



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

**TEMA: “LOGÍSTICA COMERCIAL EN LOS INDICADORES DE
ACTIVIDAD EN IMPORTADORA ALVARADO VASCONEZ
CIA. LTDA”**

AUTORA: GUIZADO FREIRE DANIELA FERNANDA
TUTOR: DR. JOSELITO NARANJO SANTAMARIA, Mg.

AMBATO – ECUADOR

2014

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

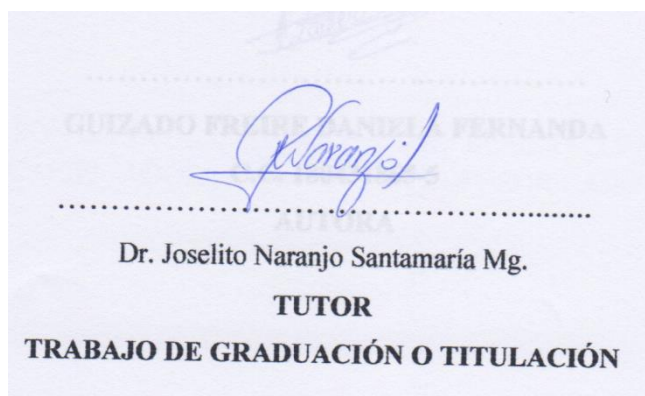
CERTIFICA:

Yo, Dr. Joselito Naranjo Santamaría Mg., con CC: 1802621241 en mi Calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema:

**“ LOGÍSTICA COMERCIAL EN LOS INDICADORES DE ACTIVIDAD EN
IMPORTADORA ALVARADO VASCONEZ CIA. LTDA ”.**

Desarrollado por la egresada Guizado Freire Daniela Fernanda, considero que dicho informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 20 de agosto de 2014



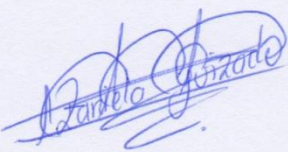
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Daniela Fernanda Guizado Freire con C.C.: 180431865-5 dejo en constancia el presente informe investigativo con el tema de:

“ LOGÍSTICA COMERCIAL EN LOS INDICADORES DE ACTIVIDAD EN IMPORTADORA ALVARADO VASCONEZ CIA. LTDA ”.

Es el resultado de la investigación del autor, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son exclusiva responsabilidad de su autor.

Ambato, 20 de agosto de 2014



.....

GUIZADO FREIRE DANIELA FERNANDA
C.C. 180431865-5
AUTORA

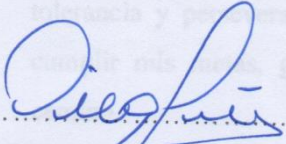
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos miembros del Tribunal de Grado, una vez revisado, aprueban el informe de Investigación, sobre el tema: **“LOGÍSTICA COMERCIAL EN LOS INDICADORES DE ACTIVIDAD EN IMPORTADORA ALVARADO VASCONEZ CIA. LTDA ”**, presentada por la Srta. **Guizado Freire Daniela Fernanda**, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato


Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

Ambato, 20 de agosto de 2014


Para constancia firma:



ECO. DIEGO PROAÑO
PRESIDENTE TRIBUNAL



ING. EDISSON COBA
PROFESOR CALIFICADOR



ING. ROBERTO VALENCIA
PROFESOR CALIFICADOR

DEDICATORIA

Dedico a Dios por regalarme paciencia, sabiduría, tolerancia y perseverancia llenándome de salud para cumplir mis metas, guiándome e iluminándome mi camino.

A mi hijo por ser la luz de mi vida, quien me ayuda a enfrentar todos mis problemas y obstáculos que se presentan, lo dedico por ser quien está a mi lado en cada paso que doy porque con una sonrisa me hace ser fuerte para no rendirme y no dejar atrás mis metas y poder cumplirlas.

A mis padres, por ser el apoyo durante todos estos años que desde pequeña me han inculcado valores de responsabilidad los cuales hacen que no fallezca hasta cumplir mis sueños que solo en mi esta ser una profesional y defenderme con todo lo que me han enseñado. Por ser mis confidentes, los líderes de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por regalarme un día más de vida para poder seguir adelante y alcanzar mis objetivos, por ser quien me guía mi camino.

A mi padre Segundo Guizado quien con su orgullo y coraje me ha sacado adelante para cumplir mi objetivo de graduarme, quien se ha sacrificado en el trabajo para que yo pueda llegar a mi meta: a mi madre Norma Freire quien me apoyado con mis estudios y sobre todo apoyarme con mi bebe en su cuidado para poder yo ser una gran profesional.

A mis docentes, por inculcarme conocimientos que hoy en día puedo ponerlos en práctica, en especial al Dr. Joselito Naranjo quien fue mi tutor porque gracias al tiempo dedicado me ayudo a realizar la tesis y entender cada paso que di para finalizar.

A mis hermanos y amigos quien me daba ánimo para no desfallecer.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Tema de investigación.....	3
1.2. Planteamiento del problema	3
1.3. Justificación.....	10
1.4. Objetivos	11
CAPÍTULO II.....	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes Investigativos	12
2.2. Fundamentación Filosófica	20
2.3. Fundamentación legal.....	21
2.4. Categorías fundamentales.....	24
2.5. Hipótesis.....	42
2.6. Señalamiento Variables De La Hipótesis	42
CAPÍTULO III.....	43
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
3.1. Enfoque de la investigación.....	43
3.2. Modalidad básica de la investigación.....	43
3.3. Nivel o tipo de investigación.....	45

3.4. Población y muestra	45
3.5. Operacionalización de las variables	46
3.6. Recolección de información	49
3.7. Procesamiento y análisis	50
<i>CAPÍTULO IV</i>	51
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	51
4.1. Análisis e interpretación de resultados	51
4.2. Verificación de la Hipótesis	82
<i>CAPÍTULO V</i>	87
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	87
5.1. Conclusiones	87
5.2. Recomendaciones	88
<i>CAPÍTULO VI</i>	89
PROPUESTA	89
6.1. Datos Informativos	89
6.2. Antecedentes	90
6.3. Justificación.....	91
6.4. Objetivos	92
6.5. Análisis de Factibilidad	93
6.6. Fundamentación Teórica	94
6.7. Metodología del modelo operativo.....	103
6.8. Administración	140
6.9. Previsión de la evaluación	140
<i>BIBLIOGRAFÍA</i>	142
<i>ANEXOS</i>	148
CUESTIONARIO N°1	148
CUESTIONARIO N°2	150
FLUJOGRAMAS- GESTION DE INVENTARIOS	152

ÍNDICE DE CUADROS Y GRAFICOS

Cuadro 1.- Operacionalizacion de la variable independiente	47
Cuadro 2.- Operacionalización de la variable dependiente	48
Cuadro 3.- Recolección de información	49
Cuadro 4.- Tabulación Pregunta 1 de Proceso de Pedidos	51
Cuadro 5.- Tabulación Pregunta 2 de Proceso de Pedidos	53
Cuadro 6.- Tabulación Pregunta 3 de Proceso de Pedidos	54
Cuadro 7.- Tabulación Pregunta 4 de Proceso de Pedidos	55
Cuadro 8.- Tabulación Pregunta 5 de Proceso de Pedidos	56
Cuadro 9.- Tabulación Pregunta 6 de Proceso de Pedidos	57
Cuadro 10.- Tabulación Pregunta 1 de Transporte	58
Cuadro 11.- Tabulación Pregunta 2 de Transporte	59
Cuadro 12.- Tabulación Pregunta 3 de Transporte	60
Cuadro 13.- Tabulación Pregunta 4 de Transporte	61
Cuadro 14.- Tabulación Pregunta 1 de Gestión de Inventarios	62
Cuadro 15.- Tabulación Pregunta 2 de Gestión de Inventarios	63
Cuadro 16.- Tabulación Pregunta 3 de Gestión de Inventarios	64
Cuadro 17.- Tabulación Pregunta 4 de Gestión de Inventarios	65
Cuadro 18.- Tabulación de Pregunta 5 Gestión de Inventarios	66
Cuadro 19.- Tabulación de Pregunta 1 Indicadores de Efectividad	67
Cuadro 20.- Tabulación de Pregunta 2 Indicadores de Efectividad	68
Cuadro 21.- Tabulación de Pregunta 3 Indicadores de Efectividad	69
Cuadro 22.- Tabulación de Pregunta 4 Indicadores de Efectividad	70

Cuadro 23.- Tabulación de Pregunta 5 Indicadores de Efectividad	71
Cuadro 24.- Tabulación de Pregunta 6 Indicadores de Efectividad	72
Cuadro 25.- Tabulación de Pregunta 7 Indicadores de Efectividad	73
Cuadro 26.- Tabulación de Pregunta 8 Indicadores de Efectividad	74
Cuadro 27.- Tabulación de Pregunta 9 Indicadores de Efectividad	75
Cuadro 28.- Tabulación de Pregunta 10 Indicadores de Efectividad	76
Cuadro 29.- Tabulación de Pregunta 11 Indicadores de Efectividad	77
Cuadro 30.- Tabulación de Pregunta 12 Indicadores de Efectividad	78
Cuadro 31.- Tabulación de Pregunta 13 Indicadores de Efectividad	79
Cuadro 32.- Tabulación de Pregunta 14 Indicadores de Efectividad	80
Cuadro 33.- Tabulación de Pregunta 15 Indicadores de Efectividad	81
Cuadro 34.- Tabla de Contingencia	83
Cuadro 35.- Tabla de Frecuencias Observadas.....	83
Cuadro 36.- Tabla de Frecuencias Esperadas	83
Cuadro 37.- Tabla de cálculo de chi cuadrado.....	84
Cuadro 38.- Presupuesto	89
Cuadro 39.- Simbología de Diagramas	102
Cuadro 40.- Tabla de Evaluación de Propuesta.....	140
Grafico 1.- Árbol de Problemas	8
Grafico 2.- Superordinación conceptual	24
Grafico 3.- Subordinación conceptual variable independiente.....	25
Grafico 4.- Subordinación conceptual variable dependiente	26

Grafico 5.- Representación Gráfica Pregunta 1 de Proceso de Pedidos	51
Grafico 6.- Representación Gráfica Pregunta 2 de Proceso de Pedidos	53
Grafico 7.- Representación Gráfica Pregunta 3 de Proceso de Pedidos	54
Grafico 8.- Representación Grafica Pregunta 4 de Proceso de Pedidos	55
Grafico 9.- Representación Gráfica Pregunta 5 de Proceso de Pedidos	56
Grafico 10.-Representación Gráfica Pregunta 6 de Proceso de Pedidos	57
Grafico 11.-Representación Gráfica Pregunta 1 de Transporte	58
Grafico 12.- Representación Gráfica Pregunta 2 de Transporte	59
Grafico 13.- Representación Gráfica Pregunta 3 de Transporte	60
Grafico 14.- Representación Gráfica Pregunta 4 de Transporte	61
Grafico 15.- Representación Gráfica Pregunta 1 de Gestión de Inventarios	62
Grafico 16.-Representación Gráfica Pregunta 2 de Gestión de Inventarios	63
Grafico 17.- Representación Gráfica Pregunta 3 de Gestión de Inventarios	64
Grafico 18.- Representación Gráfica Pregunta 4 de Gestión de Inventarios	65
Grafico 19.- Representación Gráfica Pregunta 5 de Gestión de Inventarios	66
Grafico 20.-Representación Gráfica Pregunta 1 de Índices de Efectividad	67
Grafico 21.- Representación Gráfica Pregunta 2 de Índices de Efectividad	68
Grafico 22.- Representación Gráfica Pregunta 3 de Índices de Efectividad	69
Grafico 23.- Representación Gráfica Pregunta 4 de Índices de Efectividad	70
Grafico 24.- Representación Gráfica Pregunta 5 de Índices de Efectividad	71
Grafico 25.- Representación Gráfica Pregunta 6 de Índices de Efectividad	72
Grafico 26.- Representación Gráfica Pregunta 7 de Índices de Efectividad	73
Grafico 27.- Representación Gráfica Pregunta 8 de Índices de Efectividad	74

Grafico 28.- Representación Gráfica Pregunta 9 de Índices de Efectividad	75
Grafico 29.- Representación Gráfica Pregunta 10 de Índices de Efectividad	76
Grafico 30.- Representación Gráfica Pregunta 11 de Índices de Efectividad	77
Grafico 31.- Representación Gráfica Pregunta 12 de Índices de Efectividad	78
Grafico 32.- Representación Gráfica Pregunta 13 de Índices de Efectividad	79
Grafico 33.- Representación Gráfica Pregunta 14 de Índices de Efectividad	80
Grafico 34.- Representación Gráfica Pregunta 15 de Índices de Efectividad	81
Grafico 35.- Diseño de Diagrama de flujo.....	101
Grafico 36.- Fases del plan logístico comercial.....	103
Grafico 37.- Fase de la evaluación de la logística comercial.....	104
Flujo grama 1.- Proceso de transporte	114
Flujo grama 2.- Proceso de pedido de clientes	122
Flujo grama 3.- Proceso administrativo de inventarios	153
Flujograma 4.- Planeación, políticas y pronostico.....	154
Flujograma 5.- Recepción y Almacenaje.....	155
Formato 1.- Orden de Pedido a Proveedores	110
Formato 2.- Solicitud a Proveedores.....	111
Formato 3.- Informe de Compra Exitosa	112
Formato 4.- Salida de Bodega.....	116
Formato 5.- Orden de transporte.....	117
Formato 6.- Orden de pedido del cliente	123

Formato 7.- Encuesta de satisfacción al cliente	124
Formato 8.- Informe de Compras	127
Formato 9.- Informe de pagos a proveedores	128
Formato 10.- Aplicación de indicador de rotación de proveedores	129
Formato 11.- Informe de costo de venta	132
Formato 12.- Informe de Existencias.....	133
Formato 13.- Aplicación de indicador de Rotación de inventarios	134
Formato 14.- Informe de ventas.....	137
Formato 15.- Informe Cobro de Clientes.....	138
Formato 16.- Aplicación de Indicador de Rotación de Mercadería.....	139
Ecuación 1.- Ratio de coste de adquisición volumétrico	38
Ecuación 2.- Ratio de coste de adquisición de espacio.....	38

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA:

**“ LOGÍSTICA COMERCIAL EN LOS INDICADORES DE ACTIVIDAD EN
IMPORTADORA ALVARADO VASCONEZ CIA. LTDA”**

AUTOR: Guizado Freire Daniela Fernanda

TUTOR: Dr. Joselito Naranjo Santamaría, Mg.

Resumen

El trabajo de tesis, cuyo problema es “El inadecuado manejo de Inventarios de Importadora Alvarado” ha sido concebido y se enmarca dentro de los lineamientos establecidos por la Universidad Técnica de Ambato y muy particularmente por la Facultad de Contabilidad y Auditoría, el mismo pretende ser una herramienta de ayuda al desarrollo de esta empresa, mediante el diseño de un plan logístico comercial que ayude a mejorar los indicadores de actividad la misma que será administrada por la empresa.

En el Ecuador teniendo una gran apertura en el sector en la venta de repuestos y accesorios, se ven con el interés de ofertar productos con óptima calidad operativa proporcionando con mayor rapidez y eficiencia en su servicio. A nivel comercial se ve la utilización de controles administrativos dentro de la organización para el logro de objetivos empresariales y en especial al departamento de inventarios tanto en su comercialización como en la distribución, por ello cada año los gerentes y propietarios deben invertir en recursos económicos para el mantenimiento y mejoramiento de inventarios o por su remplazo por estas razones es necesario ejecutar estrategias que nos

permita cumplir los objetivos para la correcta toma de decisiones. Por esta razón se ha investigado en este presente trabajo para reducción costos y obtener mayor beneficio económico y empresario.

Se han encontrado según la investigación de la problemática dentro de la empresa varias causas entre ellas; desembolsos innecesarios y sobresaturación de bodega, no realizan presupuesto de ventas, no existe control de calidad de envió, realizan una inadecuada logística comercial, proporcionan información errónea de inventarios, costos elevados en productos por compras de emergencia. Por ello es importante fomentar políticas y procesos de control para que ayude a la empresa a tener un adecuado manejo, control y dirección de inventarios.

Con lo mencionado anteriormente, se puede mencionar las consecuencias que ha producido como son: pérdida en ventas, imprecisión de la capacidad de bodega, indicadores de actividad negativos, mercadería obsoleta, incremento innecesario de compras y devoluciones frecuentes de productos por parte del cliente. Por lo tanto se ve la empresa a disminuir estos efectos negativos para la buena marcha de la empresa.

Finalmente, para disminuir los efectos negativos que tiene la empresa con la presente investigación se ha concluido que al realizar una inadecuada logística provoca un ineficiente manejo de inventarios es por ello que se ve la necesidad de implantar un plan logístico comercial adecuado para medir el desempeño de las actividades de abastecimiento y distribución de los productos que permitan establecer indicadores en posiciones estratégicas para presentar resultados óptimos a mediano y largo plazo y llegar a conseguir una completa satisfacción en los clientes.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación con el tema: “LOGISTICA COMERCIAL EN LOS INDICADORES DE ACTIVIDAD EN IMPORTADORA ALVARADO VASCONEZ CIA. LTDA”, consta de seis capítulos detallados a continuación:

CAPÍTULO I: Este Capítulo es denominado como El Problema, contiene el tema de investigación, planteamiento del problema el mismo que se subdivide en la contextualización a nivel macro meso y micro, el análisis crítico en el cual se determinan las causas y efectos mediante el árbol de problemas, la prognosis, formulación del problema, las interrogantes o subproblemas, delimitación: de contenido, espacial y temporal del tema de investigación, se establece la justificación y finalmente se plantean los objetivos general y específicos.

CAPÍTULO II: Conocido como Marco Teórico, que abarca los antecedentes investigativos, la fundamentación filosófica, fundamentación legal, las categorías fundamentales en las cuales se basa la fundamentación teórica de las variables independiente y dependiente, el planteamiento de la hipótesis y el señalamiento de variables.

CAPÍTULO III: Este Capítulo es denominado como Metodología contiene: la Modalidad básica de la investigación, Nivel o tipo de investigación; se define la Población y Muestra, Operacionalización de variables, Plan de Recolección de la Información y el Plan de Procesamiento y Análisis de la información.

CAPÍTULO IV: Este Capítulo contiene lo referente al análisis e interpretación de resultados. Análisis de Resultados, de las encuestas realizadas, luego se procede a la interpretación, lo que conlleva a la verificación de la hipótesis, que comprende los siguientes pasos: Planteamiento de las Hipótesis, Frecuencias observadas y esperadas, cálculo del chi cuadrado, grados de libertad y nivel de significancia, regla de decisión y se finaliza con la conclusión.

CAPÍTULO V: Este Capítulo contiene lo referente a las conclusiones y recomendaciones, basadas en los resultados del procesamiento y análisis de la información recolectada mediante la encuesta para el cumplimiento de los objetivos.

CAPÍTULO VI: Denominado Propuesta, que es una alternativa de solución a la problemática encontrada mediante los siguientes pasos: Datos Informativos, Antecedentes de la Propuesta, Justificación, Objetivos General y Específicos, Análisis de Factibilidad Económica, Operativa, Política, Legal, Organizacional, Tecnológica, Imparcial; Fundamentación Teórica, Metodología aplicada en la presente investigación: se define la Administración del Proyecto y finalmente la Previsión de la Evaluación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema de investigación

“Logística comercial en los indicadores de actividad en IMPORTADORA ALVARADO VASCONEZ CIA. LTDA”

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Contexto macro

Hace tiempos prehistóricos el ser humano ha tenido la necesidad de escuchar y comunicar las situaciones económicas, para tener negocios limpios y transparentes con el cual pueden ahorrar y almacenar para un futuro. Por ello surge el comportamiento humano hacia la reflexión, el análisis, la observación, la fundamentación, la elección de la mejor decisión para el bienestar empresarial.

Desde el siglo XIX apareció la profesión de Auditoria bajo leyes británicas de sociedades anónimas; donde evitaban todo tipo de fraude en las cuentas realizando una correcta inspección de cada una de ellas, garantizando los resultados. Donde ellos diagnostican, revisan, evalúan, controlan y recomiendan la estrategia correcta a seguir para alcanzar el éxito dentro de una organización. Con la Auditoria nos ayuda a verificar que los estados financieros presentados sean informes reales para que presenten la situación actual de la empresa.

En el Ecuador, para verificar que estén transparentes los informes consecuentemente deberá reflejar en las auditorias obligatorias que deben realizar ya sean internas o externas, ya es obligada por la Superintendencia de Compañías. Para relevar la información verídica de cada cuenta, en este caso nos enfocaremos en el manejo y control de Inventarios.

La operación de ensamblaje de vehículos ha incrementado, por lo que se intensifica la necesidad de importar y fabricar, así como la reparación y mantenimiento de los vehículos existentes; es por ello que se ve la necesidad de tener una demanda de todo tipo de repuestos para cada modelo y marcas de vehículos; como se han ido incrementando notoriamente según las estadísticas de la Superintendencias de Compañías nos presente que principios del año 2013 existían un total de 207 empresas ahora son 281 (ver tabla n°1), a pesar de la dura competencia que existe.

MES	TOTAL		COMERCIO	
	No.	Capital	No.	Capital
CONSTITUCIONES Y DOMICILIACIONES				
Enero	782	21.115.801	207	6.143.956

Fuente: Investigación de campo. Superintendencia de Compañías.

El sector comercial cuenta con empresas dedicadas a la venta por mayor y menor, tanto nacional como extranjero; entre ellos haremos una relevancia en la comercialización de repuestos y accesorios nacionales como extranjeras en toda la región ecuatoriana. En el Ecuador según el Servicio de Rentas Internas SRI existen 102 empresas dedicadas a la venta al por mayor y menor de accesorios, partes y piezas de vehículos automotores, realizada independientemente de la venta de vehículos (ver Ilustración n°1); entre ellas son 29 de la provincia de Pichincha, 28 de la provincia del Guayas y 13 están en la provincia de Tungurahua.

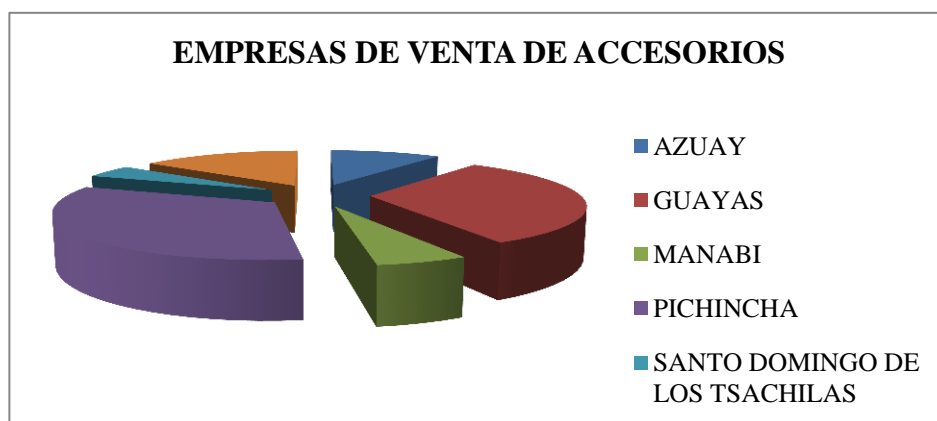


Ilustración 1.- Empresas dedicadas a la venta al por mayor y menor de accesorios, partes y piezas de vehículos automotores

Fuente: Investigación de campo. Servicio de Rentas Internas.

En la provincia de Tungurahua, se ha visto el crecimiento precipitado de automóviles donde los mismos utilizan repuestos y accesorios de buena calidad para brindar seguridad al consumidor, es por ello se crea un mercado para la distribución mayorista y minorista de repuestos y accesorios para el público, lo que ha hecho posible la apertura en el mercado para esta actividad. Teniendo una gran apertura en el sector en la venta al mayor y menor de repuestos y accesorios, y el interés de ofertar productos con servicios con innovación en tecnología, con óptima calidad operativa proporcionando con mayor rapidez y eficiencia. Cada año los gerentes y propietarios deben invertir en recursos económicos para el mantenimiento y mejoramiento de inventarios o por su remplazo por estas razones es necesario ejecutar estrategias que nos permita la correcta toma de decisiones.

1.2.1.2.Contexto meso

Desde los tiempos el desarrollo de la Auditoría se relacionó con la actividad estrechamente a la práctica, solo se limitaba a hacer simples revisiones de cuentas por compra y venta, cobros y pagos y otras funciones similares con el objetivo de descubrir operaciones fraudulentas. Por ello aparece la Auditoria de gestión, inicialmente apareció como una forma de controlar la actividad administrativa para la evaluación adecuada en la utilización de los recursos para el logro de los objetivos empresariales. Con ello no solamente evalúa el control de gestión también el control interno que realiza la empresa para salvaguardas todos sus activos; con esto se tiene en consideración con el rápido conocimiento de la complejidad empresarial y el incremento de la atención que las organizaciones hacen de su administración.

Para el logro de una buena auditoria de gestión, se ve la existencia de una estrategia empresarial, ésta se remota desde la revolución industrial aplicando en el área militar contra el enemigo es decir, la competencia que existe entre la empresas tomando decisiones que ayuden a obtener beneficiosas oportunidades que se les presentan. A nivel comercial en las diferentes ciudades se ve la utilización de los controles administrativos, dentro de la organización para el logro de los objetivos empresariales se debe poseer controles internos eficientes en el área administrativa, y en especial en el departamento de inventarios tanto en su comercialización como en la distribución mayorista y minorista, por ello es necesario mantener registros adecuados, oportunos y

actualizados, proporcionando información acertada para una eficiente toma de decisiones para cumplir sus objetivos y alcanzar las utilidades esperadas.

En Ambato se detectó un 70% de empresas dedicadas a esta actividad que necesitan de manera inmediata una implementar la gestión logística para el eficiente control de inventarios, para que el manejo de los mismos sea oportuno y vera esta situación puede provocar un desequilibrio en las ventas ya que no existe un buen control de la mercadería adquiriente, y como puede o no ser considerada como un aspecto importante y necesario para el desarrollo de las actividades dentro de estas empresas, la falta de control en el sector dedicado a la venta de repuestos y accesorios para automóviles se debe al descuido de los administradores en cuando se refiere a este tipo de control es por ello que deben tomar sus decisiones en cuanto al manejo económico ya que no son muy beneficiosas para las mismas

1.2.1.3.Contexto micro

Para obtener un estructura sólida dentro de la empresa se debe realizar excelentes controles entre ellos el de gestión, con ello se pretende medir y lograr los objetivos propuestos aplicando procesos eficiente para cumplirlos realizando controles que ayuden a la detención de falencias administrativas, financieras y económicas para la mejora continua de la empresa, por lo tanto se debe aplicar una gestión logística adecuada ya que la misma ayuda proveer el producto correcto con la cantidad requerida, en el lugar indicado, en el tiempo exigido y a un costo razonable para satisfacción y demanda de los clientes.

Por ello para Importadora Alvarado Vasconez Cía. Ltda., una empresa creada en 1986, donde abrió sus puertas oficialmente hace 28 años se estructuro con bases sólidas, desarrollando el talento humano de la empresa. Además cuenta con valores como: Enfoque de servicio, ya que con la iniciativa que se posee en el talento humano joven buscan solucionar inmediatamente los problemas y brindar el mejor servicio. Honestidad, realizando gestiones transparentes, respetando siempre las políticas y las leyes que poseen. Responsabilidad, realizando cada una de las tareas con cuidado y atención, reflexionando en las consecuencias que se puede tener. Y, Trabajo en equipo, avanzando todos de la mano con los objetivos comunes, respetando a cada uno y poniéndose en los zapatos de los demás.

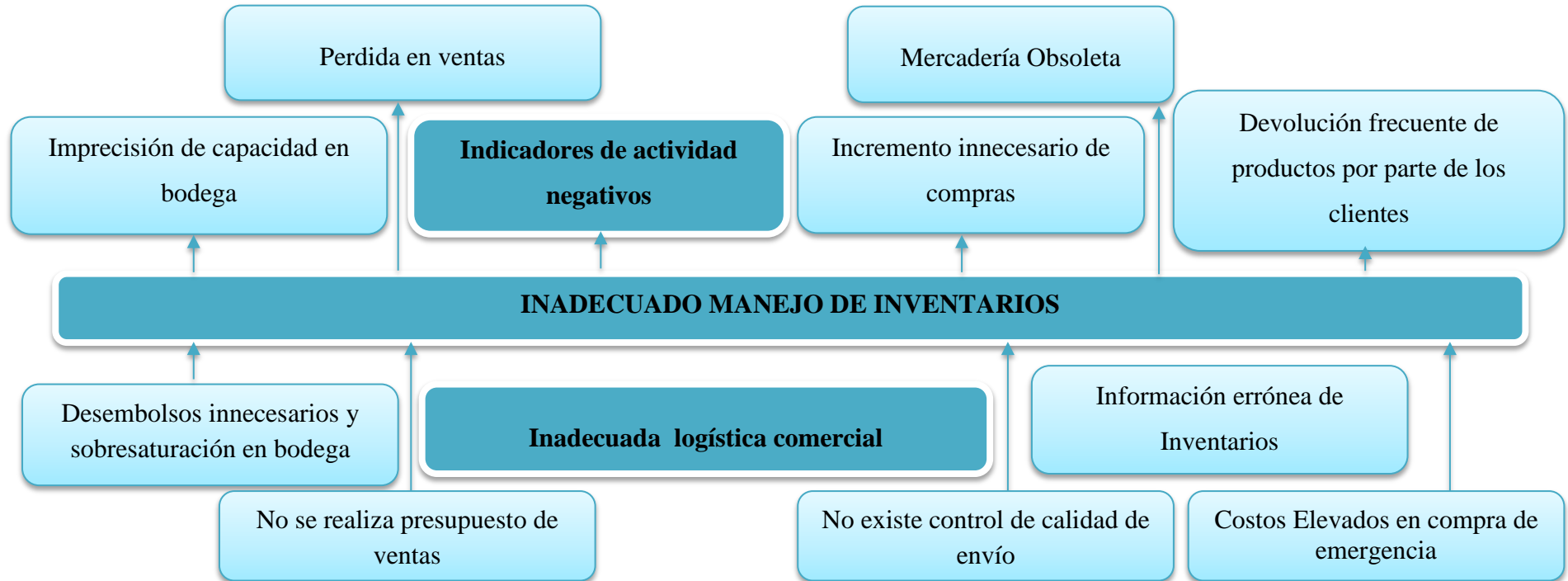
Teniendo departamentos que dividan el trabajo y por lo tanto realizan controles minuciosos para la detección de falencias. En el Área de Contabilidad se detectó un deficiente control y manejo de inventarios afectando a la toma física de cada artículo ya que existe una inadecuada rotación de mercadería, por ello se tiene en bodega mercadería obsoleta que imposibilita su venta, permitiendo desembolsos innecesarios en adquisiciones de mercadería y así se mantiene un stock alto por lo que provoca una pérdida en ventas; ellos ven la prioridad en las ventas mas no los productos obsoletos que se está almacenado en bodega por ello buscan procedimientos y políticas necesarias para la mejora continua evitando perdidas en ventas como de clientes.

Se puede apreciar que no existe control de calidad de envió del repuesto, poseen información errónea acerca de inventarios; por ello produce mercadería obsoleta que afecta a la devolución frecuente por parte de los clientes, imprecisión de capacidad de bodega por la sobresaturación de pedidos, incremento innecesario de compras, pérdida en ventas e información ineficiente por parte de la administración para el adecuado manejo de inventarios para la realización y cálculo de indicadores de actividad negativos. Todo esto es ocasionado porque su sistema actual que poseen para el manejo y control de inventario en el proceso de venta existe varias falencias desde su punto de adquisición con el proveedor hasta la llegada al consumidor donde se establecen parámetros que el personal no cumple y otras que no existen. También se puede apreciar que se realizan compras innecesarias ya que no poseen organización en el proceso de pedidos.

Es por ello que la empresa no aplican una logística comercial en el control de inventarios, ya que por tener un proceso de cotización, pedido y facturación para cada venta de repuestos y accesorios, han tenido resultados en los índices de actividad negativos lo que ha provocado una serie de inconvenientes tanto en la empresa como en el público, debido a esto no cumplen a totalidad con sus objetivos de brindar fidelidad en la oferta de artículos, ya que no posee un inventario exacto y no garantizan la calidad de los mismos.

1.2.2. Análisis crítico

1.2.2.1. Árbol de problemas



Fuente: Investigación de campo. Departamento Financiero de Importadora Alvarado

Elaborador por: Daniela Guizado

1.2.2.2. Relación causa-efecto

Importadora Alvarado a pesar de sus años de constitución con bases sólidas, se ha detectado que tiene un inadecuado manejo de inventarios debido a la causa principal no aplica una logística comercial para la realización de índices de actividad positivos. También posee desembolsos incensarios con una sobresaturación de bodega, incurre en costos elevados en compra de emergencia para vender un pedido, no realiza presupuesto de venta.

Además no existe control de calidad de envío del repuesto, poseen información errónea acerca de inventarios; por ello produce mercadería obsoleta, devolución frecuente por parte de los clientes, imprecisión de capacidad de bodega, incremento innecesario de compras, pérdida en ventas y para información de la administración para el adecuado manejo de inventarios posee indicadores de actividad negativos.

1.2.3. Prognosis

Si no se posee un adecuado manejo de inventarios se puede establecer varias debilidades en el proceso de compra, almacenamiento, transporte, hasta al consumidor final, por ello se refleja que no se aplica una logística comercial para su control y dirección lo que influye directamente en los índices de actividad negativos de la empresa.

Como no se tiene adecuados controles se tiene como resultado indicadores no financieros negativos influyendo en las decisiones, para obtener estrategias de ventas que ayuden en el cumplimiento de los objetivos empresariales; para la presentación de los estados financieros con valores reales

1.2.4. Formulación del problema

¿Es la inadecuada logística comercial la principal causa de un inadecuado manejo de inventarios, en la obtención de índices de actividad negativos de Importadora Alvarado Vascones Cía. Ltda., durante el periodo 2013?

1.2.5. Preguntas directrices

- ¿Existen motivos para tener una inadecuada logística comercial?
- ¿La inadecuada logística comercial influyen en los índices de actividad?
- ¿Aplicando un plan logístico comercial podemos mejorar los índices de actividad para lograr un adecuado manejo de inventarios?

1.2.6. Delimitación

- **Campo:** Educación comercial.
- **Área:** Comercio y gestión de calidad
- **Aspecto:** Logística comercial.
- **Espacial:** Empresa Importadora Alvarado Vascones Cía. Ltda.
- **Temporal:** Año 2013.
- **Unidades de observación:** sistemas contables, inventarios, ventas, compras, pedidos, bodega

1.3. Justificación

El presente trabajo de investigación tiene gran relevancia y es de suma importancia porque contiene no solo una visión de los diversos problemas o necesidades que presenta la empresa sino también nos ayudará a proporcionar información oportuna a la autoridad competente para adoptar a tiempo las acciones correctivas pertinentes, a fin de asegurar la continuidad comercial de la misma.

La importancia del control interno sobre los inventarios de la empresa nos permitirá tener una ventaja competitiva frente a otras empresas, ya que se puede obtener utilidades y beneficios al nivel económico financiero, como también la satisfacción del eficiente servicio que se les brinda a los clientes.

Para Importadora Alvarado vascones Cía. Ltda., se podrá contar con la suficiente capacidad para realizar un adecuado manejo del control de la mercadería que adquiere para la venta, para así conocer de manera clara e inmediata los costos y utilidades que se podrán recibir por la venta de repuestos y accesorios. Para así tomar decisiones oportunas que nos lleven al cumplimiento de la eficiencia de inventarios.

1.4.Objetivos

1.4.1. Objetivo general

- Evaluar la logística comercial en los índices de actividad en Importadora Alvarado Vascones Cía. Ltda. con la finalidad de establecer procedimientos eficientes para satisfacción de los clientes.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar los motivos de la inadecuada logística comercial
- Determinar cómo influye la inadecuada logística comercial en los índices de actividad
- Proponer un plan logístico comercial para el adecuado manejo de inventarios con la finalidad de mejorar los índices de actividad

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

La competencia existente, para la comercialización de repuestos y accesorios ha provocado que empresas se preocupen por optimizar procedimientos de control de inventarios. Por ellos existen varias investigaciones sobre el inadecuado manejo de inventarios, debido a que este problema puede dar como resultado índices de actividad y rotación negativos obteniendo una mala rotación de mercadería obteniendo en bodega mercadería obsoleta, consecuentemente unas pérdidas notorias en ventas, por lo siguiente se propone determinar estrategias que oriente las líneas base del proceso investigativo.

Analizando la opinión de Pinzón & Otros (2010) en la Revista de la Universidad EAFIT concluyen que:

- “El cambio de proceso son costosos en términos de tiempo y en ocasiones están acompañados de conflictos, tales transformaciones deben realizarse siempre de acuerdo con los objetivos de la empresa. Además, aunque la decisión de llevar a cabo de un proceso de mejoramiento de inventarios es parte de la iniciativa y apoyo de los directivos, una ejecución exitosa solo logra mediante el compromiso y colaboración del personal involucrado en su continuo ejercicio.
- Siempre habrá una mejor forma de realizar los procesos, el reto será descubrirlo. Por ende, las empresas deberán centrar sus esfuerzos en convertir el mejoramiento en un proceso permanente, ya que en la actualidad deben enfrentar un ambiente globalizado y competitivo en el que solo permanecen aquellas compañías eficientes, innovadoras y que se encuentran preparadas para asumir el cambio”

Tomando en cuenta la opinión de Zavala (2007) hace relevancia que: “El control interno es un conjunto de procedimientos y políticas, que corresponde a la administración de una entidad establecer para registrar, procesar, controlar e informar datos, y estos salvaguardar los bienes y derechos de la entidad.”

El cual servirá para tener una logística adecuada con el manejo y tratamiento que se realiza a los inventarios hasta la llegada al consumidor, mejorando calidad y eficiencia en el envío.

Teniendo múltiples sistemas de valoración de inventarios Rodríguez (2012), nos hace referencia “en utilizar el sistema PEPS que es primera entradas/ primeras salidas para obtener una buena rotación a todos tus insumos va a bajar muy fuerte su merma.”

Esto ayudara en la adecuada rotación de mercadería, evitando stocks altos y demora en ventas por productos faltantes.

Para tener un buen sistema de ventas nos hacer referencia en una editorial de la Revista de Consultoría (2011) lo siguiente:

“Conozca sus volúmenes de venta y compre inteligentemente ¿Cuál es el producto más vendido en el día, la semana, o el mes? Y ¿Cuál es el menos vendido? Entonces: ¿Se justifica tener cierto volumen en inventario para tal o cual producto? ¿Qué segmento de productos vendemos más? Estas premisas deben quedar claro en todo negocio, porque de ello depende si usted va ganar o perder dinero. Con un sistema de cómputo administrativo podemos obtener estadísticas de ventas, tomar decisiones objetivas, contar con información precisa y reducir el margen de errores. Evita pérdidas controlando los precios de venta”

En el trabajo de Medina (2010: pág.71) con el tema: “El sistema logístico de inventarios como estrategia empresarial en la empresa repuestos universales para el año 2010”; para obtener el título de Ingeniera de Contabilidad y Auditoría CPA, de la Universidad Técnica de Ambato, concluye que:

- No existe un proceso adecuado de información y comunicación interna y externa afectando a la calidad de atención al público que no se siente satisfecho con la atención brindada porque no respetan los valores de las proformas y tampoco dan apertura de crédito en la compra de mercadería.
- Las fases del sistema logístico de inventarios son aprovisionamiento, transporte, distribución y servicio al cliente. La logística es un proceso relacionado con las metas, objetivos, políticas y procedimientos empresariales porque constituyen el flujo de bienes y servicios que afectan al desenvolvimiento de muchas áreas y servicios de Repuestos Universales.

Analizando la tesis sobre sistema logístico de inventarios como estrategia empresarial; la autora hace relevancia que debe tener una buena comunicación e información entre departamentos, para el adecuado proceso de ventas; ya que con la logística en el mismo se puede establecer políticas y procedimientos bien definidos ayudando a la optimización de recursos y tiempo ofreciendo calidad en productos y servicios.

Para Sánchez y otros (2011: pág. 41) menciona que: “Dentro de toda organización es de vital importancia la compra y venta de bienes o servicios; de aquí la importancia del manejo del inventario, tanto en empresas como en dependencias gubernamentales, instituciones educativas y algunas otras.

Cada vez son más las empresas, así como diversas instituciones que dedican esfuerzos a conseguir un buen sistema de información de Control de Inventarios para la cadena de suministro. Por lo tanto, para lograr un control efectivo de los inventarios es necesario una buena coordinación y una cooperación entre los elementos del sistema.”

Ayala (2013: pág. 93) con el tema de “La calidad del control interno de inventarios y su impacto en los resultados financieros en el distribuidor materiales de construcción FREVI, en el año 2011” para obtener el título de Ingeniera de Contabilidad y Auditoría CPA, de la Universidad Técnica de Ambato, llega a las siguientes conclusiones:

- El personal de la empresa considera que la mayoría de casos no existe supervisión adecuada de los despachos en cuanto a los inventarios; demostrando de esta forma que no todos los despachos son revisados, generando un riesgo en esa área.
- Luego de indagar al personal involucrado se puede determinar que no existe preocupación por parte de los directivos en capacitar al personal y aún más con las excesivas normativas existentes ha ocasionado en los funcionarios confusión para aplicar un adecuado control de inventarios.

Tomando en cuenta la tesis de Ayala (2013: pág. 93) sobre la calidad de los inventarios se refleja claramente que al no poseer una segregación adecuada en el personal del área de inventario como es en compras, bodega y ventas; no se puede establecer un control eficiente en la garantizarían de la calidad del mismo.

En la tesis de Eugenio (2010: pág. 68) con el tema “Logística de inventario y su incidencia en las ventas de la farmacia cruz azul “INTERNACIONAL” de la ciudad de Ambato” de la Universidad Técnica de Ambato, concluye con:

- La logística del control de inventarios, permitirá mejorar la atención al público y por ende incrementar las ventas, también mejorará la rotación de medicamentos y productos evitando la caducidad.
- Aplicando la logística de inventarios los vendedores serán responsables con el manejo de los inventarios, los mismos que deberán utilizar o aplicar estrategias de ventas para satisfacer las necesidades de los clientes.

Analizando la tesis de Eugenio (2010: pág. 68) sobre la logística en inventario se establece que al poseerla se obtiene un control eficiente del mismo para garantizar la calidad del producto y el servicio que se ofrece al cliente. Además para tener un excelente control del proceso de ventas, se debe contar con talento humano adecuado en la optimización de tiempo y, eliminando el tiempo ocioso existente.

Tomando en cuenta el estudio de Clavijo (2005) “Si en las instituciones los inventarios son inadecuados, no existe un historial óptimo de las existencias es necesario buscar una solución inmediata.”

Las características que debe reunir se encuentran la satisfacción de los requerimientos específicos del sector, integración de los procesos, reunir herramientas de decisión general e inteligencia de los procesos.

Analizando el concepto de la variación de demanda que nos menciona Aguilar (2012) que: “la variación de la demanda, la rotación y la clasificación de los inventarios. Es conocido el concepto del “inventario de seguridad”, el cual depende de la variación de la demanda y de la probabilidad de que un valor dado de demanda se presente durante el tiempo de reabastecimiento.

Con el fin de minimizar la probabilidad de perder ventas y dar un nivel de servicio adecuado, se hace necesario que se incremente el nivel de inventario de seguridad, lo cual hace que, a su vez, se incremente el costo de mantener inventarios. Con el Fin de resolver este dilema se puede establecer un “tarde-off” entre el costo de mantener inventarios y el costo de perder ventas para determinar el costo mínimo entre ellos, y a

partir de ese resultados definir el nivel de servicio que optimiza ese costo, el cual será utilizado para establecer el nivel de servicio óptimo.

Esta situación debe conducir entonces a determinar parámetros que establezcan desde el punto de vista de costo, cuando tener y cuando no tener inventarios de seguridad, y así poder establecer política diferenciada del portafolio de productos de la empresa.”

Observando el punto de vista de Aguilar (2012), nos hace referencia en controlar los inventarios de seguridad para satisfacer la demanda, pero no obstante debemos controlar eso para no aumentar un stock y tener pérdidas en ventas. Por ello se establece tener políticas de manejo de inventarios para evitar tener una sobresaturación de mercadería obsoleta.

En la Enciclopedia de la Producción y Gestión de fabricación (2000: pág. 154) mencionan las reglas de decisión en control de inventario estas son: “Inventarios de demanda independientes son gestionados de acuerdo a dos decisiones: tamaño de orden y el tiempo pedido. Cuatro reglas de decisión para el control de inventario se utilizan en la toma de estas decisiones. Las cuatro reglas están formadas por las combinaciones de frecuencia de orden fijo o variable y cantidad de la orden fijo o variable, como sigue:

Variable frecuencia de orden (R), cantidad fija de pedido (Q): Q, R regla

Frecuencia fija de orden (T), la cantidad de orden fijo (Q): Q, regla T

Frecuencia Variable orden (R), la cantidad de orden variable de (S): S, regla R

Frecuencia de orden fijo (T), la cantidad de orden variable de (S): S, regla T

Q = Solicitar una cantidad fija (Q)

S = Orden hasta una cantidad de inventario abertura fija (S)

R = Haga un pedido cuando el saldo del inventario se reduce a (R)

T = Haga un pedido cada (T) períodos.”

La regla Q, R se conoce comúnmente como la regla de punto de orden, donde el pedido de una cantidad fija se coloca cuando los niveles de existencias llegan a un punto de pedido.

Armando (2006) señala que tener un buen control de inventarios es “absolutamente importante para el éxito del negocio. Sin éste, su compañía podría tener ventas y ganancias que mantienen el crecimiento de la empresa, pero el flujo de efectivo es muy pobre.

El control de inventario es tener un sistema que le permita monitorear qué tanto inventario tiene en mano, dónde se encuentra éste y qué tanto le cuesta cada pieza de su inventario. El sistema es más que un software, es tener un sistema estandarizado de procesos y procedimientos.”

El autor nos hace referencia que se debe tener procesos y procedimiento que ayuden al control de inventarios para el adecuado manejo, es decir, conocer lo que se tiene en calidad y cantidad para poder satisfacer a los clientes y evitar futuras pérdidas.

Quinteros & otros (2014), señala que el control interno de inventarios es el "plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados, que tiene por objeto obtener información segura, salvaguardar las mercancía en existencia y de disponibilidad inmediata, que en el curso normal de operaciones están destinados a la venta ya sea en su estado original de compra".

Analizando el criterio de Quinteros & otros (2014) nos sugiere mantener controles para salvaguardar el inventario ya que estos son los que provee a la empresa a obtener ganancias.

Ortega (2009) nos presenta el mejoramiento que se obtendrá en la aplicación de logística en cada una de las empresas para adecuado manejo de los inventarios esto es:

“La Logística es entendida como "el conjunto de actividades que tienen por objeto colocar al mínimo costo, una cantidad determinada de productos, en el lugar y en el momento, en que es demandada".

Aquí entra en juego la capacidad de las empresas para articular adecuadamente las estrategias de mercadeo con la capacidad de llegar efectivamente a los clientes.

Para acceder a los mercados se necesita de un buen producto; pero los clientes y consumidores siempre quieren algo más. Sin embargo, para alcanzar otros mercados el factor costo empieza a tomar mayor relevancia en la gestión de las empresas. Es aquí donde se ve cómo la logística se convierte en una herramienta estratégica, no solo para las empresas.

Juega diferentes roles; pero, en principio, lo que tiene que cumplir es la promesa de valor a los clientes. Ya no basta con entregar a tiempo, se requiere de una propuesta ampliada de valor, donde entren en juego factores como la optimización de los inventarios, reducción de costos, capacidad de respuesta flexible y la logística inversa. Por esto, las organizaciones deben comenzar por estructurar un sistema logístico Integrado, que permita aunar esfuerzos con todos los actores de la cadena.

Por el impacto que esta actividad desarrollo de las competencias laborales y la evaluación y certificación del talento humano; con el fin de dar respuesta oportuna a las necesidades de formación y contribuir a la productividad y competitividad del país.”

Analizando lo anterior se toma puede establecer parámetro en cuento a la importancia que se tiene aplicar modelos logísticos para el manejo de inventarios, ya que con ellos se puede verificar la cantidad y calidad dentro de la empresa para el adecuada oferta para los clientes, evitando de esta manera posibles devoluciones o inconvenientes de servicio.

Larranaga (2003) realizando una encuesta ha sacado las siguientes conclusiones que los elementos para poseer una logística adecuada en el área de inventarios son: colaboración, optimización, conectividad, ejecución, velocidad y visibilidad:

“Colaboración: Intercambio de información en tiempo real con proveedores, clientes y socios, alineando procesos, individuos y organizaciones.

Optimización: Eliminar ineficiencias, utilizando nuevas herramientas. Distribuir costes entre participantes.

Conectividad: Estandarizar aplicaciones y plataformas.

Ejecución: Mejorar el transporte, distribución, inventarios y gestión de pedidos, creando indicadores de medición.

Velocidad: Incrementar la adaptabilidad, capacidad de respuesta y el acceso a la información en tiempo real.

Visibilidad: Gestión de incidencias, trazabilidad del inventario, actualización de pedidos en tiempo real.”

Se ha notado los elementos para tener un correcto manejo de inventarios, ya que se debe tener información oportuna entre proveedores y clientes, para conocer sus requerimientos y así poder cumplirlos, mejorar la distribución de la mercadería para obtener indicadores eficientes para la toma de decisiones.

Mata (2008) explica sobre la cadena de suministro y su importancia de aplicarlo:

“Una cadena de suministro es una serie de organizaciones que interactúan entre sí con la finalidad de llevar los productos (bienes o servicios) hasta el consumidor final. Típicamente una cadena incluye etapas de cliente o consumidor, detallista o minorista, comerciantes o distribuidores, fabricantes o manufactureros y proveedores entre otros. Uno de los principales propósitos de administrar las cadenas de suministro es la coordinación y mejora de los procesos ínter organizacionales.

Así mismo, existe confusión entre el término cadena de suministro y logística, este último es un proceso de la cadena de suministro que administra los diferentes flujos de las organizaciones desde sus orígenes, incluyendo no solo proveedores primarios sino también proveedores de proveedores, hasta su destino o consumo final. En la actualidad, la logística ya no termina nada más con el consumo, ya que existen también flujos que van de regreso del mercado hacia las organizaciones como en el caso del reciclaje, o el famoso "recall", que es recuperar algo que no funcionó bien en el mercado como usualmente lo hacen las empresas automotrices. La logística se encarga de polvo a polvo o de la madre tierra a la madre tierra, es decir, desde que nace la materia prima hasta que muere el producto incluyendo su deshecho

Administrar efectivamente las cadenas de suministro es vital tanto para las organizaciones como para los países ya que afecta los criterios básicos de competitividad que son el costo, la calidad y el tiempo de entrega del producto requerido por el cliente. Es decir si el cliente lo quiere rápido y con calidad el costo es alto, si lo quiere a bajo costo y con calidad, lleva mucho tiempo elaborarlo, y si lo quiere rápido y a bajo costo no se garantiza la calidad. Con la integración de la cadena de suministro se ha podido cumplir no solo con estos tres criterios básicos sino con otros criterios de éxito como son la innovación, seguridad, flexibilidad, precisión, accesibilidad, visibilidad y confiabilidad, siendo estos factores claves de la competitividad internacional.

La comunicación es fundamental para que cada eslabón de la cadena tenga conocimiento de lo que sucede a través de ella, evitando así el efecto "látigo". Dado que la demanda del consumidor pocas veces es estable, las organizaciones deben pronosticar la demanda para desplegar adecuadamente los inventarios y otros recursos a través de la cadena. Debido a fallas en la comunicación de las cadenas, sus miembros tienden a sobreestimar los inventarios para evitar faltantes causando así el efecto látigo y reduciendo la competitividad global de la cadena.”

Nos referencia que la cadena de suministro es un proceso donde se verifica y comprueba desde el punto que se compra al proveedor hasta cuando se vende al cliente. Esta nos ayuda a obtener resultados óptimos en cuanto al manejo del inventario porque ayuda al mejoramiento de los procedimientos para la calidad del producto.

Para Osorio (2005) nos presenta la relación que se tiene entre los inventarios y la aplicación de las normas internacionales de información financiera y menciona que:

“En el pasado, la contabilidad de costos era vista como un método que utilizaba diferentes técnicas para la valoración de los inventarios y la generación del costo de ventas de un periodo específico, los costos se circunscribían a un proceso mecánico y relativamente simple.

En la actualidad se está viviendo un proceso dialéctico dentro del contexto de la Contabilidad de Gestión, estamos inmersos en un proceso de replanteamiento de la disciplina contable muy importante y del papel que debe asumir el contador dentro de la organización, el cual pasa de ser un mero registrador de información y elaborador de estados financieros e información fiscal para ocupar una posición más proactiva, participando en el equipo de dirección y suministrando información relevante para la toma de decisiones.

Los inventarios en las empresas prestadoras de servicios y consiste primordialmente en la mano de obra y otros costos de personal directamente encargados de proporcionar el servicio, incluyendo al personal de supervisión y los gastos indirectos atribuibles. La mano de obra y otros costos relacionados con ventas y personal administrativo en general no se incluyen, pero son reconocidos como gastos en el período en que son incurridos.

Asimismo, vemos como la norma internacional habla no sólo de los inventarios de productos terminados sino también de los inventarios en proceso de producción y los inventarios de materiales o suministros que serán consumidos en el proceso de producción.

Para inventarios, es la norma internacional quien más amplía el tema, incluyendo en los conceptos de inventarios de materiales y suministros, productos en proceso y producto terminado tanto para empresas productivas como para empresas de servicios, mientras que la teoría de costos nunca se ha tenido en cuenta la posibilidad de que las empresas de servicios manejen estos inventarios.

2.2. Fundamentación Filosófica

El presente trabajo de investigación se fundamenta para el paradigma positivista en virtud que la investigación se basa en un enfoque cuantitativo, además la relación entre sujeto – objeto son independientes, con el fin de explicar y describir casualmente, así mismo como generalizar, extrapolar y universalizar, siendo el objeto de esta investigación hechos objetivos existentes y sometidos a leyes y patrones generales.

Considera Kuhn (2012) que el paradigma “es un ejemplo o un esquema básico de interpretación de la realidad, que ha sido verificado por un proceso de investigación científica, es decir aplicando leyes, teorías, modelos, métodos y técnicas, aplicando e instrumentado; y, sobre la base de este ejemplo se proporcionan modelos científicos.”

Para Meza (2011) el positivismo “es una corriente de pensamiento y que no admite como válidos otros conocimientos sino los que proceden de las ciencias empíricas.”

Este paradigma es muy útil ya que nos ayuda en la investigación objetiva con libres valores, se cree en la posibilidad orientado en la verificación, confirmación del análisis de resultados.

2.3. Fundamentación legal

Según NIC (2005) las NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD, “NIC

2.- Existencias; vigente para ejercicios económicos nos menciona:

Párrafo 6. Los siguientes términos se usan, en la presente Norma, con el significado que a continuación se especifica:

Existencias son activas:

(c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción o en el suministro de servicios.

Valor neto realizable es el precio estimado de venta de un activo en el curso normal de la explotación, menos los costes estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo la venta.

Valor razonable es el importe por el cual puede ser intercambiado un activo o cancelado un pasivo, entre partes interesadas y debidamente informadas, que realizan una transacción en condiciones de independencia mutua.

Párrafo 7. El valor neto realizable hace referencia al importe neto que la entidad espera obtener por la venta de las existencias, en el curso normal de la explotación. El valor razonable refleja el importe por el cual esta misma existencia podría ser intercambiada en el mercado, entre compradores y vendedores interesados y debidamente informados. El primero es un valor específico para la entidad, mientras que este último no. El valor neto realizable de las existencias puede no ser igual al valor razonable menos los costes de venta.

Párrafo 8. Entre las existencias también se incluyen los bienes comprados y almacenados para revender, entre los que se encuentran, por ejemplo, las mercaderías adquiridas por un minorista para revender a sus clientes, y

también los terrenos u otras inversiones inmobiliarias que se tienen para ser vendidos a terceros. También son existencias los productos terminados o en curso de fabricación por la entidad, así como los materiales y suministros para ser usados en el proceso productivo. En el caso de un prestador de servicios, tal como se describe en el párrafo 19, las existencias incluirán el coste de los servicios para los que la entidad aún no haya reconocido el ingreso ordinario correspondiente.

Costes de adquisición

Párrafo 11. El coste de adquisición de las existencias comprenderá el precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos (que no sean recuperables posteriormente de las autoridades fiscales), los transportes, el almacenamiento y otros costes directamente atribuibles a la adquisición de las mercaderías, los materiales o los servicios. Los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se deducirán para determinar el coste de adquisición.

Párrafo 18. Una entidad puede adquirir existencias con pago aplazado. Cuando el acuerdo contenga de hecho un elemento de financiación, como puede ser, por ejemplo, la diferencia entre el precio de adquisición en condiciones normales de crédito y el importe pagado, este elemento se reconocerá como gasto por intereses a lo largo del periodo de financiación.”

Tomando en cuenta la norma internacional de contabilidad nos hace referencia el trato que se debe dar a las existencias en cuanto sean activas en su valor razonable, también como deben ser coste de adquisición en su manejo y control.

Según NEC (2005) las NORMAS ECUATORIANAS DE CONTABILIDAD“NEC 11.- Inventarios; vigente para ejercicios económicos nos menciona:

Párrafo 3. Los siguientes términos se usan en esta Norma con el significado que se indica en cada caso:

Los inventarios son activos:

a) retenidos para su venta en el curso ordinario de los negocios;

Valor neto realizable es el precio estimado de venta en el curso ordinario de los negocios menos los costos estimados de terminación y los costos estimados necesarios para hacer la venta.

Párrafo 5. Los inventarios deben ser cuantificados al más bajo de su costo y su valor neto de realización.

Costo de Inventarios

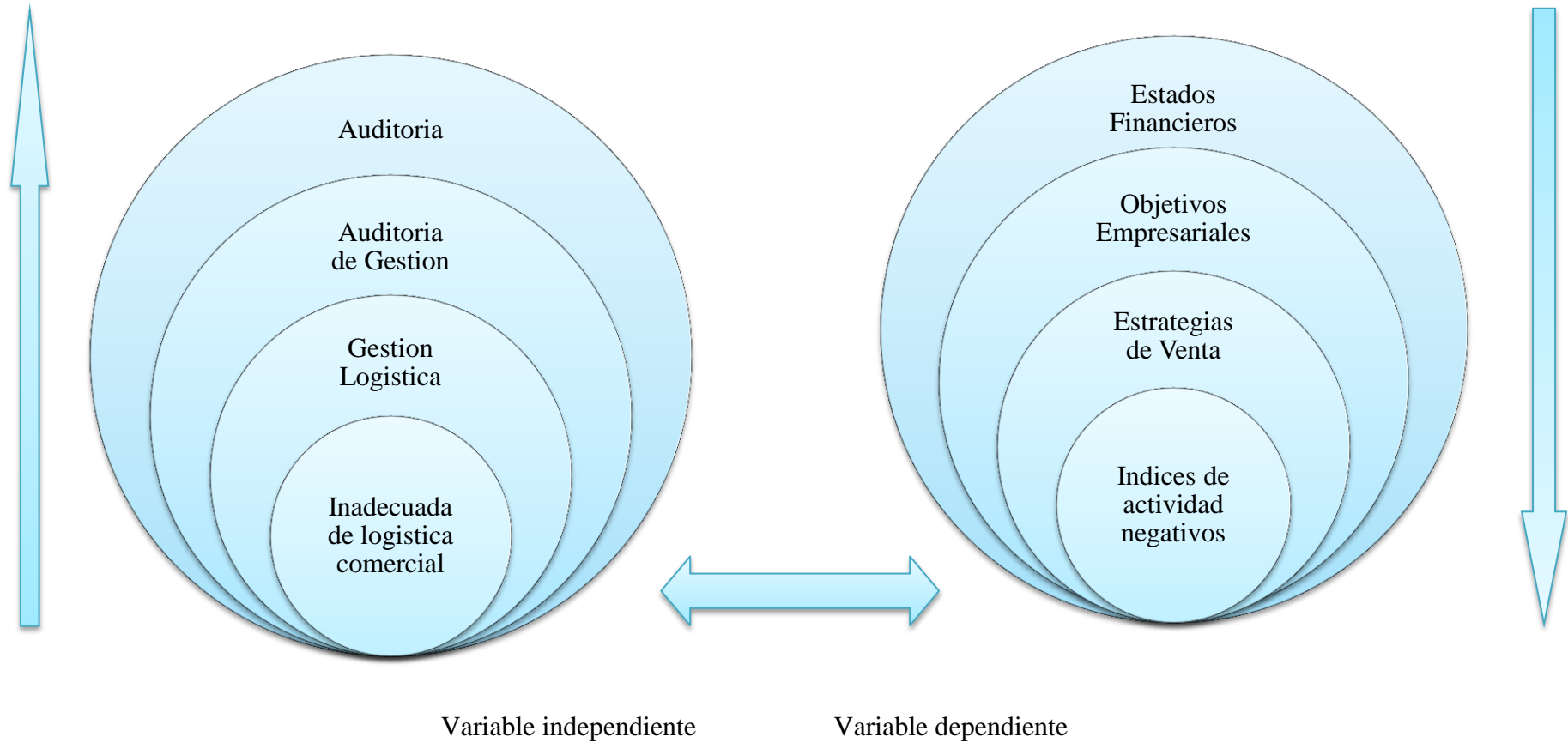
Párrafo 6. El costo de inventarios debe comprender todos los costos de compra, costos de conversión y otros costos incurridos para traer los inventarios a su presente ubicación y condición.”

Analizando las normas ecuatorianas de contabilidad nos dice como determinar el valor realizable que se debe tomar en cuenta, por ello la relevancia en el trato de inventarios.

2.4. Categorías fundamentales

2.4.1. Gráficos de inclusión interrelacionados

- Superordinación conceptual



- Subordinación conceptual

Grafico 3.- Subordinación conceptual variable independiente

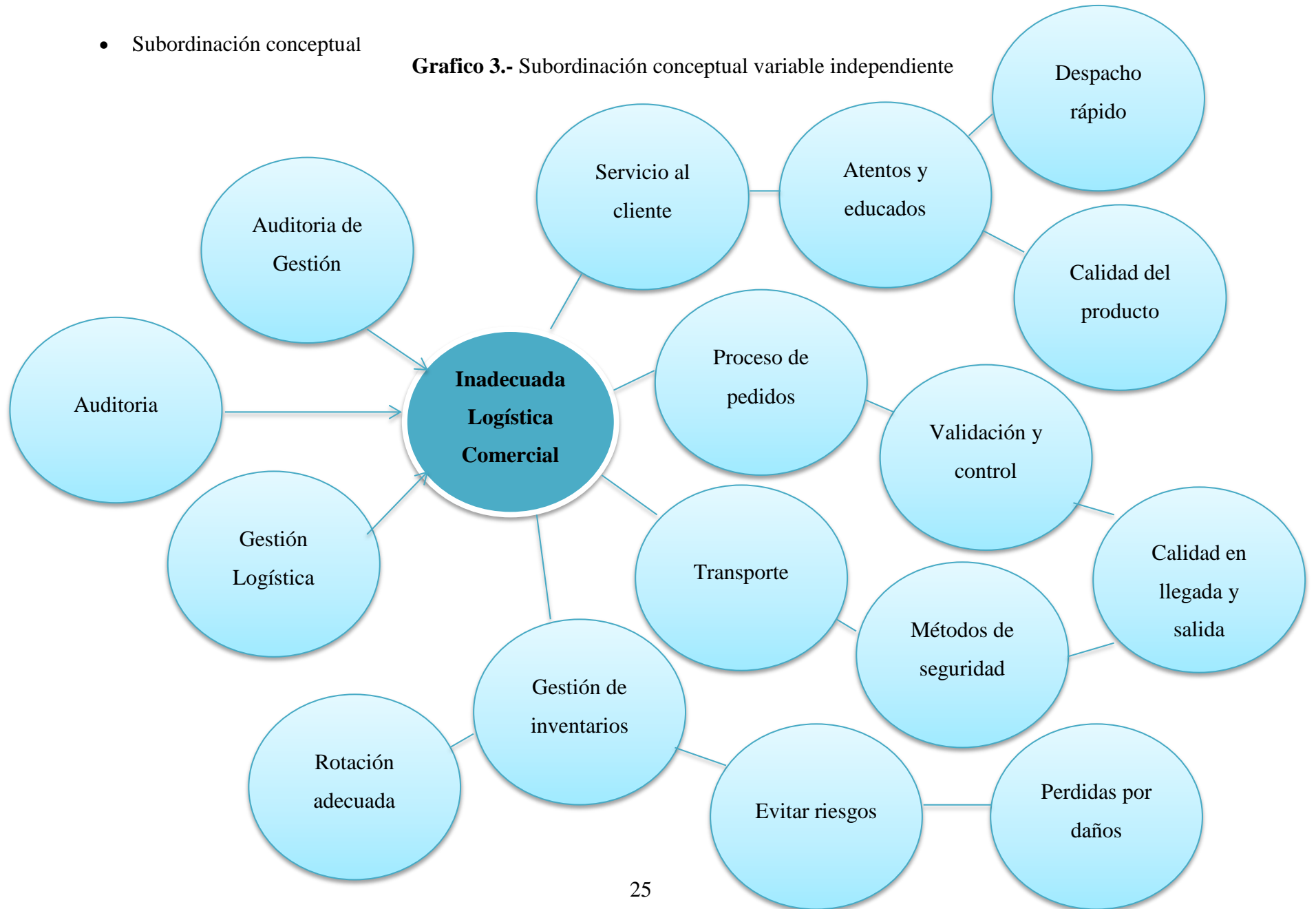
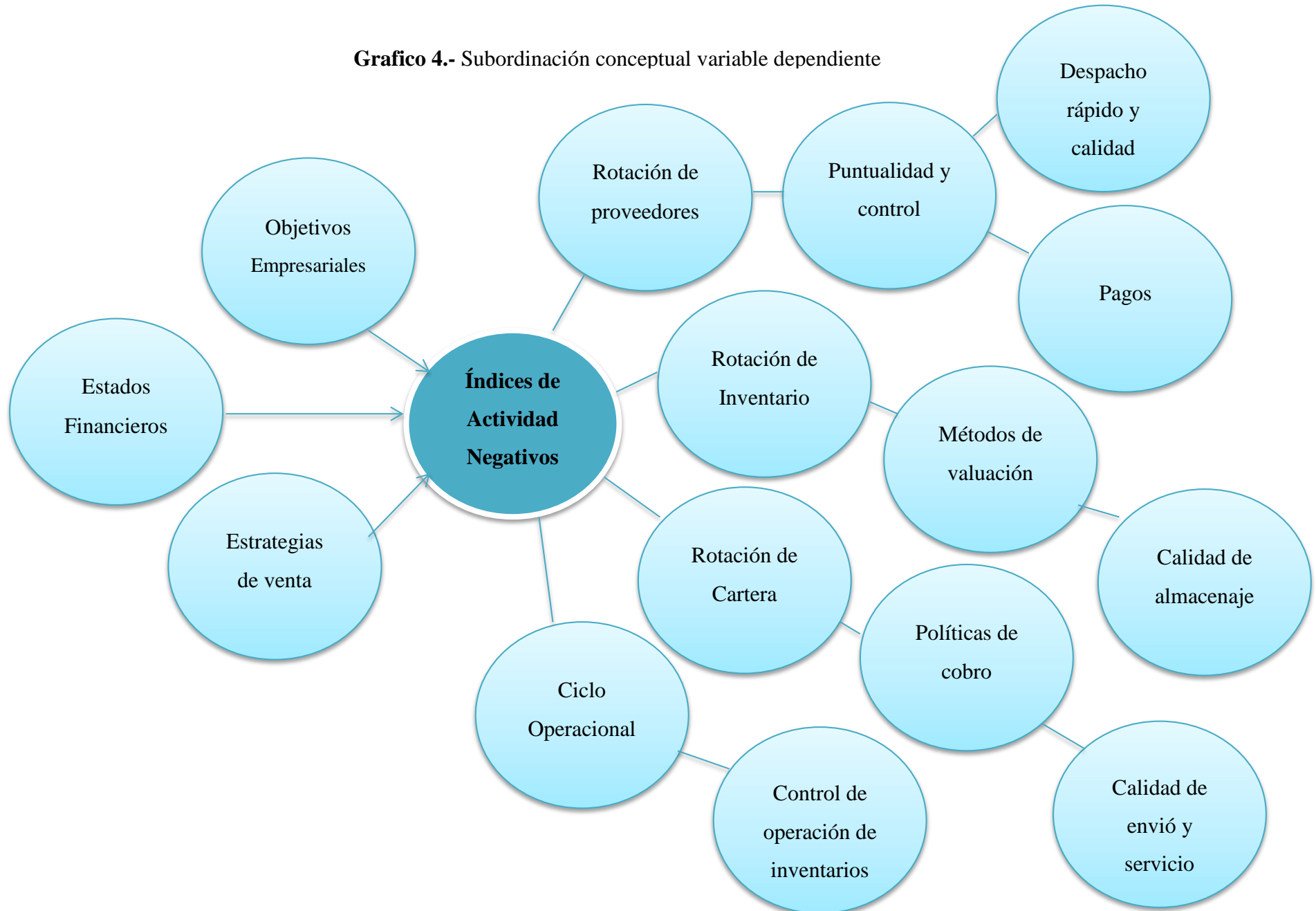


Grafico 4.- Subordinación conceptual variable dependiente



2.4.2. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema

2.4.2.1. Marco conceptual variable independiente: Desaplicación de logística comercial

2.4.2.1.1. Auditoría

Para Fernandez (2011) puede definirse como “un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso”.

En su libro Santillana (2011) define a la auditoría como: “Auditoría interna es una función independiente de evaluación establecida dentro de una organización, para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la misma organización. Es un control cuyas funciones consisten en examinar y evaluar la adecuación y eficiencia de otros controles”

En el ensayo de Resendiz (2011) realizado en el colegio de contadores de México nos comenta que Auditoría “es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con las NIIFS, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente aceptadas”.

2.4.2.1.2. Auditoría de Gestión

En el blog del Lic. Sonmer Garrido Díaz ha publicado un informe de Gallart (2008) donde nos menciona varias definiciones de auditoria de gestión que a continuación se presenta:

“Norbeck: “La Auditoria de gestión es una técnica de control relativamente nueva que proporciona a la gerencia un método para evaluar la efectividad de los procedimientos operativos y los controles internos”.

William P. Leonard: “La Auditoria de gestión puede definirse como un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales”.

E. Hefferon: “Es el arte de evaluar independientemente las políticas, planes, procedimientos, controles y prácticas de una entidad, con el objeto de localizar los campos que necesitan mejorarse y formular recomendaciones para el logro de esas mejoras”.

Chapman y Alonso: “Es una función técnica, realizada por un experto en la materia, que consiste en la aplicación de diversos procedimientos, encaminados a permitirle emitir un juicio técnico”.

Beneficio de la Auditoria de Gestión.

Los problemas administrativos y las dificultades operacionales pueden detectarse antes de que suceda por lo que le permite a la organización evitar mayores costos a causa de las deficiencias detectadas.

Representa otra herramienta administrativa para auxiliar a la organización en el cumplimiento de los objetivos deseados ya que una de las causas del fracaso en los negocios se debe a una pobre administración.

Le permite a la empresa recomendar ciertas medidas para mejorar la situación presente.

Descarga a la dirección de obligaciones importantes dedicándose a asuntos no delegables.

Extiende la función auditora a toda la empresa.

Asegura información detallada y objetiva.

Habitúa a los empleados trabajar con orden y métodos.

Obliga a la empresa a replantear situaciones en una fuente continua y saludable de nuevas ideas y aplicaciones.

Por lo que podemos resumir que mediante esta auditoria se le ayuda a la administración a reducir los costos, aumentar las utilidades y aprovechar mejor los recursos humanos, materiales y financieros.”

En GestioPolis (2002) menciona que la auditoría de gestión es:

“Aquella que se realiza para evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la organización y con los que se han manejado los recursos.

La auditoría de gestión tiene como objetivos primordiales:

- * Evaluar los objetivos y planes organizacionales.*
- * Vigilar la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento.*
- * Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles.*
- * Verificar la existencia de métodos adecuados de operación.*
- * Comprobar la correcta utilización de los recursos.”*

2.4.2.1.3. Gestión Logística

García (2010) Nos menciona que son “procesos administrativos para gestionar y dirigir el proceso del manejo de las mercancías en cuenta a: Manejo de inventarios, Transporte, Almacenes y stock.

Y es una estrategia necesaria para mejorar de forma integral de la cadena de suministros, de tal forma que logre el balance óptimo entre las necesidades del cliente y al mínimo costo.”

Para Martínez (2010) es: “es el proceso de administrar estratégicamente el abastecimiento, el movimiento y almacenamiento de los materiales, el inventario de productos terminados a través de la organización, y sus canales de distribución de forma tal que la actual y futura rentabilidad sean maximizadas a través del cumplimiento efectivo de los requerimientos”

2.4.2.1.4. Logística Comercial

En la tesis de Velázquez (2009) no hace referencia a:

“Definiciones de logística.

Para Ferrel, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos, la logística es: "una función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes".

Según Lamb, Hair y McDaniel, la logística es "el proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas,

de las existencias en proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo".

Para Enrique B. Franklin, la logística es "el movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado".

En síntesis, se puede adoptar la siguiente definición de logística para conocer y describir de una forma amplia y precisa a logística en el contexto empresarial:

"La logística es una función operativa que comprende todas las actividades y procesos necesarios para la administración estratégica del flujo y almacenamiento de materias primas y componentes, existencias en proceso y productos terminados; de tal manera, que éstos estén en la cantidad adecuada, en el lugar correcto y en el momento apropiado".

Procesos Logísticos

- 1. Compras**
- 2. Presupuesto**
- 3. Transporte**
- 4. Inventarios**
- 5. Servicio al Cliente**

En la tesis de Velásquez (2009) nos menciona uno de los procesos logísticos:

"1. Compras

Definición: Es el proceso que involucra la adquisición de materias primas, suministros y componentes para la organización. El proceso de compras ocupa una posición importante en la mayor parte de las organizaciones, ya que las partes, componentes y suministros adquiridos por lo general representan 40 a 60% del valor de las ventas de un producto final.

El departamento de compras es el encargado de realizar las adquisiciones necesarias en el momento debido, con la cantidad y calidad requerida y a un precio adecuado. Este departamento anteriormente estaba delegado a otros departamentos principalmente al de producción debido a que no se le daba la importancia que requiere el mismo; puesto que debe de proporcionar a cada departamento de todo lo necesario para realizar las operaciones de la organización

Funciones:

Adquisiciones: acción que consiste en adquirir los insumos, materiales y equipo, necesarios para el logro de los objetivos de la empresa, los cuales deben ajustarse a los siguientes lineamientos: precio, calidad, cantidad, condiciones de entrega y condiciones de pago; una vez recibidas las mercancías es necesario verificar que cumplan con los requisitos antes mencionados, y por último aceptarlas.

Guarda y Almacenaje: Es el proceso de recepción, clasificación, inventario y control de las mercancías de acuerdo a las dimensiones de las mismas (peso y medidas).

Proveer a las demás áreas: Una vez que el departamento de compras se ha suministrado de todos los materiales necesarios, es su obligación proveer a las demás áreas tomando en cuenta: la clase. Cantidad y dimensiones de las mismas.

1.1. Procedimientos para compras.

Actividades asociadas con el proceso de compras que influyen el siguiente: seleccionar y clasificar proveedores, evaluar el desempeño del proveedor, negociar contratos, comparar precio, calidad y servicio, contratar bienes y servicio, programar comprar, establecer las condiciones de venta, evaluar el valor recibido, especificar la forma en que se recibirán los bienes.

1.2. Programación de compras.

La estimación de la demanda de materiales, o necesidades de estos en función del tiempo, en el mercado local o internacional de donde se realiza la actividad.

1.3. Selección y evaluación de proveedores.

El lineamiento para basar las relaciones entre cliente y proveedores en la integración de aspectos tales como: la calidad, el diseño de los productos, la tecnología de producción y el intercambio electrónico de datos. Se planea que esta integración debe de ser sustentada con la confianza, la lealtad y la cooperación mutua.”

Para Villegas (2009) no hace referencia a al segundo y tercer proceso logístico:

“2. Presupuestos

Definición: El presupuesto es un plan de acción cuantitativo y auxiliar de la administración y el control y abarca todas las fases de las operaciones (ventas, producción, distribución, financiamiento).

Funciones de los presupuestos

La principal función de los presupuestos se relaciona con el control financiero de la organización.

Clasificación de los presupuestos

Los presupuestos se pueden clasificar

- 1) Según la flexibilidad.*
- 2) Según el periodo de tiempo que cubren.*
- 3) Según el campo de aplicabilidad de la empresa.*
- 4) Según el sector en el cual se utilicen.*

1. Flexibilidad

Rígidos, estáticos, fijos o asignados. Son aquellos que se elaboran para un único nivel de actividad y no permiten realizar ajustes necesarios por la variación que ocurre en la realidad. Dejan de lado el entorno de la empresa (económico, político, cultural etc.). Este tipo de presupuestos se utilizaban anteriormente en el sector público.

Flexibles o variable.- Son los que se elaboran para diferentes niveles de actividad y se pueden adaptar a las circunstancias cambiantes del entorno. Son de gran aceptación en el campo de la presupuestación moderna.

2. Periodo de tiempo

A corto plazo.- Son los que se realizan para cubrir la planeación de la organización en el ciclo de operaciones de un año. Este sistema se adapta a los países con economías inflacionarias.

A largo plazo.-Este tipo de presupuesto corresponde a los planes de desarrollo que, generalmente, adoptan los estados y grandes empresas.

3. Aplicación en la empresa.

Presupuestos de Ventas: Generalmente son preparados por meses, áreas geográficas y productos. Presupuestos de Producción: Comúnmente se expresan en unidades físicas. La información necesaria para preparar este presupuesto incluye tipos y capacidades de máquinas, cantidades económicas a producir y disponibilidad de los materiales.

Presupuesto de Compras: Es los presupuestos que prevén las compras de materias primas y/o mercancías que se harán durante determinado periodo. Generalmente se hacen en unidades y costos.

Presupuesto de costo Producción: Algunas veces esta información se incluye en el presupuesto de producción.

Presupuesto de flujo de efectivo: Es esencial en cualquier compañía. Debe ser preparado luego de que todas los demás presupuestos hayan sido completados. El presupuesto de flujo muestra los recibos anticipados y los gastos, la cantidad de capital de trabajo.

Presupuesto Maestro: Este presupuesto incluye las principales actividades de la empresa. Conjunta y coordina todas las actividades de los otros presupuestos y puede ser concebido como el "presupuesto de presupuestos".

Financieros: En estos presupuestos se incluyen los rubros y/o partidas que inciden en el balance. Hay dos tipos: 1) el de Caja o Tesorería y 2) el de capital o erogaciones capitalizables.

Presupuesto de Tesorería: Tiene en cuenta las estimaciones previstas de fondos disponibles en caja, bancos y valores de fáciles de realizar.

Presupuesto de erogaciones capitalizables: Es el que controla, básicamente todas las inversiones en activos fijos.

4. Economía

Presupuestos del Sector Público: Son los que involucran los planes, políticas programas proyectos y estrategias del Estado

Presupuestos del Sector Privado: Son los usados por las empresas particulares, se conocen también como presupuestos empresariales

2.1. Pronóstico de demanda

Definición: Predicción, con algunos indicios del futuro. Implica aprovechar el comportamiento histórico de la demanda para poder predecir el futuro.

2.2. Plan de Ingresos.

Definición: Documento que contempla en forma ordenada y coherente el resultado de multiplicar el precio de venta por el número de unidades producidas y vendidas en periodos determinados.

2.3. Plan de Egresos.

Definición: Documento que presenta en forma concreta los desembolsos o salidas de dinero de una empresa a través del tiempo.

2.4. Presupuesto de efectivo.

Definición: Estado que muestra los flujos de efectivo (entradas, salidas y efectivo neto) de una empresa durante un período específico.

3. Transporte.

Definición: “transporte se ocupa de todas las actividades relacionadas en forma directa o indirectamente con la necesidad de situar los productos en los puntos de destino correspondiente, tomando en cuenta: seguridad, servicio y costo. Se encarga de trasladar el producto desde el almacén (punto de origen), hasta el lugar de destino”.

Transporte también se entiende: “Medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro”. El transporte comercial moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicadas en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes. El transporte comercial de personas se clasifica como servicio de pasajeros y el de bienes como servicio de mercancías.”

3.1. Planeación de rutas.

“Es el análisis de los tiempos durante el cual los artículos están en tránsito en un periodo dado así como los costos totales de transportación para todos los envíos.”

3.2. Mantenimiento de Unidades.

“El mantenimiento es una función que produce un bien real, que puede resumirse en: capacidad de producir con calidad, seguridad y rentabilidad.”³⁹

3.3. Selección de servicios de transporte.

Definición: Es una técnica innovadora de administración, que consiste en la transferencia a terceros de ciertos procesos complementarios que no forman parte del giro principal del negocio, permitiendo la concentración de los esfuerzos en las actividades esenciales a fin de obtener competitividad y resultados tangibles.”

Para Ballou (2004) menciona el cuarto y quinto proceso logístico que se debe aplicar en una cadena de suministro:

“4. Inventarios.

Definición: Son acumulaciones de materias primas, provisiones, componentes, trabajos en procesos y productos terminados que aparecen en numerosos puntos a lo largo del canal de producción y de logística de una empresa.

Inventarios son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización.

El Inventario Inicial representa el valor de las existencias de mercancías en la fecha que comenzó el período contable. Esta cuenta se abre cuando el control de los inventarios, en el Mayor General, se lleva en base al método especulativo, y no vuelve a tener movimiento hasta finalizar el período contable cuando se cerrará con cargo a costo de ventas o bien por Ganancias y Pérdidas directamente.

Políticas de los inventarios:

Ventas: *se necesitan inventarios elevados para hacer frente con rapidez a las exigencias del mercado.*

Producción: *se necesitan elevados inventarios de materias primas para garantizar la disponibilidad en las actividades de fabricación; y un colchón permisiblemente grande de inventarios de productos terminados facilita niveles de producción estables.*

Compras: *las compras elevadas minimizan los costos por unidad y los gastos de compras en general.*

Financiación.- *los inventarios reducidos minimizan las necesidades de inversión (corriente de efectivo) y disminuyen los costos de mantener inventarios (almacenamiento, antigüedad, riesgos, etc.).*

Los propósitos de las políticas de inventarios deben ser:

- 1.- Planificar el nivel óptimo de inversión en inventarios.*
- 2.- A través de control, mantener los niveles óptimos tan cerca como sea posible de lo planificado.*

4.1. Evaluación de Instalaciones.

Definición: Es la toma de decisiones que implica determinar la ubicación, el número y tamaño de las instalaciones que se utilizarán.

4.2. Procedimientos de recepciones y despachos.

Definición: Planes que establecen un método para manejar las actividades de requerimientos y despachos de productos.

4.3 Mecanismos de seguridad.

Definición: Conjunto de elementos que previene algún riesgo o asegura el buen funcionamiento de alguna cosa, precaviendo que falle.

4.4. Controles de existencias.

Definición: “Inspección o fiscalización de los recursos que tienen un valor económico y que están pendientes de ser vendidos o empleados en el proceso productivo.”

4.5. Registro de entradas y salidas.

Es la actividad estructural que definen la cantidad y naturaleza de las actividades cotidianas que se efectúan dentro de la empresa, para saber la cantidad de movimientos en una medida de consumo de la actividad de manejo de materiales y productos.

4.6 Máximos y Mínimos por producto.

Concepto: Establecimiento de la cantidad límite superior e inferior de la existencia de un producto en el inventario, dependiendo de su movimiento.

4.7. Clasificación ABC.

Definición: El análisis ABC es una manera de clasificar los productos de acuerdo a criterios preestablecidos, la mayor parte de los textos que manejan este tema, toman como criterio el valor de los inventarios y dan porcentajes relativamente arbitrarios para hacer esta clasificación. Por ejemplo, el 10% de los productos representan el 60% de las compras de la empresa por lo tanto esta es la zona A, un 40% de los productos el 30%, que serían los que están ubicados en la zona B, el resto (50% de los productos y 10% de las compras) son productos C.

5. Servicio al cliente.

Definición: el proceso integral de cumplir con el pedido de un cliente. Este proceso incluye la recepción del pedido ya sea manual o electrónico,

administración de pago, recolección y empackado de producto, envió del paquete, entrega del mismo, así como el manejo de posible devolución del Producto.

5.1. Políticas de servicio al cliente.

Definición: Criterios o directrices de acción elegidas como guía en el proceso de satisfacerle un deseo o necesidad al cliente

5.2. Procesamiento de pedidos.

Definición: Específicamente incluye la preparación, transmisión, la entrada, el surtido y el informe sobre el estado del pedido, que va desde la solicitud de productos o servicios, hasta la comunicación del cliente sobre el estado del pedido.

5.3. Rastreo de productos.

Definición: elemento de pos transacción que representa la protección al cliente de los productos defectuosos y manejar las reclamaciones, quejas y devoluciones.

5.4. Evaluación del servicio.

Definición; Medición entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa”

Para Mora (2009) “Es un contexto industrial, es el arte y la ciencia de obtener, producir y distribuir materiales y productos en el lugar apropiado y en cantidades requeridas.”

ICCA,(2012) menciona que llogística es: “La gerencia de la cadena de abastecimiento, desde la materia prima hasta el punto donde el producto es finalmente consumido o utilizado. Como función gerencial, la logística debe proveer el producto correcto, en la cantidad requerida, en condiciones adecuadas, en el lugar preciso, en el tiempo exigido”

En su libro Ballou (2004) nos menciona que logística “es todo movimiento y almacenamiento que facilite el flujo de productos desde el punto de compra de los materiales hasta el punto de consumo, así como los flujos de información que ponen el movimiento en marcha, con el fin de dar niveles adecuados de servicio al consumidor a un coste razonable.”

Además Ballou (2004) hace relevancia que:

“es el control de los suministros y distribución de las mercancías hasta llegar al cliente; para ello cuenta con actividades claves y de soporte entre ellas son:

Actividades claves

Servicio al cliente

Transporte

Gestión de inventarios

Procesamiento de Pedidos

Actividades de soporte

Manejo de mercancías

Compras

Empaquetamiento

Planificación del producto

Gestión de información”

Para realizar una adecuada logística del inventario Santos (2004) nos hace referencia:

“para cada tipo de empresa existe una contabilidad adecuada y un tratamiento específico de los costes por partidas. Ahora bien, en general conviene agruparlos en cinco grandes grupos. Estos son:

Costes de Mantenimiento.

Costes de Re apropiamiento

Costes de Manutención

Costes de ruptura o demanda insatisfecha.-Son costes originados por no poder satisfacer la demanda de los clientes. Podrían incorporarse a estos costes los siguientes conceptos:

Coste añadido de tratamiento y expedición de pedidos

Costes de administración de debidos a la ruptura de stock

Costes de Comunicación de la ruptura de todo el sistema

Costes extra de almacenamiento y manutención

Costes derivados de la posible pérdida del pedido

Costes originados por la posible pérdida del cliente

Costes por devoluciones en el caso de demanda insatisfecha por defectuosos o bajo nivel de calidad.

Costes de Adquisición.- Es el valor de los productos en almacén. Por tanto, son directamente proporcionales al precio unitario de los artículos y al número de ellos adquirido. Su valor puede disminuirse negociando políticas

de descuento, condiciones de pago y financiación, y mediante fórmulas de revisión de precio en algunos casos. Algunos ratios pueden ser de utilidad para determinar el grado de aprovechamiento de almacén”:

Ecuación 1.- Ratio de coste de adquisición volumétrico

$$\text{Aprovechamiento volumetrico} = \frac{\text{Volumen ocupado por huecos}}{\text{Volumen total disponible}}$$

Ecuación 2.- Ratio de coste de adquisición de espacio

$$\text{Aprovechamiento de huecos} = \frac{\text{Numero de huecos ocupados}}{\text{Numero total de huecos}}$$

Abastecimiento

Para Vidal (2008) piensa que las empresas mantengan su competitividad, “es necesario definir una metodología que permita estimar las políticas de control de inventarios de productos terminados y materias primas a lo largo de su cadena de abastecimiento, considerando la naturaleza aleatoria de la demanda de productos terminados y de los tiempos de suministro entre las etapas de la cadena.”

Inventarios

Para Gaither y Frazier (2000) “Es una relación detallada de las existencias materiales comprendidas en el activo, la cual debe mostrar el número de unidades en existencia, la descripción de los artículos, los precios unitarios, el importe de cada renglón, las sumas parciales por grupos y clasificaciones y el total del inventario.”

Menciona Reyes (2012) “Comprende todo aquellos artículos, materiales, suministros, productos y recursos renovables y no renovables, para ser utilizados en procesos de transformación, consumo, alquiler o venta dentro de las actividades propias del giro ordinario de los negocios del ente económico.”

En un estudio logístico de inventarios Gonzales (2011) menciona la clasificación de inventarios según la concepción logística:

“Inventarios cíclicos o de lote: Generados al producir partes no de manera continua, Ejemplo, cuando un tornero acumula piezas hasta completar un lote que será enviado al fresado o al siguiente proceso. Estos inventarios facilitan las operaciones en sistemas clásicos de producción, porque permiten un sistema productivo continuo.

“Inventarios por estación: Productos que poseen demandas dependientes de alguna estación o periodo de tiempo específico como son los paraguas, juguetes y artículos de moda.

“Inventarios de seguridad: Generados para amortiguar en la demanda o cubrir errores en la estimación de la misma. Inventarios derivados de la demanda de un bien o servicio provenientes de estudios de mercado que difícilmente ofrecen una precisión total.

“Inventarios especulativos: Derivados del supuesto aumento de precios superior a los costos de acumulación de inventarios, es el caso de si las tasas de interés son negativas o inferiores a la inflación.”

2.4.2.2. Marco conceptual variable dependiente: Indicadores de actividad negativos

2.4.2.2.1. Estados Financieros

Para Lozan (2011) nos menciona que los estados financieros son:

“Documentos que debe preparar la empresa al terminar el ejercicio contable, con el fin de conocer la situación financiera y los resultados económicos obtenidos en las actividades de su empresa a lo largo de un período a una fecha o periodo determinado. Esta información resulta útil para la administración, gestores, reguladores y otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios.

La mayoría de estos documentos constituye el producto final de la contabilidad y son elaborados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados, normas contables o normas de información financiera. Los estados financieros son las herramientas más importantes con que cuentan las organizaciones para evaluar el estado en que se encuentran.

El objetivo de los estados financieros es proveer información sobre el patrimonio del ente emisor a una fecha y su evolución económica y financiera en el período que abarcan, para facilitar la toma de decisiones económicas.”

En las Normas Internacionales de Contabilidad, menciona que los Estados Financieros constituyen:

“Representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad. El objetivo de los estados financieros con propósitos de información general es suministrar información acerca de la situación

financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas.

Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que se les han confiado.”

2.4.2.2.2. Objetivos Empresariales

Buscando una definición exacta de objetivos empresariales no tenemos, pero según Definicion.MX menciona que objetivo es “una de las instancias fundamentales en un proceso de y que se plantean de manera abstracta en ese principio pero luego, pueden concretarse en la realidad, según si el proceso de realización ha sido, o no, exitoso.”

Antes se mencionó el concepto de objetivo; entonces podremos decir que objetivos empresariales son metas que se espera conseguir utilizando procesos sistemáticos para el mejoramiento empresarial.

2.4.2.2.3. Estrategias de Venta

En el blog menciona que siendo el principal objetivo incrementar sus ventas es por ellos que se establecen estrategias de venta buscando satisfacer los requerimientos de los consumidores. Para Silva (2010) menciona algunos conceptos de estrategia de ventas:

“Según Kotler (2004), la venta es un aspecto crucial en la estrategia promocional de una firma. Cuando se utiliza y aplica correctamente, constituye un factor importante para generar volúmenes de ventas, y es la parte de la promoción que vincula el elemento humano en las operaciones de marketing.

Para Fischer (2005), la venta es la transferencia de una propiedad entre una persona y otra, a cambio de un pago en valor y representa un ingreso importante para la empresa.

Hiebing y Cooper (2004) refieren que las estrategias de ventas han de canalizarse para satisfacer necesidades específicas, y deben incorporarse en el plan global de mercadotecnia en una forma ordenada.”

2.4.2.2.4. Índices de Actividad

Indicadores no financieros.- *“Es el estudio efectuado a los estados contables de un ente económico con el propósito de evaluar el desempeño financiero y operacional del mismo, así como para contribuir a la acertada toma de decisiones por parte de los administradores, inversionistas, acreedores y demás terceros interesados en el ente.*

Esta es la forma más común de análisis financiero y representa la relación entre dos cuentas o rubros de los estados contables con el objeto de conocer aspectos tales como la liquidez, rotación, solvencia, rentabilidad y endeudamiento del ente evaluado. Su utilidad está en la lectura con indicadores de otras empresas del mismo sector, y cuando se comparan diversos períodos dentro de la misma empresa, esto con el fin de evaluar la situación del negocio así como sus tendencias.” (Asecorp, 2012, pág. 3)

En los escritos de Caicedo (2007, pág. 38) nos menciona el concepto de indicadores de Gestión: “Es el mecanismo idóneo para garantizar el despliegue de las políticas corporativas y acompañar el desenvolvimiento de los planes; es una necesidad en la medida en que crece la complejidad de la organización.”

Los indicadores responde a dos principios básicos de gestión: “lo que no es medible no es gerenciales” y “el control se ejerce a partir de hechos y datos”. Para controlar es necesario poseer indicadores que permitan evaluar el desempeño de los procesos.

Los indicadores de actividad o también llamadas de rotación sirven para medir la eficiencia en la utilización de los activos, realizando análisis entre las cuentas de balance como la de resultados. Este indicador es importante porque permite identificar los activos improductivos para el logro de los objetivos de la empresa. Algunos indicadores de actividad son:

Rotación de Cartera.-Este indicador nos permite ver el numero de veces que las cuentas por cobrar giran en promedio en un tiempo.

$$= \frac{\text{Ventas netas a credito}}{\text{Promedio de Cuentas por Cobrar}}$$

Y con los dias nos permite medir cuantos dias en promedio tarda en recuperar la cartera de cuentas por cobrar. Este indicador evalua deacuerdo a las politicas que tiene la empresa.

$$= \frac{365}{\text{Rotacion de Cuentas por Cobrar}}$$

Rotación de Inventarios.- Con este indicador nos permite identificar el número de veces que recupera el ciclo de inventario a efectivo.

$$= \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Promedio de Inventario}}$$

Y en consecuencia el número promedio de días que se conserva la inversión en forma de inventarios.

$$= \frac{360}{\text{Rotacion de inventarios}}$$

Ciclo Operacional.- Refleja el número de días que requiere la compañía para convertirlo en efectivo.

$$= \frac{\text{Inventario promedio} \times 365 \text{ ds}}{\text{Costo de ventas}} + \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} \times 365 \text{ ds}}{\text{Ventas a credito}}$$

Rotación de Proveedores.- Con este indicador mide el número de veces que as cuentas por pagar se convierte en efectivo dentro del periodo.

$$= \frac{\text{Compras a credito del periodo}}{\text{Promedio de Cuentas por Pagar}}$$

Plazo promedio que las cuentas por pagar son canceladas, mide en cuantos días la empresa paga sus cuentas a proveedores reflejando la eficiencia de las políticas de crédito.

$$= \frac{\text{Cuentas por pagar promedio} \times 365 \text{ dias}}{\text{compras a credito del periodo}}$$

2.5. Hipótesis

“La aplicación de logística comercial incide, en la obtención de los índices de actividad de IMPORTADORA ALVARADO VASCONEZ CIA. LTDA del cantón Ambato durante el periodo 2013”

2.6. Señalamiento Variables De La Hipótesis

- **Variable independiente:** Aplicación de logística comercial
- **Variable dependiente:** índices de actividad
- **Unidad de observación:** IMPORTADORA ALVARADO VASCONEZ CIA. LTDA.
- **Términos de relación:** incide, en la obtención de

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

Tomando en cuenta el ensayo en Buenastareas (2012) acerca del paradigma positivista menciona algunos autores que dice:

“Para Ferreres, V y Gonzales (2006), “el positivismo mantiene que todo conocimiento científico se basa sobre la experiencia de los sentidos sólo puede avanzarse mediante la observación y el experimento, asociados al método científico”.

Así mismo por Gómez (2007) se dice que el paradigma positivista se sustenta en las teorías filosóficas de Augusto Comte, “aquella actitud o modo de pensar que se atiene a lo positivo o cualidad que poseen únicamente aquellos hechos que pueden captarse directamente por los sentidos y someterse a verificación empírica”; conocido también como racionalista, normativo, cuantitativo, realista, método científico.

De acuerdo con los autores nombrados anteriormente, el paradigma positivista debe someterse al experimento lo cual es bueno porque permite al investigador tener una base sólida donde recaigan sus conocimientos, pues, ayuda a revelar las relaciones esenciales y las características fundamentales del objeto de estudio, por eso los mismos autores le llaman realista, racionalista, entre otros; en este sentido la observación es muy importante, debido a que permite ver la realidad, aunque si el objeto de investigación es el sujeto dicha observación sin una entrevista no sería verificable.”

En el presente estudio, se utilizará para estudiar las propiedades y fenómenos cuantitativos y sus relaciones para proporcionar la manera de establecer, formular, fortalecer y revisar la teoría existente.

3.2. Modalidad básica de la investigación

3.2.1 Investigación Documental

Tomando en cuenta lo que nos menciona Silva, (2009) que este tipo de investigación:

“es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica, la

hemerogràfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes.”

Para Herrera (2004) nos dice que el propósito de la investigación documental es “detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).

Su utilidad en este proyecto es porque constituye la tarea inicial o punto de partida para cualquier otro tipo de estudio y se caracteriza por que depende de la información que se recoge en toda clase de libros y documentos y se apoya en la consulta, análisis y crítica de los documentos”

3.2.2. Investigación de campo

Es la investigación que se realiza en el lugar de los hechos “in situ”, utilizando fuentes primarias de información.

Para Herrera (2004), la Investigación de Campo “es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen, en esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto“.

Para Arnal, Del Rincón, & Latorre (2011) la investigación de campo se “presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o de que causa se produce una situación o acontecimiento particular.”

En este proyecto se trabajará con la investigación de campo la cual se apoya en entrevistas, encuestas, cuestionarios y observaciones que se realizaron en la empresa Importadora Alvarado Vascones Cía. Ltda., donde se producen los acontecimientos, con el objeto de obtener información necesaria de acuerdo a los objetivos planteados.

3.3. Nivel o tipo de investigación

3.3.1. Investigación exploratoria

Según Sellriz (2010), es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimiento

Se aplicó el tipo de investigación exploratoria ya que permitió indagar el problema en un contexto muy particular en el área de ventas y así poder conocer su estructura, funcionamiento y falencias, para tener un conocimiento claro de los aspectos que van a mejorar si se aplica un control adecuado al proceso.

3.3.2. Investigación descriptiva

Tomando en cuenta la opinión de Arenas (2006) menciona que la investigación descriptiva “consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.”

Fue útil por que permitió detallar las actividades, objetos, procesos y personas, sin limitarnos únicamente a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre las dos variables, para llegar a un conocimiento más especializado involucrando a las personas que forman parte del proceso, detallando además todos los conocimientos teóricos previos para solucionar la investigación.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Para Franco (2011) la población se define “como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

Entonces, una población es el conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie determinada de especificaciones.”

Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo.

Para este estudio está conformada la población con 40 personas entre ellas, el gerente, administradores, fejes de marketing y ventas, y todos los empleados que se encuentran directamente relacionados con el proceso de la logística comercial.

3.3.2. Muestra

Para la ejecución del trabajo que se presenta debido a que la población a investigarse es muy pequeña no se establece ningún proceso de muestreo y se trabajará con toda la población.

Según Rodas (2010) “Es la actividad por la cual se toma ciertos criterios de decisión, el muestre es importante porque a través de él podemos hacer análisis de situaciones de una empresa o de algún campo de la sociedad”

3.5. Operacionalización de las variables

De acuerdo con Herrera (2004) “La Operacionalización de las variables es un procedimiento por el cual se pasa del plano abstracto de la investigación a un plano operativo, traduciendo cada variable de la hipótesis a manifestaciones directamente observables y medibles, en el contexto en que se ubica el objeto de estudio, de manera que oriente la recolección de información”.

Es útil darle sentido concreto dentro de la investigación, luego en función de ello se procese a realizar la definición operacional de la misma para identificar los indicadores que permitirán realizar su medición de forma empírica y cuantitativa, al igual que cualitativamente llegado el caso.

3.5.1. Operacionalización de la variable independiente

Cuadro 1.- Operacionalización de la variable independiente

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Logística Comercial es todo movimiento y almacenamiento que facilite el flujo de productos desde el punto de compra de los materiales hasta el punto de consumo, así como los flujos de información que ponen el movimiento en marcha, con el fin de dar niveles adecuados de servicio al consumidor a un coste razonable.”</p>	Procesamiento de Pedidos	$= (\text{Pedidos recibidos} / \text{Pedido enviados}) \times 100$	¿Posee la empresa métodos para verificar el pedido con lo recibido de la mercadería según calidad y cantidad?	La técnica de recolección que se utilizó fue: la encuesta:
	Transporte	$= (\text{Repuestos recibidos intactos} / \text{Repuestos enviados}) \times 100$	¿La empresa posee políticas de seguridad en el traslado del repuesto?	
	Gestión de inventarios	$= (\text{Inventario según Bodega}) / (\text{Inventario según Sistema}) \times 100$	¿Aplicando un plan logístico comercial se puede mejorar las índices de actividad para adecuado manejo de inventarios?	El instrumento: Cuestionario N°1 Estructurado
	Servicio al cliente	$= \text{Satisfacción del cliente} / \text{Clientes atendidos}$	¿La empresa valida la calidad de la mercadería antes de enviar al cliente?	

Elaborado por: Daniela Guizado

3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente

Cuadro 2.- Operacionalización de la variable dependiente

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Indicadores de Actividad: Llamadas también de rotación sirven para medir la eficiencia en la utilización de los activos, realizando análisis entre las cuentas de balance como la de resultados. Este indicador es importante porque permite identificar los activos improductivos para el logro de los objetivos de la empresa.</p>	Rotación de Proveedores	$=(\text{Compras a crédito del periodo}) / (\text{Promedio de Cuentas por Pagar})$	¿Brinda informes diarios de las compras realizadas a crédito con cada proveedor?	<p>La técnica de recolección que se utilizó fue: la encuesta: El instrumento: Cuestionario N°2 Estructurado</p>
	Rotación de Inventario	$=(\text{Costo de ventas}) / (\text{Promedio de Inventario})$	¿Recibe notificación del ingreso de mercadería nueva al sistema para su verificación de pago y llegada?	
	Rotación de Cartera	$=(\text{Ventas netas a crédito}) / (\text{Promedio de Cuentas por Cobrar})$	¿La empresa cumple a cabalidad las políticas de cobro de cartera?	
	Ciclo Operacional	$=(\text{Inventario promedio} \times 365 \text{ ds}) / (\text{Costo de ventas}) + (\text{Cuentas por cobrar promedio} \times 365 \text{ ds}) / (\text{Ventas a crédito})$	¿La inadecuada logística comercial influye en los índices de actividad?	

Elaborado por: Daniela Guizado

3.6. Recolección de información

Metodológicamente para Herrera (2004), “la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información”.

Cuadro 3.- Recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1 ¿Para qué?	Determinar la situación real de Importadora Alvarado Vascones referente al control respectivo de inventarios y los resultados económico- financieros que se obtienen de los mismos
2 ¿De qué personas u objeto?	Se les realizara preguntas a los administradores, empleados, clientes, proveedores y todo el personal relacionado con los inventarios.
3 ¿Sobre qué aspectos?	Control de inventarios en el proceso de ventas, el pago de proveedores y cobro de clientes
4 ¿Quién o quienes obtienen la información?	El investigador
5 ¿Cuándo?	Esta investigación se realizara durante 6 meses.
6 ¿Dónde?	En Importadora Alvarado Vascones ubicada en Av. Cevallos y Unidad Nacional y su matriz en Samanga
7 ¿Cuántas veces?	Una sola vez
8 ¿Qué técnica de recolección?	Encuestas
9 ¿Con qué?	Cuestionarios Estructurados
10 ¿En qué situación?	Días laborables

Elaborado por: Daniela Guizado

3.7. Procesamiento y análisis

3.7.1. Procesamiento de información

Los datos recogidos se transforman siguiendo ciertos procedimientos:

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyan significativamente en los análisis).

Estudio estadístico de datos para presentación de resultados

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Encuesta realizada a estudiantes, administradores y demás personal que tenga conocimientos de gestión logística e indicadores de gestión en empresas dedicadas al sector automotriz.

4.1.1. Análisis e interpretación de resultados de proceso de pedidos

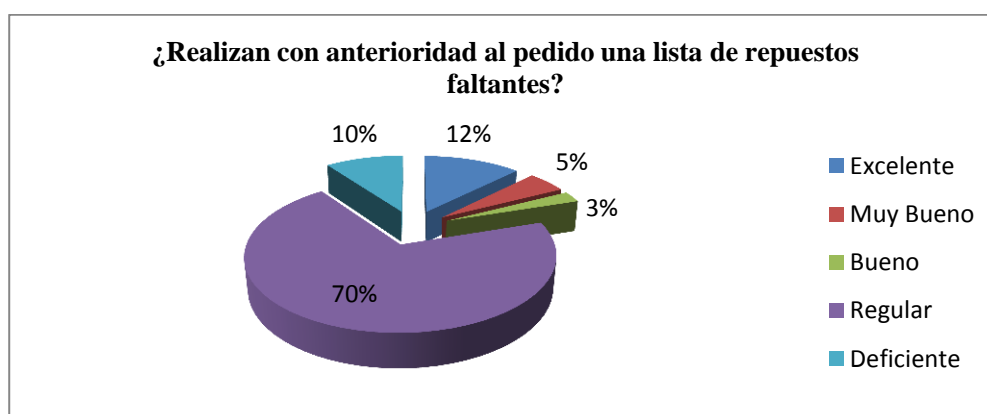
- ¿Realizan con anterioridad al pedido una lista de repuestos faltantes?

Cuadro 4.- Tabulación Pregunta 1 de Proceso de Pedidos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	5	13%
Muy Bueno	2	5%
Bueno	1	3%
Regular	28	70%
Deficiente	4	10%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 5.- Representación Gráfica Pregunta 1 de Proceso de Pedidos



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación al Proceso de Pedidos en función a la pregunta N°1 son; EXCELENTE 5 personas correspondientes al 13%, MUY BUENO 2 personas correspondientes al 5%; BUENO 1 personas correspondientes al 3% REGULAR 28 personas correspondientes al 70% DEFICIENTE 4 personas correspondientes al 10%.

Interpretación.- Se ha podido determinar que las empresas que comercializan repuestos y accesorios no realizan regularmente con anterioridad una lista detallada de la mercadería faltante por lo que realizan pedidos innecesarios en la mayoría de tiempo. Esto es consecuente que no aplican normas ISO que regularicen el pedido a proveedores.

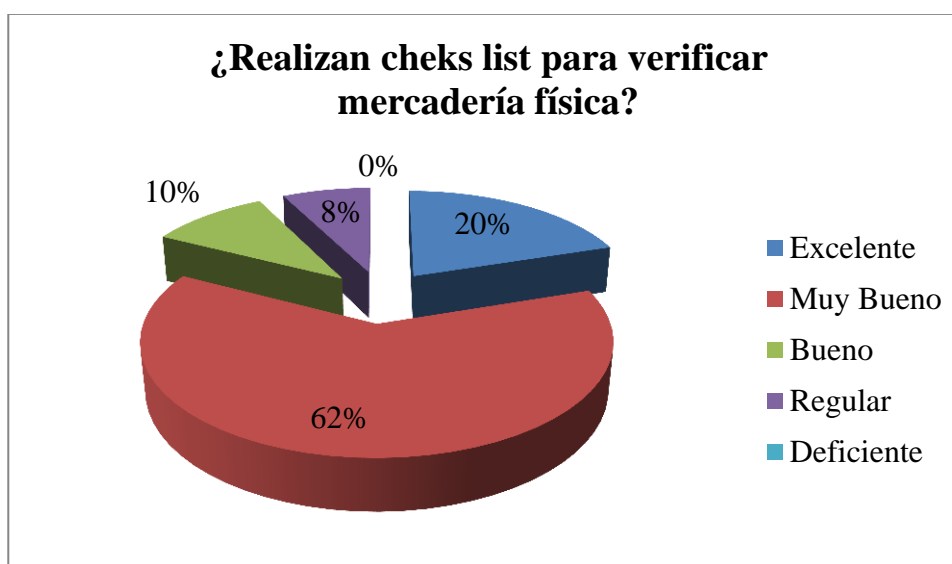
- ¿Realizan checks list para verificar mercadería física?

Cuadro 5.- Tabulación Pregunta 2 de Proceso de Pedidos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	8	20%
Muy Bueno	25	63%
Bueno	4	10%
Regular	3	8%
Deficiente	0	0%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 6.- Representación Gráfica Pregunta 2 de Proceso de Pedidos



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación al Proceso de Pedidos en función a la pregunta N° 2 son; EXCELENTE 8 personas correspondientes al 20%; MUY BUENO 25 personas correspondientes al 63%; BUENO 4 personas correspondientes al 10%; REGULAR 3 personas correspondientes al 8%; DEFICIENTE 0 personas correspondientes al 0%.

Interpretación.- Se concluye que las empresas que comercializan repuestos y accesorios si realizan check list para verificar la mercadería física existente almacenamiento, también se pudo notar que lo ejecutan mensualmente y semestralmente.

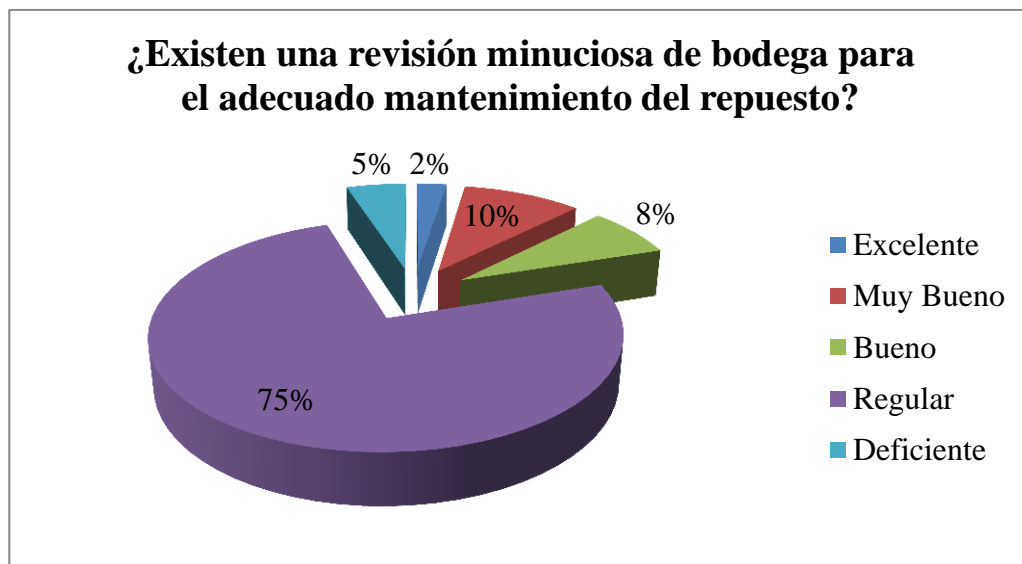
-¿Existen una revisión minuciosa de bodega para el adecuado mantenimiento del repuesto?

Cuadro 6.- Tabulación Pregunta 3 de Proceso de Pedidos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	1	3%
Muy Bueno	4	10%
Bueno	3	8%
Regular	30	75%
Deficiente	2	5%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 7.- Representación Gráfica Pregunta 3 de Proceso de Pedidos



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación al Proceso de Pedidos en función a la pregunta N° 3 son; EXCELENTE 1 personas correspondiente al 3%; MUY BUENO 4 personas correspondiente al 10%; BUENO 3 personas correspondiente al 8%; REGULAR 30 personas correspondientes al 75%; DEFICIENTE 2 personas correspondiente al 5%.

Interpretación.- Los administradores de las diferentes empresas que se dedican al comercio de repuestos y accesorios realizan regularmente revisión en sus bodegas, por lo que no garantizan la seguridad en las instalaciones de almacenamiento para recibir la nueva mercadería. Es decir, no aplican políticas de logísticas que aseguren al repuesto intacto para su venta.

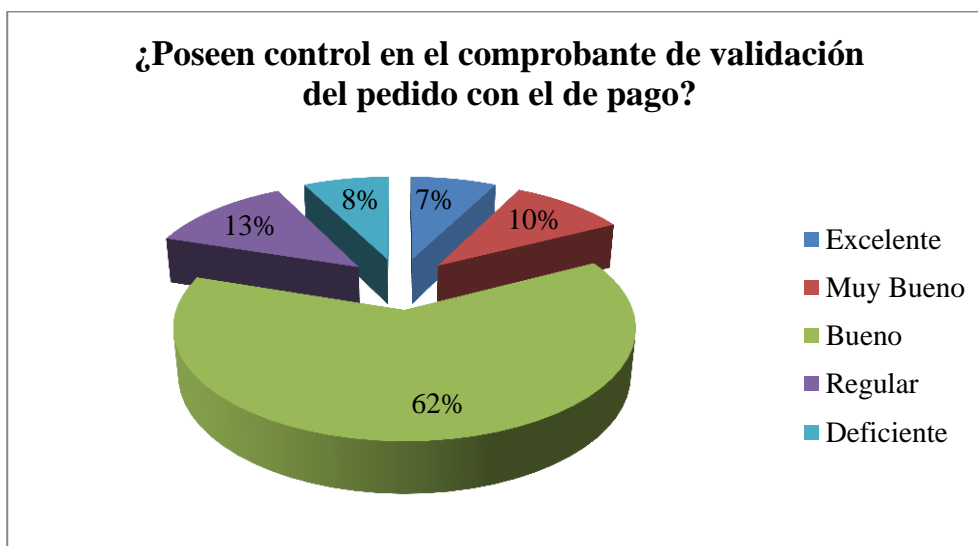
- ¿Poseen control en el comprobante de validación del pedido con el de pago?

Cuadro 7.- Tabulación Pregunta 4 de Proceso de Pedidos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	3	8%
Muy Bueno	4	10%
Bueno	25	63%
Regular	5	13%
Deficiente	3	8%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 8.- Representación Grafica Pregunta 4 de Proceso de Pedidos



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación al Proceso de Pedidos en función a la pregunta N°4 son; EXCELENTE 3 personas correspondiente al 8%; MUY BUENO 4 personas correspondiente al 10%; BUENO 25 personas correspondiente al 63%; REGULAR 5 personas correspondientes al 13%; DEFICIENTE 3 personas correspondiente al 8%.

Interpretación.- En las empresas que comercializan repuestos y accesorios si realizan un buen control para la validación de la mercadería que llega al almacén con lo pedido, aunque no verifican su calidad más solo la cantidad y el comprobante de pago.

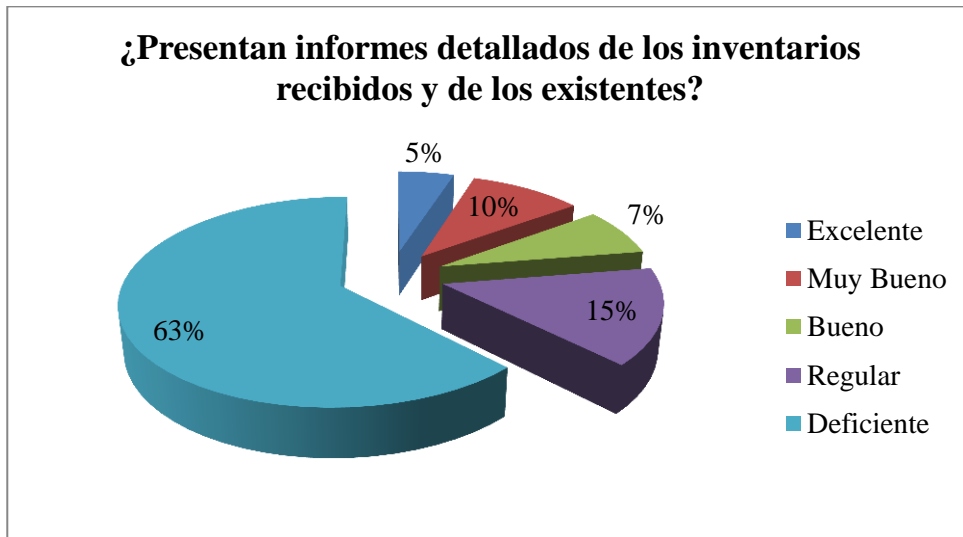
-¿Presentan informes detallados de los inventarios recibidos y de los existentes?

Cuadro 8.- Tabulación Pregunta 5 de Proceso de Pedidos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	2	5%
Muy Bueno	4	10%
Bueno	3	8%
Regular	6	15%
Deficiente	25	63%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 9.- Representación Gráfica Pregunta 5 de Proceso de Pedidos



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación al Proceso de Pedidos en función a la pregunta N° 5 son; EXCELENTE 2 personas correspondiente al 5%; MUY BUENO 4 personas correspondiente al 10%; BUENO 3 personas correspondiente al 8%; REGULAR 6 personas correspondientes al 15%; DEFICIENTE 25 personas correspondiente al 63%.

Interpretación.- Se determinó que la mayoría de empresas automotrices no realizan de manera eficiente el informe de inventarios por lo se nota un completo descuido en el manejo de inventarios para la confirmación de mercadería llegada con la existente físicamente y en el sistema.

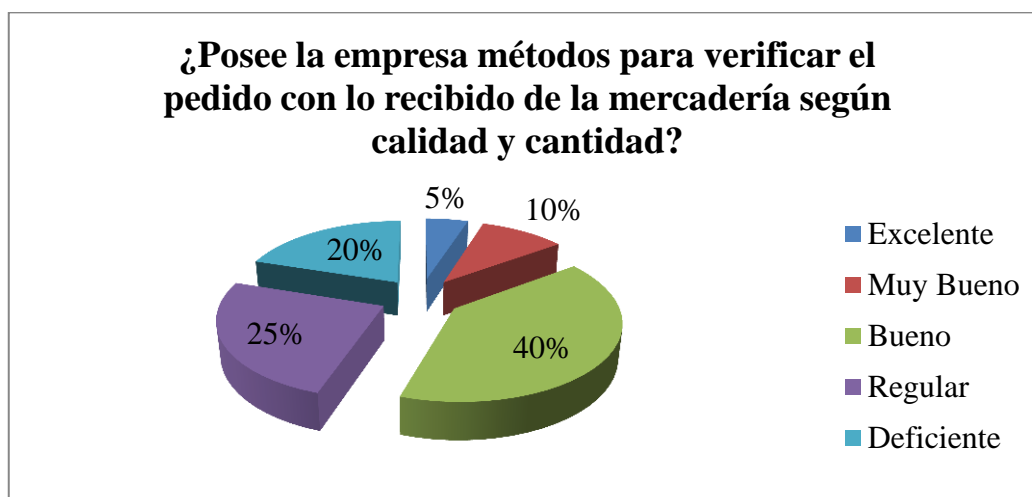
-¿Posee la empresa métodos para verificar el pedido con lo recibido de la mercadería según calidad y cantidad?

Cuadro 9.-Tabulación Pregunta 6 de Proceso de Pedidos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	2	5%
Muy Bueno	4	10%
Bueno	16	40%
Regular	10	25%
Deficiente	8	20%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 10.-Representación Gráfica Pregunta 6 de Proceso de Pedidos



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación al Proceso de Pedidos en función a la pregunta N° 6 son; EXCELENTE 2 personas correspondiente al 5%; MUY BUENO 4 personas correspondiente al 10%; BUENO 16 personas correspondiente al 40%; REGULAR 10 personas correspondientes al 25%; DEFICIENTE 8 personas correspondiente al 20%.

Interpretación.- Se concluyó que, las empresas que comercializan repuestos y accesorios que realizan un buen método para verificar el pedido entre cantidad y factura de pago, aunque no garantizan la calidad total de la mercadería.

4.1.2. Análisis e interpretación de resultados de transporte

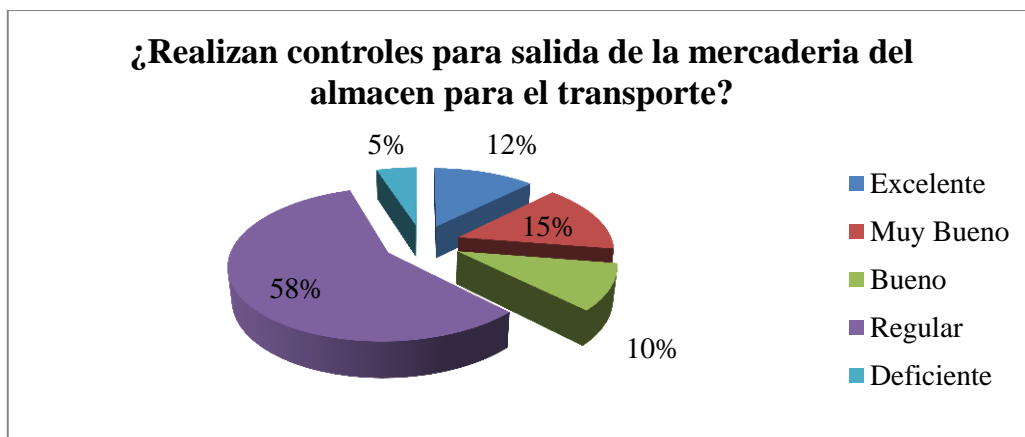
-¿Realizan controles para salida de la mercadería del almacén para el transporte?

Cuadro 10.- Tabulación Pregunta 1 de Transporte

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	5	13%
Muy Bueno	6	15%
Bueno	4	10%
Regular	23	58%
Deficiente	2	5%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Gráfico 11.- Representación Gráfica Pregunta 1 de Transporte



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación al Transporte en función a la pregunta N° 1 son; EXCELENTE 5 personas correspondiente al 13%; MUY BUENO 6 personas correspondiente al 15%; BUENO 4 personas correspondiente al 10%; REGULAR 23 personas correspondientes al 58%; DEFICIENTE 2 personas correspondiente al 5%.

Interpretación.- Mediante la encuesta hemos analizado que regularmente realizan un control cuando están embarcando la mercadería para distribuir al cliente o a los puntos de venta.

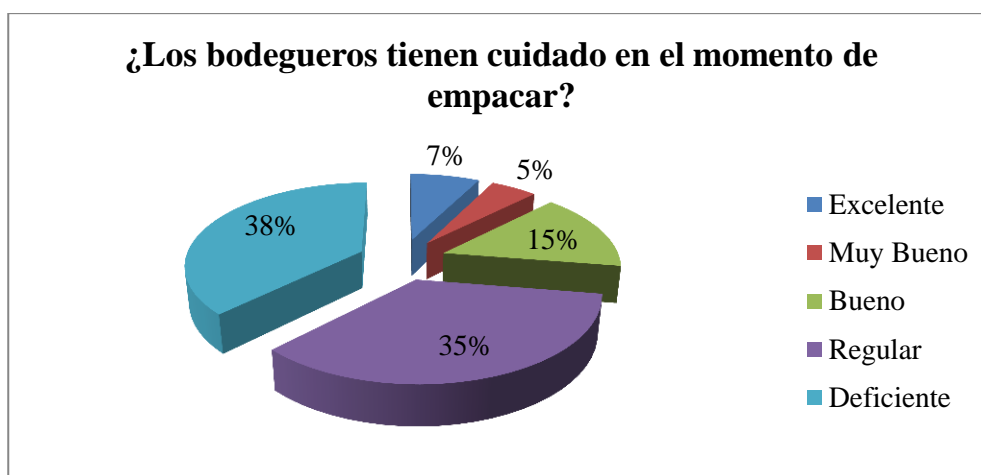
-¿Los bodegueros tienen cuidado en el momento de empacar?

Cuadro 11.- Tabulación Pregunta 2 de Transporte

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	3	8%
Muy Bueno	2	5%
Bueno	6	15%
Regular	14	35%
Deficiente	15	38%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 12.- Representación Gráfica Pregunta 2 de Transporte



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación al Transporte en función a la pregunta N°2 son; EXCELENTE 3 personas correspondiente al 8%; MUY BUENO 2 personas correspondiente al 5%; BUENO 6 personas correspondiente al 15%; REGULAR 14 personas correspondientes al 35%; DEFICIENTE 15 personas correspondiente al 38%.

Interpretación.- Se ha podido comprobar que los encargados de empacar los repuestos y accesorios ya sean bodegueros o vendedores son irresponsables en el despacho y embarcación de la mercadería en el transporte para su distribución.

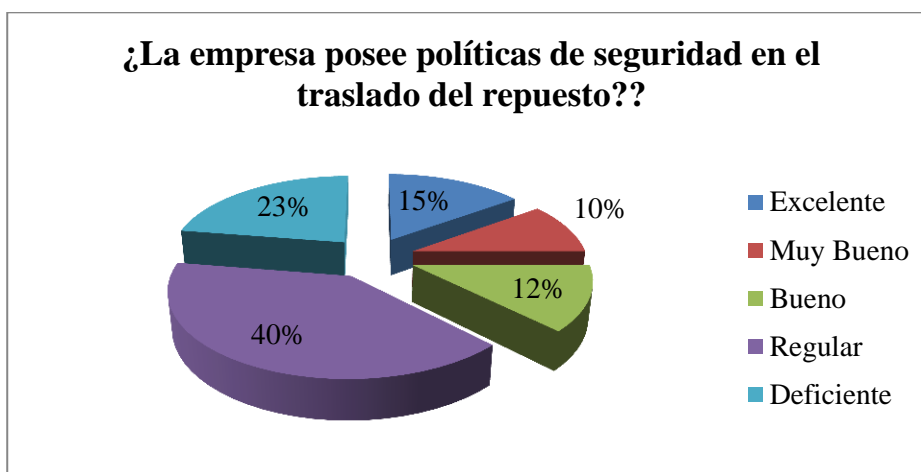
-¿La empresa posee políticas de seguridad en el traslado del repuesto?

Cuadro 12.- Tabulación Pregunta 3 de Transporte

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	6	15%
Muy Bueno	4	10%
Bueno	5	13%
Regular	16	40%
Deficiente	9	23%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 13.- Representación Gráfica Pregunta 3 de Transporte



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación al Transporte en función a la pregunta N°3 son; EXCELENTE 6 personas correspondiente al 15%; MUY BUENO 4 personas correspondiente al 10%; BUENO 5 personas correspondiente al 13%; REGULAR 16 personas correspondientes al 40%; DEFICIENTE 9 personas correspondiente al 23%.

Interpretación.- Se ha podido determinar que, las empresas que comercializan repuestos y accesorios que posee políticas más regularmente la ejecutan por ello no existen responsable del traslado de mercadería por daño y/o futuras pérdidas en repuestos.

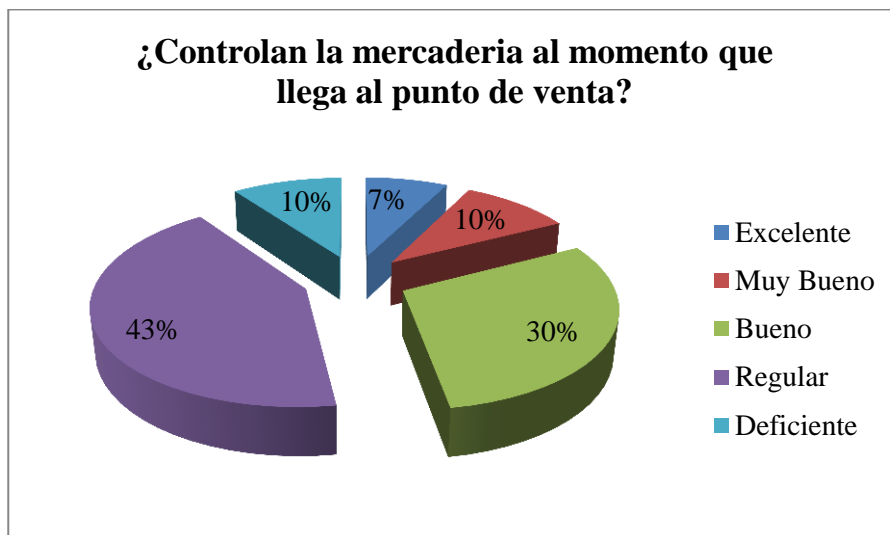
-¿Controlan la mercadería al momento que llega al punto de venta?

Cuadro 13.- Tabulación Pregunta 4 de Transporte

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	3	8%
Muy Bueno	4	10%
Bueno	12	30%
Regular	17	43%
Deficiente	4	10%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 14.- Representación Gráfica Pregunta 4 de Transporte



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación al Transporte en función a la pregunta N°4 son; EXCELENTE 3 personas correspondiente al 8%; MUY BUENO 4 personas correspondiente al 10%; BUENO 12 personas correspondiente al 30%; REGULAR 17 personas correspondientes al 43%; DEFICIENTE 4 personas correspondiente al 10%.

Interpretación.- Se determinó que las empresas que comercializan repuestos y accesorios regularmente controlan la mercadería que llega al almacén más se dedican a la venta y posteriormente reciben devoluciones y quejas.

4.1.3. Análisis e interpretación de resultados de Gestión de Inventarios

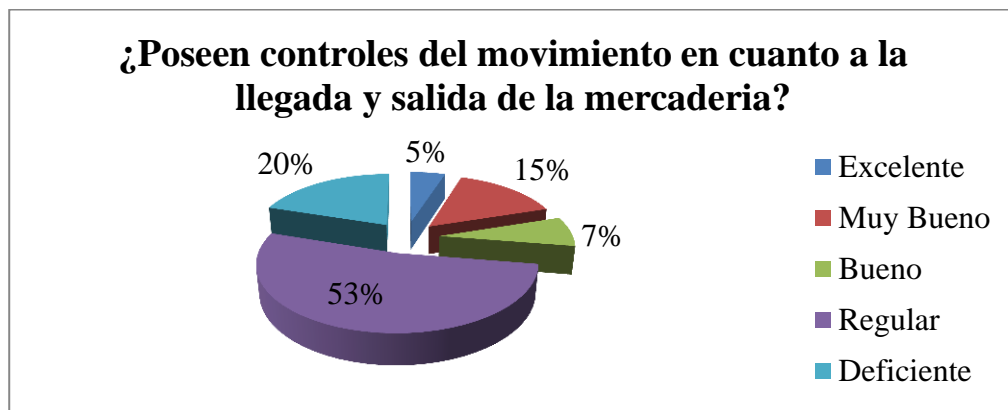
-¿Poseen controles del movimiento en cuanto a la llegada y salida de la mercadería?

Cuadro 14.- Tabulación Pregunta 1 de Gestión de Inventarios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	2	5%
Muy Bueno	6	15%
Bueno	3	8%
Regular	21	53%
Deficiente	8	20%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 15.- Representación Gráfica Pregunta 1 de Gestión de Inventarios



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación a Gestión de Inventarios en función a la pregunta N° 1 son; EXCELENTE 2 personas correspondiente al 5%; MUY BUENO 6 personas correspondiente al 15%; BUENO 3 personas correspondiente al 8%; REGULAR 21 personas correspondientes al 53%; DEFICIENTE 8 personas correspondiente al 20%.

Interpretación.- Se concluye que regularmente las empresas poseen controles del movimiento más se basan en revisiones mensuales sin detectar los responsables por pérdidas.

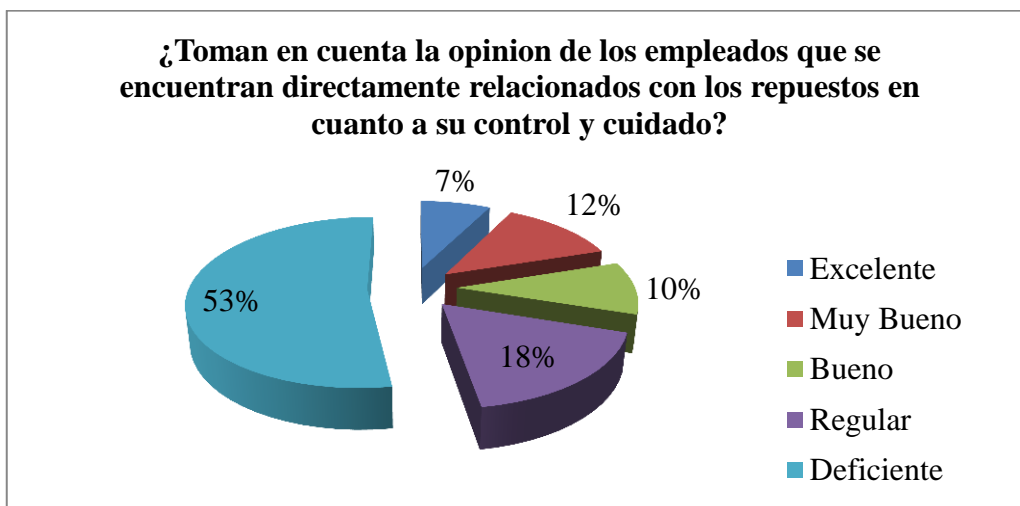
-¿Toman en cuenta la opinión de los empleados que se encuentran directamente relacionados con los repuestos en cuanto a su control y su cuidado?

Cuadro 15.-Tabulación Pregunta 2 de Gestión de Inventarios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	3	8%
Muy Bueno	5	13%
Bueno	4	10%
Regular	7	18%
Deficiente	21	53%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 16.-Representación Gráfica Pregunta 2 de Gestión de Inventarios



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación a Gestión de Inventarios en función a la pregunta N° 2 son; EXCELENTE 3 personas correspondiente al 8%; MUY BUENO 5 personas correspondiente al 13%; BUENO 4 personas correspondiente al 10%; REGULAR 7 personas correspondientes al 18%; DEFICIENTE 21 personas correspondiente al 53%.

Interpretación.- Los administradores que trabajando en el área de ventas y compras poseen tienen un deficiente opinión por parte del personal que está relacionado con los inventarios por lo que no ayuda en su mejora.

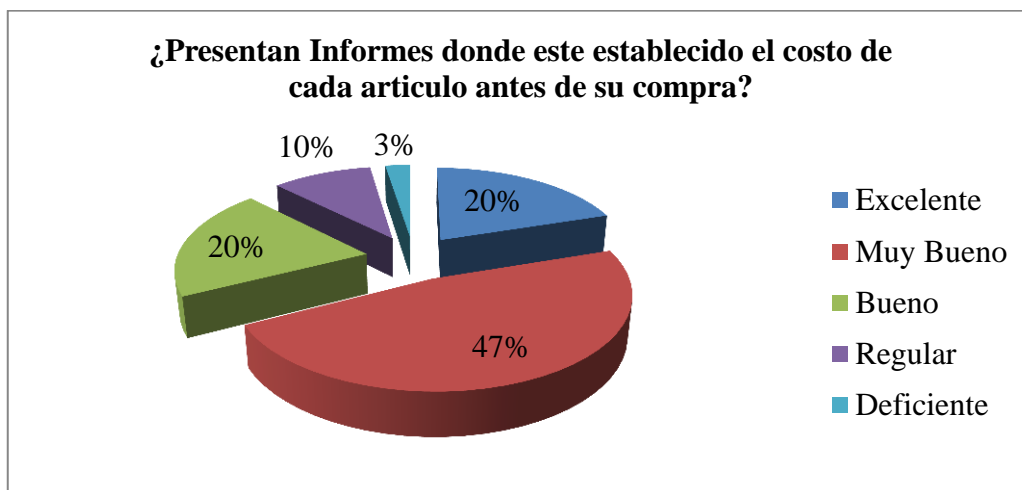
-¿Presentan Informes donde este establecido el costo de cada artículo antes de su compra?

Cuadro 16.- Tabulación Pregunta 3 de Gestión de Inventarios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	8	20%
Muy Bueno	19	47%
Bueno	8	20%
Regular	4	10%
Deficiente	1	3%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 17.- Representación Gráfica Pregunta 3 de Gestión de Inventarios



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación a Gestión de Inventarios en función a la pregunta N° 3 son; EXCELENTE 8 personas correspondiente al 20%; MUY BUENO 19 personas correspondiente al 48%; BUENO 8 personas correspondiente al 20%; REGULAR 4 personas correspondientes al 10%; DEFICIENTE 1 personas correspondiente al 3%.

Interpretación.- Se concluye que las empresas realizan controles ya que exigen proformas de compra para cotizar precios y establecer controles de manejo de inventarios.

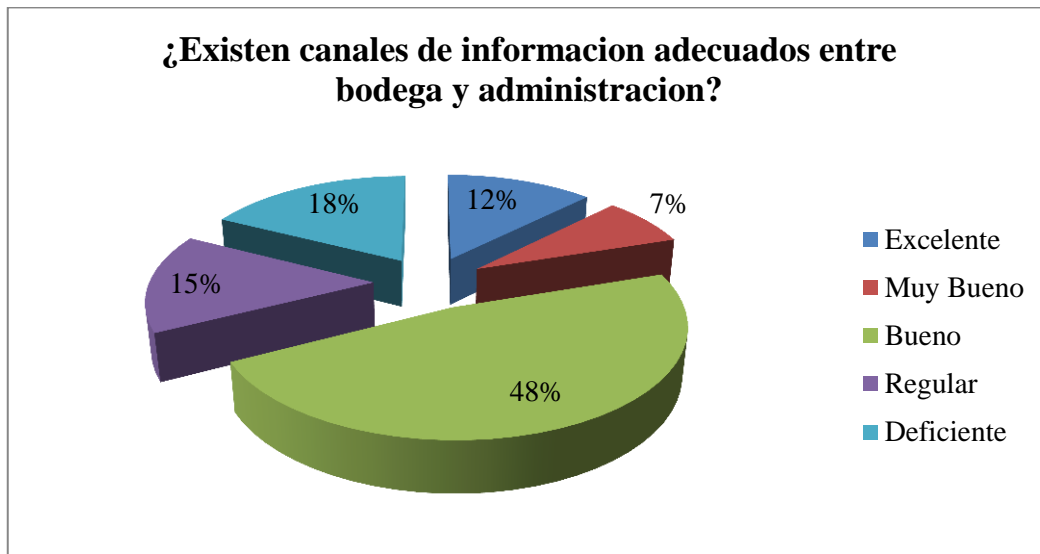
-¿Existen canales de información adecuados entre bodega y administración?

Cuadro 17.- Tabulación Pregunta 4 de Gestión de Inventarios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	5	13%
Muy Bueno	3	8%
Bueno	19	48%
Regular	6	15%
Deficiente	7	18%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 18.- Representación Gráfica Pregunta 4 de Gestión de Inventarios



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación a Gestión de Inventarios en función a la pregunta N° 4 son; EXCELENTE 5 personas correspondiente al 13%; MUY BUENO 3 personas correspondiente al 8%; BUENO 19 personas correspondiente al 48%; REGULAR 6 personas correspondientes al 15%; DEFICIENTE 7 personas correspondiente al 18%.

Interpretación.- Se ha establecido que dentro de la empresa no existen canales de información entre departamentos por lo que no están abiertos para recibir sugerencias hacia la mejora del movimiento y control de inventarios.

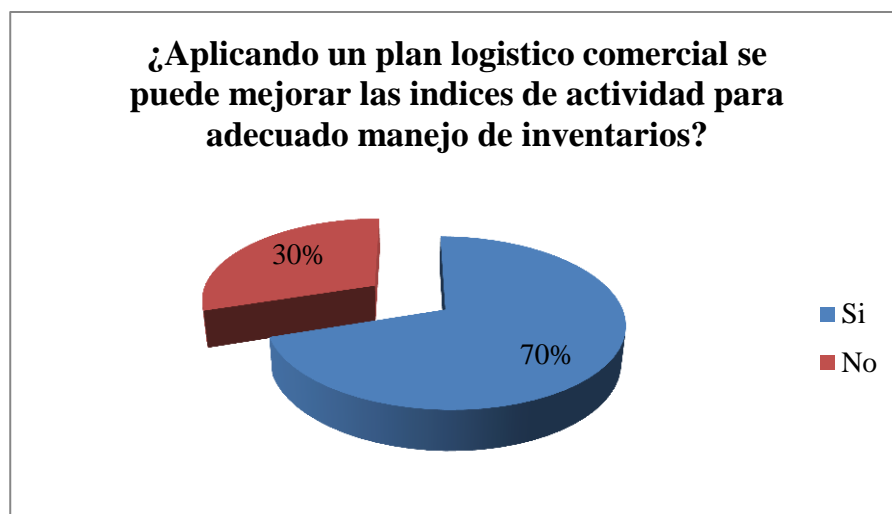
-¿Aplicando un plan logístico comercial se puede mejorar las índices de actividad para adecuado manejo de inventarios?

Cuadro 18.- Tabulación de Pregunta 5 Gestión de Inventarios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	28	70%
No	12	30%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 19.- Representación Gráfica Pregunta 5 de Gestión de Inventarios



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación a Gestión de Inventarios en función a la pregunta N° 5 son; SI 28 personas correspondiente al 70%; NO 12 personas correspondiente al 30%.

Interpretación.- Se ha podido concluir que, las empresas que comercializan repuestos y accesorios pueden determinar una plan logístico comercial para contrarrestar falencias en el proceso de pedidos evitando compras innecesarias; también en transporte para obtener seguridad en la calidad en el traslado de mercadería entre bodegas, almacenes, y punto de venta; y en el manejo de inventarios como gestionar de manera clara y precisa tanto físicamente como en sistemáticamente.

4.1.4. Análisis e interpretación de resultados de Indicadores de Efectividad

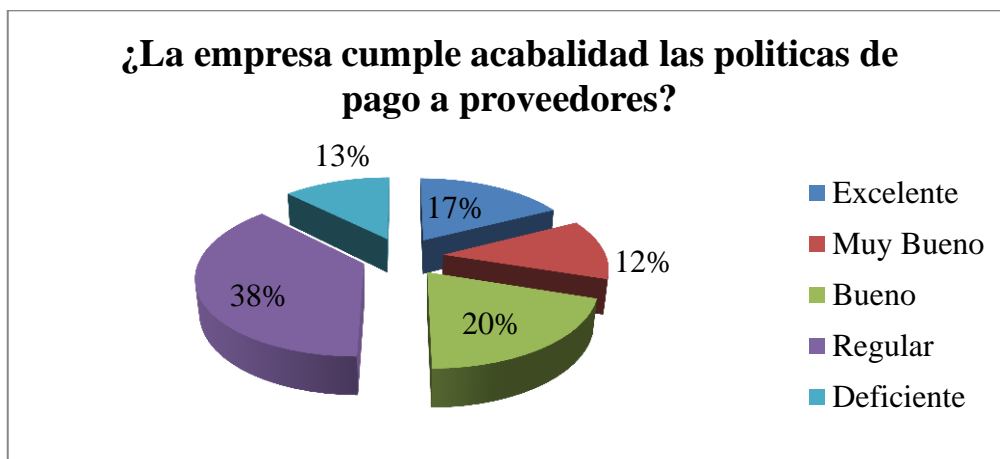
-¿La empresa cumple a cabalidad las políticas de pago a proveedores?

Cuadro 19.- Tabulación de Pregunta 1 Indicadores de Efectividad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	7	18%
Muy Bueno	5	13%
Bueno	8	20%
Regular	15	38%
Deficiente	5	13%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 20.-Representación Gráfica Pregunta 1 de Índices de Efectividad



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación a Índices de Efectividad en función a la pregunta N° 1 son; EXCELENTE 7 personas correspondiente al 18%; MUY BUENO 5 personas correspondiente al 13%; BUENO 8 personas correspondiente al 20%; REGULAR 15 personas correspondientes al 38%; DEFICIENTE 5 personas correspondiente al 13%.

Interpretación.- Analizando los resultados se ha concluido que regularmente cumplen a cabalidad las políticas para pagar a los proveedores, solamente pagan para estar al día de sus obligaciones no por cumplir sus objetivos.

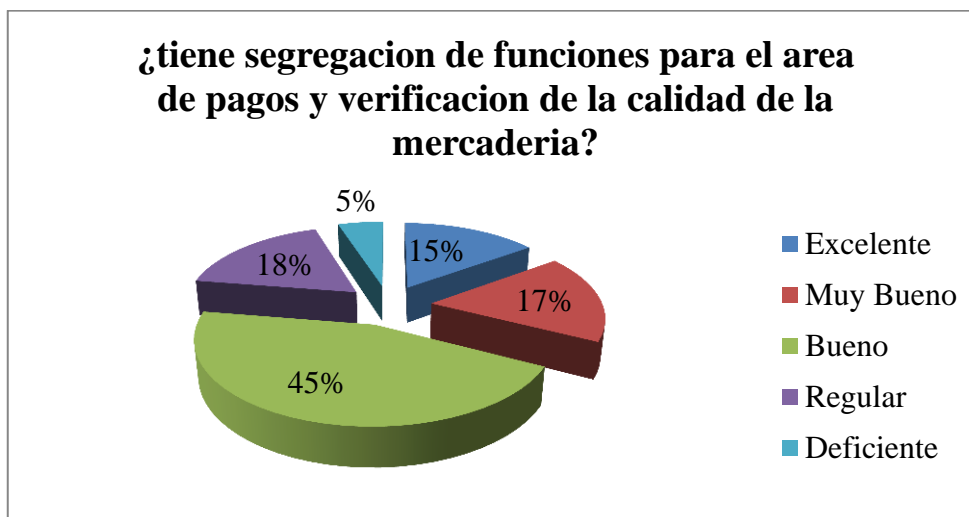
-¿Tiene segregación de funciones para el área de pagos y verificación de la calidad de la mercadería?

Cuadro 20.- Tabulación de Pregunta 2 Indicadores de Efectividad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	6	15%
Muy Bueno	7	18%
Bueno	18	45%
Regular	7	18%
Deficiente	2	5%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 21.- Representación Gráfica Pregunta 2 de Índices de Efectividad



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación a Índices de Efectividad en función a la pregunta N°2 son; EXCELENTE 6 personas correspondiente al 15%; MUY BUENO 7 personas correspondiente al 18%; BUENO 18 personas correspondiente al 45%; REGULAR 7 personas correspondientes al 18%; DEFICIENTE 2 personas correspondiente al 5%.

Interpretación.- Se puede definir que los administradores de las diferentes empresas automotrices tienen personal general más nos especificó para cada área de trabajo, direccionando al talento humano según las actitudes para que cumplan a cabalidad las funciones del puesto de trabajo.

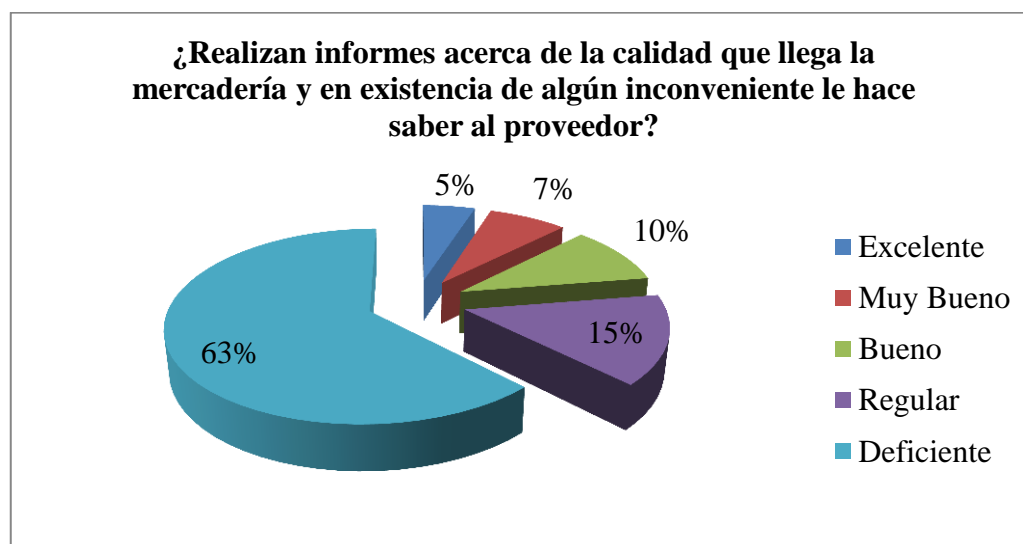
-¿Realizan informes acerca de la calidad que llega la mercadería y en existencia de algún inconveniente le hace saber al proveedor?

Cuadro 21.- Tabulación de Pregunta 3 Indicadores de Efectividad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	2	5%
Muy Bueno	3	8%
Bueno	4	10%
Regular	6	15%
Deficiente	25	63%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Gráfico 22.- Representación Gráfica Pregunta 3 de Índices de Efectividad



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación a Índices de Efectividad en función a la pregunta N° 3 son; EXCELENTE 2 personas correspondiente al 5%; MUY BUENO 3 personas correspondiente al 8%; BUENO 4 personas correspondiente al 10%; REGULAR 6 personas correspondientes al 15%; DEFICIENTE 25 personas correspondiente al 63%.

Interpretación.- Entre los proveedores y los consumidores existen relaciones de compra y venta pero tienen una deficiente comunicación para hacerlos saber sobre inconvenientes de la mercadería en cuanto a la calidad.

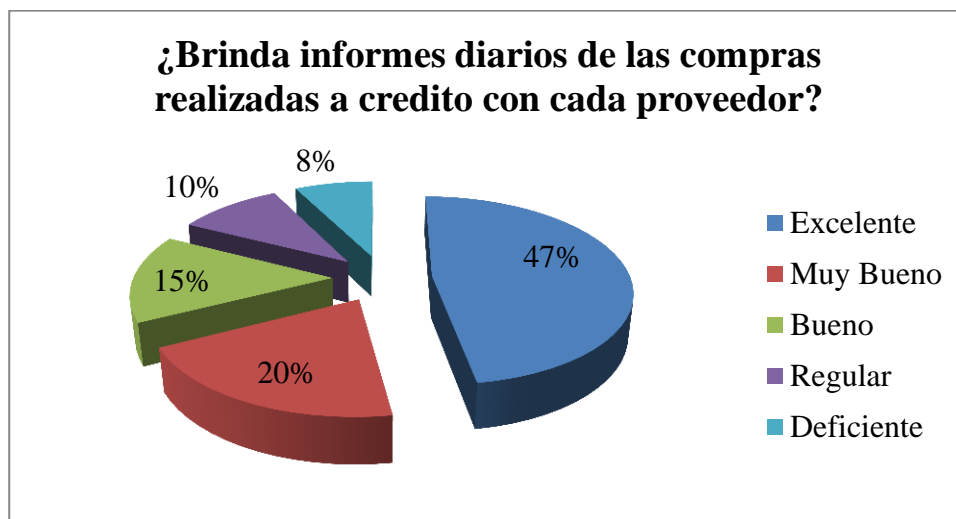
-¿Brinda informes diarios de las compras realizadas a crédito con cada proveedor?

Cuadro 22.- Tabulación de Pregunta 4 Indicadores de Efectividad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	19	48%
Muy Bueno	8	20%
Bueno	6	15%
Regular	4	10%
Deficiente	3	8%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 23.- Representación Gráfica Pregunta 4 de Índices de Efectividad



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación a Índices de Efectividad en función a la pregunta N° 4 son; EXCELENTE 19 personas correspondiente al 48%; MUY BUENO 8 personas correspondiente al 20%; BUENO 6 personas correspondiente al 15%; REGULAR 4 personas correspondientes al 10%; DEFICIENTE 3 personas correspondiente al 8%.

Interpretación.- Se ha podido determinar que, las empresas que comercializan repuestos y accesorios realizan informes que detallan las obligaciones que tiene con cada proveedores y que clase de mercadería les distribuye.

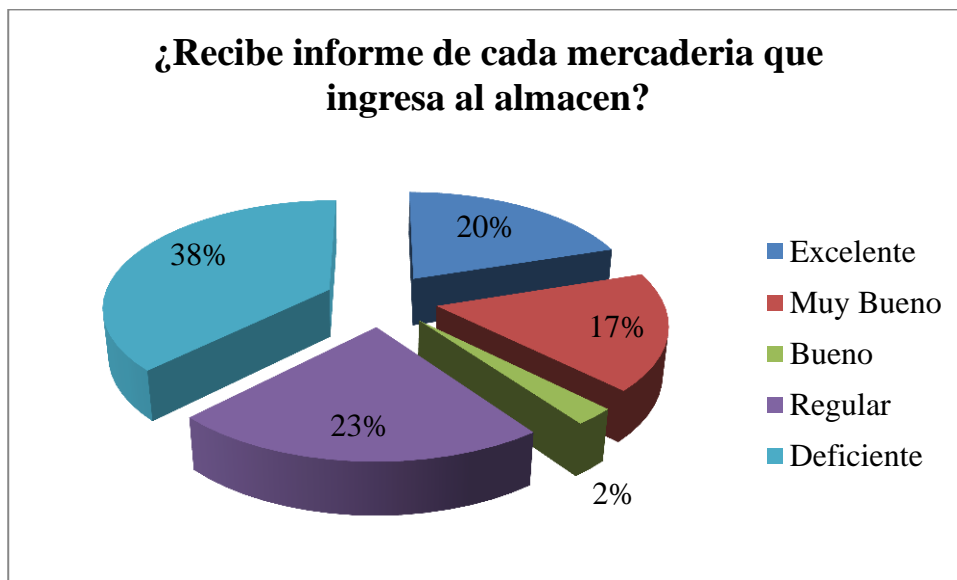
-¿Recibe informe de cada mercadería que ingresa al almacén?

Cuadro 23.- Tabulación de Pregunta 5 Indicadores de Efectividad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	8	20%
Muy Bueno	7	18%
Bueno	1	3%
Regular	9	23%
Deficiente	15	38%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 24.- Representación Gráfica Pregunta 5 de Índices de Efectividad



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación a Índices de Efectividad en función a la pregunta N° 5 son; EXCELENTE 8 personas correspondiente al 20%; MUY BUENO 7 personas correspondiente al 18%; BUENO 1 personas correspondiente al 3%; REGULAR 9 personas correspondientes al 23%; DEFICIENTE 15 personas correspondiente al 38%.

Interpretación.- Dentro de la empresa no realizan informes por iniciativa en cuanto al control de llegada de la nueva mercadería, solo lo realizan por petición del gerente.

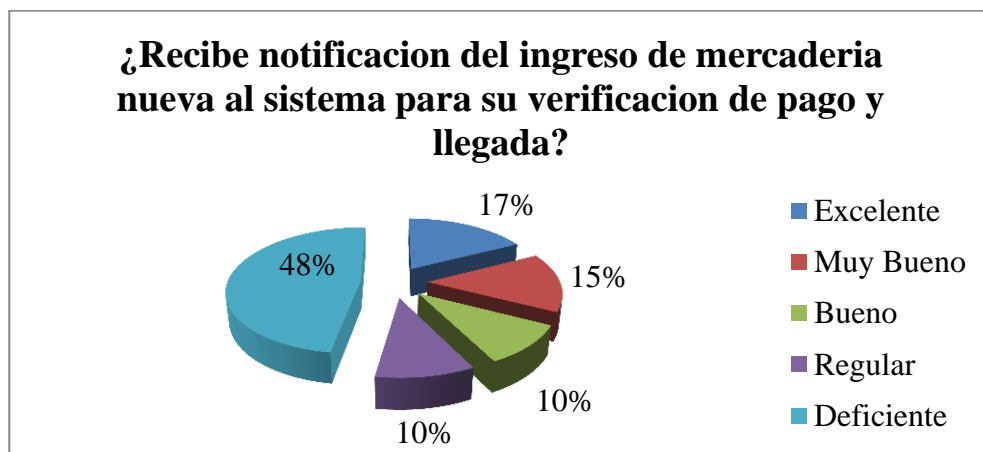
-¿Recibe notificación del ingreso de mercadería nueva al sistema para su verificación de pago y llegada?

Cuadro 24.- Tabulación de Pregunta 6 Indicadores de Efectividad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	7	18%
Muy Bueno	6	15%
Bueno	4	10%
Regular	4	10%
Deficiente	19	48%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 25.- Representación Gráfica Pregunta 6 de Índices de Efectividad



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación a Índices de Efectividad en función a la pregunta N° 6 son; EXCELENTE 7 personas correspondiente al 18%; MUY BUENO 6 personas correspondiente al 15%; BUENO 4 personas correspondiente al 10%; REGULAR 4 personas correspondientes al 10%; DEFICIENTE 19 personas correspondiente al 48%.

Interpretación.- Se ha establecido que el personal de inventario realizan sus funciones adecuadamente pero no las relaciona con las demás áreas en cobro y pago de obligaciones, por ello no saben las existencias físicas con la mercadería y la cancelación del pago.

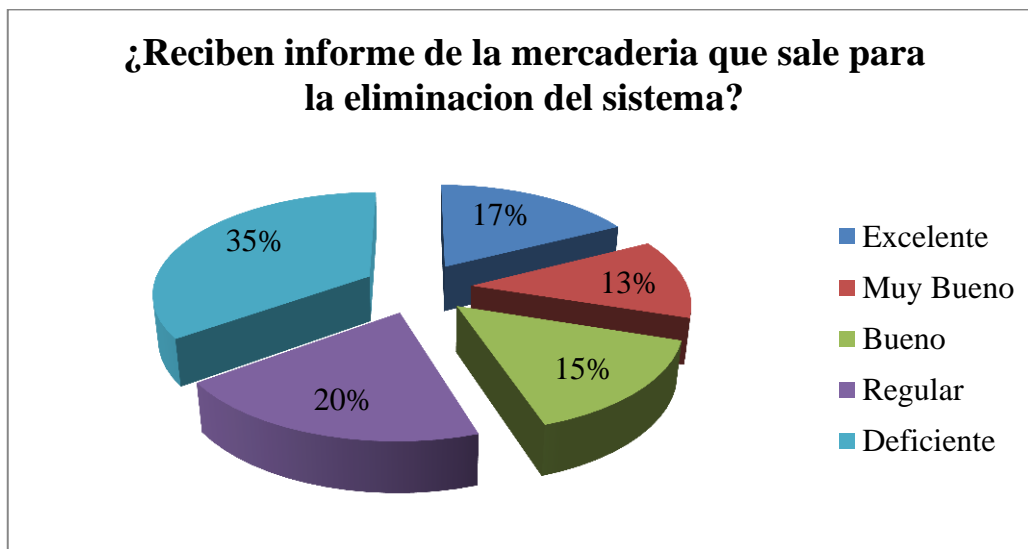
-¿Reciben informe de la mercadería que sale para la eliminación del sistema?

Cuadro 25.- Tabulación de Pregunta 7 Indicadores de Efectividad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	7	18%
Muy Bueno	5	13%
Bueno	6	15%
Regular	8	20%
Deficiente	14	35%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 26.- Representación Gráfica Pregunta 7 de Índices de Efectividad



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación a Índices de Efectividad en función a la pregunta N° 7 son; EXCELENTE 7 personas correspondiente al 18%; MUY BUENO 5 personas correspondiente al 13%; BUENO 6 personas correspondiente al 15%; REGULAR 8 personas correspondientes al 20%; DEFICIENTE 14 personas correspondiente al 35%.

Interpretación.- El personal administrativo recibe informes de cada venta que se ha realizado en el día, mas no en forma detallada de la venta, del artículo y proveedores; por lo tanto no se tiene informes claros para la toma de decisiones.

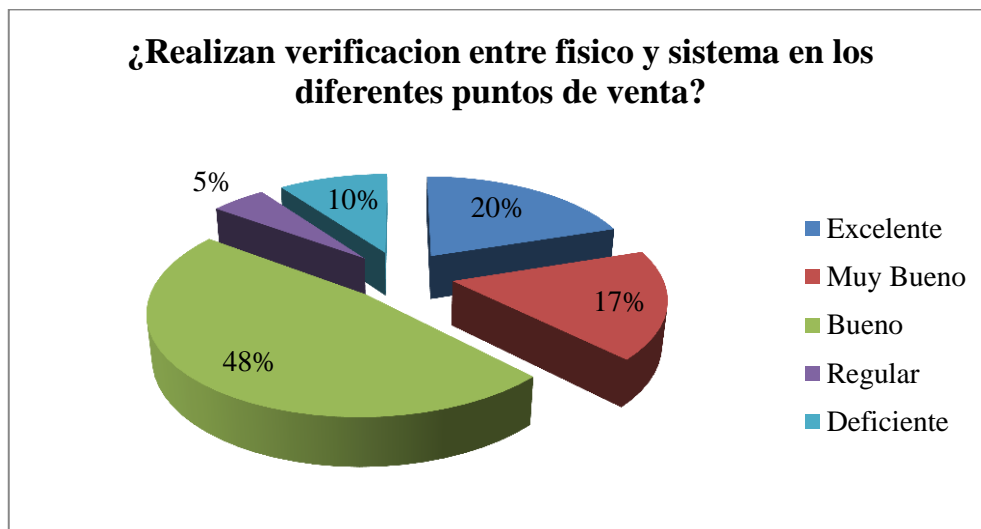
-¿Realizan verificación entre físico y sistema en los diferentes puntos de venta?

Cuadro 26.- Tabulación de Pregunta 8 Indicadores de Efectividad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	8	20%
Muy Bueno	7	18%
Bueno	19	48%
Regular	2	5%
Deficiente	4	10%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 27.- Representación Gráfica Pregunta 8 de Índices de Efectividad



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación a Índices de Efectividad en función a la pregunta N° 8 son; EXCELENTE 8 personas correspondiente al 20%; MUY BUENO 7 personas correspondiente al 18%; BUENO 19 personas correspondiente al 48%; REGULAR 2 personas correspondientes al 5%; DEFICIENTE 4 personas correspondiente al 10%.

Interpretación.- Cada empresa realizan constataciones físicas cada mes, pero no detectan oportunamente algún desperfecto encontrado antes de la constatación por lo que no toman soluciones inmediatamente para eliminar los desperfectos hallados.

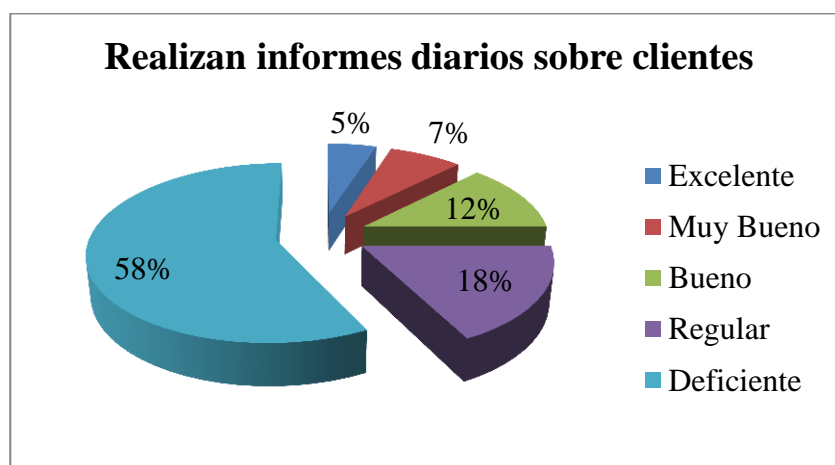
-Realizan informes diarios sobre clientes

Cuadro 27.- Tabulación de Pregunta 9 Indicadores de Efectividad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	2	5%
Muy Bueno	3	8%
Bueno	5	13%
Regular	7	18%
Deficiente	23	58%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 28.- Representación Gráfica Pregunta 9 de Índices de Efectividad



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación a Índices de Efectividad en función a la pregunta N° 9 son; EXCELENTE 2 personas correspondiente al 5%; MUY BUENO 3 personas correspondiente al 8%; BUENO 5 personas correspondiente al 13%; REGULAR 7 personas correspondientes al 18%; DEFICIENTE 23 personas correspondiente al 58%.

Interpretación.- Se ha podido determinar que, las empresas que comercializan repuestos y accesorios poseen informes de venta pero no tienen claro la base de clientes según deuda, dirección y si están todavía funcionando.

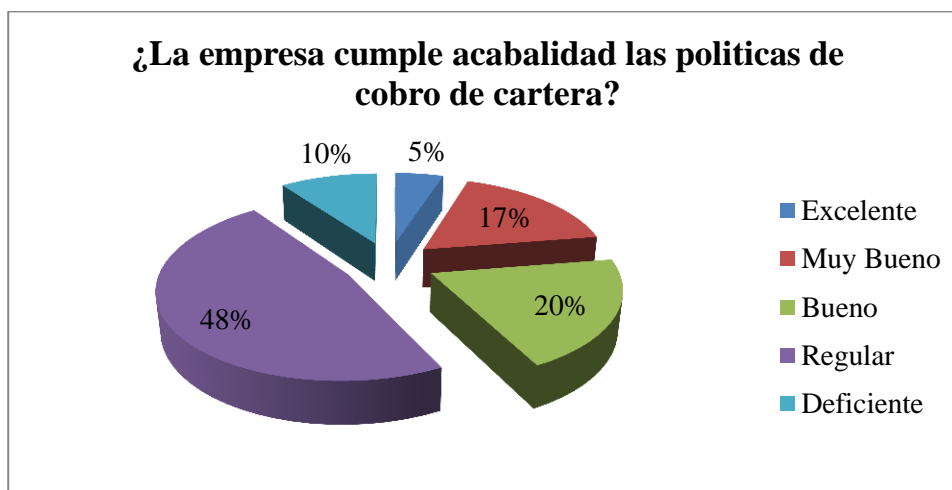
-¿La empresa cumple a cabalidad las políticas de cobro de cartera?

Cuadro 28.- Tabulación de Pregunta 10 Indicadores de Efectividad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	2	5%
Muy Bueno	7	18%
Bueno	8	20%
Regular	19	48%
Deficiente	4	10%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 29.- Representación Gráfica Pregunta 10 de Índices de Efectividad



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación a Índices de Efectividad en función a la pregunta N° 10 son; EXCELENTE 2 personas correspondiente al 5%; MUY BUENO 7 personas correspondiente al 18%; BUENO 8 personas correspondiente al 20%; REGULAR 19 personas correspondientes al 48%; DEFICIENTE 4 personas correspondiente al 10%.

Interpretación.- Se presentan un cobro diario de las facturas emitidas aunque poseen políticas de cobro, solo las cumple las de mayor facilidad para cumplir los objetivos.

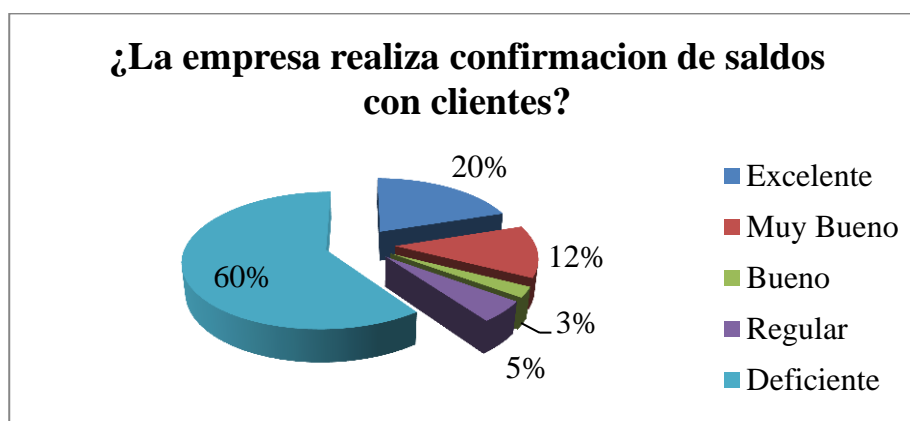
-¿La empresa realiza confirmación de saldos con clientes?

Cuadro 29.- Tabulación de Pregunta 11 Indicadores de Efectividad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	8	20%
Muy Bueno	5	13%
Bueno	1	3%
Regular	2	5%
Deficiente	24	60%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 30.- Representación Gráfica Pregunta 11 de Índices de Efectividad



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación a Índices de Efectividad en función a la pregunta N° 11 son; EXCELENTE 8 personas correspondiente al 20%; MUY BUENO 5 personas correspondiente al 13%; BUENO 1 personas correspondiente al 3%; REGULAR 2 personas correspondientes al 5%; DEFICIENTE 24 personas correspondiente al 60%.

Interpretación.- Se ha podido determinar que, las empresas que comercializan repuestos y accesorios solo realizan confirmaciones de saldos por auditoria externa que realicen mas no por objetivos empresariales.

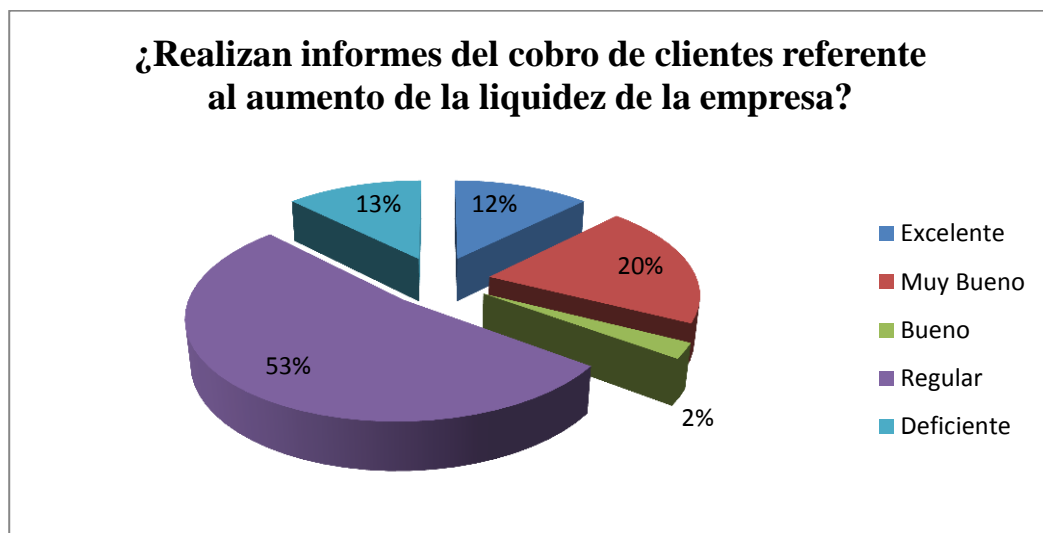
-¿Realizan informes del cobro de clientes referente al aumento de la liquidez de la empresa?

Cuadro 30.- Tabulación de Pregunta 12 Indicadores de Efectividad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	5	13%
Muy Bueno	8	20%
Bueno	1	3%
Regular	21	53%
Deficiente	5	13%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 31.- Representación Gráfica Pregunta 12 de Índices de Efectividad



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación a Índices de Efectividad en función a la pregunta N° 12 son; EXCELENTE 5 personas correspondiente al 13%; MUY BUENO 8 personas correspondiente al 20%; BUENO 1 personas correspondiente al 3%; REGULAR 21 personas correspondientes al 53%; DEFICIENTE 5 personas correspondiente al 13%.

Interpretación.- Se ha podido concluir que las empresas solo realizan informes de ventas mas no con especificaciones del aumento de caja debido exclusivamente a clientes.

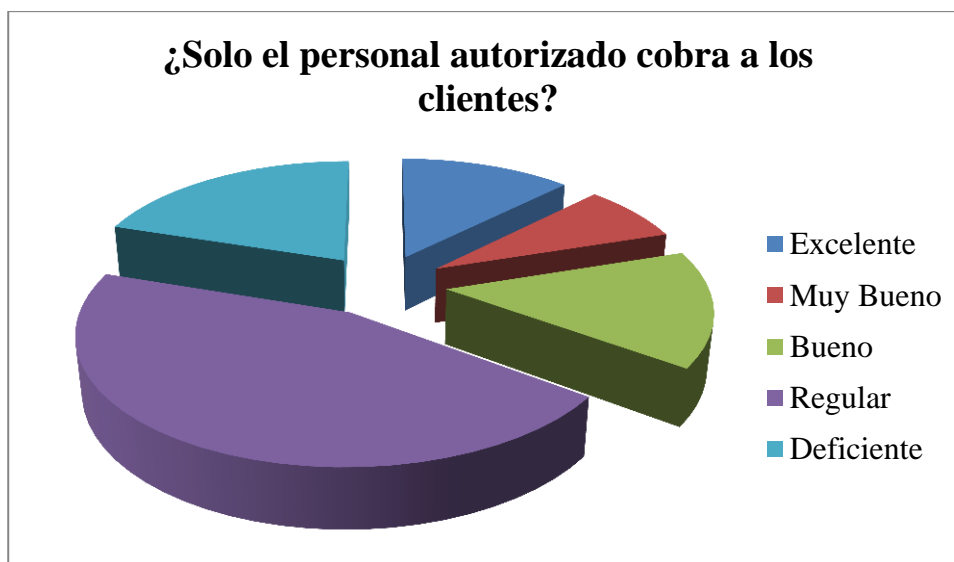
-¿Solo el personal autorizado cobra a los clientes?

Cuadro 31.- Tabulación de Pregunta 13 Indicadores de Efectividad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	5	13%
Muy Bueno	3	8%
Bueno	6	15%
Regular	18	45%
Deficiente	8	20%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 32.- Representación Gráfica Pregunta 13 de Índices de Efectividad



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación a Índices de Efectividad en función a la pregunta N° 13 son; EXCELENTE 5 personas correspondiente al 13%; MUY BUENO 3 personas correspondiente al 8%; BUENO 6 personas correspondiente al 15%; REGULAR 18 personas correspondientes al 45%; DEFICIENTE 8 personas correspondiente al 20%.

Interpretación.- Se ha notado que no cuenta con políticas donde designe un encargado de cobro ya que los vendedores cobran a los clientes y no poseen una caja donde cancelen directamente, solamente al final del día dan al administrador.

-¿La inadecuada logística comercial influye en los índices de actividad?

Cuadro 32.- Tabulación de Pregunta 14 Indicadores de Efectividad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	35	87%
No	5	13%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 33.- Representación Gráfica Pregunta 14 de Índices de Efectividad



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación a Gestión de Inventarios en función a la pregunta N° 5 son; SI 35 personas correspondiente al 87%; NO 5 personas correspondiente al 13%.

Interpretación.- Se ha podido determinar que, las empresas que comercializan repuestos y accesorios se pudo determinar que al no poseer una logística adecuada se reflejara en los índices de efectividad, como son en la rotación de proveedores, cartera, de inventarios para obtener un ciclo operacional eficiente para el manejo y cuidado de la administración de inventarios.

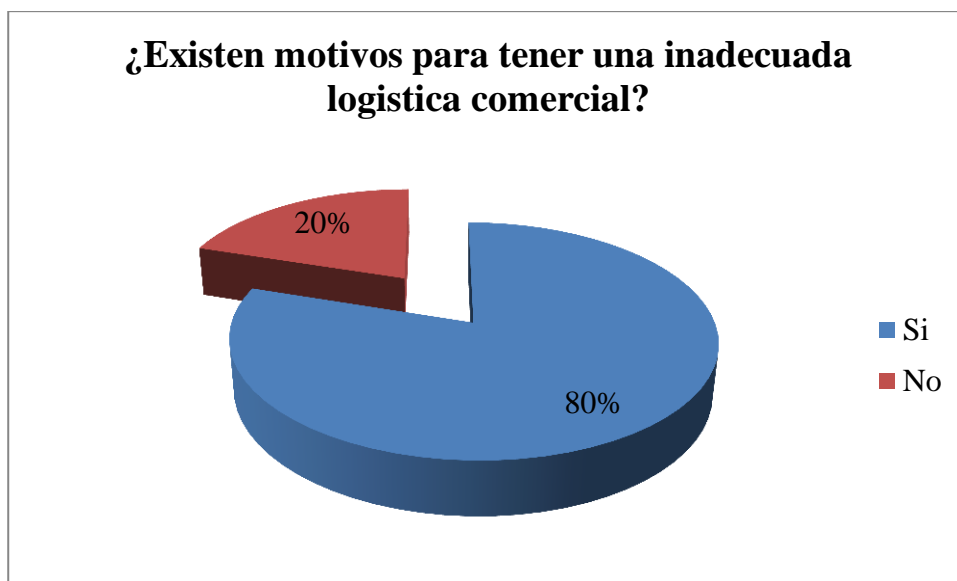
-¿Existen motivos para tener una inadecuada logística comercial?

Cuadro 33.- Tabulación de Pregunta 15 Indicadores de Efectividad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	32	80%
No	8	20%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 34.- Representación Gráfica Pregunta 15 de Índices de Efectividad



Elaborado por: Daniela Guizado

Análisis.- Los resultados obtenidos en relación a Gestión de Inventarios en función a la pregunta N° 5 son; SI 32 personas correspondiente al 80%; NO 8 personas correspondiente al 20%.

Interpretación.- Se pudo determinar que existe un desconocimiento en lo que se refiere a la logística comercial por ello no la emplean y se obtiene ineficientes controles de mercadería, clientes y proveedores.

4.2. Verificación de la Hipótesis

Luego de determinar el problema y realizada la investigación de campo, se procede a plantear la hipótesis con su correspondiente Operacionalización de variables.

La hipótesis será verificada mediante el modelo estadístico del Chi-cuadrado (X^2) para variables no paramétrico correlación de variables, que permite establecer la correspondencia de valores observados y esperados, permitiendo la comparación total del grupo de frecuencias a partir de la hipótesis que se quiere verificar y con el propósito de comprobar si los valores de frecuencia obtenidos en las encuestas y registrados en la tabla son representativos.

4.2.1. Planteamiento de las Hipótesis

Para el cálculo de la verificación, se toma en cuenta dos variables de la hipótesis ya planteada.

Hipótesis:

La aplicación de logística comercial incide, en la obtención de los índices de actividad de IMPORTADORA ALVARADO VASCONEZ CIA. LTDA del cantón Ambato.

a) Modelo lógico

H₀= La aplicación de logística comercial **no** incide, en la obtención de los índices de actividad de IMPORTADORA ALVARADO VASCONEZ CIA. LTDA del cantón Ambato.

H_a= La aplicación de logística comercial incide, en la obtención de los índices de actividad de IMPORTADORA ALVARADO VASCONEZ CIA. LTDA del cantón Ambato.

b) Modelo matemático

$$H_0 = O = E \quad O - E = 0$$

$$H_a = O \neq E \quad O - E \neq 0$$

4.2.2. Frecuencias Observadas y Esperadas

Tabla de Contingencia

A continuación se presenta la tabla que contiene los datos obtenidos

Cuadro 34.- Tabla de Contingencia

VARIABLE DEPENDIENTE		VARIABLE INDEPENDIENTE		
		¿Aplicando un plan logístico comercial se puede mejorar las índices de actividad para adecuado manejo de inventarios?		
¿Existen motivos para tener una inadecuada logística comercial?		SI	NO	
		SI	14	7
		NO	4	15

Elaborado por: Daniela Guizado

Cuadro 35.- Tabla de Frecuencias Observadas

VARIABLE DEPENDIENTE		VARIABLE INDEPENDIENTE			
		¿Aplicando un plan logístico comercial se puede mejorar las índices de actividad para adecuado manejo de inventarios?			
¿Existen motivos para tener una inadecuada logística comercial?		SI	NO	TOTAL	
		SI	14	7	21
		NO	4	15	19
		TOTAL	18	22	40

Elaborado por: Daniela Guizado

Cuadro 36.- Tabla de Frecuencias Esperadas

VARIABLE DEPENDIENTE		VARIABLE INDEPENDIENTE			
		¿Aplicando un plan logístico comercial se puede mejorar las índices de actividad para adecuado manejo de inventarios?			
¿Existen motivos para tener una inadecuada logística comercial?		SI	NO	TOTAL	
		SI	9,45	11,55	21
		NO	8,55	10,45	19
		TOTAL	18,00	22,00	40

Elaborado por: Daniela Guizado

4.2.3. Calculo del Chi Cuadrado

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(FO - FE)^2}{FE}$$

Simbología:

X² = Valor a calcularse de chi cuadrado

FO = frecuencias observadas

FE = frecuencias esperadas

Cuadro 37.- Tabla de cálculo de chi cuadrado

FO	FE	O-E	(O - E)^2	(O - E)^2 / E
14	9,45	4,55	20,70	2,19074
7	11,55	-4,55	20,70	1,79242
4	8,55	-4,55	20,70	2,42135
15	10,45	4,55	20,70	1,98110
TOTAL				8,38561

Elaborado por: Daniela Guizado

4.2.4. Grado de libertad y Nivel de significancia

Grado de Libertad

Para el cálculo del grado de libertad (gl) se utiliza la siguiente fórmula:

$$gl = (nf - 1) (nc - 1)$$

$$gl = (2-1) (2-1)$$

$$gl = 1 * 1 \Rightarrow 1$$

$$CHI \text{ Tabla} = 1 X^2\alpha$$

$$CHI \text{ Tabla} = 3,84$$

Simbología

gl = grados de libertad

nf = número de fila

nc = número de columna

X²α = Chi cuadrado tabulado a un nivel de significancia

Nivel de significancia

Por lo general se trabaja con un nivel de significancia de 0.05 siendo el error que se puede cometer al rechazar la hipótesis nula siendo verdadera, y siendo la probabilidad del 0.95 de que la hipótesis nula sea verdadera.

Para la comprobación de la hipótesis se selecciona un nivel de significación del 5%, (α) y un nivel de confiabilidad de 95%.

Para el cálculo del valor p se realiza por medio de la siguiente fórmula:

$$p = 1 - \text{nivel de significancia}$$

Es decir:

$$p = 1 - 0,05$$

$$p = 0,95$$

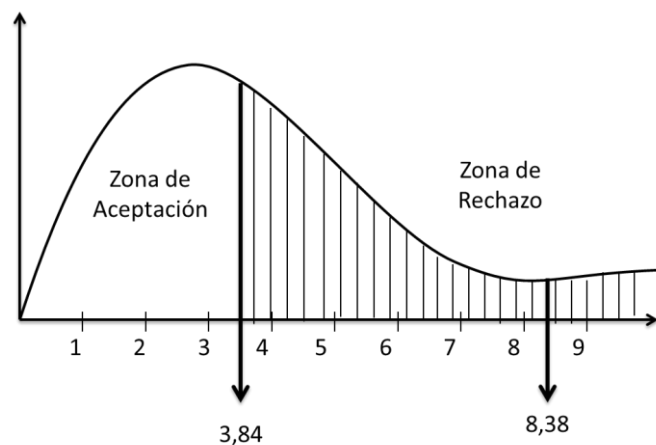
El valor del Chi- Cuadrado considerando que el grado de libertad es igual a 1, de la tabla estadística es 3,84

4.2.5. Regla de Decisión

Decisión

Si $x^2_c \geq x^2_\alpha$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; $8,38 \geq 3,84$ cumple con la condición

Gráfico



4.2.6. Conclusión

Según con los cálculos obtenidos del chi-cuadrado, el nivel de significancia frente al chi- cuadrado tabulado se tiene el siguiente análisis $\chi^2_c \geq \chi^2_\alpha \implies 8,38 \geq 3,84$; por lo tanto se cumple con la condición. Entonces se acepta la hipótesis alterna H_a y se rechaza la nula H_0 , es decir, se confirma que “La aplicación de logística comercial incide, en la obtención de los índices de actividad de IMPORTADORA ALVARADO VASCONEZ CIA. LTDA del cantón Ambato.”

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Según el análisis realizado y sobre la base de los objetivos de la investigación se determinaron las siguientes conclusiones:

- Analizado el sistema actual de manejo de inventarios se identificaron varios motivos por lo que la empresa no aplica una adecuada logística comercial entre ellos son: que poseen falencias en los métodos de control en la verificación del estado de repuesto en cuanto al traslado de la mercadería, no cuentan con un proceso de validación de calidad de los productos antes de ser enviados al cliente, además reciben devoluciones por la insatisfacción de los clientes porque existe una escasa comunicación entre departamentos por que proceden a realizar sus funciones aisladamente.
- Finalmente gracias a un estudio minucioso realizado se logró determinar que llevan informes de control de inventarios donde refleja que no presentan una logística adecuada que permitan reflejar los índices de efectividad (rotación de proveedores, cartera, de inventarios) excelentes permitiendo resultados en cuanto al manejo y cuidado de la administración de inventarios. Permitiendo identificar que Importadora Alvarado no cuenta con una oportuna comunicación con sus proveedores en caso de desperfectos hallados en los productos, además no proporcionan informes que ayuden a la empresa en el control de pago de proveedores y al cobro de clientes; de igual manera existen políticas que no se aplican en el proceso de cobranza.
- Por lo tanto según lo investigado se concluye que al no poseer una adecuada logística comercial no se puede contrarrestar las falencias en el proceso de pedidos para evitar compras innecesarias; de igual manera para obtener seguridad en la calidad del traslado de mercadería; al mismo tiempo en el manejo de inventarios como gestionar de manera clara y precisa tanto físicamente como sistemáticamente. Es por ello que influye directamente en los resultados finales, por no realizar una administración correcta no se reflejan resultados positivos en los indicadores de efectividad.

5.2. Recomendaciones

Partiendo de los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a la Importadora Alvarado se puede recomendar lo siguiente:

- Es importante establecer una adecuada logística comercial centrándose en procesos y técnicas de verificación a los productos permitiendo transformar el rendimiento de su operación y asegurar la satisfacción del cliente final, además de construir una correcta comunicación entre departamentos para perfeccionar el control de inventarios de la empresa.
- Establecer una correcta recopilación de información que permita notificar a cada uno de los proveedores de los inconvenientes que se presentaron en los productos entregados, para que se dé la solución respectiva en el menor tiempo posible sin tener que llevar a pérdidas en la empresa. Además fijar una administración con una adecuada logística comercial que facilite la obtención de informes de control para supervisar el proceso y reflejar resultados positivos en los indicadores de actividad.
- Implantar un plan logístico comercial adecuado para medir el desempeño de las actividades de abastecimiento y distribución de los productos que permitan establecer indicadores en posiciones estratégicas para presentar resultados óptimos a mediano y largo plazo y llegar a conseguir una completa satisfacción en los clientes.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

Título: Diseño de un plan logístico comercial para el adecuado manejo de inventarios con la finalidad de mejorar los índices de actividad

Institución Ejecutora: Importadora Alvarado Vascones Cía. Ltda.

Beneficiarios: Gerente, administradores, vendedores, clientes

Ubicación: Av. Cevallos y Unidad Nacional y su matriz en Samanga

Tiempo estimado: Julio – Diciembre del 2013

Equipo Técnico: Investigador a: Srta. Daniela Guizado

Administradora: Ing. Verónica Chauca

Tutor: Dr. Joselito Naranjo

Costo: El costo de la propuesta es de \$ 819,50

Cuadro 38.- Presupuesto

No	RUBRO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	TOTAL, USD \$
1	Encuestadores	5	1,00 \$ / cuestionario	\$ 200,00
2	Asesor estadístico	1	30,00 \$ / cálculo	\$ 30,00
3	Asesor Informático	1	20,00 \$ / hora	\$ 20,00
4	Suministros de oficina	----	----	\$ 200,00
5	Fotocopias	----	0,03 \$ / copia	\$ 30,00
6	Transporte	----	0,25 \$ / viaje	\$ 25,00
7	Servicios básicos (luz, agua, teléfono, internet)	----	-----	\$ 30,00
8	Alimentación	----	-----	\$ 30,00
9	Memoria USB (pendrive)	1	20 \$ / artículo	\$ 20,00
10	Alquiler de equipos	2	80 \$ hora	\$ 160,00
SUBTOTAL, USD \$				\$ 745,00
+ 10% IMPREVISTOS, USD \$				\$ 74,50
TOTAL, USD \$				\$ 819,50

Elaborado por: Daniela Guizado

6.2. Antecedentes

La desaplicación de logística comercial en los indicadores de actividad negativos en Importadora Alvarado; es causado porque tiene un inadecuado manejo de inventarios ya que poseen desembolsos innecesarios produciendo sobresaturación de bodega, incurre en costos elevados en compra de emergencia para vender un pedido, no realiza presupuesto de venta.

Además no existe control de calidad de envió del repuesto, poseen información errónea acerca de inventarios; por ello produce mercadería obsoleta que afecta a la devolución frecuente por parte de los clientes, imprecisión de capacidad de bodega por la sobresaturación de pedidos, incremento innecesario de compras, perdida en ventas e información ineficiente por parte de la administración para el adecuado manejo de inventarios para la realización y cálculo de indicadores de actividad negativos. Todo esto es ocasionado porque su sistema actual que poseen para el manejo y control de inventario en el proceso de venta existe varias falencias desde su punto de adquisición con el proveedor hasta la llegada al consumidor donde se establecen parámetros que el personal no cumple y otras que no existen. También se puede apreciar que se realizan compras innecesarias ya que no poseen organización en el proceso de pedidos.

Conjuntamente realizan informes de control de inventarios pero no reflejan los índices de efectividad (rotación de proveedores, cartera, de inventarios) con resultados excelentes en cuanto al manejo y cuidado de la administración de inventarios. Para obtener eficiencia no se refleja canales de información óptimos para obtener una oportuna comunicación desde departamento de compras con el de ventas.

Concluyendo que:

Para contrarrestar el inadecuado control de inventarios se plantea el diseño de un plan logístico comercial ya que con el mismo, se pretende mejorar el proceso de compra y venta de productos que maneja la importadora Alvarado para así establecer una correcta logística, además de establecer correctamente los parámetros y un eficiente control en los pedidos y compras.

Con esta se puede fijar una correcta administración de los inventarios además de establecer informes de control que permitan supervisar el proceso de una mejor manera. Con ello realizar una correcta recopilación de información que permita notificar a cada

uno de los proveedores de los inconvenientes que se presentaron en los productos entregados para que se dé la solución respectiva en el menor tiempo posible sin tener que llevar a pérdidas en la empresa

6.3. Justificación

Actualmente, se presenta avances gracias a la tecnología que ayudan a optimizar el tiempo y los recursos por lo tanto se ha visto el interés que tienen las empresas en convertirse en potencia para el mercado automotriz, por ello se presentan controles que ayudan al manejo adecuado de inventarios ya que estos son los productos y/o servicios que ofrecen a los clientes; demandando garantía, calidad y exigiendo estándares que diferencien de los demás. Por eso se exigen controles minuciosos para el correcto direccionamiento desde su adquisición hasta su venta para certificar el servicio brindado en la satisfacción del cliente, y obtener indicadores que ayuden a la empresa para desenvolverse de manera eficiente en la rotación de inventario en obtener pagos y cobros oportunos obteniendo alianzas empresariales que ayudan a progresar en el mundo automotriz.

Por el interés que tienen las empresas en cumplir con las demandas de los clientes buscan métodos que ayudan a lograrlo; por ello es importante aplicar una adecuada logística comercial porque ayuda a garantizar la satisfacción del cliente, porque exigen parámetros que cumplan desde que realizan el pedido a proveedores hasta la venta al cliente. Con la logística se mejora el sistema de pedidos porque se disminuye el costo en el transporte de mercadería entre almacenes, se busca planificar para verificar las garantías que se establece al cliente desde lo recibe porque busca entregar en el tiempo y en la forma adecuada.

Por ello la presente propuesta será de gran utilidad para la empresa porque al ejecutar un buen plan logístico comercial nos ayuda a mejorar la eficiencia ya que disminuye los costos obteniendo clientes satisfechos y eliminación de las devoluciones del producto por calidad y tiempo tardío de llegada. Al optar en la aplicación de la logística comercial se fortalece para trabajar en los errores que existen en el manejo y cuidado de inventarios como en la satisfacción del cliente. Por ello ayuda a entender mejor al mercado para garantizar la calidad y satisfacción de ellos. Se establecerá una correcta

recopilación de información que permita notificar a cada uno de los proveedores de los inconvenientes que se presentaron en los productos entregados para que se dé la solución respectiva en el menor tiempo posible sin tener que llevar a pérdidas en la empresa

Se comprobó mediante el chi cuadrado que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, la aplicación de logística comercial incide en la obtención de los índices de actividad de Importadora Alvarado; es por ello que se recomienda aplicar un plan logístico comercial con el propósito de mejorar el servicio al cliente optimizando costos, recurso y tiempo.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Realizar un plan logístico comercial para el adecuado manejo de inventarios con la finalidad de mejorar los índices de actividad

6.4.2. Objetivo Especifico

- Diagnosticar la situación actual para encontrar los motivos de la inadecuada logística
- Evaluar el proceso de pedidos para mejorar la recepción de los productos en cantidad y calidad
- Verificar el transporte que se realiza para optimizar tiempo y recursos
- Determinar la gestión de inventarios que realizan para verificar la entrada y salida de la mercadería con lo físico con en el sistema asegurando la disminución de niveles de existencias y tener disponibilidad de la mercadería en el tiempo estimado.
- Mejorar el servicio al cliente perfeccionando la calidad del repuesto para evitar devoluciones y pérdidas
- Mejorar la rotación de Proveedores encontrando métodos adecuados para el pago a proveedores y la llegada de mercadería
- Distribuir la rotación de Inventario para la adecuada salida de la misma

- Adaptar la rotación de Cartera distribuyendo los métodos de cobro con el adecuado ingreso de dinero y salida de mercadería
- Evaluar procedimientos realizados para la mejora el proceso de ventas para resultados obtenidos gratificantes

6.5. Análisis de Factibilidad

6.5.1. Factibilidad Económica

La propuesta de realizar un Plan Logístico Comercial para mejorar los indicadores de actividad es factiblemente económica; ya que no se incurrirá en costos-gastos adicionales para ejecutarlo dentro de la empresa. Realizando un análisis del costo-beneficio se tiene que no se realizará ningún costo imprevisto más sus beneficios son relevantes en cuanto a ingresos, porque se disminuyen costos y se aumenta utilidades.

6.5.2. Factibilidad Operativa

Para llevar a cabo este proyecto, se necesita de un personal capacitado en el área de ventas, área de compras, presupuestos, bodega y en la administración; al existir en el área administrativa personal con conocimientos apropiados para el desarrollo de este plan se establece por ende que es factible la ejecución de la propuesta.

6.5.3. Factibilidad Política

La propuesta es viable porque cumple con las políticas, estatutos y leyes que posee la empresa, dentro del ámbito del manejo de inventarios.

6.5.4. Factibilidad Legal

Además es factible legalmente porque las leyes ecuatorianas promueven la implementación de un plan logístico comercial con que el ayude a mejorar el manejo de inventarios, entre ellas está la Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno (LORTI), la legislación laboral, las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), las

Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC), las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)

6.5.5. Factibilidad Organizacional

Es factible porque sirve de apoyo desde el gerente hasta todo el sector administrativo los cuales están dispuestos a poner el empeño y predisposición para realizar cambios requeridos para la buena marcha de la empresa estableciendo posicionamiento en el mercado.

6.5.6. Factibilidad Tecnológica

La empresa cuenta con un nivel de tecnología alto que al momento solo se utiliza el 60%, de esta manera se podría cubrir con el total de la capacidad para mantener el control interno esperado, tanto por el gerente como por los clientes.

6.5.7. Factibilidad Imparcial

Es viable porque este plan se puede realizar en otras empresas que tengan el mismo problema de inventarios o deseen instalarle un plan logístico que ayude a la cadena de suministros.

6.6. Fundamentación Teórica

6.6.1. Logística Comercial

En su libro Ballou (2004) nos menciona que logística “es todo movimiento y almacenamiento que facilite el flujo de productos desde el punto de compra de los materiales hasta el punto de consumo, así como los flujos de información que ponen el movimiento en marcha, con el fin de dar niveles adecuados de servicio al consumidor a un coste razonable.”

Además Ballou (2004) hace relevancia que:

“es el control de los suministros y distribución de las mercancías hasta llegar al cliente; para ello cuenta con actividades claves y de soporte entre ellas son:

Actividades claves

Servicio al cliente

Transporte

Gestión de inventarios

Procesamiento de Pedidos

Actividades de soporte

Manejo de mercancías

Compras

Empaquetamiento

Planificación del producto

Gestión de información”

En la tesis de Velázquez (2009) no hace referencia a:

“La logística se centró en un nuevo recurso, el outsourcing. Los beneficios del “equilibrio costo-servicio” se podían obtener integrando servicios “multioperacionales”. Este concepto fue intensificado en la práctica en los noventa con las alianzas estratégicas en logística, imprescindibles para manejar negocios globales en particular cadenas de franquicias.

Definición de logística.

"La logística es una función operativa que comprende todas las actividades y procesos necesarios para la administración estratégica del flujo y almacenamiento de materias primas y componentes, existencias en proceso y productos terminados; de tal manera, que éstos estén en la cantidad adecuada, en el lugar correcto y en el momento apropiado".

Procesos Logísticos

1. Compras.

Funciones:

Adquisiciones: acción que consiste en adquirir los insumos, materiales y equipo, necesarios para el logro de los objetivos de la empresa, los cuales deben ajustarse a los siguientes lineamientos: precio, calidad, cantidad,

condiciones de entrega y condiciones de pago; una vez recibidas las mercancías es necesario verificar que cumplan con los requisitos antes mencionados, y por último aceptarlas.

Guarda y Almacenaje: Es el proceso de recepción, clasificación, inventario y control de las mercancías de acuerdo a las dimensiones de las mismas (peso y medidas).

Proveer a las demás áreas: Una vez que el departamento de compras se ha suministrado de todos los materiales necesarios, es su obligación proveer a las demás áreas tomando en cuenta: la clase. Cantidad y dimensiones de las mismas.

Para Villegas (2009) no hace referencia a al segundo y tercer proceso logístico:

2. Presupuestos

2.1. Pronóstico de demanda

Definición: Predicción, con algunos indicios del futuro. Implica aprovechar el comportamiento histórico de la demanda para poder predecir el futuro.

2.2. Plan de Ingresos.

Definición: Documento que contempla en forma ordenada y coherente el resultado de multiplicar el precio de venta por el número de unidades producidas y vendidas en periodos determinados.

2.3. Plan de Egresos.

Definición: Documento que presenta en forma concreta los desembolsos o salidas de dinero de una empresa a través del tiempo.

2.4. Presupuesto de efectivo.

Definición: Estado que muestra los flujos de efectivo (entradas, salidas y efectivo neto) de una empresa durante un período específico.

3. Transporte.

3.1. Planeación de rutas.

“Es el análisis de los tiempos durante el cual los artículos están en tránsito en un periodo dado así como los costos totales de transportación para todos los envíos.”

3.2. Mantenimiento de Unidades.

“El mantenimiento es una función que produce un bien real, que puede resumirse en: capacidad de producir con calidad, seguridad y rentabilidad.”

3.3. Selección de servicios de transporte.

Es una técnica innovadora de administración, que consiste en la transferencia a terceros de ciertos procesos complementarios que no forman parte del giro principal del negocio, permitiendo la concentración de los esfuerzos en las actividades esenciales a fin de obtener competitividad y resultados tangibles.

Para Ballou (2004) menciona el cuarto y quinto proceso logístico que se debe aplicar en una cadena de suministro:

4. Inventarios.

4.1. Evaluación de Instalaciones.

Definición: Es la toma de decisiones que implica determinar la ubicación, el número y tamaño de las instalaciones que se utilizarán.

4.2. Procedimientos de recepciones y despachos.

Definición: Planes que establecen un método para manejar las actividades de requerimientos y despachos de productos.

4.3 Mecanismos de seguridad.

Definición: Conjunto de elementos que previene algún riesgo o asegura el buen funcionamiento de alguna cosa, precaviendo que falle.

4.4. Controles de existencias.

Definición: “Inspección o fiscalización de los recursos que tienen un valor económico y que están pendientes de ser vendidos o empleados en el proceso productivo.”

4.5. Registro de entradas y salidas.

Es la actividad estructural que definen la cantidad y naturaleza de las actividades cotidianas que se efectúan dentro de la empresa, para saber la cantidad de movimientos en una medida de consumo de la actividad de manejo de materiales y productos.

4.6 Máximos y Mínimos por producto.

Concepto: Establecimiento de la cantidad límite superior e inferior de la existencia de un producto en el inventario, dependiendo de su movimiento.

4.7. Clasificación ABC.

Definición: El análisis ABC es una manera de clasificar los productos de acuerdo a criterios preestablecidos, la mayor parte de los textos que manejan este tema, toman como criterio el valor de los inventarios y dan porcentajes relativamente arbitrarios para hacer esta clasificación. Por ejemplo, el 10% de los productos representan el 60% de las compras de la empresa por lo

tanto esta es la zona A, un 40% de los productos el 30%, que serían los que están ubicados en la zona B, el resto (50% de los productos y 10% de las compras) son productos C.

5. Servicio al cliente.

5.1. Políticas de servicio al cliente.

Definición: Criterios o directrices de acción elegidas como guía en el proceso de satisfacerle un deseo o necesidad al cliente

5.2. Procesamiento de pedidos.

Definición: Específicamente incluye la preparación, transmisión, la entrada, el surtido y el informe sobre el estado del pedido, que va desde la solicitud de productos o servicios, hasta la comunicación del cliente sobre el estado del pedido.

5.3. Rastreo de productos.

Definición: elemento de pos transacción que representa la protección al cliente de los productos defectuosos y manejar las reclamaciones, quejas y devoluciones.

5.4. Evaluación del servicio.

Definición; Medición entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa”

6.6.2. Índices de Actividad

Los indicadores de actividad o también llamadas de rotación sirven para medir la eficiencia en la utilización de los activos, realizando análisis entre las cuentas de balance como la de resultados. Este indicador es importante porque permite identificar los activos improductivos para el logro de los objetivos de la empresa. Algunos indicadores de actividad son:

Rotación de Cartera.-Este indicador nos permite ver el numero de veces que las cuentas por cobrar giran en promedio en un tiempo.

$$= \frac{\text{Ventas netas a credito}}{\text{Promedio de Cuentas por Cobrar}}$$

Y con los días nos permite medir cuantos días en promedio tarda en recuperar la cartera de cuentas por cobrar. Este indicador evalúa de acuerdo a las políticas que tiene la empresa.

$$= \frac{365}{\text{Rotacion de Cuentas por Cobrar}}$$

Rotación de Inventarios.- Con este indicador nos permite identificar el número de veces que recupera el ciclo de inventario a efectivo.

$$= \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Promedio de Inventario}}$$

Y en consecuencia el número promedio de días que se conserva la inversión en forma de inventarios.

$$= \frac{360}{\text{Rotacion de inventarios}}$$

Ciclo Operacional.- Refleja el número de días que requiere la compañía para convertirlo en efectivo.

$$= \frac{\text{Inventario promedio} \times 365 \text{ ds}}{\text{Costo de ventas}} + \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} \times 365 \text{ ds}}{\text{Ventas a credito}}$$

Rotación de Proveedores.- Con este indicador mide el número de veces que las cuentas por pagar se convierten en efectivo dentro del periodo.

$$= \frac{\text{Compras a credito del periodo}}{\text{Promedio de Cuentas por Pagar}}$$

Plazo promedio que las cuentas por pagar son canceladas, mide en cuantos días la empresa paga sus cuentas a proveedores reflejando la eficiencia de las políticas de crédito.

$$= \frac{\text{Cuentas por pagar promedio x 365 dias}}{\text{compras a credito del periodo}}$$

6.6.3. ISO 9001

Para realizar el plan logístico nos basaremos en los lineamientos que presenta la ISO 9001 para hacer procesos, a continuación se presenta un resumen breve acerca de la ISO.

La ISO (9001) “es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.”

Para Pymes Potencial (2013) nos presenta los beneficios que trae realizar un plan bajo los lineamientos de la ISO son:

“Aumenta la satisfacción del cliente.

Clara definición de procesos y responsabilidades en la organización.

Mejora la imagen de la empresa en el mercado.

Incrementa la conciencia de la calidad entre los empleados.

Mejora la calidad del producto o servicio.

Aumenta las posibilidades de ganar licitaciones o contratos.

Promueve la mejora continua.

Mejor comunicación interna y la calidad de la información.

Prevención de problemas, no corrección.

Medición, control y mejora a través de indicadores de desempeño en los procesos.”

En la revista de Orell (2011) nos hace relevancia de la norma es aplicada en:

“Los sistemas de gestión y se centra en todos los elementos de administración con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque, de este modo, se aseguran que la empresa seleccionada dispone de un buen sistema de gestión, basado en una calidad óptima.

Es cierto que asumir un sistema de gestión basado en ISO conlleva un aumento de los gastos directos, tales como: sueldos de personal específico de

calidad, auditorías externas (siempre y cuando se esté certificado) y formación expresa. Todos estos costes son en realidad una buena inversión para rentabilizar los procesos productivos, el ahorro que se genera de forma directa al conseguir realizar las tareas con un defecto “casi” cero y los beneficios indirectos (pero tangibles) que reconocen los clientes, a medio y largo plazo de la implementación, hacen que la adopción del sistema sea una ventaja para cualquier organización, ya sea pequeña, mediana o grande.

Eso sí, toda la organización, especialmente directivos y socios, deben apoyar y dirigir el cambio hacia una metodología claramente beneficiosa para la empresa.”

Para realizar los diagramas de flujo a continuación se dará un breve resumen de que trata los diagramas de flujo, para ADRFormacion menciona que:

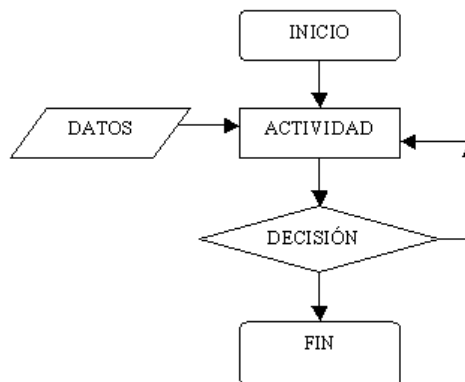
“Mediante los diagramas de flujo podremos comprender rápidamente el proceso en su totalidad, facilitando así su análisis para modificarlo y mejorarlo.

Definición

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de los pasos que seguimos para realizar un proceso; partiendo de una entrada, y después de realizar una serie de acciones, llegamos a una salida.

Cada paso se apoya en el anterior y sirve de sustento al siguiente:

Grafico 35.- Diseño de Diagrama de flujo



Características y ventajas:

Es una representación gráfica de las secuencias de un proceso, presenta información clara, ordenada y concisa.

Permite visualizar las frecuencias y relaciones entre las etapas indicadas.

Se pueden detectar problemas, desconexiones, pasos de escaso valor añadido etc.

Compara y contrasta el flujo actual del proceso contra el flujo ideal, para identificar oportunidades de mejora.

Identifica los lugares y posiciones donde los datos adicionales pueden ser recopilados e investigados.

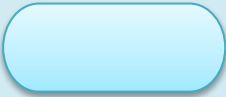



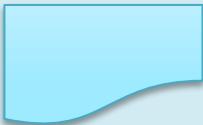



Ayuda a entender el proceso completo.

Permite comprender de forma rápida y amena los procesos.

Simbología

Para representar la información, necesitamos una serie de símbolos básicos que emplearemos en la confección de diagramas de flujo:”

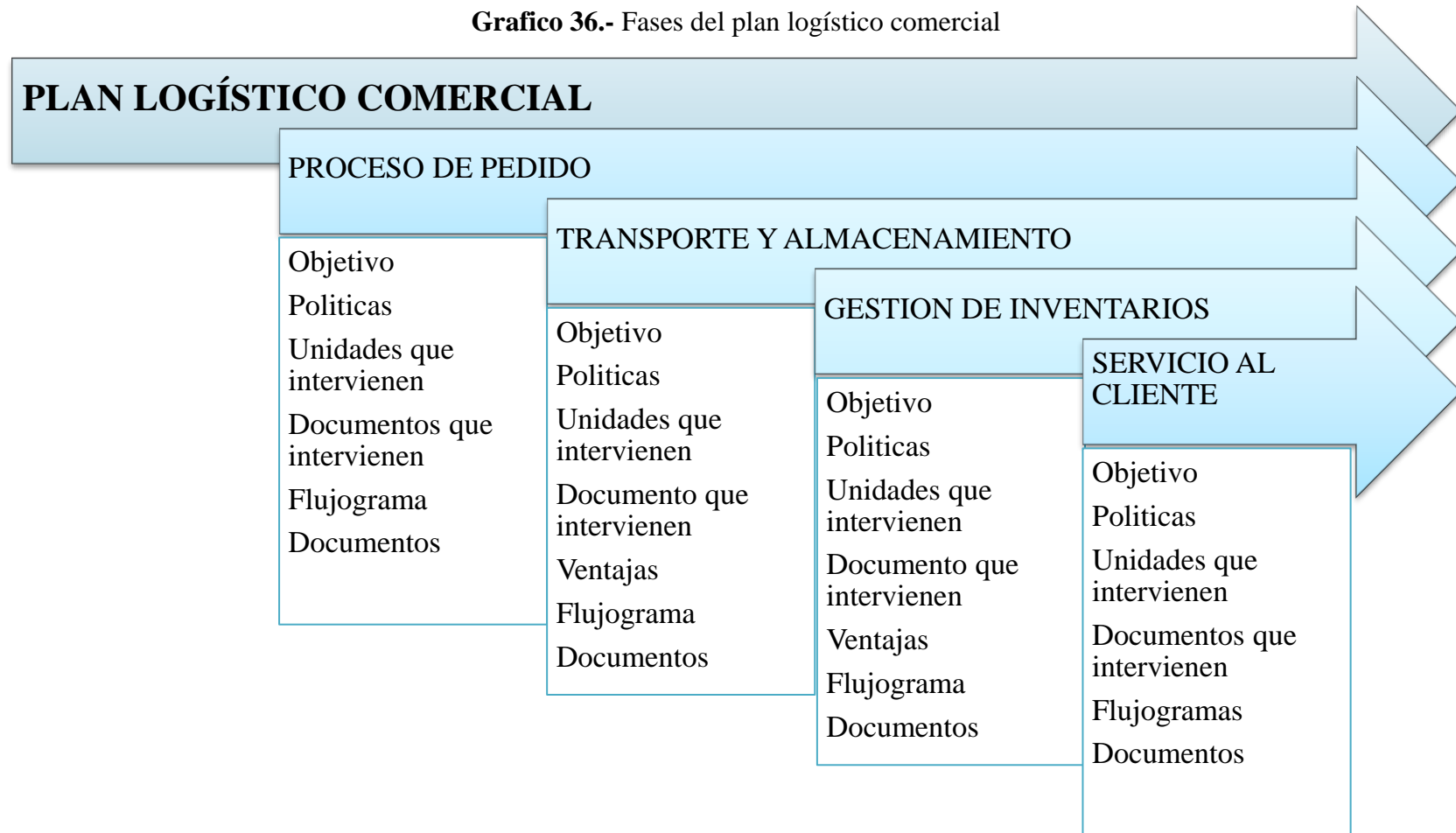
Cuadro 39.- Simbología de Diagramas

SIMBOLO	SIGNIFICADO	PARA QUE SE UTILIZA
	Comienzo o final de proceso	En su interior situamos materiales, información o acciones para comenzar el proceso o para mostrar el resultado en el final del mismo
	Actividad	Tarea o actividad llevada a cabo durante el proceso. Puede tener muchas entradas, pero solo una salida
	Decisión	Indicamos puntos en que se toman decisiones: sí o no, abierto o cerrado
	Conexiones de pasos o flechas	Muestran dirección y sentido del flujo del proceso, conectando los símbolos.
	Documento	Se utiliza este símbolo para hacer referencia a la generación o consulta de un documento específico en un punto del proceso.
	Archivo o Almacenamiento	Indica el deposito permanente de un documento o información dentro de un archivo
	Conector de Pagina	Representa una conexión o enlace con otra hoja en la que continua el diagrama de flujo
	Conectores	Conector dentro de la página. Representa la continuidad del diagrama del flujo. Enlaza dos pasos no consecutivos en una pagina

6.7. Metodología del modelo operativo

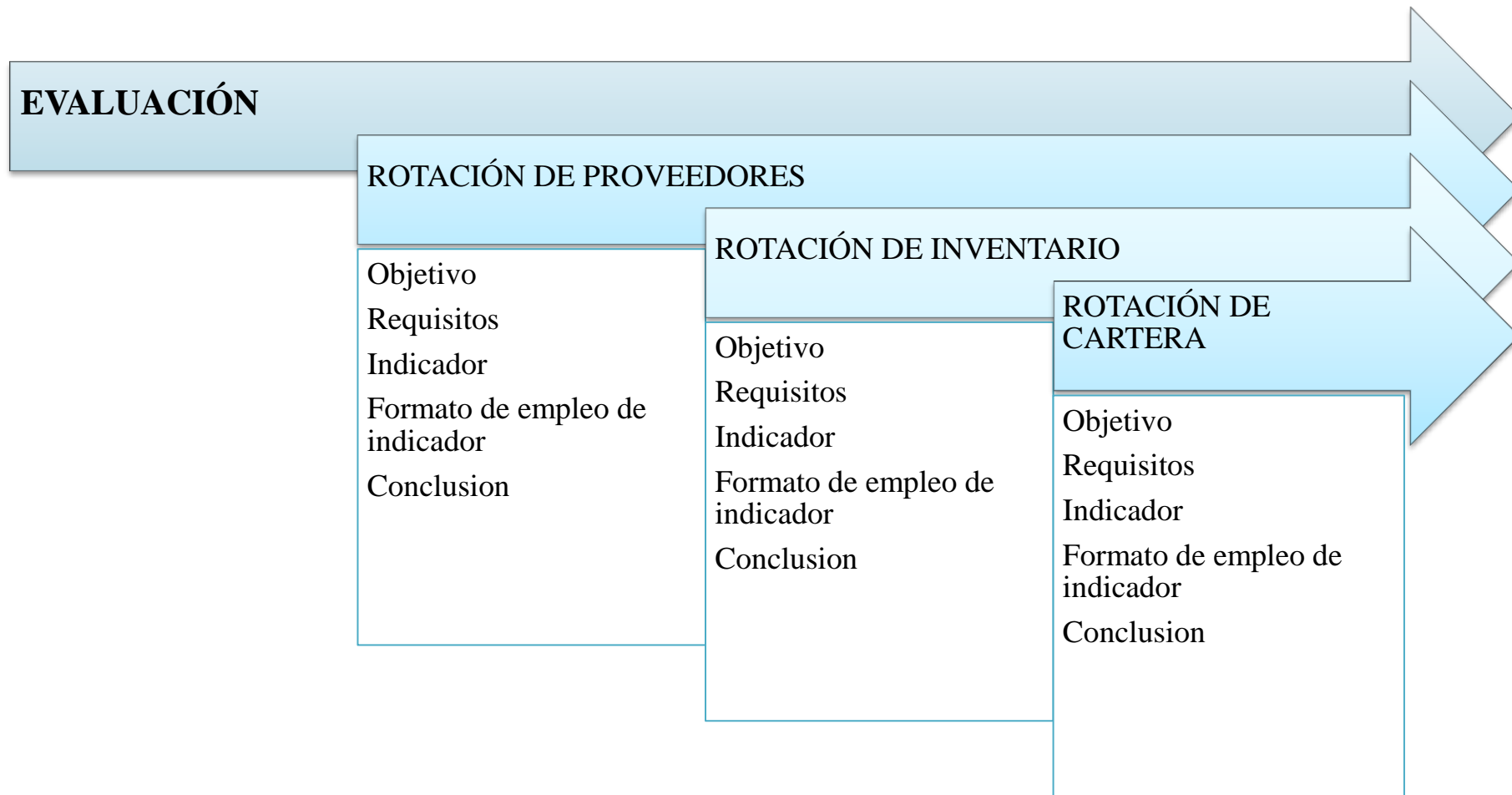
6.7.1. Modelo Operativo

Grafico 36.- Fases del plan logístico comercial



Elaborado por: Daniela Guizado

Grafico 37.- Fase de la evaluación de la logística comercial



Elaborado por: Daniela Guizado

6.7.2. Elaboración de la propuesta

A continuación se procede a desarrollar de manera práctica el diseño del plan logístico comercial se llevara a cabo las fases anteriormente mencionadas, y al final se estructurada un formato de evaluación.

PLAN LOGÍSTICO COMERCIAL

Mejora en los indicadores de actividad y en la cadena de suministro

OBJETIVO

Desarrollar políticas que ayuden al proceso de pedidos, almacenamiento y transporte de la mercadería para obtener eficiente gestión de inventarios, con ello poder cumplir la satisfacción de las necesidades de los clientes.

METAS A ALCANZAR

Pedido exacto de pedidos

Buena relación comercial con los proveedores


Obtener buena calidad del producto para ofrecer


Optimizar tiempo en el transporte

Organización y administración adecuada de inventarios

Incremento de cliente y posicionamiento en el mercado

FASES

	<h2>PLAN LOGÍSTICO</h2>	CODIGO: PL-PP-01
		FECHA: 20-AGOSTO-2014
<h3>1. PROCESO DE PEDIDOS</h3>		PAGINA: 1 DE 7
<p>1. Objetivo</p> <p>Evaluar el proceso de pedidos para mejorar la recepción de los productos en calidad para garantizar la satisfacción de la demanda de clientes.</p> <p>2. Políticas</p> <p>Buscar proveedores que garanticen la calidad y el tiempo de llegada del pedido</p> <p>Realizar la descripción exacta del pedido a solicitar haciendo constataciones físicas verificando existencias para cumplir con la demanda de clientes antes de realizar un pedido</p> <p>Realizar inspecciones en las instalaciones para saber dónde ubicar la mercadería nueva en la bodega.</p> <p>Hacer seguimiento de la compra desde el proveedor hasta la llegada a las instalaciones de la empresa, para verificar la cancelación y la entrega inmediata</p> <p>Controlar la calidad de la mercadería para el ingreso al sistema.</p> <p>3. Unidades que intervienen</p> <p><u>Bodega.</u>- Aquí se detallara la orden de compra, el mismo realizara un estudio minucioso de la mercadería faltante para realizar dicha orden.</p> <p>Esta misma orden será entregada al departamento de compras para que autorice su adquisición. Al momento de llegar la mercadería debe verificar la garantía que esté en buen estado y la cantidad requerida para su almacenaje hasta su venta.</p>		

	<h1>PLAN LOGÍSTICO</h1>	CODIGO: PL-PP-01
<h2>1. PROCESO DE PEDIDOS</h2>		PAGINA: 2 DE 7
<p><u>Departamento de Compras.-</u> Este departamento se encargara de realizar pedidos a los proveedores, el mismo tendrá que verificar cada uno de los ítems que están solicitando para ver el estatus de venta que tiene. Además de verificar que la bodega este en buenas instalaciones para la conservación intacta del producto.</p> <p><u>Departamento de Ventas.-</u> Este departamento es el que está relacionado directamente con los clientes, ya que ellos realizan planes de Marketing para poder vender. En cada departamento debe existir Jefe de ventas de cada almacén que tenga la empresa para que coordinen los pedidos por parte de los clientes para poder ser despachados.</p> <p><u>Departamento de Contabilidad.-</u> Este departamento es el encargado de verificar la factura y de realizar el pago al proveedor. También es el que recibe los informes diarios de venta que realiza cada sucursal.</p> <p style="text-align: center;">4. Documentos que intervienen</p> <p><u>Orden de Pedido.-</u> Sera realizada por el bodeguero enlistando la mercadería que se va pedir detallando la cantidad, modelo, código.</p> <p><u>Solicitud a Proveedores.-</u> Sera realizada por el departamento de compras aquí se detallara la orden de compra realizada por bodeguero.</p> <p><u>Orden de pedido de clientes.-</u> Sera realizada por el vendedor de acuerdo a las especificaciones que demanda el cliente.</p> <p><u>Informe compra exitosa.-</u> Sera realizada por el departamento de compras para establecer que la compra ya está cancelada y que la mercadería ya puede ser verificada en la calidad y cantidad pedida al proveedor.</p>		



PLAN LOGÍSTICO

CODIGO: PL-PP-01

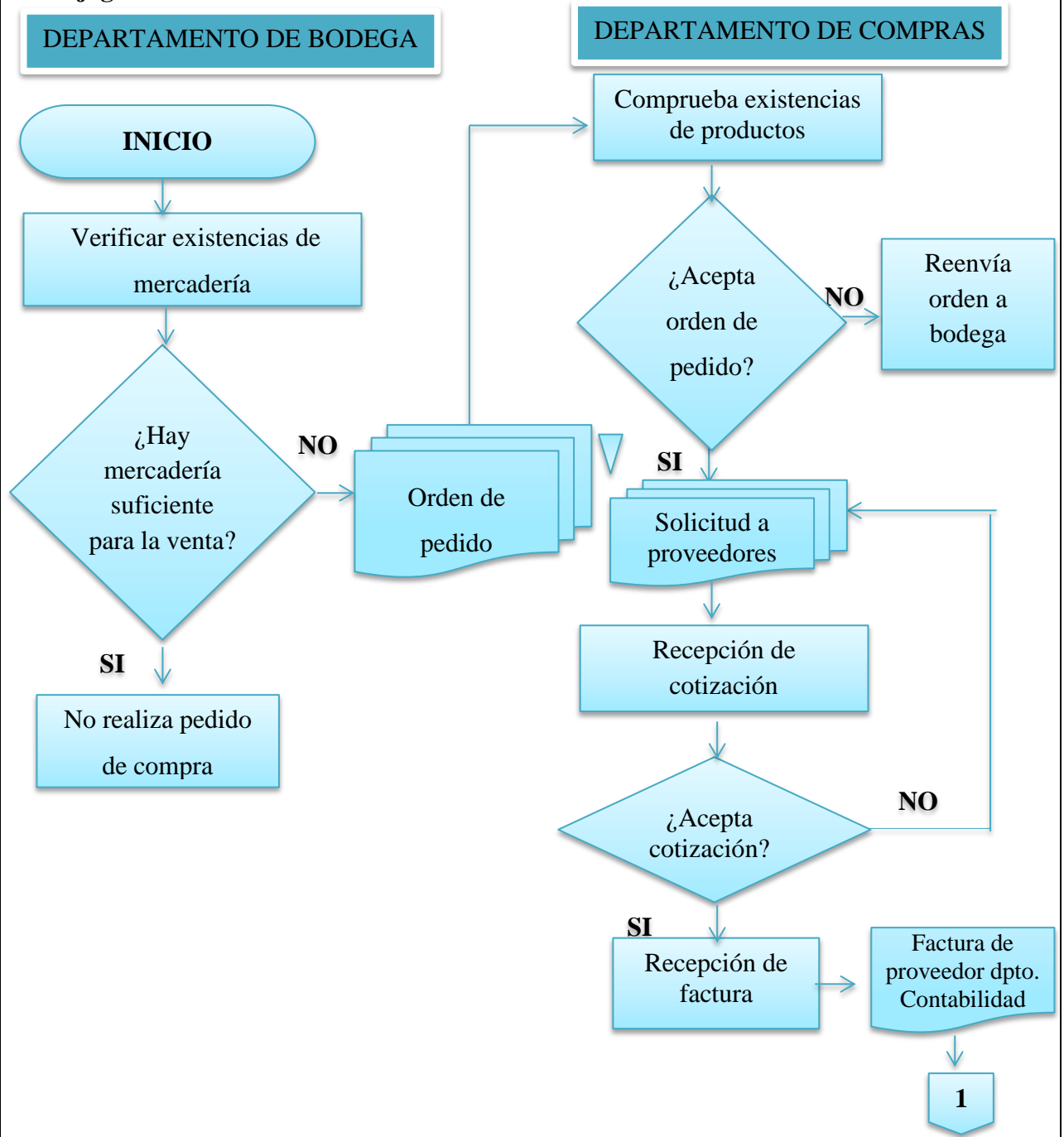
FECHA: 20-AGOSTO-2014

1. PROCESO DE PEDIDOS

PAGINA: 3 DE 7

Al existir inconveniente informar inmediatamente al proveedor.

5. Flujogramas





PLAN LOGÍSTICO

CODIGO: PL-PP-01

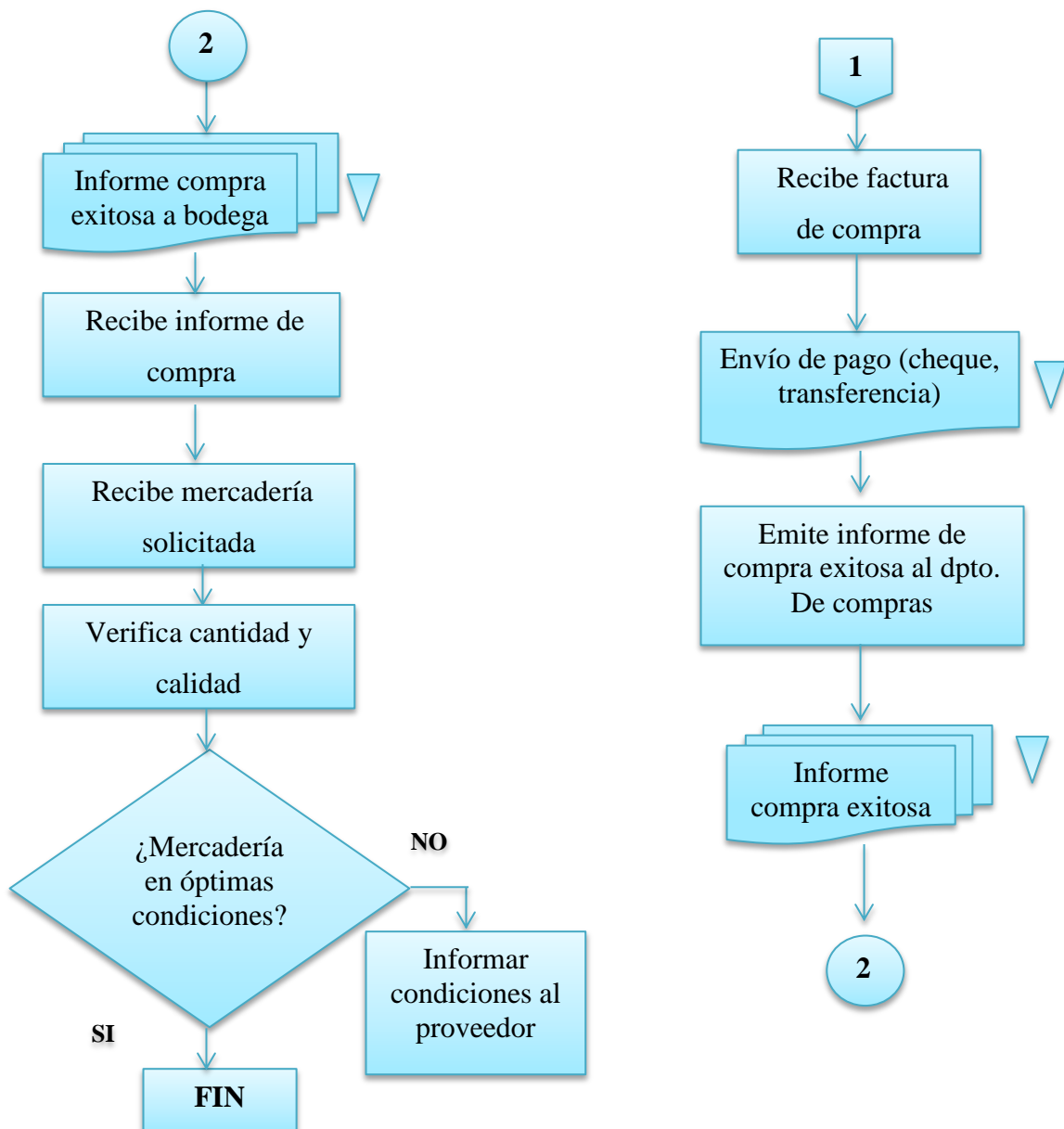
FECHA: 20-AGOSTO-2014

1. PROCESO DE PEDIDOS

PAGINA: 4 DE 7

DEPARTAMENTO DE BODEGA

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD





PLAN LOGÍSTICO

CODIGO: PL-PP-01

FECHA: 20-AGOSTO-2014

1. PROCESO DE PEDIDOS

PAGINA: 5 DE 7

6. Diseño de documentos

Formato 1.- Orden de Pedido a Proveedor

ORDEN DE PEDIDO				
FECHA	<input type="text"/>			
NUMERO	<input type="text"/>			
Bodeguero <input type="text"/>				
<hr/>				
ITEM	CODIGO	CANT	DESCRIPCION	UNIDAD
<hr/>				
FIRMA DE BODEGA				
<hr/>				
FIRMA DEL DPTO DE COMPRAS				
Recibido por:				

Elaborado por: Daniela Guizado

Original: Departamento de Compras
Copia 1: Departamento de Contabilidad
Copia 2: Bodega



PLAN LOGÍSTICO

CODIGO: PL-PP-01

FECHA: 20-AGOSTO-2014

1. PROCESO DE PEDIDOS

PAGINA: 6 DE 7

Formato 2.- Solicitud a Proveedores

SOLICITUD A PROVEEDORES				
PROVEEDOR RUC: TELEFONO: DIRECCION: Contacto:		NUMERO		
		FECHA		
ITEM	CODIGO	DESCRIPCION	CANT	UNIDAD
_____ FIRMA DEL DPTO DE COMPRAS				
Recibido por:				

Elaborado por: Daniela Guizado

Original: Proveedores

Copia 1: Departamento de Compras

Copia 2: Departamento de Contabilidad

	PLAN LOGÍSTICO	CODIGO: PL-PP-01
		FECHA: 20-AGOSTO-2014
1. PROCESO DE PEDIDOS		PAGINA: 7 DE 7

Formato 3.- Informe de Compra Exitosa

INFORME DE COMPRA EXITOSA

REMITENTE

PROVEEDOR: _____

RUC: _____

TELEFONO: _____

DIRECCION: _____

Contacto: _____

N° ORDEN DE PEDIDO

N° SOLICITUD A PROVEEDOR

ITEM	CODIGO	DESCRIPCION	CANT	UNIDAD	OBSERVACIONES

N° CHEQUE DE CANCELACION

FIRMA DE DTO CONTABILIDAD

Recibido por: _____

FIRMA DE DPTO COMPRAS

Recibido por: _____

FIRMA DE BODEGA


Recibido por: _____

Elaborado por: Daniela Guizado

Original: Bodega

Copia 1: Departamento de Compras

Copia 2: Departamento de Contabilidad

	PLAN LOGÍSTICO	CODIGO: PL-TA-02
		FECHA: 20-AGOSTO-2014
2. TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO		PAGINA: 1 DE 5
<p>1. Objetivo</p> <p>Verificar el transporte que se realiza para optimizar tiempo y recursos asegurando que las instalaciones sean acordes para el buen mantenimiento de la mercadería.</p> <p>2. Políticas</p> <p>Verificar la mercadería en la salida del almacén</p> <p>Observar y controlar el adecuado empacamiento de la mercadería para que llegue en buenas condiciones para la venta</p> <p>Controlar las instalaciones que estén acordes para el mantenimiento intacto de la mercadería</p> <p>Notificar al responsable de la venta la calidad enviada de la mercadería</p> <p>3. Unidades que intervienen</p> <p><u>Vendedor</u>.- Es que realiza los pedidos al bodeguero para que se traslade desde bodega a almacén.</p> <p><u>Bodeguero</u>.- Es el encargado de despachar el pedido y empacar de manera en que asegure que la mercadería llegue intacta a la mercadería</p> <p><u>Chofer</u>.- Es el encargado de trasladar la mercadería entre bodega y almacén.</p> <p>4. Documentos que intervienen</p> <p><u>Salida de Bodega</u>.- Sera utilizado para la salida de la mercadería con las especificaciones de garantía de calidad y quien es el encargado de trasladar al almacén.</p> <p><u>Orden de transporte</u>.- Sera llenado por el bodeguero especificando el chofer, el carro y la ruta que va a seguir la mercadería para mayor control y disminución de costo.</p>		



PLAN LOGÍSTICO

CODIGO: PL-TA-02

FECHA: 20-AGOSTO-2014

2. TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO

PAGINA: 2 DE 5

5. Ventajas

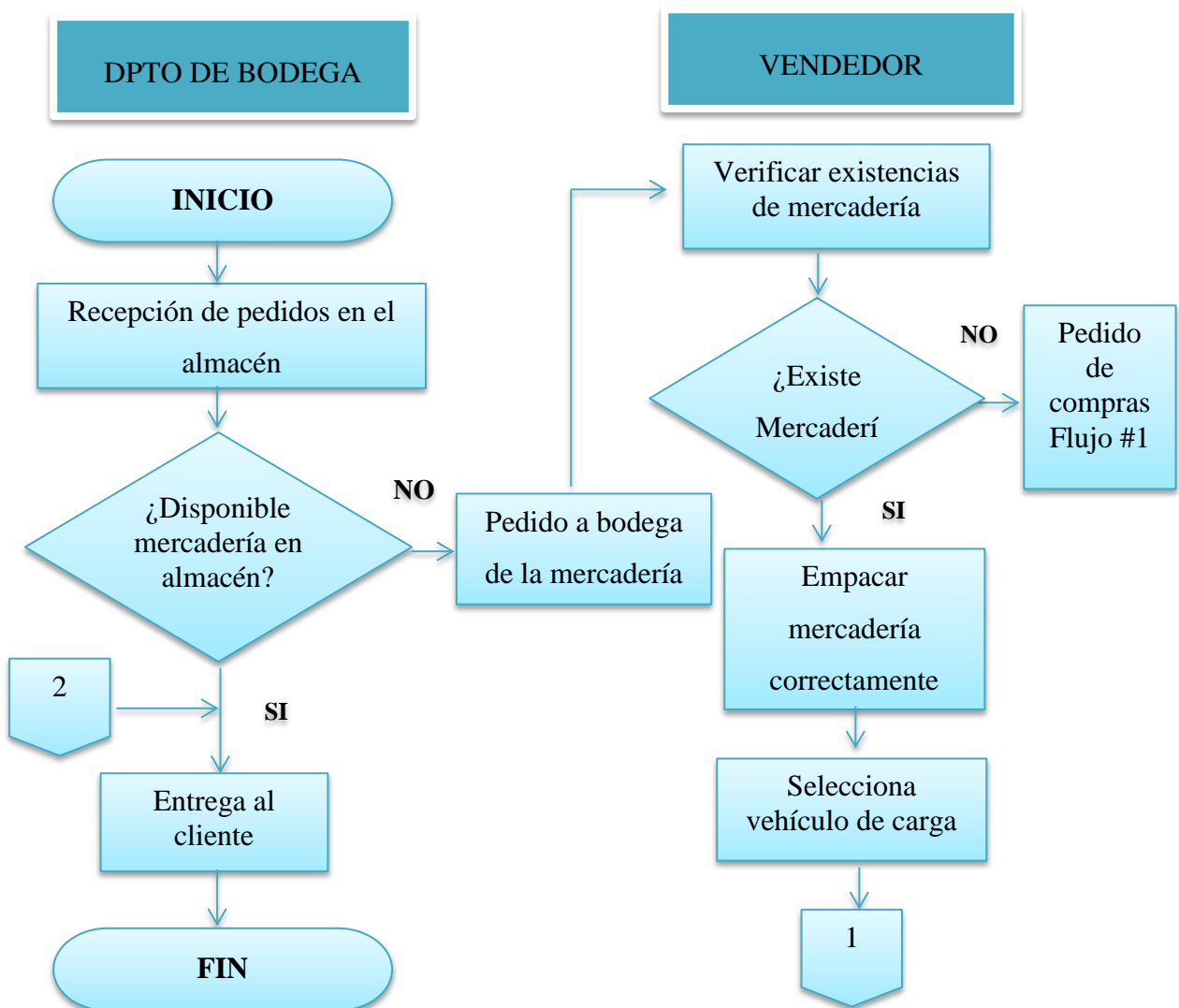
Asegura la calidad de la mercadería para la venta del cliente

Se controla el empacamiento de la mercadería y busca instalaciones acordes para el buen mantenimiento de la mercadería

Disminuye costos y gastos por devolución de mercadería

6. Flujogramas

Flujo grama 1.- Proceso de transporte





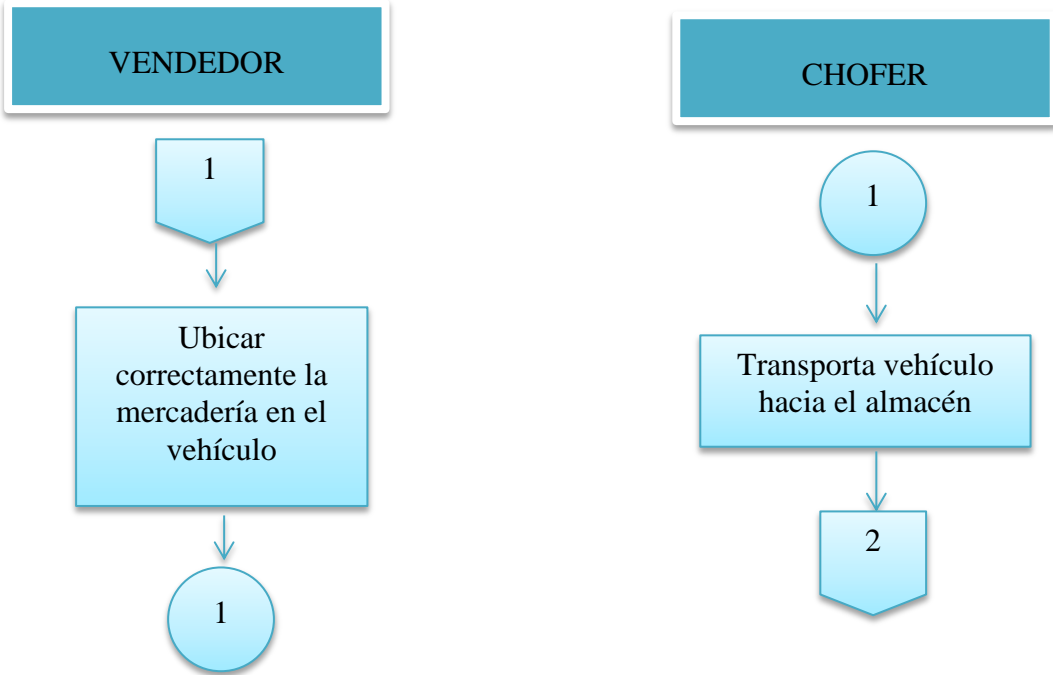
PLAN LOGÍSTICO

CODIGO: PL-TA-02

FECHA: 20-AGOSTO-2014

2. TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO

PAGINA: 3 DE 5





PLAN LOGÍSTICO

CODIGO: PL-TA-02

FECHA: 20-AGOSTO-2014

2. TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO

PAGINA: 4 DE 5

7. Documentos que intervienen

Formato 4.- Salida de Bodega

SALIDA DE BODEGA					
REMITENTE BODEGUERO: <input style="width: 100%;" type="text"/> FECHA: <input style="width: 100%;" type="text"/> HORA: <input style="width: 100%;" type="text"/>			NUMERO <input style="width: 100%;" type="text"/>		
			N° ORDEN DE PEDIDO <input style="width: 100%;" type="text"/>		
ITEM	CODIGO	DESCRIPCION	CANT	UNIDAD	OBSERVACIONES
Vendedor Solicitante <input style="width: 100%;" type="text"/>		Chofer <input style="width: 100%;" type="text"/>		Hora de entrega <input style="width: 100%;" type="text"/>	
				Fecha <input style="width: 100%;" type="text"/>	
_____ FIRMA DE BODEGA			Recibido por:		
_____ FIRMA DeL CHOFER			Recibido por:		

Elaborado por: Daniela Guizado

Original: Vendedor / Jefe de venta

Copia 1: Chofer

Copia 2: Bodega



PLAN LOGÍSTICO

CODIGO: PL-TA-02

FECHA: 20-AGOSTO-2014

2. TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO

PAGINA: 5 DE 5170

Formato 5.- Orden de transporte


ORDEN DE TRANSPORTE				
REMITENTE BODEGUERO: FECHA: HORA	NUMERO			
	N° SALIDA DE BODEGA			
Chofer	Auxiliar de Chofer	Hora de Salida	Hora de Llegada	
CODIGO	DESCRIPCION	CANT	UNIDAD	OBSERVACIONES
Marca	Modelo	Ruta		
FIRMA DE BODEGA	Recibido por:			
FIRMA DeL CHOFER	Recibido por:			


Elaborado por: Daniela Guizado

Original: Vendedor / Jefe de venta

Copia 1: Chofer

Copia 2: Bodega

	<h1>PLAN LOGÍSTICO</h1>	CODIGO: PL-GI-03
		FECHA: 20-AGOSTO-2014
<h2>3. GESTION DE INVENTARIOS</h2>		PAGINA: 1 DE 3
<p>1. Objetivo</p> <p>Determinar la gestión de inventarios que realizan para verificar la entrada y salida de la mercadería con lo físico y el sistema asegurando la disminución de niveles de existencias y tener disponibilidad de la mercadería en el tiempo estimado.</p> <p>2. Políticas</p> <p>Notificar el ingreso de mercadería al feje de venta para que realice publicidad</p> <p>Disminuir pedidos de mercadería que no se venda</p> <p>Presentar lista de la mercadería que se encuentra en nivel exceso en bodega para tomar decisiones de como disminuir</p> <p>Realizar checks list donde muestren la mercadería existente y verificar su estado en el sistema</p> <p>Identificar riesgos que encuentran para el control de inventarios</p> <p>3. Unidades que intervienen</p> <p><u>Departamento de Compras.</u>- Este departamento será encargado de realizar compras de la mercadería faltante pero antes verifican con el checks list para no exceder el pedido</p> <p><u>Departamento de Inventarios.</u>- Este departamento controla la mercadería que este ingresada al sistema correctamente y que sea la misma la que esta físicamente.</p> <p>4. Documentos que intervienen</p> <p><u>Checks List.</u>- Este documento será utilizado para constatar la mercadería físicamente para después comparar con la del sistema</p>		

	PLAN LOGÍSTICO	CODIGO: PL-GI-03
		FECHA: 20-AGOSTO-2014
3. GESTION DE INVENTARIOS		PAGINA: 2 DE 3
<p>5. Ventajas</p> <p>Disminuye mercadería que esté en stock alto</p> <p>Ayuda a mejorar el control de la mercadería</p> <p>Evita perdidas en compras innecesarias</p> <p>Controla la valoración exacta de la mercadería para su venta</p> <p>6. Flujo gramas</p> <p>Se presenta controles claves que se deben realizar para una adecuada gestión de inventarios. (Ver Anexos)</p> <p>1. Diseño de Documentos</p>		



PLAN LOGÍSTICO

CODIGO: PL-GI-03

FECHA: 20-AGOSTO-2014

3. GESTION DE INVENTARIOS

PAGINA: 3 DE 3

CHECKS LIST

AÑO

MES

CODIGO DE MERCADERIA

ITEM	CODIGO	DESCRIPCION	CANT	UNIDAD	OBSERVACIONES

FIRMA DEL RESPONSABLE


Recibido por:

Elaborado por: Daniela Guizado

Original: Departamento de Inventarios

Copia 1: Departamento de Compras

Copia 2: Responsable

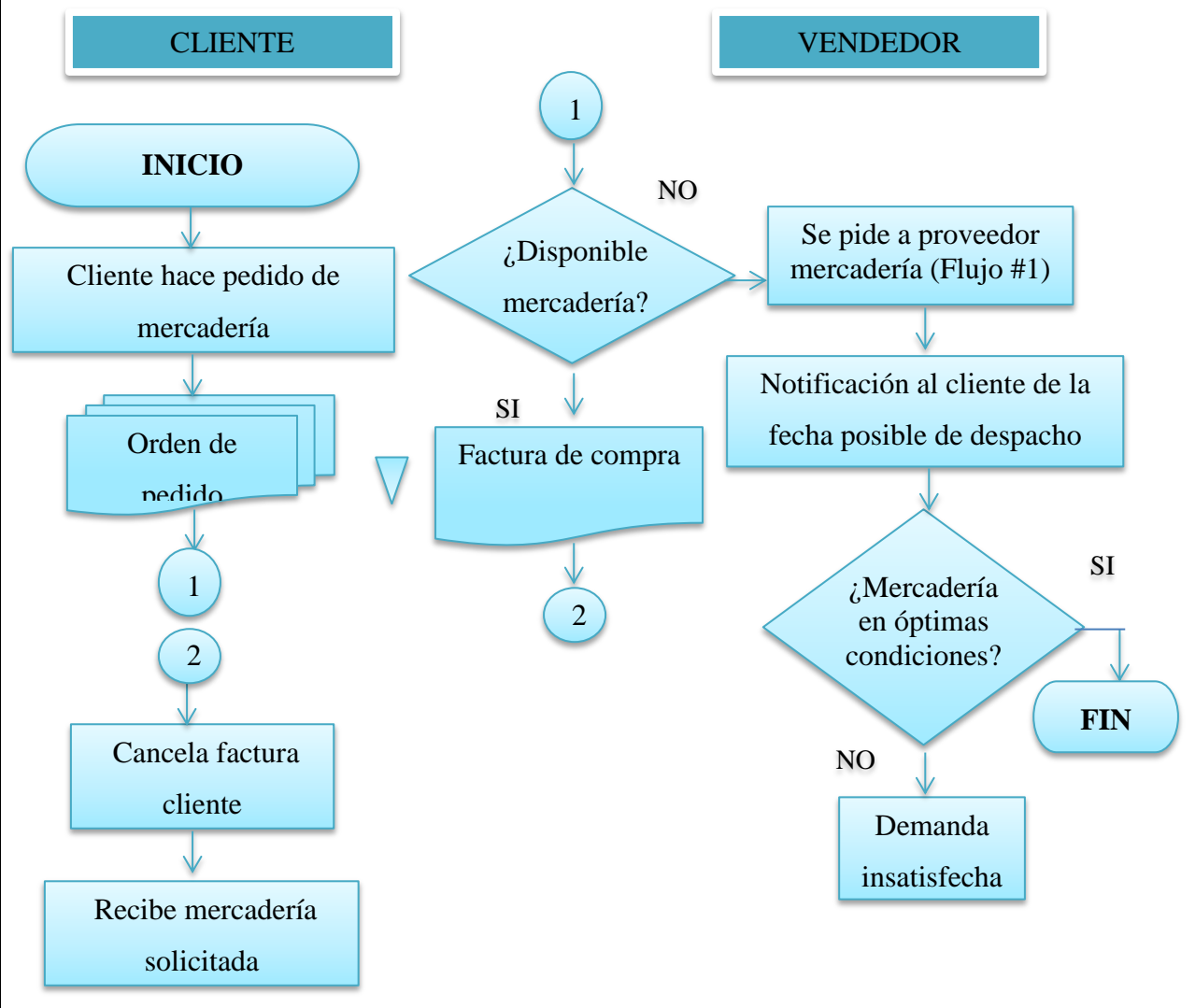
	PLAN LOGÍSTICO	CODIGO: PL-SC-04
		FECHA: 20-AGOSTO-2014
4. SERVICIO AL CLIENTE		PAGINA: 1 DE 4
<p style="text-align: center;">1. Objetivo</p> <p>Mejorar el servicio al cliente perfeccionando la calidad del repuesto para evitar devoluciones y pérdidas</p> <p style="text-align: center;">2. Políticas</p> <p>Verificar la calidad de mercadería antes de venderla</p> <p>Exigir calidad a proveedores para garantizar a nuestros clientes</p> <p>Atender con cordialidad y amabilidad al cliente</p> <p>Realizar despacho inmediato a los clientes</p> <p style="text-align: center;">3. Unidades que intervienen</p> <p><u>Cientes.</u>- Son aquellos a quienes vamos a ofrecer la mercadería</p> <p><u>Departamento de Ventas.</u>- Es el administrador de la ventas que se realice en cada departamento, garantizando la calidad e inmediato despacho</p> <p><u>Vendedor.</u>- Es la persona que debe atender de manera cordial al cliente, poniendo a disposición los productos que ofrece</p> <p><u>Cajera.</u>- Es la encargada de cobrar y emitir las facturas al cliente.</p> <p style="text-align: center;">4. Documentos que intervienen</p> <p><u>Factura.</u>- Es un comprobante de venta, realizado por todas las empresas el cual ayuda en su ejercicio fiscal y demuestra la venta que realiza y su costo.</p>		

Orden de pedido de cliente.- Es realizado por el vendedor bajo las condiciones solicitadas del cliente, esta orden llega hasta donde bodega si la mercadería no existe en el punto de venta.

Satisfacción del cliente.- Es un documento llenado por los clientes y controlado por el departamento o jefe de ventas para saber el estado de atención que brinda. Si al existir resultados negativos poder tomar decisiones para contrarrestar.

5. Flujogramas

Flujo grama 2.- Proceso de pedido de clientes





PLAN LOGÍSTICO

CODIGO: PL-SC-04

FECHA: 20-AGOSTO-2014

4. SERVICIO AL CLIENTE

PAGINA: 3 DE 4

6. Diseño de Documentos

Formato 6.- Orden de pedido del cliente

ORDEN DE PEDIDO DE CLIENTE							
FECHA		NUMERO					
Codigo Cliente	Vendedor	Fecha de Entrega	Condiciones de Pago				
ITEM	CODIGO	CANT	DESCRIPCION	UNIDAD	DESC %	PRECIO UNIT	TOTAL
						SUBTOTAL	
						12% IVA	
						TOTAL	
_____ FIRMA DE CLIENTE				_____ FIRMA DEL VENDEDOR			
Recibido por:							

Elaborado por: Daniela Guizado

Original: Cliente

Copia 1: Bodega

Copia 2: Vendedor



PLAN LOGÍSTICO

CODIGO: PL-SC-04


FECHA: 20-AGOSTO-2014


4. SERVICIO AL CLIENTE

PAGINA: 4 DE 4

Formato 7.- Encuesta de satisfacción al cliente

PREGUNTAS		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Como calificaria Usted:						
1	La atencion recibida
2	El despacho de su pedido
3	La calidad del producto
4	Las instalaciones de empresa
5	El tiempo de demora en atenderle
6	El precio de los articulos
Sugerencias					

	PLAN LOGÍSTICO	CODIGO: PL-EVRP-01
		FECHA: 20-AGOSTO-2014
EVALUACIÓN DE LA LOGÍSTICA MEDIANTE ROTACIÓN DE PROVEEDORES		PAGINA: 1 DE 5
<p>1. Objetivo</p> <p>Mejorar la rotación de Proveedores encontrando métodos adecuados para el pago a proveedores y la llegada de mercadería</p> <p>2. Requisitos</p> <p><u>Informe de compras.</u>- En este informe se detallara todas las compras a crédito que se están realizando mensualmente de cada proveedor, para hacer un análisis de rotación de proveedores.</p> <p><u>Informe de Pagos a Proveedores.</u>- Este informe ayudara a conocer los pagos que se ha cancelado a proveedores y el saldo de cada uno. Esto nos ayudara a hacer un análisis de rotación de proveedores.</p> <p>3. Indicador</p> $= \frac{\text{Compras a credito del periodo}}{\text{Promedio de Cuentas por Pagar}}$ $= \frac{\text{Cuentas por pagar promedio} \times 365 \text{ dias}}{\text{compras a credito del periodo}}$ <p>4. Conclusión</p> <p>Con este indicador nos permite medir el número de veces que las compras a crédito se convierten en efectivo dentro de un periodo determinado, además se referencia en cuantos días son canceladas las cuentas dentro del periodo</p>		

	PLAN LOGÍSTICO	CODIGO: PL-EVRP-01
		FECHA: 20-AGOSTO-2014
EVALUACIÓN DE LA LOGÍSTICA MEDIANTE ROTACIÓN DE PROVEEDORES		PAGINA: 2 DE 5
<p>5. Aplicación</p> $= \frac{\textit{Compras a credito del periodo}}{\textit{Promedio de Cuentas por Pagar}}$ $= \frac{\$ 4570,00}{\$ 9870,00}$ $= 0,4630$ <p>Para este mes se recupera el 46% del total de compras a crédito en efectivo. Su meta es alcanzar el 80%; por lo tanto se establece aplicar método de cobros eficientes para alcanzar dicha meta.</p> $= \frac{\textit{Cuentas por pagar promedio x 365 dias}}{\textit{compras a credito del periodo}}$ $= \frac{\$ 9870,00 x 365 \textit{ dias}}{\$ 4570,00}$ $= 788$ <p>La empresa tarde 2 años, 1 mes y 28 días en pagar a los proveedores sus cuentas totales.</p> <p>6. Formato de empleo de indicador</p>		



PLAN LOGÍSTICO

CODIGO: PL-EVRP-01

FECHA: 20-AGOSTO-2014

EVALUACIÓN DE LA LOGÍSTICA MEDIANTE ROTACIÓN DE PROVEEDORES

PAGINA: 3 DE 5

Formato 8.- Informe de Compras

INFORME DE COMPRAS						
PROVEEDOR: RUC: DIRECCION TELEFONO: Contacto:	NUMERO		<input style="width: 95%;" type="text"/>			
	FECHA		<input style="width: 95%;" type="text"/>			
FECHA	N° FACTURAS	SUBTOTAL	IVA 12%	TOTAL	CONDICIONES DE PAGO	OBSERVACIONES
_____ FIRMA DPTO DE COMPRAS						

Elaborado por: Daniela Guizado

Original: Administración

Copia 1: Departamento de Contabilidad

Copia 2: Departamento de Compras



PLAN LOGÍSTICO

CODIGO: PL-EVRP-01

FECHA: 20-AGOSTO-2014

EVALUACIÓN DE LA LOGÍSTICA MEDIANTE ROTACIÓN DE PROVEEDORES

PAGINA: 4 DE 5

Formato 9.- Informe de pagos a proveedores

INFORME DE PAGOS A PROVEEDORES

PROVEEDOR:
RUC:
DIRECCION
TELEFONO:
Contacto:

NUMERO

FECHA

FECHA	N° FACTURA	SUBTOTAL	IVA 12%	TOTAL	OBSERVACIONES	PAGOS		
						FECHA	N° COMPROBANTE	VALOR

FIRMA DPTO DE CONTABILIDAD

Elaborado por: Daniela Guizado

Original: Administración

Copia 1: Departamento de Contabilidad



PLAN LOGÍSTICO

CODIGO: PL-EVRP-01

FECHA: 20-AGOSTO-2014

EVALUACIÓN DE LA LOGÍSTICA MEDIANTE ROTACIÓN DE PROVEEDORES

PAGINA: 5 DE 5

Formato 10.- Aplicación de indicador de rotación de proveedores

APLICACIÓN DE INDICADOR ROTACION DE PROVEEDORES

NUMERO

FECHA

$$= \frac{\text{Compras a credito del periodo}}{\text{Promedio de Cuentas por Pagar}}$$

COMPRAS		
FECHA	N° FACTURA	TOTALES
TOTAL COMPRAS		

PAGOS		
FECHA	N° COMPROBANTE	VALOR
PROMEDIO TOTAL		

$$\begin{array}{l} \text{TOTAL COMPRAS} \\ / \\ \text{PROMEDIO TOTAL} \\ = \text{INDICADOR} \end{array} \quad \begin{array}{l} \text{_____} \\ \text{_____} \\ \text{_____} \end{array}$$

Conclusion

.....


.....

.....

Elaborado por: Daniela Guizado

Original: Administración

Copia 1: Departamento de Contabilidad

	<h2>PLAN LOGÍSTICO</h2>	CODIGO: PL-EVRI-02
		FECHA: 20-AGOSTO-2014
EVALUACIÓN DE LA LOGÍSTICA MEDIANTE ROTACIÓN DE INVENTARIO		PAGINA: 1 DE 5
<p>1. Objetivo</p> <p>Distribuir la rotación de Inventario para la adecuada salida de la misma</p> <p>2. Requisitos</p> <p><u>Informe del Costo de Venta.</u>- Este informe será realizado por el departamento de compras donde se detallara el costo de venta, como es empresa comercializadora solo iría cada costo de compras como son: los valores de compras, fletes, devoluciones.</p> <p><u>Informe de Existencias.</u>- Este informe proporcionara el bodeguero realizando un checks list, para conocer las existencias actuales que se tiene almacenado en bodega.</p> <p><u>Informe de compras.</u>- Este informe será preparado para conocer la futuras compras que realizado la empresa.</p> <p>3. Indicador</p> $= \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Promedio de Inventario}}$ $= \frac{360}{\text{Rotacion de inventarios}}$ <p>4. Conclusión</p> <p>Con este indicador nos permite identificar el número de veces que recupera el ciclo de inventario a efectivo. Y en consecuencia el número promedio de días que se conserva la inversión en forma de inventarios.</p>		

	PLAN LOGÍSTICO	CODIGO: PL-EVRI-02
		FECHA: 20-AGOSTO-2014
EVALUACIÓN DE LA LOGÍSTICA MEDIANTE ROTACIÓN DE INVENTARIO		PAGINA: 2 DE 5
<p>5. Aplicación</p> $ \begin{aligned} &= \frac{\textit{Costo de Ventas}}{\textit{Promedio de Inventario}} \\ &= \frac{\$ 5230,00}{\$ 15\,735,00} \\ &= 0,3323 \end{aligned} $ <p>Para la empresa en la evaluación del inventario se nota que el 23% del total de inventario se vuelven en efectivo. Su meta es alcanzar el 90%; por lo tanto se busca soluciones que ayuden al control y mejoramiento en cobro de inventarios y evitar mercadería obsoleta.</p> $ \begin{aligned} &= \frac{365 \textit{ dias}}{\textit{Rotacion de inventarios}} \\ &= \frac{365 \textit{ dias}}{0,3323} \\ &= 1098 \end{aligned} $ <p>La empresa tarda 3 años, 3 meses y 15 días recuperar todo lo invertido en inventarios.</p> <p>6. Formato de empleo de indicador</p>		



PLAN LOGÍSTICO

CODIGO: PL-EVRI-02

FECHA: 20-AGOSTO-2014

EVALUACIÓN DE LA LOGÍSTICA MEDIANTE ROTACIÓN DE INVENTARIO

PAGINA: 3 DE 5

Formato 11.- Informe de costo de venta

INFORME DE COSTO DE VENTA							
NUMERO				FECHA			
CODIGO	Repuestos			COSTOS	Fletes, gasolina, otros		
ITEM	DESCRIPCION	CANT	VALOR	FECHA	N° FACTURA	DETALLE	VALOR
TOTAL				TOTAL			
_____ FIRMA RESPONSABLE							

Elaborado por: Daniela Guizado

Original: Administración

Copia 1: Departamento de contabilidad

Copia 2: Bodega



PLAN LOGÍSTICO

CODIGO: PL-EVRI-02

FECHA: 20-AGOSTO-2014

EVALUACIÓN DE LA LOGÍSTICA MEDIANTE ROTACIÓN DE INVENTARIO

PAGINA: 4 DE 5

Formato 12.- Informe de Existencias

INFORME DE EXISTENCIAS					
NUMERO				FECHA	
ITEM	CODIGO	DESCRIPCION	CANT	VALOR	OBSERVACIONES
FIRMA DEL RESPONSABLE _____					

Elaborado por: Daniela Guizado

Original: Administración

Copia 1: Departamento de contabilidad

Copia 2: Bodega



PLAN LOGÍSTICO

CODIGO: PL-EVRI-02

FECHA: 20-AGOSTO-2014

EVALUACIÓN DE LA LOGÍSTICA MEDIANTE ROTACIÓN DE INVENTARIO

PAGINA: 5 DE 5


Formato 13.- Aplicación de indicador de Rotación de inventarios


APLICACIÓN DE INDICADOR ROTACION DE INVENTARIOS					
NUMERO			FECHA		
$= \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Promedio de Inventario}}$					
COSTO DE VENTAS			EXISTENCIAS		
FECHA	N° FACTURA	TOTALES	ITEM	DESCRIPCION	VALOR
TOTAL COSTO DE VENTAS			PROMEDIO INVENTARIOS		
TOTAL COSTO DE VENTAS _____ / PROMEDIO INVENTARIOS _____ = INDICADOR _____					
Conclusion					

Elaborado por: Daniela Guizado

Original: Administración

Copia 1: Departamento de Contabilidad

	<h1>PLAN LOGÍSTICO</h1>	CODIGO: PL-EVRC-03
		FECHA: 20-AGOSTO-2014
EVALUACIÓN DE LA LOGÍSTICA MEDIANTE ROTACIÓN DE CARTERA		PAGINA: 1 DE 5
<p>1. Objetivo</p> <p>Adaptar la rotación de Cartera distribuyendo los métodos de cobro con el adecuado ingreso de dinero y salida de mercadería</p> <p>2. Requisitos</p> <p><u>Informe de ventas.</u>- En este informe se detallara todas las ventas realizadas a crédito con cada cliente, para hacer un análisis de rotación de cartera.</p> <p><u>Informe de Cobros a Clientes.</u>- Este informe ayudara a conocer los cobros que se están realizando a clientes y para conocer el saldo de cada uno. Esto nos ayudara a hacer un análisis de rotación de cartera.</p> <p>3. Indicador</p> $= \frac{\textit{Ventas netas a credito}}{\textit{Promedio de Cuentas por Cobrar}}$ $= \frac{365}{\textit{Rotacion de Cuentas por Cobrar}}$ <p>4. Conclusión</p> <p>Con este indicador nos permite conocer el número de veces que las cuentas por cobrar giran en promedio en un tiempo determinado. Consecuentemente nos permite medir cuantos días en promedio tarda en recuperar la cartera de cuentas por cobrar y convertirles en efectivo.</p>		

	<p style="text-align: center;">PLAN LOGÍSTICO</p>	<p>CODIGO: PL-EVRC-03</p>
		<p>FECHA: 20-AGOSTO-2014</p>
<p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE LA LOGÍSTICA MEDIANTE ROTACIÓN DE CARTERA</p>		<p>PAGINA: 2 DE 5</p>
<p>5. Aplicación</p> $= \frac{\textit{Ventas netas a credito}}{\textit{Promedio de Cuentas por Cobrar}}$ $= \frac{\$ 1300,00}{\$ 5980,00}$ $= 0,2174$ <p>Se nota que según el indicador de rotación de cartera tiene un 22% del total de ventas a crédito se convierten en efectivo. Su meta es alcanzar el 90%; por lo tanto se busca soluciones para el mejoramiento del cobro de cartera.</p> $= \frac{365}{\textit{Rotacion de Cuentas por Cobrar}}$ $= \frac{365 \textit{ dias}}{0,2173}$ $= 1678$ <p>La empresa tarda 4 años, 9 meses y 29 días recuperar toda la cartera de ventas.</p> <p>6. Formato de empleo de indicador</p>		



PLAN LOGÍSTICO

CODIGO: PL-EVRI-02

FECHA: 20-AGOSTO-2014

EVALUACIÓN DE LA LOGÍSTICA MEDIANTE ROTACIÓN DE CARTERA

PAGINA: 3 DE 5

Formato 14.- Informe de ventas

INFORME DE VENTAS						
CLIENTE RUC: DIRECCION TELEFONO: Contacto:				NUMERO <input style="width: 100%;" type="text"/> FECHA <input style="width: 100%;" type="text"/>		
FECHA	N° FACTURAS	SUBTOTAL	IVA 12%	TOTAL	CONDICIONES DE PAGO	OBSERVACIONES
_____ FIRMA DPTO DE VENTAS						

Elaborado por: Daniela Guizado

Original: Administración

Copia 1: Departamento de Contabilidad

Copia 2: Departamento de Ventas

	PLAN LOGÍSTICO	CODIGO: PL-EVRI-02
		FECHA: 20-AGOSTO-2014
EVALUACIÓN DE LA LOGÍSTICA MEDIANTE ROTACIÓN DE CARTERA		PAGINA: 4 DE 5

Formato 15.- Informe Cobro de Clientes

INFORME DE COBROS A CLIENTES								
CLIENTE RUC: DIRECCION TELEFONO: Contacto:				NUMERO <input style="width: 150px;" type="text"/>		FECHA <input style="width: 150px;" type="text"/>		
FECHA	N° FACTURA	SUBTOTAL	IVA 12%	TOTAL	OBSERVACIONES	COBROS		
						FECHA	N° COMPROBANTE	VALOR
_____ FIRMA DPTO DE CONTABILIDAD								

Elaborado por: Daniela Guizado

Original: Administración

Copia 1: Departamento de Contabilidad



PLAN LOGÍSTICO

CODIGO: PL-EVRI-02

FECHA: 20-AGOSTO-2014

EVALUACIÓN DE LA LOGÍSTICA MEDIANTE ROTACIÓN DE CARTERA

PAGINA: 5 DE 5

Formato 16.- Aplicación de Indicador de Rotación de Mercadería

APLICACIÓN DE INDICADOR ROTACION DE CARTERA					
NUMERO			FECHA		
VENTAS			COBROS		
FECHA	N° FACTURA	TOTALES	FECHA	N° COMPROBANTE	VALOR
TOTAL VENTAS			PROMEDIO TOTAL		
TOTAL VENTAS _____ / PROMEDIO TOTAL _____ = INDICADOR _____					
Conclusion _____ _____ _____					

Elaborado por: Daniela Guizado

Original: Administración

Copia 1: Departamento de Contabilidad

6.8. Administración

La propuesta del presente trabajo investigativo, el mismo que enuncia: “Diseño de un plan logístico comercial para el adecuado manejo de inventarios con la finalidad de mejorar los índices de actividad”, será entregado al personal que labora en la área administrativa de Importadora Alvarado, para que ellos sean encargados de direccionar en el departamento de ventas, departamento de compras, bodega, presupuestos para que puedan analizar, ejecutar y administrar dicha propuesta.

6.9. Previsión de la evaluación

A fin de garantizar y asegurar la ejecución de la propuesta de conformidad con lo programado para el cumplimiento de los objetivos planteados, se deberá realizar el monitoreo de las actividades del Plan de acción, como un proceso de seguimiento y evaluación permanente, que nos permita anticipar contingencias que se puedan presentar en el camino a fin de implementar correctivos a través de acciones que aseguren el cumplimiento de las metas. Las preguntas que a continuación se explican ayudarán a cumplir esta tarea:

Cuadro 40.- Tabla de Evaluación de Propuesta

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Quiénes solicita evaluar?	La gerente de Importadora Alvarado
¿Por qué evaluar?	Por el inadecuado manejo de inventarios
¿Para qué evaluar?	Para poder ejecutar el plan logístico comercial con la evaluación de indicadores de actividad
¿Qué evaluar?	El proceso de pedidos El transporte que realizan La gestión de Inventarios El servicio al cliente

¿Quién evalúa?	Evalúa el departamento de Compras, Departamento de ventas y administradores
¿Cuándo evaluar?	Al final de cada semestre, julio y diciembre
¿Cómo evaluar?	Realizando informes de evaluación antes mencionados
¿Con qué evaluar?	Con Indicadores de Actividad

Elaborado por: Daniela Guizado

BIBLIOGRAFÍA

- Asecorp. (2012). *Indicadores Financieros*. Mexico.
- Ayala, A. (2013). *La calidad del control interno de inventarios y su impacto en los resultados financieros en el Distribuidor Materiales de Construcción FREVI en el año 2011*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoria.
- Ballou, R. (2004). *Logistica Administracion de la cadena de suministro* (Quinta Edicion ed.). Mexico: Pearson Educacion.
- Caicedo, J. (2007). *Indicadores Integrales de estion*. Bogota: Mc Graw Hill.
- Eugenio, R. (2010). *Logística de inventario y su incidencia en las ventas de la farmacia cruz azul "INTERNACIONAL" de la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoria.
- Herrera E., Medina F. y Naranjo L. (2004). *"Tutoría de la Investigación Científica"*. Quito: Diemerino.
- Medina, E. (2010). *El sistema logistico de inventarios como estrategia empresarial en la empresa repuestos universales para el año 2010*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoria
- Mora, R. y Muñoz, L. (2009). *Diccionario de Logistica y negocios internacionales*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Santos, I. (2004). *Logistica Comercial y Empresarial* (Cuarta Edicion ed.). Madrid: ESIC.
- Vidal, V. (2008). Modelos de Gestión de Inventarios en Cadenas de Abastecimiento: Revisión de la Literatura. *Facultad de Ineniaria Universidad de Antioquia*, 134-149.

Linkográfica

ADRFormacion. (s.f.). *Curso de Calidad ISO 9001:2008*. Recuperado el 13 de Agosto de 2014, de Diagramas de Flujo: <http://www.adrformacion.com/cursos/calidad08/leccion3/tutorial2.html>

- Aguilar, A. (2012). Un modelo de clasificación de inventarios para incrementar el nivel de servicio al cliente y la rentabilidad de la empresa. *Pensamiento & Gestión*, (32) Obtenido de: <http://search.proquest.com/docview/1435575441?accountid=36765>
- Arenas, R. (2006). *El Reino Milenario. Poemático*. Obtenido de BuenasTareas.com: <http://noemagico.blogia.com/2006/042701-el-reino-milenario.php>
- Arnal, J., Del Rincón, D., & Latorre, A. (2011). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Obtenido de En línea. Disponible en <http://www.mitecnologico.com/Main/InvestigacionDeCampo>
- BuenasTareas. (2012). *El Paradigma Positivista*. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/El-Paradigma-Positivista/6590168.html>
- Clavijo, D. (2005). Control de Inventarios. *Noticias Financieras*. Recuperado el 04 de W4 <mayo de 2014, disponible en: <http://proquest.umi.com/pqdweb?index=1&did=920257561&SrchMode=1&sid=13&Fmt3&VInst=PROD&VType=PQD%RQT=309&VName=PQD&TS=1299876348&CLIENTLD=86794>
- Definicion.MX. (s.f.). *Definicion de Objetivo*. Recuperado el 10 de junio de 2014, de <http://definicion.mx/objetivo/>
- Enciclopedia de la Producción y Gestión de fabricación. (2000). Reglas de decisión en control de inventario. Recuperada de http://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007/1-4020-0612-8_221.
- Fernandez, E. (2011). *La Web del Auditor*. Obtenido de <http://blogauditoria.wordpress.com/>
- Franco, Y. (2011). *Población y Muestra*. . Obtenido de Tesis de Investigación. Población y Muestra. Tamayo y Tamayo.: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- Gaither, N., & Frazier, G. (2000). *Administración de producción y operaciones*. Obtenido de <http://es.wikipedia.org/wiki/Inventario#Referencias>

- Gallart, Y. (2008). *Auditoria De Gestion*. Recuperado el 16 de agosto del 2008 Obtenido de Auditoria de Gestion para el Area Financiera: <http://agsonmer.blogspot.com/>
- Garcia, F. (2010). *Gestion Logistica*. Recuperado el 04 de junio de 2014, de <http://gestionlogistica29220.blogspot.com/2010/10/concepto-de-gestion-logistica.html>
- GestioPolis, (2002). *Auditoria Y Control Interno*. Obtenido de Auditoria de Gestion: <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/fin/36/audigest.htm>
- Gonzales, G. (2011). *Gestion de Inventarios, Fundamento Loistico*. Obtenido de Centro de Sitios Logisticos: <http://gerneyriosgonzalez.blogspot.com/2011/03/gestion-de-inventarios-fundamento.html>
- ICCA, (2012). Instituto Colombiano de Codificacion y Automatizacion GS1. *Logistica y Cadena de Abastecimiento*. Obtenido de <http://logisticayabastecimiento.jimdo.com/qu%C3%A9-es-log%C3%ADstica/>
- ISO9001. (s.f.). *Herramientas para que logres implementar la norma ISO 9001*. Recuperado el 13 de agosto de 20014, de Informacion ISO 9001: <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>
- Kuhn, T. (2012). *Administracion, Conceptos y Aplicaciones*. Recuperado el 23 de noviembre de 2012. Obtenido de http://catarina.udla.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/jofre_g_mg/bibliografia.
- Larrinaga, M. A. (2003). La cadena logistica: una cadena de servicio. Boletín De Estudios Económicos, 58(179), 207-230. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1348771985?accountid=36765>
- Lozan, B. (2011). *Estados financieros, concepto, objetivo, clasificacion, reglas de presentacion*. Obtenido de Buenas Tareas: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Estados-Financieros-Concepto-Objetivo-Clasificacion-Reglas-De/1784933.html>

- Martinez, A. (2010). *Control de Inventario con Análisis de la Demanda*. Recuperado el 2014, de Tesis digitales UNMSM: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/basic/martinez_ra/cap01.pdf
- Mata, F., & Cobas-Flores, E. (2008). Como administrar la cadena de suministro para la competitividad (presentation supporting paper). IIE Annual Conference. Proceedings, , 1-5. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/192449708?accountid=36765>
- Meza, L. (2011). *Paradigma Positivista M.B.A*. Recuperado el 15 de ago Obtenido de <http://www.cidse.itcr.ac.cr/revistamate/ContribucionesV4n22003/meza/pag1.html>
- NEC. (2005). NEC 11 Inventarios. Esta norma, ha sido desarrollada con referencia a la Norma Internacional de Contabilidad NIC 2, revisada en 1993. *Normas Ecuatorianas de Contabilidad*. Obtenido de <http://www.kva.com.ec/imagesFTP/7998.NEC11.pdf>
- NIC. (2005). NIC 2 Existencias, y se aplicara en los ejercicios anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2005 *Normas Internacionales de Contabilidad*. Obtenido de <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/NIC02.pdf>
- Orell, T. (2011). *Tutorpyme*. Obtenido de Reflexiones y artículos orientados a la gestión de las Pymes: <http://tutorpyme.wordpress.com/2011/07/14/norma-iso-90012008-%C2%BFde-verdad-nos-sirve-para-algo/>
- Ortega, M. (2009). ¿Son las empresas de hoy, concientes de la importancia de la logística? Portafolio, Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/334498472?accountid=36765>
- Pinzon, I., Perez, G. & Arango, M. (2010). Mejoramiento en la gestión de inventarios. *Revista de Universidad EAFIT*. Propuesta Metodologica, (9) 9-21. Recuperado de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/751-2157-1-PB.pdf
- Pymes Potencial. (2013). *Potencial Pymes, Microsoft*. Obtenido de Contenido Especializado Para La Gestión De Negocios De Los Pequeños Y Medianos Empresarios.: <http://potencialpyme.azurewebsites.net/post/2013/06/05/191;Para-que-sirve-la-norma-ISO-9001.aspx>

- Resendiz . (2011). *Colegio de Contadores Públicos de México*. Obtenido de http://www.ccpm.org.mx/veritas/marzo2011/images/ensayos_images/ENSAYOS%20GANADORES%20PDF/%20Marco%20Antonio%20Resendiz%20Duran.pdf
- Reyes, R. (2012). *Inventarios contabilizacion, control y manejo*. Obtenido de <http://guamo282572.blogspot.com/>
- Revista de Consultoria (2011). *Las Pyme y el Control de los Almacenes*. Obtenido de <http://www.revistadeconsultoria.com/las-pyme-y-el-control-de-los-almacenes>
- Rodas, H. (2010). *Poblacion y Muestra*. Obtenido de <http://scholar.google.com.ec/>.
- Rodriguez, T. (2012). *Optimice su control de inventarios*. Recuperado el 4 de mayo de 2014, disponible en: <http://search.proquest.com/docview/926925545?accountid=36765>
- Román, A. (2006). Control de inventario. La Opinión Recuperado el 3 de mayo 2006. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/368329452?accountid=36765>
- Quintero, E., Zanoguera, B., Carrillo, S., & Valenzuela, A. . (2014). El control interno en los inventarios de las micro empresas/internal control in inventories of micro enterprises. Paper presented at the, 9(2) 1039-1045. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1551716046?accountid=36765>
- Santillana, J. (2011). *Auditoria*. Obtenido de <http://auditoria.over-blog.com/>
- Sánchez, M., Vargas M., Reyes B. & Vidal , O. (2011). Sistema de Información para el Control de Inventarios del Almacén del ITS. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*. Reporte de Proyecto. *Conciencia Tecnológica*, (41) 41-46. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94419100007>
- Sellriz, A. (2010). *Investigación Exploratoria*. . Obtenido de BuenasTareas.com: <http://es.scribd.com/doc/43155841/marco-metodologico>
- Silva, C. (2010). *Estrategias de Venta Basadas en la Gestión del Conocimiento en la Banca Universal*. Obtenido de

<http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/224/641>

Silva, I. (2009). “*Departamento Académico de Metodología de la Investigación metodología del proyecto de investigación*”. Obtenido de <http://sites.google.com>., [http://www.scribd.com/doc/15246394/Tipos -y-Niveles-Investigacion2011](http://www.scribd.com/doc/15246394/Tipos-y-Niveles-Investigacion2011).

Velázquez, M.; Velásquez, K. y Villegas, F. (2009). *Diseño de modelo de administracion logistica, para lograr competitividad en las medianas empresas comercializadoras de repuestos automotrices, en la Ciudad de San Miguel*. Obtenido de Sistema Bibliotecarion de Universidad del Oriente: http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/019156/019156_Cap2.pdf

Zavala, A. (2007). El control interno mide la calidad administrativa. *Noticias Financieras*, Recuperado el 17 de septiembre de 2007, disponible en : <http://search.proquest.com/docview/465598060accountid=36765> .

ANEXOS
CUESTIONARIO N°1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CUESTIONARIO DE ENCUESTA

DIRIGIDA A: Departamento de Administrativo y Ventas

OBJETIVO: Determinar la situación real de Importadora Alvarado Vascones referente al control respectivo de inventarios y los resultados económico- financieros que se obtienen de los mismos

INSTRUCCIONES: Marque con una (x) la respuesta que Ud. crea necesaria

PROCESAMIENTO DE PEDIDOS

PREGUNTAS	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
¿Realizan con anterioridad al pedido una lista de repuestos faltantes?					
¿Realizan checks list para verificar mercadería física?					
¿Poseen control en el comprobante de validación del pedido con el de pago?					
¿Posee la empresa métodos para verificar el pedido con lo recibido de la mercadería según calidad y cantidad?					
¿Existen una revisión minuciosa de bodega para el adecuado mantenimiento del repuesto?					
¿Presentan informes detallados de los inventarios recibidos y de los existentes?					

TRANSPORTE

PREGUNTAS	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
¿Realizan controles para salida de la mercadería del almacén para el transporte?					
¿Los bodegueros tienen cuidado en el momento de empacar?					
¿La empresa posee instalaciones acordes para la conservación intacta del producto?					

¿Controlan la mercadería al momento que llega al punto de venta?

GESTION DE INVENTARIOS

PREGUNTAS	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
¿Poseen controles del movimiento en cuanto a la llegada y salida de la mercadería?					
¿Toman en cuenta la opinión de los empleados que se encuentran directamente relacionados con los repuestos en cuanto a su control y su cuidado?					
¿Presentan Informes donde este establecido el costo de cada artículo antes de su compra?					
¿Existen canales de información adecuados entre bodega y administración?					

RESUMEN

PREGUNTA	SI	NO
¿Aplicando un plan logístico comercial se puede mejorar las índices de actividad para adecuado manejo de inventarios?		
¿Existen motivos para tener una inadecuada logística comercial?		

CUESTIONARIO N°2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CUESTIONARIO DE ENCUESTA

DIRIGIDA A: Departamento de Administrativo y Ventas

OBJETIVO: Determinar la situación real de Importadora Alvarado Vascones referente al control respectivo de inventarios y los resultados económico- financieros que se obtienen de los mismos

INSTRUCCIONES: Marque con una (x) la respuesta que Ud. crea necesaria

INDICADORES DE EFECTIVIDAD					
PREGUNTAS	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
¿La empresa cumple a cabalidad las políticas de pago a proveedores?					
¿Tiene segregación de funciones para el área de pagos y verificación de la calidad de la mercadería?					
¿Realizan informes acerca de la calidad que llega la mercadería y se existe algún inconveniente le hace llegar al proveedor?					
¿Brinda informes diarios de las compras realizadas a crédito con cada proveedor?					
¿Recibe informe de cada mercadería que ingresa al almacén?					
¿Recibe notificación del ingreso de mercadería nueva al sistema para su verificación de pago y llegada?					
¿Reciben informe de la mercadería que sale para la eliminación del sistema?					
¿Realizan verificación entre físico y sistema en los diferentes puntos de venta?					
Realizan informes diarios sobre clientes					
¿La empresa cumple a cabalidad las					

políticas de cobro de cartera?

¿La empresa realiza confirmación de saldos con clientes?

¿Realizan informes del cobro de clientes referente al aumento de la liquidez de la empresa?

¿Solo el personal autorizado cobra a los clientes?

RESUMEN

PREGUNTA

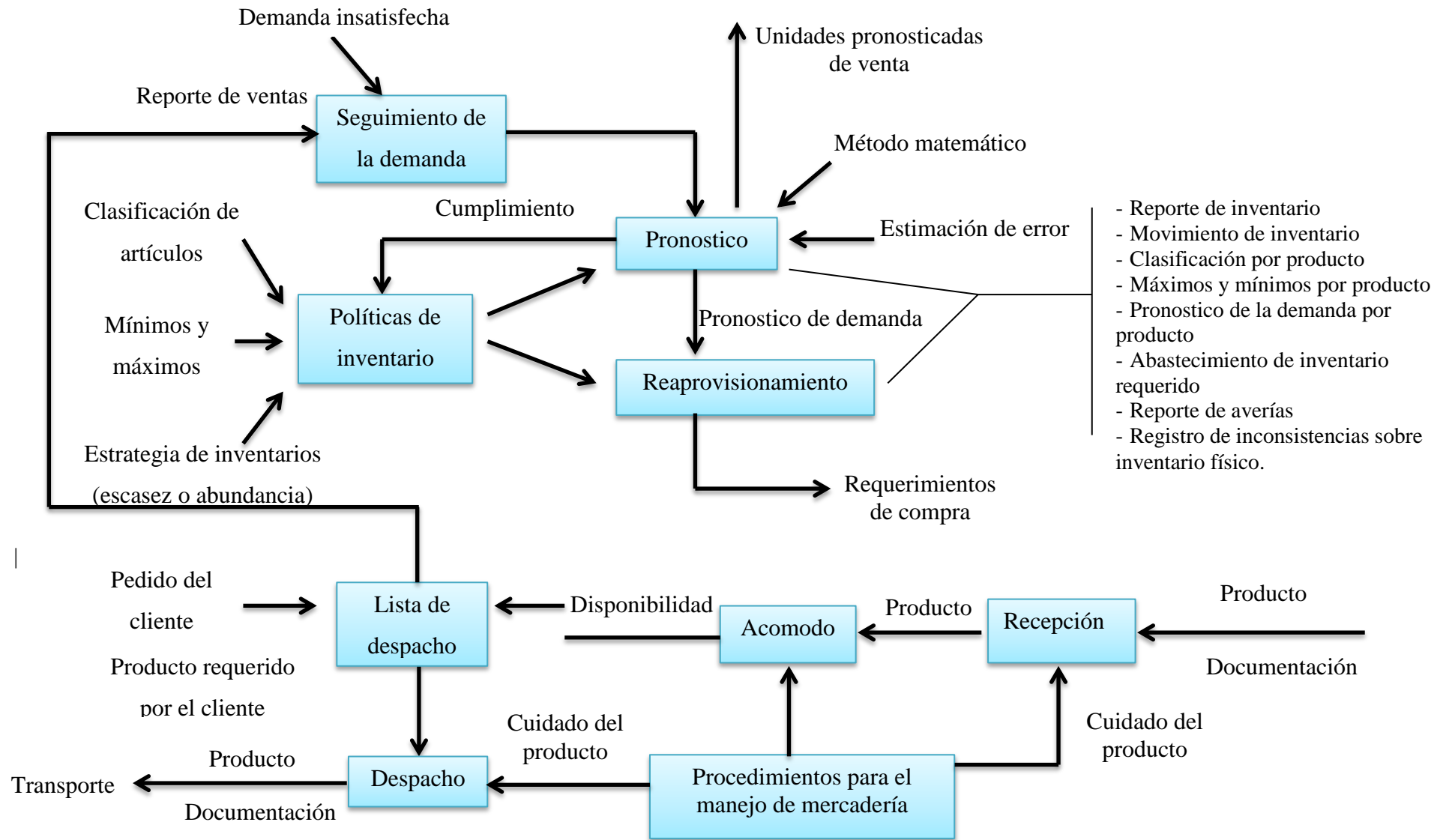
SI

NO

¿La inadecuada logística comercial influye en los índices de actividad?

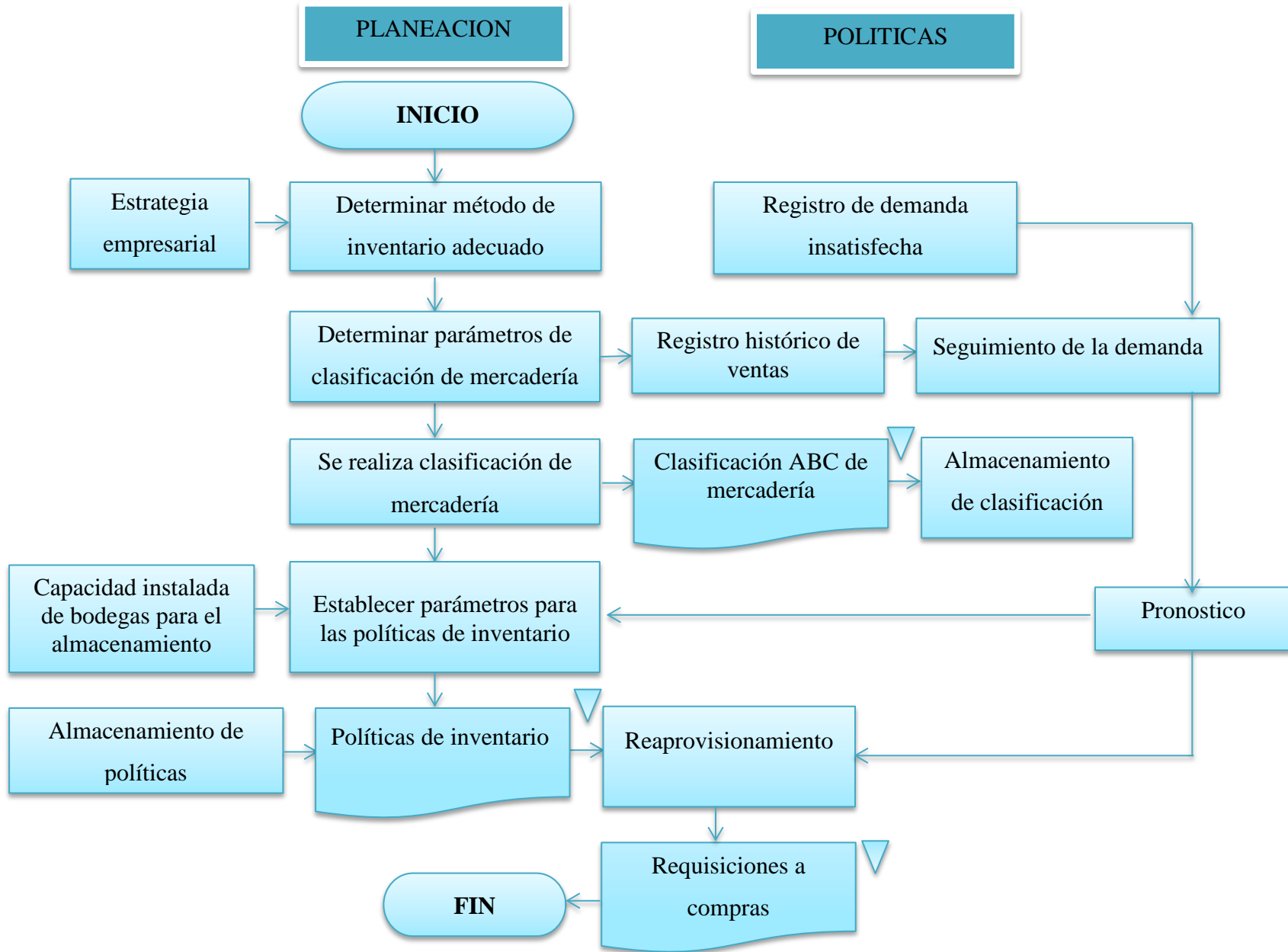
ANEXO 3
FLUJOGRAMAS- GESTION DE INVENTARIOS

Flujo grama 3.- Proceso administrativo de inventarios

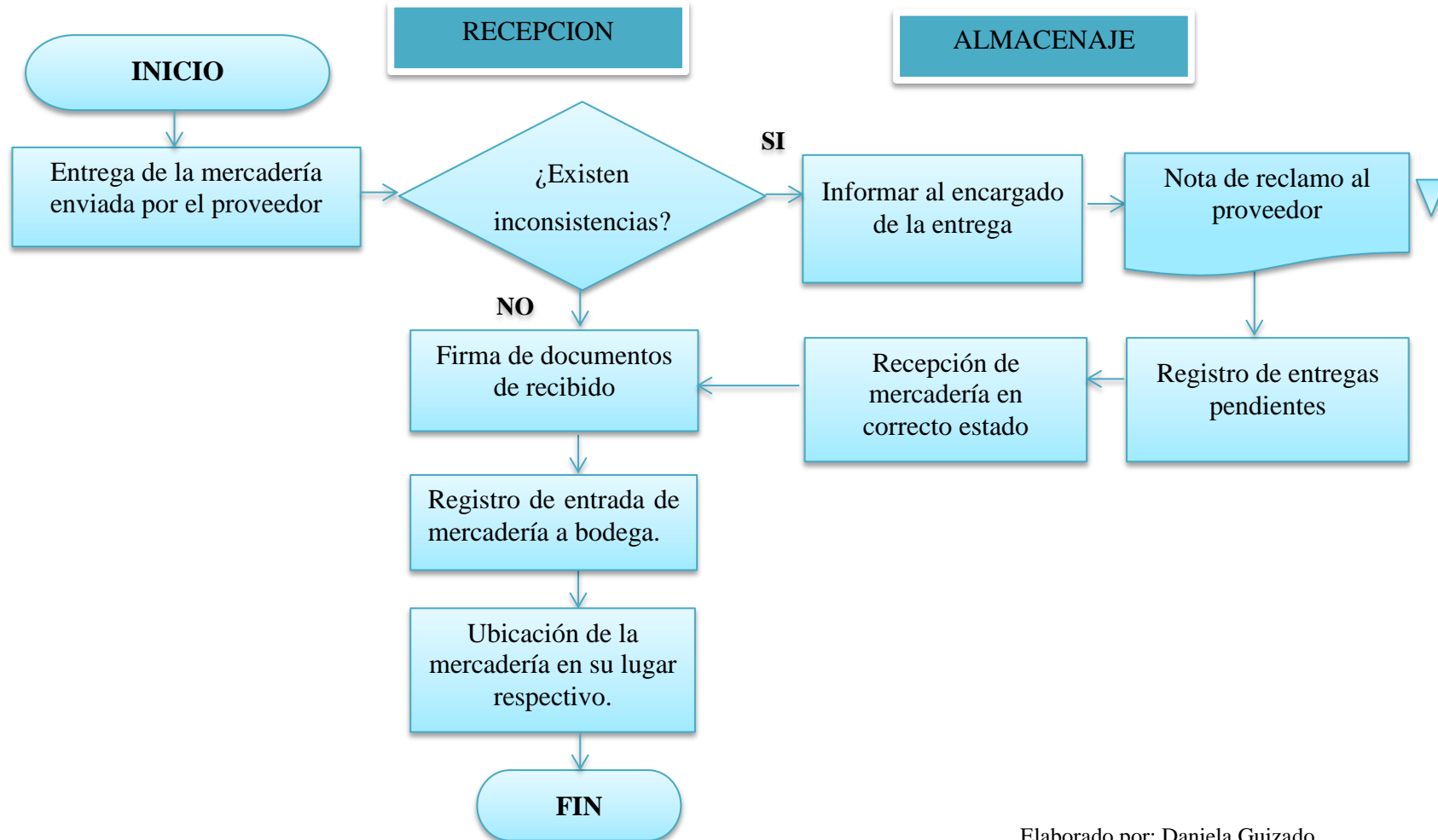


Elaborado por: Daniela Guizado

Flujograma 4.- Planeación, políticas y pronóstico



Flujograma 5.- Recepción y Almacenaje



Elaborado por: Daniela Guizado