



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de Investigación Previo a la Obtención del Título de
Ingeniero de Empresas**

**Tema: “El suministro de materia prima y su incidencia en la
calidad del producto en la empresa LI&NE JEANS”**

Autor: Darwin Humberto Salazar Peña

Tutor: Ing. M.Sc. Viviana Avellán

Ambato – Ecuador

Noviembre 2013



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Viviana Avellán Herrera

CERTIFICA:

Que el presente trabajo ha sido revisado; por tanto, autoriza la presentación de este Trabajo de Investigación; pues, responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad.

Ambato, Noviembre del 2013

.....
Ing. M.Sc. Viviana Avellán

TUTORA

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Darwin Humberto Salazar Peña, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniero de Empresas, son originales, auténticos y personales, a excepción de las citas.

Ambato, Noviembre del 2013

.....

Darwin Humberto Salazar Peña

1804084364

AUTOR

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Informe de Investigación, sobre el tema: “El suministro de materia prima y su incidencia en la calidad del producto en la empresa LI&NE JEANS”, de Darwin Humberto Salazar Peña, egresado de la Carrera de Organización de empresas.

Ambato, Noviembre del 2013

Para constancia firman

LA COMISION

.....
Ing. MBA Silvia Guerrero

.....
Dr. MBA Walter Jiménez

DERECHOS DEL AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regularizaciones de la Universidad, siempre y cuando se realice respetando mis derechos de autor.

.....
Darwin Humberto Salazar Peña

1804084364

AUTOR

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a mi madre por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, su infinita bondad y amor que me ha permitido alcanzar mis objetivos y ser una persona de bien.

AGRADECIMIENTO

Un reconocimiento sincero a la Ing. Viviana Avellán Herrera por ser una persona altamente capacitada y conocedora de la materia, quién ha dedicado parte de su tiempo y esfuerzo para lograr que el presente trabajo refleje todos los conocimientos adquiridos en mi querida facultad

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DERECHOS DEL AUTOR.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN EJECUTIVO.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	3
1. PROBLEMA.....	3
1.1TEMA DE INVESTIGACION.....	3
1.2PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1 Contextualización.....	4
1.2.2 Análisis critico.....	6
1.2.3 Prognosis.....	6

1.2.4 Delimitación del problema	6
1.2.5 Formulación del problema	7
1.2.6 Preguntas directrices	7
1.3 JUSTIFICACION	7
1.4 OBJETIVOS	8
Objetivo general	8
Objetivos específicos	8
CAPITULO II	9
2. MARCO TEORICO.....	9
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	9
2.2 FUNDAMENTACION FILOSÓFICA	12
2.3 FUNDAMENTACION LEGAL.....	13
2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTALES	14
2.5 HIPOTESIS.....	32
2.6 VARIABLES	32
CAPITULO III.....	33
3. MARCO METODOLOGICO	33
3.1 ENFOQUE	33
3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACION	34
3.3 TIPO DE INVESTIGACION	35
3.4 POBLACION Y MUESTRA.....	35
3.5 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	36
3.6 RECOLECCION DE LA INFORMACION.....	38
3.7 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION	39

CAPITULO IV	40
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	40
4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	40
4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	66
CAPÍTULO V	72
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	72
5.1. Conclusiones	72
5.2. Recomendaciones.....	73
CAPÍTULO VI.....	74
PROPUESTA.....	74
6.1. Datos Informativos:.....	74
6.2. Antecedentes de la propuesta.	75
6.3. Justificación.....	76
6.4. Objetivos	77
6.4.1. Objetivo General	77
6.4.2. Objetivo Específicos.	77
6.5. Análisis de factibilidad.....	78
6.6. Fundamentación Científica	79
6.6.1. Política Empresarial	80
6.6.2. Control Interno	81
6.6.2.1. Objetivo de Control interno	82
6.6.2.2. Modelo de aplicación	82

6.6.3. Reglamento Interno.....	85
6.6.4. La empresa	86
6.6.5. Manual de Procesos.....	88
6.6.6. Esquema de procesos.	88
6.7. Metodología.	90
6.8. Modelo Operativo - Plan de Acción.....	91
6.8.2. Proyecciones financieras del alcance de la propuesta.....	95
6.9. Administración de la propuesta.....	123
6.10. Previsión de la evaluación.....	124
BIBLIOGRAFÍA:	125
ANEXOS.....	127

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA # 1. Satisfacción con el proveedor	41
TABLA # 2 . Evaluación del suministro de materia prima.....	42
TABLA # 3. Área en la que se desempeña	44
TABLA # 4. Las materia primas deben tener una evaluación	45
TABLA # 5. Productos defectuosos por lote	47
TABLA # 6. Productos defectuosos qué medidas se toma	48
TABLA # 7. Porcentaje de defecto	50
TABLA # 8. Calidad del producto	52
TABLA # 9. Aspectos de los productos.....	53
TABLA # 10. Productos	55
TABLA # 11. Los productos satisfacen sus necesidades.....	56
TABLA#12. Frecuencia de consumo.....	58
TABLA # 13. Producto con mayor acogida.....	59
TABLA # 14. Productos con defectos que medida tomaría.....	61
TABLA # 15. Porcentaje de defectos	62
TABLA # 16. Al adquirir un producto en que se fija	64
TABLA # 17 Grados de libertad.....	70
TABLA # 18 Matriz de pares.....	105
TABLA # 19 Comparación de las opciones de calidad	105
TABLA # 20 Comparación de las opciones de Stock.....	106
TABLA # 21 Comparación de las opciones de Costo	106
TABLA # 22 Matriz final	107

ÍNDICE DE GRAFICOS

GRAFICO # 1 Satisfaccion con el proveedor	41
GRAFICO # 2. Evaluación del suministro de materia prima	43
GRAFICO # 3. Área en la que se desempeña	44
GRAFICO # 4. Las materia primas deben tener una evaluación	46
GRAFICO # 5. Productos defectuosos por lote	47
GRAFICO # 6. Productos defectuosos qué medidas se toma	49
GRAFICO # 7. Porcentaje de defecto	50
GRAFICO # 8. Calidad del producto	52
GRAFICO # 9. Aspectos de los productos	54
GRAFICO # 10. Productos	55
GRAFICO # 11. Los productos satisfacen sus necesidades	57
GRAFICO # 12. Frecuencia de consumo	58
GRAFICO # 13. Producto con mayor acogida	60
GRAFICO # 14. Productos con defectos que medida tomaría	61
GRAFICO # 15. Porcentaje de defectos	63
GRAFICO # 16. Al adquirir un producto en que se fija	64
GRAFICO #17 Gráfico del cálculo del Chi cuadrado	71

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO # 01 Frecuencia observada	68
CUADRO # 02 Frecuencia esperada.....	68
CUADRO # 03 Matriz de frecuencias	69
CUADRO # 04 Proceso de la propuesta.....	91
CUADRO # 05 Total de producción y promedio por unidad producida	95
CUADRO # 06 Hoja de Costos Estimada.....	96
CUADRO # 07 Hoja de Costos Real	97
CUADRO # 08 Pérdida por defectos de tela	98
CUADRO # 09 Proyección de prendas por defectos de tela	99
CUADRO # 10 Reducción del promedio por prenda	100
CUADRO # 11 Reducción de pérdida por defectos de tela.....	101
CUADRO # 12 Resultados viables de la Propuesta.....	102
CUADRO # 13 Detalle general de Procesos de LI&NE JEANS.....	112
CUADRO # 14 Pedido de Materia Prima	114
CUADRO # 15 Diseño, Corte y Elaboración de Ficha Técnica	116
CUADRO # 16 Terminado y Control de Calidad.....	118
CUADRO # 17 Distribución y Venta	120
CUADRO # 18 Costo de la propuesta	122

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA # 01 Variable independiente.....	15
FIGURA # 02 Variable dependiente.....	15
FIGURA # 03 Cadena de suministro	17
FIGURA # O4 Diagrama de la empresa como sistema	87
FIGURA # 05 Procesos de una empresa de producción.....	89
FIGURA # O6 Estructura Empresarial	93
FIGURA # 08 Procesos de LI&NE JEANS.....	111
FIGURA # 09 Pedido de Materia Prima a Proveedores	113
FIGURA # 10 Corte y elaboración de ficha Técnica.....	115
FIGURA # 11 Terminado y control de Calidad.....	117
FIGURA # 12 Distribución y Venta	119
FIGURA # 13 Flujograma analítico.....	121

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A Cuestionarios.....	128
ANEXO B Especificaciones técnicas de la tela.....	133
ANEXO C Fallas de tela.....	136
ANEXO D Contrato de proveedores.....	138
ANEXO E Ficha técnica.....	143
ANEXO F Área de Producción.....	144

RESUMEN EJECUTIVO

Convencido de la necesidad de alcanzar nuevos conocimientos, fortalecidos con los principios sociales de las personas para conseguir de forma conjunta el progreso y mejoramiento de los procesos productivos de nuestro país enfocados en prácticas de calidad, las cuales son exigidas en la actualidad de un mercado cada vez más competitivo, se efectuó la presente investigación en LI&NE JEANS, con el apoyo de cada área que forma parte del proceso productivo de esta empresa.

Luego del estudio y desarrollo del trabajo de investigación se plantea como propuesta un Esquema de proceso de recepción de materia prima y selección de proveedores, con el firme propósito de disminuir el porcentaje de prendas falladas por defectos de materia prima, y consecuentemente las pérdidas financieras de la empresa, para ello el proceso de investigación, se enfocó en la sistemática de investigación bibliográfica y de campo, también por la naturaleza del problema que resulta de la causa y efecto que acarrea la misma se empleó la asociación de variables, cuyos resultados coadyuven a conseguir objetivos que se plantearon al inicio de la investigación. Las empresas del área textil y de la confección de ropa específicamente se han visto beneficiadas por las medidas legislativas adoptadas por el gobierno de turno, con la restricción al ingreso de mercadería de otros países fronterizos, donde por cuestiones de cambio de moneda los costos son inferiores, este apoyo fundamental no surtirá ningún efecto si se siguen realizando las cosas de forma rudimentaria e inadecuada; es hora de ser competitivos, ofrecer calidad en cada proceso y acto de nuestra vida, es la única forma de sobrevivir en el mercado. Aquí radica la importancia de la propuesta, esencial para el fortalecimiento de los procesos de Li & Ne, un funcionamiento operacional eficiente, desde Gerencia, administración y personal, capaces de optimizar los recursos de la empresa y alcanzar los mejores resultados posibles en beneficio de la salud financiera de LI&NE JEANS.

Palabras Claves: Suministro, materia prima, incidencia, calidad, producto.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación se refiere al problema: El suministro de materia prima y su incidencia en la calidad del producto en la empresa LI&NE JEANS, empresa ambateña, de la industria de la confección, el problema en estudio se encuentra planteado y contextualizado en el Capítulo I de la investigación desarrollada, consecuentemente resalta la necesidad e importancia del tema planteado; por ello se plantean objetivos alcanzables que permitan resolver adecuadamente el problema, el mismo que se justifica por la problemática que atraviesa la empresa.

Luego de obtener una visión más clara del tema en estudio el Capítulo II, relaciona las variables en estudio, categorizándolas tanto en orden ascendente como descendente, permitiendo el desarrollo del Marco Teórico, donde se desarrolla definen criterios de la relación entre la causa: el suministro de materia y su efecto la calidad del producto, variable dependiente e independiente respectivamente. Se analiza la existencia de trabajos relacionados con el tema de estudio, en los antecedentes investigativos, se realiza la fundamentación filosófica, posteriormente se establece la hipótesis a ser demostrada más adelante basada en las variables que son objeto de estudio.

El Capítulo III, muestra el desarrollo técnico de la investigación por intermedio de la metodología de la investigación, que se apoya en la modalidad, tipo de investigación, el total de la población en el problema de estudio, de donde se obtiene la muestra que permitirá comprobar la hipótesis; además la operacionalización de las variables como esencia en la búsqueda de los objetivos.

Por medio de la aplicación de técnicas e instrumentos, así como el método de recolección y procesamiento de la información seguido en el Capítulo III, se procede al análisis e interpretación de los resultados alcanzados en el Capítulo IV, utilizando tablas y gráficos para una apreciación más clara y objetiva de dichos resultados; con el desarrollo de este procedimiento de este procedimiento se determina la comprobación y aceptación de la hipótesis planteada en el capítulo anterior.

Las conclusiones, a las cuales se ha llegado luego del desarrollo del trabajo de investigación se las realiza en el Capítulo V, luego de las cuales se da las recomendaciones más viables para corregir los inconvenientes que se derivaron del presente trabajo.

Finalmente el Capítulo VI propone como solución más viable la Implementación de un Esquema de manejo de materia prima y proveedores, buscando reducir las pérdidas por fallas de tela, enfocados en mejorar la calidad de prendas en LI&NE JEANS, propuesta que se pone en consideración de la gerencia de la empresa y que permitirá a corto plazo mejorar la calidad de las prendas elaboradas en LI&NE JEANS y fortalecer su estructura financiera actual.

CAPITULO I

1. PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACION

El suministro de materia prima y su incidencia en la calidad del producto en la empresa LI&NE JEANS de la ciudad de Ambato.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El inadecuado suministro de materia prima disminuye la calidad del producto en la empresa LI&NE JEANS de la ciudad de Ambato.

1.2.1 Contextualización

En el Ecuador se han desarrollado varias empresas productivas y comerciales, estas empresas por lo general no trabajan con un enfoque administrativo por lo tanto no cuentan con un suministro de materia prima que promueva y genere un cambio en las características de los productos; de esta manera se ha evidenciado la disminución significativa de las ventas y la calidad de los mismos. A lo largo del tiempo, las diversas empresas dedicadas a la actividad textil ubicaron sus instalaciones en diferentes ciudades del país, sin embargo, se puede afirmar que las provincias con mayor número de industrias dedicadas a esta actividad son: Pichincha, Imbabura, Guayas, Azuay y Tungurahua, no obstante, cada vez la producción de confecciones textiles es mayor, tanto las de prendas de vestir como de manufacturas para el hogar; el sector textil genera varias plazas de empleo directo en el país, llegando a ser el segundo sector manufacturero que más mano de obra emplea, después del sector de alimentos, bebidas y tabacos Recuperado de

[http://www.aite.com.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=7&Itemid=.](http://www.aite.com.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=7&Itemid=)

Según estimaciones hechas por la Asociación de Industriales Textiles del Ecuador – AITE, alrededor de 50.000 personas laboran directamente en empresas textiles, y más de 200.000 lo hacen indirectamente. Recuperado de

<http://www.metroecuador.com.ec/6730-ecuador-vive-su-semana-de-la-moda.html>.

La economía de Tungurahua está creciendo, la provincia ocupa el cuarto lugar en producción de textiles y confecciones, constituyéndose en los sectores más relevantes de la economía nacional. Recuperado de

<http://www.codeso.com/TurismoTungurahua.html>.

La pequeña y mediana empresa no han podido crecer más por la falta de condiciones para invertir, tampoco crecieron, porque, con un modelo dolarizado, no tienen ventajas para competir con sus vecinos de Colombia y Perú, sin embargo los sectores de la confección, textil con el alza de aranceles a la importación, subieron su producción y ventas de sus productos; hoy en día las grandes cadenas ecuatorianas no importan, ya que adquieren productos nacionales; pero no hay que pensar solo en producir, sino dar valor agregado, en esto deben entrar más de 500 fábricas del jean en Pelileo;

Recuperado de

<http://www.revistalideres.ec/CustomerFiles/Lideres/Especiales/2009/septiembre/provincias/11tungurahua/provincias11.html>

Que no solo deben dedicarse a la fabricación, sino brindar productos con valor agregado y calidad. La empresa LI&NE JEANS en la actualidad no cuenta con un adecuado suministro de materia prima, por esta razón no puede mantener niveles aceptables en la calidad del producto, con dichos niveles se logrará disminuir las pérdidas por defectos de los productos así también se alcanzará la satisfacción del cliente.

LI&NE JEANS es una empresa orientada a la fabricación y comercialización de pantalones jeans, con materias primas adquiridas a terceros, está ubicada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua en el barrio Huachi Loreto, en las calles Batalla de Pichincha y Lorenzo de Garaicoa.

Misión

Somos una empresa dedicada a la confección de pantalones jeans que genera productos de alta calidad con respecto a nuestra competencia, adecuándonos a las necesidades y deseos de nuestros clientes actuales.

Visión

Ser una empresa líder en la confección de pantalones jeans a nivel provincial y nacional, consolidándonos como una compañía reconocida obteniendo certificaciones de calidad.

Políticas

- Excelencia en atención al cliente
- Respetar jerarquías
- Trabajo en equipo

Valores

- Responsabilidad
- Respeto
- Puntualidad
- Confianza

Después de analizar la calidad de los productos, se ha palpado que no se está cumpliendo con las expectativas previstas, para ello se considera conveniente aplicar un

adecuado suministro de materia prima y con esto conseguir beneficios satisfactorios para la empresa.

1.2.2 Análisis crítico

El inadecuado suministro de materia prima en la empresa LI&NE JEANS se debe a la falta de evaluación a proveedores, como consecuencia la empresa ha ido obteniendo productos de baja calidad, con esto la empresa empieza a perder fidelidad de los clientes externos.

La baja calidad en las materias primas adquiridas han traído como consecuencia una desventaja competitiva frente a la competencia, la empresa debe mantener una imagen empresarial competitiva asegurando así la sustentación de la misma.

La falta de control en los procesos ha sido la principal causa de la baja rentabilidad de la empresa; debido a que las actividades actuales de la empresa son llevadas de manera empírica difícilmente permitirán asegurar el sostenimiento y crecimiento de la misma.

1.2.3 Prognosis

Es evidente que la empresa LI&NE JEANS al no poseer un adecuado suministro de materia prima, sus productos tengan baja calidad, su cuota de mercado sea reducida, sus ventas sean limitadas, corriendo el riesgo de perder credibilidad y clientes; impidiendo que la empresa crezca y se expanda a otros mercados.

1.2.4 Delimitación del problema

Límite de contenido:

Campo: Administración

Área: Calidad del producto

Aspecto: Suministro de materia prima

Límite espacial:

Empresa LI&NE JEANS Ambato

Límite temporal:

Julio-Noviembre 2013

1.2.5 Formulación del problema

¿Cómo incide el inadecuado suministro de materia prima en la calidad del producto en la empresa LI&NE JEANS de la ciudad de Ambato?

1.2.6 Preguntas directrices

¿Qué esquema de suministro de materia prima es el adecuado para cumplir las necesidades de la empresa LI&NE JEANS de la ciudad de Ambato?

¿Cómo mejoraría la calidad del producto en la empresa LI&NE JEANS de la ciudad de Ambato con un adecuado esquema de suministro de materia prima?

¿Por qué la empresa LI&NE JEANS de la ciudad de Ambato requiere implementar un esquema de suministro de materia prima?

1.3 JUSTIFICACION

Las razones que justifican la investigación son las siguientes: para poner en práctica los conocimientos teóricos del investigador; que adquiera nuevos conocimientos basados en la realidad, con el fin de resolver el problema que se presenta actualmente en la empresa LI&NE JEANS.

La presente investigación se sustenta debido a que en los últimos meses la falta de un esquema de suministro de materias primas ha sido uno de los grandes problemas,

provocando fallas de fabricación y dando lugar a una disminución en la calidad de los productos, lo cual ocasiona que los precios de los productos sean inferiores.

Dentro de este problema nace la necesidad de que en la organización se implemente un esquema de suministro de materia prima, con el objetivo de reducir los defectos de los productos y aun lo más importante buscar la satisfacción de los clientes, al poner en marcha dicho esquema, mayores serán las oportunidades que tenga la empresa en el entorno.

1.4 OBJETIVOS

Objetivo general

- Diseñar un esquema de suministro de materia prima, que responda las necesidades de la empresa LI&NE JEANS.

Objetivos específicos

- Realizar un análisis situacional de la empresa LI&NE JEANS, que permita diagnosticar el suministro de materia prima.
- Identificar las exigencias y expectativas de los clientes, utilizando encuestas; para mejorar la calidad de los productos en la empresa LI&NE JEANS.
- Implementar un sistema de manejo de materia prima, para mejorar la calidad de los productos en la empresa LI&NE JEANS.

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Suárez Rea, M. (2011). Plan para el mejoramiento de la cadena logística de transporte de las exportaciones de la empresa JAMBI KIWA. (Tesis de ingeniería, ESPOCH). Recuperado de [http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/1223\](http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/1223)

Objetivos:

1. Realizar un análisis situacional de la empresa JAMBI KIWA que permita diagnosticar la logística de transporte necesaria para la exportación.
2. Determinar los costos económicos que tiene la empresa por la mala utilización de los procesos logísticos de transporte en las exportaciones.

Conclusiones:

1. Mediante el análisis situacional realizado a la empresa se determinó que no contaba con un sistema adecuado de logística de transporte, ya que incurría en gastos por enviar a empacar el producto en Quito, por lo que tiene una utilidad extremadamente baja realizando dicho proceso.
2. Mediante la determinación de los impactos económicos que sufre la empresa se determina que la utilidad es de un 28% menos, en comparación de lo que con la propuesta que se quiere implementar.

Eugenio Barrionuevo, R. (2011). Logística de inventario y su incidencia en las ventas de la Farmacia Cruz Azul Internacional de la ciudad de Ambato. (Tesis de ingeniería, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de

<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1381/292%20Ing.pdf?sequence=1>

Objetivos:

1. Analizar los procesos de logística de inventario para incrementar las ventas en la Farmacia Cruz Azul Internacional de la ciudad de Ambato.
2. Diagnosticar los factores que afectan el decremento de las ventas en la Farmacia Cruz Azul Internacional de la ciudad de Ambato.

Conclusiones

1. La logística de inventario en la farmacia permitirá mejorar la comercialización de fármacos y su distribución en las perchas y bodegas, permitiendo una localización oportuna de medicamentos y productos para la venta.
2. La logística del control de inventarios, permitirá mejorar la atención al público y por ende incrementar las ventas, también mejorara la rotación de medicamentos y productos evitando la caducidad.

Naranjo Mayorga, V. (2011). Aplicación de sistema logístico operacional para optimizar la gestión comercial de la empresa NATURE'S LIFE. (Tesis de ingeniería, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1304/342%20Ing.pdf?sequence=1>

Objetivos:

1. Analizar la gestión comercial que posee la empresa para aplicar acciones correctivas que permitan desarrollar las operaciones de manera eficiente
2. Elaborar un plan de logística modificando la administración de operaciones existentes para optimizar la gestión comercial que permita incrementar la participación en el mercado y mejorar el servicio al cliente.

Conclusiones

1. Se concluye que la gestión comercial es la encargada de planificar las actividades referentes a la compra, estandarización y clasificación, manejo de stocks, transporte, financiación, proceso de desperdicios, venta de mercaderías y su respectiva recaudación, por medio del cual se llega al cliente para satisfacer sus necesidades.
2. La carencia de un sistema logístico operativo en la empresa NATURE'S LIFE afecta de manera significativa a la gestión comercial, esto se refleja en los retrasos en la entrega de pedidos por parte de los clientes y su respectiva recaudación.

2.2 FUNDAMENTACION FILOSÓFICA

Para la ejecución del siguiente proyecto se utilizará el paradigma crítico – propositivo ya que facilitará conocer el tipo de problema y las posibles variaciones que este sufrirá al transcurrir el tiempo para proponer una alternativa de solución que contribuya no solo a la empresa sino también al crecimiento económico del país. Este paradigma permitirá obtener información relevante acerca del objeto de estudio al involucrarse con la empresa, con el fin de identificar las causas del problema para proponer una solución en el menor tiempo y las mejores condiciones.

Ontológicamente la empresa se encuentra en una naturaleza cambiante en donde día a día nuestra competencia nos invita a ser mejores y brindar un producto de calidad a nuestros clientes; por esto el suministro de materia prima y los productos deben complementarse en la solución del problema, y así lograr que la empresa incremente la calidad de los productos.

Epistemológicamente el tema estudiado se orientará al diálogo con los involucrados en la realidad; con toda la información recaudada se construirá el conocimiento; tomando en cuenta que el suministro de materia prima debe ir a la par con la calidad de los productos; para la satisfacción de la empresa como de los clientes.

Axiológicamente la presente investigación está influenciada por los principios y valores de cada individuo inmerso en la realidad, entre los valores que se pueden destacar tendremos el respeto, honradez, perseverancia y puntualidad.

Metodológicamente el conocimiento se lo construirá a través de una investigación dialéctica en donde se analizará las cualidades de los involucrados y comprometidos con el problema objeto de estudio, por lo tanto el siguiente trabajo investigativo será agradable debido a la participación y colaboración de las personas implicadas en la realidad.

2.3 FUNDAMENTACION LEGAL

La ejecución del presente proyecto de investigación se respalda en la constitución política de la república del Ecuador título: II: Derechos, capítulo tercero; Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria; sección novena: Personas usuarias y consumidoras Art. 52; que dice:

“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.”

Constitución política de la república del Ecuador título VI: Régimen de desarrollo, capítulo sexto: Trabajo y producción, sección quinta: Intercambios económicos y comercio justo Art. 336; que dice:

El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad. El Estado asegurará la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades.

2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTALES

Formulación del problema

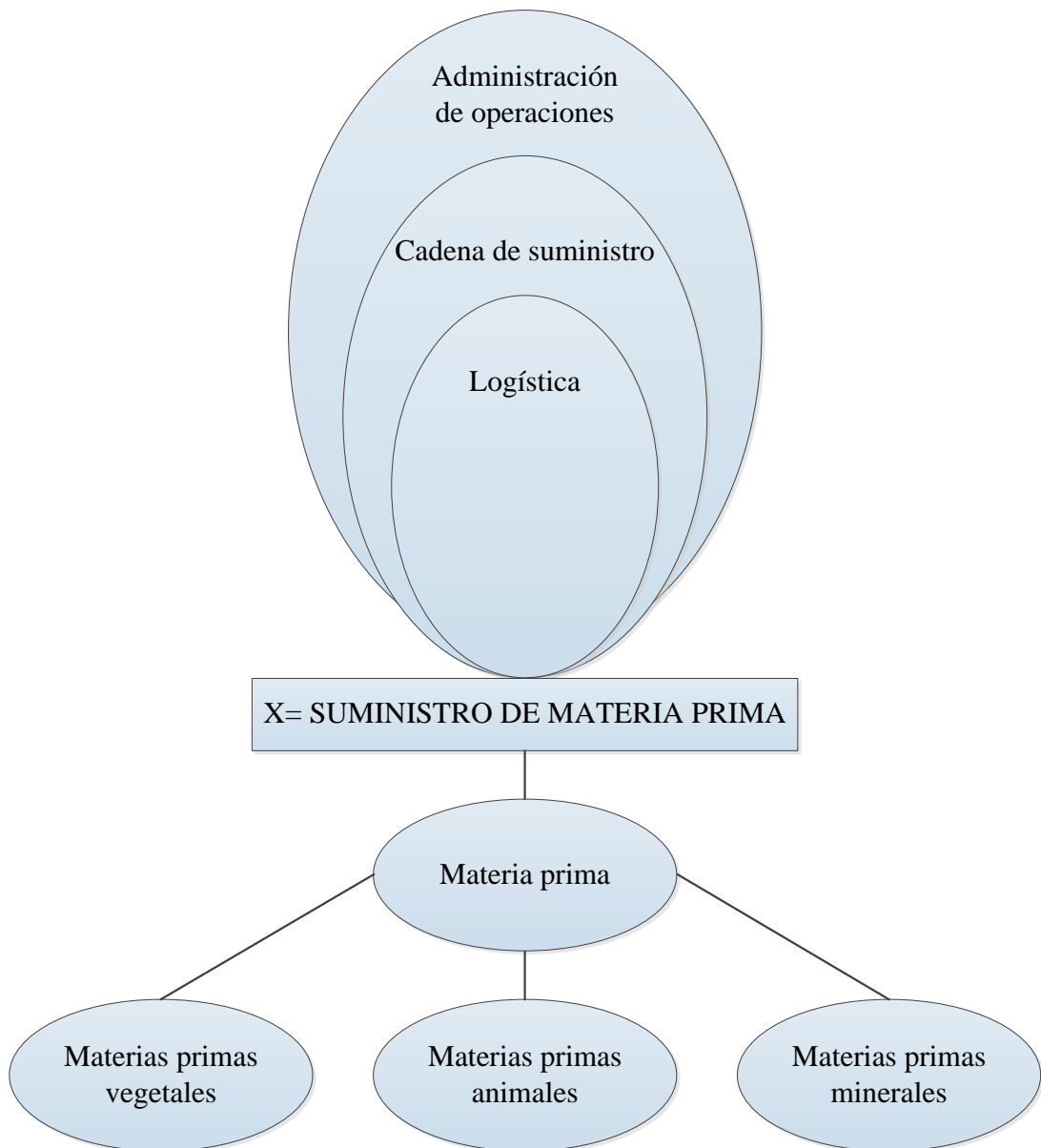
¿Cómo incide el inadecuado suministro de materia prima en la calidad del producto en la empresa LI&NE JEANS de la ciudad de Ambato?

X= Suministro de materia prima

Y= Calidad del producto

Categorización

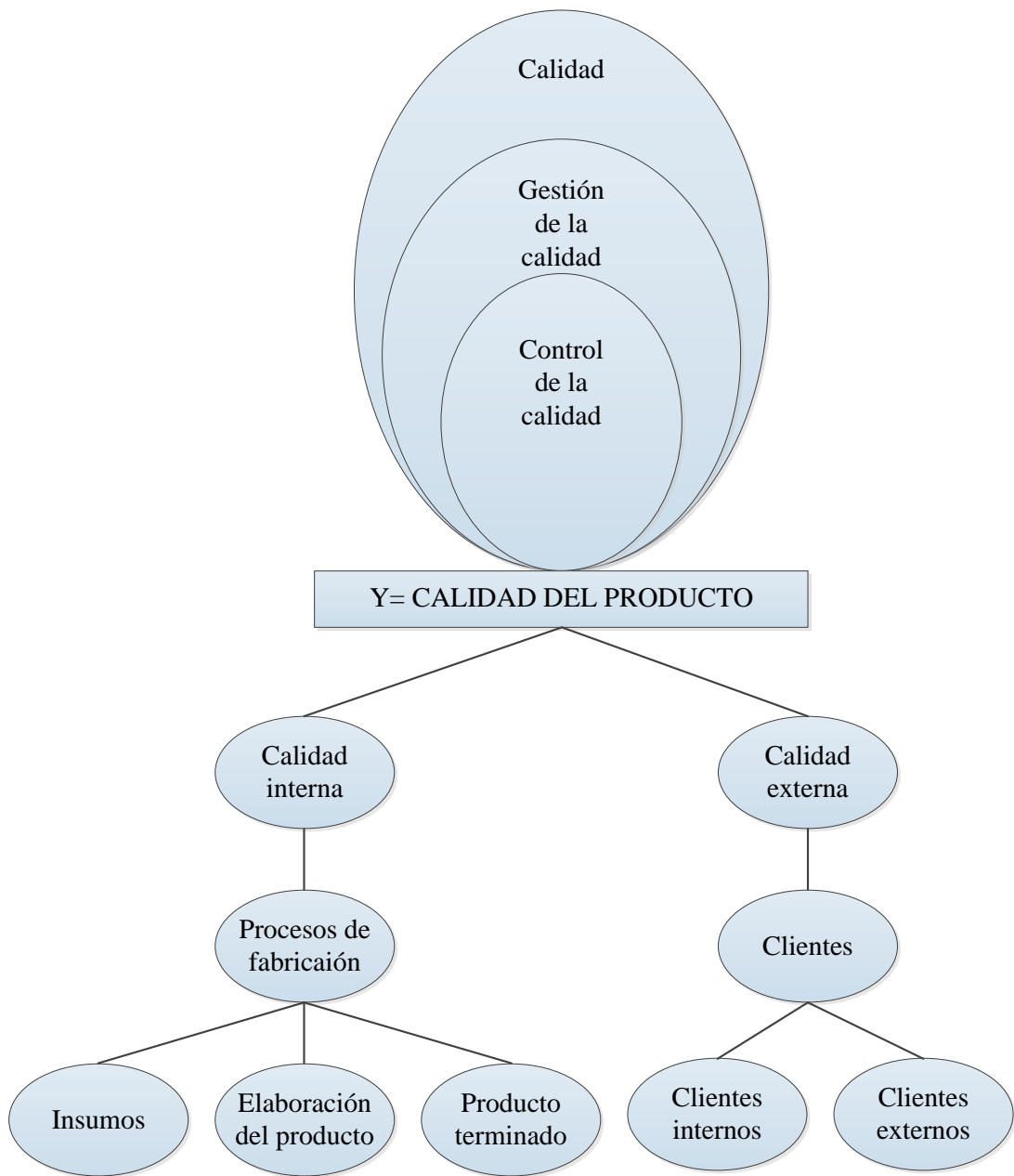
FIGURA # 01 Variable independiente



Fuente: Darwin Salazar

Elaborado por: Darwin Salazar

FIGURA # 02 Variable dependiente



Fuente: Darwin Salazar

Elaborado por: Darwin Salazar

Definición de categorías

Administración de operaciones

Área dedicada tanto a la investigación como a la ejecución de todas aquellas acciones tendientes a generar el mayor valor agregado mediante la planificación, organización, dirección y control en la producción tanto de bienes como de servicios, destinado todo ello a aumentar la calidad, productividad, mejorar la satisfacción de los clientes, y disminuir los costes.

La administración es una actividad destinada a organizar los recursos empresariales, humanos y materiales, en vistas a la consecución de sus objetivos. Para ello se elabora un plan estratégico en miras a la misión o fin a largo plazo que la organización se propone. Para planificar se deben tomar en cuenta las fortalezas y debilidades del emprendimiento, y su relación con otras empresas, en cuanto a su posicionamiento relativo, para lo que se requiere una investigación del mercado del que se trate. Recuperado de <http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/administracion-de-empresas>

Cadena de suministro

Una cadena de suministro (en inglés, Supply Chain) es una red de instalaciones y medios de distribución que tiene por función la obtención de materiales, transformación de dichos materiales en productos intermedios y productos terminados y distribución de estos productos terminados a los consumidores.

FIGURA # 03



Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/cadena-de-suministros-optimizacion-de-la-produccion.htm>.

Logística

Es el proceso por el que la empresa gestiona de forma adecuada el movimiento, la distribución eficiente y el almacenamiento de la mercancía, además del control de inventarios, a la vez que maneja con acierto los flujos de información asociados.

La logística, en épocas anteriores, buscaba únicamente conseguir que el producto estuviese en el sitio adecuado y en el tiempo indicado, con el menor costo posible. Sin embargo estas acciones e han vuelto cada vez más complejas, por lo que los objetivos asociados a ella incorporan nuevos criterios de efectividad y optimización de la atención al cliente. (Bastos, 2007).

La importancia de la logística

Según Angulo (2009), actualmente el tema de logística es un asunto de importancia para las empresas, permitiéndoles crear áreas específicas para su tratamiento, se han desarrollado a través del tiempo y es hoy en día uno de los aspectos básicos en la lucha constante de las empresas por ser parte de primer mundo.

Antes la logística era solo el de tener el producto justo, en el lugar indicado, en el tiempo oportuno y sobre todo al menor costo posible, hoy en día estas actividades con apariencia sencilla ha sido redefinida y actualmente son todo un proceso.

La logística tiene muchos significados, uno de ellos, dice que es la encargada de la distribución de productos de una manera eficiente de una empresa al menor costo posible y con un excelente servicio al cliente.

Por decirlo así, la logística busca gerenciar estratégicamente la adquisición, movimiento, almacenamiento de productos así como el control de inventarios, como todo el flujo de información asociado con esto, a través de los cuales la organización y el canal de distribución se unen de manera tal que la rentabilidad de la empresa es maximizada en los términos de costo y efectividad. El fin de la logística es el de determinar y coordinar en forma óptima el producto correcto, el cliente correcto, el lugar correcto y el tiempo correcto. Esto sucede porque el objetivo del mercadeo es el de estimular la demanda, y el rol de la logística será precisamente el satisfacerla. Solamente cuando se realiza un detallado análisis de la demanda en términos de nivel, locación y tiempo, con esto es posible determinar el punto de partida para el logro del

resultado final de la actividad logística, atendiendo dicha demanda en los términos de costo y efectividad.

Es preciso decir que la logística no es una actividad funcional sino un modelo, un marco referencial, no es una función operacional, sino un mecanismo de planificación, es más sirve para pensar que servirá para reducir la incertidumbre en un futuro desconocido.

Dentro de las actividades claves están las siguientes:

- Servicio al cliente
- Transporte
- Gestión de inventarios
- Procesamiento de pedidos

Uno de los enfoques obligados de la logística es la satisfacción del cliente y la reducción de los costos, estas actividades en conjunto tienen que ser realizadas por la empresa. Otros de los factores que intervienen en la evolución de la logística son:

- El aumento en la línea de producción.
- La forma eficiente de producción, hasta alcanzar niveles altos.
- La cadena de distribución requiere mantener menos inventarios.
- Desarrollo de los sistemas de información.

Cuando se realiza esto en conjunto puede traer los siguientes beneficios:

- Incremento en la competitividad y mejoramiento en la rentabilidad de las empresas para acometer el reto de la globalización.
- Una coordinación óptima de todos los factores que influyen en la decisión de compra, calidad, confiabilidad, precio, empaque, distribución, protección y servicio.
- Amplia forma de la visión gerencial para convertir a la logística en un modelo o mecanismo de planificación de las actividades internas y externas de la empresa.

Una de las definiciones de la logística tradicional afirma que el producto adquiere su valor cuando el cliente lo recibe en tiempo y forma más adecuada, siempre al menor costo posible.

En el servicio al cliente, la logística implica:

- Un grado de certeza, lo importante aquí no es de llegar rápido con el transporte, como lo es el llegar con certeza, siempre con un mínimo rango de variación.

- Tener confiabilidad, ya que una cadena se conforma de diferentes eslabones, es a lo que se le llama una cadena logística, se debe de tener cuidado de agregar algunos que no están relacionados, ya que se segmentan las responsabilidades, y esto puede hacer que el cliente final pierda la confianza, es de suma importancia que el cliente manifieste como desea ser atendido.
- Crear flexibilidad, esto es que la organización que está prestando un servicio o producto pueda adaptarse en forma eficiente a la demanda, para un operador logístico es de suma importancia para él, el valor de sus clientes.
- Aspectos cualitativos, aquí lo importante no es tanto la calidad del producto, sino el enfoque del servicio, ya que debe de encontrarse su forma de conjugarlo en toda la cadena logística. Es muy común que las organizaciones, cuidan en forma minuciosa el proceso productivo, se diseña con extremo cuidado el empaquetado, se escoge la mejor forma de su transportación y almacenaje, esto es importante, pero en realidad son pocas las empresas que diseñan la forma de cómo llegaran hasta el cliente final.
- Tener siempre la idea de una mejora continua, ya que día a día se deben de plantearse los parámetros que salen mal, esto de acuerdo a los objetivos trazados, pero también se deben de tener en cuenta los que salen bien, las empresas deben de exigirse la mejora de estas variables.

La logística la integran tanto la distribución física como la gerencia de materiales, esto es porque tiene bastante relación entre sí, siendo la primera el de proveer a los clientes el nivel de servicio requerido por ellos, con el propósito de optimizar los costos de transporte y almacenaje de los sitios de producción a los lugares de consumo, la segunda su función será el de maximizar los costos de flujo de materiales de los proveedores hasta la cadena de distribución con el enfoque de justo a tiempo.

El justo a tiempo, es una parte de las actividades logísticas, es una forma de pensar en la que se administran los criterios de producir, el lugar y el tiempo, todos en la forma correcta, y siempre con el enfoque de eliminar desperdicios.

Ya que los desperdicios solo agregan costo sin agregar valor. La administración logística se forma de varios componentes, empezando con las entradas, las cuales son las materias primas, los recursos humanos, financieros y de información, estas deben de complementarse con las actividades de la gerencia como logísticas, teniendo así la

salida de logística, las cuales son todas aquellas características y beneficios que se obtiene de un buen manejo logístico.

Para que se logre el buen funcionamiento de la administración logística son necesarias ciertas características en los líderes en el manejo logístico, las cuales son:

- Debe de existir una organización logística formal.
- Debe de haber logística a nivel gerencial.
- Tener una logística con la idea de crear valor agregado.
- Estar orientada al cliente.
- Estar siempre flexible a cambios inesperados.
- Tener asesoría externa como parte de su estrategia empresarial.
- Darle una mayor dedicación a la planeación logística que a la operativa.
- Entender a la logística como parte del plan estratégico.
- Crear alianzas estratégicas.

Otro de los aspectos importantes en la logística son los sistemas de información, ya que de esta manera se mantienen abiertos los flujos, así como la tecnología de información es de suma importancia en el crecimiento y desarrollo logístico, también son importantes los sistemas de órdenes, ya que son los enlaces entre la compañía, los proveedores y los clientes, hay que tener en cuenta que la información debe de ser analizada, para así tomar decisiones rápidas y efectivas. Las decisiones en la logística de las organizaciones tienen sus repercusiones, en si toda organización hace logística, ya que está cobrando mayor auge en los mercados mundiales, en la economía de los países, siendo estos internos o externos, la logística ha cambiado con los avances tecnológicos, y algo de moda es la protección del ambiente.

Suministro de materia prima

La parte del suministro se concentra en cómo, donde y cuando se consiguen y suministran las materias primas para la fabricación de los productos terminados. En primer lugar, partamos de la definición etimológica: el vocablo suministro deriva del latín *subministrare* que significa sub (bajo) y *ministrare* servir, y se entiende como "proveer lo necesario". Doctrinariamente, podemos definir al suministro como un contrato de ejecución o tracto sucesivo, periódico y continuo destinado a la entrega de

bienes materiales, en la que el suministrante o proveedor (que puede ser una persona natural o jurídica) está obligada a entregar continua o periódicamente bienes y la persona que los recibe "suministrado" a pagar el precio. Recuperado de http://es.wikipedia.org/wiki/Cadena_de_suministro

Materia prima

Se define como materia prima todos los elementos que se incluyen en la elaboración de un producto. La materia prima es todo aquel elemento que se transforma e incorpora en un producto final. Un producto terminado tiene incluido una serie de elementos y subproductos, que mediante un proceso de transformación permitieron la confección del producto final. Recuperado de <http://www.gerencie.com/materia-prima.html>

Materias primas vegetales

Son materiales extraídos de las plantas; el lino, es un vegetal que proviene de una planta herbácea y se lo utiliza para confeccionar telas.

El algodón es extraído de una planta de la familia de las herbáceas, y la planta malvácea. Se lo extrae de los frutos de la planta del algodón para su posterior elaboración y transformación en tela. Recuperado de

<http://lasmateriasprimas.com/tipos-de-materias-primas.html>

Materias primas animales

Son materiales extraídos de animales; sobre este tipo de materias primas se pueden ver que existen la lana, la seda y cueros. Primeramente podemos decir que la lana, consta de una fibra extraída de las ovejas, así como de las llamas y de conejos, existiendo además de otras lanas animales.

Tras esquila a los respectivos animales y su posterior producción se elaboran una inmensa cantidad de productos en amplios sectores.

La seda, una fibra y que también es utilizada con el fin de elaborar telas mucho más finas y costosas.

El cuero, extraído de animales aunque requiere generalmente cazarlo y matarlo para su proceso de curtido y que servirá para los diversos productos de moda y de vestir además del hogar. Recuperado de <http://lasmateriasprimas.com/tipos-de-materias-primas.html>

Materias primas minerales

Son materiales extraídos de la tierra y el agua; en este caso se encuentran el hierro, el cobre, el oro, el mármol, incluso toda una gama extraña de nuevos minerales. Un ejemplo clásico es el hierro un material que abunda y es de gran utilidad para diversas industrias. Es utilizado en la producción de acero. Recuperado de <http://lasmateriasprimas.com/tipos-de-materias-primas.html>

Calidad

Según Varo (1994) La calidad es el conjunto de principios de métodos organizados y de estrategia global que intentan movilizar a toda la empresa con el fin de obtener una mejor satisfacción del cliente al menor coste. Es un sistema integrador de los esfuerzos de mejora continua de todas las personas de una organización, para proveer productos y servicios que satisfagan las necesidades de los consumidores. Es un enfoque dirigido a mejorar la eficacia y la flexibilidad global de la empresa, una vía para involucrar a toda la organización, a todos y cada uno de los departamentos, grupos, personas y actividades.

Definición de calidad

Esta evolución supone una ampliación del concepto tradicional de calidad. En la actualidad ya no podemos hablar sólo de calidad del producto o servicio, sino que la nueva visión ha evolucionado hacia el concepto de la calidad total. La calidad del producto o servicio se convierte en objetivo fundamental de la empresa; pero si bien con la visión tradicional se trataba de conseguir a través de una función de inspección en el área de producción, en el enfoque moderno la perspectiva se amplía, considerando que va a ser toda la empresa la que va a permitir alcanzar esta meta, fundamentalmente a través de la prevención. Según esta nueva visión, podrá mejorar la calidad del producto o servicio si mejora la calidad global de la empresa, es decir, si ésta se convierte en una

organización de calidad, refiriéndose a una empresa avanzada en calidad porque ha implantado la dirección de la calidad. El término calidad se relaciona muchas veces con un producto o servicio extraordinario o excepcional, sin embargo, el concepto que nosotros queremos desarrollar no tiene por qué guardar relación con lo «magnífico», y se consigue como señala Ishikawa (1994; 18), diseñando, fabricando y vendiendo productos con una calidad determinada que satisfagan realmente al cliente que los use. Por tanto, no se refiere únicamente a productos o servicios de elevadas prestaciones. Existen múltiples definiciones del concepto calidad. No obstante, dos de ellas son las más aceptadas por la literatura. En primer lugar, aquella que define la calidad como conformidad con las especificaciones. Esta definición, que fue una de las primeras aceptadas universalmente puede considerarse hoy como incompleta porque como critican Reeves y Bednar (1994; 430-431): a) los requisitos de los productos deben ajustarse a lo que desean los clientes y no a lo que cree la empresa, b) los clientes pueden no conocer exactamente cómo el producto o servicio se ajusta a las especificaciones internas y c) el factor humano, que no está contemplado en esta definición, es una parte esencial en la calidad, no sólo en las empresas de servicios, sino también y cada vez más en las industriales.

Un ejemplo clásico de la aplicación de esta definición en los años veinte es el modelo T de Ford, donde todos los automóviles eran de color negro porque la pintura de ese color se secaba antes que las demás. Sin embargo, General Motors se dio cuenta de que los productos estandarizados no complacían las demandas del mercado e introdujo variaciones, permitiendo a sus clientes elegir colores entre sus modelos, consiguiendo así ajustarse a las nuevas demandas. Esto demuestra cómo una empresa no puede ignorar los cambios del mercado aunque se ajuste a unos determinados requerimientos. Para satisfacer al cliente, la empresa debe, además, ser flexible y adaptarse a esos cambios.

Así, esta definición queda hoy incompleta ya que los requisitos del cliente puede que no se ajusten a estas especificaciones. Por tanto, parece más apropiada la siguiente que relaciona calidad con satisfacción del cliente o «adecuado para el uso» (Juran y Gryna, 1995; 3). En nuestro trabajo consideraremos esta descripción, por lo que entendemos calidad como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. Es cierto que

esta definición por sí sola es amplia y subjetiva, por lo que también podemos encontrar inconvenientes. En este sentido, puede resultar difícil descubrir las necesidades y expectativas de los clientes, pues éstos quizás no conozcan en un principio cuáles son, y sólo identificarlas una vez utilizado el producto o servicio. A pesar de esta dificultad, consideramos más ajustada esta segunda definición, ya que la primera como hemos puesto de manifiesto está orientada al producto y puede no satisfacer las necesidades reales del cliente, mientras la segunda permite que las características del producto o servicio sean especificadas conforme a los requisitos que demanda el cliente, y por tanto satisfacer sus necesidades, permitiendo a la empresa además, enfrentarse rápidamente a los cambios que se puedan dar en ellas, ya que pasado un periodo de tiempo las características que demanda el cliente serán otras, y habrá que conocerlas para lograr ajustarse a las mismas. De esta manera, esta segunda definición incluye la primera (Donna, 2006).

Gestión de la calidad

Es la implementación de un plan empresarial basado en un procedimiento de calidad que involucra a todos los empleados, es decir una estrategia completa por la cual una compañía entera usa todos los recursos para satisfacer a sus beneficiarios en términos de calidad, costo y plazo. Se debe desarrollar un "espíritu de calidad" y todos deben compartirlo para que la gestión de calidad total tenga éxito. Recuperado de <http://www.slideshare.net/guestdcdfb/1-introduccion-a-la-calidad>

Control de la calidad

Podemos definir el control de calidad como el proceso de evaluación de desviaciones de un proceso o producto y la solución de las mismas mediante acciones correctoras para el cumplimiento de los objetivos de calidad, y por tanto asegurar la calidad de un bien o servicio con la finalidad de que satisfaga las necesidades de los clientes. Esto implica:

- La evaluación del comportamiento real, es decir, de los resultados de calidad que han sido previamente establecidos en la planificación de la calidad.
- Comparación del comportamiento real con los objetivos de calidad.

- Actuación sobre las diferencias que existan. Como consecuencia, el control de calidad no sólo es inspección, sino que se relaciona con su significado universal, por lo que aunque la inspección es una forma de realizarlo, su significado es mucho más amplio. En este sentido, sólo con un decidido esfuerzo encaminado a controlar la calidad en toda la organización se puede asegurar la eficacia competitiva (Leonard y Sasser, 1983; 6). Como hemos señalado, el control de la calidad es responsabilidad de todos, desde el primer nivel de la administración hasta los operarios, con la diferencia de que los objetivos de calidad y la toma de decisiones para unos y otros será distinta. Mientras los objetivos de los operarios vienen reflejados en las especificaciones y manuales de procedimientos, a nivel directivo, éstos tienden a ser más amplios. De igual forma, por un lado, las decisiones de los operarios se limitarán normalmente a cuestiones relacionadas con las especificaciones y procedimientos mientras que por otro, éstas serán más complejas para los diferentes niveles de la administración (Juran, 1990; 140-141). Este hecho implica una fuerte involucración de los empleados que estudiaremos en el siguiente capítulo.

Con el objeto de llevar a cabo este proceso de control, los miembros de la empresa necesitan utilizar una serie de métodos. Entre ellos destacamos las siete herramientas básicas de la calidad (nota 16), la inspección, la elaboración de procedimientos e instrucciones de trabajo y la supervisión. De esta forma, en la práctica, un método para controlar y así asegurar el nivel de calidad por parte de la dirección consiste por ejemplo en cumplir la normativa ISO 9000 que requiere:

La elaboración de un manual de calidad. El manual de calidad implica el establecimiento de una serie de planes para el control de la calidad de manera que formaliza la política de la empresa relativa a la calidad, definiendo normas y procedimientos operativos, los objetivos de calidad, el sistema de responsabilidades y las normas internas. Por tanto, describe en términos generales los métodos usados por la empresa para asegurar la calidad. (Gutiérrez, 2010).

Calidad del producto

Es el conjunto de propiedades y características que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de su usuario, y la garantía de que lo

que se está consumiendo cumple con el conjunto de acciones preestablecidas y sistemáticas que permiten dar garantías sobre el “buen hacer” de una empresa. Recuperado de <http://w2.agrotterra.com/profesionales/articulos.asp?IdArticulo=216>

Calidad interna

También llamada calidad técnica, y que también, debe ser tomada en consideración en los servicios. En teoría, una empresa de consumo masivo puede llegar a conocer con precisión las necesidades y deseos de los consumidores, diseñar un producto que responda a las mismas y, luego, adecuar con exactitud sus procesos de producción para que cumpla con las especificaciones. De esa forma las empresas que elaboran productos de consumo masivo que satisfagan las necesidades de los consumidores. (Díaz, 1994).

Procesos de fabricación

Es un sistema de acciones que se encuentran interrelacionadas de forma dinámica y que se orientan a la transformación de ciertos elementos. De esta manera, los elementos de entrada (conocidos como factores) pasan a ser elementos de salida (productos), tras un proceso en el que se incrementa su valor. Recuperado de <http://definicion.de/proceso-de-produccion/>

Insumos

El término insumo se utiliza para hacer referencia a todos aquellos implementos que sirven para un determinado fin y que se pueden denominar como materias primas, específicamente útiles para diferentes actividades y procesos. Hay diferentes tipos de insumos que pueden ser útiles en diferentes tipos de situaciones o actividades. Mientras algunos insumos son útiles para un único tipo de actividad, otros pueden ser componentes de diversos productos manufacturados. Evidentemente, mientras más único y difícil de conseguir sea el insumo, mayor o más elevado será su precio por lo cual también se elevarán los costes del producto final. Esto sucede por ejemplo con insumos como ciertos recursos naturales de difícil acceso, productos alimenticios exclusivos, etc.

Los insumos son la parte esencial de todo proceso productivo y no contar con ellos es una de las principales razones por las cuales una industria se puede ver parada. Las principales causas de falta de insumos puede ser la escasez de los mismos en determinadas regiones (lo cual hace que conseguirlos en otras partes sea extremadamente caro), la elevación de los precios, la presencia de factores externos que pueden contribuir a su escasez, etc. Recuperado de <http://www.definicionabc.com/general/insumo.php>

Elaboración del producto

Es el proceso de trabajo, construcción y preparación de materiales, objetos u cosas para transformarlas en elementos de mayor complejidad. La elaboración puede darse sobre materias primas y otros objetos materiales, la noción de elaboración está normalmente relacionada con la producción de elementos concretos y materiales. Entendida en este sentido, la palabra elaboración se vincula directamente con el momento en el cual el ser humano recurre a sus propias fuerzas o a las fuerzas de aparatos mecánicos para transformar objetos simples en elementos de mayor complejidad.

Podemos decir así que a partir del fenómeno conocido como la Revolución Industrial, la elaboración de cualquier tipo de producto se ha visto alterada para siempre en la historia de la Humanidad, permitiendo al ser humano contar con mayor capacidad de producción, con maquinarias de gran tecnología y con costos mucho más bajos. Se ha pasado así de elaboraciones de tipo artesanal a elaboraciones de tipo industrial o masiva. La elaboración es, como ya se ha dicho, uno de las capacidades más intrínsecas de la condición humana, sobre todo en lo que respecta en la evolución de formas más simples a formas más complejas. La elaboración siempre implica un determinado nivel de trabajo, el cual puede ser trabajo físico o intelectual dependiendo del producto al que se pretende llegar. También supone la obtención de objetivos específicos establecidos de manera previa al comienzo del proceso de producción. Una vez terminado el proceso de elaboración, puede suceder el momento de control y revisión de los resultados finales. Recuperado de <http://www.definicionabc.com/social/elaboracion.php#ixzz2SA780bGS>

Producto terminado

Alessio. (2002). Informa que es un conjunto de atributos que el consumidor considera que tiene un determinado bien para satisfacer sus necesidades o deseos. Según un fabricante, el producto es un conjunto de elementos físicos y químicos engranados de tal manera que le ofrece al usuario posibilidades de utilización. es una de las herramientas más importantes de la mezcla de mercadotecnia (4 p's) porque representa el ofrecimiento de toda empresa u organización (ya sea lucrativa o no lucrativa) a su público objetivo, con la finalidad de satisfacer sus necesidades y deseos, y de esa manera, lograr también los objetivos de la empresa u organización (utilidades o beneficios).

Calidad Externa

Es la forma de realizar la presentación del producto o servicio, es, decir las características que adopta la entrega o prestación de servicio al cliente, como dijo alguien: los billetes que entregan todos los bancos son los mismos; la diferencia entre un banco y otro radica en los cajeros. (Díaz, 1994).

Clientes

La definición histórica tradicional se refiere al cliente como aquel individuo o grupo que pagaban por los bienes o servicios de una empresa. Todos nosotros que tenemos la categoría de consumidores, según las variables de los mercados, recibiremos de las empresas, sea cual sea su naturaleza, o sector al que pertenece, un bien o un servicio, y que si nos fidelizamos a él, sea cual fuere el motivo, (calidad, diseño del producto, precio, algunas características tangibles especiales), nos categorizan en esa empresa como clientes, por lo tanto se puede decir que, cliente es la razón de ser de una empresa, y además, aquel que le puede garantizar su futuro. Si no hay clientes entonces no abra quienes adquieran su producto, si no hay quienes adquieran su producto entonces no habrá ingresos para sostener su fabricación, y si no se tiene ingresos para el sostenimiento de la empresa, entonces no tendrá razón de ser de la misma. Este círculo nos lleva a deducir que el cliente tiene que ser el eje central de todo organización llámese privada o pública, de carácter lucrativo o no. (Domínguez, 2006)

Clientes internos

El cliente interno implica reconocer al trabajador como el principal activo de la empresa, no como un coste. Supone apostar por una fuerza laboral estable y en constante proceso de formación, a la que se aplica el llamado salario emocional (valor que recibe el trabajador más allá del estrictamente monetario). Supone fidelizar al empleado reconociendo su valor y su posición dentro de la empresa. La aplicación de este concepto de cliente interno permite reducir o anular lo que yo llamo “servicio cero o negativo” (un trabajador nuevo siempre necesitará un periodo de adaptación y, posiblemente, otro trabajador que le enseñe la estrategia de la empresa) al disminuir la rotación de trabajadores, aumenta la identificación del empleado con el proyecto y filosofía empresarial, evita peligros de mala publicidad en los momentos de la verdad entre el empleado y el cliente, fideliza clientes al encontrarse estos en un entorno más cómodo y relajado y disfrutar de una estructura de servicio en red y no piramidal, disminuye gastos al evitar posibles errores de nuevos trabajadores y al estar los antiguos empleados familiarizados con las gestiones estandarizadas. (Krajewski, Ritzman, 2000).

Clientes externos

Un cliente externo no es sólo aquel que utiliza o disfruta de nuestros servicios, sino también son todos aquellos clientes con los cuales las empresas en el desarrollo de su gestión empresarial tienen oportunidad de tratar o contactar o establecer negocios. Dentro de estos clientes externos se encuentra la comunidad en general, por el impacto que crea nuestro establecimiento en la misma; los medios de comunicación, utilizados como instrumentos para mercadear nuestros productos, los inversionistas o propietarios del establecimiento que propenden porque el mismo cumpla con los objetivos que se ha trazado y también con las instituciones gubernamentales que buscan solo el cumplimiento de nuestras obligaciones como propietarios tales como el pago de impuestos. Finalmente, las entidades financieras que se constituyen en un gran soporte para la gestión que adelanta el establecimiento. De una u otra manera todas estas personas y organizaciones intervienen para que el establecimiento pueda cumplir con su objeto social. (Krajewski, Ritzman, 2000).

Marco teórico

La administración está encaminada a optimizar los recursos tecnológicos, económicos, talento humano, pero en muchas ocasiones la carencia de un adecuado suministro de materia prima limita a que los elementos que conforman el producto satisfagan las necesidades de calidad del mismo, limitando así a tener una participación favorable en el mercado, disminuyendo la lealtad de los clientes.

La cadena de suministro se encarga de la obtención de materias primas, proceso de fabricación y distribución del producto terminado esto será relevante si el suministro de materiales es apropiado, para cumplir con las expectativas de calidad requeridas; con un adecuado suministro de materia prima podremos lograr que el producto salga al mercado con cero defectos y sin errores.

La gestión de la calidad permite conocer los pasos, procedimientos que debe seguir la empresa para elaborar un producto con características que satisfagan los gustos y necesidades de los clientes, logrando así fidelidad en los mismos.

Las materias primas son los componentes del producto final, por esta razón estos deben tener una estricta inspección de calidad, para que las características y atributos del mismo no se vean reducidas, dando como resultado un producto privado de calidad.

2.5 HIPOTESIS

¿Cómo incide el inadecuado suministro de materia prima en la calidad del producto en la empresa LI&NE JEANS?

Hipótesis

La implementación de un sistema para el suministro de materia prima, permitirá mejorar la calidad del producto en la empresa LI&NE JEANS.

2.6 VARIABLES

X= Suministro de materia prima (Cualitativa)

Y= Calidad del producto (Cualitativa)

CAPITULO III

3. MARCO METODOLOGICO

3.1 ENFOQUE

De conformidad con el paradigma crítico-propositivo seleccionado en la fundamentación filosófica para la ejecución de la siguiente información se utilizará el enfoque cualitativo por las siguientes razones:

Se utilizarán técnicas cualitativas como la observación y la encuesta, ya que permitirán que el investigador interactúe dentro del grupo de estudio y llegue a formar parte del mismo, obtendrá información sobre el punto de vista y la experiencia de las personas inmersas en el problema objeto de estudio.

Orientada hacia una observación naturista, ya que ésta permitirá que el investigador recopile información de los eventos según estos ocurran en la realidad, sin alterar el curso normal de los eventos en su ambiente normal.

Orientada al descubrimiento de la hipótesis, ya que el problema objeto de estudio tendrá relación entre la variable independiente y la dependiente, con lo que podremos dar una posible solución al mismo.

Es holístico ya que nos permitirá observar los eventos en su totalidad, en su conjunto, en su complejidad, pues de esta forma se puede apreciar interacciones, particularidades y procesos que por lo regular no se perciben si se estudian los aspectos que conforman el todo por separado.

Asume una posición dinámica ya que el investigador estará en constante actividad con la realidad, con el objetivo de encontrar información veraz para construir el conocimiento y hallar la mejor alternativa de solución al problema objeto de estudio.

3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACION

Para la ejecución de la presente investigación se aplicarán las siguientes modalidades de investigación:

La investigación bibliográfica permitirá el análisis crítico de la información relacionada con la materia prima y la calidad del producto; se la encuentra en las tesis de grado, libros, revistas, internet; permitirá mejorar los conocimientos del investigador.

La investigación de campo ayudará a que se propicie el acercamiento a la realidad, al involucrarse con la empresa y con sus clientes, para recolectar información relevante, útil para conocer sus necesidades, gustos y requerimientos, a través de la encuesta.

3.3 TIPO DE INVESTIGACION

Para la ejecución de la presente investigación se aplicará la investigación correlacional; porque permite medir el grado de relación entre la variable independiente materia prima y la variable dependiente calidad del producto, para lo cual será necesario trabajar con el Chi cuadrado ya que permite comprobar afirmaciones acerca de las funciones de probabilidad de las variables.

3.4 POBLACION Y MUESTRA

A continuación se detalla la población objeto de estudio:

Clientes internos:	25
Clientes externos:	40
Total:	65

3.5 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Hipótesis: La implementación de un sistema para el suministro de materia prima, permitirá mejorar la calidad del producto en la empresa LI&NE JEANS.

Variable independiente: Suministro de materia prima

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO
<p>Suministro de materia prima</p> <p>Es proveer materiales y elementos; que se incluyen en la elaboración y proceso de un producto</p>	<p>Elaboración</p> <p>Producto</p>	<p>Producto garantizado</p> <p>Diseños creativos</p> <p>Variedad</p> <p>Line Clásico</p> <p>Line Moda</p>	<p>¿Identifique el grado de satisfacción que mantiene con su proveedor de materias primas actual?</p> <p>¿Qué aspectos toma en cuenta en la elaboración de un producto?</p> <p>¿En que considera que hay mayor porcentaje de defectos?</p> <p>¿Cuál es el producto que tiene mayor acogida?</p>	<p>Encuesta y cuestionario a los clientes internos de LI&NE JEANS</p> <p>Encuesta y cuestionario a los clientes externos de LI&NE JEANS</p>

Elaborado por: Darwin Salazar

Variable dependiente: Calidad del producto

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO
<p>Calidad del producto Es la evaluación del producto en base a lo previsto y lo real.</p>	Evaluación	Materias primas	<p>¿Considera que las materias primas adquiridas a los proveedores deben tener una evaluación?</p> <p>¿En que considera que hay mayor porcentaje de defectos?</p>	<p>Encuesta y cuestionario a los clientes internos de LI&NE JEANS</p>
	Defectos	<p>Diseño Fabricación Materiales</p>	<p>¿Identifique el nivel de calidad que tienen los productos de LI&NE JEANS?</p> <p>¿En qué considera que hay mayor porcentaje de defectos?</p>	<p>Encuesta y cuestionario a los clientes internos y externos de LI&NE JEANS</p>

Elaborado por: Darwin Salazar

3.6 RECOLECCION DE LA INFORMACION

Para recolectar la información se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos:

TECNICAS DE INVESTIGACION	INSTRUMENTOS DE RECOLECCION
1.- Información secundaria 1.1 Lectura científica	1.1 libros de calidad total Libros de producción Libros de calidad total Tesis de grado que tengan relación con el tema de investigación Revistas
2. Información primaria 2.1 Observación 2.2 Encuesta	2.1 Fichas de observación 2.2 Cuestionario

Elaborado por: Darwin Salazar

3.7 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION

Se revisará cada encuesta para detectar errores, eliminar respuestas contradictorias y verificar que todas las encuestas estén debidamente contestadas.

Se le asignara un número a cada pregunta y un código a cada categoría, para facilitar el proceso de tabulación.

Se establecerán diferentes categorías para cada pregunta, con el propósito de evitar confusiones en los encuestados.

Se empleará la tabulación computarizada en base a Excel ya que se maneja una cantidad considerable de información.

Para analizar los datos se utilizará la estadística descriptiva con el fin de organizarlos y resumirlos, se empleará el estadígrafo de porcentaje.

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Después de haber obtenido los datos de la aplicación de los instrumentos de investigación, se procederá a codificarlos, tabularlos, y utilizar la informática a los efectos de su interpretación que permite la elaboración y presentación de tablas y gráficas estadísticas que reflejan los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes internos y externos de la empresa LI&NE JEANS.

4.2 INTERPRETACION DE DATOS

Se realizó encuestas a los clientes internos y externos, los resultados obtenidos se detallan a continuación con su respectivo análisis e interpretación.

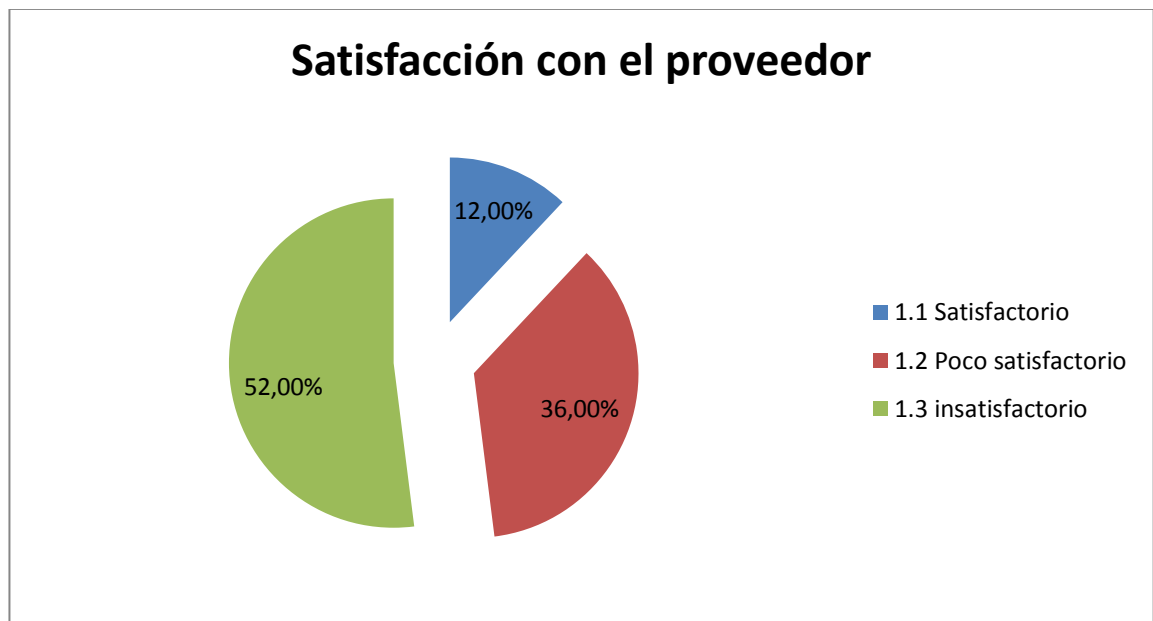
PREGUNTAS A LOS CLIENTES INTERNOS

1. ¿Identifique el grado de satisfacción que mantiene con su proveedor de materias primas actual?

TABLA # 1 Satisfacción con el proveedor

ALTERNATIVAS	VALOR	PORCENTAJE
1.1 Satisfactorio	3	12.00%
1.2 Poco satisfactorio	9	36.00%
1.3 Insatisfactorio	13	52.00%
TOTAL	25	100%

GRAFICO # 1



Elaborado por: Darwin Salazar

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos de la empresa

Análisis e Interpretación

De los 25 trabajadores encuestados, 3 que representan el 12% contestaron que están satisfechos con el actual proveedor de materia prima; 9 que representan el 36% contestaron que están poco satisfechos con el actual proveedor de materia prima; 13 que representan el 52% contestaron que están insatisfechos con el actual proveedor de materia prima.

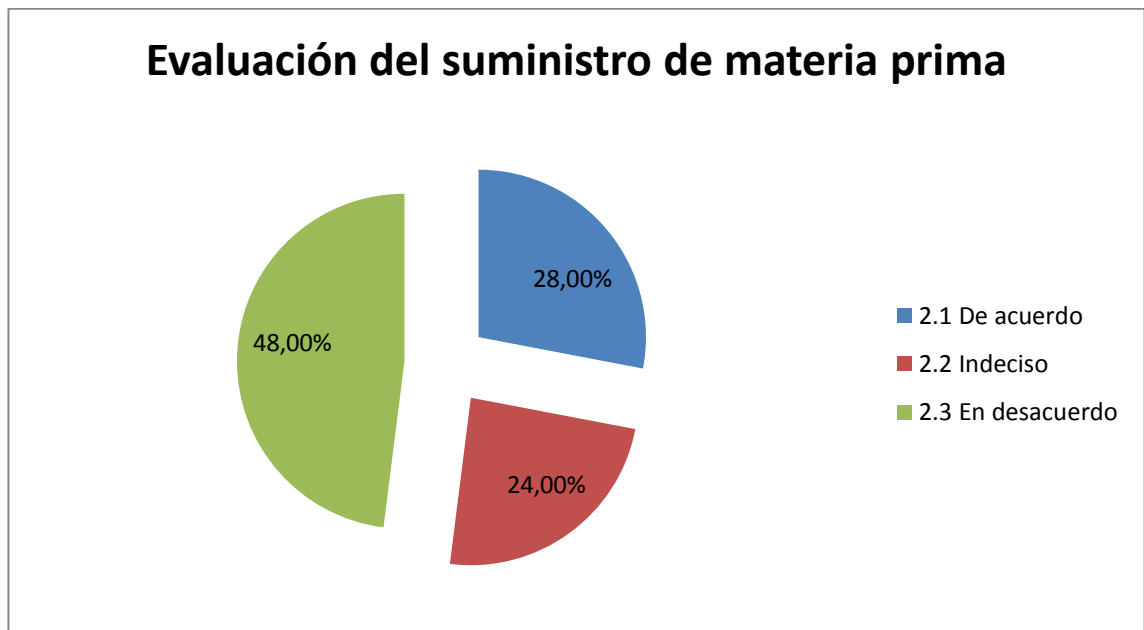
Como podemos ver la información el personal de la empresa en su mayoría se encuentra insatisfecho con el actual proveedor de materia prima.

2. ¿Existe algún tipo de evaluación en el suministro de materia prima?

TABLA # 2 Evaluación del suministro de materia prima

ALTERNATIVAS	VALOR	PORCENTAJE
2.1 De acuerdo	7	28.00%
2.2 Indeciso	6	24.00%
2.3 En desacuerdo	12	48.00%
TOTAL	25	100%

GRAFICO # 2



Elaborado por: Darwin Salazar

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos de la empresa

Análisis e Interpretación

De los 25 trabajadores encuestados, 7 que representan el 28% contestaron que si existe una evaluación en el suministro de materia prima; 6 que representan el 24% contestaron que están indecisos acerca de si existe una evaluación en el suministro de materia prima; 12 que representan el 48% contestaron que no existe una evaluación en el suministro de materia prima.

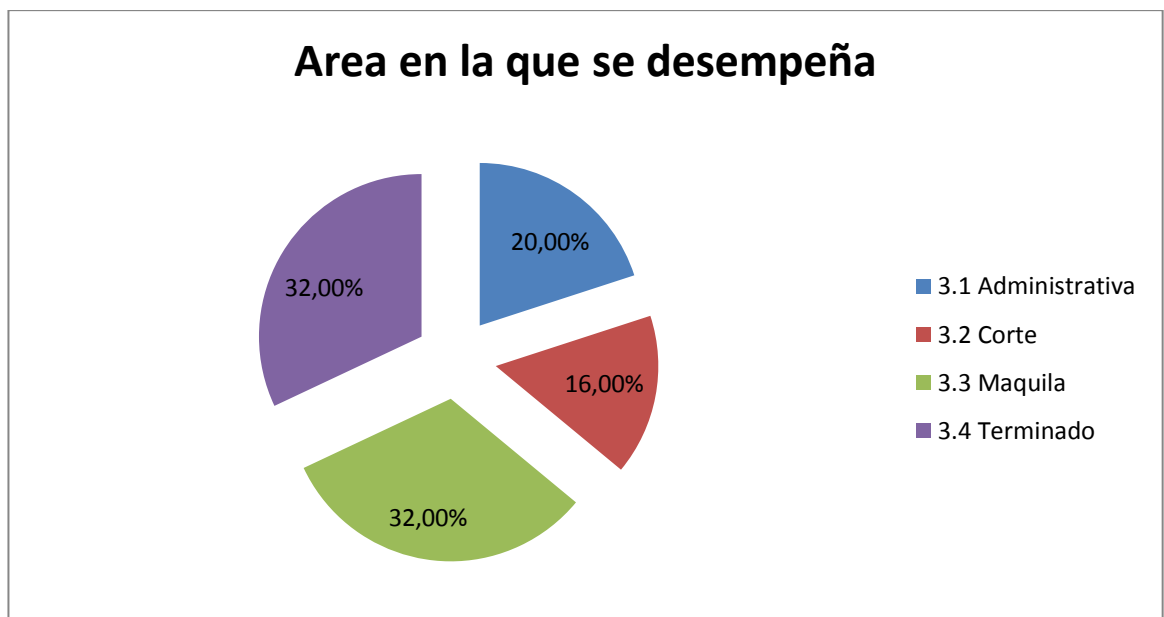
Los porcentajes nos indican que la empresa en la actualidad no cuenta con una evaluación en el suministro de materias primas.

3. ¿En qué área se desempeña actualmente?

TABLA # 3 Área en la que se desempeña

ALTERNATIVAS	VALOR	PORCENTAJE
3.1 Administrativa	5	20.00%
3.2 Corte	4	16.00%
3.3 Maquila	8	32.00%
3.4 Terminado	8	32.00%
TOTAL	25	100%

GRAFICO # 3



Elaborado por: Darwin Salazar

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos de la empresa

Análisis e Interpretación

De los 25 trabajadores encuestados, 5 que representan el 20% contestaron que se desempeñan en el área administrativa; 4 que representan el 16% contestaron que se desempeñan en el área de corte; 8 que representan el 32% contestaron que se desempeñan en el área de maquila, 8 que representan el 32% contestaron que se desempeñan en el área de terminado.

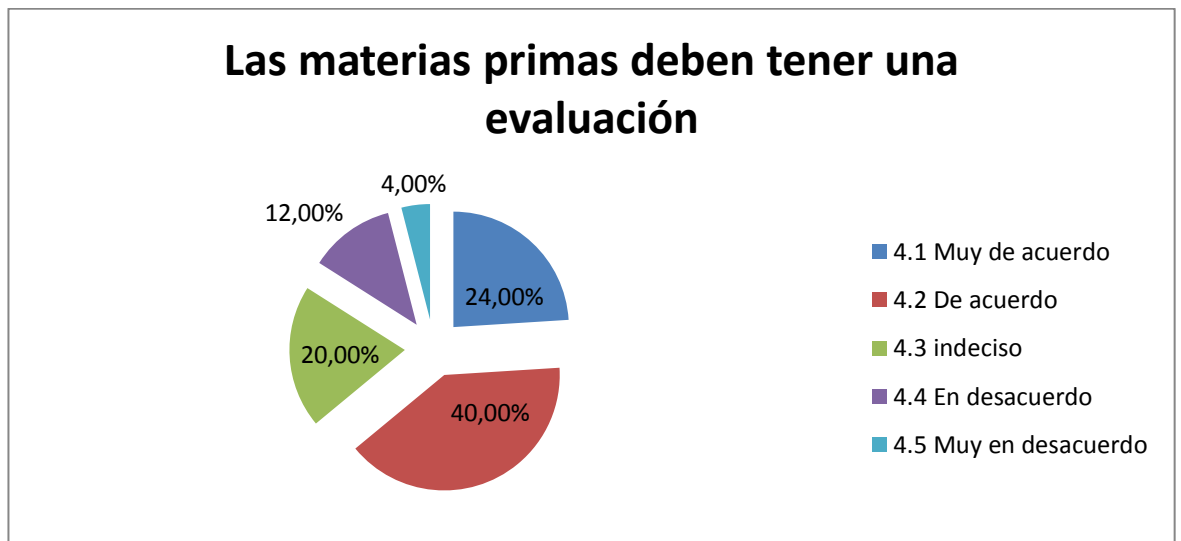
Como podemos darnos cuenta la mayor parte del personal se encuentra en el área de maquila y terminado, esto se debe al volumen de producción que requiere la empresa.

4. ¿Considera que las materias primas adquiridas a los proveedores deben tener una evaluación?

TABLA # 4 Las materia primas deben tener una evaluación

ALTERNATIVAS	VALOR	PORCENTAJE
4.1 Muy de acuerdo	6	24.00%
4.2 De acuerdo	10	40.00%
4.3 indeciso	5	20.00%
4.4 En desacuerdo	3	12.00%
4.5 Muy en desacuerdo	1	4.00%
TOTAL	25	100%

GRAFICO # 4



Elaborado por: Darwin Salazar

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos de la empresa

Análisis e Interpretación

De los 25 trabajadores encuestados, 6 que representan el 24% están muy de acuerdo que las materias primas deben ser evaluadas; 10 que representan el 40% están de acuerdo que las materias primas deben ser evaluadas; 5 que representan el 20% se consideran indecisos; 3 que representan el 12% están en desacuerdo que las materias deben ser evaluadas; 1 que representan el 4% está muy en desacuerdo que las materias primas deben ser evaluadas.

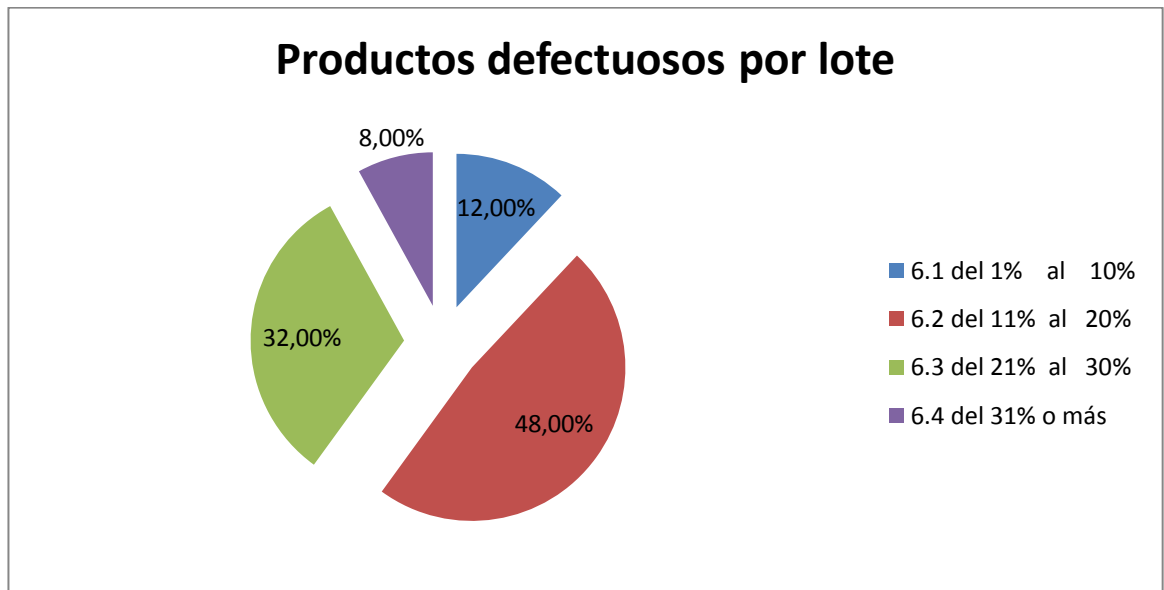
Como podemos ver la mayor del personal considera que las materias primas adquiridas a los proveedores deben tener una evaluación.

5. ¿El porcentaje de productos defectuosos por lote es?

TABLA # 5 Productos defectuosos por lote

ALTERNATIVAS	VALOR	PORCENTAJE
5.1 del 1% al 10%	3	12.00%
5.2 del 11% al 20%	12	48.00%
5.3 del 21% al 30%	8	32.00%
5.4 del 31% o más	2	8.00%
TOTAL	25	100%

GRAFICO # 5



Elaborado por: Darwin Salazar

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos de la empresa

Análisis e Interpretación

De los 25 trabajadores encuestados, 3 que representan el 12% consideran que el número de productos defectuosos por lote es del 1% al 10%; 12 que representan el 48% consideran que el número de productos defectuosos por lote es del 11% al 20%; 8 que representan el 32% consideran que el número de productos defectuosos por lote es del 21% al 30%; 2 que representan el 8% consideran que el número de productos defectuosos por lote es del 31% o más.

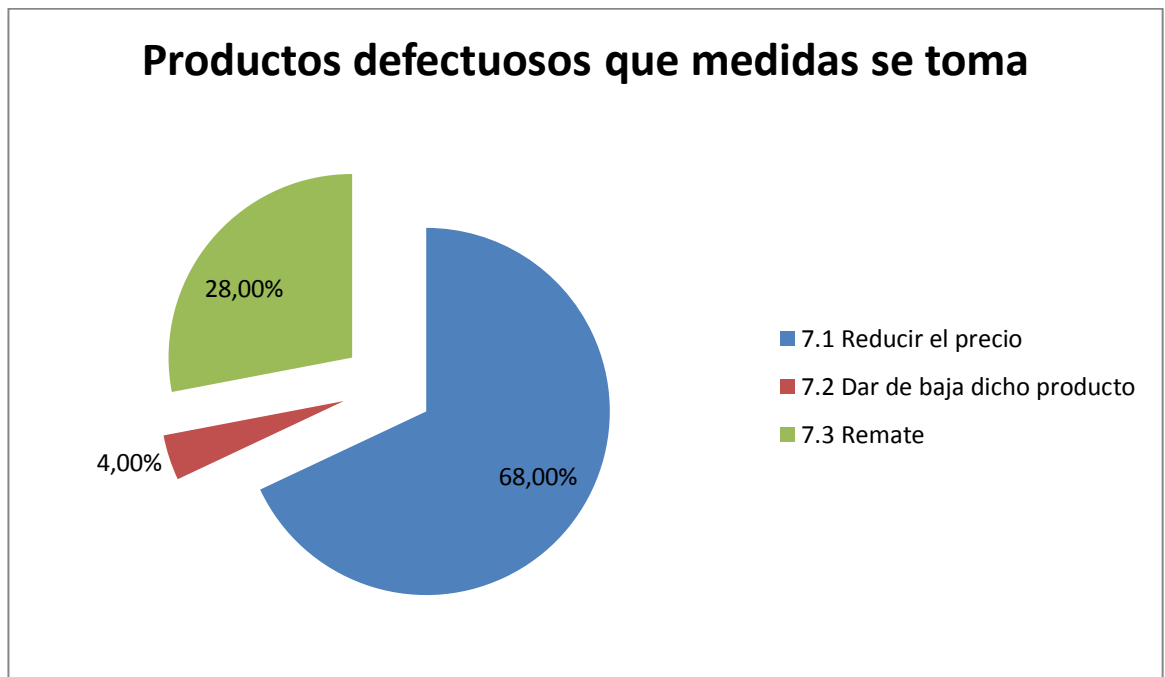
Podemos darnos cuenta que el porcentaje de productos defectuosos es alto, esto trae consecuencias negativas para la empresa, cómo perder a los clientes por que los productos no cumplen con sus expectativas; perdidas económicas por descuentos, devoluciones, remates.

6. ¿En caso de productos defectuosos que medidas toma la empresa?

TABLA # 6 Productos defectuosos qué medidas se toma

ALTERNATIVAS	VALOR	PORCENTAJE
6.1 Reducir el precio	17	68.00%
6.2 Dar de baja dicho producto	1	4.00%
6.3 Remate	7	28.00%
TOTAL	25	100%

GRAFICO # 6



Elaborado por: Darwin Salazar

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos de la empresa

Análisis e Interpretación

De los 25 trabajadores encuestados 17 que representan el 68% consideran que en caso de haber productos defectuosos la empresa reduce el precio del mismo; 1 que representan el 4% considera que en caso de haber productos defectuosos la empresa da de baja dicho producto; 7 que representan el 28% consideran que en caso de haber productos defectuosos la empresa remata.

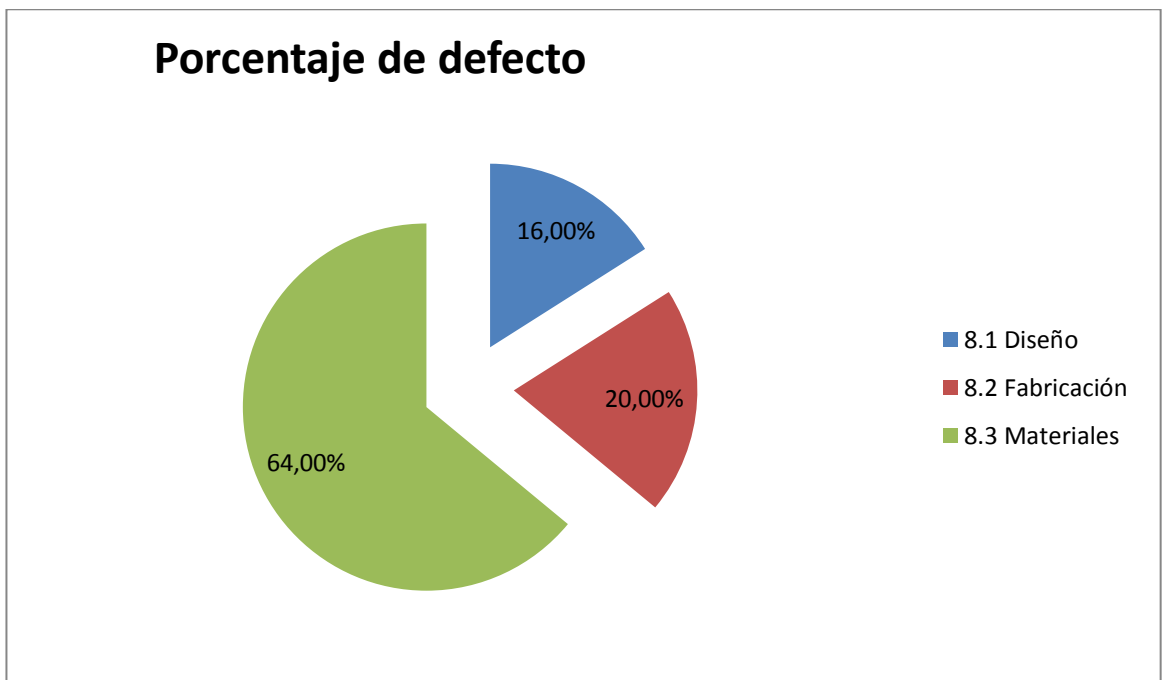
Los resultados indican que la empresa, al encontrar productos defectuosos reduce el precio de los mismos.

7. ¿En que considera que hay mayor porcentaje de defectos?

TABLA # 7 Porcentaje de defecto

ALTERNATIVAS	VALOR	PORCENTAJE
7.1 Diseño	4	16.00%
7.2 Fabricación	5	20.00%
7.3 Materiales	16	64.00%
TOTAL	25	100%

GRAFICO # 7



Elaborado por: Darwin Salazar

Fuente: Encuesta realizada a los clientes internos de la empresa

Análisis e Interpretación

De los 25 trabajadores encuestados, 4 que representan el 16% consideran que hay mayor porcentaje de defectos en el diseño de los productos; 5 que representan el 20% consideran que hay mayor porcentaje de defectos en la fabricación del producto; 16 que representan el 64% consideran que hay mayor porcentaje de defectos en los materiales utilizados en la elaboración del producto.

Para más de la mitad del personal los defectos en los productos se dan por las materias primas utilizadas en la fabricación del mismo.

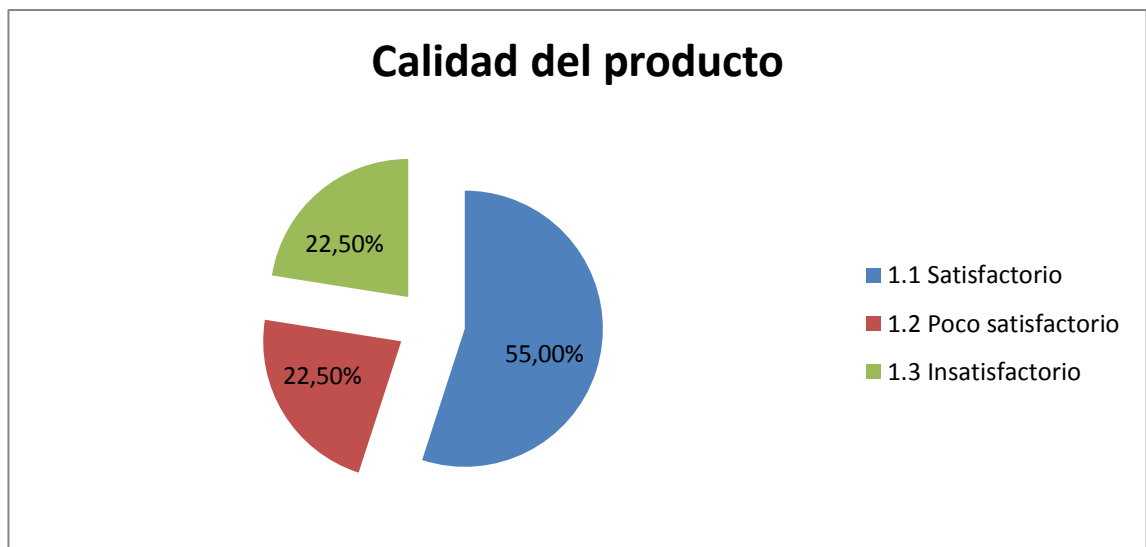
PREGUNTAS A LOS CLIENTES EXTERNOS

1. ¿Identifique el nivel de calidad que tienen los productos de LI&NE JEANS?

TABLA # 8 Calidad del producto

ALTERNATIVAS	VALOR	PORCENTAJE
1.1 Satisfactorio	22	55.00%
1.2 Poco satisfactorio	9	22.50%
1.3 Insatisfactorio	9	22.50%
TOTAL	40	100%

GRAFICO # 8



Elaborado por: Darwin Salazar

Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos de la empresa

Análisis e Interpretación

De los 40 clientes encuestados, 22 que representan el 55% contestaron que el nivel de calidad de los productos es satisfactorio; 9 que representan el 22,5% contestaron que el nivel de los productos es poco satisfactorio; 9 que representan el 22,5% contestaron que el nivel de los productos es insatisfactorio.

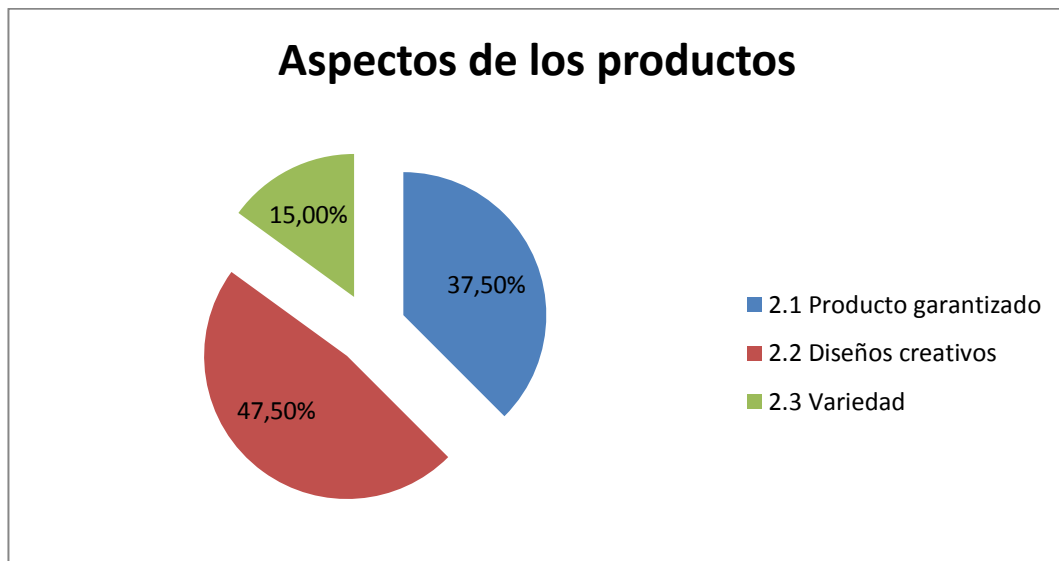
Como podemos ver los resultados nos indican que la calidad de los productos que ofrece la empresa tiene buena acogida por parte de los clientes externos.

2. ¿En qué aspecto le gustaría que los productos mejoren?

TABLA # 9 Aspectos de los productos

ALTERNATIVAS	VALOR	PORCENTAJE
2.1 Producto garantizado	15	37.50%
2.2 Diseños creativos	19	47.50%
2.3 Variedad	6	15.00%
TOTAL	40	100%

GRAFICO # 9



Elaborado por: Darwin Salazar

Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos de la empresa

Análisis e Interpretación

De los 40 clientes encuestados, 15 que representan el 37,5% contestaron que les gustaría el producto garantizado; 19 que representan el 47,5% contestaron que le gustarían diseños creativos de los productos; 6 que representan el 15% contestaron que le gustaría variedad de productos.

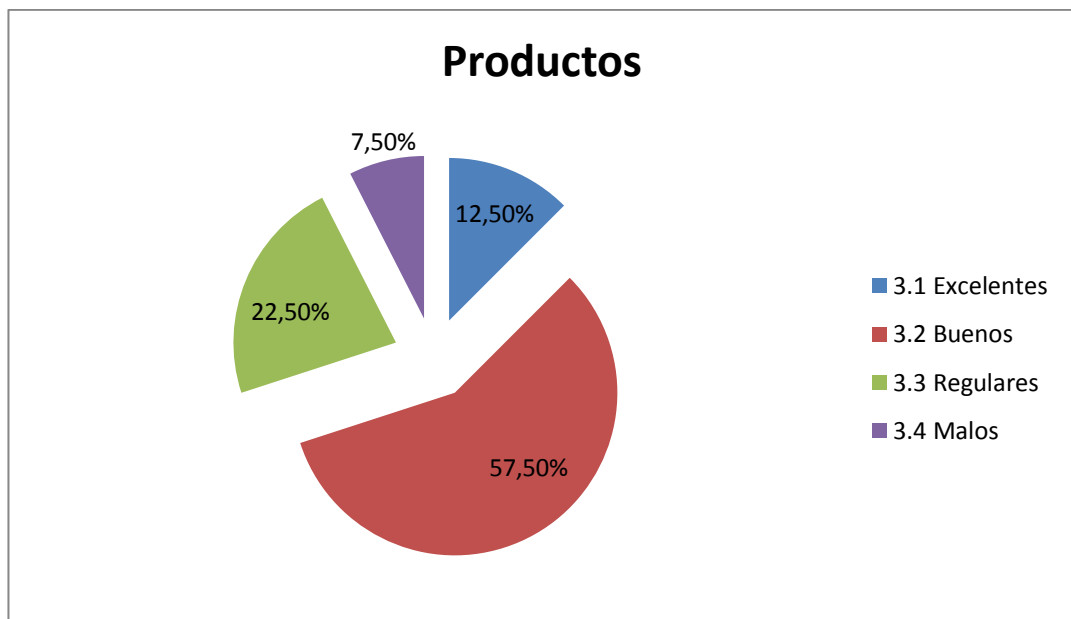
Como podemos darnos cuenta un alto porcentaje de los clientes encuestados le gustaría que la empresa mejore en productos garantizados y diseños creativos, un porcentaje inferior le gustaría que la empresa mejore en variedad.

3. ¿Los productos de la empresa LI&NE JEANS son?

TABLA # 10 Productos

ALTERNATIVAS	VALOR	PORCENTAJE
3.1 Excelentes	5	12.50%
3.2 Buenos	23	57.50%
3.3 Regulares	9	22.50%
3.4 Malos	3	7.50%
TOTAL	40	100%

GRAFICO # 10



Elaborado por: Darwin Salazar

Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos de la empresa

Análisis e Interpretación

De los 40 clientes encuestados, 5 que representan el 12,5% contestaron que los productos son excelentes; 23 que representan el 57,5% contestaron que los productos son buenos; 9 que representan el 22,5% contestaron que los productos son regulares; 3 que representan el 7,5% contestaron que los productos son malos.

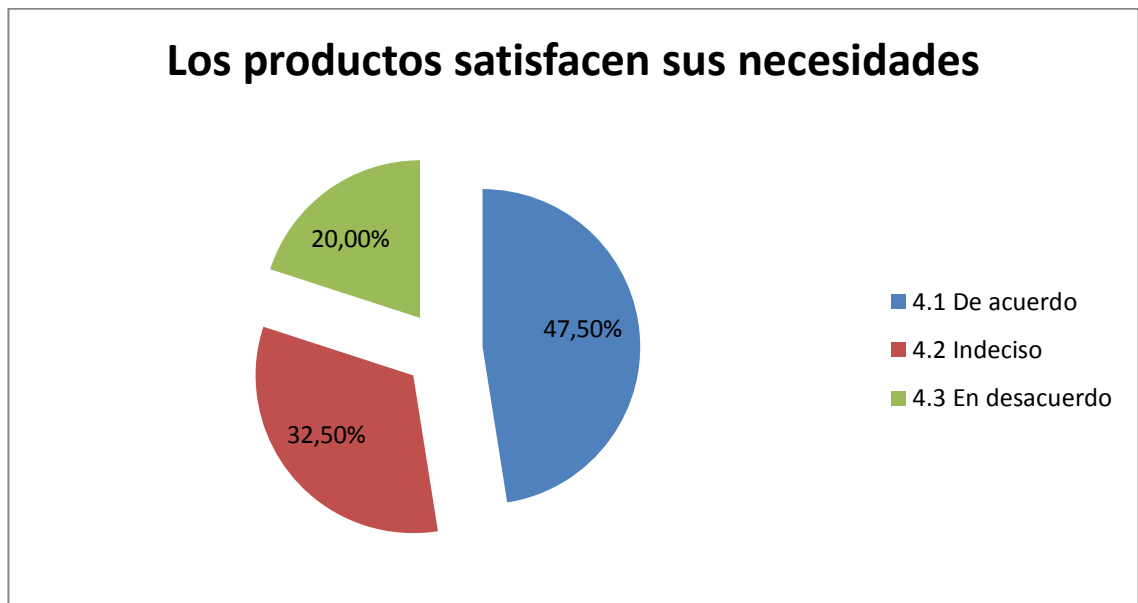
Los resultados indican que la mayoría de los clientes consideran que los productos de la empresa son buenos, un pequeño grupo considera que los productos son excelentes, un grupo considerable opina que son regulares, lo que significa que los productos tienen aceptación en el mercado.

4. ¿Los productos que ofrece LI&NE JEANS satisfacen sus necesidades?

TABLA # 11 Los productos satisfacen sus necesidades

ALTERNATIVAS	VALOR	PORCENTAJE
4.1 De acuerdo	19	47.50%
4.2 Indeciso	13	32.50%
4.3 En desacuerdo	8	20.00%
TOTAL	40	100%

GRAFICO # 11



Elaborado por: Darwin Salazar

Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos de la empresa

Análisis e Interpretación

De los 40 clientes encuestados, 19 que representan el 47,5% contestaron que los productos si satisfacen sus necesidades; 13 que representan el 32,5% contestaron que están indecisos acerca de si los productos satisfacen sus necesidades; 8 que representan el 20% contestaron que los productos no satisfacen sus necesidades.

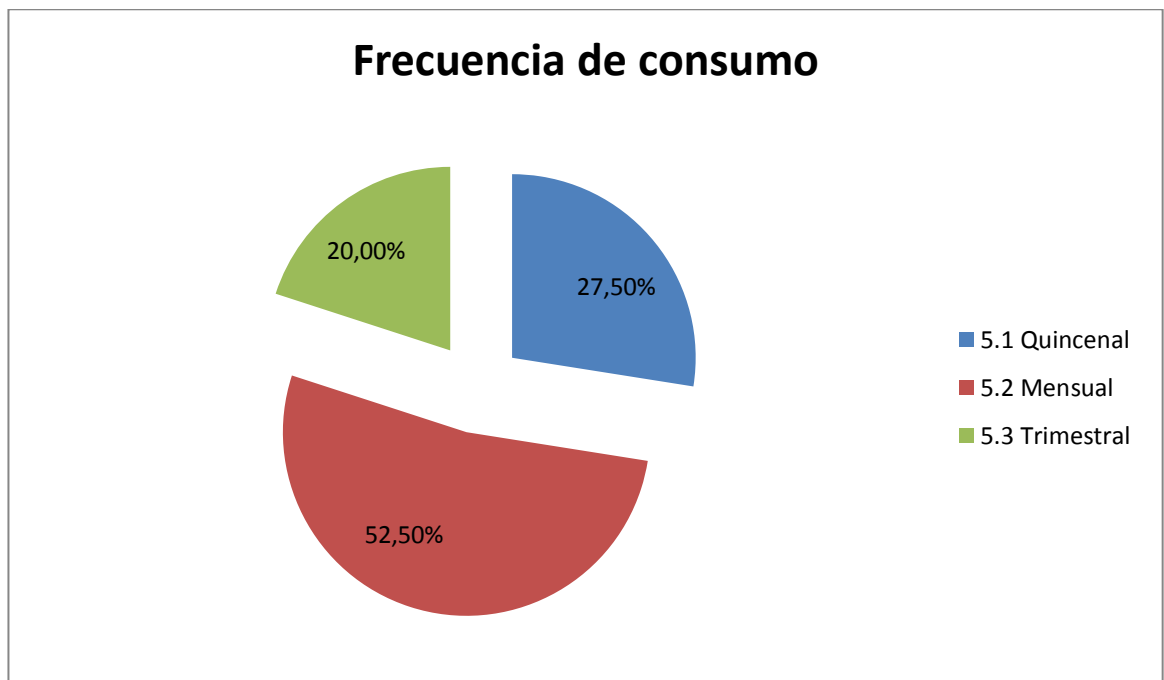
La información obtenida evidencia que la mayor parte de los clientes están satisfechos con los productos que ofrece la empresa LI&NE JEANS.

5. ¿Con que frecuencia adquiere los Productos que ofrece LI&NE JEANS?

TABLA # 12 Frecuencia de consumo

ALTERNATIVAS	VALOR	PORCENTAJE
5.1 Quincenal	11	27.50%
5.2 Mensual	21	52.50%
5.3 Trimestral	8	20.00%
TOTAL	40	100%

GRAFICO # 12



Elaborado por: Darwin Salazar

Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos de la empresa

Análisis e Interpretación

De los 40 clientes encuestados, 11 que representan el 27,5% contestaron que adquieren el producto quincenalmente; 21 que representan el 52,50% contestaron que adquieren el producto mensualmente; 8 que representan el 20% contestaron que adquieren el producto trimestralmente.

La encuesta evidencia que la mayor parte de clientes adquieren el producto mensual y quincenal, esto es beneficioso para la empresa, un porcentaje muy inferior lo adquiere cada trimestre.

6. ¿Cuál es el producto que tiene mayor acogida?

TABLA # 13 Producto con mayor acogida

ALTERNATIVAS	VALOR	PORCENTAJE
6.1 Line clásico	12	30.00%
6.2 Line moda	28	70.00%
TOTAL	40	100%

GRAFICO # 13



Elaborado por: Darwin Salazar

Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos de la empresa

Análisis e Interpretación

De los 40 clientes encuestados, 12 que representan el 30% contestaron que el producto line clásico tiene mayor acogida; 28 que representan el 70% contestaron que el producto line moda tiene mayor acogida.

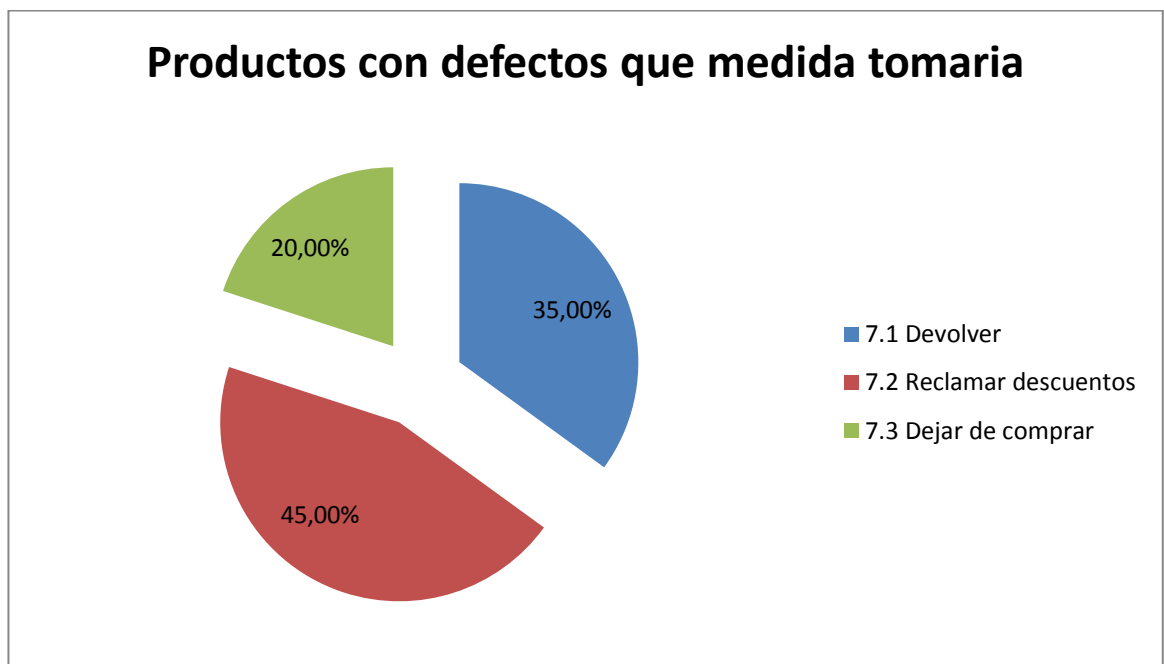
Podemos darnos cuenta que el producto con mayor acogida por los clientes de la empresa es line moda, el producto line clásico tiene muy poca acogida.

7. ¿Si en el producto que ofrece LI&NE JEANS encuentra defectos que medida tomaría?

TABLA # 14 Productos con defectos que medida tomaría

ALTERNATIVAS	VALOR	PORCENTAJE
7.1 Devolver	14	35.00%
7.2 Reclamar descuentos	18	45.00%
7.3 Dejar de comprar	8	20.00%
TOTAL	40	100%

GRAFICO # 14



Elaborado por: Darwin Salazar

Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos de la empresa

Análisis e Interpretación

De los 40 clientes encuestados, 14 que representan el 35% contestaron que al encontrar defectos en los productos lo devuelven; 18 que representan el 45% contestaron que al encontrar defectos en los productos reclaman descuentos; 8 que representan el 20% contestaron que al encontrar defectos en los productos dejan de comprar.

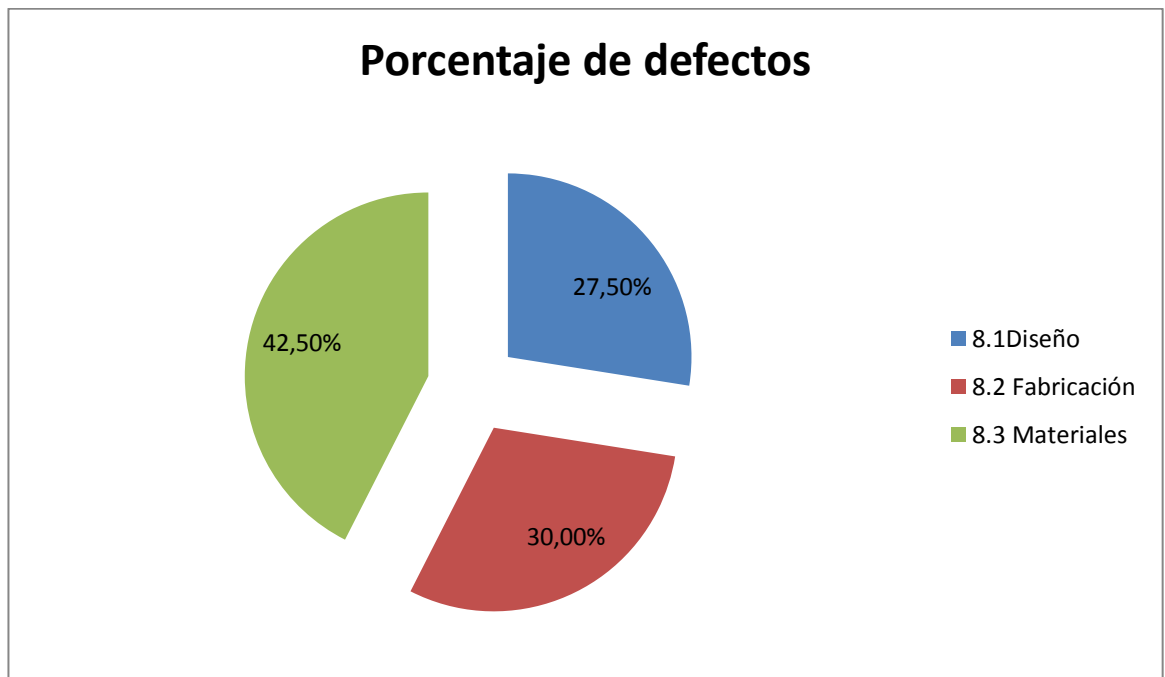
Es evidente que los clientes en su mayoría al encontrar defectos en los productos toman acciones como: reclamar descuentos, devolver; un porcentaje reducido deja de comprar al encontrar dichos defectos.

8. ¿En que considera que hay mayor porcentaje de defectos?

TABLA # 15 Porcentaje de defectos

ALTERNATIVAS	VALOR	PORCENTAJE
8.1Diseño	11	27.50%
8.2 Fabricación	12	30.00%
8.3 Materiales	17	42.50%
TOTAL	40	100%

GRAFICO # 15



Elaborado por: Darwin Salazar

Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos de la empresa

Análisis e Interpretación

De los 40 clientes encuestados, 11 que representan el 27,5% contestaron que hay mayor porcentaje de defectos en el diseño; 12 que representan el 30% contestaron que hay mayor porcentaje de defectos en la fabricación; 17 que representan el 42,5% contestaron que hay mayor porcentaje de defectos en los materiales.

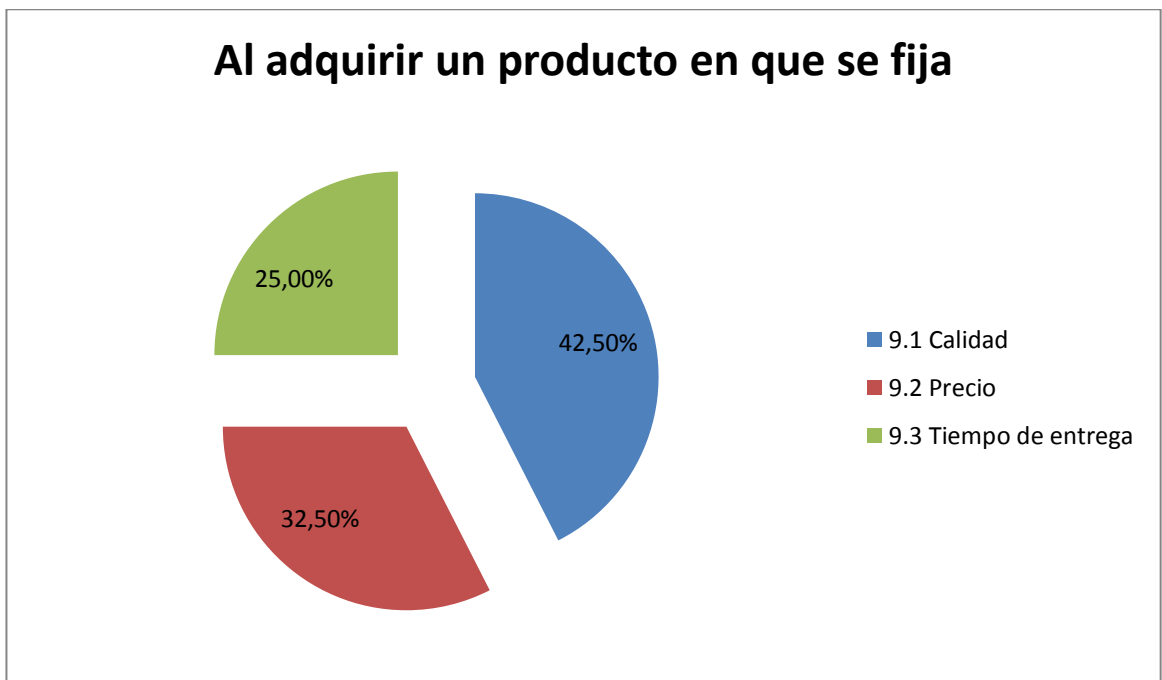
Los resultados indican que el mayor número de defectos se encuentran en los materiales utilizados para la elaboración del producto, por lo que se debería realizar una evaluación de las materias primas, sin dejar de lado una inspección de la fabricación y el diseño.

9. ¿En que se fija al adquirir el producto?

TABLA # 16 Al adquirir un producto en que se fija

ALTERNATIVAS	VALOR	PORCENTAJE
9.1 Calidad	17	42.50%
9.2 Precio	13	32.50%
9.3 Tiempo de entrega	10	25.00%
TOTAL	40	100%

GRAFICO # 16



Elaborado por: Darwin Salazar

Fuente: Encuesta realizada a los clientes externos de la empresa

Análisis e Interpretación

De los 40 clientes encuestados, 17 que representan el 42,5% contestaron que al adquirir un producto se fija en la calidad; 13 que representan el 32,5% contestaron que al adquirir un producto se fija en el precio; 10 que representan el 25% contestaron que al adquirir un producto se fija en el tiempo de entrega.

La información obtenida evidencia que los clientes al adquirir un producto tiene preferencia por la calidad y el precio, sin dejar de lado los tiempos de entrega.

4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba del Chi Cuadrado cuya fórmula es:

$$X^2 = \frac{\sum(O - E)^2}{E}$$

En donde:

X^2 = Valor a calcularse del Chi cuadrado

\sum = Sumatoria

O= Frecuencia observada

E= Frecuencia esperada

Formulación de la hipótesis

H₀= Hipótesis nula

H₁= Hipótesis alterna

H₀= La implementación de un sistema para el suministro de materia prima, no permitirá mejorar la calidad del producto en la empresa LI&NE JEANS de la ciudad de Ambato.

H₁= La implementación de un sistema para el suministro de materia prima, permitirá mejorar la calidad del producto en la empresa LI&NE JEANS de la ciudad de Ambato.

Definición del nivel de significación

El nivel de significación escogido para la investigación fue del 0.05.

Margen de error

Se trabajó con un margen de error de 5%.

Para la comprobación de la hipótesis se relacionó dos preguntas de las encuestas realizadas y se observó las siguientes frecuencias de respuesta:

¿Identifique el grado de satisfacción que mantiene con su proveedor de materias primas actual?

ALTERNATIVAS	VALOR	PORCENTAJE
1.1 Satisfactorio	3	12.00%
1.2 Poco satisfactorio	9	36.00%
1.3 insatisfactorio	13	52.00%
TOTAL	25	100%

¿Identifique el nivel de calidad que tienen los productos de LI&NE JEANS?

ALTERNATIVAS	VALOR	PORCENTAJE
1.1 Satisfactorio	22	55.00%
1.2 Poco satisfactorio	9	22.50%
1.3 Insatisfactorio	9	22.50%
TOTAL	40	100%

FRECUENCIA OBSERVADA

CUADRO # 01

ALTERNATIVAS	ALTERNATIVAS			TOTAL
	Satisfactorio	Poco satisfactorio	Insatisfactorio	
CLIENTES INTERNOS	3	9	13	25
CLIENTES EXTERNOS	22	9	9	40
TOTAL	25	18	22	65

$$f_e = \frac{(\text{Total o marginal de renglon})(\text{total o marginal de columna})}{N}$$

FRECUENCIA ESPERADA

CUADRO # 02

ALTERNATIVAS	ALTERNATIVAS		
	Satisfactorio	Poco satisfactorio	Insatisfactorio
CLIENTES INTERNOS	9.6	6.9	8.5
CLIENTES EXTERNOS	15.4	11.1	13.5

Matriz de frecuencias

CUADRO # 03

$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$	O	E	O - E	$(O - E)^2$	$(O - E)^2$
					E
CLIENTES INTERNOS / SAT	3	9.6	-6.6	43.76	4.55
CLIENTES INTERNOS / P S	9	6.9	2.1	4.31	0.62
CLIENTES INTERNOS / INS	13	8.5	4.5	20.60	2.43
CLIENTES EXTERNOS / SAT	22	15.4	6.6	43.76	2.84
CLIENTES EXTERNOS / P S	9	11.1	-2.1	4.31	0.39
CLIENTES EXTERNOS / INS	9	13.5	-4.5	20.60	1.52
$\chi^2 =$					10.84

Grado de libertad = (Renglones - 1) (columna -1)

$$Gl = (r-1)(c-1)$$

$$Gl = (2 - 1)(3 - 1)$$

$$Gl = 2$$

Grados de libertad

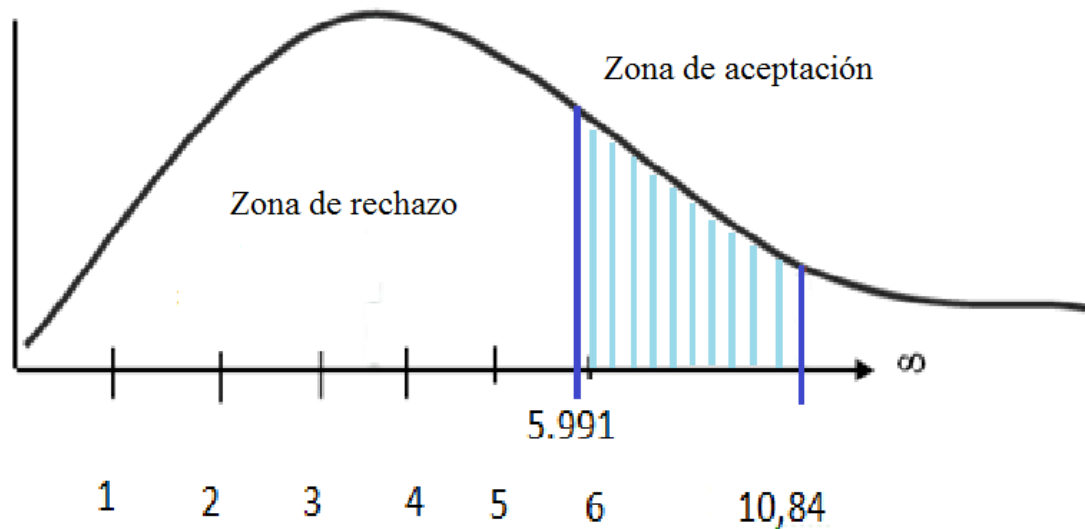
TABLA # 17

GRADOS DE LIBERTAD	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005
1	1.323	2.706	3.841	5.024	6.635	7.879
2	2.773	4.605	5.991	7.378	9.21	10.597
3	4.108	6.251	7.815	9.348	11.345	12.838
4	5.385	7.779	9.488	11.143	13.277	14.86
5	6.626	9.236	11.071	12.833	15.086	16.75
6	7.841	10.645	12.592	14.449	16.812	18.548
7	9.037	12.017	14.067	16.013	18.475	20.278
8	10.219	13.362	15.507	17.535	20.09	21.955
9	11.389	14.684	16.919	19.023	21.666	23.589
10	12.549	15.987	18.307	20.483	23.209	25.188

El valor tabulado del Chi Cuadrado (X^2_t) con 2 grados de libertad y un nivel de significación del 5% es de 5.991.

Gráfico del cálculo del Chi cuadrado

GAFRICO #17



Decisión

El valor de $X^2_1 = 5.991$ es $< X^2_c = 10.84$ por lo tanto, de conformidad a lo establecido en la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna planteada para esta investigación; es decir, La implementación de un sistema para el suministro de materia prima, permitirá mejorar la calidad del producto en la empresa LI&NE JEANS de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Los productos que ofrece la empresa tienen muy buena acogida por sus clientes, sin embargo existen solicitudes de descuentos en casos de existir fallas de materiales.

- La gerencia realiza los pedidos de tela de acuerdo a las especificaciones de los clientes, pero existe descoordinación entre el pedido, recepción y corte originando pérdidas económicas.

- La materia prima (tela) que utiliza LI&NE JEANS no cuenta con un proceso de evaluación, presentándose un alto porcentaje de fallas por orden de producción realizada.

- El personal de LI&NE JEANS cuenta con la experiencia y capacidad necesaria para controlar la calidad de la prenda, pero no existe un esquema interno que permita optimizar los procesos, desde el pedido, recepción, corte, y terminado del jean.

5.2. Recomendaciones

- Debe existir un oportuno control de calidad en la recepción de la materia prima, para detectar cualquier eventualidad y solventarla rápidamente.
- Alcanzar una adecuada estructura interna, entre las distintas áreas responsables de producción, para dar seguimiento a la mercadería solicitada, evitando así pérdidas económicas.
- LI&NE JEANS debe establecer de forma urgente una Política de selección de proveedores, respaldada en contratos, claros y que respalden la actividad de la empresa, que ofrezcan materia prima de calidad y reduzcan el porcentaje de prendas defectuosas.
- Optimizar los procesos de producción para alcanzar una organización interna sólida donde cada trabajador sienta la responsabilidad de formar parte de una empresa comprometida con la calidad.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1. Datos Informativos:

Título:

“Implementación de un sistema de manejo de materia prima, para mejorar la calidad de los productos en la empresa LI&NE JEANS”

Institución Ejecutora:

“LI&NE JEANS”

Beneficiarios:

La Empresa, puesto que se tendrá una mejora considerable en el proceso de recepción de materia prima y por ende en las pérdidas. Los trabajadores optimizando tiempo en terminado. Los clientes a quienes se les ofrecerá prendas de calidad.

Ubicación:

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato.

Dirección: Marcos Montalvo s/n y Pablo Neruda

Tiempo para la Ejecución:

Inicio: 01 Enero de 2014 Fin: Junio de 2014

Equipo Técnico Responsable.

Investigador

Gerente

Trabajadores

Costo

El costo de la propuesta está estimado en: \$ 1500,00

6.2. Antecedentes de la propuesta.

Luego del desarrollo del presente trabajo de investigación se ha determinado que LI&NE JEANS, no cuenta con trabajos relacionados con el problema en estudio. Por esta razón es importante la presente propuesta, pues vendrá a solventar el problema existente, y además permitirá fortalecer otros aspectos del entorno empresarial como: optimización de tiempo, disminución de pérdidas económicas, incremento en ventas y posicionamiento en el mercado.

Al mejorar el suministro de materia prima se obtendrá como resultado productos con cero errores y cero defectos, lo que llevara a que la empresa mantenga la fidelidad de

los clientes, brindando productos de calidad para satisfacer sus necesidades y expectativas.

Para obtener mayor eficiencia en la adquisición de materias primas, es necesario crear un esquema de suministro de materia prima y proveedores, esto ayudará a optimizar la calidad del producto terminado, a minimizar las pérdidas económicas, y disminuir los defectos en los productos terminados; debido a la ineficiente adquisición de materias primas.

6.3. Justificación

Actualmente el área textil se ha visto impulsada por las restricciones y altos aranceles adoptados por el gobierno de turno a las importaciones, todo enfocado a potencializar la capacidad productiva interna; y las empresas que fabrican prendas de vestir no son la excepción, por esta razón resulta indispensable alcanzar niveles de calidad muy eficientes con la finalidad de ser cada vez más competitivos en el mercado. La empresa LI&NE JEANS, ha venido adoptado algunas medidas frente a estas políticas gubernamentales, sin embargo no ha considerado algo fundamental dentro de su proceso productivo, la selección y control de la materia prima distintas telas (Anexo B), que emplea para la fabricación de sus prendas.

Respaldado en las pérdidas financieras que este problema viene representando para la empresa además del tiempo, recursos, mano de obra, y clientes; se propone presente Esquema de manejo de materia prima y proveedores, el mismo que tiene la finalidad de disminuir gradualmente los problemas en la prenda por defectos de tela (Anexo C) en las producciones elaboradas y que puedan ser detectados antes de la confección. En la actualidad el Control de Calidad se ha convertido en una obligación más que en una necesidad, por ello contar con manuales que respalden la gestión empresarial, resulta muy saludable desde el punto de vista financiero, porque permite conseguir los objetivos establecidos al inicio del ejercicio económico, obtener utilidades.

La calificación de proveedores, conocimiento de las fichas técnicas de la materia prima, controlar y supervisar la calidad de la misma en los procesos que así lo requieran y fomentar una cultura de calidad en LI&NE JEANS resulta muy relevante para los objetivos de la propuesta, con este propósito se obtendrá un producto terminado con las exigencias de calidad actuales.

Como se expuso anteriormente por no existir en LI&NE JEANS trabajos de esta índole y tratarse de una propuesta factible, se exalta la importancia de la misma, la cual a mediano plazo se convertirá en un soporte importante en aspectos productivos y financieros que permita a la dirección solventar las delicadas situaciones financieras que viene enfrentando por el problema de estudio.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Implementar un sistema de procesos para la recepción de materia prima, apoyado en políticas de control interno, registros, control y seguimiento de los procesos internos, que permita a LI&NE JEANS disminuir las pérdidas de recursos materiales y económicos derivados de la falta de control de calidad en la materia prima.

6.4.2. Objetivo Específicos.

- Realizar un análisis de las pérdidas presentadas por fallas de tela, mala calidad y devoluciones de mercadería.

- Realizar un análisis de proveedores de tela, detallando las características técnicas de la materia prima, buscando conseguir un panorama real de los problemas presentados en la misma.

- Establecer políticas de Control Interno, encaminadas a fomentar la calidad en los procesos internos del sistema productivo, buscando salvaguardar los recursos económicos y materiales de LI&NE JEANS.

- Elaborar un Esquema de proceso de recepción de materia prima, por medio de procesos correctamente estructurados (flujo gramas); que permita solventar las pérdidas y exigencias de LI&NE JEANS, para lograr incrementar a corto plazo las ganancias, reduciendo los defectos de materia prima y fortaleciendo su posicionamiento en el mercado.

6.5. Análisis de factibilidad

Política

Por medio del análisis de las necesidades y requerimientos de calidad actuales, resulta factible la presente propuesta desde el punto de vista de los estándares de calidad instaurados por el gobierno actual para las empresas productivas del país.

Socio – cultural

El exigir a los proveedores y fomentar en los trabajadores el cumplimiento de sus actividades enfocados en la calidad de sus productos y servicios, permitirá lograr resultados eficientes y favorables para los intereses y objetivos de la empresa.

Tecnológica

Incorporar a la empresa en aspectos relevantes del área tecnológica actual, conocer las características técnicas de la materia prima, optimizar los procesos internos con la incorporación de programas y maquinaria con tecnología de punta que evite el desperdicio y permita alcanzar eficiencia en cada proceso.

Organizacional

Por medio de la predisposición, apertura y colaboración ofrecida por la empresa, para incorporar la presente propuesta, hacerla viable por medio de su administración de manera global para el proceso productivo interno, buscando fundamentalmente alcanzar una sólida estructura organizativa entre los trabajadores y la parte directiva.

Económica-financiera

La empresa LI&NE JEANS ha visto viable la inversión en el presente propuesta, por fundamentarse principalmente en la disminución de pérdidas que afectan a la situación financiera de la empresa por ello existe los recursos económicos necesarios para conseguir los objetivos planteados en este trabajo.

Legal

La presente propuesta se fundamenta en la Constitución de la República del Ecuador, por ser el cuerpo político y jurídico rector del sistema normativo del país pues dictaminan los principios que rigen el ordenamiento jurídico y su aplicación; también en las Leyes vigentes que regulan el funcionamiento de las empresas de la rama textil.

6.6. Fundamentación Científica

El presente trabajo se enfoca en la elaboración de un Manual de Procesos, por considerar esta propuesta necesaria y de mucha importancia para los intereses de LI&NE JEANS desde el punto de vista financiero y organizacional, por considerarlo un soporte esencial para la administración que procura optimizar constantemente los recursos materiales, humanos y de la empresa.

Por este sustento y convencido de los resultados favorables que se alcancen con esta propuesta se opta en un Manual de Procesos como la mejor propuesta, considerando el Control Interno, Reglamento y principalmente una Política Empresarial adecuada aspectos relevantes que se desarrollan en los siguientes párrafos.

6.6.1. Política Empresarial

Es aquella que define la estructura organizativa de la empresa así como los lineamientos generales de actuación de la empresa, permitiendo definir los objetivos estratégicos y operacionales, mediante la jerarquización de prioridades como normas, valores y estrategias entre los miembros internos como hacia el mercado en que participa y la sociedad en general. La autora del libro Como crear y hacer funcionar una empresa **GIL E. María** (2007-207), concibe a la política empresarial como: “Una norma de conducta o como un enunciado general que guía la toma de decisiones e incluso como los límites entre los que pueden tomarse decisiones y que dirigen a éstas hacia los objetivos”, se puede entender con esta definición que las políticas de la empresa son planteadas en base a las necesidades de los distintos niveles de una organización, pudiendo ser generales o funcionales si se enfocan en un área determinada. Entre los aspectos que puede definirse una política general a largo plazo dentro de una empresa se destacan:

La política de producto o servicio.- Es la esencial y más importante pues en el bien o servicio que ofrece la empresa se encuentra el soporte económico de la organización, por lo tanto siempre deberá adaptarse a los cambios de mercado, tecnología, ajustes en la estructura organizativa y por ende del personal.

La política comercial.- Por su naturaleza va muy relacionada con la anterior, pues abarca cuestiones como la búsqueda de canales adecuados de distribución, publicidad, la marca del producto o servicios los precios.

La política de equipos.- Se presenta regularmente en industria medianas y pequeñas por la asequibilidad en la incorporación de nuevos equipos sea por cambios de tecnología, exigencias del mercado requiriendo para ello recursos humanos capacitados lo cual en ocasiones resulta muy difícil conseguir.

La política financiera.- Su rol principal radica en la búsqueda o canalización de fuentes financieras, que permitan el alcance de la planificación inicial de manera organizada y controlada.

La política de personal.- Se encarga de establecer los perfiles y características del recurso humano, su contratación, capacitación e incorporación a las actividades que realizará dentro de la empresa.

6.6.2. Control Interno

Existen varias definiciones de control interno se cita la expresada por **MORENO Abraham**, en su obra Fundamentos de Control Interno, (2004:02), donde expresa que es un “Plan de organización entre la dirección, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa”

Sintetizando la definición el Control Interno es un proceso, es decir un mecanismo por el cual se consigue un fin que lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles de la empresa, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos; está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las categorías señaladas las que al mismo tiempo, suelen tener puntos en común; y busca conseguir los siguientes propósitos en la empresa:

Promulga la sana competencia interna en busca siempre de la calidad en cada aspecto de la empresa, por intermedio de las funciones correctamente establecidas.

Logra que la empresa no incurra en gastos innecesarios, precautelando los recursos físicos y económicos de la empresa.

Consigue que la empresa vaya a la par de la constante evolución tecnológica, cultural y científica que el mercado le exige cotidianamente.

6.6.2.1. Objetivo de Control interno

En una empresa todo proceso conlleva la consecución de objetivos y con mucha más razón en Control Interno, por ello el autor **SANTILLANA Juan**, (2004:13), cita los cuatro principales objetivos del control interno:

“1- Fomentar y asegurar el pleno respeto, apego y adhesión a las políticas prescritas o establecidas por la administración de la entidad.

2.-Promover la eficiencia operativa

3.-Asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera y la complementaria administrativa y operacional que se genera en la entidad.

4.-Proteger los activos de la entidad”.

6.6.2.2. Modelo de aplicación

Como medida necesaria, a continuación se proponen los elementos del Control Interno Administrativo, los cuales por medio de gerencia, sean adoptados en la empresa, a fin de promover la eficiencia en las operaciones de la empresa, por medio de la incorporación de las políticas establecidas por la parte administrativa; cada elemento establecido cuenta con su respectiva explicación para una comprensión más clara:

1.- Organización

Cada elemento se compone de subelementos como se presenta a continuación.

1.1. Dirección.- Consiste en asumir responsabilidades establecidas en la política general de la empresa, así como la toma de acertadas decisiones en beneficio de la organización.

- 1.2. Coordinación.- Esta actividad implica ajustar de forma armónica y uniforme las obligaciones y necesidades de la empresa, consiguiendo evitar conflictos por irrupción de funciones o interpretaciones erróneas a las asignaciones de autoridad.
 - 1.3. División de funciones.- Este elemento establece que se debe definir claramente la independencia de las funciones de operación, custodia y registro; una misma transacción debe pasar por distintas manos independientes entre sí.
 - 1.4. Asignación de responsabilidades.- Esta inferencia establece la claridad en los nombramientos dentro de la organización, sus niveles jerárquicos y delegación de labores congruentes a las actividades encomendadas, debiendo solicitar una autorización y constancia de un responsable para realizar alguna actividad.
- 2.- Procedimientos.- Resulta fundamental para la organización establecida en la empresa, se lleven al campo práctico con procedimientos escritos que respalden y garanticen la fortaleza de dicha organización.
- 2.1. Planeación y sistematización.- Resulta importante la elaboración y aplicación de manuales de cumplimiento, que aseguren el compromiso de los trabajadores con la empresa, la correcta estructuración y aplicación de políticas, la uniformidad de procedimientos, tomar decisiones acertadas y alcanzar una correcta coordinación interna en lo directivo y laboral.
 - 2.2. Registro y formas.- Es indispensable la existencia de registros en las operaciones internas de la empresa, elaborar formatos adecuados para este propósito y efectuar los registros correspondientes oportunamente.
 - 2.3. Informes.- Los informes contables y administrativos operacionales así como las actividades de producción son muy importantes para el análisis y toma de decisiones en la empresa, por medio de informes periódicos, analíticos o comparativos puede conseguir determinar las variaciones en eficiencia, tiempo ocioso, costos, ventas etc.

Resaltando entonces que uno de los elementos más importantes de control es la información interna la cual se presenta en informes.

3.- Personal.- Dentro de una organización a más de un adecuado Control Interno y los procedimientos adoptados, nada resultaría sin la acción efectiva de un personal idóneo, capaz y comprometido con los objetivos de la empresa, en este elemento encontramos los siguientes componentes:

3.1. Reclutamiento y selección.- Una forma saludable de incorporar personal apto es la elaboración de un perfil para el cargo requerido, buscando llenarlo con la persona que cumpla las características del cargo; midiendo siempre su capacidad, experiencia y méritos personales

3.2. Entrenamiento.- El interés en programas de entrenamiento y capacitación para el personal permitirá contar con talento humano apto para el cumplimiento de sus actividades, consiguiendo disminuir la ineficiencia y el desperdicio.

3.3. Eficiencia.- Este resultado dependerá siempre del juicio personal del trabajador, luego de haber recibido la capacitación y entrenamiento respectivo, el trabajador deberá aplicarlos en cada actividad; es recomendable medir y alentar la eficiencia por parte de la administración.

3.4. Moralidad.- El comportamiento, actitudes y valores son columnas importantes dentro del control interno, sin embargo se debe considerar las cauciones de fidelidad con la finalidad de proteger la empresa contra manejos y conductas indebidos.

3.5. Retribución.- El reconocimiento y la confianza brindada al trabajador por sus logros y eficiencia alcanzada son aspectos muy beneficiosos para los intereses generales de la organización, la atención y consideración sobre aspectos personales contribuye importantemente al control interno.

6.6.3. Reglamento Interno

Actualmente el Reglamento interno en una empresa se ha convertido en parte esencial del funcionamiento y regulación del comportamiento, limitaciones y sanciones en caso de incumplimiento de lo establecido, respaldando la acción directiva y permitiendo manejar organizadamente las relaciones laborales. Un Reglamento interno es el conjunto de normas o reglamentos establecidos por la parte directiva de la organización, con el objetivo de regular el comportamiento y conducta laboral de los trabajadores dentro de la empresa, así como las prohibiciones, obligaciones y derechos de los mismos dentro del contrato de trabajo. La exigencia actual en los aspectos laborales relacionados con la responsabilidad y compromiso de los empleados para con la empresa son diversos, es ello radica la importancia de actualizar constantemente las regulaciones internas organizacionales, entre las principales normas que integran un reglamento están:

- Las horas que empieza y termina la jornada laboral, haciendo constar la hora destinada para el almuerzo, los turnos y descansos respectivos.
- Días y horas fijadas para realizar la limpieza y el mantenimiento del establecimiento, la maquinaria y herramientas de trabajo.
- Normas para el cuidado y manejo de maquinaria, materiales y herramientas.
- Los días de pago
- Las personas a quienes van dirigidas las observaciones, reclamos y recomendaciones.
- El método para medir el cumplimiento y la eficiencia en las actividades laborales
- Disposiciones disciplinarias así como las sanciones sean verbales o escritas y multas de ser el caso así como el destino o finalidad de dichas multas.
- Permisos, faltas y documentos de soporte que justifiquen las mismas.
- Las demás normas necesarias y aplicables en base a la naturaleza de la empresa buscando conseguir regularidad y seguridad en el desarrollo de actividades internas de la organización.

La exigencia de un Reglamento Interno en la legislación ecuatoriana se establece para empresas con un número igual o mayor a diez personas, debiendo poner en conocimientos de los trabajadores treinta días antes de su aplicación y de alguna modificación realizada al mismo y deberá colocarse en un lugar visible dentro del espacio laboral.

6.6.4. La empresa

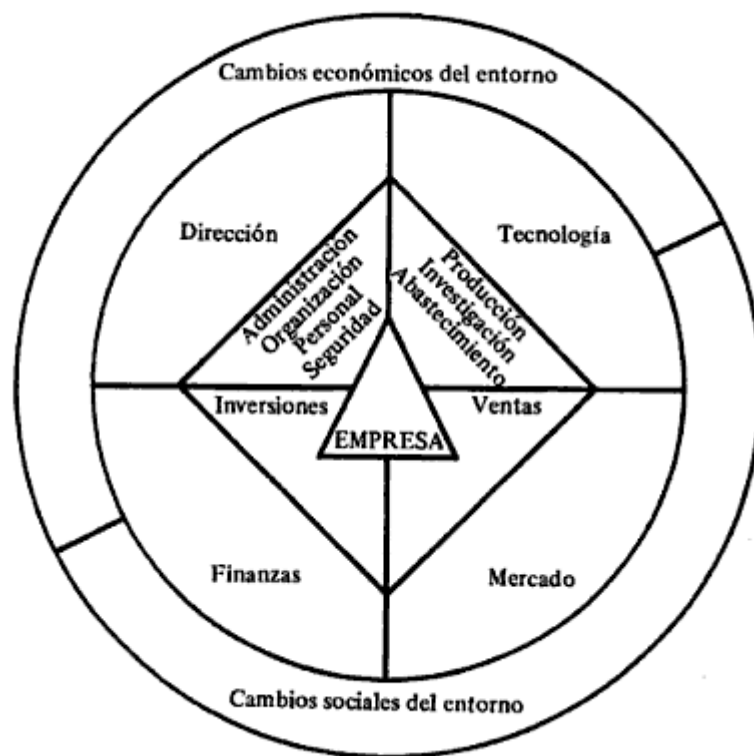
La definición básica de empresa viene a ser: una organización que persigue fines económicos y busca satisfacer las necesidades sea de bienes o servicios de sus demandantes, siendo un poco más técnico **J.M. Fernández Pirla** expresa que: “la empresa es ante todo la unidad económica de producción. Su función es crear o aumentar la utilidad de los bienes, en orden de satisfacer las necesidades y fines humanos”, una definición corta y sencilla pero que permite apreciar claramente la idea de lo esencial que resulta la empresa en el mercado de la oferta y la demanda.

Para que una empresa permanezca y se mantenga en el mercado debe adoptar a su estructura administrativa procesos que permitan alcanzar su sostenibilidad financiera en un mercado cada vez más competitivo, y entre estos procesos está el Control Interno. Hablar del Control Interno dentro de una empresa ha trascendido más allá de una simple necesidad, más bien se ha convertido en una obligación para alcanzar un ambiente de trabajo idóneo, eficiencia del personal como aporte importante de su economía, y fundamentalmente reducir los costos dentro de la empresa, factores importantes de toda empresa que pretende conjugar una imagen moderna en la actividad empresarial contemporánea.

Sistema Empresarial.- La empresa se encuentra relacionada de forma directa con el ambiente externo y el entorno que lo rodea, el cual se compone de un conjunto de elementos interrelacionados entre sí, el cual se lo considera como un sistema, en esta relación de elementos radica la importancia de poder determinar el punto de rentabilidad entre la inversión y los costos ocasionados por accidentes de trabajo, para lo cual se desarrolla en forma gráfica el área para ser analizada de forma clara con sus componentes principales.

Subsistemas.- Son componentes del sistema en general y permiten un análisis más puntual y preciso de los niveles inferiores o sistemas menores de la organización. Par una comprensión más clara de lo expuesto se presenta la siguiente figura.

FIGURA # 04 Diagrama de la empresa como sistema



Fuente: Enfoque Integral

Adaptado por: Darwin Salazar

Como se aprecia la figura muestra la empresa como eje principal del sistema así como los elementos que participan y se interrelacionan entorno a la misma; los factores externos económicos y sociales. Como los elementos internos relacionados a la estructura organizacional, el autor **RAMIREZ** Cesar (1996-17), expresa “La empresa es un conjunto rodeado de un entorno donde se encuentra sus factores de producción (capital, mano de obra, tecnologías y materia prima) ...Por lo tanto toda organización humana de nombre empresa es un sistema en el que se distingue una estructura

organizativa, una estructura funcional y una estructura de tipo social”, cabe anotar en base a esta definición se enfatiza en los factores importantes y necesarios para el proceso productivo entre ellos la mano de obra, tema sobre el cual se enfoca la presente propuesta en todo lo referente a la Seguridad Industrial de la empresa.

6.6.5. Manual de Procesos

Ingresando específicamente en la propuesta se dan definiciones y aspectos relevantes relacionados con Manual de Procesos como **MEJÍA GARCÍA Braulio** en su libro Gerencia de Procesos para la organización y el Control Interno de empresas (2006:61), expresa: “El Manual de procesos es un documento que registra, el conjunto de procesos, discriminado en actividades y tareas que realiza un servicio, un departamento o la institución toda.”, también **CARRILLO MEDRANO Patricia** considera al Manual de Procedimientos como un documento o elemento importante de Control Interno, que presenta información en forma detallada, integral, ordenada y sistemática; cada una de las instrucciones, encargos e información sobre aspectos fundamentales como:

- Políticas
- Funciones
- Sistemas y
- Reglamentos

Todo aspecto en base a las actividades que se realizan de forma individual y colectiva dentro de la empresa, en cada área, sección o departamento.

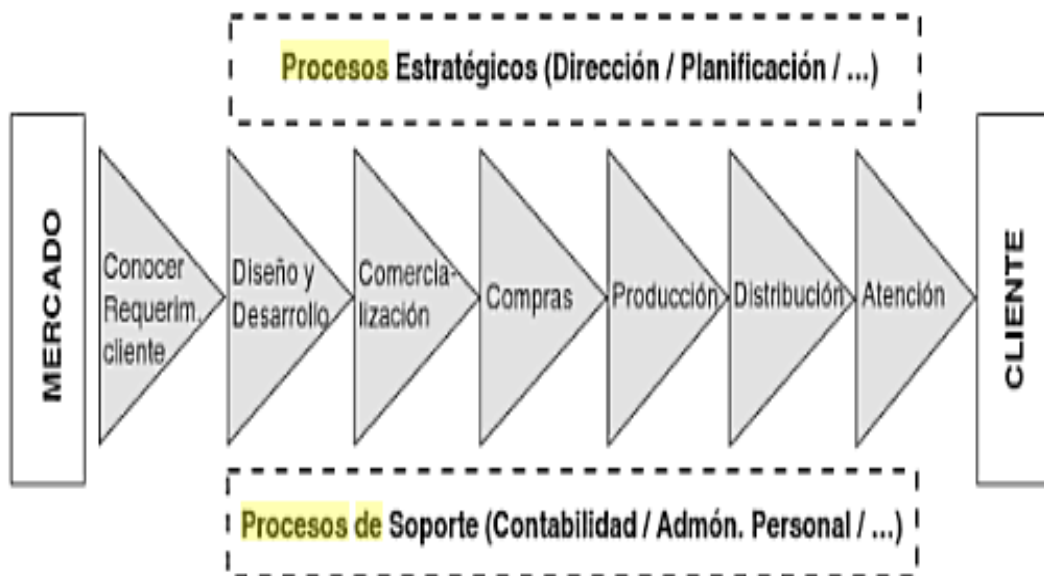
6.6.6. Esquema de procesos.

Una empresa que requiera mejorar la estructura interna productiva con la finalidad de alcanzar un funcionamiento eficaz debe identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí; esto con la finalidad de que un proceso inicial se transforme en la entrada para el proceso siguiente.

El desarrollo de la política y estrategia mediante un esquema de procesos necesita de la identificación, diseño y comunicación de dicho esquema con la finalidad de alcanzar los resultados planteados por la organización, entre los resultados más visibles y favorables se tendrá la disminución de desperdicio, optimización de cada proceso productivo (Anexo G), crecimiento productivo interno en términos de calidad, posicionamiento en el mercado y todo se reflejará en los resultados económicos al final del ejercicio contable.

El Autor **MEMBRADO M. Joaquín** en su libro Metodologías avanzadas para la panificación y mejora, establece en su página 162, un esquema que inicia en los requerimientos del cliente y termina en la satisfacción de dichos requerimientos, respaldados por una adecuada estructura de cada proceso dentro de la organización:

FIGURA # 05 Procesos de una empresa de producción



Fuente: Metodologías avanzadas

Adaptado por: Darwin Salazar

6.7. Metodología.

La presente propuesta conlleva la revisión, comparación y análisis de bibliografía que haga factible y aporte con veracidad el alcance de resultados, por ésta razón se utiliza la Investigación documental, encontrada en libros, revistas, periódicos, buscando información útil y que aporte positivamente al fortalecimiento económico en cada proceso de la empresa; como expresa **MARTÍNEZ J**,(2003:113), “Además de identificar los procesos clave de la organización, es necesario establecer un sistema de gestión que permita la mejora continua de los mismos”; luego el autor manifiesta, “Así, este criterio aborda con detalle cómo la organización, gestiona sus procesos, comenzando por el diseño de los mismos y la implantación del proceso de mejora continua”; se anota éste párrafo pues indica en breves palabras que la realización de cualquier proceso de mejora se inicia con una planificación, ejecución y finalmente un seguimiento de los resultados para mejorarlos constantemente.

6.8. Modelo Operativo - Plan de Acción

El proceso operativo a realizar en la presente propuesta es el siguiente:

CUADRO # 04

Proceso de la propuesta

UNIDAD	ACTIVIDAD	HERRAMIENTA
EMPRESA	Diagnóstico de los procedimientos y controles existentes	Observación y revisión de procesos
GERENCIA	Proyecciones financieras del alcance de la propuesta	Balances e indicadores
ADMINISTRACION	Establecer políticas de calificación de proveedores	Políticas de control
PRODUCCION	Socialización de formatos y metodología de la propuesta	Reunión respaldada por la gerencia
BODEGA	Detalle de características técnicas en la requisición de materia prima	Fichas técnicas
CORTE	Control de calidad en el proceso de corte	Ficha de corte
GERENCIA	Control y supervisión de la propuesta	Evaluación

Se realizara un diagnostico en los procesos de la empresa LI&NE JEANS, para esto se utilizara diagramas de flujo, en donde estarán detallados todos los procesos a seguir para la elaboración del producto. Se efectuara proyecciones financieras utilizando estados financieros, balances e indicadores, en donde se tendrá claro el alcance de la propuesta. Se establecerá políticas para la selección de proveedores, según los requerimientos de la empresa, utilizando matrices para seleccionar a los proveedores que responda las necesidades de calidad que requiere la empresa, se socializara los diagramas de flujo al personal de la empresa , para que tengan conocimiento los pasos que se deben llevar a cabo en cada proceso, la bodega estará encargada de detallar las características técnicas que requiera la empresa para la elaboración de la prenda, el área de corte se encargara de llevar un control de calidad verificando la ficha técnica de diseño y corte.

SISTEMA DE MANEJO DE MATERIA PRIMA DE LI & NE JEANS



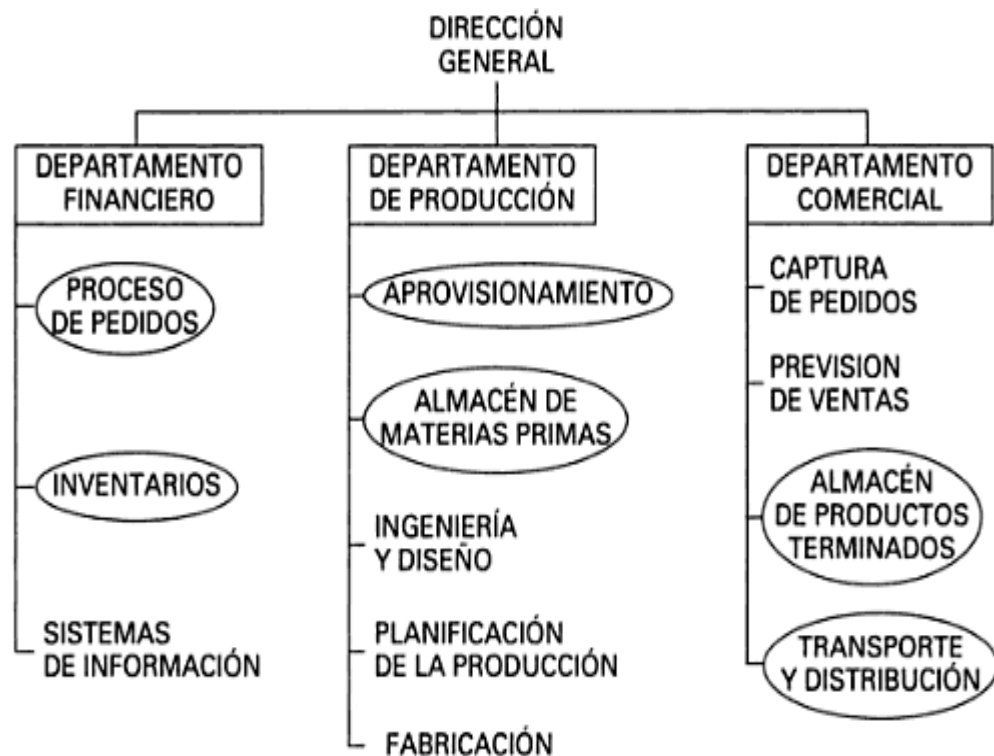
AMBATO - 2014

6.8.1. Diagnóstico general de las actividades, procesos y controles existentes en LI&NE JEANS.

Al analizar cada actividad encargada a las distintas áreas tanto administrativas como productivas dentro de la organización las cuales constan en el Manual de Funciones de la empresa , llama mucho la atención la independencia de una actividad con otra como si se tratase de que cada pilar de la organización destaque la actividad individual de cada una, más no la consecución de objetivos comunes para toda la empresa, por tanto se establece un esquema que interrelacione a toda la estructura organizativa así como su formalización y comunicación a todas y cada una de los componentes de la empresa LI&NE JEANS:

FIGURA # 06

Estructura Empresarial



Fuente: Manual Interno LI&NE JEANS

Adaptado por: Darwin Salazar

La gerencia debe estar permanentemente controlando el cumplimiento de esta relación interna entre cada departamento o área de los procesos internos, cuya finalidad debe ser la fluidez de cada uno y alcanzar los mejores resultados.

De socializarse al personal con esta estructura, donde cada proceso interno en la organización debe cumplir con su principal cometido que es: alcanzar una sincronización adecuada que permita la dinamización interna y el alcance de los objetivos previstos al inicio de la planificación; para ello se la conjuntamente con la gerencia se ha planteado establecer la siguiente metodología en la aplicación de la propuesta, que busca alcanzar resultados positivos a corto plazo:

- Aprobar el sistema organizacional propuesto
- Comunicar al personal administrativo sobre las actividades a realizar en cada departamento o área de la empresa las cuales deberán respaldarse con sus respectivos informes de alcances u observaciones presentadas en la realización de cada actividad.
- Socializar al personal con la estructura propuesta y controlar su cumplimiento de forma estricta y en los tiempos establecidos por gerencia para la presente propuesta.
- Verificar el cumplimiento y alcances de cada responsable, respaldados en los resultados conseguidos en los tiempos propuestos para ello.
- Realizar una retroalimentación y seguimiento de cada proceso y su interconexión con el siguiente de cada departamento.

Con esta generalización en cada proceso o área se logrará alcanzar detectar de forma inmediata las debilidades que vienen presentándose en el aspecto comunicativo el cual está condicionando la norma ejecución de cada proceso e incita a incurrir en la inobservancia de algunos aspectos esenciales dentro de LI&NE JEANS los mismos que vienen causando pérdidas que están ocasionando la desestabilidad económica de la empresa por distintas causas que derivan de dichas debilidades.

Para ello en vista de la falta de esquemas operativos, y políticas apropiadas para el área gerencial, de producción y ventas se establece los siguientes esquemas donde su principal objetivo es solventar una a una las debilidades internas, potencializar las fortalezas y trasladarlas al campo operativo, las mismas que al enfrentarse en el mercado textil, permitan a LI&NE JEANS enfrentar las amenazas por medio del aprovechamiento de las oportunidades alcanzadas hasta hoy.

6.8.2. Proyecciones financieras del alcance de la propuesta.

Con el objetivo de tener una clara idea de los problemas delicados desde el punto de vista financiero en LI&NE JEANS se presentan los informes presentados por el área Financiera en el tercer trimestre del presente año donde se refleja claramente la problemática actual de la empresa.

CUADRO # 05 Total de producción y promedio por unidad producida

LI & NE JEANS								
CANTIDAD DE CORTES TOTAL Y PROMEDIO POR METRO DE CADA UNIDAD PRODUCIDA PRIMER TRIMESTRE DEL 2012								
SE CONSIDERAN ÚNICAMENTE LOS MAYORES METRAJES DE TELA ADQUIRIDOS EN ESTOS MESES								
MODELO	FECHA	TIPO DE TELA	TOTAL DE METROS	UNIDADES A PRODUCIR	PROMEDIO ESTIMADO POR UNIDAD	FALLA POR DEFECTO DE TELA (3 %)	PRODUCCIÓN REAL	PROMEDIO REAL POR UNIDAD
CABALLERO	ENERO	DIONE	3000	2600	1,15	78	2522	1,19
CABALLERO	FEBRERO	DIONE	4000	3600	1,11	108	3492	1,15
CABALLERO	MARZO	DIONE	5000	4500	1,11	135	4365	1,15
TOTALES			12000	10700	1,13	321	10379	1,16

Fuente: Fichas técnicas LI&NE JEANS

Realizado por: Darwin Salazar

La columna remarcada y con números rojos refleja la disyuntiva que atraviesa la empresa como siguiente punto se analiza el costo por unidad producida lo cual viene a dar una idea más clara de las pérdidas que atraviesa LI&NE JEANS.

CUADRO # 06

Hoja de Costos Estimada

LI & NE JEANS				
HOJA DE COSTOS DE PRODUCCIÓN ESTIMADA				
FICHA N° 001		PRENDA:	CABALLERO MODA	
MAQUILA : L. F.		MODELO :	EXPRESS	
REFERENCIA :		TELA:	DIONE	
VALOR POR METRO	\$ 5,20			
COSTO MATERIALES	PROM UNIT	V. UNIT	TOTAL	COSTO PRENDA
Tela	1,13	\$ 5,20	\$ 5,88	\$ 5,88
Valor cortada	1	\$ 0,20	\$ 0,20	\$ 6,08
Forros * 2	2	\$ 0,14	\$ 0,28	\$ 6,36
Maquila	1	\$ 3,00	\$ 3,00	\$ 9,36
Lavanderia	1	\$ 1,60	\$ 1,60	\$ 10,96
Cierres 12 y 15 cm	1	\$ 0,30	\$ 0,30	\$ 11,26
Reata pretina	1	\$ 0,10	\$ 0,10	\$ 11,36
Estampado bolsilo	2	\$ 0,05	\$ 0,10	\$ 11,46
Bandera	1	\$ 0,05	\$ 0,05	\$ 11,51
Garra	1	\$ 0,20	\$ 0,20	\$ 11,71
Ojal * 1	1	\$ 0,05	\$ 0,05	\$ 11,76
Botón * 1	1	\$ 0,80	\$ 0,80	\$ 12,56
Remache * 4	4	\$ 0,25	\$ 1,00	\$ 13,56
Cartón bolsillo	1	\$ 0,15	\$ 0,15	\$ 13,71
Cartón pretina	1	\$ 0,10	\$ 0,10	\$ 13,81
Código	1	\$ 0,05	\$ 0,05	\$ 13,86
Gastos Fijos	1	\$ 2,50	\$ 2,50	\$ 16,36
COSTO ESTIMADO POR PRENDA				\$ 16,36

Fuente: Costos LI&NE JEANS

Adaptado por: Darwin Salazar

En esta tabla se aprecia el costo que se espera que tenga cada prenda terminada, a continuación se presenta el costo real simplemente por el incremento del promedio por defectos de materia prima (tela).

CUADRO # 07

Hoja de Costos Real

LI & NEJEANS				
HOJA DE COSTOS DE PRODUCCIÓN REAL				
FICHA N° 001		PRENDA:	CABALLERO MODA	
MAQUILA : L. F.		MODELO :	EXPRESS	
REFERENCIA :		TELA:	DIONE	
VALOR POR METRO	\$ 5,20			
COSTO MATERIALES	PROM UNIT	V. UNIT	TOTAL	COSTO PRENDA
Tela	1,16	\$ 5,20	\$ 6,03	\$ 6,03
Valor cortada	1	\$ 0,20	\$ 0,20	\$ 6,23
Forros * 2	2	\$ 0,14	\$ 0,28	\$ 6,51
Maquila	1	\$ 3,00	\$ 3,00	\$ 9,51
Lavanderia	1	\$ 1,60	\$ 1,60	\$ 11,11
Cierres 12 y 15 cm	1	\$ 0,30	\$ 0,30	\$ 11,41
Reata pretina	1	\$ 0,10	\$ 0,10	\$ 11,51
Estampado bolsilo	2	\$ 0,05	\$ 0,10	\$ 11,61
Bandera	1	\$ 0,05	\$ 0,05	\$ 11,66
Garra	1	\$ 0,20	\$ 0,20	\$ 11,86
Ojal * 1	1	\$ 0,05	\$ 0,05	\$ 11,91
Botón * 1	1	\$ 0,80	\$ 0,80	\$ 12,71
Remache * 4	4	\$ 0,25	\$ 1,00	\$ 13,71
Cartón bolsillo	1	\$ 0,15	\$ 0,15	\$ 13,86
Cartón pretina	1	\$ 0,10	\$ 0,10	\$ 13,96
Código	1	\$ 0,05	\$ 0,05	\$ 14,01
Gastos Fijos	1	\$ 2,50	\$ 2,50	\$ 16,51
COSTO REAL POR PRENDA				\$ 16,51

Fuente: Costos LI&NE JEANS

Adaptado por: Darwin Salazar

La diferencia entre lo estimado Cuadro # 6 y lo que realmente sucede en cada producción Cuadro # 7, como se aprecia es de \$ 0,15 centavos por prenda, ojo simplemente por el incremento del promedio en la cantidad de metros por unidad producida, si a ello le agregamos los defectos anteriormente indicados, la diferencia por el incremento de promedio se tiene los siguientes valores:

CUADRO # 08**Pérdida por defectos de tela****DETALLE DE PÉRDIDA EN PRODUCCIÓN POR FALLA EN MATERIA PRIMA DE ENERO - MARZO 2012**

MODELO	FECHA	TIPO DE TELA	UNIDADES A PRODUCIR	PRODUCCIÓN REAL	DIFERENCIA DE PRENDAS	COSTO REAL POR UNIDAD PRODUCIDA	PÉRDIDA TOTAL POR DEFECTO DE TELA
CABALLERO	ENERO - MARZO	DIONE	10700	10379	-321	\$ 16,51	\$ -5.299,71

DIFERENCIA EN EL COSTO POR EL INCREMENTO DE PROMEDIO EN EL CORTE

MODELO	FECHA	TIPO DE TELA	PRECIO PROMEDIO ESTIMADO	PRECIO PROMEDIO REAL	DIFERENCIA ENTRE COSTO ESTIMADO Y REAL	TOTAL DE UNIDADES PRODUCIDAS	PÉRDIDA TOTAL
CABALLERO	ENERO - MARZO	DIONE	16,36	16,51	\$ -0,15	10379	\$ -1.556,85

PÉRDIDA TRIMESTRAL POR M. PRIMA :	\$ -6.856,56
--	---------------------

Fuente: Costos LI&NE JEANS

Realizado por: Darwin Salazar

Es una cifra alarmante desde todo punto de vista, si bien en la empresa, procuran vender a precios altos con la finalidad de apalancar de cierta forma estos valores nunca dejan de ser pérdida, también han alcanzado obtener plazos de hasta 120 y 150 días con los proveedores de materia prima, tampoco se ha conseguido alcanzar un equilibrio en los costos y en varias ocasiones han debido solicitar postergación de cheques y cambios de cartera lo cual implica costos financieros no reembolsables y que vienen agravar mucho más el tema financiero en la empresa. De igual forma las prendas con defectos de tela se las liquida a precios inferiores al costo la mayor parte de ocasiones, siendo otro factor adverso para la situación financiera de LI&NE JEANS.

Con la presente propuesta y la supervisión en la adquisición de materia prima así como el cambio de política en el pedido de la misma se estima en base a resultados comprobados reducir del 3% al 1 % los defectos por fallas de tela y acordar un reembolso o cambio de material en los casos que esto se suscite dentro del proceso productivo, con esta medida se estima alcanzar los resultados presentados a continuación:

CUADRO # 09 Proyección de prendas por defectos de tela

EN BASE A LOS DATOS HISTÓRICOS DE LI & NE JEANS

MODELO	FECHA	TIPO DE TELA	TOTAL DE METROS	UNIDADES A PRODUCIR	PROMEDIO ESTIMADO POR UNIDAD	FALLA POR DEFECTO DE TELA (1 %)	PRODUCCIÓN REAL	PROMEDIO REAL POR UNIDAD
CABALLERO	ENERO	DIONE	3000	2600	1,15	26	2574	1,17
CABALLERO	FEBRERO	DIONE	4000	3600	1,11	36	3564	1,12
CABALLERO	MARZO	DIONE	5000	4500	1,11	45	4455	1,12

TOTALES	12000	10700	1,13	107	10593	1,14
---------	-------	-------	------	-----	-------	------

Fuente: Proyección LI&NE JEANS

Realizado por: Darwin Salazar

En esta tabla muestra una reducción considerable en las fallas de prendas por defectos de materia prima, que si bien al final sigue reflejando una pérdida es manejable, particularmente si los proveedores seleccionados asumen las mismas y reponen la tela defectuosa en base a un acuerdo establecido y que conste en un contrato en la selección de proveedores, tema que se revisará más adelante. También se presenta el costo que se alcanzaría por prenda y la reducción en cantidades cuantificables de los valores para el primer trimestre del próximo año. Se presenta entonces los resultados esperados con la aplicación y seguimiento de la presente propuesta:

CUADRO # 10

Reducción del promedio por prenda

LI & NE JEANS				
COSTOS DE PRODUCCIÓN PROPUESTA				
FICHA N° 001		PRENDA:	CABALLERO MODA	
MAQUILA : L. F.		MODELO :	EXPRESS	
REFERENCIA :		TELA:	DIONE	
VALOR POR METRO	\$ 5,20			
COSTO MATERIALES	PROM UNIT	V. UNIT	TOTAL	COSTO PRENDA
Tela	1,14	\$ 5,20	\$ 5,93	\$ 5,93
Valor cortada	1	\$ 0,20	\$ 0,20	\$ 6,13
Forros * 2	2	\$ 0,14	\$ 0,28	\$ 6,41
Maquila	1	\$ 3,00	\$ 3,00	\$ 9,41
Lavanderia	1	\$ 1,60	\$ 1,60	\$ 11,01
Cierres 12 y 15 cm	1	\$ 0,30	\$ 0,30	\$ 11,31
Reata pretina	1	\$ 0,10	\$ 0,10	\$ 11,41
Estampado bolsilo	2	\$ 0,05	\$ 0,10	\$ 11,51
Bandera	1	\$ 0,05	\$ 0,05	\$ 11,56
Garra	1	\$ 0,20	\$ 0,20	\$ 11,76
Ojal * 1	1	\$ 0,05	\$ 0,05	\$ 11,81
Botón * 1	1	\$ 0,80	\$ 0,80	\$ 12,61
Remache * 4	4	\$ 0,25	\$ 1,00	\$ 13,61
Cartón bolsillo	1	\$ 0,15	\$ 0,15	\$ 13,76
Cartón pretina	1	\$ 0,10	\$ 0,10	\$ 13,86
Código	1	\$ 0,05	\$ 0,05	\$ 13,91
Gastos Fijos	1	\$ 2,50	\$ 2,50	\$ 16,41
COSTO REAL POR PRENDA				\$ 16,41

Fuente: Ficha técnica LI&NE JEANS

Realizado por: Darwin Salazar

Con el costo por prenda y el promedio significativamente reducido se estima reducir las pérdidas de LI&NE JEANS a los siguientes valores:

CUADRO # 11**Reducción de pérdida por defectos de tela****DETALLE DE PÉRDIDA DE ACUERDO A LA PROPUESTA ESTABLECIDA**

MODELO	PERÍODO	TIPO DE TELA	UNIDADES A PRODUCIR	PRODUCCIÓN REAL	DIFERENCIA DE PRENDAS	COSTO REAL POR UNIDAD PRODCIDA	PÉRDIDA TOTAL POR DEFECTO DE TELA
CABALLERO	ENERO- MARZO	DIONE	10700	10593	-107	\$ 16,41	\$ -1.755,87

DISMINUCIÓN DE LA DIFERENCIA EN PROMEDIO EN BASE A LA PROPUESTA

MODELO	PERÍODO	TIPO DE TELA	PRECIO PROMEDIO ESTIMADO	PRECIO PROMEDIO REAL	DIFERENCIA ENTRE COSTO ESTIMADO Y REAL	TOTAL DE UNIDADES PRODUCIDAS	PÉRDIDA TOTAL
CABALLERO	ENERO- MARZO	DIONE	16,36	16,41	\$ -0,05	10593	\$ -529,65

PÉRDIDA TRIMESTRAL POR M. PRIMA :	\$ -2.285,52
--	---------------------

Fuente: Ficha técnica LI&NE JEANS

Realizado por: Darwin Salazar

La columna celeste de la presente tabla muestra los valores que se perderían con la optimización en el proceso de adquisición de materia prima es decir aquí radica el verdadero talón de Aquiles del proceso productivo en LI&NE JEANS, realizando el comparativo se obtiene los siguientes resultados:

CUADRO # 12

Resultados viables de la Propuesta

COMPARATIVO DE LA DISMINUCIÓN ESPERADA CON LA PRESENTE PROPUESTA

ITEM	UNIDAD	ACTUAL	PROPUESTA	REDUCCIÓN
TOTAL PÉRDIDA	DÓLARES	\$ 6,856.56	\$ 2,285.52	-\$ 4,571.04
PROMEDIO POR PRENDA	METROS	1.16	1.14	-0.02
PRENDAS FALLADAS	PRENDAS	321	107	-214

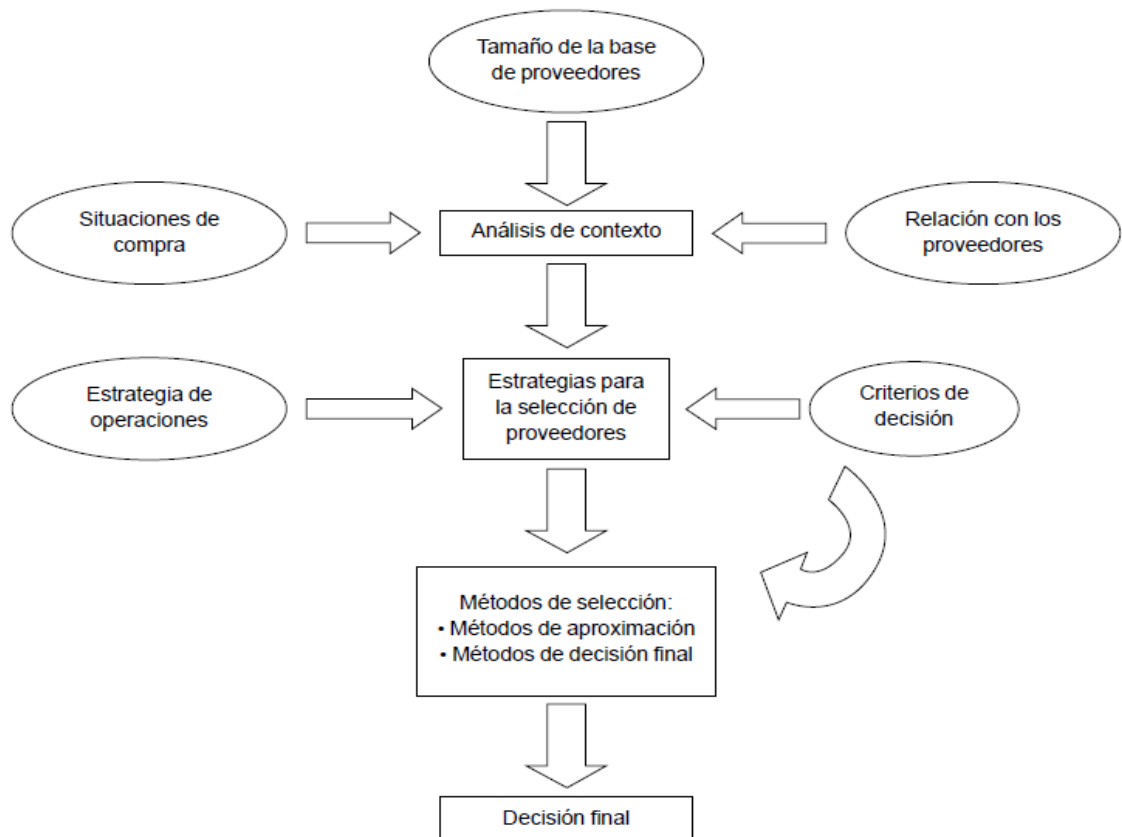
Fuente: Tablas anteriores

Realizado por: Darwin Salazar

La columna azul muestra los valores y cantidades alentadoras para los intereses financieros de LI&NE JEANS además cabe anotar la posibilidad de adquirir un Plotter para el primer semestre del 2014, lo cual optimizará muchísimo más el proceso de corte con el aprovechamiento máximo del ancho de la tela y la correcta ubicación de cada una de la piezas que conforman el trazo para armar la prenda y que constan en la ficha técnica (Anexo B); con lo cual el promedio se reduciría aún más y si a todo esto le sumamos la selección de proveedores con los cuales se acordaría la reposición de la tela defectuosa, la situación financiera LI&NE JEANS obtendrá beneficios muy saludables e importantes para su crecimiento empresarial.

6.8.3. Política y Esquema para la selección de proveedores de materia prima.

FIGURA # 07 Esquema para la selección de Proveedores



Fuente: Supply Mangement

Adaptado por: Darwin Salazar

En base a la figura algunos autores recomiendan la utilización de matrices que permiten adoptar adecuadas decisiones entre las cuales se destaca la Matriz de Selección, la misma que orienta a la parte directiva por medio de la utilización de criterios cuidadosos y convenidos previamente, esto proporciona un enfoque lógico a la elección de entre varias posibilidades por ello se propone esta matriz para seleccionar los

proveedores con mejor perfil y que brinden el respaldo a la problemática actual que atraviesa la empresa LI&NE JEANS.

El objetivo es: Seleccionar proveedores de materia prima para LI&NE JEANS, las más reconocidas a nivel nacional son las siguientes: Vicunha del Ecuador, Tex Fashión y American Jeans.

Los requerimientos son:

- Que ofrezcan la mejor calidad en telas jeans para la confección
- Costo exequible y competitivo
- Stock suficiente para los requerimientos de la empresa.

Criterios de la evaluación:

Para los requerimientos:

Criterio	
10	Más Importante
5	Importante
1	Normal

Para los proveedores:

Criterio	
10	Excelente
5	Muy Bueno
1	Bueno

Los criterios se han establecido en base a las prioridades en temas de calidad y solución a los problemas por defectos de tela, principales causales del problema que presenta la empresa.

TABLA # 18**Matriz de pares**

	Calidad	Stock	Costo	Suma	Factor Ponderación (F. P.)
Calidad		10	10	20	0.56
Stock	5		1	6	0.17
Costo	5	5		10	0.28
Total				36	

TABLA # 19**Comparación de las opciones de calidad**

CALIDAD	Tex Fashión	Vicunha	American Jeans	Suma	Peso del Proveedor (P.O.)
Tex Fashión		5	1	6	0.17
Vicunha	10		10	20	0.56
American Jeans	5	5		10	0.28
Total				36	

TABLA # 20 Comparación de las opciones de Stock

STOCK	Tex Fashión	Vicunha	American Jeans	Suma	Peso del Proveedor (P.O.)
Tex Fashión		1	5	6	0.19
Vicunha	10		10	20	0.63
American Jeans	5	1		6	0.19
Total				32	


TABLA # 21 Comparación de las opciones de Costo


COSTO	Tex Fashión	Vicunha	American Jeans	Suma	Peso del Proveedor (P.O.)
Tex Fashión		5	5	10	0.33
Vicunha	5		5	10	0.33
American Jeans	5	5		10	0.33
Total				30	

TABLA # 22**Matriz final**

	Calidad		Stock		Costo		Puntaje
	F.P.	P.O.	F.P.	P.O.	F.P.	P.O.	Final
Tex Fashion	0,56	0,17	0,17	0,19	0,28	0,33	0,22
	0,09		0,03		0,09		
Vicunha	0,56	0,56	0,17	0,63	0,28	0,33	0,51
	0,31		0,11		0,09		
American Jeans	0,56	0,28	0,17	0,19	0,28	0,33	0,28
	0,16		0,03		0,09		

De acuerdo al Método de Matriz de selección, se determina que Vicunha del Ecuador es la mejor opción en propuesta de los proveedores por cumplir los requerimientos LI&NE JEANS, la misma que ha brindado la apertura para empezar relaciones comerciales luego de una estricta revisión de la documentación financiera y demás requisitos legales establecidos en las políticas de Vicunha quien proveerá de las mejores telas para jeans.

	LI&NE JEANS	Fecha: Pág.:
	POLÍTICAS PARA SELECCIÓN DE PROVEEDORES	Modificado en :
		Fecha: 01 diciembre 2013
<p>LI&NE JEANS establece como política para la selección de proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Con la finalidad de establecer negociaciones con los mejores proveedores de materia prima en el mercado de la confección, se debe clasificar a los más importantes en base a los requerimientos de la empresa, por medio de esto le permitirá obtener una ventaja recíproca en términos de precio, calidad y costos de procesos. Es imprescindible desarrollar una relación estratégica con aquellos proveedores que ofrezcan beneficios de cooperación técnica, garantía de su producto y procesos de innovación, de igual forma con plazos razonables y que incluyas soluciones viables en caso de presentarse fallas presentadas en la tela. - La selección de proveedores se basa en la capacidad de estos en satisfacer las expectativas de calidad, logrando con ello cumplir los requerimientos de los clientes de LI&NE JEANS siendo el más importante calidad, también sin descuidar el servicio personalizado, la flexibilidad en plazos de facturas, su capacidad para mejorar procesos y proponer acciones favorables en caso de presentarse problemas en el procesamiento de la materia prima adquirida, todo enfocado en obtener un costo final por prenda que permita ser más competitivo en el mercado; para ello se requiere que los proveedores compartan las normas de ética comercial y compromiso de seriedad lo cual respalde a la gestión administrativa de LI&NE JEANS y promueva el cumplimiento de los objetivos de la empresa basados en principios de calidad y servicio a los clientes. 		
Elaborado por : Darwin Salazar		Revisado por :

	LI&NE JEANS	Fecha: Pág.:
	POLÍTICAS PARA SELECCIÓN DE PROVEEDORES	Modificado en :
		Fecha: 01 diciembre 2013
<p>LI&NE JEANS entonces debe basarse para la selección de sus proveedores de materia prima que cumplan con lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Producto de calidad con normas técnicas, respaldo y garantía, así como la innovación constante en colores y características que exige el mercado de la confección en telas rígidas y Stretch. 2. Prestigio y trayectoria de la tela comercializada por el proveedor, que permita ser competitivo en el mercado y asegurar la óptima calidad en cada prenda confeccionada. 3. Firma de contrato (Anexo D) y cumplimiento recíproco de las estipulaciones que consten en el mismo, como respaldo y constancia de los acuerdos previamente establecidos al inicio de las relaciones comerciales. 4. Cumplimiento estricto de la orden de pedido, en tonos, calidad y cantidad, así como la Capacidad de abastecimiento del proveedor en los pedidos realizados, así como el contacto permanente para comunicar cualquier novedad o circunstancia en cualquier pedido realizado. 5. Plazos acorde al mercado, lo cual permita comercializar las prendas a precios razonables y no tener que incurrir en “remates” por falta de liquidez, plazos para documentar la factura y tiempo máximo de plazo estipulado entre las partes. 6. Responsabilidad directa en caso de fallas o inconvenientes presentados en la tela principalmente en aquellos que no sea solucionables y que impliquen pérdida para LI&NE JEANS, para lo cual se establecerá el procedimiento respectivo respaldado en el contrato vigente entre el Proveedor y la empresa LI&NE JEANS. 		
Elaborado por : Darwin Salazar		Revisado por :

Los criterios se han establecido en base a las prioridades en temas de calidad y solución a los problemas por defectos de tela, principales causales del problema que presenta la empresa.

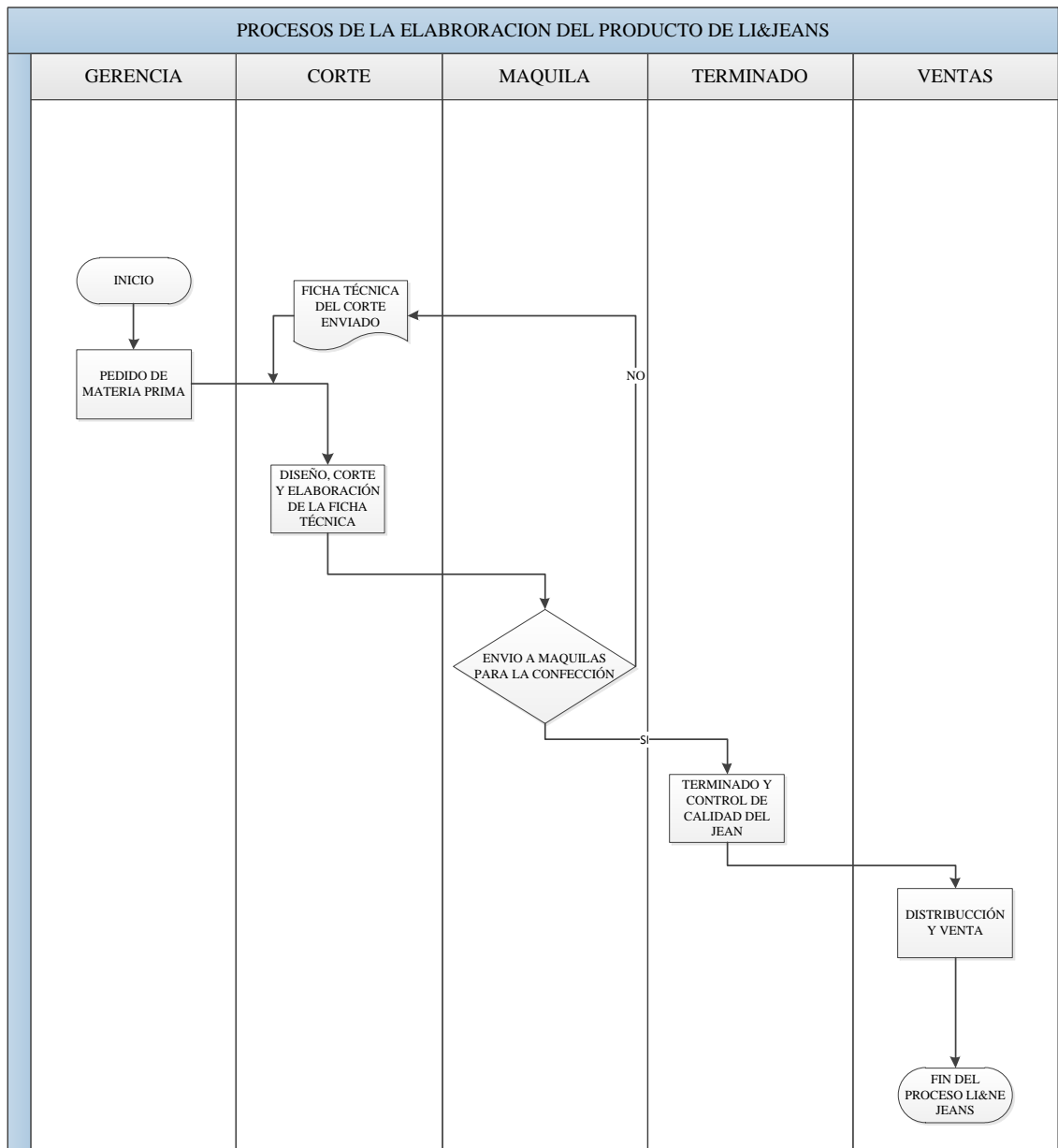
6.8.3.1. Esquema del proceso productivo propuesto.- Consecuentemente a esta gestión se requiere una persona responsable para la recepción, almacenamiento y control de la materia prima, luego del pedido respectivo al proveedor; se establecen entonces los siguientes diagramas donde se detalla los procesos de LI&NE JEANS, así como el procedimiento a seguir en cada área de la empresa, con el objetivo de conseguir la fluidez en cada uno de ellos. Los principales procesos considerados son los siguientes:

- 1.- Proceso general de la empresa LI&NE JEAN.
- 2.- Pedido de Materia Prima.
- 3.- Diseño, corte y Ficha técnica.
- 4.- Terminado y Control de Calidad.
- 5.- Distribución y Ventas.

Se presenta a continuación el detalle de cada proceso enfocado en la eliminación de cuellos de botella, logrando agilizar cada proceso y establecer responsables en cada uno, para controlar, evaluar y corregir en caso de requerirlo.

FIGURA # 08

Procesos de LI&NE JEANS



Fuente: Propia

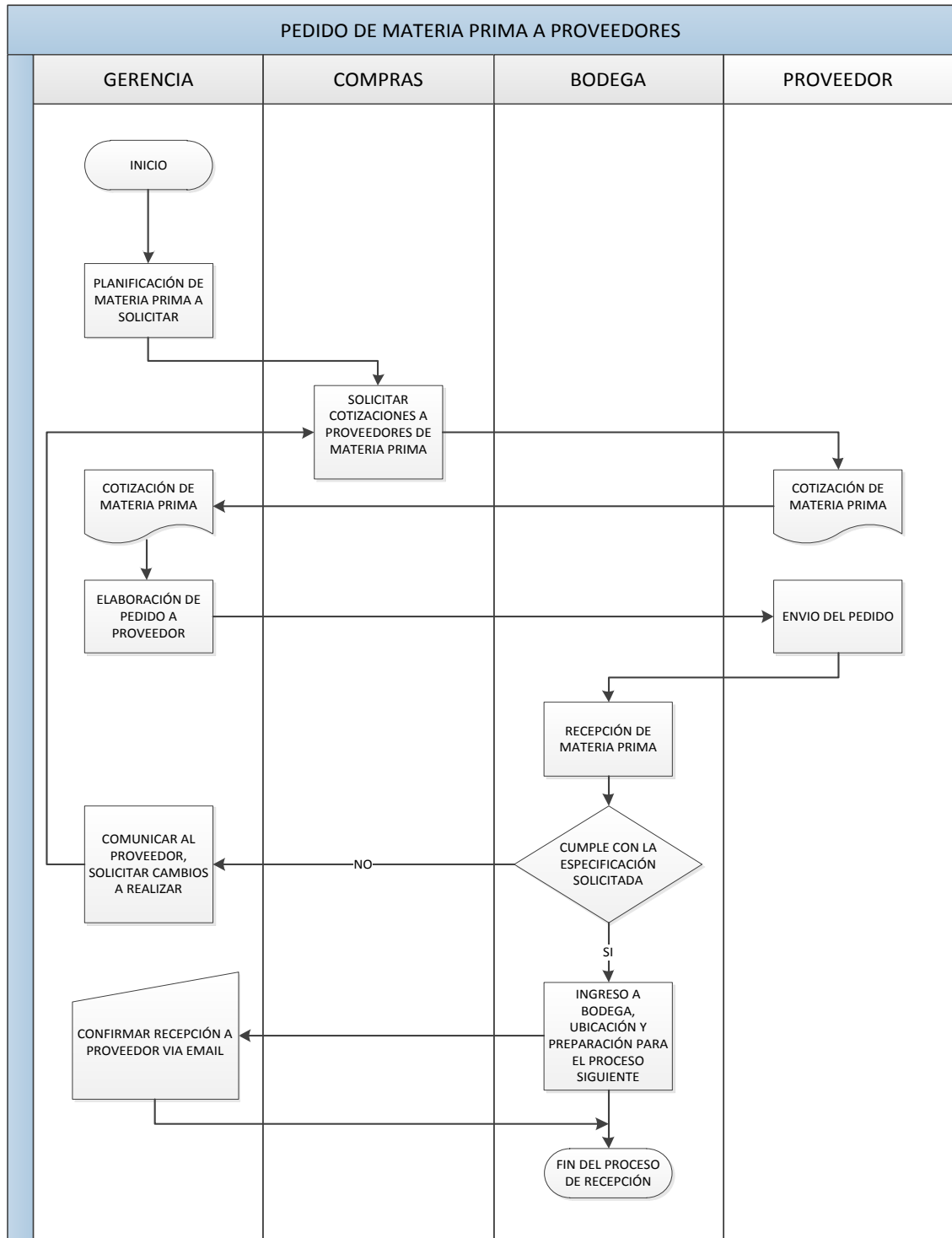
Elaborado por: Darwin Salazar

CUADRO # 13

Detalle general de Procesos de LI&NE JEANS			
Proceso	Emisor	Responsable	Actividad
Pedido de Materia prima	Gerente	Sr. Nelson Vilema	Planificación en base a pedido de clientes
Diseño, corte, ficha Técnica	Cortador	Sr. William Lalaleo	Detalle de modelos a cortar, cantidades, trazado, corte y enumerado de piezas
Maquilado de prendas	Cortador	Sr. William Lalaleo	Envío de corte a maquila, insumos, hilos y muestra física
Terminado	Jefe de Producción	Srta. Miriam Heredia	Corte de hilos, botón, remache, planchado, etiquetado.
Ventas	Bodeguero	Vendedores	Despacho de mercadería, guía de remisión, firmas de responsabilidad

FIGURA # 09

Pedido de Materia Prima a Proveedores



Fuente: Propia

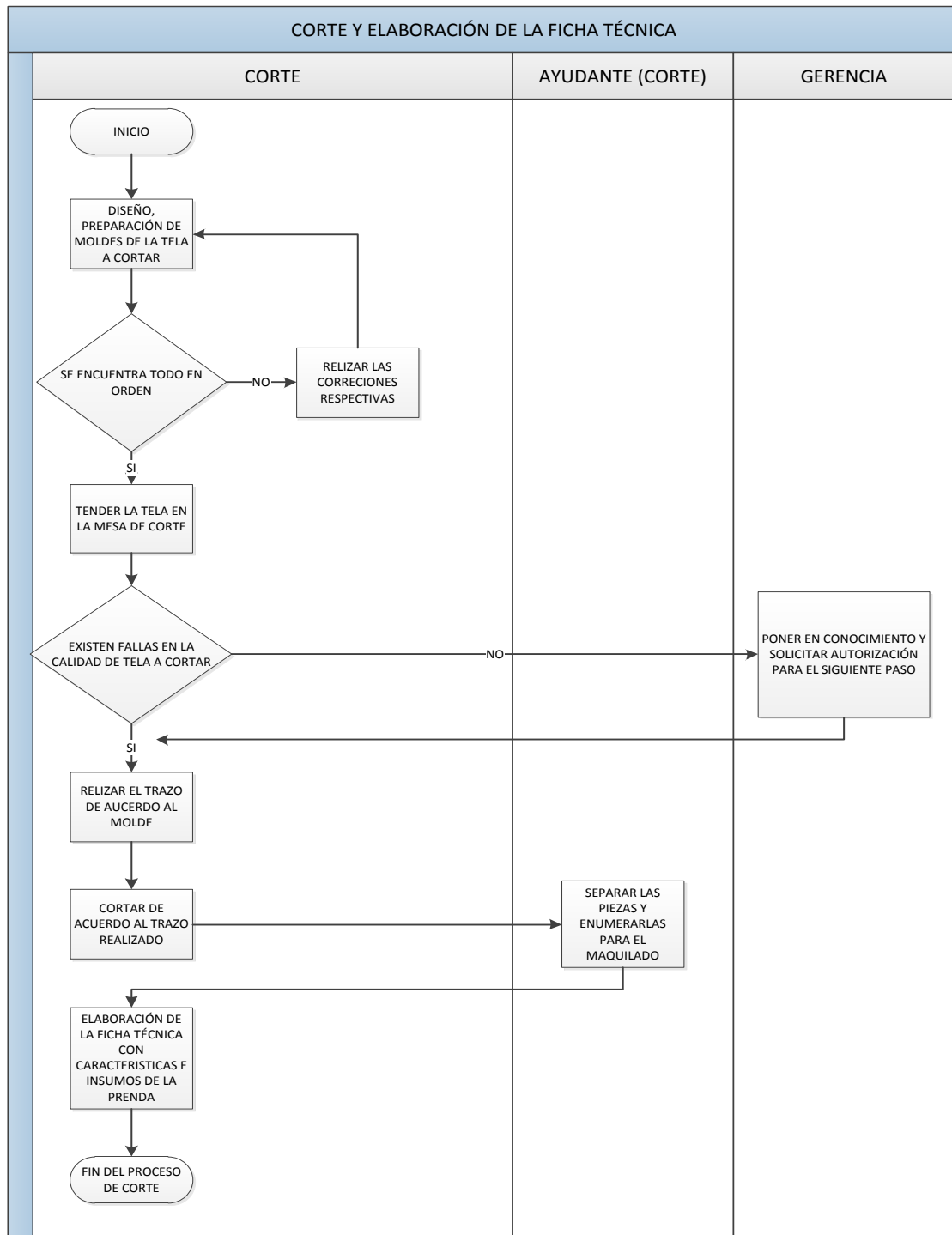
Elaborado por: Darwin Salazar

CUADRO # 14

Pedido de Materia Prima			
Proceso	Emisor	Responsable	Actividad
Planificación del pedido de tela	Gerente	Sr. Nelson Vilema	Cantidades y colores en base a pedidos de clientes
Cotización de tela requerida	Compras	Sra. Pilar Vilema	Proformas y confirmación de existencia de tela requerida.
Elaboración de Pedido	Gerente	Sr. Nelson Vilema	Autorización para la compra de materia prima.
Recepción de Materia Prima	Bodeguero	Sr. Paul Changobalín	Revisión y muestreo de cantidad y calidad de la tela en base al pedido.
Ingreso a bodega	Bodeguero	Sr. Paul Changobalín	Ingreso al sistema, ubicación y entrega de documentos.

FIGURA # 10

Corte y elaboración de ficha Técnica



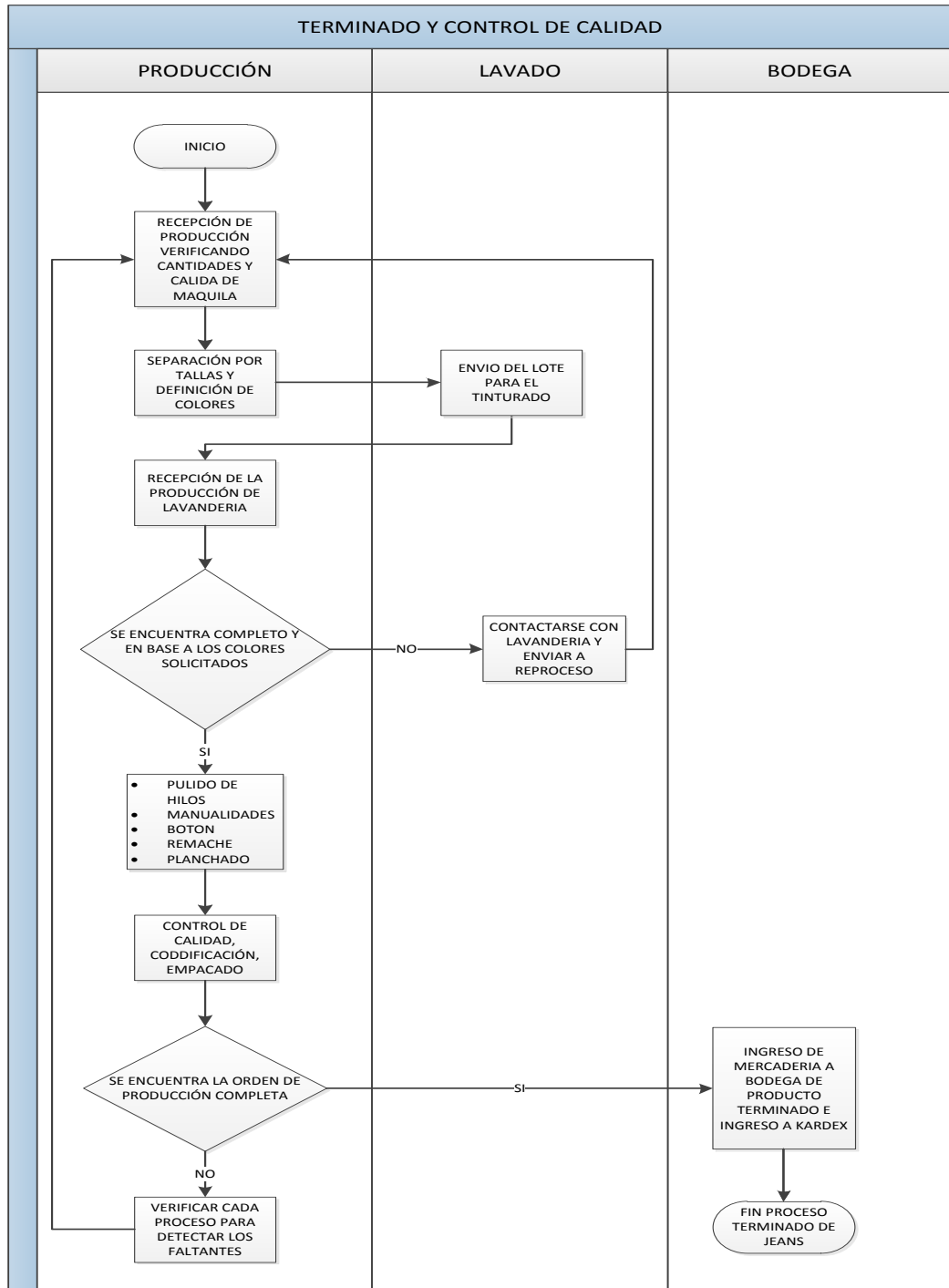
Fuente: Propia

Elaborado por: Darwin Salazar

CUADRO # 15

Diseño, Corte y Elaboración de Ficha Técnica			
Proceso	Emisor	Responsable	Actividad
Elaboración de moldes, patronaje.	Cortador	Sr. William Lalaleo	Corte y armado de muestra, confección y pruebas de encogimiento.
Tendido de tela	Cortador	Sr. William Lalaleo	Ubicación de tela en la mesa de corte, número de capas en base a la cantidad a cortar.
Trazo y Corte	Cortador	Sr. William Lalaleo	Ubicación y trazo del molde a cortar, cortado y separado de piezas.
Enumerado	Ayudante	Sr. Juan Lozada	Enumerado de piezas, preparación para envío a maquila
Ficha Técnica	Cortador	Sr. William Lalaleo	Elaboración de la Ficha con los insumos requeridos, especificaciones y maquila designada para la confección

FIGURA # 11 Terminado y control de Calidad



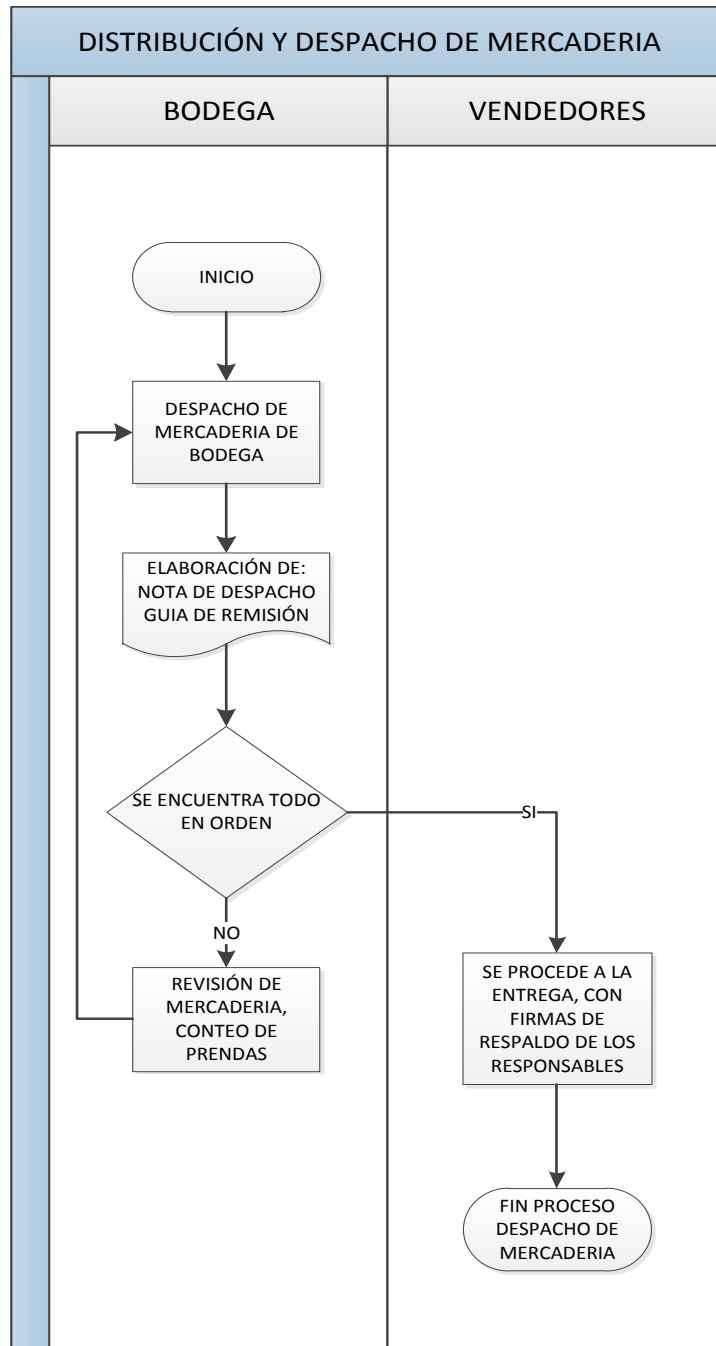
Fuente: Propia

Elaborado por: Darwin Salazar

CUADRO # 16

Terminado y Control de Calidad			
Proceso	Emisor	Responsable	Actividad
Recepción de producción	Jefe de producción	Srta. Miriam Heredia	Verificación de cantidad y calidad de prendas recibidas
Lavandería	Jefe de producción	Srta. Miriam Heredia	Separado por talla, envío y recepción de lavandería en base a los colores establecidos.
Terminado	Jefe de producción	Personal de producción	Corte de hilos, puesta de botón y remache, planchado, etiquetado.
Control de calidad	Jefe de producción	Srta. Miriam Heredia	Revisión del cumplimiento de las especificaciones, muestreo y codificación.
Ingresos a Bodega	Bodeguero	Srta. Carolina Tubón	Verificación de cantidades en base a la orden de producción, y ubicación en perchas.

FIGURA # 12 **Distribución y Venta**



Fuente: Propia

Elaborado por: Darwin Salazar

CUADRO # 17

Distribución y Venta			
Proceso	Emisor	Responsable	Actividad
Despacho de mercadería	Bodeguera	Srta. Carolina Tubón	Separado de prendas por colores y tallas para la venta
Elaboración de Nota de Despacho	Bodeguera	Srta. Carolina Tubón	Entrega de prendas a vendedores, con gua de despacho y firmas de responsabilidad
Entrega de mercadería	Bodeguera	Vendedores	Verificación de cantidades, empacado y embarque de prendas.

FIGURA # 13 Flujograma analítico

FLUJOGRAMA ANALÍTICO										
OBJETIVO: ELABORACION DE PANTALONES JEANS				RESUMEN						
				OPERACIÓN	●					6
ACTIVIDAD: RECEPCION DEMATERIA PRIMA, CORTE, MAQUILA, TERMINADO				TRANSPORTE	➔					2
				ESPERA	◐					3
COMPUESTO POR: ELABORADO POR: DARWIN SALAZAR				INSPECCIÓN	◑					5
				ALMACENAMIENTO	▼					1
				DISTANCIA (KM)					30	
				TIEMPO (HORAS)					123	
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	DISTANCIA (KM)	TIEMPO (HORAS)	SIMBOLO					OBSERVACIONES	
				●	➔	◐	◑	▼		
Preparación de moldes			8	●						Manual
Tendido de tela en la mesa de corte			8	●						Manual
Reposo de tela			1			◐				
Trazado de la tela			8	●						Manual
Cortado de tela			5	●						Maquina
Separado y enumerado de piezas			16					◑		Manual
Envío a maquila		10	40					➔		Auto
Recepción del lote de maquila		10	1					◑		Visual
Separación de tallas y colores			1	●						Manual
Envío del lote a lavandería		5	8					➔		Auto
Recepción del lote de lavandería		5	1					◑		Visual
Terminado			16	●						Manual
Control de calidad			4					◑		Visual
Codificación y empaçado			4	●						Manual
Ingreso a bodega			2					➔		Manual
TOTAL		30	123							

Fuente: Propia

Elaborado por: Darwin Salazar

El presente flujograma nos detalla la trayectoria, procedimientos y hechos que se dan al elaborar un lote de jeans, este incluye la actividad, el tiempo empleado, la distancia recorrida, el tipo de acción efectuada y un espacio en donde podemos poner las observaciones que sean necesarias, con esto tendremos una panorama global del proceso de elaboración del producto.

Costo de la propuesta

Los costos estimados para la aplicación y ejecución de la propuesta, se detallan a continuación:

CUADRO # 18

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	VALOR
Materiales y suministros	Varios	\$ 300,00
Visita a la empresa	Unidad	\$ 200,00
Asesoramiento al personal designado	Unidad	\$ 200,00
Inducción técnica de procesos adoptados	Unidad	\$ 500,00
Monitoreo y seguimiento	Unidad	200,00
Varios	Unidad	\$ 100,00
	TOTAL	\$ 1.500,00

Fuente: Presupuesto promedio

Elaborado por: Darwin Salazar

La presente propuesta se aplicará en la empresa desde el momento de la aceptación y aprobación por parte de gerencia.

6.9. Administración de la propuesta

Para la aplicación, control y seguimiento de la presente propuesta se consideran a las siguientes personas de la empresa, debido a que cada uno desde su campo de acción es fundamental en la consecución de este trabajo:

1.- Gerente:

- Revisión, aprobación y supervisión de la propuesta.

2.- Administración:

- Socialización del esquema planteados para los procesos de LI&NE JEANS.
- Control y cumplimiento de cada proceso propuesto.
- Evaluación de periódica de los proveedores en términos de calidad.

3.- Financiero

- Elaboración de Informes de los alcances de la propuesta.
- Elaboración de Balances reflejando los beneficios financieros logrados por LI&NE JEANS.
- Análisis de resultados alcanzados y comunicación de los mismos.

3.- Trabajadores

- Adaptarse a los cambios propuestos en el esquema de recepción de materia prima.
- Cumplimiento estricto de cada proceso de producción.
- Comunicación de observaciones y novedades presentadas en la aplicación del esquema propuesto

6.10. Previsión de la evaluación

Preguntas Básicas	Explicación
1.- ¿Qué evaluar?	Esquema de recepción de materia prima y políticas de selección de clientes.
2.- ¿Por qué evaluar?	Por tratarse de la tela, la cual es la base para el normal funcionamiento de todos los procesos internos de LI&NE JEANS.
3.- ¿Para qué evaluar?	Para consolidar financieramente a la empresa reduciendo costos por fallas de tela, adoptando el presente esquema como la más viable para controlar la calidad de la materia prima.
4.- ¿Con qué criterios?	De calidad en la materia prima, la constancia de gerencia, la eficiencia del personal en cada proceso y la tranquilidad económica de la empresa.
5.- Indicadores	Balances (Financieros), Capacidad productiva (Cualitativos), Reducción de fallas de tela (Cuantitativo).
7.- ¿Quién evalúa?	Gerente, apoyado en Administración y Contabilidad
8.- ¿Cuándo evaluar?	El primer trimestre del 2013.
9.- ¿Con qué evaluar?	Por medio de informes financieros e Indicadores.

Bibliografía:

ALESSIO, F. (2002). *Administración y dirección de la producción*. Colombia: Editorial Pearson educación de Colombia LTDA.

ANGULO, J. (1997). *Logística*. Argentina: Editorial Sinexi S.A.

ALBRECHT, K. (1992). *Servicio al cliente interno*. España: Editorial Paidós Ibérica.

DONNA, C. (2006). *Administración de la calidad*. México: Editorial Pearson educación

FRANKLIN, E. (1998). *Organización de empresas análisis, diseño y estructura*. México: Editorial McGraw-Hill.

GUTIERREZ, H. (2010). *Calidad total y productiva*. 3^{ra}. edición. México: Editorial McGraw-Hill.

GONZALES, T. (2006). *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones*. España: Pearson educación.

TARÍ, J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. España: Editorial Espagrafic.

Bibliografía electrónica

ANGULO, J. (2009). *Logística*. Recuperado de:

<http://www.monografias.com/trabajos15/logistica/logistica.shtml>.

GARZA, I. (2008). *Cadena de suministro*. Recuperado de:

<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/cadena-de-suministros->

SASSON, R. (2005). *La cadena de suministro*. Recuperado de:

<http://www.monografias.com/trabajos31/cadena-suministros/cadena-suministros.shtml>.

Cadena de suministro. (s.f.). *en cadena de suministro*. Recuperado de:

<http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>.

Logística. (s.f.). En *Conceptos básicos de logística y cadena de suministros*. Recuperado de:

<http://www.mitecnologico.com/Main/ConceptosBasicosLogisticaYCadenasDeSuministros>.

Logística. (s.f.). En *Logística competitiva*. Recuperado de:

<http://jaibana.udea.edu.co/grupos/logistica/Modelo%20de%20Referencia.htm>.

Producción. (s.f.). En *Materias primas*. Recuperado de:

http://ve.kalipedia.com/geografia-general/tema/tipos-materias-primas.html?x=20070417klpgeogra_155.Kes&ap=0.

Producción. (s.f.) En *Técnicas de Análisis de Procesos de Producción*. Recuperado de:

http://wiki.monagas.udo.edu.ve/index.php?title=Tecnicas_de_Analisis_de_Procesos_de_Produccion&oldid=3321

ANEXOS

ANEXO A

Encuestas.

PREGUNTAS A LOS CLIENTES INTERNOS

1. ¿Identifique el grado de satisfacción que mantiene con su proveedor de materias primas actual?

ALTERNATIVAS	
1.1 Satisfactorio	
1.2 Poco satisfactorio	
1.3 Insatisfactorio	

2. ¿Existe algún tipo de evaluación en el suministro de materia prima?

ALTERNATIVAS	
2.1 De acuerdo	
2.2 Indeciso	
2.3 En desacuerdo	

3. ¿En qué área se desempeña actualmente?

ALTERNATIVAS	
3.1 Administrativa	
3.2 Corte	
3.3 Maquila	
3.4 Terminado	

4. ¿Considera que las materias primas adquiridas a los proveedores deben tener una evaluación?

ALTERNATIVAS	
4.1 Muy de acuerdo	
4.2 De acuerdo	
4.3 indeciso	
4.4 En desacuerdo	
4.5 Muy en desacuerdo	

5. ¿El porcentaje de productos defectuosos por lote es?

ALTERNATIVAS	
5.1 del 1% al 10%	
5.2 del 11% al 20%	
5.3 del 21% al 30%	
5.4 del 31% o más	

6. ¿En caso de productos defectuosos que medidas toma la empresa?

ALTERNATIVAS	
6.1 Reducir el precio	
6.2 Dar de baja dicho producto	
6.3 Remate	

7. ¿En que considera que hay mayor porcentaje de defectos?

ALTERNATIVAS	
7.1 Diseño	
7.2 Fabricación	
7.3 Materiales	

PREGUNTAS A LOS CLIENTES EXTERNOS

1. ¿Identifique el nivel de calidad que tienen los productos de LI&NE JEANS?

ALTERNATIVAS	
1.1 Satisfactorio	
1.2 Poco satisfactorio	
1.3 Insatisfactorio	

2. ¿En qué aspecto le gustaría que los productos mejoren?

ALTERNATIVAS	
2.1 Producto garantizado	
2.2 Diseños creativos	
2.3 Variedad	

3. ¿Los productos de la empresa LI&NE JEANS son?

ALTERNATIVAS	
3.1 Excelentes	
3.2 Buenos	
3.3 Regulares	
3.4 Malos	

4. ¿Los productos que ofrece LI&NE JEANS satisfacen sus necesidades?

ALTERNATIVAS	
4.1 De acuerdo	
4.2 Indeciso	
4.3 En desacuerdo	

5. ¿Con que frecuencia adquiere los Productos que ofrece LI&NE JEANS?

ALTERNATIVAS	
5.1 Quincenal	
5.2 Mensual	
5.3 Trimestral	

6. ¿Cuál es el producto que tiene mayor acogida?

ALTERNATIVAS	
6.1 Line clásico	
6.2 Line moda	

7. ¿Si en el producto que ofrece LI&NE JEANS encuentra defectos que medida tomaría?

ALTERNATIVAS	
7.1 Devolver	
7.2 Reclamar descuentos	
7.3 Dejar de comprar	

8. ¿En que considera que hay mayor porcentaje de defectos?

ALTERNATIVAS	
8.1 Diseño	
8.2 Fabricación	
8.3 Materiales	

9. ¿En que se fija al adquirir el producto?

ALTERNATIVAS	
9.1 Calidad	
9.2 Precio	
9.3 Tiempo de entrega	

ANEXO B

1/3

LI & NE JEANS MODA Y DISEÑO

ESPECIFICACIONES TÉCNICA DE TELAS UTILIZADAS EN LA EMPRESA CON SUS RESPECTIVOS PROVEEDORES

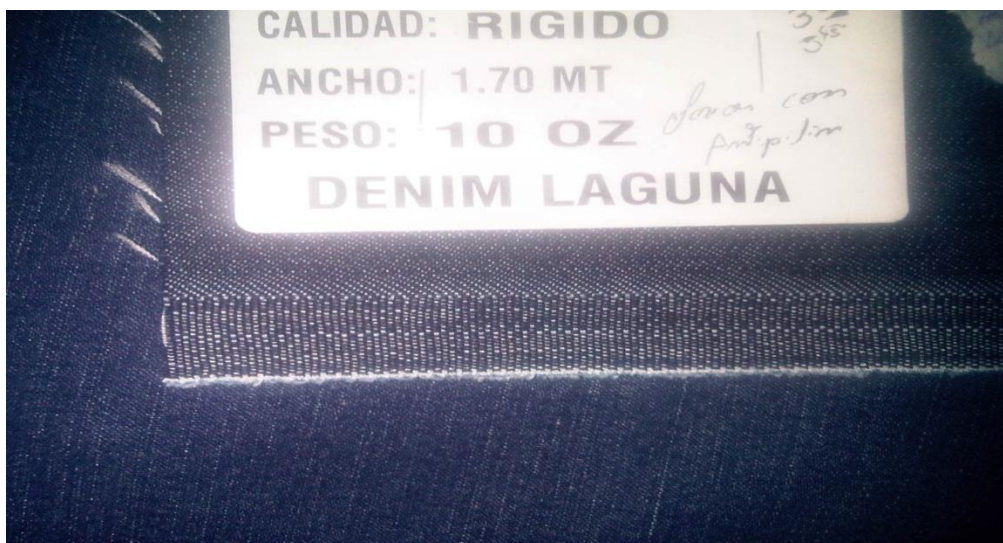
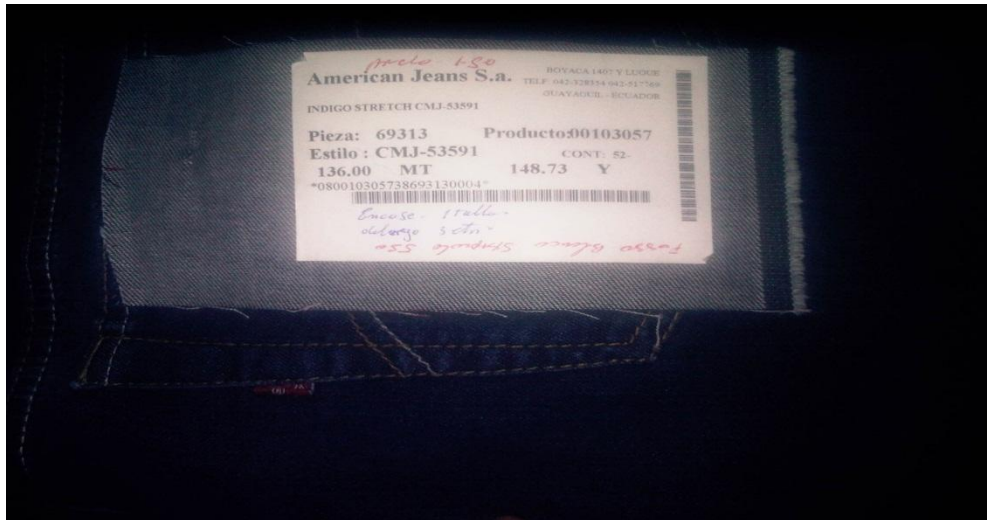
SE CONSIDERAN ÚNICAMENTE LOS PROVEEDORES DE TELA DEL AÑO 2012

CÓDIGO	PROVEEDOR	NOMBRE	COLOR	PESO ESTÁNDAR + - (5 %)		ANCHO + - (2 %)		COMPOSICIÓN	ENCOGIMIENTO %	
				Oz / yd2	g/m2	cm	"		Urdiembre	Trama
CMJ- 53591	INTIMODA	COMFORT	BLACK BLUE	11,00	373,00	150,00	58,73	99 % ALGODÓN 1% SPANDEX	3,00	3,00
ACG-9104	AMERICAN JEANS	INDIGO STRECH	BLACK BLUE	13,00	440,82	175,00	68,52	99 % ALGODÓN 1% SPANDEX	3,00	3,00
ACG-33131	AMERICAN JEANS	INDIGO STRECH	BLACK BLUE	10,50	356,04	160,00	62,65	99 % ALGODÓN 1% SPANDEX	3,00	3,00
RS-3304	TEX FASHION	GEISHA	BLACK	11,00	373,00	145,00	56,77	98 % ALGODÓN 2% SPANDEX	3,00	3,00
58100	MULTITELAS	DIONE	BLACK BLUE	11,30	383,00	168,00	66,00	60% ALGODÓN 40 % POLIESTER	2,00	2,00
85000	MAKAMBA JEANS	STOCKER	SPECIAL BLACK	11,50	390,00	168,00	66,00	60% ALGODÓN 40 % POLIESTER	2,00	2,00
58600	MAKAMBA JEANS	CALYPSO	BLACK BLUE	11,30	383,00	168,00	66,00	60% ALGODÓN 40 % POLIESTER	2,00	2,00
57900	MAKAMBA JEANS	MORGANA	BLACK BLUE	11,40	386,00	171,00	67,00	100 % ALGODÓN	2,00	2,00
27600	MAKAMBA JEANS	GREGORY	BLUE	13,70	464,00	175,00	69,00	100 % ALGODÓN	2,00	2,00
824726E	STEFANIE	DENIM	BLACK BLUE	10,50	356,04	1,70	0,67	50% ALGODÓN 50 % POLIESTER	2,50	2,50
5203L	DANSAAB	TWILL	VARIOS	5,00	169,55	170,00	66,56	100 % ALGODÓN	2,50	2,50

2/3



3/3



ANEXO C

1/2

Fallas de tela por hongos (almacenamiento)



2/2

Falla de tela por licra (procesos)



ANEXO D

Contrato con Proveedores

CONTRATO CIVIL DE PROVEEDOR DE BIENES

En la ciudad de Ambato, al día 12 de septiembre de 2012, comparecen a la celebración del presente Contrato, por una parte la Srta. Jenny Carolina Vilema con C.I. # 180421712-1, en su calidad de propietaria de “LI & NE JEANS”, que para efectos de este Contrato se denominará LA CONTRATANTE; y por otra parte los Señores Vicunha del Ecuador S.A. Con R.U.C. # 1790026760001, por intermedio de su Representante Legal Sr. Diego Joaquín Rojas Céspedes con C. I. # 1702175402, quien por sus propios derechos, y para efectos de este Contrato se denominará EL CONTRATISTA. Los comparecientes son ecuatorianos, mayores de edad, domiciliados en la ciudad de Ambato y Quito respectivamente, en goce pleno de sus respectivas capacidades civiles para contratar y obligarse, en forma libre y voluntaria, y por sus propios derechos y por los que representan, convienen en celebrar el presente Contrato Civil de Proveedor de Bienes (Tela), contenido en las siguientes cláusulas: **PRIMERA: ANTECEDENTES:** LA CONTRATANTE Srta. Jenny Carolina Vilema Tonato, propietario de la Empresa, “ LI & NE JEANS ”dedicada a la confección y venta de prendas de vestir en tela Jeans, y telas de algodón, ubicada en La calle Marcos Montalvo s/n y Pablo Neruda , en la parroquia Huachi Chico en la ciudad de Ambato. **SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO:** Con los antecedentes expuestos, EL CONTRATANTE contrata los servicios del CONTRATISTA para que suministre materia prima (tela) de pantalones Jeans de dama y caballero. Para ello se establecerá el cupo mensual de compras, respaldado con un Pagaré, por el monto establecido como cupo de la empresa. La materia prima a ser adquirida a Vicunha del Ecuador debe cumplir las especificaciones indicadas en la ficha técnica de cada muestra, de las cuales se elaborarán las muestras respectivas verificando su encogimiento y resistencia a los procesos de manufactura y lavado que elabora la empresa Li & Ne Jeans. El CONTRATISTA se compromete a realizar el despacho total de los pedidos realizados, en caso de no mantener un stock del material solicitado deberá comunicar de forma oportuna al CONTRATISTA, con el objetivo de buscar otras soluciones al respecto. EL CONTRATISTA de igual forma se compromete a brindar el asesoramiento requerido

por el CONTRATANTE, en lo referente a modelos nuevos para lo cual el CONTRATISTA enviará muestras para los procesos respectivos; de igual manera EL CONTRATISTA, se obliga a reponer la tela en mal estado (previa verificación), por defectos de fabricación o por procesos efectuados en la misma a los cuales la materia prima no reaccione en base a lo esperado, ocasionando pérdida para el CONTRATISTA, la reposición y arreglo de las novedades se realizarán los 30 días posteriores a la adquisición de la misma tiempo estimado de producción del CONTRATISTA. Los pedidos se realizarán mediante correo electrónico y verificación telefónica, posterior a lo cual EL CONTRATISTA se compromete a realizar el despacho los 3 días posteriores al pedido. EL CONTRATISTA, luego de la recepción y verificación confirmará la recepción vía e-mail reiterando que en caso de no coincidir con los códigos del pedido o material requerido se procederá a realizar la devolución del material de forma inmediata. EL CONTRATISTA deberá ajustarse para el cumplimiento del presente contrato a los parámetros de calidad, cantidad y detalles requeridos. **TERCERA: PRECIO Y FORMA DE PAGO:** Los precios de la tela estarán establecidos en la lista de precios entregada por el CONTRATISTA, debiendo comunicar alguna variación con 15 días de anticipación para adoptar las medidas del caso. El plazo establecido entre las partes será de 90 días a partir de la recepción y verificación de la tela recibida, posterior a lo cual se documentará la factura los días jueves y viernes a partir de las 15:00 únicamente con cheque del Banco Pichincha a nombre de Vicunha del Ecuador S.A. Para esto el CONTRATISTA se compromete a cumplir con las especificaciones técnicas de la tela, caso contrario se realizará los ajustes por falla o defecto de tela por parte del CONTRATISTA, pudiendo inclusive en casos extremos hacer cargo del 100% de la prenda cuando la misma ya no tenga arreglo. **CUARTA: PLAZO:** El presente contrato tiene un plazo de un año, sin embargo por causas propias del trabajo, podrá ser renovado de mutuo acuerdo por las partes.

QUINTA: OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

- a)** Revisar los pedidos emitidos verificando su cantidad a fin de despachar la totalidad de material solicitado.
- b)** Constatar la existencia del material requerido y confirmar vía e-mail, las novedades y transporte por el cual se envía la mercadería.
- c)** EL CONTRATISTA asume la total responsabilidad durante el despacho y transporte de la tela, siendo responsabilidad del mismo su cuidado y entrega respectiva, quedando eximido EL CONTRATANTE de toda obligación y responsabilidad por robo o pérdida.
- d)** EL CONTRATISTA asume, además la responsabilidad civil y de cualquier otra índole que surgiere con ocasión de la movilización del material y la ejecución de este contrato, por daños y accidentes que cause a terceros, o a sus trabajadores, bienes muebles e inmuebles, cercas, cerramientos y personal, obligándose por lo tanto al pago de todo el valor que sean imputables a estas responsabilidades y obligaciones.
- e)** Cualquier daño parcial o total en el objeto de este Contrato, el CONTRATISTA, se compromete a arreglar en el menor tiempo posible, a fin de cumplir con las características y especificaciones realizadas en el pedido.
- f)** El Contratista deberá responsabilizarse por los defectos de fabricación e inconvenientes posteriores a la producción de la prenda (previa verificación), pues los mismos disminuyen el costo de la prenda en el mercado y constituyen pérdidas para la empresa.
- g)** Entregar la cantidad completa solicitada, o comunicar oportunamente la no existencia del total del pedido de material, antes de la entrega – embarque a la empresa.

SEXTA: OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE:

- a) Mantener la regularidad en los pedidos de tela AL CONTRATISTA.
- b) Realizar los pagos en los plazos estipulados luego del respectivo control de calidad de la mercadería, al encontrarse a plena satisfacción del CONTRATANTE realizará el pago respectivo.
- c) Realizar los pedidos en los medios acordados con su y mantener el respaldo, así como elaborar la muestra de la tela adquirida por el CONTRATANTE para la correcta aprobación de las prendas a elaborar.
- d) Proporcionar los detalles y descripciones completas al CONTRATISTA para el despacho del material requerido.
- e) Realizar el monitoreo y control respectivo de la tela recibida y comunicar inmediatamente inconvenientes y novedades presentados en la recepción para adoptar los correctivos a tiempo.

SEPTIMA.- REGLAMENTO PARA LA BUENA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.- EL CONTRATISTA, conoce y está de acuerdo en el total contenido de este contrato para el buen cumplimiento del presente contrato. Consecuentemente las partes, libre y voluntariamente se obligan a cumplir con las disposiciones estipuladas en este Contrato y a las contenidas en el Reglamento de Contratación Civil. **NOVENA: JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA:** Las partes se comprometen a ejecutar de buena fe las obligaciones recíprocas que contraen mediante este Convenio, y a realizar todos los esfuerzos requeridos para superar, de mutuo acuerdo, cualquier controversia. Toda controversia o diferencia derivada de la aplicación, validez, interpretación, nulidad o cumplimiento del presente Contrato será resuelta con la asistencia de un mediador.

En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo amistoso entre las Partes, estas se someterán a los jueces competentes del lugar en que este contrato ha sido celebrado, así como al procedimiento oral determinados por la Ley.

Los firmantes

Srta. Carolina Vilema

CONTRATANTE

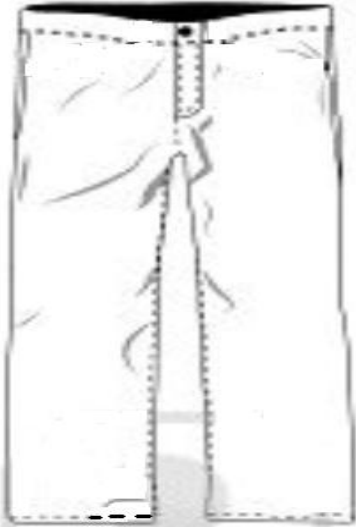
C.C 180421712-1

Sr. Diego Rojas

CONTRATISTA

C.C 170217540-2

ANEXO E

LI & NE JEANS MODA Y DISEÑO											
FICHA TÉCNICA DE DISEÑO # _____											
DESCRIPCIÓN DE LA PRENDA: MODA : ____ CLÁSICO: ____	MAQUILA:	OJALES:	LAVANDERÍA:								
TELA:	FECHA DE ENTREGA:	FECHA DE ENTREGA:	FECHA DE ENTREGA:								
FECHA DE CORTE:	FECHA DE RECEPCIÓN:	FECHA DE RECEPCIÓN:	FECHA DE RECEPCIÓN:								
MARCA:	REFERENCIA:	CANTIDAD Y TALLAS POR DE CORTE:									
BOCETO - DETALLE		28	30	32	34	36	38	40	42	44	
		DETALLE DE PRENDAS TERMINADAS									
		TALLAS	BIEN	F. TELA	F. LAV	F. MAQ	TOTAL	OBSERVACIÓN			
		28									
		30									
		32									
		34									
		36									
		38									
		40									
		42									
44											
		TOTALES									
		CIERRES POR CORTE									
		MEDIDA	CANTIDAD			OBSERVACIÓN					
		CIERRE 10 cm									
		CIERRE 12 cm									
		CIERRE 15 cm									
		CIERRE 18 cm									
		BOTON									
		COLORES JUEGOS									
		COLORES	UNI	CANT		OBSERVACIÓN					
			UNI								
			UNI								
			UNI								
			UNI								
			UNI								
		INSUMOS - PROCESOS DE TERMINADO									
		DESCRIPCIÓN	UNI	CANT		OBSERVACIÓN					
		BOTON	UNI								
		REMACHE	UNI								
		ARRUGA	UNI								
		PLASTIFLECHAS	UNI								
		CARTON	UNI								
		COLGANTE	UNI								
			UNI								
		DETALLES DE LA PRENDA									
		OBSERVACIONES									

ANEXO F

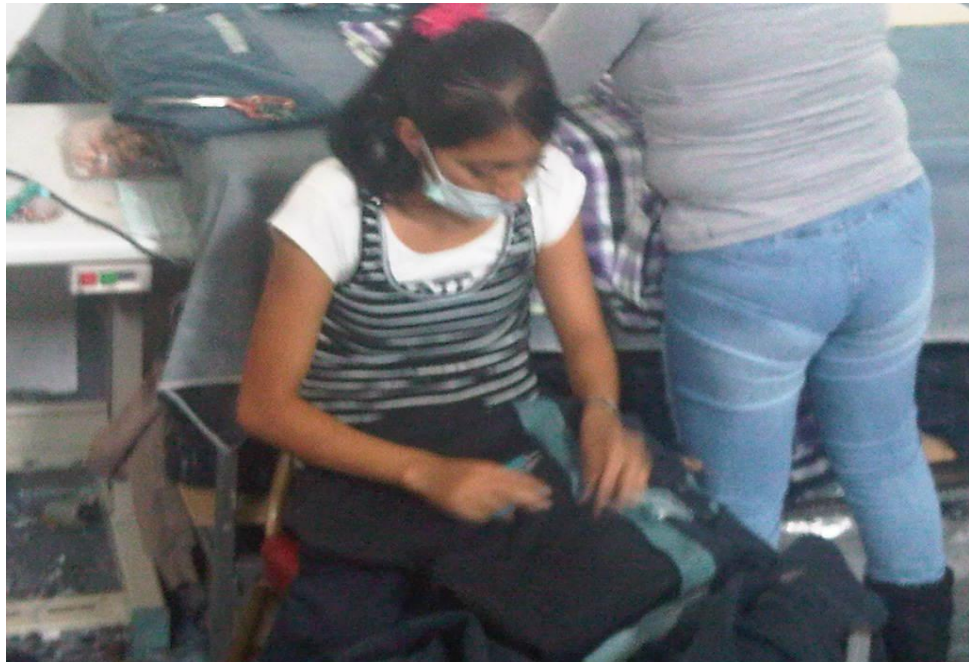
1/2

Área de Producción

Corte



Pulido



2/2

Botón y remache



Terminado

