



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES

PROYECTO DE INVESTIGACION

Previo a la Obtención del Título de:

Ingeniero en Contabilidad y Auditoría – CPA

TEMA:

“ANALISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO DE
BODEGA DE LA COMPAÑÍA CIOGAMUL S.A. DE LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL DURANTE EL AÑO 2011”

AUTORES:

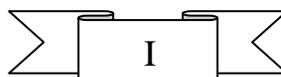
ANDRADE HUAYAMAVE JAVIER ALFONSO

CALVAS CORTEZ RONALD GABRIEL

TUTOR:

ABG. BYRON LOPEZ CARRIEL

GUAYAQUIL, FEBRERO DEL 2013





**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES**

CERTIFICACION DE ACEPTACION DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Directora de la Escuela de Ciencias Contables de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y analizado el Proyecto de Investigación con el tema: **“Análisis de los procedimientos en el departamento de bodega de la compañía CIOGAMUL S.A. de la ciudad de Guayaquil durante el año 2011**, presentando como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar al título de:

INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA – CPA

La formulación del problema de investigación se refiere a: **¿POR QUE NO EXISTEN PROCEDIMIENTOS DE CONTROL EN EL DEPARTAMENTO DE BODEGAS DE LA COMPAÑÍA CIOGAMUL S.A?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales, viabilidad e importancia del tema:

Presentado por los Egresados:

Sr. Andrade Huayamave Javier Alfonso

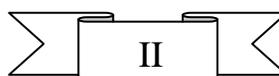
Sr. Calvas Cortez Ronald Gabriel

C.I. 0914867684

C.I. 0919488270

ABG. Byron López Carriel

TUTOR



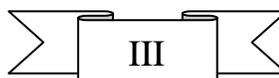
CERTIFICADO DE AUTORIA Y CESION DE DERECHOS

Yo, Calvas Cortez Ronald Gabriel declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada por mí. De la misma forma cedo mis derechos de autor a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, según lo establecido por la ley de propiedad intelectual vigente.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de que la empresa Ciogamul S.A. cumpla con los procedimientos necesarios e indispensables para la excelente administración del inventario y de esta manera eliminar errores y los posibles riesgos.

Sr. Ronald Gabriel Calvas Cortez

C.I. 0919488270



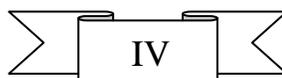
CERTIFICADO DE AUTORIA Y CESION DE DERECHOS

Yo, Andrade Huayamave Javier Alfonso declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada por mí. De la misma forma cedo mis derechos de autor a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, según lo establecido por la ley de propiedad intelectual vigente.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de que la empresa CIOGAMUL S.A. cumpla con los procedimientos necesarios e indispensables para la excelente administración del inventario y de esta manera eliminar errores y los posibles riesgos.

Sr. Andrade Huayamave Javier Alfonso

C.I. 0914867684



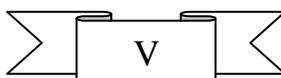
AGRADECIMIENTO

En primer lugar doy infinitas gracias a Dios por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida; por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi terminación profesional.

A mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores; a mis tías Ana y Tere y a mi abuela, a quienes adoro como a mis madres por ser el pilar más importante, y demostrarme su cariño y apoyo incondicional. A mi padrino Pedro por ser el guía de todo lo que un padre debe mostrarle a sus hijos.

A mis compañeros Karina, Cinthya y Javier, porque sin el equipo que hemos formado no hubiésemos logrado llegar a estas instancias, gracias a su amistad desinteresada y a sus buenos deseos.

Ronald Gabriel Calvas Cortez



AGRADECIMIENTO

En primer lugar doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

A mi madre, que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mi padre, que de una u otra manera ha estado conmigo, sé que está orgulloso de la persona en la cual me he convertido.

Agradezco a mi tía Martha y mi abuela María Elisa, quienes con su ayuda, cariño y comprensión han sido parte fundamental de mi vida.

Agradezco especialmente a Carmen Teresa por su apoyo incondicional y por demostrarme la gran fe que tienen en mí.

A mis amigos, Cinthya, Ronald y Karina por haberme permitido compartir todos estos años juntos formando más que un equipo, una linda amistad.

Javier Alfonso Andrade Huayamave



DEDICATORIA

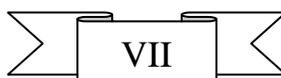
Dedico esta tesis principalmente a Dios, por protegerme en todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A la nación y al gobierno; que con sus cambios en las leyes han forjado mejores controles que nos han llevado a tener óptimos beneficios a la labor que día a día se dan en nuestro país.

Es imperioso para mí hacer justicia y rendir honor a quienes me han ayudado en la elaboración de esta tesis; entre ellos a mi tutor, el Abg. Byron López Carriel, al Econ. Marcelo Abad Varas y al Econ. José Torres Miranda, por sus valiosas guías y asesoramiento a la realización de la misma.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

Ronald Gabriel Calvas Cortez



DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Mónica, por su inmenso amor brindado de todas las maneras posibles, el cual me da las fuerzas necesarias día a día de seguir mejorando como persona y como profesional.

A mi padre Luis, por los buenos consejos que me ha infundido siempre y el valor mostrado para salir adelante ante cualquier adversidad.

A toda mi familia en general, por el cariño, fe y apoyo incondicional puesto en mí.

A mi tutor, el Abg. Byron López Carriel, al Econ. Marcelo Abad Varas y al Econ. José Torres Miranda, por impartir sus conocimientos conmigo y haber sido guías de nuestro arduo trabajo.

Y a todas las personas, que directa o indirectamente han sido parte de esta labor.

Javier Alfonso Andrade Huayamave



ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|----------------|
| CARÁTULA | I |
| CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR | II |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHO | III - IV |
| AGRADECIMIENTOS | V - VI |
| DEDICATORIAS | VII - VIII |
| INDICE | IX |
| CAPITULO I | |
| 1.1 TEMA | 13 |
| 1.2 INTRODUCCIÓN | 13 - 14 |
| 1.3 CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA | 15 |
| 1.4 ÁRBOL DEL PROBLEMA | 15 -17 |
| 1.5 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 18 - 19 |
| 1.5.1 Exceso de Inventario | 20 |
| 1.5.2 Insuficiencia de Inventario | 20 |
| 1.5.3 Desorden | 21 |
| 1.6 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 21 - 24 |
| 1.7 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA | 24 |
| 1.8 LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN | 25 |
| 1.9 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 26 |
| 1.10 UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO | 26 - 27 |
| 1.11 SITUACIÓN CONFLICTO QUE DEBE SEÑALARSE | 27 - 28 |
| 1.12 CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL PROBLEMA | 29 |
| 1.13 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA | 30 |
| 1.14 UTILIDAD PRÁCTICA DE LA INVESTIGACIÓN | 30 - 31 |
| 1.15 ¿QUIÉNES SERÁN LOS BENEFICIARIOS? | 32 |
| 1.16 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 32 |
| 1.16.1 El Objetivo General | 32 |
| 1.16.2 Los Objetivos Específicos | 33 |
| 1.17 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN | 33 |
| 1.17.1 Variable Dependiente | 33 |
| 1.17.2 Variables Independientes | 33 |
| 1.18 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN | 34 |
| 1.18.1 Hipótesis General | 34 |
| 1.18.2 Hipótesis Particulares | 34 |

| CAPITULO II | |
|--|----------------|
| FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | |
| 2.1 MARCO TEÓRICO | 35 |
| 2.1.1 Antecedentes | 35 |
| 2.1.2 Concepto de Inventario | 36 |
| 2.1.3 Riesgos del Stock | 36 |
| 2.1.4 Conceptos Generales de Gestión del Almacenamiento | 37 - 38 |
| 2.1.5 Uso del Espacio de Bodega | 39 |
| 2.1.6 Controlar Ubicación y Movimientos del Stock | 40 |
| 2.2 MARCO REFERENCIAL | 41 |
| 2.2.1 Historia | 41 - 42 |
| 2.2.2 Auditoría Interna del Inventario | 42 - 43 |
| 2.2.3 Diversas Definiciones de Inventario | 43 - 44 |
| 2.2.4 Situación Actual de la Empresa | 45 |
| 2.2.5 El Control Interno | 45 - 46 |
| 2.2.6 Objetivos del Control Interno | 46 |
| 2.2.7 Algunos Procedimientos del Control Interno de la Empresa | 47 - 48 |
| 2.3 MARCO LEGAL | 49 |
| 2.3.1 Control Interno | 49 |
| 2.3.2 Concepto de Contabilidad Generalmente Aceptada | 49 |
| 2.3.3 Normas Internacionales y Ecuatorianas de Contabilidad | 50 |
| 2.3.3.1 NEC 11 - Inventario | 50 |
| 2.4 MARCO CONCEPTUAL | 51 - 52 |
| CAPITULO III | |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | |
| 3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN | 53 |
| 3.1.1 Investigación Descriptiva | 53 |
| 3.1.2 Investigación Explorativa | 53 |
| 3.2 MÉTODOS A UTILIZAR | 54 |
| 3.2.1 Método Deductivo | 54 |
| 3.2.2 Método Sistemico | 54 |
| 3.2.3 Método Analítico | 55 |
| 3.2.4 Método de la Observación Científica | 55 |

| | |
|---|----------------|
| 3.3 POBLACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 56 |
| 3.4 MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN | 56 - 57 |
| 3.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN | 58 - 59 |
| 3.6 INSTRUMENTOS | 59 |
| 3.7 DISEÑO DE LA ENCUESTA | 59 |
| 3.8 DISEÑO DEL CUESTIONARIO | 60 - 62 |
| 3.9 TIPO DE ENCUESTA A DESARROLLAR | 63 |
| 3.10 DESARROLLO DE LA ENCUESTA O ENTREVISTA | 63 |
| 3.11 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN MEDIANTE TABLA DE FRECUENCIAS .. | 64 - 77 |
| 3.12 CONCLUSIÓN PARA LA PROPUESTA | 78 |
| CAPITULO IV | |
| LA PROPUESTA | |
| 4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA | 79 |
| 4.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA | 79 |
| 4.3 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA | 80 |
| 4.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA | 80 |
| 4.5 HIPÓTESIS DE LA PROPUESTA | 81 |
| 4.6 LISTADO DE CONTENIDOS Y FLUJO DE LA PROPUESTA | 81 |
| - Diagrama de Gantt | 82 |
| 4.7 DESARROLLO DE LA PROPUESTA | 82 |
| 4.7.1 SEGURIDAD FÍSICA | 83 |
| 4.7.1.1 Control de Acceso a Personas Autorizadas | 83 - 84 |
| 4.7.1.2 Control de la Operatividad de las Cámaras y Salvaguarda de las Cintas | 85 - 87 |
| 4.7.1.3 Establecimiento de Áreas Vulnerables y sus Respectivas Medidas de Control | 87 - 93 |
| 4.7.1.4 Alarmas | 93 - 95 |
| 4.7.1.5 Seguridad Industrial | 96 - 100 |
| 4.7.2 RECEPCIÓN DE MERCADERÍA | 101 |
| 4.7.2.1 Cronograma de Recepción de Mercadería | 101 - 102 |
| 4.7.2.2 Aseguramiento Documental | 102 - 109 |
| 4.7.2.3 Definir Área para Descarga de Mercadería | 110 - 111 |
| 4.7.2.4 Firma de Aceptación de Mercadería Recibida | 111 - 112 |
| 4.7.2.5 Revisión del Inventario al 100% (Cantidad, Descripción y Calidad) | 113 - 114 |
| 4.7.2.6 Ingreso e Informe de Partidas | 115 - 116 |

| | |
|--|------------------|
| 4.7.3 ALMACENAMIENTO | 117 |
| 4.7.3.1 Establecimiento de Criterios para el Almacenaje | 117 - 125 |
| 4.7.3.2 Sistema Informático Debe Mostrar Ubicación Física | 126 - 127 |
| 4.7.3.3 Implementar Principio PEPS (Primeros en Entrar, Primeros en Salir) | 127 - 128 |
| 4.7.4 VENTAS Y DESPACHOS DE MERCADERÍA | 128 |
| 4.7.4.1 Despacho a Sucursal Quito | 128 - 130 |
| 4.7.4.2 Ventas a Clientes Locales | 131 - 136 |
| 4.7.4.3 Ventas a Clientes de Provincias | 137 - 142 |
| 4.7.5 CONTROLES FÍSICOS Y REPORTERÍA | 142 |
| 4.7.5.1 Reporte Diario de Facturas Emitidas | 143 |
| 4.7.5.2 Reporte de Rotación de Inventario | 144 |
| 4.7.5.3 Reporte de Toma Física de Inventario | 145 - 146 |
| 4.8 IMPACTO PRODUCTO-BENEFICIO OBTENIDO | 147 |
| 4.9 VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA | 148 - 149 |
| 4.9.1 Validación de un Experto | 150 - 151 |
| 4.10 ANEXOS | 152 |
| 4.10.1 Currículum Vitae del Experto | 152- 153 |
| CONCLUSIONES | 154 |
| RECOMENDACIONES | 155 |
| FUENTES BIBLIOGRÁFICAS | 156 |

CAPITULO I

1.1 TEMA

“ANALISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO DE BODEGA DE LA COMPAÑÍA CIOGAMUL S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL DURANTE EL AÑO 2011”

1.2 INTRODUCCIÓN

El inventario es una acción en la cual se cuentan los productos que hay en una empresa con el fin de registrar y controlar las unidades almacenadas en bodega. Las empresas adoptan sistemas de almacenaje y bodegaje para un óptimo control de sus inventarios.

CIOGAMUL S.A. es una empresa fundada en 1.999, que desde sus inicios se vio en la necesidad de manejar inventarios para cumplir las necesidades de sus clientes.

En sus primeros años de funcionamiento no se contaba con un sistema para el debido registro de entradas (importaciones) de mercadería, ni

para la salida de la misma (ventas); por lo que el manejo de inventarios se lo realizaba de manera remota.

Con el pasar de los años y a medida de su crecimiento, CIOGAMUL S.A. se encontró en la obligación de adoptar un software para mejorar su funcionamiento, por lo que mejoro notablemente el manejo de del inventario.

En la actualidad, y con 13 años en el mercado con un crecimiento de más del 100%, CIOGAMUL S.A. está en la necesidad de implementar un sistema de bodegaje y almacenaje de su mercadería dentro de bodega y de la misma manera, mejorar su software para optimizar su funcionamiento.

¿POR QUÉ NO EXISTEN PROCEDIMIENTOS DE CONTROL EN EL DEPARTAMENTO DE BODEGA DE LA COMPAÑÍA CIOGAMUL S.A?

La compañía CIOGAMUL S.A. se ha mantenido en el mercado por más de 10 años distribuyendo a los diferentes canales suministros de impresión originales, y desde su funcionamiento ha carecido de procedimientos de control en el departamento de bodega.

De acuerdo al gran movimiento favorable que ha tenido CIOGAMUL S.A. es necesario que dicho departamento sea analizado en sus diversos riesgos que puede llegar a tener.

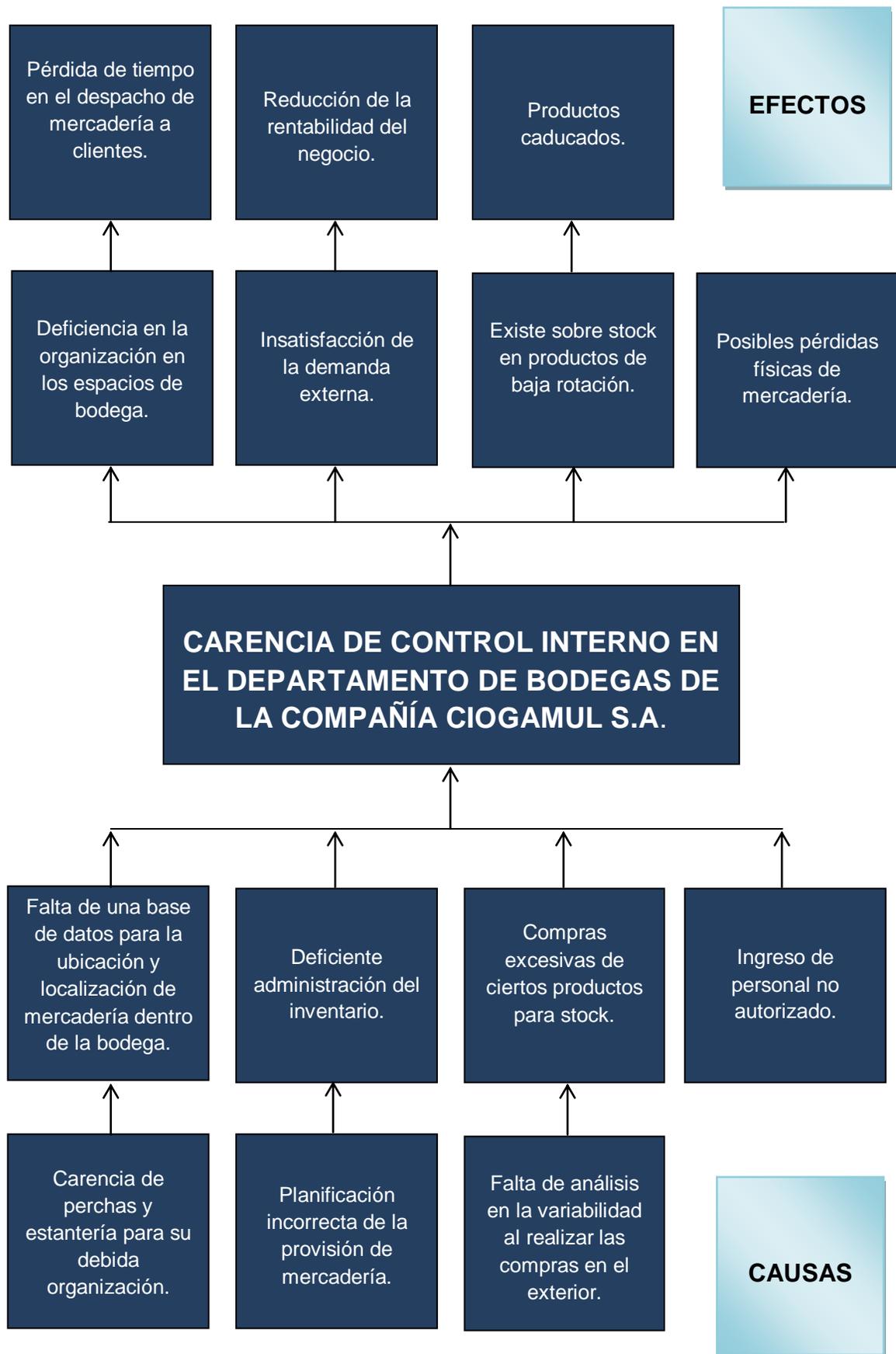
1.3 CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ✚ Algunos productos de alta rotación se encuentran lejos del área de despacho.
- ✚ No hay suficientes perchas para almacenar la mercadería.
- ✚ Difícil acceso a la mercadería.
- ✚ No hay suficiente organización en la bodega para que el montacargas maniobre correctamente.
- ✚ Falta de perchas en las bodegas esto ocasiona que los materiales se encuentran en el piso y exista mala distribución de la misma.

1.4 ÁRBOL DEL PROBLEMA

El árbol de problemas nos ayuda a entender la problemática a resolver, en él se expresan el encadenamiento de causas/efectos, las condiciones negativas percibidas por los involucrados en relación con el problema en cuestión.

Confirmado el mencionado encadenamiento causa/efectos se ordenan los problemas principales permitiéndonos identificar el conjunto de problemas sobre el cual se concentrarán los objetivos del proyecto, que nos lleve a efectuar un monitoreo durante su ejecución dando un propuesta exacta para cada uno de ellos.



1.5 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El control de inventarios es un factor que influye en la reducción de costos de las empresas, por tal motivo se debe tener en cuenta este aspecto tan importante, para que de esta manera se obtengan mejores utilidades y beneficios para la organización.

Para la mayoría de las organizaciones es costoso mantener elevados sus inventarios, es por eso que necesitan una rotación constante de sus productos, ya que al no haber dicha rotación se puede almacenar demasiados productos, lo que permite la fuga de inventarios.

Para poder tener un buen stock en bodega es fundamental una excelente organización de la misma, ya que sólo de esta manera podremos aprovechar los espacios con lo que contamos. CIOGAMUL S.A. no cuenta con la estantería necesaria para llevar a cabo el orden que se necesita de la misma. Por ende, se hace imposible aprovechar los recursos del sistema operativo que tiene la empresa (Dobra), el que nos ayudará a localizar la ubicación exacta de la mercadería dentro de la bodega.

Esto nos conlleva a una deficiente atención al cliente, perdiendo tiempo valioso al buscar la mercadería, previamente facturada, y que se necesita despachar de manera eficaz.

A medida que el flujo diario de ventas va transcurriendo, asimismo nos vamos desabasteciendo de algunos productos por lo que es necesaria una oportuna planificación de los productos los cuales se van agotando. Solo de esta manera tendremos una buena administración del inventario. Si esto no se lleva a cabo eficientemente, no podríamos satisfacer las necesidades del cliente lo que afectaría directamente la rentabilidad del negocio.

Como todos sabemos las necesidades de los clientes se van modificando a medida que pasa el tiempo, ya que en asuntos de tecnología, día a día se va innovando en el mundo. Por lo tanto, debemos de estar en constante contacto y actualización sobre las necesidades de los clientes, para que de esta manera no exceder en compras excesivas de ciertos productos. Solo de esta manera evitaremos el sobre-stock de productos que vayan bajando su rotación a medida del tiempo, disminuyendo considerablemente el stock de productos caducados.

El ingreso de personal no autorizado a la bodega debe de ser no permitido. De esta manera, se salvaguardará la seguridad de la mercadería en bodega y toda responsabilidad recaerá en la persona que ha sido encargada de la administración y custodia de la misma.

1.5.1 Exceso de Inventario

CIOGAMUL S.A. por lo general se centra en tener altos niveles de inventario para asegurar las ventas a todos sus clientes a nivel nacional, por lo que muchas veces se incurre en excesos de mercadería por lo que incurre en sobre-stock de algunos productos.

1.5.2 Insuficiencia de Inventario

Si no contamos con el suficiente inventario, no tendremos posibilidades para comercializar con nuestros clientes. Esto es realmente grave ya que más que perder ventas perdemos relaciones comerciales potenciales que podrían llegar a formar parte de nuestra cartera de clientes habituales.

Todos los clientes esperan que su proveedor, en este caso nosotros contemos con un stock constante de mercadería de manera oportuna. Si no

logramos satisfacer esta demanda ponemos en riesgo la capacidad de captar y mantener clientes. Después de todo, la competencia es fuerte y siempre habrá otro proveedor disponible.

1.5.3 Desorden

Es un hecho que el desorden en bodega o en el área de trabajo provoca graves pérdidas a la empresa. Podemos no encontrar los productos para su debido despacho a tiempo y de esta manera incumplir con la necesidad de nuestro cliente.

1.6 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo afecta la incorrecta organización de mercadería dentro de la bodega?

La desorganización afecta a todo ente industrial o comercial en su funcionamiento, ya que no contaríamos con el orden necesario de los recursos y materiales para llevar una excelente administración de la bodega y por ende no podríamos atender los requerimientos nuestros clientes a tiempo.

¿Cómo influye en el giro del negocio la pérdida de tiempo al momento del despacho de mercadería?

Apegándonos a lo que el viejo adagio dice: “El tiempo es dinero”, lo aplicaremos en nuestro caso; ya que, si se pierde tiempo en actividades que podrían ser más eficaces dentro de la compañía, en este caso el despacho de mercadería por la mala organización, estaríamos perdiendo dinero pudiendo atender la demanda de una manera más rápida y eficiente.

¿Hay posibilidad de pérdida de mercadería dentro de bodega por el ingreso de personal no autorizado?

El riesgo que esto suceda está latente ya que personas ajenas al departamento de bodega tienen el libre acceso a la misma (personal de ventas, contabilidad, importaciones) y la única manera de evitarlo es implementar una política dentro del manual de procedimientos del personal, en el cual se prohíba lo antes mencionado.

¿Cuál es el efecto comercial de la planificación incorrecta del aprovisionamiento?

Si la compañía no se provisiona debidamente de la mercadería que los clientes día a día solicitan, se vera afectado directamente el

funcionamiento de la misma. El hecho de no provisionarnos correctamente, hará que no contemos con los recursos necesarios para satisfacer los requerimientos de nuestros clientes, por lo que los ingresos bajarían notablemente.

¿Cómo afecta un stock excesivo de ciertos productos de baja rotación según la demanda?

Afecta directamente a la utilidad de la empresa ya que éste stock sería capital sin rotación y está siendo desaprovechado pudiendo darle un mejor manejo de dicha inversión. Para que no siga sucediendo esto, se debería realizar un análisis periódico a los clientes, para que de esta manera conocer las variantes de las necesidades del mercado que a través del tiempo se van presentando.

¿Cuál es el motivo por el que se presentan casos de productos caducados?

El motivo por el que se presenta este caso está ligado al punto anterior, que sería el sobre-stock de productos los cuales su rotación va bajando con el tiempo, y que por no realizar el análisis de demanda, se siguen importando de la misma manera desde hace algunos años.

¿Cuál es el impacto dentro de la organización por la incorrecta administración del inventario?

En mayor parte el impacto se ve reflejado en el deficiente manejo de la bodega en lo que tiene que ver en despachos, como por ejemplo podemos citar la demora en la entrega de la mercadería al momento de la venta, difícil acceso y maniobrabilidad de la mercadería dentro de bodega, errores al momento de los despachos por la deficiente organización, entre otros.

1.7 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

+ CAMPO: COMERCIAL

+ AREA: AUDITORIA

+ ASPECTO: ANÁLISIS

+ TIEMPO: 2011

+ MARCO ESPACIAL: Cdla. Satirión Av. Felipe Pezo Campuzano y Pasaje 32 – Bodegas LA CARLOTA – Bodega No. 3 (Guayaquil-Ecuador)

+ TIPO DE INVESTIGACIÓN: BÁSICA

+ POBLACIÓN: DEPARTAMENTO DE BODEGA

+ PERIODO DE INVESTIGACIÓN: 6 MESES

✚ **TEMA:** “ANALISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO DE BODEGAS DE LA COMPAÑÍA CIOGAMUL S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL DURANTE EL AÑO 2011”

1.8 LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación se describe cada una de las diferentes limitaciones que se presentan para el desarrollo de la investigación:

✚ **De Tiempo.-** Se analizará los procedimientos de la administración de bodega de la compañía CIOGAMUL S.A., en el periodo 2011, ya que en ese año aumento su volumen en cuanto a ingresos y egresos de mercadería.

✚ **De Espacio.-** La investigación se realizará en las instalaciones de la compañía CIOGAMUL S.A., que está ubicada al norte de la ciudad de Guayaquil.

✚ **De Recursos.-** Se investigará el Departamento de Bodega.

1.9 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En esta investigación que se está realizando, se analizarán los procedimientos de control de mercadería en la compañía CIOGAMUL S.A., con la finalidad de mejorar el manejo de los productos dentro de la bodega.

Por ende se hace imprescindible tener un mayor control al momento del ingreso y salida de mercadería, su organización dentro del espacio que comprende el departamento de bodega, la administración del inventario entre otros.

Al momento, CIOGAMUL S.A. se ha visto en la necesidad de analizar los procedimientos existentes, para luego y si fuese necesario, implementar procesos para reducir las falencias dentro de la empresa durante el almacenaje de la mercadería hasta la salida de nuestra bodega.

1.10 UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO

CIOGAMUL S.A. realiza el manejo de sus bodegas basados netamente en su experiencia, lo que ha provocado una situación caótica en la administración del inventario, esto hace que incurra en serios problemas

como la clasificación, almacenaje, sobrestock y/o falta de materiales, ocasionando problemas como la insatisfacción de sus clientes.

Existe una distribución desorganizada en el inventario de las bodegas de la compañía, es decir una deficiente asignación de espacios para el movimiento de materiales y su almacenamiento.

Es importante mencionar que la empresa no cuenta con procedimientos y/o instructivos específicos para el buen manejo de la bodega, por lo tanto, CIOGAMUL S.A. se halla en la necesidad de controlar y manejar eficazmente sus inventarios para poder atender de inmediato los pedidos a sus clientes y disponer de un método que permita la administración eficaz de su bodega.

1.11 SITUACIÓN CONFLICTO QUE DEBE SEÑALARSE

CIOGAMUL S.A., con sus 12 años en el mercado ha ido creciendo a pasos agigantados por lo que se ha visto obligada a crear departamentos en las diferentes áreas de trabajo para el eficiente desempeño de la compañía en general, además de aplicar procedimientos a las diferentes áreas administrativas.

Tomando como precedente lo mencionado, nos dimos cuenta que el departamento de bodega carece de algo similar, por lo que se ve reflejado en su área de trabajo.

Una de las razones principales ha sido el crecimiento que ha tenido CIOGAMUL S.A. en los últimos años, lo que ha ocasionado algunas deficiencias en lo que tiene que ver con el manejo de la bodega. La falta de capacitación al personal de bodega también sería una de las causas de aquellas falencias presentadas.

Por otro lado, no existe como política interna, los inventarios periódicos realizados por una persona externa al departamento de bodega; en este caso podría ser el departamento de Contabilidad que lo representa la Contadora General.

Mencionaremos también la falta de control en el ingreso de personal no autorizado al departamento de bodega, lo que representa riesgo para la empresa.

1.12 CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL PROBLEMA

Causas:

- ✚ Carencia de perchas y estantería para su debida organización.
- ✚ Falta de una base de datos para la ubicación y localización de mercadería dentro de la bodega.
- ✚ Ingreso de personal no autorizado.
- ✚ Planificación incorrecta de la provisión.
- ✚ Falta de análisis en la variabilidad de la demanda al momento de realizar las compras en el exterior.
- ✚ Compras excesivas de un solo modelo de producto para stock.
- ✚ Incorrecta administración del inventario.

Consecuencias:

- ✚ Desorganización de mercadería en el espacio de la bodega.
- ✚ Pérdida de tiempo en el despacho de mercadería.
- ✚ Posibles pérdidas físicas de mercadería.
- ✚ Insatisfacción de demanda externa.
- ✚ Sobre-stock de productos de baja rotación.
- ✚ Productos caducados.
- ✚ Reducción de la rentabilidad del negocio.

1.13 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

Se evalúa dentro de los siguientes aspectos:

- ✚ Es delimitado, se desarrolla en la compañía CIOGAMUL S.A. que cuenta con 14 empleados.
- ✚ Es claro, los problemas y la solución son redactadas de manera precisa con ideas concisas y de fácil comprensión.
- ✚ Es concreto, los puntos a tratar son redactados de manera directa, adecuada y de corta extensión.
- ✚ Es original, no se ha investigado este tema dentro de la organización siendo novedoso para la entidad.
- ✚ Es factible, tiene solución según los recursos y tiempo.

1.14 UTILIDAD PRÁCTICA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación realizada detectará deficiencias por las que atraviesa el departamento de bodega en estos momentos y que, durante algunos años ha venido arrastrando. A la par, se presentarán posibles soluciones que nos permitirán eliminar las falencias detectadas de una manera eficaz.

De esta manera se logrará reducir el riesgo de mayores problemas que podrían presentarse si no se llegase a tomar cartas en el asunto.

La implementación de nuevos procedimientos dentro de bodega optimizará la administración del departamento eliminando riesgos de pérdidas, salvaguardando los intereses de la empresa en lo referente a mercadería para la venta.

Se mejorará el orden dentro del área de bodega a través de métodos de almacenamiento y bodegaje; lo que ayudará a la óptima organización de la misma, logrando un mejor ambiente de trabajo que no esté expuesto a errores en despachos.

Los inventarios periódicos propuestos en nuestra investigación se llevarán a cabo de una forma eficaz y eficiente por una persona ajena a la bodega (personal de contabilidad). De esta manera, se reducirá notablemente el riesgo de faltantes o sobrantes de mercadería.

Se mantendrá un control continuo de las personas autorizadas al ingreso de bodega por lo que evitaremos posibles pérdidas de mercadería que puedan suscitarse en un futuro.

Conjunto a todo esto, se propondrán llevar a cabo capacitaciones al personal de bodega con lo que obtendremos un mejor desempeño de las personas encargadas de la misma.

1.15 ¿QUIÉNES SERÁN LOS BENEFICIARIOS?

CIOGAMUL S.A. será el primer beneficiario directo de esta investigación, ya que se podrán corregir las deficiencias con las que se ha estado llevando el departamento de bodega, por lo tanto, se beneficiarían de forma indirecta a los clientes que, contarán con una mejor atención y despachos más eficaces.

Además, con las capacitaciones recomendadas serán beneficiados directamente las personas que se desenvuelven en bodega para optimizar su labor dentro de la misma.

1.16 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.16.1 El Objetivo General

Demostrar que no existen procedimientos de control en el departamento de bodega de la compañía CIOGAMUL S.A.

1.16.2 Los Objetivos Específicos

- ✚ Optimizar los recursos con los que se cuenta para mejorar la organización.
- ✚ Optimizar el tiempo de despacho y atención al cliente.
- ✚ Minimizar el riesgo de pérdida de mercadería.
- ✚ Evitar la falta en el stock de mercadería para satisfacer la demanda de los clientes.
- ✚ Evitar la obsolescencia de algunos productos.
- ✚ Mejorar el control de mercadería existente en bodega.
- ✚ Incrementar la efectividad en la administración del inventario.

1.17 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.17.1 Variable Dependiente:

- ✚ Procedimientos de control en el departamento de bodegas.

1.17.2 Variables Independientes:

- ✚ Sistema de organización y almacenamiento de inventarios.
- ✚ Análisis continuos de stock de mercadería en bodega.
- ✚ Debidos procedimientos para la correcta administración de bodega.

1.18 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.18.1 Hipótesis general:

La generación y aplicación de un sistema operativo de control de inventarios, permitirá minimizar pérdidas inherentes a este activo en la organización CIOGAMUL S.A.

1.18.2 Las Hipótesis Particulares:

- ✚ La aplicación técnica de organización y métodos de almacenamiento de la bodega para asegurar un mejor control y manejo de mercadería.
- ✚ La implementación y funcionamiento del sistema operativo computacional de inventarios, mediante el cual llevaremos un control óptimo de la bodega.
- ✚ Implementar políticas en las cuales se prohíba el ingreso a personal no autorizado a la bodega.
- ✚ Mantener el control adecuado de máximos y mínimos para tramitar oportunamente la reposición de mercadería.
- ✚ Evitar hacer compras de mercadería con fechas cercanas a expirar, más aun en productos de rotación lenta.
- ✚ Efectuar la recepción, ingreso, identificación, ubicación, almacenamiento, control y despacho de mercadería bajo responsabilidad de la persona encargada.

CAPITULO II

FUNDAMENTACIÓN TEORICA

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 ANTECEDENTES

CIOGAMUL S.A. es una empresa fundada en 1.999, que con esmero y dedicación ha ido construyendo hombro a hombro sus fortalezas, preparándose y capacitándose a cada uno de sus empleados para suplir las crecientes necesidades de nuestros clientes, ofreciéndoles productos confiables lo cual nos hace merecedores de su respaldo y confianza.

Conscientes de la demanda actual del mercado se ha llegado a ocupar los primeros puestos en importaciones de suministros en cartuchos y toners del país, brindando una extensa variedad de productos de las diferentes marcas y con los mejores precios.

CIOGAMUL S.A. tiene su oficina en Guayaquil y trabaja en fusión con su sucursal TONERTOWN S.A en Quito, juntos trabajamos para brindar un servicio de calidad y a entera satisfacción de nuestros clientes.

2.1.2 CONCEPTO DE INVENTARIO

Es un recurso de la empresa, y así como cualquier otro activo, representan una propiedad que genera un beneficio en el futuro. Los inventarios forman parte del activo circulante y constituyen la partida principal de mercancías que un negocio tiene para realizar sus actividades comerciales y de operación.

2.1.3 RIESGOS DEL STOCK

Los inventarios presentan una proporción significativa de los activos en la mayoría de las empresas, es por eso que los procesos administrativos que den como resultado minimizar el porcentaje de inventario total, pueden representar grandes ahorros de dinero para la empresa. ¹

Los inconvenientes de su posesión son los siguientes:

- a) Costo
- b) Obsolescencia
- c) La pérdida desconocida

¹ <http://www.uco.es/~p42abluj/web/7texto1.htm>

2.1.4 CONCEPTOS GENERALES DE GESTION DEL ALMACENAMIENTO

El objetivo principal de la planeación de almacenes es suministrar espacio y equipo para contener y proteger los artículos hasta que se utilizan o se embarcan, en la forma que sea más eficiente en costo. El logro eficiente de las actividades de almacenamiento depende de una planeación cuidadosa.²

Hay ciertas consideraciones que se deben tomar para planear almacenes. Una de éstas es el tipo y número de materiales que se van a manejar y almacenar, sobre la cual se puede decir que es la base para planear los almacenes. Las características físicas del material, son las que determinarán los métodos para el almacenamiento y el manejo.

Los factores físicos incluyen, dimensiones, peso, forma y durabilidad. En la selección de equipo hay que tomar en cuenta las restricciones de la construcción. El equipo para el almacenamiento tiene que ser compatible con la capacidad de carga de los pisos, altura libre debajo de los rociadores de incendio, espacio entre columnas y la ubicación de los andenes de recibo y embarque, entre otros.

² http://www-03.ibm.com/systems/ec/storage/campaigns/storwize_v7000/?cmp=STGMM&ct=Offering&cr=StorwizeV7000U&cm=B&csr=Google

Las bodegas son diseñadas para varios tipos de operaciones industriales y comerciales, como por ejemplo:

- Bodegas de partes y piezas.
- Bodega de producto terminado.
- Bodega de materia prima.
- Bodega de producto de consumo³

a) Objetivos de una Bodega

Las bodegas deben trabajar para lograr objetivos definidos, los cuales pueden ser una combinación de éstos⁴

- Stock de Reserva
- Stock delantero
- Despacho de los Productos.

b) Operaciones de una bodega

Una bodega no sirve simplemente para poner y sacar productos, sus principales actividades son:

- Recepción de productos
- Almacenamiento y stock de mercadería

³ <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/11922/3/TESIS%20FINAL%20IMPRIMIR.pdf>

⁴ <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/11922/3/TESIS%20FINAL%20IMPRIMIR.pdf>

- Despacho de productos

La recepción de productos consiste en la descarga y mantenimiento temporal del producto, chequeos de productos en buen estado, cantidad y calidad. Se anota lo recibido y las discrepancias, se desempaca y finalmente decidir, donde los productos van a ser ubicados.

2.1.5 USO DEL ESPACIO DE BODEGA

El 40 % del costo de la bodega es por tener y usar los edificios. Es por esto, que el equipo de manejo y almacenamiento de materiales es diseñado para mejorar la utilización de la capacidad cúbica, no solo el área del piso.

Hay que tomar en cuenta algunas consideraciones para mantener el buen uso del espacio:

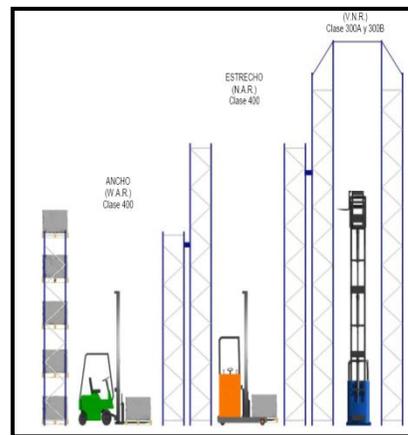
- No mantener stock obsoleto
- Minimizar el stock total
- Minimización de los pasillos, compatible con el acceso y movimiento seguro hacia el stock
- Utilización hasta el tope del cuarto

- Usar donde fuera posible un sistema de ubicación aleatoria de stock en vez de un sistema fijo.⁵

2.1.6 CONTROLAR UBICACIÓN Y MOVIMIENTOS DEL STOCK

El control es muy importante en la bodega, por lo que se tiene que tomar en cuenta lo siguiente:

- Control en el movimiento de materiales
- Control en la localización de los materiales en el sistema
- Control de su status
- Control en la ubicación del equipo



⁵ <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/11922/3/TESIS%20FINAL%20IMPRIMIR.pdf>

2.2 MARCO REFERENCIAL

2.2.1 HISTORIA

Desde tiempos inmemorables, los egipcios y demás pueblos de la antigüedad, acostumbraban almacenar grandes cantidades de alimentos para ser utilizados en los tiempos de sequía o de calamidades. Es así como surge o nace el problema de los inventarios, como una forma de hacer frente a los periodos de escasez. Que le aseguraran la subsistencia de la vida y el desarrollo de sus actividades normales. Esta forma de almacenamiento de todos los bienes y alimentos necesarios para sobrevivir motivó la existencia de los inventarios.

Como es de saber; la base de toda empresa comercial es la compra y ventas de bienes y servicios; de aquí viene la importancia del manejo de inventario por parte de la misma. Este manejo contable permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del periodo contable un estado confiable de la situación económica de la empresa.

El inventario tiene como propósito fundamental proveer a la empresa de materiales necesarios, para su continuo y regular desenvolvimiento, es decir, el inventario tiene un papel vital para funcionamiento acorde y

⁶coherente dentro del proceso de producción y de esta forma afrontar la demanda. Los inventarios tienen un valor, particularmente en compañías dedicadas a las compras o a las ventas y su valor siempre se muestra por el lado de los activos en el Balance General.

Los inventarios desde el punto de vista financiero, dice que mientras menos cantidad, es mejor (la conclusión correcta por razones equivocadas y una forma extraña de tratar un verdadero activo). Los que ven los inventarios como materiales de producción tiene una miopía similar. Por lo general creen que mientras más inventario tenemos, es mejor.

2.2.2 AUDITORÍA INTERNA DEL INVENTARIO

Consiste en la evaluación y medición de las mercaderías y materiales de empaque, que tienen las empresas para su venta posterior. Los inventarios normalmente representan uno de los renglones más importantes del activo de las empresas, siendo de importancia fundamental en la determinación de su costo de ventas y consecuentemente de los resultados del ejercicio.

Uno de los objetivos contables principales en los inventarios es la determinación adecuada de las utilidades por medio del proceso de aplicar acertadamente los costos y los gastos a los ingresos.

⁶ <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21864/Antecedentes.pdf>

La contabilización y la auditoría del inventario son dos de las consideraciones más importantes en la determinación de las utilidades líquidas, porque el estado de ingresos será inexacto si se cargan equívocamente los inventarios al costo de las mercaderías vendidas durante el período y si los inventarios restantes se cuentan, contabilizan o evalúan erróneamente al cerrar el ejercicio contable.

2.2.3 DIVERSAS DEFINICIONES DE INVENTARIO

El inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar con aquellos, permitiendo la compra y venta o la fabricación primero antes de venderlos, en un periodo económico determinados. En el balance General, el inventario a menudo es el activo corriente mas grande. En el estado de resultado, el inventario final se resta del costo de mercancías disponibles para la venta y así poder determinar el costo de las mercancías vendidas durante un periodo determinado.

Los Inventarios son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. Los inventarios comprenden, además de las materias primas, productos en proceso y productos terminados o mercancías para la venta, los materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para

⁷la venta o en la prestación de servicios; empaques y envases y los inventarios en tránsito.

La contabilidad para los inventarios forma parte muy importante para los sistemas de contabilidad de mercancías, porque la venta del inventario es el corazón del negocio. El inventario es, por lo general, el activo mayor en sus balances generales, y los gastos por inventarios, llamados costo de mercancías vendidas, son usualmente el gasto mayor en el estado de resultados.

Las empresas dedicadas a la compra y venta de mercancías, por ser esta su principal función y la que dará origen a todas las restantes operaciones, necesitaran de una constante información resumida y analizada sobre sus inventarios, lo cual obliga a la apertura de una serie de cuentas principales y auxiliares relacionadas con esos controles.

El termino inventario encierra los bienes en espera de su venta (las mercancías de una empresa comercial, y los productos terminados de un fabricante), los artículos en proceso de producción y los artículos que serán consumidos directa o indirectamente en la producción. Esta definición de los inventarios excluye los activos a largo plazo sujetos a depreciación, o los artículos que al usarse serán así clasificados.

⁷ <http://es.scribd.com/doc/38710589/Definicion-inventario>

2.2.4 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

CIOGAMUL S.A. realiza importaciones directas de suministros consumibles de impresión de algunas marcas reconocidas mundialmente como Hewlett-Packard, Lexmark, Samsung, Canon y Xerox; productos que son distribuidos a los diferentes canales a nivel nacional para su venta al consumidor final.

Por el alto volumen de importaciones promedio-mensuales, CIOGAMUL S.A. ha alcanzado el primer lugar en importaciones, según informe mensual de la Corporación Aduanera del Ecuador (CAE).

2.2.5 EL CONTROL INTERNO

Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas:

- ✚ Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- ✚ Confiabilidad en la información financiera.
- ✚ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.⁸

⁸ <http://www.interamericanusa.com/articulos/Gob-Corp-Adm/Control%20Interno.htm>

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

2.2.6 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

- a.** La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- b.** Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.
- c.** Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- d.** Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos misión.

2.2.7 ALGUNOS PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA

a. Arqueos periódicos de caja para verificar que las transacciones hechas sean las correctas.

b. Control de asistencia de los trabajadores.

c. Al adquirir responsabilidad con terceros, éstas se hagan solamente por personas autorizadas teniendo también un fundamento lógico.

d. Delimitar funciones y responsabilidades en todos los estamentos de la entidad.

e. Hacer un conteo físico de los activos que en realidad existen en la empresa y cotejarlos con los que están registrados en los libros de contabilidad.

f. Analizar si las personas que realizan el trabajo dentro y fuera de la compañía es el adecuado y lo están realizando de una manera eficaz.

- g.** Tener una numeración de los comprobantes de contabilidad en forma consecutiva y de fácil manejo para las personas encargadas de obtener información de estos.⁹

- h.** Controlar el acceso de personas no autorizadas a los diferentes departamentos de la empresa.

- i.** Verificar que se están cumpliendo con todas las normas tanto tributarias, fiscales y civiles.

- j.** Analizar si los rendimientos financieros e inversiones hechas están dando los resultados esperados.

⁹ <http://www.globalestrategias.es/es/curso-procedimientos-efectivos-de-auditora-y-control-interno-en-la-empresa-23453.htm>

2.3 MARCO LEGAL

2.3.1 CONTROL INTERNO

El control interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa.

El control interno además de salvaguardar los activos y dar cumplimiento de los procesos de información Financiera y de los registros contables, es un medio que promueve el control de las políticas definidas y la eficiencia de las operaciones.

2.3.2 CONCEPTO DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADA

“La Organización Mundial de Comercio (OMC) y el Comité Internacional de Contabilidad han definido la base teórica que regulara a nivel mundial la práctica contable. La citada base reconoce la vigencia jerárquica de:

- a.** Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)
- b.** Normas Nacionales de Contabilidad (para Ecuador NEC)
- c.** Conceptos, prácticas y definiciones generalmente aceptados
- d.** Políticas contables que se presentan de manera sintética

2.3.3 NORMAS INTERNACIONALES Y ECUATORIANAS DE CONTABILIDAD (NIC y NEC)¹⁰

Estas han contribuido a mejorar y armonizar los informes contables de todo el mundo, hay aproximadamente 42 NIC entre los países del Pacto Andino, mismos que han efectuado adaptaciones y emitido versiones nacionales, a fin de hacerlos aplicables a cada país.

En Ecuador se ha emitido 27 Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC), que conjuntamente con las demás leyes, principios y reglamentos, regularan el registro y control contable, la elaboración y presentación de estados financieros, si se desea que la información, libros y reportes sean reconocidos y homologados en el tiempo y el espacio nacional e internacional.

2.3.3.1 NEC 11 INVENTARIO (REF. NIC 2 INVENTARIOS)

El objetivo de esta norma es prescribir o señalar el tratamiento contable para inventarios bajo el sistema de costo histórico. Esta norma proporciona guías prácticas sobre la determinación del costo y su subsecuente reconocimiento como un gasto, incluida cualquier disminución de su valor neto de realización.¹¹

¹⁰ <http://es.scribd.com/doc/49425084/Informe-NIIF-NIC-vs-NEC>

¹¹ Orozco Cadena José. Contabilidad General. Teoría y Práctica Aplicada a la legislación Nacional.11

2.4 MARCO CONCEPTUAL

En este capítulo se describirán algunos marcos conceptuales relevantes para el análisis de nuestro proyecto con el fin de entender con más exactitud las terminologías que se mencionan con mayor frecuencia.

- **Inventario.-** Es un conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar con ellos, permitiendo la compra y venta o fabricación primero, antes de venderlos en un periodo económico determinado.¹²
- **Demanda.-** También denominada consumo o uso, es el factor más importante en el control de los inventarios. La principal finalidad de un análisis de los inventarios consiste en prever lo que se ha de consumir en un tiempo futuro, con objeto de mantener existencias suficientes para las necesidades de ventas y producción y no excederse en la inversión y en los costos de almacenamiento.
- **Stock.-** Término de origen inglés que puede traducirse como existencias y que designa principalmente las materias primas, productos semi-elaborados y terminados que las empresas tienen en sus almacenes o bodegas.

¹² Sarmiento, Rubén, Contabilidad General 10ma edición voluntad/R2004.

- **Control.-** Se entiende como la función restrictiva de un sistema para mantener todos los elementos dentro de los patrones deseados y evitar cualquier desvío.¹³
- **Existencias.-** Es la cantidad que se posee de cada producto. Siempre oscila entre la existencia máxima y la mínima.
- **Existencia máxima.-** Cantidad máxima que se debe mantener en stock para no caer en sobre pedido.
- **Existencia mínima.-** Es el número determinado que permite la satisfacción de la demanda normal. Es la cantidad mínima de un producto que debe ser mantenida en inventario, lo ideal es que el inventario inicial de cada periodo se aproxime lo más posible a él.
- **Auditar movimientos de inventario.-** Disponibilidad de revisar cada movimiento de inventario generado.

¹³ <http://es.scribd.com/doc/49425084/Informe-NIIF-NIC-vs-NEC>

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

El tipo de investigación descriptiva detalla particularidades del problema investigado lo que nos permitiría obtener información cuantitativa y cualitativa, con lo que se plantearía un manual de procedimientos y control.

En la presente investigación se pretende conocer la situación actual de la atención al cliente en CIOGAMUL S.A. y los criterios en cuanto a las posibles alternativas que permitan mejorar la productividad y la satisfacción de los clientes, así como la eficiente administración del inventario en bodega.

3.1.2 INVESTIGACIÓN EXPLORATIVA

El tipo de investigación explorativa es apropiada en estas situaciones de reconocimiento y definición del problema que en este caso presenta nuestra compañía CIOGAMUL S.A. Por lo que procederá a la exploración de los elementos que conforman los procedimientos en el manejo de los

inventarios y determinar las falencias surgidas en dicho departamento, para así poder iniciar un proceso de toma de decisiones.

3.2 MÉTODOS A UTILIZAR

3.2.1 MÉTODO DEDUCTIVO

El método es definido como la organización racional de la compañía relacionada con su actividad y de los pasos para alcanzar el objetivo de manera segura, económica y eficiente.

La metodología analítica se entenderá entonces como la parte del proceso de investigación a la compañía CIOGAMUL S.A. que permite sistematizar los métodos y las técnicas necesarios para llevarla a cabo.

3.2.2 MÉTODO SISTÉMICO

Se modelarán el o los procedimientos mediante la determinación de sus componentes así como las relaciones entre ellos, por lo que se analizará sus estructuras y su dinámica.

3.2.3 MÉTODO ANALÍTICO

Se distinguirán los elementos del problema y se procederá a revisar ordenadamente cada uno de ellos y su relación. Estas operaciones no pueden ser independiente una de la otra.

El análisis de un procedimiento debe realizarse a partir de la relación que existe entre los elementos que lo conforman.

3.2.4 MÉTODO DE LA OBSERVACIÓN CIENTÍFICA

Nos permitirá observar la realidad mediante la percepción directa de los procedimientos que se llevan a cabo en el departamento estudiado. En el transcurso de la investigación se podrá utilizar el propio método para las comprobaciones de hipótesis.

Este método nos orienta hacia un objetivo o fin determinado, por lo que debemos de tener un conocimiento cabal del proceso, y así poder seleccionar y corregir aquellos aspectos susceptibles que contribuyen a la demostración de la hipótesis.

3.3 POBLACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La población está conformada por diferentes áreas dentro de la empresa y externamente por nuestros clientes, por lo cual para nuestro estudio consideraremos la siguiente población y muestra:

| AREA | No. Personas |
|-----------------|--------------|
| Importaciones | 1 |
| Bodega | 2 |
| Ventas | 4 |
| Contabilidad | 3 |
| Clientes | 97 |
| UNIVERSO | 107 |

3.4 MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

Se determinó la muestra utilizando la siguiente fórmula que tiene en cuenta el tamaño de la población el nivel de confianza expresado en un coeficiente de confianza redondeado y el margen de error.

DATOS:

- ✚ **n**: tamaño de la muestra que se calculará.
- ✚ **p y q**: son las probabilidades de éxito y fracaso. Que tienen un valor de 50%
- ✚ **N**: tamaño de la población.
- ✚ **D²**: margen de error seleccionado por el investigador.

FÓRMULA:

$$n = \frac{N(Z^2)(p \times q)}{D^2(N-1) + Z^2 (p)(q)}$$

$$n = \frac{107(1.96)^2(0.05)(0.95)}{0.03^2(106) + 1.96^2 (0.05)(0.95)}$$

$$n = \frac{411.05 (0.05)(0.95)}{0.0954 + 1.96^2 (0.05)(0.95)}$$

$$n = \frac{19.52}{0.0954 + 0.1870}$$

$$n = \frac{19.52}{0.2824}$$

$$n = 69.12 \text{ R//.}$$

EL TAMAÑO DE LA MUESTRA = 69 personas

3.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Aplicaríamos encuestas ya que es el conjunto de preguntas especialmente diseñadas y pensadas para ser dirigidas a una muestra de población, que consideramos por determinadas circunstancias funcionales al trabajo, representativa de esa población, con el objetivo de conocer la opinión de la gente sobre determinadas cuestiones corrientes

Las encuestas pueden utilizarse para recopilar datos sistemáticos habituales o poco frecuentes, y datos para estudios especializados.

En las entrevistas, la información se obtiene a través de una encuesta y es registrada por encuestadores. Las entrevistas estructuradas se llevan a

cabo utilizando formularios de encuesta, mientras que en las entrevistas abiertas se toman notas mientras se habla con los encuestados.

Al igual que al preparar un cuestionario, es importante experimentar con formularios de prueba diseñados para las entrevistas. El máximo esfuerzo por aclarar y centrar por parte del diseñador no puede anticipar todas las posibles interpretaciones de los encuestados. Una prueba a pequeña escala antes de utilizarlos para recopilar realmente datos asegurará unos datos mejores y evitará que se pierda tiempo y dinero.

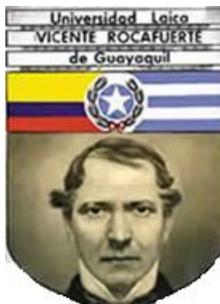
3.6 INSTRUMENTOS

Una vez tomada la muestra de la población, procedemos a utilizar un instrumento para la recolección de datos a tabular, por lo que decidimos llevar a cabo una encuesta; siendo nuestros instrumentos de registro el papel y lápiz.

3.7 DISEÑO DE LA ENCUESTA

Nuestra encuesta fue diseñada tanto para empleados de la empresa, como para los clientes. Teniendo un universo de 107 personas, de las cuales obtuvimos una muestra de 69, con las que procederemos hacerle la encuesta diseñada.

3.8 DISEÑO DEL CUESTIONARIO



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE
GUAYAQUIL**
Escuela de Ciencias Contables
Ingeniería en Contabilidad y Auditoría - CPA

**CUESTIONARIO DE ANÁLISIS EN EL MANEJO DE INVENTARIOS DEL
DEPARTAMENTO DE BODEGA EN LA COMPAÑÍA CIOGAMUL S.A.**

Objetivo: determinar los problemas y deficiencias en el manejo de bodega de la compañía CIOGAMUL S.A., Que permita implementar **un método personalizado de procedimientos para este departamento.**

Esta encuesta va dirigida a los empleados de CIOGAMUL S.A., así como a sus clientes.

Instrucciones: Encierre la alternativa que usted considere adecuada, conforme a lo detallado a continuación:

1. ¿Cree usted que el tiempo de despacho de la mercadería a los clientes es importante?

Si

No

8. ¿Cree usted necesario un control de personas autorizadas al ingreso a bodega?

Si

No

9. ¿Cree usted que con un mayor control interno en la bodega se eliminaría el riesgo de pérdidas de mercadería?

Si

No

Tal vez

10. ¿Está de acuerdo que con un estudio de análisis de mercado periódico se podrá optimizar las importaciones de mercadería en los volúmenes necesarios para satisfacer la demanda de los clientes?

Muy de acuerdo
desacuerdo

De acuerdo

Indiferente

Desacuerdo

Muy en

11. ¿Considera usted que con un mayor control y administración de los inventarios mejoraría la rentabilidad de la empresa?

Muy de acuerdo
desacuerdo

De acuerdo

Indiferente

Desacuerdo

Muy en

12. ¿Considera usted necesario la implementación anexa al sistema de inventarios una aplicación que nos ayude a organizar y localizar de manera óptima la mercadería almacenada en bodega?

Muy de acuerdo
desacuerdo

De acuerdo

Indiferente

Desacuerdo

Muy en

13. ¿Cree usted que con una mejor infraestructura y estantería mejoraría totalmente la organización de bodega y el manejo de inventarios?

Si

No

Tal vez

14. ¿Aprueba usted que con el Análisis en la Administración de los Inventarios dentro de bodega e Implementación de nuevos controles, nos permitirá optimizar el manejo de la misma para así se lleve de una manera eficaz y eficiente?

Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente Desacuerdo Muy en desacuerdo

“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”

3.9 TIPO DE ENCUESTA A DESARROLLAR

La encuesta que llevamos a cabo está estructurada en base a preguntas cerradas de fácil contestación por parte del encuestado, por lo que tomará menos tiempo realizarlas y con un mínimo esfuerzo de los respondientes. Asimismo, la tabulación de los datos será fácil y rápida.

3.10 DESARROLLO DE LA ENCUESTA O ENTREVISTA

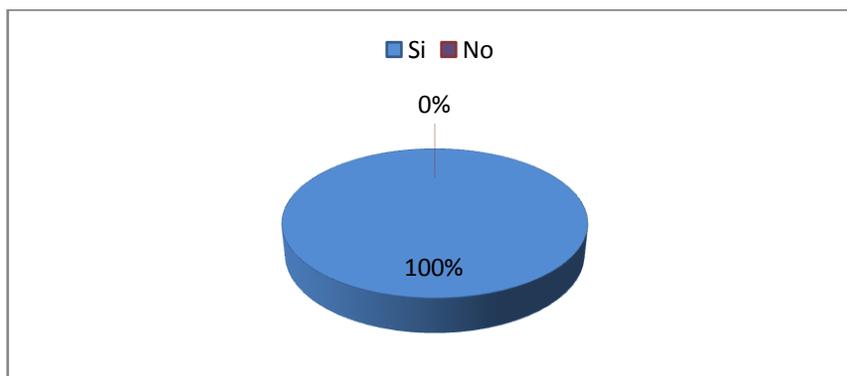
 Trabajo de campo

 Recolección de campo

3.11 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN MEDIANTE TABLA DE FRECUENCIAS

- Pregunta:** 1. ¿Cree usted que el tiempo de despacho de la mercadería a los clientes es importante?
- Variable:** Determinar los problemas y deficiencias en el manejo de bodega, que permita implementar un método personalizado de procedimientos.
- Dimensión:** Conocer si el cliente se siente satisfecho con el tiempo de espera en el despacho de su mercadería.
- Indicador:** Eficiencia y rapidez en el despacho de los pedidos.

| Alternativa de respuesta | Muestra | Porcentaje |
|--------------------------|---------|------------|
| Si | 69 | 100% |
| No | 0 | 0 |
| Total | 69 | 100% |



ANÁLISIS:

De las 69 personas encuestadas entre clientes y personal de CIOGAMUL S.A., el 100% considera que el tiempo de despacho de mercadería a los clientes es importante.

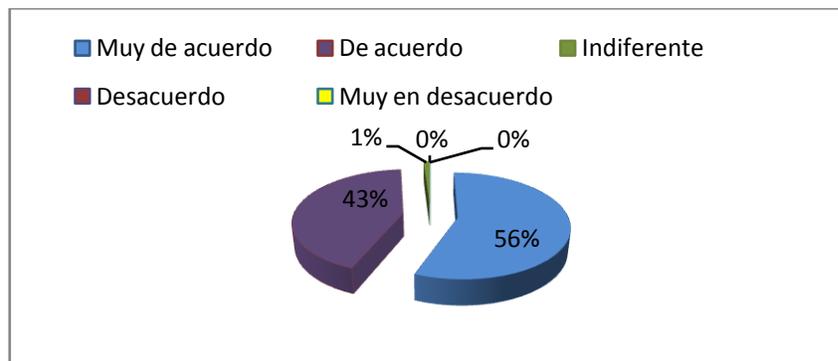
Pregunta: 2. ¿Usted está de acuerdo de que la organización dentro del área de bodegaje y almacenamiento de mercadería es indispensable para el óptimo funcionamiento de la misma?

Variable: Determinar los problemas y deficiencias en el manejo de bodega, que permita implementar un método personalizado de procedimientos.

Dimensión: Reconfirmar que la organización en toda empresa es fundamental como principio de orden y buen funcionamiento de la misma.

Indicador: Lograr mejorar el orden y aspecto de la bodega para su fácil administración y manejo.

| Alternativa de respuesta | Muestra | Porcentaje |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Muy de acuerdo | 38 | 56% |
| De acuerdo | 30 | 43% |
| Indiferente | 1 | 1% |
| Desacuerdo | - | - |
| Muy en desacuerdo | - | - |
| Total | 69 | 100% |



ANÁLISIS:

De las 69 personas encuestadas entre clientes y personal de CIOGAMUL S.A., el 56% están en total acuerdo que la organización dentro del área de bodegaje es indispensable, el 43% están solamente de acuerdo, mientras que existe 1% que le es indiferente.

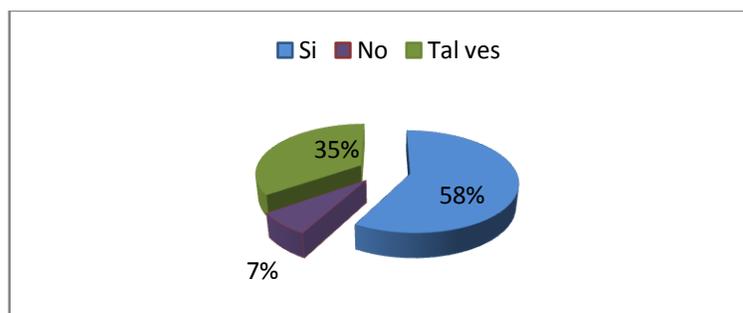
Pregunta: 3. ¿Cree usted que la demora en los despachos de mercadería reduce la rentabilidad del negocio de la empresa?

Variable: Determinar los problemas y deficiencias en el manejo de bodega, que permita implementar un método personalizado de procedimientos.

Dimensión: Dar a conocer si la demora en los despachos de mercadería a los clientes afecta directamente a las ventas.

Indicador: Lograr un eficiente movimiento en los despacho de mercadería por parte del personal de bodega con la ayuda de una óptima organización de la misma.

| Alternativa de respuesta | Muestra | Porcentaje |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Si | 40 | 58% |
| No | 5 | 7% |
| Tal vez | 24 | 35% |
| Total | 69 | 100% |



ANÁLISIS

De las 69 personas encuestadas entre clientes y personal de CIOGAMUL S.A., el 58% confirma que la rentabilidad de la empresa se ve afectada cuando los despachos de mercadería son tardíos, mientras un 35% opina que tal vez esto afecte, y finalmente a un 7% responden que no perjudica.

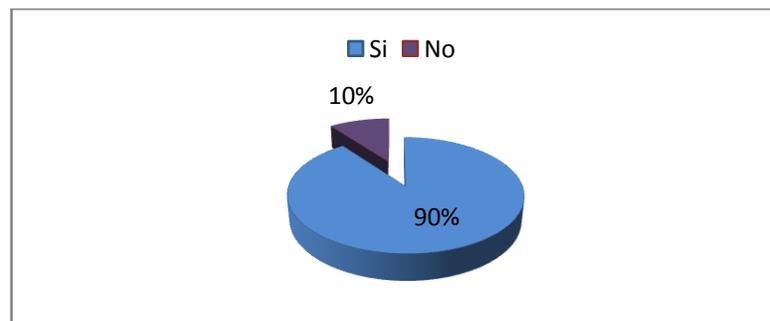
Pregunta: 4. ¿Cree usted que el cliente se siente insatisfecho con el servicio cuando su pedido tarda en ser despachado?

Variable: Determinar los problemas y deficiencias en el manejo de bodega, que permita implementar un método personalizado de procedimientos.

Dimensión: Conocer la clase de servicio que está brindando CIOGAMUL S.A. a sus clientes al momento del despacho de los pedidos.

Indicador: Mejorar la atención al cliente con la debida forma de satisfacerlos.

| Alternativa de respuesta | Muestra | Porcentaje |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Si | 62 | 90% |
| No | 7 | 10% |
| Total | 69 | 100% |



ANÁLISIS

De las 69 personas encuestadas entre clientes y personal de CIOGAMUL S.A., el 90% afirma que el cliente se siente insatisfecho cuando demoran en atender y despachar su pedido mientras el 10% restante dice lo contrario.

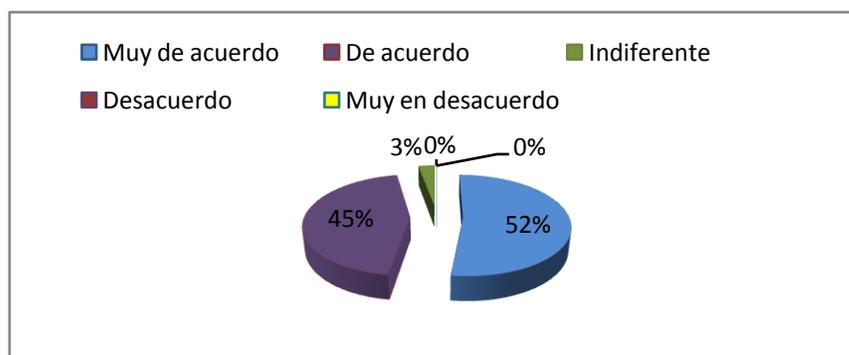
Pregunta: 5. ¿Considera usted que una óptima organización de los espacios de la bodega ayudará con la eficiente administración de la misma?

Variable: Determinar los problemas y deficiencias en el manejo de bodega, que permita implementar un método personalizado de procedimientos.

Dimensión: Analizar la probabilidad de que una reorganización del departamento de bodega nos ayudará a mejorar notablemente su funcionamiento.

Indicador: Lograremos mejorar la administración del departamento previo el análisis del mismo y aplicando métodos nuevos de organización.

| Alternativa de respuesta | Muestra | Porcentaje |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Muy de acuerdo | 36 | 52% |
| De acuerdo | 31 | 45% |
| Indiferente | 2 | 3% |
| Desacuerdo | - | - |
| Muy en desacuerdo | - | - |
| Total | 69 | 100% |



ANÁLISIS:

De las 69 personas encuestadas entre clientes y personal de CIOGAMUL S.A., el 52% está muy de acuerdo que con una eficiente organización del área de bodega mejoraría el manejo de la misma, un 45% afirman lo mismo y sólo al 3% le es indiferente.

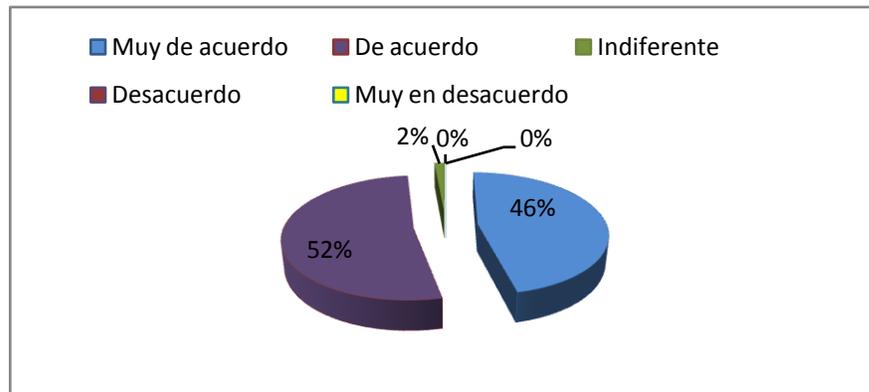
Pregunta: 6. **¿Considera importante un análisis previo del comportamiento de la oferta y demanda de los productos a importar para satisfacer las necesidades de los clientes?**

Variable: Determinar los problemas y deficiencias en el manejo de bodega, que permita implementar un método personalizado de procedimientos.

Dimensión: Conocer a profundidad las necesidades de los clientes y esta manera poder satisfacerlos totalmente con los productos que comercializamos.

Indicador: Contaremos con el stock necesario que los clientes requieren.

| Alternativa de respuesta | Muestra | Porcentaje |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Muy de acuerdo | 32 | 47% |
| De acuerdo | 36 | 52% |
| Indiferente | 1 | 1% |
| Desacuerdo | - | - |
| Muy en desacuerdo | - | - |
| Total | 69 | 100% |



ANÁLISIS:

De las 69 personas encuestadas entre clientes y personal de CIOGAMUL S.A., el 52% están totalmente de acuerdo que es importante analizar la oferta y demanda para conocer las necesidades del cliente, un 46% también lo confirman, y el 2% opina que es irrelevante.

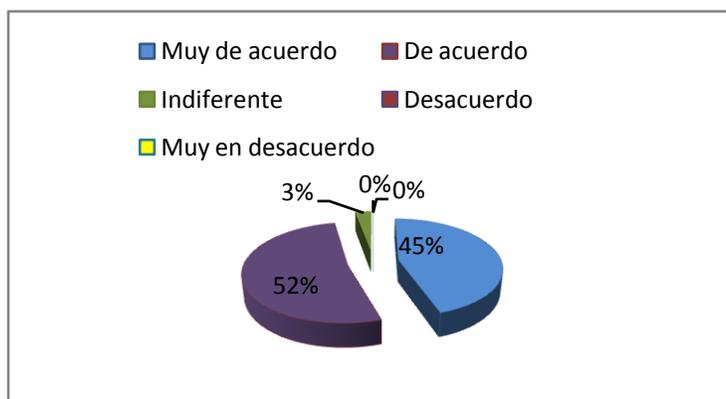
Pregunta: 7. ¿Piensa usted que con el mencionado análisis se evitaría el sobre-stock de algunos productos así como el agotamiento de otros?

Variable: Determinar los problemas y deficiencias en el manejo de bodega, que permita implementar un método personalizado de procedimientos.

Dimensión: Conocer si el cliente se siente insatisfecho al momento de que solicite mercadería y que no contemos con lo que necesite.

Indicador: Evitar la falta de stock de algunos productos, y asimismo no tener exceso de volumen de mercadería en otros.

| Alternativa de respuesta | Muestra | Porcentaje |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Muy de acuerdo | 31 | 45% |
| De acuerdo | 36 | 52% |
| Indiferente | 2 | 3% |
| Desacuerdo | - | - |
| Muy en desacuerdo | - | - |
| Total | 69 | 100% |



ANÁLISIS:

De las 69 personas encuestadas entre clientes y personal de CIOGAMUL S.A., están muy de acuerdo el 45% que con el análisis de las necesidades del cliente se llevaría un óptimo stock de mercadería, el 52% están de acuerdo, mientras el 3% afirma que es indiferente.

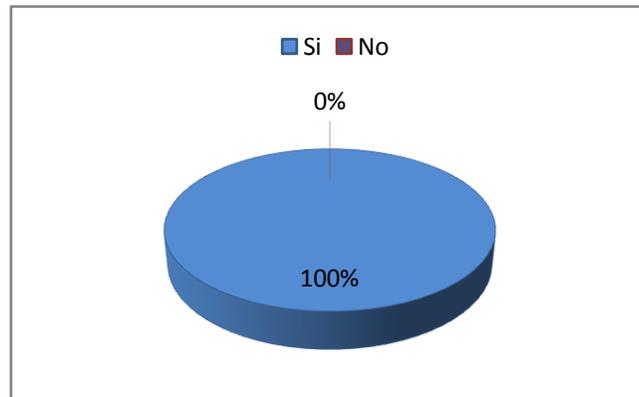
Pregunta: 8. ¿Cree usted necesario un control de personas autorizadas al ingreso a bodega?

Variable: Determinar los problemas y deficiencias en el manejo de bodega, que permita implementar un método personalizado de procedimientos.

Dimensión: Controlar el ingreso y salida de las personas autorizadas del departamento de bodega.

Indicador: Evitar el ingreso a bodega de personas ajenas y no autorizadas logrando un mejor control de dicho departamento.

| Alternativa de respuesta | Muestra | Porcentaje |
|--------------------------|---------|------------|
| Si | 10 | 100% |
| No | - | - |
| Total | 10 | 100% |



ANÁLISIS:

De las 10 personas encuestadas del personal de CIOGAMUL S.A., el 100% afirma que es necesario un control interno de bodega, el cual rija el ingreso de personas autorizadas y minimizar el riesgo de pérdida de mercadería.

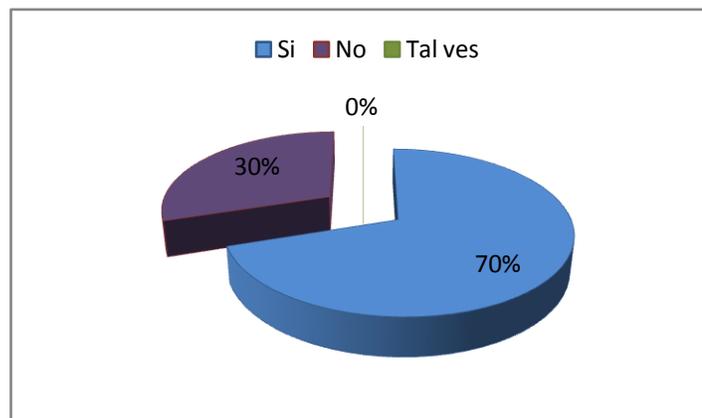
Pregunta: 9. ¿Cree usted que con un mayor control interno en la bodega se eliminaría el riesgo de pérdidas de mercadería?

Variable: Determinar los problemas y deficiencias en el manejo de bodega, que permita implementar un método personalizado de procedimientos.

Dimensión: Minimizar el riesgo de pérdida de mercadería aplicando un control interno al departamento de bodega.

Indicador: Evitaremos el riesgo de pérdida de productos salvaguardando al personal que maneje la bodega.

| Alternativa de respuesta | Muestra | Porcentaje |
|--------------------------|---------|------------|
| Si | 7 | 70% |
| No | 3 | 30% |
| Tal vez | - | - |
| Total | 10 | 100% |

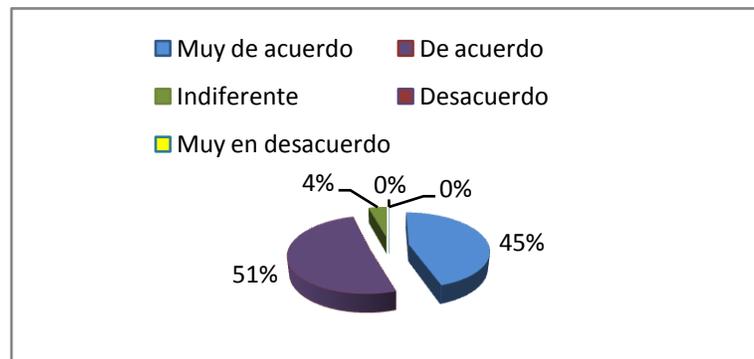


ANÁLISIS

De las 10 personas encuestadas del personal de CIOGAMUL S.A., el 70% afirmaron que debería existir un mayor control interno mientras que el 30% respondieron negativamente.

- Pregunta:** 10. ¿Está de acuerdo que con un estudio de análisis de mercado periódico se podrá optimizar las importaciones de mercadería en los volúmenes necesarios para satisfacer la demanda de los clientes?
- Variable:** Determinar los problemas y deficiencias en el manejo de bodega, que permita implementar un método personalizado de procedimientos.
- Dimensión:** Optimizar las importaciones de mercadería mejorando nuestro stock de productos en los volúmenes necesarios para la satisfacción de los clientes.
- Indicador:** Contar un stock completo y actualizado de mercadería que necesiten nuestros clientes.

| Alternativa de respuesta | Muestra | Porcentaje |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Muy de acuerdo | 31 | 45% |
| De acuerdo | 35 | 51% |
| Indiferente | 3 | 4% |
| Desacuerdo | - | - |
| Muy en desacuerdo | - | - |
| Total | 69 | 100% |



ANÁLISIS:

De las 69 personas encuestadas entre clientes y personal de CIOGAMUL S.A., hay un 45% que está muy de acuerdo con el análisis de mercado para optimizar el proceso de las importaciones, un 51% afirma su conformidad con dicho análisis, y al 4% de los encuestados le es indiferente.

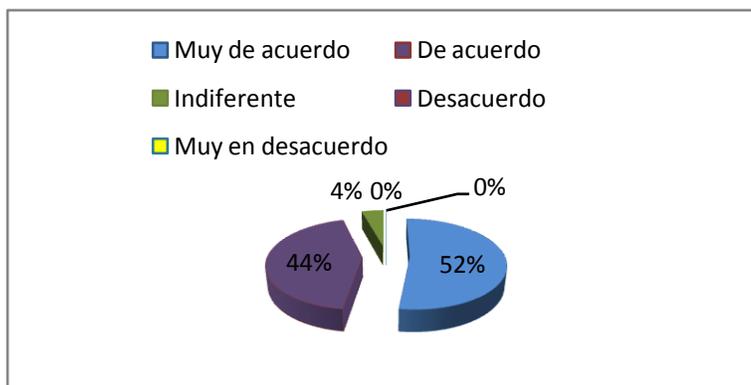
Pregunta: 11. ¿Considera usted que con un mayor control y administración de los inventarios mejoraría la rentabilidad de la empresa?

Variable: Determinar los problemas y deficiencias en el manejo de bodega, que permita implementar un método personalizado de procedimientos.

Dimensión: Analizar y conocer si con una mejor organización y control, mejoraría el rendimiento de la empresa beneficiando en sus ventas.

Indicador: Optimizar el funcionamiento y rendimiento de la empresa, en base al eficiente manejo del departamento de bodega.

| Alternativa de respuesta | Muestra | Porcentaje |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Muy de acuerdo | 36 | 52% |
| De acuerdo | 30 | 44% |
| Indiferente | 3 | 4% |
| Desacuerdo | - | - |
| Muy en desacuerdo | - | - |
| Total | 69 | 100% |



ANÁLISIS:

De las 69 personas encuestadas entre clientes y personal de CIOGAMUL S.A., estuvo en total acuerdo el 52% y el 44% solamente de acuerdo que la rentabilidad de la empresa mejoraría con un mayor control, mientras que el 4% opina que sería irrelevante.

Pregunta: 12. ¿Considera usted necesario la implementación anexa al sistema de inventarios una aplicación que nos ayude a organizar y localizar de manera óptima la mercadería almacenada en bodega?

Variable: Determinar los problemas y deficiencias en el manejo de bodega, que permita implementar un método personalizado de procedimientos.

Dimensión: Lograr la implementación al sistema una aplicación para la localización automatizada de los productos almacenados dentro de la bodega.

Indicador: Contar con una buena organización de la mercadería que nos ayudara a despachar los pedidos en un tiempo oportuno.

| Alternativa de respuesta | Muestra | Porcentaje |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Muy de acuerdo | 24 | 35% |
| De acuerdo | 40 | 58% |
| Indiferente | 5 | 7% |
| Desacuerdo | - | - |
| Muy en desacuerdo | - | - |
| Total | 69 | 100% |



ANÁLISIS:

De las 69 personas encuestadas entre clientes y personal de CIOGAMUL S.A., hay un 35% que está muy de acuerdo con que se implemente al sistema la función que nos ayude a localizar la mercadería dentro de bodega, el 58% lo confirma y finalmente el 7% restante dice que no es de tanta importancia.

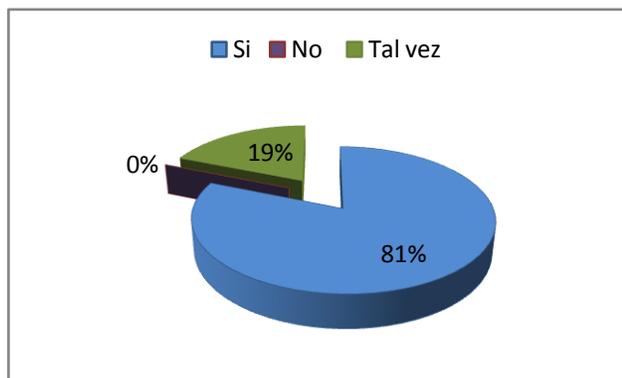
Pregunta: 13. ¿Cree usted que con una mejor infraestructura y estantería mejoraría totalmente la organización de bodega y el manejo de inventarios?

Variable: Determinar los problemas y deficiencias en el manejo de bodega, que permita implementar un método personalizado de procedimientos.

Dimensión: Dar a conocer la necesidad de adquirir nueva estantería para la reorganización de la mercadería dentro de la bodega.

Indicador: Lograr una idónea organización en el bodegaje de la mercadería hasta que sea vendida.

| Alternativa de respuesta | Muestra | Porcentaje |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Si | 56 | 81% |
| No | - | - |
| Tal vez | 13 | 19% |
| Total | 69 | 100% |



ANÁLISIS:

De las 69 personas encuestadas entre clientes y personal de CIOGAMUL S.A., el 81% afirmó que con una mejor infraestructura y estantería mejoraría la organización de la bodega y el 19% dice que tal vez podría mejorar.

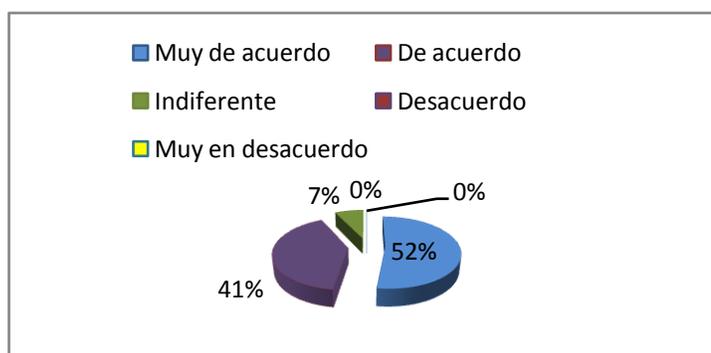
Pregunta: 14. ¿Aprueba usted que con el Análisis en la Administración de los Inventarios dentro de bodega e Implementación de nuevos controles, nos permitirá optimizar el manejo de la misma para así se lleve de una manera eficaz y eficiente?

Variable: Determinar los problemas y deficiencias en el manejo de bodega, que permita implementar un método personalizado de procedimientos.

Dimensión: Analizar los procedimientos que se llevan a cabo en bodega y de esta manera hallar falencias que se estén llevando a cabo en el manejo de dicho departamento.

Indicador: Evitar las falencias en el departamento estudiado, dando el mayor control que se necesite, y de esta manera lograr el eficiente manejo y administrativo.

| Alternativa de respuesta | Muestra | Porcentaje |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Muy de acuerdo | 36 | 52% |
| De acuerdo | 28 | 41% |
| Indiferente | 5 | 7% |
| Desacuerdo | - | - |
| Muy en desacuerdo | - | - |
| Total | 69 | 100% |



ANÁLISIS:

De las 69 personas encuestadas entre clientes y personal de CIOGAMUL S.A., el 52% está totalmente de acuerdo que se analice los procedimientos de bodega para la posterior implementación de métodos de organización y control, sumado a esto el 41% está de acuerdo con el análisis y solo el 7% comentó que es indiferente.

3.12 CONCLUSIÓN PARA LA PROPUESTA

Nuestra propuesta va dirigida a la elaboración e implementación de un método personalizado de control para el departamento de bodega de CIOGAMUL S.A. en el cual consten los procedimientos necesarios e indispensables para el manejo de la misma, y de esta manera eliminar errores y riesgos presentados, y a su vez dar el debido seguimiento.

CAPITULO IV

LA PROPUESTA

4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

El título de nuestra propuesta es:

“Metodología de control interno para mejorar los niveles de efectividad en el departamento de bodega de la compañía CIOGAMUL S.A.”

4.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Desorganización y mal manejo del inventario, punto importante por el cual lo citamos debido a que la mercadería al momento de ingresar a la bodega no se hace la respectiva ubicación de la misma causando una gran pérdida de tiempo por no tenerlos identificados por ítems al efectuar un despacho a los clientes.

El análisis propuesto en esta investigación está orientado a mejorar el proceso de control de inventario en la compañía CIOGAMUL S.A. para que de esta manera el personal encargado de dicho departamento ejecute sus funciones de una manera eficaz evitando así posibles errores y la pérdida de tiempo.

4.3 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA

Establecer medidas de control interno dirigidas al área de bodega de la empresa CIOGAMUL S.A. para asegurar el correcto manejo de la mercadería y satisfacer acertadamente los requerimientos de nuestros clientes.

4.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA

- ✚ Mejorar el nivel de control de los procesos (actividades) que se llevan a cabo en bodega.

- ✚ Establecer parámetros o medidas de control a los puntos débiles detectados en bodega.

- ✚ Diseñar controles para determinar la adecuada segregación de funciones.

- ✚ Desarrollar y establecer procedimientos que ayuden a determinar el valor total de las existencias físicas en cualquier momento, con el objeto de evaluar y optimizar los indicadores financieros.

4.5 HIPÓTESIS DE LA PROPUESTA

El diseño e implementación de una metodología de control interno sobre las operaciones e inventario de la bodega general de la empresa CIOGAMUL S.A., permitirá incrementar el ambiente de control interno e integridad del inventario.

4.6 LISTADO DE CONTENIDOS Y FLUJO DE LA PROPUESTA



- **Diagrama de Gantt**

El diagrama de Gantt una herramienta gráfica cuyo objetivo es mostrar el tiempo de dedicación previsto para diferentes tareas o actividades a lo largo de un tiempo total determinado.

| CIOGAMUL S.A. | | | |
|-----------------------------------|---------------|------------------------|--------------|
| DIAGRAMA DE GANTT | | | |
| Actividades | Inicio | Duración (días) | Final |
| 1. Seguridad Física | 01-02-13 | 20 | 21-02-13 |
| 2. Recepción de mercadería | 22-02-13 | 12 | 06-03-13 |
| 3. Almacenamiento | 10-01-13 | 8 | 18-01-13 |
| 4. Ventas y despacho | 20-01-13 | 3 | 23-01-13 |
| 5. Controles físicos y reportería | 25-01-13 | 5 | 30-01-13 |

Gráfico 1: Tabla de valores para el diagrama de Gantt

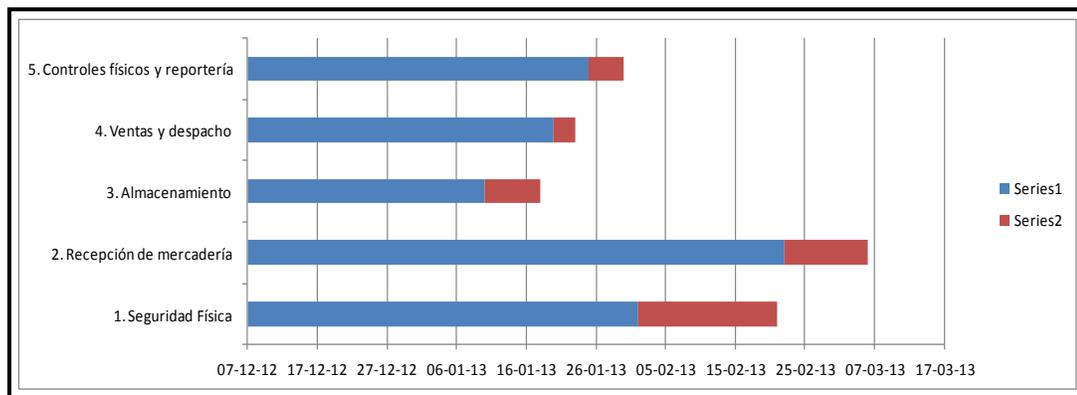


Gráfico 2: Diagrama de Gantt

4.7 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

El desarrollo de la propuesta se plantea en los siguientes puntos:

4.7.1 SEGURIDAD FÍSICA

El control básico del almacén de mercaderías implica el control físico, planteado desde distintos aspectos de acuerdo al siguiente flujo de procesos:

4.7.1 Esquema de seguridad física

4.7.1.1

- Control de acceso a personas autorizadas

4.7.1.2

- Control de la operatividad de las cámaras y salvaguarda de las cintas

4.7.1.3

- Establecimiento de áreas vulnerables y respectivas medidas de control

4.7.1.4

- Alarmas

4.7.1.5

- Seguridad Industrial

4.7.1.1 Control de Acceso a Personas Autorizadas

El acceso al área de bodega deberá de ser restringido únicamente a las personas inherentes a la operación del almacén, las cuales estarán definidas por el área de Recursos Humanos; por lo que se remitirá a la asistente de Gerencia mensualmente el siguiente reporte para normar el acceso y actividades a desarrollar.

| Reporte de personas autorizadas a ingresar a bodega | | |
|---|--------------------|------------------------------|
| Mes de vigencia | Dic. 2012 | |
| Nombre | Cargo | Actividad |
| Estuardo Rodríguez | Jefe de Bodega | Administración y Supervisión |
| Isaías Pilligua | Auxiliar de Bodega | Despacho |
| Nicolás Cedeño | Mensajero | Archivos |

Gráfico 3: Reporte de personas autorizadas al ingreso de bodega

En el caso de suceder un evento extraordinario y/o cese de funciones de una persona que labore en bodega, el departamento de Recursos Humanos deberá poner en conocimiento a los involucrados por medio de un memorándum, el cual deberá ser autorizado por Gerencia General y enviado 48 horas antes de la aplicación del mismo.

| |
|---|
| MEMORANDO |
| DE: RECURSOS HUMANOS |
| PARA: PERSONAL DE BODEGA |
| ASUNTO: PERSONAL NO AUTORIZADO |
| De mis consideraciones: |
| Por medio de la presente informo que el Sr. _____ con C.I. # _____ tendrá negado el ingreso a bodega a partir del ___ de _____ del presente, debido a que las funciones como trabajador de la compañía han concluido. |
| _____ Sr. Miseno Casanova Gerencia General CIOGAMUL S.A. |

Gráfico 4: Memorando para personal no autorizado al ingreso a bodega

4.7.1.2 Control de la Operatividad de las Cámaras y Salvaguarda de las Cintas

El control de la operatividad de las cámaras y de las cintas de video permitirá confirmar el correcto funcionamiento de estos equipos que han sido instaladas en lugares estratégicos dentro de la empresa siendo supervisadas semanalmente la operatividad de las mismas.

Asimismo, las cintas de respaldo serán cambiadas de acuerdo a su capacidad de almacenaje por tiempo de grabación. Esta acción deberá ser realizada por el jefe de bodega y supervisada por la asistente de Gerencia.

A continuación presentamos el formato del control de la operatividad de las cámaras de seguridad:

| CIOGAMUL S.A. | | | | | |
|--|----------------|-----------|---------------|--------------------|------------------------|
| Reporte Semanal de Operatividad de Cámaras de Seguridad | | | | | |
| Semana del: | | Hasta: | | | |
| No. Cámara | Ubicación | Monitoreo | Mantenimiento | Cambio de cinta | Tiempo grabado (horas) |
| 1 | Recepción | | | | |
| 2 | Área de Espera | | | | |
| 3 | Entrega | | | | |
| 4 | Bodega | | | | |
| 5 | Administrativo | | | | |
| 6 | Ventas | | | | |
| Nota: El mantenimiento de cada cámara deberá ser realizado cada 6 meses. | | | Responsable: | Estuardo Rodríguez | |
| | | | Revisado por: | Érica Cabezas | |

Gráfico 5: Reporte de operatividad de cámaras de seguridad

Imágenes de cámaras instaladas en las instalaciones de CIOGAMUL S.A.:

Foto 1: Recepción



Foto 2: Área de espera

Foto 3: Área de entrega





Foto 4: Área administrativa

Foto 5: Monitoreo de cámaras de seguridad



4.7.1.3 Establecimiento de Áreas Vulnerables y sus Respectivas Medidas de Control

Se realizó un análisis de áreas vulnerables dentro y alrededor de la empresa para aplicar los respectivos controles y minimizar riesgos inherentes que puedan afectar el bienestar y óptimo funcionamiento de la compañía.

a. Puerta principal de entrada y salida de clientes:

Presentamos 3 fotos tomadas de diferentes vistas de la puerta y entrada principal de CIOGAMUL S.A.:



Foto 6: Vista interior puerta principal



Foto 7: Vista cerradura principal



Foto 8: Vista exterior puerta principal

Como podemos observar, hemos considerado la entrada principal como el área más vulnerable de riesgo. A continuación detallamos algunos aspectos:

- Fácil ingreso y salida de la empresa
- Cerradura insegura
- Puerta no brinda seguridad
- Carencia de seguridad privada

Asimismo, el botón que abre la puerta se encuentra en Recepción y un segundo botón funciona en Caja, este no brinda la suficiente seguridad que se necesita por lo que se deberá de adquirir una cerradura nueva que cuente con las seguridades del caso.

Adjuntamos fotos de cerraduras recomendadas:



Cerradura eléctrica 12v Automática



Cerradura eléctrica 12v Clásica

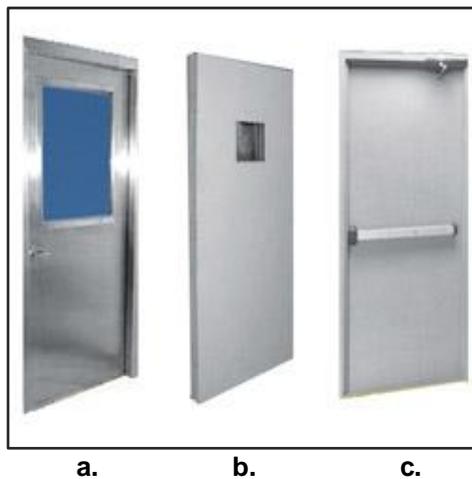


Cerradura eléctrica 12v c/ cilindro interno



Cerradura eléctrica 12v s/ cilindro interno

Seguido a esto, se debe de realizar el cambio de la puerta principal por otra que brinde todas las seguridades que se necesita en la empresa. A continuación, podremos observar algunas fotos que nos ayudarán con la adquisición de la misma:



a. Puerta metálica con vista amplia

b. Puerta metálica con vista corta

c. Puerta metálica con barra antipánico

**Todas obligatoriamente llevarán brazo metálico para el cierre automático.*

b. Puerta de acceso a segunda planta (Dpto. Administrativo, Ventas y Gerencia)

Como segunda área vulnerable, hemos ubicado a la puerta de acceso a la segunda planta donde están ubicados 3 departamentos, que son: Administrativo, Ventas y Gerencia.

Está ubicada en el área de recepción, lugar en el cual los clientes esperan ser atendidos y que sus pedidos sean despachados. En la foto presentada podemos percatarnos que se cuenta con libre acceso, y existe la probabilidad de que personas ajenas a la empresa puedan ingresar, lo que conlleva a un alto riesgo latente de inseguridad.



Foto 9: Puerta de entrada a segunda planta (Área administrativa)

Por este motivo se deberá aplicar una medida urgente de seguridad, ya puede ser esta un cambio completo de la puerta o el cambio de la cerradura. De esta manera contaremos disminuir el riesgo mencionado.

A continuación presentamos dos fotos de cerraduras de seguridad que se necesitaría en este acceso:



**Cerradura biométrica metálica
(para huella digital)
\$210.00**



**Cerradura biométrica metálica
(con tarjeta electrónica)
\$240.00**

c. Puerta de ingreso a bodega

Como tercer y último punto del análisis de áreas vulnerables, el ingreso a bodega no cuenta con las seguridades necesarias para salvaguardar la mercadería de cualquier percance que se llegue a suscitar.



entaremos a continuación, podremos observar la débil

Foto 10: Foto entrada principal bodega

Así que, por este motivo, se deberá adquirir una puerta que cumpla las funciones de seguridad necesarias para bodega, y adjuntamos imágenes de los modelos que recomendamos:

1.



1. Puerta cortafuego

Puerta metálica de 0,98 x 2,09m

2.



2. Puerta cortafuego doble

Puerta metálica de doble hoja de 1,29 x 2,09m. con barra antipánico

4.7.1.4 Alarmas

La alarma general y el botón de pánico en las oficinas y bodega de CIOGAMUL S.A., fueron instalados por la empresa de seguridad G4Security, con la que se mantiene un contrato que es renovado anualmente.

Dicha alarma instalada mantiene una clave de acceso de 5 dígitos para su activación y por ende su desactivación, que no es actualizada periódicamente.

En estos momentos esta clave es de conocimiento de algunas personas dentro de la empresa que, por una u otra razón “debieron” de conocerla por motivos laborales en feriados.



Foto 11: Vista frontal de alarma general de la empresa

Asimismo, el único botón de pánico instalado en el área de Caja de la compañía, es un recurso insuficiente para el plan de seguridad con el que debe de contar la empresa.



Foto 12: Único botón de pánico instalado en Caja

Por estos motivos, se recomienda lo siguiente:

- La clave de acceso deberá de ser actualizada cada cierto tiempo (3 meses).
- De esta clave solo tendrán conocimiento dos personas de la compañía, que sugerimos sean la Asistente de Gerencia y/o la Contadora General.
- La instalación de al menos cuatro (4) botones de pánico adicionales, considerando las siguientes áreas:

| Áreas con botones de pánico | | |
|-----------------------------|------------------------|--------------------|
| Área | Persona Autorizada | Cargo |
| Planta Baja: | | |
| Recepción | Srta. Mayra Cabezas | Recepcionista |
| * Caja | Srta. Cinthya Torres | Cajera |
| Bodega | Sr. Estuardo Rodríguez | Jefe de Bodega |
| 2da. Planta: | | |
| Contabilidad | Sra. Coralia Plúas | Contadora |
| Administrativa | Srta. Erica Cabezas | Asistente Gerencia |

* Único botón en funcionamiento

Gráfico 6: Cuadro de áreas con botones de pánico

La revisión, mantenimiento y control de la alarma general y de los botones de pánico es realizada mensualmente por la empresa contratada. Este procedimiento debe ser confirmado y supervisado por la Asistente de Gerencia.

4.7.1.5 Seguridad Industrial

Una vez realizado el análisis de los puntos que tienen que ver con la seguridad industrial del área estudiada y por ende del personal de bodega, tomaremos en cuenta algunas falencias para de esta manera tomar las medidas correctivas necesarias.

El enfoque de Seguridad Industrial implicará los siguientes puntos:

a. Adquisición de equipos de protección personal

Se hará la adquisición de fajas, cascos, jeans y botas de punta de acero para el personal de bodega y poder salvaguardar su bienestar y el óptimo acondicionamiento para el desempeño de sus funciones.

A continuación el detalle de la adquisición de equipos y vestimenta por persona:

| Adquisición de equipos para el personal de bodega | | | | | |
|---|--------|-------------|---------------------------|--------------------|--------------------|
| Fajas | Cascos | Botas (par) | Uniforme (jeans-camiseta) | Nombre | Cargo |
| 1 | 1 | 1 | 3 | Estuardo Rodríguez | Jefe de bodega |
| 1 | 1 | 1 | 3 | Isaías Pilligua | Auxiliar de bodega |
| - | - | 1 | 2 | Nicolás Cedeño | Mensajero |

Gráfico 7: Cuadro para adquisición de equipos y otros



Casco de seguridad

- ✓ Fabricado en polietileno resistente al impacto.
- ✓ Suspensión ajuste de intervalos y sudadera frontal.
- ✓ Cuenta con ranura universal para ensamblar orejera.
- ✓ Costo aproximado: \$10.00 c/u.



Fajas lumbares industriales

- ✓ Las fajas industriales lumbares están confeccionadas con un tejido de fuerte elasticidad que proporciona una buena sujeción y adaptación.
- ✓ Está provista de cuatro balenas posteriores, previene y alivia los dolores musculares.
- ✓ Su peculiar fabricación permite una buena evaporación del sudor corporal, evitando la sensación de humedad por la transpiración.
- ✓ Costo aproximado: \$16.00 c/u.



Botas punta de acero

- ✓ Costo aproximado: \$30 a 45.00 c/par.



Camisetas tipo polo \$6.00



Camisetas tela jersey \$4.00



Jeans industriales \$15.00

b. Equipo contra incendios y señalética

La empresa cuenta con los extintores necesarios según lo regula el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, así como las señales de entradas y salidas en lugares visibles, lo que en parte nos auxiliaría en caso de alguna emergencia.



Foto 13: Extintor bodega (1)



Foto 14: Extintor bodega (2)



Foto 15: Señalética "No fumar" área de espera



Foto 16: Señalética “No fumar” bodega



Foto 17: Salida de emergencia



Foto 18: Extintor y señalética “No fumar” (Área administrativa)

Los detectores de humo están ubicados en lugares estratégicos asignados por el Benemérito Cuerpo de Bomberos, según detalle:

- En área de bodega (2)
- En área de recepción (1)
- En área administrativa (1)

Total detectores de humo instalados: 4



4.7.2 RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

El proceso de la recepción de la mercadería se desarrolla mediante los siguientes pasos planteados al siguiente flujo de procesos:

4.7.1 Esquema de recepción de mercadería

- 4.7.2.1 • Cronograma de recepción de mercadería
- 4.7.2.2 • Aseguramiento documental
- 4.7.2.3 • Área de descarga
- 4.7.2.4 • Firma de aceptación de mercadería
- 4.7.2.5 • Revisión del inventario del 100%
- 4.7.2.6 • Ingreso e informe de partidas

4.7.2.1 Cronograma de Recepción de Mercadería

Una vez realizado el trámite para la desaduanización de la mercadería, ésta es transportada hasta nuestras instalaciones para ser recibida por nuestro personal.

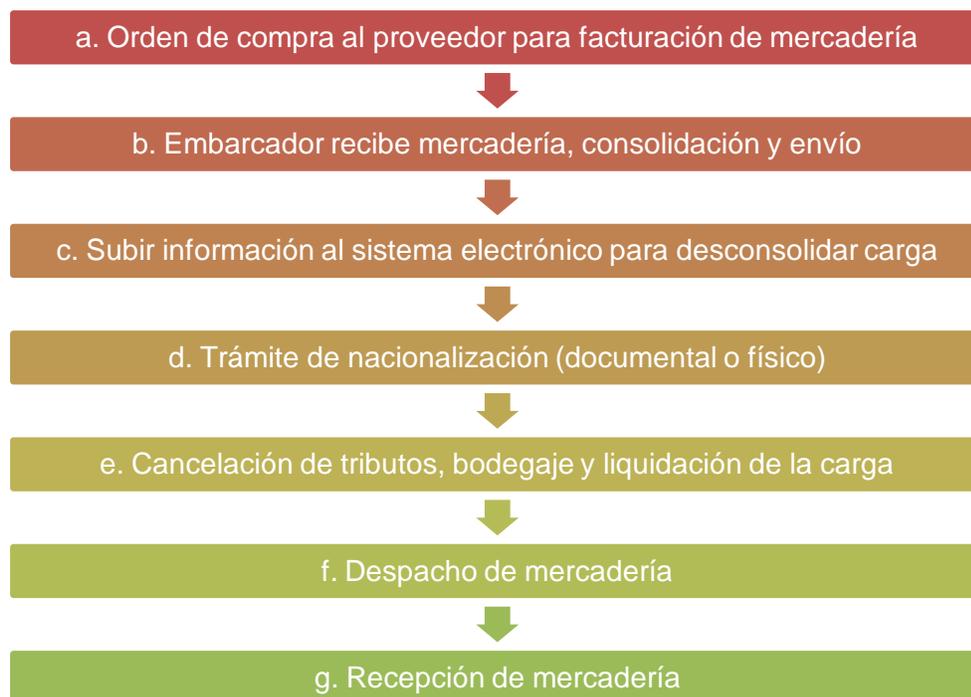
Esto se lleva a cabo cualquier día de la semana sin tener programado con anticipación el día y la hora de recepción; por lo que, se elaborará un cronograma de recepción de mercadería, en el constarán fecha, hora, personas responsables y demás aspectos que se necesiten para el debido control de dicha acción propuesta.

| CIOGAMUL S.A | | |
|--|---|------|
| Cronograma de Recepción de Mercadería | | |
| Lugar de Recepción: | Bodega General (Av. Felipe P. Campuzano Local No. 3 | |
| Elaborado por: | Isabel Tello (Importaciones) | |
| Proveedor: | Data Tech Inc. | |
| Embarcador: | Veco Logistic S.A. | |
| Aseguradora: | Coopseguros Cía. Ltda. | |
| Importación No. _____ | Fechas estimadas | Hora |
| Envío de mercadería desde el exterior: | | |
| Arribo a puerto: | | |
| Desconsolidación: | | |
| Recepción en bodega: | | |

Gráfico 8: Cronograma de recepción de mercadería

4.7.2.2 Aseguramiento Documental

El aseguramiento documental corresponde los documentos involucrados en la importación a cumplir por la organización y se detallan a continuación:



a. Orden de compra al proveedor para facturación de mercadería

El primer paso del proceso de compra al proveedor del exterior comienza con el requerimiento enviado vía correo electrónico mediante una orden de compra de Presidencia, detallando los productos solicitados con sus respectivos precios, como muestra la siguiente imagen adjunta:

| Quantity | | Item Number | Description | Lot Number | Unit Price | Amount |
|------------------|------|-------------|---------------------------------------|------------|------------|-----------------|
| Bin | Ship | | | | | |
| 145 | 0 | CE505A | HP TONER LJ2055dn USA | 9999 | 65.00 | 9425.00 |
| 150 | 0 | Q5949A | HP LaserJet 1160/1320/3390/3392 Crtg | 9999 | 61.15 | 9172.50 |
| 150 | 0 | Q7553A | HP LaserJet P2015 Black Cartridge USA | 9999 | 68.95 | 10342.50 |
| 445 | 0 | | | | | 28940.00 |
| Discount Promo | | | | | | |
| Taxable Subtotal | | | | | | 0.00 |
| Tax | | | | | | 0.00 |
| US\$ | | | | | | 28940.00 |

Customer Original Page 1

Foto 19: Orden de compra para proveedor

El embarcador consolida la carga de acuerdo a las necesidades, la cual puede ser:

- ✚ FCL.- Carga en contenedor
- ✚ LCL.- Carga en plataforma (paletas y cartones)



Foto 21: Mercadería en paletas

En los últimos 2 años se ha importado mercadería en paletas solamente ya que al momento de desaduanizar la carga, resulta mucho más fácil.

Luego de este proceso, la mercadería está lista para ser embarcada vía marítima. El viaje dura aproximadamente de 5 a 7 días.



Foto 22: Buque carguero con mercadería

c. Subir información al sistema informático para desconsolidar carga

Una vez que la mercadería haya arribado al puerto marítimo en nuestro país, el proceso de desconsolidación comienza con el ingreso de la información de la mercadería importada y demás requisitos que la Aduanas solicita, acción que es realizada por la consolidadora contratada previamente.

d. Trámite de nacionalización (documental o físico)

Con la información cargada en el sistema informático de la Aduana, se realiza la nacionalización de la mercadería y es en este momento donde nos confirman si la carga será aforada documentalmente o físicamente.

Cuando el aforo es documental, solo es necesario la presentación de los papeles en regla para luego nos den visto bueno y cancelar los gastos varios (tributos y bodegaje en aduana) para que la mercadería pueda ser despachada.

En cambio, cuando el aforo es físico se nos asigna un supervisor de aduana con el que se procede a la revisión física de la mercadería importada, ya sea abrir el contenedor o chequear los productos que lleguen en paletas.

e. Cancelación de tributos, bodegaje y liquidación de la carga

Posterior a esto, se cancelan los tributos tales como:

- | |
|--|
| ● Los aranceles establecidos en la Ley de Aduanas. |
| ● Los impuestos establecidos en Leyes Especiales (ICE) |
| ● EL IVA (Impuesto al Valor Agregado) |
| ● Las Tasas por Servicios Aduaneros (Fodirfa) |

A su vez se cancela el bodegaje de la mercadería según los días que la carga haya descansado en las bodegas de la Aduana hasta su revisión.

Una vez cancelados los tributos y bodegaje, los papeles son revisados por la Aduana para que ésta emita el informe que la carga puede ser liquidada y retirada de sus instalaciones.

f. Despacho de Mercadería

Finalmente, se procede al despacho de mercadería mediante la contratación del transporte que la conducirá hasta nuestras oficinas junto al agente aduanero y la persona de la compañía de seguros.

El recorrido de la mercadería desde la Aduana hasta nuestras instalaciones, es resguardado por una escolta privada contratada por CIOGAMUL S.A. y no siendo suficiente esto, contamos con el resguardo de una camioneta de la Policía Nacional.

g. Recepción de Mercadería

Al momento de recibir físicamente las paletas de mercadería, deberá de hacerse el respectivo check list de la misma, versus el detalle de mercadería embarcada.



SERVI



CONTEI S.A.

- AJUSTADOR DE SINIESTROS
- PREVENCIÓN DE RIESGOS Y CONTROL DE CARGAS ASEGURADAS
- INSPECTORES Y AJUSTADORES MARÍTIMOS AEREOS Y TERRESTRES.
- CONTROL PORTUARIO: SUPERVISIÓN CUSTODIA, INSPECCIÓN Y AJUSTE DE TODO TIPO DE MERCADERÍA

INVENTARIO DE LA MERCADERÍA ENTREGADA AL ASEGURADO Y/O IMPORTADOR

VAPOR Y/O AEROLINEA: AS. CATAHANIA LUGAR DE ARRIBO: BODEGA FECHA: _____ HORA: _____

POLIZA: 3321 APLICACION: _____ No. PEDIDO: 307 RAMO: _____

ASEGURADO Y/O IMPORTADOR: CIACOMUL DILIGIA: _____

DETALLE: CARGA SUelta. MWU - 520343 SELLOS: _____

| CANTIDAD | DESCRIPCION DE LA MERCADERIA | CONDICIONES |
|----------|--|---|
| 9 | PAKET CONTENIENDO CARTONES CON TINTAS PARA IMPRESORAS. | Faltante 6 unidades con letra 36 IRCAISO. |
| 2 | CARTONES CONTENIENDO TINTAS PARA IMPRESORAS. | |
| | | |
| | | |
| | | |

OBSERVACIONES: Recibe.

RECIBI CONFORME

CHOFER: Ancelmo Torres

PLACAS: 6JA-0636

CIA. DE TRANSPORTE: Particular

Jose Peralta
INSPECTOR SERVICONTEI S.A.

FECHA DE SALIDA: 03-01-13 HORA: 12:12

FECHA DEL INVENTARIO: 03-01-13 HORA: _____

LUGAR: Bodegas la Castaña

CREDENCIAL DE AJUSTADOR No. 10084 SCTE/INV/MER/002

Edificio La Torre C. C. MULTICOMERCIO: Cuenca # 102 y Flay Alvaro Stn. Píazo • Oficina 10 • Telfs: 241178 / 2419783 / 2400280 • Fax: 2410782
e-mail: operaciones@servicontei.com web site: www.servicontei.com messenger: servicon01@bolmail.com

Foto 23: Detalle de carga entregada

Este procedimiento deberá de ser realizado por el Jefe de Bodega con supervisión de la persona encargada de las importaciones, en compañía de la persona de la aseguradora y del encargado de transportar la mercadería hasta nuestras instalaciones.

4.7.2.3 Definir Área para Descarga de Mercadería

Se acondicionará un área de descarga y recepción de mercadería ya que no se dispone de un área específica para dicha función. De esta manera podremos:

- Evitar que la mercadería recibida pueda mezclarse con productos en stock.
- Espacio para la organización temporal y proceder con el conteo de la mercadería recibida.
- Ordenar y clasificar para el almacenamiento final en perchas y estantería.

A continuación mostramos el espacio que recomendamos idóneo para dicha función:

Características del área asignada:

- Longitud:12 metros
- Anchura:5 metros
- Superficie total: 60 metros cuadrados



Foto 24: Área de descarga (1)

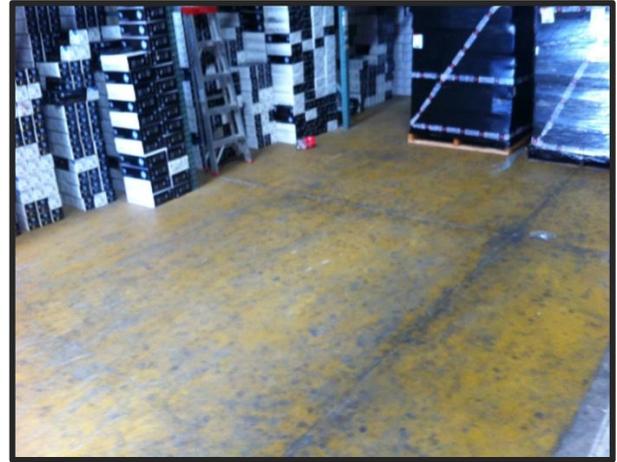


Foto 25: Área de descarga (2)

Paso seguido se procederá a la señalización con pintura amarilla alrededor de toda el área asignada, acompañado de un letrero donde indique: “Área de descarga”.

4.7.2.4 Firma de Aceptación de Mercadería Recibida

Una vez recibida la cantidad de paletas según detalle reportado, se deberá firmar la debida aceptación de lo recibido. Se recomienda que las firmas responsables en dicho documento sean del Jefe de Bodega y de la persona de Importaciones.

Victor Francisco Orillana Barriónuevo
TRANSPORTE

Dirección: Casca 3512 entre la 8va y 9va. S.O.1-001. **Nº: 000010202**
Telf: 2369423
Guayaquil - Ecuador **AUC S.A. 1111767018**
R.U.C. 0804016979001 **Punto de Autorización 080073682917**

Fecha de Inicio del Traslado: 05/01/2013 Fecha de Terminación del Traslado: _____
 Tipo de Comprobante de Venta: _____ No. Comprobante de Venta: _____
 Documento Único Importación / Formato Único Exportación: _____

MOTIVO DEL TRASLADO N° de Autorización: _____
 VENTA TRASLADO ENTRE ESTABLECIMIENTOS DEVOLUCIÓN
 COMPRA DE UNA MISMA EMPRESA IMPORTACIÓN
 TRANSFORMACIÓN TRASLADO POR EMISOR ITINERANTE EXPORTACIÓN
 CONSOLIDACIÓN DE COMPROBANTES DE VENTAS OTROS

Punto de Partida: PUERTO CONTECOR Punto de Llegada: BOBACAS #A CARLOTA
DESTINATARIO
 Nombre o razón social: CIGARIL S.A.
 R.U.C.I.: 0992321533001

IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA ENCARGADA DEL TRANSPORTE
 Nombre o razón social: AUS AOB RUC o C.I.: _____
 Dirección: _____ Placa #: 53C-0544

IDENTIFICACIÓN DEL REMITENTE

| BIENES TRANSPORTADOS | | |
|----------------------|--------|----------------|
| CANTIDAD | UNIDAD | DESCRIPCIÓN |
| 18 | ? | BULTOS PARADOS |
| | A | |
| | L | |
| | L | |
| | E | |
| | T | |
| | S | |

DISERVAIONES: _____

Firma de Emisor: [Firma] Transportista: [Firma] **RECIBI CONFORME**

Recibí conforme Isabel Tello (Importaciones)

Foto 26: Guía de remisión con firma de aceptación

El archivo de este documento estará a cargo de la persona de Importaciones (Isabel Tello) para cualquier asunto posterior.

4.7.2.5 Revisión del Inventario al 100% (Cantidad, Descripción y Calidad)

Flujo que detalla el proceso de la recepción de mercadería para el conteo y revisión de la misma:



Este es un gran proceso realizado por el Jefe de Bodega en compañía del auxiliar de bodega y la persona de Importaciones.

Desde la próxima importación ésta acción deberá ser supervisada por una persona ajena al departamento de Bodega (Contadora General, Asistente de Gerencia o Auxiliar Contable); de esta manera se logrará un mejor control evitando alguna clase de error o fraude al momento del conteo y revisión de la mercadería recibida.

Así como se corroborarán las cantidades recibidas físicamente versus la cantidad de productos facturados por nuestro proveedor, se deberá verificar el estado de cada uno de los productos recibidos tomando en cuenta si en la mercadería existieran productos en mal estado.

Si este fuera el caso, se deberá de elaborar un reporte de mercadería en mal estado y ser comunicado de manera inmediata a Gerencia, a la compañía de seguros y a nuestro proveedor para tomar las medidas pertinentes.

| CIOGAMUL S.A. | | | | |
|--------------------------------|----------|---|-------|--|
| Reporte de Mercadería Recibida | | | | |
| Responsable: | | Estuardo Rodríguez | | Importación No. _____ |
| No. | Producto | | | Observaciones |
| | Código | Descripción | Costo | |
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| | | | | Revisado por: Isabel Tello (Importaciones) |
| Importante: | | En el caso de existir reclamos por mercadería en mal estado, deberá adjuntarse fotos de cada uno de los productos detallados. | | |

Gráfico 9: Reporte de mercadería recibida

4.7.2.6 Ingreso e Informe de Partidas

El ingreso y liquidación de la mercadería en el sistema es realizado por la persona de Importaciones, la que deberá emitir un informe completo de la recepción e inventario de la mercadería recibida (junto a este informe, deberá ser anexado el Reporte de Mercadería Recibida).

Dicho informe deberá ser enviado a:

- Contaduría General
- Asistente de Gerencia
- Gerencia
- Presidencia
- Proveedor del exterior
- Aseguradora

| CIOGAMUL S.A. | | | | | | | |
|---------------------------------------|-----------------|--------------|--------------|----------------------------------|--------------|---------------|--------------|
| Informe de Ingreso de Partidas | | | | | | | |
| IMP. #274 | FACTURAS | | | | | | TOTAL |
| Códigos de productos | #2108 | #2109 | #2110 | #2111 | #2112 | # 2113 | |
| 106R01047 | | | | | | 80 | 80 |
| 106R01415 | | | | | | 55 | 55 |
| C9351A | | | | | 1200 | | 1200 |
| C9352A | | | | | 860 | | 860 |
| CH561H | | | | | 1200 | | 1200 |
| CH562H | | | | | 860 | | 860 |
| PG210XL | | | 120 | | | | 120 |
| CL211XL | | | 96 | | | | 96 |
| PG30 | | | 96 | | | | 96 |
| PG40 | | | 960 | | | | 960 |
| CL31 | | | 84 | | | | 84 |
| CL41 | | | 820 | | | | 820 |
| PGI-5BK | | | 12 | | | | 12 |
| CB435A | | 120 | | | | | 120 |
| CB436A | | 100 | | | | | 100 |
| CB540A | | 80 | | | | | 80 |
| CB541A | | 80 | | | | | 80 |
| CB542A | | 80 | | | | | 80 |
| CB543A | | 80 | | | | | 80 |
| CC364X | | 12 | | | | | 12 |
| CE310A | | | | 24 | | | 24 |
| CE311A | | | | 24 | | | 24 |
| CE312A | | | | 24 | | | 24 |
| CE313A | | | | 24 | | | 24 |
| CE505A | | 152 | | | | | 152 |
| CE505X | | 22 | | | | | 22 |
| CE278A | | 78 | | | | | 78 |
| CE285A | | 84 | | | | | 84 |
| Q2612A | | 64 | | | | | 64 |
| MLTD103S | | | | | | 48 | 48 |
| MLTD104S | | | | | | 89 | 89 |
| MLTD108S | | | | | | 72 | 72 |
| MLTD109S | | | | | | 64 | 64 |
| COMPATIBLE 78A | 48 | | | | | | 48 |
| COMPATIBLE 85A | 52 | | | | | | 52 |
| COMPATIBLE 49A | 24 | | | | | | 24 |
| TOTAL PRODUCTOS IMPORTADOS: | | | | | | | 7,888 |
| Elaborado por: | | | | Isabel Tello (Importaciones) | | | |
| Revisado por: | | | | Estuardo Rodriguez (Jefe Bodega) | | | |
| Fecha: | | | | | | | |

Gráfico 10: Informe de ingreso de partidas

4.7.3 ALMACENAMIENTO

El almacenamiento, organización y despacho de la mercadería en bodega está basado en el siguiente esquema:

| | |
|---------|---------------------------|
| 4.7.3.1 | • Criterios de almacenaje |
| 4.7.3.2 | • Sistema informático |
| 4.7.3.3 | • Aplicar método UEPS |

4.7.3.1 Establecimiento de Criterios para el Almacenaje

La organización y almacenaje de toda la mercadería dentro de bodega es muy importante para el óptimo manejo de la misma, por lo que se debe de tener cierta capacitación para esta labor.

Se recomienda capacitar al Jefe de Bodega en lo que tiene que ver con orden, almacenaje, organización, y correcto manejo de su departamento, el mismo que guiará a su auxiliar impartándole lo aprendido.

Seguido a esto, se recomendó la adquisición de nueva estantería y perchas por niveles para aprovechar los espacios altos con los que contamos en nuestras instalaciones. Para esto se necesitará un montacargas que en este momento ya ha sido adquirido.

Presentamos a continuación los modelos a adquirir que son idóneos para la correcta organización del inventario:



Foto 27: Estantería metálica (1)



Foto 28: Estantería metálica (2)



Foto 29: Perchas metálicas

Al momento de organizar y almacenar los productos en la nueva estantería por niveles, se deberá tomar en cuenta algunos aspectos, tales como:

- Según la marca del producto (Hewlett Packard, Lexmark, Canon, Samsung, Xerox)
- Según el modelo (Toners, cartuchos, impresoras)
- Según el código (familia de productos)
- Según el movimiento en stock.
- Según el tamaño de los productos.

La bodega será acondicionada con 4 perchas nuevas donde irán ubicados los productos de menor tamaño (**cartuchos de tinta**), los cuales tienen una alta rotación, según detalle a continuación:

- a. Percha 1: Cartuchos Hewlett Packard
- b. Percha 2: Cartuchos Hewlett Packard
- c. Percha 3: Cartuchos Canon
- d. Percha 4: Cartuchos Lexmark

Cada una de las perchas de 5 niveles que serán repartidas de la siguiente manera:

- a. Nivel 1 (abajo): Baja rotación
- b. Nivel 2 (media-baja): Media Baja rotación
- c. Nivel 3 (medio): Alta rotación
- d. Nivel 4 (medio-alto): Alta rotación
- e. Nivel 5 (alto): Mediana rotación

Organización de los cartuchos de tinta

a. Nivel 1:

Se considerarán productos de **baja rotación** los cuales sus salidas no superan las 20 unidades mensuales, tales como:

- Combos cartuchos Lexmark
- Combos cartuchos Hewlett Packard

b. Nivel 2:

Se considerarán productos de **media baja rotación** los cuales sus salidas sean de 20 hasta 100 unidades mensuales, tales como:

- Lexmark #1, #20, #50, #60, #70, #71, #36XL, #37XL, #82, #83, etc.
- Hewlett Packard #02, #15, #17, #23, #29, #45, #49, #78, etc.
- Canon PGI5BK, CLI8, BCI21, PG220BK.

c. Nivel 3 y 4:

Se considerarán productos de **alta rotación** los cuales sus salidas sean de 250 unidades mensuales en adelante, tales como:

- Lexmark #17, #27, #28, #29 #14, #15, #100 negro y colores, etc.

- Hewlett Packard #21, #22, #60N, #60C, #122N, #122C, #74, #75, etc.
- Canon #30, #31, #40, #41, #210, #211, #210XL, #211XL.

d. Nivel 5:

Se considerarán productos de **mediana rotación** los cuales sus salidas sean de 100 hasta 250 unidades mensuales, tales como:

- Lexmark #16, #26, #23, #24, #34, #35, #36, #37, etc.
- Hewlett Packard #27, #28, #92, #93, #94, #95, #96, #97, etc.

De la misma manera que se aplicó un nuevo sistema de organización para los productos de mayor tamaño (**toners laser**), por tal motivo se adquirió una gran estantería metálica de 3 niveles.

Dicha estantería cuenta con 2 metros de alto por nivel, 10 metros de largo y 2 metros de fondo, donde irán ubicados y debidamente organizados los toners de esta manera:

- a. Nivel 1 (Bajo): Alta Rotación
- b. Nivel 2 (Medio): Mediana Rotación
- c. Nivel 3 (Alto): Baja rotación

Organización de los toners laser

a. Nivel 1:

Se considerarán productos de **alta rotación** los cuales tengan salidas de 150 en adelante mensuales, tales como:

- Toners Hewlett Packard: CE505A, Q2612A, Q7553A, CB435A, CB436A, CE285A, CE278A, CB540A y 3 colores, CC530A y 3 colores, Q6000A y 3 colores, CE310A y colores, CE320A y colores, CE410A y colores etc.
- Toners Samsung: MLTD103S, MLTD104S, MLTD105S, MLTD108S, MLTD109S, ML1610D2, ML2010D3, etc.

b. Nivel 2:

Se considerarán productos de **mediana rotación** los cuales tengan salidas de 50 a 150 unidades mensuales en adelante, tales como:

- Toners Hewlett Packard: Q5949A, Q5949X, Q7553X, CE505X, C7115A, CE390A, Q2610A, CC364A, Q2613A, Q5942A, Q7551A, Q2670A y colores, Q3960A y colores, Q6470A y colores, CE250A y colores, etc.
- Toners Samsung: ML1710, MLTD205L, MLTD209L, ML2850, SCX4100, SCX4216, SCX4725, etc.
- Toners Lexmark: 12018SL, E260A11L, X264A11G.

c. Nivel 3:

Se considerarán productos de **baja rotación** los cuales tengan salidas de menos de 50 unidades mensuales y su stock es mínimo, tales como:

- Stock de toners de línea compatible
- Stock de toners Xerox
- Stock restante de toners Samsung
- Stock restante de toners Lexmark

A continuación presentaremos imágenes, las cuales muestran el antes y el después de la organización recomendada a los directivos de CIOGAMUL S.A.:

Antes:

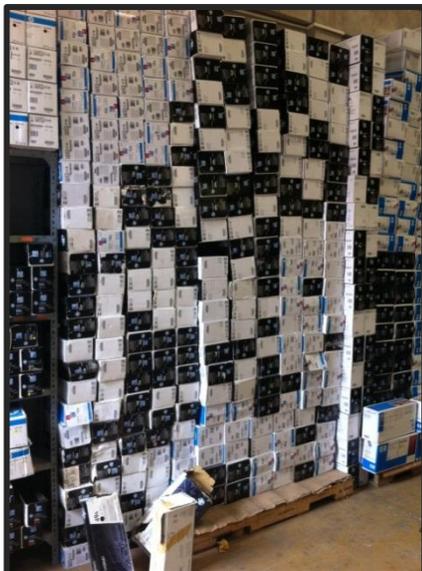


Foto 30



Foto 31



Foto 33



Foto 32



Foto 34

Después:



Foto 35



Foto 36



Foto 37



Foto 38



Foto 39



Foto 40

4.7.3.2 Sistema Informático Debe Mostrar Ubicación Física

En CIOGAMUL S.A., contamos con el sistema informático DOBRA, en el cual se realizan las operaciones diarias de la compañía.

Con este programa podemos obtener cualquier tipo de información que se requiera de bodega o de cualquier otra área, siendo la única falencia que en las funciones programadas para el área de bodega no arroja información que detalle la ubicación de los productos dentro de la misma.

Por lo que ya una vez organizados los productos en las nuevas perchas, se sugiere que esta aplicación sea actualizada en nuestro sistema informático, para la fácil localización de mercadería y los despachos sean eficaces. De esta manera estaremos optimizando recursos con los que ya contamos.

A continuación detallamos un esquema ejemplo de los productos con su ubicación física en sistema:

| CIOGAMUL S.A. | | | | |
|--|--------------------|---------------------|-------------------------|-------------------|
| Reporte de stock con ubicación física de productos | | | | |
| Fecha de Reporte: | | | | |
| Área: Bodega | | | C = Cartucho | T = Toners |
| Responsable: | Estuardo Rodríguez | | | |
| Código de Producto | Tipo | Descripción | Stock (unidades) | Ubicación |
| 10N0217 | C | CARTUCHO LEXMARK 17 | 264 | Percha 4, nivel 3 |
| CE505A | T | TONER HP 05A | 98 | Nivel 1, bajo |
| E260A11L | T | TONER LEXMARK E260 | 25 | Nivel 2, medio |
| 106R01047 | T | TONER XEROX C20/M20 | 36 | Nivel 3, alto |
| 16G0093 | C | COMBO LEXMARK 50/50 | 13 | Percha 4, nivel 1 |
| KL-255A | T | COMPATIBLE 55A | 27 | Nivel 3, alto |
| Etc... | | Etc... | Etc... | Etc... |

Gráfico 11: Reporte de stock con ubicación física

4.7.3.3 Implementar Principio PEPS (Primeros en Entrar, Primeros en Salir)

Estableceremos el principio PEPS dentro de bodega al momento de despachar los productos almacenados, que es el sistema que rige dar salida primero la mercadería más antigua en percha y así sucesivamente hasta quedarnos sin stock de aquel producto. De esta manera evitaremos la existencia de productos caducados en un mediano plazo.

La manera en que lo implementaremos será al momento del almacenaje después del conteo e ingreso de partidas en sistema.

El auxiliar de bodega a cargo del jefe de bodega supervisará la labor en la cual, los productos nuevos serán almacenados al fondo de la percha, quedando por delante los más antiguos.

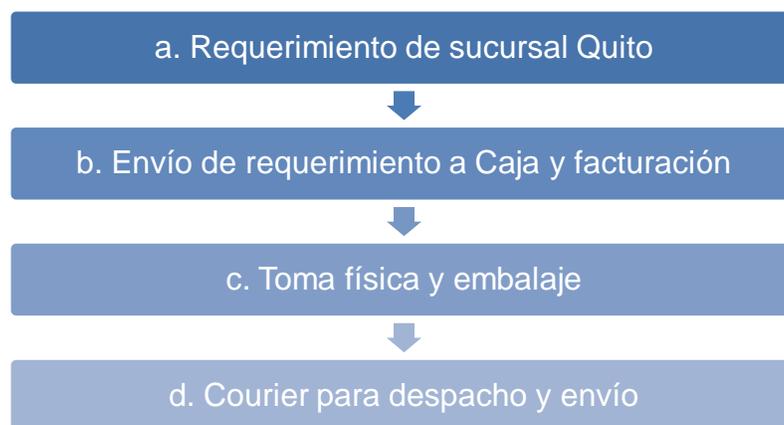
4.7.4 VENTAS Y DESPACHOS DE MERCADERÍA

Las ventas nuestros productos y los respectivos despachos se manejan a través del proceso que presentamos a continuación:

| | |
|---------|---|
| 4.7.4.1 | • Despacho de mercadería a sucursal Quito |
| 4.7.4.2 | • Ventas a clientes locales |
| 4.7.4.3 | • Ventas a clientes de provincias |

4.7.4.1 Despacho a Sucursal Quito

El despacho de la mercadería solicitada por Gerencia para la sucursal Quito se maneja según el siguiente detalle flujogramado, y que trataremos punto a punto:



b. Envío de requerimiento a Caja para facturación

Una vez que el Jefe de Bodega reciba el requerimiento, procederá a revisarlo y enviarle copia a la persona del departamento de Caja, que será la encargada de la facturación de los productos solicitados para su posterior envío.

c. Toma física y embalaje

A continuación, la factura será entregada al auxiliar de bodega, el cual comenzará con la toma física de los productos detallados en el documento y procederá al embalaje de los mismos.

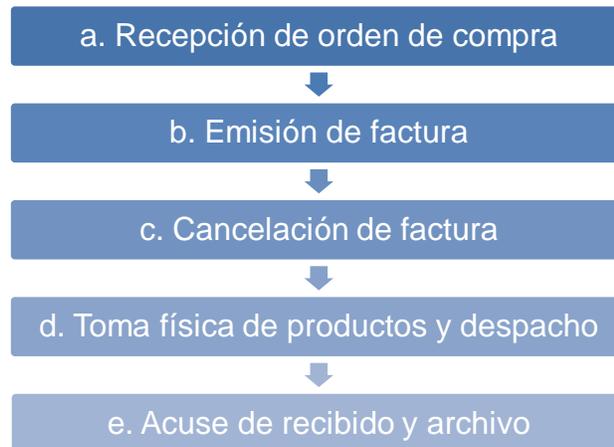
d. Courier para despacho y envío

Finalmente, al concluir el embalaje de la mercadería para Quito, se llamará al Courier contratado para el respectivo despacho y envío.

(Detalle del proceso de despacho de mercadería para los couriers en numeral 4.7.4.3, literal f.)

4.7.4.2 Ventas a Clientes Locales

El proceso de venta a clientes locales se adapta acorde al siguiente flujograma que presentamos a continuación:



a. Recepción de la orden de compra

El primer paso para la venta de nuestros productos a clientes es la recepción de la respectiva orden de compra, en la cual se detalla el requerimiento de los productos por facturar, precios previamente cotizados, nombre del cliente, y demás aspectos.

PRODUCOMPUTERS S.A.
 Cda. Miraflores Calle 4ta # 212 y Av. Central
 Telf. 2201509 2201594 2203951 2204539 Fax 2204586
 RUC 0992388196001


Orden de Compra No.: 0000000010

| | | | |
|--|--|----------------------------|--|
| Fecha: Viernes, 4 de Enero del 2013 | | C.I.: 0992321563001 | |
| Nombre: CIOGAMUL S.A | | Teléfono: 6026045 | |
| Dirección: AV. FELIPE PEZO CAMPUZANO Y 3ER PASAJE | | Página: 001 | |

| Código | Producto | Cantidad | Precio | Dcto. | Total |
|-------------------------------|-----------------|----------------------|------------------------|-------------------|-----------------|
| HPCE 251A | TONER HP CE251A | 2.00 | 232.80 | 0.00 | 465.60 |
| HPCE 252A | TONER HP CE252A | 2.00 | 232.80 | 0.00 | 465.60 |
| Abono: 1,042.94 | | Digitado por: | Autorizado por: | Subtotal : | 931.20 |
| Saldo: 0.00 | | | | IVA: | 111.74 |
| Vence: Vie, 4 ENE 2013 | | | | TOTAL | 1,042.94 |

Foto 41: Orden de compra de cliente

La orden de compra podrá ser enviada vía fax o correo electrónico directamente del cliente al vendedor, para su posterior impresión y emisión de factura.

Si éste no fuera el caso, el cliente o la persona autorizada por el cliente a retirar mercadería, deberá elaborar la correspondiente orden de compra según el formato pre-elaborado que será suministrado por nuestra persona de recepción.

En el caso que sea un nuevo cliente, el asesor de ventas deberá de instruirlo en el proceso y llenado de la respectiva orden de compra.

| CIOGAMUL S.A. | | | | |
|---|--|------------------------|-------------------------|-------|
| RUC.: 0992321563001 | | | | |
|  | Dirección: Bodegas LA CARLOTA Bod#3 - Av. Felipe P. Campuzano Telfs.: 04-2277741 / 04-6026044 / 04-6026045 ext. 13 Cel: 0991886602 Correo: jandrade@ciogamul.com | | | |
| | Ciogamul <small>Túntas tus ideas</small> | | | |
| Cliente: | | | | |
| Fecha: | | Solicitado por: | | |
| ORDEN DE COMPRA No. _____ | | | | |
| Cantidad | Descripción | Código | Precio | TOTAL |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Forma de Pago: | | | Subtotal (1): | |
| Crédito: | | | Transporte: | |
| Cta. Cte. Bco. Guayaquil #1624164 Cta. Cte. Produbanco #2006048060 | | | Subtotal (2): | |
| | | | IVA 12%: | |
| | | | TOTAL: | |
| Cliente | | | Asesor de Ventas | |
| Bodega | | | | |

Gráfico 13: Orden de compra CIOGAMUL S.A.

b. Emisión de facturas

Una vez que el vendedor tenga la orden de compra elaborada por el cliente, procederá a la emisión de la factura de los productos detallados en la misma.

Las computadoras del área de ventas están conectadas en red con la impresora de Caja, por este motivo el cliente se acercará directamente a retirar su factura y procederá con la respectiva cancelación.

c. Cancelación de facturas por parte del cliente

Una vez que el cliente se encuentre en nuestras oficinas para retirar su mercadería facturada, se acerca a Caja a pedir su factura y realizar la respectiva cancelación de la misma

La persona encargada de Caja receptorá la cancelación del cliente, la cual puede ser:

- Contado (efectivo)
- Depósito en cuenta corriente (papeleta de depósito y confirmación por departamento financiero)
- Cheque al día o a la vista

- Cheque a 8 - 15 - 30 días (Clientes con crédito previamente autorizados según análisis financiero)

Nos percatamos que al momento del pago de la factura por parte del cliente, no se emitía ningún documento fehaciente el cual sirva de soporte de dicha cancelación; motivo por el cual hemos elaborado un formato de recibo de Caja. Documento en el cual constará la forma de pago del cliente (efectivo, depósito o cheque).

Este recibo de Caja deberá ser adjuntado a la factura original para su posterior despacho en bodega.

| CIOGAMUL S.A. | | | | |
|-------------------------|----------------------|----------------------|--------|-------|
| Recibo de Caja | | | No. | 0-001 |
| Ciudad: | | Fecha: | Valor: | \$ |
| Hemos recibido de: | | | | |
| La suma de (en letras): | | | | |
| Por concepto de: | | | | |
| Cheque No. | | Banco: | Días: | |
| Efectivo | | Firma y sello | | |
| Elaborado por: | Cinthy Torres (Caja) | C.I.#: | | |

Gráfico 14: Formato de recibo de caja CIOGAMUL S.A.

d. Toma física de productos y despacho

Posterior a la cancelación de la factura, el cliente se debe acercar al área de despacho y entregar la factura previamente cancelada junto con la orden de compra al auxiliar de bodega que será la persona encargada de la toma física del o de los productos detallados en la factura para el despacho.

Luego de esto, la mercadería seleccionada deberá ser revisada por el Jefe de Bodega, el que corroborará la correcta toma física de productos con la factura y orden de compra, para finalmente dar el visto bueno para el despacho de la misma.

Al momento de entregarle el pedido al cliente de los productos detallados, se solicitará que la mercadería sea contada y se le recordará que **una vez salida la mercadería no se aceptarán devoluciones,** lo que va plasmado en la factura por medio de un sello.

e. Recepción del acuse de recibo y archivo

Toda factura despachada deberá ser firmada por el cliente con su nombre, apellido y número de cédula. Dicha copia de factura descansará en los archivos de CIOGAMUL S.A. por si se presente

algún futuro reclamo. El auxiliar de bodega es la persona encargada de esta función.

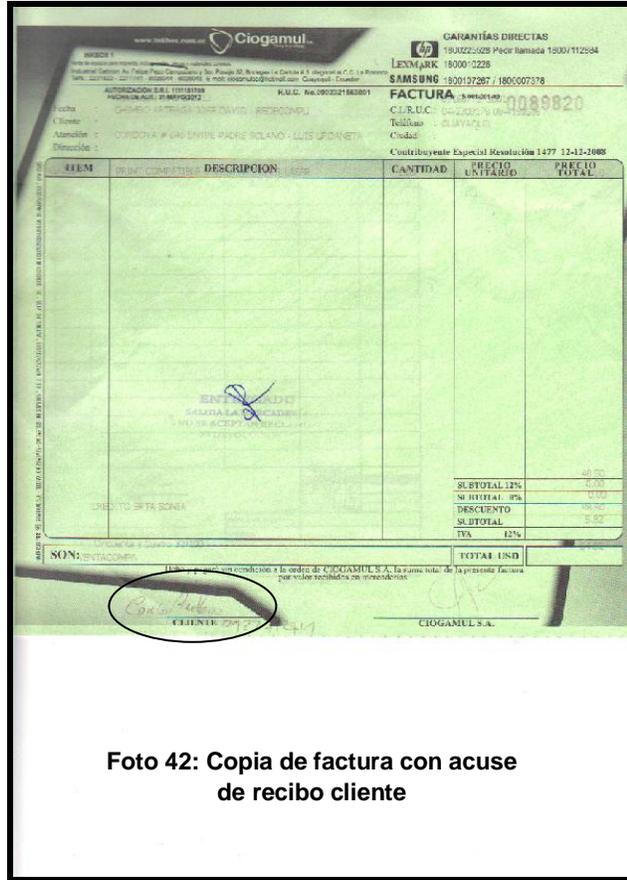


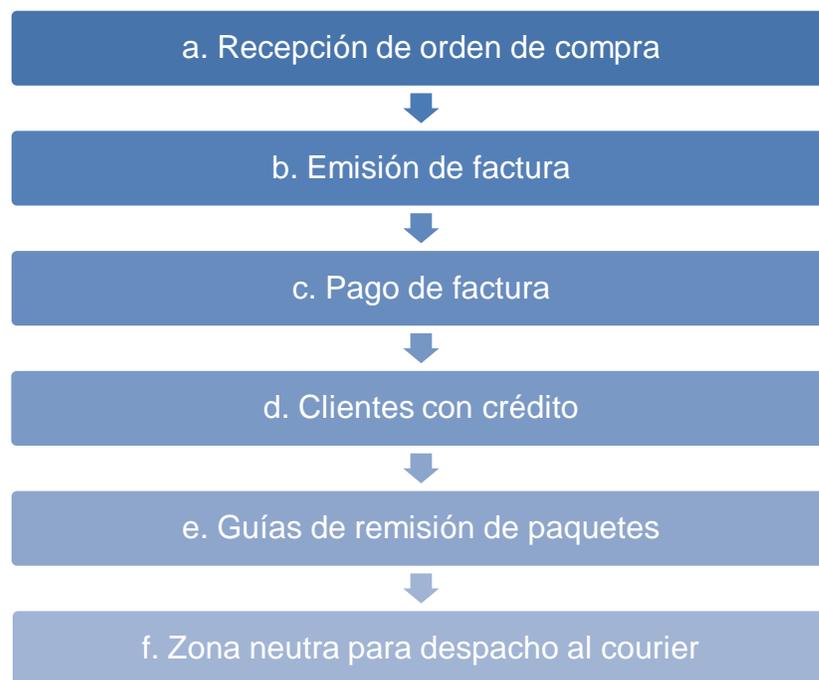
Foto 42: Copia de factura con acuse de recibo cliente

Si en alguna auditoría interna de los archivos de las copias de facturas, llegase a faltar alguna firma del acuse de recibo, la persona encargada de este procedimiento será multada con el 10% de su salario percibido.

Para el correcto almacenaje de las copias de facturas con acuse de recibo, se adquirieron dos perchas que fueron colocadas en el área de archivos.

4.7.4.3 Ventas a Clientes de Provincias

El proceso para la venta a clientes de provincia también comienza con la recepción de la orden de compra por parte del cliente para su posterior facturación, como lo detallamos en el siguiente esquema:



a. Recepción de orden de compra

Los clientes de provincia están obligados a enviar la respectiva orden de compra para que su agente de ventas proceda con la emisión de su factura, en la cual detallará:

- Datos del cliente (Nombre, RUC, dirección, teléfonos)
- Código de los productos solicitados
- Precios
- Persona que solicita
- Forma de pago

b. Emisión de la factura

La emisión de facturas es idéntica a la de los clientes locales, salvo que dicha mercadería es previamente embalada por el personal de bodega y retirada en las horas de la tarde (5:00pm) por el courier contratado, en este caso Servientrega.

Al momento existe carencia de control en facturación a clientes de provincia por lo que los vendedores siguen emitiendo facturas cuando el courier se encuentra en las instalaciones retirando los pedidos listos por despachar, motivo por el cual todas las tardes que llega el courier a las instalaciones de la empresa, se origina el caos.

Por esta razón se implementará una política interna, la cual expresa que las facturas de los pedidos de clientes de provincia podrán ser emitidas hasta las 4:30pm sin excepción. De esta manera lograremos el control necesario para los despachos por dicho medio.

c. Pago de factura

El pago o cancelación de las facturas de clientes de provincia se realiza a través de:

- Depósitos en efectivo a cuenta corriente
- Transferencia interbancarias

Una vez realizado el depósito en efectivo o la transferencia en la cuenta corriente de la empresa, el cliente notificará dicha acción vía telefónica o enviando el comprobante de depósito y/o confirmación de la transferencia vía correo electrónico a su asesor de ventas.

Paso seguido, el vendedor reenviará por la misma vía dicho correo al departamento de contabilidad, que será el encargado de validar dicho movimiento en la cuenta corriente.

d. Clientes con crédito

El 70% de clientes de provincia mantienen crédito con CIOGAMUL S.A. previo estudio y análisis financiero realizado por Gerencia.

Por este motivo, los pedidos de mercadería que éstos realizan son enviados sin ningún tipo de soporte de pago, más que la factura de venta dentro del paquete embalado.

La forma de pago de estas facturas son al vencimiento o una semana antes, y que detallamos a continuación:

- Transferencia interbancaria
- Depósito en efectivo
- Envío de cheques en sobre cerrado

e. Guías de remisión de paquetes

Las guías de remisión son elaboradas por el personal de ventas y al momento que llega el courier son adheridas por los mismos vendedores dentro de bodega.

Una vez implementado el restringido acceso a bodega únicamente para personal autorizado, esta acción va a ser abolida por lo que los membretes y guías de remisión deberán ser entregados al auxiliar de bodega para que sea la persona encargada de dicha labor.

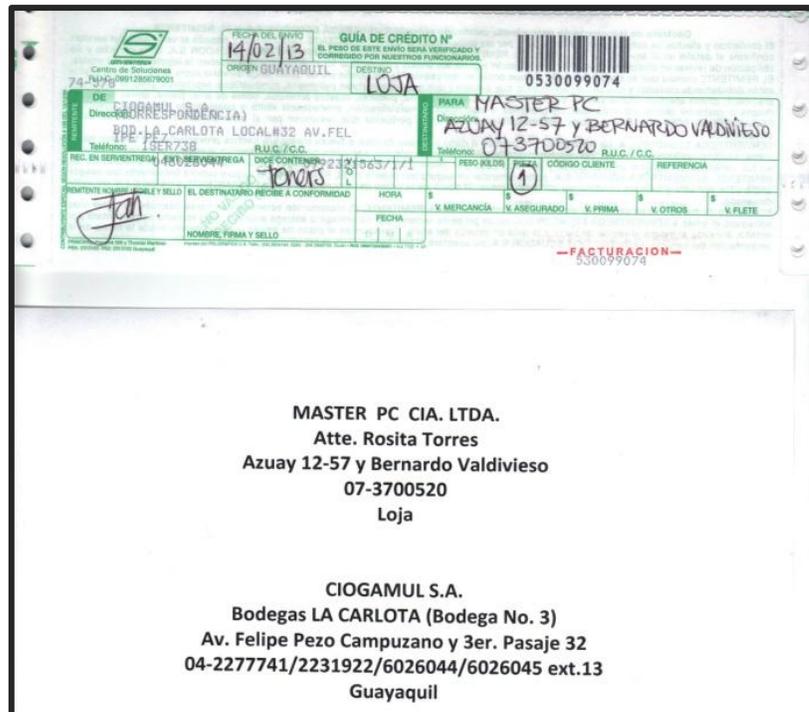


Foto 43: Guía de remisión de Courier (arriba) y membrete (abajo)

f. Zona neutra para despacho al courier

Al momento de la llegada del courier a las instalaciones de la empresa nos percatamos que la persona encargada de retirar la mercadería tiene libre acceso al área de bodega, lo que conlleva a un riesgo latente de seguridad.



Foto 44: Retiro de mercadería por el personal de Servientrega

Esta acción cuenta con un elevado riesgo para la empresa, se deberá asignar un área neutral de despacho donde no se vea puesta en peligro la salvaguarda del departamento de bodega al momento que el courier llegue a las instalaciones, por lo que mostramos el área asignada para esta labor:



Foto 45: Área designada para despacho de mercadería a courier

4.7.5 CONTROLES FÍSICOS Y REPORTERÍA

Los reportes y demás controles físicos aportarán a determinar un control integral y de seguimiento sobre las gestiones de control y supervisión del departamento de bodega, los cuales detallamos:

- ✓ Reporte diario de despacho de facturas
- ✓ Reporte de rotación de inventario
- ✓ Reporte de tomas físicas de inventario

Siendo una propuesta de una metodología de control interno para mejorar los niveles de efectividad en el departamento de bodega de la compañía CIOGAMUL S.A., se implementará la elaboración de los mencionados tres informes para el análisis del stock.

4.7.5.1 Reporte Diario de Facturas Emitidas

Será un informe mediante el cual conoceremos la cantidad exacta de facturas emitidas al final del día, detallando facturas de clientes locales, de provincia, pendientes de despacho o retiro y anuladas.

Mediante este informe obtendremos el promedio de facturas emitidas semanal y mensualmente, lo que ayudará al departamento de Contabilidad a calcular con más precisión cuando se necesite la emisión de las mismas.

| CIOGAMUL S.A. | | |
|--|---|-------------|
| Reporte diario de facturas emitidas | | |
| Fecha: | | |
| Responsable: | Estuardo Rodriguez (Jefe de Bodega) | |
| Total facturas despachadas a clientes locales | | |
| Total facturas despachadas a clientes de provincia | | |
| Facturas pendientes de despacho (1) | | |
| Facturas anuladas (2) | | |
| TOTAL DE FACTURAS EMITIDAS HOY | | |
| Importante: | Las facturas no retiradas se anularán 48 horas después de su emisión. | |
| (1) Facturas pendientes de despacho | | |
| Cliente | Motivo | Seguimiento |
| | | |
| | | |
| (2) Facturas anuladas | | |
| Cliente | Motivo | Seguimiento |
| | | |
| | | |

Gráfico 15: Reporte diario de facturas emitidas

4.7.5.2 Reporte de Rotación de Inventario

Es un reporte mediante el cual conoceremos el movimiento de entradas y salidas de los productos de nuestro stock, o sea cuantas unidades se han adquirido y cuantas unidades se han vendido diario, semanal o mensualmente.

Dicho reporte también podremos calcular un promedio de cantidad requerida para el stock en nuestra próxima importación, mediante una fórmula basada en el stock actual y las unidades vendidas en el mes, en comparación al promedio vendido los 3 últimos meses.

| CIOGAMUL S.A. | | | | | | |
|-----------------------------------|---------------------|--------------|-----------------------------|--|---------------------|-------------------------------|
| Reporte de rotación de inventario | | | | | | |
| Mes: Diciembre del 2012 | | | | | | |
| No. | Código del producto | Descripción | Unidades vendidas en el mes | Promedio unidades vendidas (3 últimos meses) | Stock actual | Cantidad requerida para stock |
| 1 | CE505A | TONER HP 05A | 147 | 123 | 25 | 122 |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |
| Elaborado por: _____ | | | | | Revisado por: _____ | |

Gráfico 16: Reporte de rotación de inventario

4.7.5.3 Reporte de Toma Física de Inventario

Es el reporte mediante el cual realizaremos la toma e inventario cada cierto tiempo, para constatar que la administración y salvaguardia del departamento de bodega se esté llevando correctamente.

Dicho reporte detalla la toma física de inventario como primera información, luego se extraerá un inventario según sistema informático para cotejar estas dos informaciones.

En el caso que existiera diferencias de stock en algunos productos (faltantes y/o sobrantes), se deberá adjuntar una

justificación válida del motivo por el cual fuere; tal cual se muestra a continuación en el formato elaborado:

| CIOGAMUL S.A. | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------|---------------------|------------------------------|-----------|----------------|
| Reporte de toma física de inventario | | | | | | |
| Fecha: | | | | | | Bodega General |
| Realizado por: | Estuardo Rodríguez | | | | | |
| | | | | Diferencias | | |
| Código de producto | Descripción de productos | Stock físico | Stock según sistema | Faltantes | Sobrantes | Justificación |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| TOTALES | | | | | | |
| | | | Supervisado por: | Isabel Tello (Importaciones) | | |
| | Estuardo Rodríguez | | Revisado por: | Coralía Plúas (Contabilidad) | | |

Gráfico 17: Reporte de toma física de inventario

4.8 IMPACTO PRODUCTO-BENEFICIO OBTENIDO

A continuación se da a conocer las inconformidades que existen en la compañía Ciogamul S.A. con un nivel de porcentaje alto detallada en cada una, y una proyección aproximada para minimizar estos riesgos durante el periodo que se vayan aplicar los correctivos propuestos.

| INCONFORMIDADES | Antes de la implementación | Implementación proyectada |
|--|----------------------------|---------------------------|
| - Diferencias de inventario | 5% | 2% - 3% |
| - Seguridad del personal no autorizado | 25% | 5% |
| - Compras excesivas de ciertos productos | 14% | 4% - 6% |
| - Ubicación y localización de la mercadería. | 18% | 3% - 5% |
| - Productos en mal estado | 6% | 3% |

Gráfico 18: Inconformidades antes y después de la implementación

Como podemos observar se minimizará significativamente las inconformidades que al momento se presentan en la compañía. Esto se dará gracias a la implementación de controles aplicados a los existentes procedimientos de cada una de las áreas de la empresa.

4.9 VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

El presente trabajo de investigación ha sido revisado y analizado por un experto, para dicho análisis se solicitó al profesional por medio de una carta, la misma que presentaremos a continuación:

Guayaquil, Enero 14 del 2013

MBA.:

PEDRO FÉLIX PEÑAFIEL MARTILLO

Ciudad.

Con Atención: ABG. Byron López Tutor del Proyecto de Investigación

La presente misiva tiene como objetivo solicitarle su contribución como experto, por sus sólidos conocimientos en el área donde se desarrolló nuestro Proyecto de Tesis, a fin de que proceda con la validación del mismo, cuyo título es **“ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO DE BODEGA DE LA COMPAÑÍA CIOGAMUL S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL DURANTE EL AÑO 2011”**, dirigida por el

ABG. Byron López, requisito previo a la obtención del título de Ingeniero(a) en Contabilidad Auditoria - C.P.A., en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, para ello nos permitimos remitir un ejemplar del proyecto de investigación.

Por la atención que se sirva dar a la solicitud, agradecemos de antemano su colaboración.

Atentamente,

Sr. Andrade Huayamave Javier Alfonso
C.I. 0914867684

Sr. Calvas Cortez Ronald Gabriel
C.I. 0919488270

4.9.1 VALIDACIÓN DE UN EXPERTO

Una vez hecha la petición la experta emitió su veredicto, el mismo que fue respondido mediante carta de validación, la cual se presentara a continuación:

Guayaquil, Enero 18 del 2013

Sres.,

CALVAS CORTEZ RONALD GABRIEL

ANDRADE HUAYAMAVE JAVIER ALFONSO

Ciudad.

De mis consideraciones:

Me es grato conocer sus esfuerzos plasmados en dicho proyecto, pues las metas se consiguen con mucho ahínco y perseverancia. En este mundo competitivo es muy necesario contar con todas las herramientas para desempeñarse en cualquier ámbito con eficiencia y eficacia; y siendo conocedor de su espíritu de superación me enorgullece ayudarle en tal petición.

He procedido a revisar su Proyecto, conforme a su requerimiento en la misiva anterior y no tengo ninguna observación particular que ponga a consideración. El proyecto es ejecutable.

Para sus fines pertinentes.

Cordialmente,

MBA. PEDRO FÉLIZ PEÑAFIEL MARTILLO
C.I.: 0915641476

4.10 ANEXOS

4.10.1 CURRÍCULUM VITAE DEL EXPERTO

PEDRO FÉLIX PEÑAFIEL MARTILLO

36 años
Urb. Polaris Mz.796 Villa 7
Teléfono: 0995140618
E-mail: pedro.penafiel@hotmail.com

ESTUDIOS

| | |
|-----------------|---|
| Año 2012 | Egresado Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas Universidad de Guayaquil |
| Año 2009 | Diplomado en Finanzas Universidad Católica de Santiago de Guayaquil |
| Año 2005 | Egresado Maestría en tributación Escuela de Posgrado en Administración de Empresas ESPAE |
| Año 2000 | Ingeniero Comercial Escuela Politécnica Javeriana del Ecuador "ESPOJ" |
| Año 1999 | Contador Público Autorizado Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil |

EXPERIENCIA LABORAL

- **PCJ & ASOCIADOS CIA. LTDA. – Firma de auditoría**
Socio fundador y presidente
De mayo del 2000 hasta la fecha
- **BDO STERN – Firma de auditoría**
Auditor externo
De mayo de 1997 a abril del 2000

IDIOMAS

- **Español:** Natal
- **Inglés:** Avanzado (hablado y escrito)

FORMACIONES ADICIONALES E INTERESES

He participado en varios talleres y seminarios en las áreas societarias, tributarias, laborales y de administración entre los cuales se destacan:

| | |
|-------------------|---|
| Abril-2012 | Seminario “Práctica Jurídica Societaria” Ediciones Legales, EDLE S.A. |
| Oct-2011 | Michael Porter – Congreso de Estrategia y Competitividad Seminarium |
| Mayo-2011 | Seminario “Código de la Producción: Innovaciones en Materia Laboral y Alternativas de Contratación” Trebol Training Consultores S.A. |
| Enero-2011 | Seminario “Petición y Reclamo Tributario y Beneficios Fiscales Contenidos en el Código de la Producción” Ediciones Legales, EDLE S.A. |
| Sept-2010 | Seminario “Estados Financieros para Empresas del Sector Privado” Ediciones Legales, EDLE S.A. |
| Mayo-2010 | Seminario “Riesgos en el Ámbito Jurídico en la Prevención de Lavado de Activos” Ediciones Legales, EDLE S.A. |
| Julio-2009 | “Neoconstitucionalismo, Derechos y Garantías” Universidad de Especialidades Espíritu Santo |
| Abril-2009 | Seminario “Negociación Avanzada” IDE Business School |

CONCLUSIONES

El proceso de esta tesis comenzó con el análisis de todos los problemas que se hallaron en dicho departamento, tales como: recepción, almacenamiento, orden, despacho, seguridad y demás inconformidades dentro de bodega.

La capacitación al personal no es la adecuada para que puedan realizar las tareas asignadas, puesto que se cometen errores con los procedimientos establecidos al momento del ingreso y egreso de la mercadería en la bodega.

Las normas y políticas establecidas por Gerencia, no son suficientes ni adecuadas para el control de la mercadería en bodega y se aplican en forma irregular.

RECOMENDACIONES

Capacitar al personal involucrado en el control de inventarios en bodega por medio de seminarios, o por parte de compañeros que son altamente calificados en tareas similares para que se apliquen los procedimientos propuestos para el control de los inventarios y de esta manera evitar que se produzcan errores en el desarrollo de sus tareas asignadas.

Mejorar procedimientos y políticas por parte de Gerencia, implementando más supervisión en el control de los inventarios, los cuales permitirán a la empresa tener una cantidad ideal de existencias, evitando la baja rotación del mismo.

Es importante recalcar que CIOGAMUL S.A. debe aplicar controles internos en sus operaciones, esto conducirá a conocer la situación real de la misma con una buena planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejora visión sobre su gestión.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- ✚ Adan, Everett y Ebert, Ronald J.:
Administración de la producción y las Operaciones: Conceptos,
Modelos y Funcionamiento
S.L.: Prentice Hall International, 1991

- ✚ Reforma Parcial del Decreto N° 2.289 de fecha 18 de Diciembre de
1997, Publicado en la Gaceta Oficial N° 5.212.

- ✚ <http://www.monografias.com/trabajos87/optimizacion-gestion-almacenamiento/optimizacion-gestion-almacenamiento2.shtml#referenciab#ixzz2JHxY2aQ7>

- ✚ Administración financiera. Robert w. Johnson. Capitulo. Administración de inventarios. Inicio pagina 177.

- ✚ <http://www.monografias.com/trabajos11/conin/conin2.shtml#ixzz2JI0UkPZx>

- ✚ Narasimhan, Seetharama/ otros; Planeación, producción y control de inventarios; Segunda edición; Prentice-Hall; México 1997.

- ✚ Gestión de stocks - Autor: R. Laumaille - Editores: Gestión 2000 - Año de publicación: 1992 - ISBN: 84-86703-68-9

- ✚ <http://mexico.smetoolkit.org/mexico/es/content/es/587/Gesti%C3%B3n-de-inventario>.

- ✚ <http://www.buenastareas.com/materias/tesis-de-grado-sobre-el-sistema-de-control-de-inventarios-y-su-influencia-en-la-utilidad/0>