



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO(A) EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA - C.P.A

TÍTULO DEL PROYECTO

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL ÁREA DE
IMPORTACIONES EN LA EMPRESA DISALVID UBICADA EN EL CANTÓN
MILAGRO”.**

AUTOR:

Noemí Elizabeth Echeverría Torres

Ricardo Reynaldo Chonillo
Ramírez

MILAGRO, SEPTIEMBRE 2013

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por la Srta. Noemí Elizabeth Echeverría Torres y el Sr. Ricardo Reynaldo Chonillo Ramírez, para optar al título de Ingeniero (a) en Contaduría Pública y Auditoria – C.P.A y que acepto tutoriar a los estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 27 días del mes de Septiembre del 2013.

Ing. Edwin Favio Valderrama Barragán.

Firma del tutor.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los autores de esta investigación declaran ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de su propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 27 días del mes de Septiembre del 2013

Noemí Elizabeth Echeverría Torres

Firma de la egresada

CI: 092556191-2

Ricardo Reynaldo Chonillo Ramírez

Firma del egresado

CI: 092799849-2

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniero (a) en Contaduría Pública y Auditoría – C.P.A. otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL
Ing. Edwin Valderrama.

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO
Ing. Mercedes Muñoz

DEDICATORIA

A DIOS. Por su infinita misericordia y las bendiciones recibidas cada día las que me han ayudado a seguir por el camino correcto para alcanzar mis objetivos.

A MI FAMILIA. Por ser el motor de vida, a La Sra. Natividad Bastidas y Sra. Rossy Torres quienes han guiado mis pasos con su infinito amor, mostrándome que todo sacrificio tiene su recompensa, a la Srta. Karla Torres, mi hermana querida por sus palabras oportunas y acertadas en los momentos más difíciles, por esto y por mucho más dedico este proyecto a mis tres guerreras favoritas.

NOEMI ELIZABETH ECHEVERRIA TORRES

DEDICATORIA

Al concluir esta hermosa etapa de mi vida, que me ha regalado sin duda alguna valiosas experiencias, que estoy seguro que me servirá a lo largo de mi existencia. Quiero dedicar este esfuerzo de manera especial a mis padres de quienes tuve la oportunidad de aprender tanto en lo académico como en lo espiritual, ya que con su entrega diaria; por su paciencia y tolerancia.

Dedico este trabajo que es el fruto de sus esfuerzos reflejados en mí.

RICARDO REYNALDO CHONILLO RAMÍREZ

AGRADECIMIENTO

Desde lo más profundo de mi corazón agradezco a mi Padre Celestial quien ha sido el creador mi vida, y quien ha guiado mis pasos por el bien, por estar siempre a mi lado en momentos buenos y malos.

A MIS MAESTROS. Por aportar con un granito de arena en el transcurso de mi formación profesional.

A MI TUTOR. Por ser mi guía académica, y a quien esto muy agradecida por su infinita paciencia y predisposición.

A MI COMPAÑERO DE TESIS. Agradezco su confianza, sus palabras sabias en los momentos más desesperantes, en todo el proceso de la tesis.

NOEMI ELIZABETH ECHEVERRIA TORRES

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios, creador y fortalecedor de nuestro espíritu, para que podamos realizar todo aquello que nos proponemos.

Agradezco a esos seres especiales que Dios puso como guías en mi camino, mis padres **Sra. Aleja Azucena Ramírez Mejía**, y el **Sr. Segundo Salomón Chonillo Salazar**; quienes con mucho esfuerzo y gran ilusión me han regalado el tesoro más grande después de la vida que es la educación.

A mis hermanos Jonathan y José Chonillo por ser la alegría de nuestra casa y una bendición que Dios nos regaló.

A mis compañeros porque forman parte esencial en la historia de mi vida y siempre los recordare y los llevare en mi corazón; Noemí Echeverría, Lisbeth Peñafiel, Amparo Mejía, Linda Guerrero, María José Barzallo, Andrea Solórzano, Michelle Reyes, Jennifer De La Torre.

A mis casi hermanos; Geovanny Mayanza, Jorgue Luis Tuquinga, Marcos Camino, Marcos Yuquilema.

Gracias a todos por qué me han ayudado a crecer.

RICARDO REYNALDO CHONILLO RAMÍREZ

CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR

Doctor

Msc. Jaime Orozco Hernández

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“Estudio de Factibilidad para la Creación del Área de Importaciones en la empresa Disalvid ubicada en el Cantón Milagro”**, y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 27 de Septiembre del 2013

Firma de la egresada

Noemí Elizabeth Echeverría Torres

CI: 092556191-2

Firma del egresado

Ricardo Reynaldo Chonillo Ramírez

CI: 092799849-2

ÍNDICE GENERAL

CARATULA	i
ACEPTACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vii
CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
INDICE DE CUADROS	xiii
INDICE DE GRÁFICOS	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	2
EL PROBLEMA	2
1. 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Problematización	2
1.1.2 Delimitación del problema.....	4
1.1.3 Formulación del problema	4
1.1.4 Sistematización del problema	4
1.1.5 Determinación del tema	5
1.2 OBJETIVOS.....	5
1.2.1 Objetivo General.....	5
1.2.2 Objetivos Específicos.....	5
1.3. JUSTIFICACIÓN	5
1.3.1 Justificación de la investigación	5

CAPÍTULO II	7
MARCO REFERENCIAL	7
2.1. MARCO TEÓRICO.	7
2.1.1 Antecedentes históricos.....	7
2.1.2 Antecedentes referenciales.	10
2.1.3 Fundamentación.	11
2.2. MARCO LEGAL	22
2.3. MARCO CONCEPTUAL	30
2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES	32
2.4.1 Hipótesis General	32
2.4.2 Hipótesis Particulares	32
2.4.3 Declaración de variables.....	33
2.4.4 Operacionalización de las variables	34
CAPITULO III	35
MARCO METODOLÓGICO	35
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL	35
3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	36
3.2.1 Características de la población.....	36
3.2.2 Delimitación de la población	36
3.2.3 Tipo de muestra.....	36
3.2.4 Tamaño de la muestra	37
3.2.5 Proceso de selección.....	38
3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	38
3.3.1 Métodos teóricos	38
3.3.2 Métodos empíricos.....	38
3.3.3 Técnicas e instrumentos	39
3.4. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	39

CAPITULO IV	
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	40
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA, Y PERSPECTIVA ...	57
4.3 RESULTADOS.....	57
4.4 VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS.....	59
CAPITULO V.....	60
PROPUESTA.....	60
5.1 TEMA	60
5.2 JUSTIFICACIÓN	60
5.3 FUNDAMENTACIÓN	61
5.4 OBJETIVOS.....	63
5.4.1 Objetivo General de la propuesta	63
5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta	63
5.5 UBICACIÓN	64
5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	65
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	66
5.7.1. Actividades	66
5.7.1.1. Filosofía corporativa	66
5.7.1.2. Análisis FODA	67
5.7.1.3. Descripción de las actividades.....	68
5.7.2. Recursos y Análisis Financieros	88
5.7.2.1. Presupuesto de Inversión	88
5.7.2.2. Presupuesto de Gastos.....	90
5.7.2.3. Presupuesto de Costos	93
5.7.2.4. Presupuesto de ventas.....	98
5.7.2.5. Flujo de Caja	103
5.7.2.6. Estado de Resultado.	113
5.7.2.7. Balance General.....	114
5.7.2.8 ANÁLISIS FINANCIEROS.....	116

5.7.3 Impacto.....	118
CONCLUSIONES	123
RECOMENDACIONES	124
BIBLIOGRAFIA	125
ANEXO 1. ENCUESTA	129
ANEXO 2. Diagrama de Ishikawa.	131
ANEXO 3. Matriz de la Problematicación.....	132
ANEXO 4. Instrumentos Aplicados	134
ANEXO 5. Formulación de Preguntas	135
ANEXO 6. Autorización de la empresa.	137
ANEXO 7. Informe Plagium.....	138

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Operacionalidad de las variables.....	34
Cuadro 2. Calidad del servicio.....	41
Cuadro 3. Área de Importaciones.....	42
Cuadro 4. Personal para Importaciones.....	43
Cuadro 5. Mejoramiento del servicio	44
Cuadro 6. Asistente de Importaciones	45
Cuadro 7. Políticas y Procedimientos.....	46
Cuadro 8. Pedidos no despachados	47
Cuadro 9. Agente Aduanero Interno.....	48
Cuadro 10. Agente Aduanero Interno.....	49
Cuadro 11. Agente Aduanero Interno.....	50
Cuadro 12. Área de Importación	51
Cuadro 13. Problemas de Importación.....	52

Cuadro 14. Aplicación de Modelos de Control	53
Cuadro 15. Creación del puesto Asistente Aduanero.....	54
Cuadro 16. Espacio físico dentro de la empresa.....	55
Cuadro 17. Calidad del producto.....	56
Cuadro 18. Verificación de las hipótesis	59
Cuadro 19. Manual de Funciones Gerente	72
Cuadro 20. Manual de Funciones del Contador	73
Cuadro 21. Manual de Funciones del Jefe de compras	74
Cuadro 22. Manual de Funciones del Vendedor	75
Cuadro 23. Manual de Funciones de Jefe Financiero	76
Cuadro 24. Manual de Funciones del Asistente Financiero	77
Cuadro 25. Manual de Funciones del Facturador.	78
Cuadro 26. Manual de Funciones del Jefe de Operaciones.....	79
Cuadro 27. Manual de Funciones del Bodeguero	80
Cuadro 28. Manual de Funciones del Chofer.....	81
Cuadro 29. Manual de Funciones del Técnico.	82
Cuadro 30. Manual de Funciones del Jefe de Importaciones.....	84
Cuadro 31. Manual de Funciones del Agente Aduanero Interno.....	85
Cuadro 32. Manual de Funciones del Asistente de Importaciones.....	86
Cuadro 33. Manual de Funciones del Asistente de Control de Calidad	87
Cuadro 34.- Inversión de la investigación	88
Cuadro 35.- Índices Financieros.....	116

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Proceso de Nacionalización de Mercancías	21
Gráfico 2. Calidad del Servicio	41
Gráfico 3. Área de Importaciones.....	42
Gráfico 4. Personal para Importaciones.....	43
Gráfico 5. Mejoramiento del servicio.....	44
Gráfico 6. Asistente de Importaciones.....	45
Gráfico 7. Políticas y Procedimientos.....	46
Gráfico 8. Pedidos no despachados.....	47
Gráfico 9. Agente Aduanero Interno.....	48
Gráfico 10. Material en malas condiciones.....	49
Gráfico 11. Pedidos no despachados a tiempo.....	50
Gráfico 12. Área de Importación.....	51
Gráfico 13. Problemas de Importación	52
Gráfico 14. Aplicación de Modelos de Control.....	53
Gráfico 15. Creación del puesto Asistente Aduanero.....	54
Gráfico 16. Espacio físico dentro de la empresa.....	55
Gráfico 17. Calidad del producto.....	56
Gráfico 18. Ubicación de empresa Disalvid.....	64
Gráfico 19. Estructura Funcional actual	71
Gráfico 20. Índices Financieros.....	116
Gráfico 21 Índices Financieros.....	117

RESUMEN

El presente proyecto esta direccionado al mejoramiento del servicio que ofrece la empresa Disalvid ubicada en el Cantón Milagro, provincia del Guayas con la finalidad de proporcionar productos de calidad a los clientes de dicha distribuidora, y en vista de las constantes quejas de los demandantes se realizara una investigación para determinar los causales de las mismas por la falta de seriedad al momento de entregar los pedidos, dado esto la investigación tendrá como objetivo principal determinar cuáles son los factores que inciden en la reducción del incumplimiento de los pedidos por la falta de materia prima.

Al analizar las posibles causales del problema central se determinan hipótesis, las cuales serán debidamente verificadas por medio de una investigación de campo, la que será aplicada a los clientes afectados de la empresa. Con estas respuestas se verificara las hipótesis para así determinar la posible solución al problema.

Tomando en cuenta los riesgos que se pueden suscitar la empresa está dispuesto a someterse a cambios que beneficien el desarrollo de la misma, por lo que este proyecto pretende reducir considerablemente los problemas hasta ahora surgidos mediante la implementación del área de importaciones, la cual es según los investigadores necesidad primordial para la empresa, hay que tomar en cuenta que para cumplir con las exigencias de los clientes hay que estar en constante innovaciones y acorde a los cambios tecnológicos, pues esto hará que la imagen de la empresa este en constante crecimiento.

Además de los análisis se realizó proyecciones de los estados financieros para verificar el crecimiento monetario de las utilidades con los cambios que se pretenden implantar en la empresa, y para concluir se ha realizado las respectivas conclusiones y recomendaciones del acaso con la finalidad de que sean consideradas para la mejorar cada día los procesos de la distribuidora.

ABSTRACT

This project is directed at improving the service offered by the company located in the Canton Disalvid Milagro, Guayas Province in order to provide quality products to customers of the distributor, and in view of the constant complaints of the applicants will be held an investigation to determine the causes of the same lack of seriousness when delivering orders, since this research will aim to identify the main factors affecting the reduction of non-compliance of orders by the lack of raw materials.

When analyzing the possible causes of the core problem is to determine hypotheses which will be duly you verify through field research, which will be applied to the affected customers of the company. With these assumptions were verified answers in order to determine the possible solution to the problem.

Taking into account the risks that I can raise the company is willing to undergo changes that will benefit the development of the same, so this project aims to significantly reduce the problems so far encountered by implementing the area of imports, which is as researchers overriding need for the company, take into account that to meet customer demands have to be in line with constant innovations and technological changes, as this will make the image of the company that is constantly growing.

In addition to the projections analysis was performed to verify the financial statements monetary growth in profits with changes to be implemented in the company, and was made to conclude the respective conclusions and recommendations of the case in order to be considered for the better every day distribution processes.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto se pretende realizar en la Empresa Disalvid ubicada en el cantón Milagro, la cual desde el 2008 está dedicada a la distribución de material de aluminio la misma que constantemente a crecido debido a la gran demanda con la que cuenta en la actualidad, para la empresa cada vez más se torna un reto satisfacer a los clientes por este motivo la empresa desde hace 2 años tomo la decisión de importar material desde Colombia y la China; por la cual cuenta con un Agente de Importaciones que no labora para la empresa, sino que cumple el papel de un tercero.

En un principio el proceso de las Importaciones fueron un éxito los clientes cada vez se mostraban más satisfechos con sus pedidos, pero con el paso del tiempo este proceso se volvió deficiente, porque los mismos tardaban más tiempo de lo normal; dando como resultado que los clientes se comiencen a inquietar y pusieran constantes quejas hasta el punto de poner limitantes y exigencias para sus despachos.

Por los inconvenientes causados, se ha propuesto realizar una investigación exhaustiva para medir el grado de pérdidas y disconformidad de los clientes, al ejecutar esta investigación se verificara si se podrá ejecutar la propuesta de este proyecto.

El proyecto se basa en la Creación de un Área de Importaciones dentro de la empresa, en la cual se desempeñaran personas ligadas a la empresa, además será necesario establecer políticas y procedimientos que los empleados y clientes deben cumplir para que los procesos se tornen factibles a la empresa, y así tanto los clientes y los posibles clientes recuperen la confianza y credibilidad de la Distribuidora.

Mediante la ejecución del plan los principales beneficiados serán los clientes y la empresa por que se cumplirá el objetivo principal, que es ser líderes en el mercado con eficiencia y eficacia.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1. 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematicación

Muchas empresas que realizan importaciones se han visto envueltos en sin número de problemas con los proveedores por la demora de los despachos de la materia prima. La empresa que provee del material importado es Alúmina, esta compañía se inicia cuando ALCAN de Canadá adquiere en 1960 una industria de aluminio en Cali, denominándola ALUMINIO ALCAN DE COLOMBIA, comenzando a funcionar con una planta de extrusión y fundición. En 1963 se instala la planta de laminación.¹

En la actualidad el uso del aluminio es indispensable para la elaboración de puertas y ventanas que den seguridad y confort en una oficina, empresa, hogar, etc. La utilización de este material se ha incrementado, debido a sus bajos costos, durabilidad, fácil limpieza, y rápidas instalaciones. Con los avances tecnológicos el aluminio ha sufrido cambios que ayudan a incrementar las ventas por la excelente calidad.

Para satisfacer a los clientes la empresa opto por importar material que cumpla con las exigencias y requerimientos del demandante, pero esta

¹ Página de alúmina, empresa reconocida a nivel mundial, posee distribuidoras en el Ecuador
<http://www.alumina.com.ec>

decisión se ha tornado muy complicada y tediosa porque en consecuencia a que en la empresa no existe un área y personal que se dedique a las importaciones; la distribución ha contratado el servicio de un agente de importaciones. El mismo que ha incumplido con el trámite ocasionando tardíos despachos a los clientes y estos a su vez desconfían de la calidad del servicio que se proporciona.

Los inconvenientes mencionados en el párrafo anterior, trajo como consecuencia la disminución de las ventas, además la poca capacitación al personal ha ocasionado insatisfacción en los clientes los cuales han decidido realizar las comprar en otros locales del sector, para lo cual se ha decidido realizar análisis de factibilidad para la implementación de la mencionada área y así reducir costos y minimizar tiempo, sin olvidar que se cumplirá con los clientes, los mismos que serán la base fundamental en el incremento de la rentabilidad, es decir, cuando sus ingresos son mayores que los gastos, y la diferencia será considerada como aceptable.

Al satisfacer el gran número de cliente la empresa obtendrá una posible rentabilidad que satisfaga las expectativas de los accionistas de la misma.

Uno de los constantes inconvenientes que retrasa el despacho de los pedidos, es la tardanza en los trámites de desaduanización, por lo consiguiente demora en llegar el material a las bodegas de la empresa; por estos problemas debería seguirse pasos claros donde se facilite y agilite dicho trabajo.

Según Alejandro Lerma Kirchner en su libro de Marketing explica que la rapidez en los trámites de la Aduana deben hacérselos con pulso; si tanto el importador como la importadora tienen claro que la importación es indispensable tenerla a tiempo deberá tener claro que los costos deben ser cancelado a tiempo, la documentación debe ser la idónea y estar acorde al pedido, si todo está en correcto orden la Aduana no retrasara el desembarco.²

2 Comercio y Marketing Internacional Escrito por Alejandro E. Lerma Kirchner, Enrique Márquez Castro, cuarta Edición.

Para una empresa con gran acogimiento como Disalvid es indispensable contar con material y cumplir a los clientes en todo momento. Es necesario que se tomen medidas a tiempo y se corrija las malas prácticas que se han venido realizando. Con el aporte de este proyecto se pretende minimizar en un 90% los constantes inconvenientes causados en los procesos de importaciones y despachos fuera de tiempo.

1.1.2 Delimitación del problema

Espacio: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Sector: Milagro

Empresa: Disalvid

Área: Importaciones

Tiempo: 4 meses

Aspecto: Creación de un Área.

1.1.3 Formulación del problema

¿Cuáles son los factores que inciden en el incumplimiento de los pedidos por la escasa Gestión Interna de importaciones?

1.1.4 Sistematización del problema

¿De qué manera se reduciría la deficiencia en el trabajo del agente de importaciones para minimizar el poco interés sobre el mismo?

¿De qué forma se reduciría la mala planeación de los pedidos permitidos fuera de tiempo al despacho inoportuno de materia prima?

¿Cómo se podría reducir el retraso del proceso de desaduanización por el escaso seguimiento a los trámites?

¿De qué forma se podría disminuir las inconformidades de los clientes por las malas condiciones del material?

1.1.5 Determinación del tema

Estudio de Factibilidad para la Creación del Área de Importaciones en la Empresa Disalvid ubicada en el Cantón Milagro.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Determinar los factores que incidan en la reducción del incumplimiento de los pedidos por falta de materia prima, para minimizar las constantes quejas de los clientes y proporcionar despachos oportunos.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Determinar de qué manera se reduciría la deficiencia en el trabajo del agente de importaciones para minimizar el poco interés sobre el mismo.
2. Definir de qué forma se reduciría la mala planeación de los pedidos permitidos fuera de tiempo al despacho inoportuno de materia prima.
3. Investigar de qué manera se podría reducir el retraso del proceso de desaduanización por el escaso seguimiento a los trámites.
4. Definir de qué forma se podría disminuir las inconformidades de los clientes por las malas condiciones del material.

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación de la investigación

Disalvid, distribuidora ecuatoriana, autorizada por Alúmina empresa líder en la comercialización de aluminio compuesto, fue creada con el afán de satisfacer las necesidades de los clientes locales que requieren la venta directa de este material, el cual es indispensable para la elaboración de puertas y ventanas las cuales son accesibles a las comodidades de los clientes.

Debido a la construcción de viviendas modernas, en la ciudad ha surgido la necesidad de contar con material que facilite y agilite el trabajo de elaboración de puertas y ventanas, para esto en la actualidad se cuenta con aluminio compuesto el cual se lo utiliza con regularidad en las construcciones de edificios y casas, donde prevalece la calidad de la materia prima, los mismo que satisfacen las necesidades de los cliente.

La empresa objeto de esta indagación en la actualidad se ha visto envuelta en problemas los cuales afecta a las utilidades de la misma; uno de estos inconvenientes es la tardanza en el proceso de importación, el cual genera un malestar a los clientes; pues, esto deja como resultado el incumpliendo de los despachos por la falta de material si la empresa no supera esta anomalía podría perder sus clientes potenciales.

La presente investigación tiene como finalidad detectar cuáles son los factores que inciden en el incumplimiento de los pedidos de materia prima, ya que por el mismo podrían decaer las ventas. Uno de los puntos más importantes de esta indagación es detectar o identificar las causas por que se da el incumplimiento de los pedidos.

Con los resultados obtenidos de esta exploración se pretende reducir los inconvenientes causados en la empresa y así eliminar las constantes quejas de los clientes, lo cual llevara a Disalvid a generar mayores ingresos debido a la calidad de su trabajo y eficiencia en el mismo.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO.

2.1.1 Antecedentes históricos.

Debido a la Importancia de la red de intercambios internacionales forjado por los países europeos desde el Siglo XVI en el desarrollo del comercio internacional. Se produce un fuerte crecimiento del mismo (el movimiento internacional de mercancías era en 1913 25 veces superior al de 1820). Las mayores tasas de crecimiento del Comercio Internacional tuvieron lugar entre 1840-1870 (entre 4,8 y 5,5% anual), durante el período librecambista. El ritmo de crecimiento fue menor entre 1.820-1.840 (2,8% anual) y 1.870-1.980 (3,2% anual).

Factores que influyeron en el crecimiento del comercio internacional: La demanda de materia primas por parte de la industria textil del algodón europea y la exportación europea de textiles, hierro, acero, maquinaria y productos químicos. En definitiva el progreso tecnológico que acompañó al proceso de industrialización del Siglo XIX.³

Hablar de importaciones en el Ecuador es un tema de arduo debate. Para unos, la falta de un cambio de la matriz productiva ahonda la brecha

³ La historia nace desde los inicios del siglo XIX cuando la gente tenía la necesidad de cambiar artículos. http://webs.uvigo.es/cfacal/04esquema5_1.htm

comercial. Para otros, el crecimiento trae consigo mayor cantidad de importaciones.

Desde el 2000, cuando entró en vigencia la dolarización, el déficit de balanza comercial no petrolera pasó de USD -728 millones a USD - 8 545 millones, el año pasado, es decir, creció 10 veces. El problema no solo es que el desajuste de la balanza comercial se haya hecho cada año más grande, sino que ciertas importaciones no hayan podido ser sustituidas o que las exportaciones no crezcan de la misma manera, dice el economista Pablo de la Torre.⁴

“Evidentemente, el país se transformó en consumista. Y hemos pasado más de 10 años sin crear una matriz sustitutiva de relevancia. Se han hecho cambios productivos, sí, pero aún son insuficientes. Hoy no se ve algo que demuestre que eso cambiará”. Y han habido contados intentos por revertir esa situación. Así por ejemplo, a finales del 2010 se autorizó a la firma Audioelec para que ensamblara ocho modelos de celulares bajo la marca Riviera. Lejos de disminuir la importación de estos aparatos, el consumo se incrementó, hasta el punto de que ahora se vuelve a mencionar el proyecto y a la vez se restringen las importaciones, argumentando temas ambientales.⁵

Con el paso de los años las empresas han evolucionado tanto que ahora con el fin de engrandecer y captar un determinado sector se vuelven netamente importadoras, tanto así que el Banco Central de Ecuador afirma que en el 2011 las Importaciones llegaron a un 27% de incremento, el mismo que no es favorable para el Gobierno actual ya que este considera que esta nación debe ser exportadora de raíz por la calidad y diversidad de productos que esta provee y que no son bien

⁴ <http://www.lacamaradequito.com/noticias/detalle-de-noticia/noticia/la-sustitucion-de-las-importaciones-en-el-pais-se-muestra-debil/>

⁵ Diario el Comercio http://www.elcomercio.ec/negocios/sustitucion-importaciones-debil_0_726527607.html.

comercializados.⁶

En el Ecuador las materias primas que más se importan van destinadas a los sectores industriales, sector agrícola y el sector de la construcción, dentro de este último, se encuentra la constante importación del aluminio ya que este metal se ha convertido en una herramienta principal para la elaboración de estructuras arquitectónicas como edificios, oficinas, casa, etc.

Las importaciones para las empresas en muchas ocasiones se vuelven tediosas y hasta un mal necesario, en algunas de ellas para su realización contratan personas ajenas a la empresa para que elaboren los trámites correspondientes, por motivo que no cuentan con personal, área e instrumentos necesarios dentro de su institución. Este problema para muchas ha traído graves consecuencias como perder clientes por la falta de cumplimiento de sus pedidos, por la constante demora y poco seguimiento que se le hace a las importaciones por parte del tercero contratado para dicho trabajo. En numerosas ocasiones la importadora no envía el material a tiempo lo que hace que se retrase los pedidos y que los clientes tomen decisiones violentas como es la busca que nuevos ofertantes.

Para reducir las constantes quejas de los clientes las empresas han ido evolucionando sus procesos tanto así, que en la actualidad cuentan con personal capacitado y un área estratégica para dar el oportuno seguimientos a sus importaciones.

Disalvid que es una empresa Distribuidora también se ve afectada por el problema del incumplimiento de pedidos por los retraso de la importación de la materia prima, el análisis de esta problemática conlleva a que esta debe ser combatida mediante la implementación de un área que se encargue del trabajo retrasado, y así ofrecer buen servicio a los clientes.

⁶ Cámara de Comercio Guayaquil, boletín de comercio Exterior edición actual julio 2011/N°. 032

2.1.2 Antecedentes referenciales.

Proyectos utilizados como referencia:

1. Proyecto: “Proyecto de Factibilidad para la Importación y Comercialización de Banner Stands y Roll Ups como Artículos de Rotulación desde China hacia la Ciudad de Quito, para la Empresa Amazonas Rotulación.”

Autor: Cristina Yolanda Flores Méndez.

Fecha de ejecución: Quito, Septiembre 2009

N° de páginas: 220 páginas.

Resumen: Este proyecto se realiza para estudiar y analizar los productos nuevos en rotulación como son los banner stands y roll ups y determinar el alcance para la importación de los mismos para de esta manera ofrecer a la demanda existente en la ciudad de Quito elementos de publicidad exterior; además es importante constatar la rentabilidad que pueden brindar estos productos para que se proceda a su importación. Con la ejecución de este proyecto podemos ver la existencia de nuevas alternativas para la publicidad exterior que pueden adoptar las empresas para su promoción.

2. Proyecto: “Diseño de un Sistema de Control para la Mejora Administrativa y Financiera a través del Análisis de Indicadores de Medición para un Empresa Distribuidora de Suministros Automotrices”

Autor: Cinthya Mariela García Arias, Claudia Sofía Torres Doylet

Fecha de ejecución: Guayaquil, Marzo 2010

N° de páginas: 8 páginas.⁷

Resumen: El presente proyecto expone el diseño de un Sistema de Control para la mejora administrativa y financiera a través del análisis de indicadores de medición para empresa distribuidora de suministros automotrices

⁷ <http://www.lasnoticiasya.com/2012/10/11/discurso-de-disciplina-administrativa-y-financiera-es-hueco-e-insostenible-dominguez-2/>

El objetivo principal de este proyecto es exponer la importancia de un control en todas las áreas de la organización a través de los indicadores que permiten tener una idea concreta de la situación administrativa, financiera y operativa para mejorar su desempeño, competitividad y precisión de operaciones aumentando su rentabilidad. Se expone la justificación del problema con sus respectivos objetivos a alcanzar, aspectos teóricos que han sido utilizados en el proyecto, bases legales, técnicas y una descripción del área en el cual se enfoca el proyecto. Luego se describen los procesos que se realizan en el área de importaciones.

Finalmente se expondrá las conclusiones y recomendaciones respectivas que permitirán la implementación adecuada del sistema propuesto.

2.1.3 Fundamentación.

La Creación de un Área es una tarea que conlleva una serie de procesos que deben ser realizados paso a paso para que resulte eficiente. Este proyecto está fundamentado en la ejecución de un estudio el cual indicara como se debe realizar el mismo.

La investigación se la va a desarrollar mediante el levantamiento de información actual, en la cual se detectará los errores que se ha venido cometiendo en la empresa para así buscar las alternativas necesarias para combatirlas.

El desarrollo de la propuesta se la hará en base a los resultados de la investigación en los cuales se proporcionara recomendaciones y sugerencias para su aplicación.

Gestión Aduanera quiere decir:

1. Contar con información ONLINE de todos y cada uno de sus despachos aduaneros, conociendo así **el estatus de sus trámites** al momento que lo requieran

2. **Informar oportunamente a sus clientes** de la situación logística de sus trámites (su cliente revisará fácilmente sus trámites a través de la Web) ... **Es un servicio de valor que usted podrá ofrecer a sus clientes**
3. **Cargar y descargar documentos adjuntos a sus trámites** (Nota de Pedido, Guías, Facturas, etc.) y comparta documentos con sus usuarios y clientes.
4. **E-Logistik.NET envía mensajes e informes automáticos**, evitándole realizar llamadas telefónicas o preparar tediosos reportes que causan pérdida de tiempo
5. Gestionar **consultas y reportes** del estatus de sus trámites: pendientes, retardados, con problemas, culminados, trámites aéreos o marítimos, etc.⁸

NORMAS EN RELACION A FORMATOS, MENSAJES DE DATOS E INTERCAMBIO DE DATOS.

1. En tanto se implemente el nuevo sistema de envío electrónico de datos, SEND en el ámbito nacional, el Documento Único de Importación (DUI) impreso, el Formulario Único de Exportación (FUE), y demás documentos impresos, continuarán siendo el medio para la entrega de información de despacho aduanero establecida en el Reglamento General de la L.O.A.
2. El SEND operará las 24 horas del día, los 365 días del año, salvo hecho fortuito o causa de fuerza mayor, en cuyo caso se activará el procedimiento de contingencia tanto para recepción como para proceso de información, que señale el instructivo correspondiente. El uso de otros medios de transferencia de datos, sustitutivos del electrónico, como son los medios magnéticos u ópticos, será aceptado sólo en los casos que señale el precitado instructivo, y autorizados por el Gerente Distrital correspondiente.

⁸ <http://comercioexterior.com.ec/qs/content/sistema-de-seguimiento-y-gesti%C3%B3n-aduanera>

3. Según se desprende del Artículo 47° del Reglamento General de la L.O.A, la Declaración aduanera electrónica, y demás documentos electrónicos relacionados, tienen valor administrativo, por consiguiente, serán aceptados por la CAE según lo que determine el procedimiento respectivo. Los documentos electrónicos podrán complementar, o reemplazar, a los Documentos Impresos. En este último caso, el Agente Afianzado, en su condición de fedatario, conservará los documentos impresos y documentos de acompañamiento originales.

4. La transferencia electrónica de datos, prevista en el Artículo 47° del Reglamento de la L.O.A., se sujetará a los formatos de datos, aprobados y actualizados por la CAE para tal efecto, los que serán intercambiados electrónicamente, entre Agentes Afianzados de Aduana y la CAE. Uno, o más, de tales formatos, conforman una unidad de transmisión electrónica, a la que se denominará “Mensaje de Datos”.

5. El proceso de intercambio electrónico de datos consta de:

a) transferencia electrónica del DAU y Documentos de acompañamiento, por el Agente de Aduana a la CAE,

b) validación automática de cada uno de los datos, y de sus relaciones con otros datos (cumplimiento de reglas), transferencia electrónica de la CAE al Agente de Aduana, con lo que se cierra el ciclo “envío - recepción – procesamiento – respuesta – recepción de respuesta”. Este proceso de intercambio esta soportado en el uso del correo electrónico, la red pública Internet, y una aplicación informática, elementos que se integran para conformar el subsistema de intercambio electrónico de datos aduaneros (**SEND**).

6. La CAE aprobará los formatos de datos necesarios para la declaración de mercancía, declaración del valor y otros requeridos para la facilitación, con control, del despacho aduanero. En tal sentido, existirán formatos para el envío de datos a la CAE, y, formatos para la transmisión de respuestas al Agente Afianzado de Aduana.

7. Los formatos de datos, para despacho aduanero, que entrarán en vigencia con la primera versión del SEND, son:

DAU

a) DAUHDR01: datos generales de la declaración para importación secciones A, B, D, E, F, G, H, I del DUI datos generales de la declaración para exportación,

b) DAUDET01: datos de series o subpartidas nacionales sección J de La declaración para importación y de subpartidas de la declaración para exportación,

c) DAUDET02: ampliación de datos de series o subpartidas nacionales (vehículos y otros que determine la CAE)

d) DAUDOCAS: datos de los documentos de acompañamiento de la declaración

10. El “Mensaje de Datos” que remite el Agente de Aduanas a la CAE, contendrá datos específicos del importador, agente, embarcador, certificados, medio de transporte, determinación de la base imponible, garantías y la mercancía que ingresa o sale del país. (Ver Sección X: Anexo I: Intercambio Electrónico de Datos de Despacho).

11. El “Mensaje de Datos” de respuesta, que remite la CAE al Agente de Aduana, contendrá la identificación del “Mensaje de Datos” previamente enviado a la CAE, y, de ser el caso, una lista detallada de los errores detectados en el proceso de validación.

12. Es responsabilidad del área de Estudios y Proyectos de la CAE hacer las definiciones para mantener y actualizar las instrucciones y formatos de datos que garanticen, que el Procedimiento Específico de intercambio electrónico de datos de despacho aduanero, entre la CAE y los Agentes de Aduana, se realice en un marco de facilidad de uso, eficiencia, seguridad, confiabilidad y control. La Gerencia de Sistemas tendrá la obligación de desarrollar y ejecutar lo instruido por Estudios y Proyectos.

13. El DAU electrónico se considera transmitido, cuando se remita por vía electrónica, en forma correcta, la totalidad de los datos que lo conforman, cuyo detalle se muestra en el **anexo I: Intercambio electrónico de datos de despacho.**

14. El DAU electrónico y sus documentos de acompañamiento electrónicos, transmitidos por el Agente de Aduana, se reputarán válidos, por lo que en caso de controversia, serán aportados como prueba por la CAE, ante la Autoridad Competente. De ser el caso, el proveedor de correo electrónico podrá aportar copia del Mensaje transmitido, para la solución de una controversia.

15. La información actualizada, de todo el ciclo de despacho aduanero, que sea de carácter público, estará a disposición de los Agentes de Aduana y Operadores del comercio exterior, para lo cual la CAE, definirá los requisitos y el medio para la inscripción de usuarios, así como los niveles de acceso que serán otorgados. La información contenida en el DAU electrónico será validada contra los datos transmitidos previamente por los demás Operadores del comercio exterior, la misma que se encuentra registrada en la base de datos aduanera.⁹

DE LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS IMPRESOS Y AFORO FÍSICO DE LA RECEPCIÓN, REGISTRO Y CONTROL DE DOCUMENTOS IMPRESOS.

En el caso de declaraciones que estén en la vía directa no se exigirá la presentación de la declaración impresa.

En el caso de la vía documental o vía física por aduana se presentará la declaración impresa de acuerdo a lo indicado, en la ventanilla de recepción del departamento de importaciones del distrito.

Se considerará como fecha de presentación de la declaración, la de aceptación de la transmisión electrónica.

⁹ Manual de despacho aduanero www.cae.gov.ec

En caso de no haber observaciones:

El funcionario asignado sumilla la hoja de ruta en la casilla correspondiente a Aforo anotando la fecha, su código, firma y sello.

De no ser conforme, existir errores o no presentarse algún documento exigible por ley, se procede de la siguiente manera:

Se determinará la infracción y de acuerdo a ello el procedimiento a seguir, según los art. 80 – 92 de la LOA.

En caso de que el trámite sea asignado a un aforo de documentos impresos, el trámite pasará directamente a la etapa de liquidación.¹⁰

DEL RETIRO DE LA MERCANCÍA

Los Almacenes Temporales y las Garitas de Aduana permiten el retiro de la mercancía de los recintos, previa verificación de la cancelación, mediante consulta realizada en la página web de Aduanas (www.corpae.com), constatándose lo siguiente:

- N° de Declaración o refrendo
- N° Autorización de Salida
- N° de Contenedor o Marcas y Números¹¹

Importancia Logística de las Aduanas

Un dato elocuente sobre la gran importancia de las aduanas dentro de la logística internacional de un país o una región, se obtuvo de las mediciones que hicieron en 1998 los especialistas del CLACDS sobre el flujo de transporte terrestre a los largo de la Carretera Panamericana. En ese estudio se encontró que, en promedio, cerca de la mitad del tiempo que consumía un furgón para cruzar la región correspondiente al tiempo que permanecía estacionado en las aduanas. Este resultado dejaba en evidencia que en Centroamérica como en otras regiones el desempeño de las

10 Manual de despacho aduanero www.cae.gov.ec

11 Para el retiro de la mercadería se podría encontrar información en la página www.corpae.com

aduanas constituía uno de los principales obstáculos para el funcionamiento ágil del sistema logístico regional.

Quedaba claro, por ejemplo, que la economía de la región no obtendría las mayores ventajas posibles de la mejora sustancial de su red intrarregional de carreteras, mientras persistieran los cuellos de botella en los puestos aduaneros fronterizos entre los países de la región. Imaginemos, por ejemplo, que, con una enorme inversión, se llegaran a mejorar los corredores viales que se atravesaran el istmo centroamericano hasta lograr reducir a la mitad el tiempo que dura un furgón en tránsito por ellos. En ese hipotético escenario, los tiempos de transporte intrarregional de mercancías por vía terrestre no se reducirían a la mitad, si persistieran los períodos de espera en aduanas fronterizas que se registraron en el estudio citado. La reducción total en el tiempo de transporte que derivaría de la mejora en las carreteras sería a lo sumo de un 25%¹²

Uno de los efectos de la reducción del costo de los transporte ha sido el de la dispersión de las etapas de los procesos productivos en distancias más largas. A esta dinámica de fases de un mismo proceso productivo que se realizan simultáneamente en países lejanos entre sí, para integrarse luego en la producción de un bien final con una rapidez hasta hace poco inimaginable, se le ha dado el nombre de producción global. Esta abarca tanto producción de bienes intensivos en mano de obra con bajos márgenes de valor agregado, como la producción global, se está profundizando integradas globalmente está requiriendo que un número creciente de industrias esté vinculado con ellas mediante sistemas logísticos completos.

Los avances en las comunicaciones permiten monitorear todas las fases de traslado de un producto desde las fuentes de materia prima, pasando por todos los procesos intermedios, hasta el consumidor. Las nuevas técnicas de monitoreo revaloran grandes ineficiencias en la organización

¹² Aduanas: Competitividad y Normativa Centroamericana Escrito por Juan Carlos Barahona, Ronald Garita López

tradicional de los procesos de adquisición de materias primas, producción y distribución a los mercados finales. Se hicieron particularmente evidentes los altos costos asociados con los inventarios. Simultáneamente, la demanda del mercado internacional ha empezado a crecer más rápidamente que en cualquier época anterior. Una razón básica de esta tendencia es el acceso a mejor información.

La Aduana es un servicio público que tiene a su cargo principalmente la vigilancia y control de la entrada y salida de mercancías y medios de transporte por las fronteras y zonas aduaneras de la República; la determinación y la recaudación de las obligaciones tributarias causadas por tales hechos; la resolución de los reclamos, recursos, peticiones y consultas de los interesados; y, la prevención, persecución y sanción de las infracciones aduaneras. Los servicios aduaneros comprenden el almacenamiento, verificación, valoración, aforo, liquidación, recaudación tributaria y el control y vigilancia de las mercaderías ingresadas al amparo de los regímenes aduaneros especiales.¹³

Para que se pueda realizar una importación legalmente es importante conocer si las mercaderías que ingresan son de prohibida importación, las cuales están contempladas en la Resol. No. 182 del COMEXI publicado en el R.O. 57 de abril 2003. Según esta resolución la mercadería de este proyecto no es de prohibida importación.

Para la nacionalización de las mercancías es necesaria la declaración aduanera, en donde el importador o a través del Agente de Aduana presenta el DAU (Declaración Única Aduanera); el cual es un formulario donde se estipula la procedencia de las mercancías así como características, peso, cantidad, valor, etc. En el DAU se debe escoger bajo qué régimen aduanero se pretende importar las mercancías (Régimen 10). Esta declaración se presentará en la aduana de destino, desde siete días antes, hasta quince días hábiles siguientes a la

¹³ Ley Orgánica Aduanas y su Reglamento; Pág. 16=
http://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-mla-law-customs.html

llegada de la mercancía.¹¹ La liquidación de los impuestos comprende en la declaración por importación a consumo.

Según la LOA (Ley Orgánica de Aduanas) quien puede realizar las operaciones de nacionalización es el Agente Afianzado de Aduanas (AAA); en donde los despachos de importación en valor de mercancías superen los \$2000.

Aceptación de la declaración

“Presentada la declaración, el Distrito verificará que ésta contenga los datos que contempla el formulario respectivo, los cotejará con los documentos de acompañamiento y comprobará el cumplimiento de todos los requisitos exigibles para el régimen. Si no hay observaciones, se aceptará la declaración fechándola y otorgándole un número de validación para continuar su trámite.¹⁴

Aforo

“Es el acto administrativo de determinación tributaria, mediante el cual el Distrito Aduanero procede a la revisión documental o al reconocimiento físico de la mercancía, para establecer su naturaleza, cantidad, valor y clasificación arancelaria. Los aforos se realizarán por parte de la Administración Aduanera o por las empresas contratada o concesionadas y se efectuará en destino, conforme a las disposiciones que dicte para el efecto la Corporación Aduanera Ecuatoriana.

El aforo físico en destino es obligatorio en los siguientes casos:

- a)** Cuando la mercancía venga con certificado de inspección en origen y se active el mecanismo de selección aleatoria;
- b)** Cuando el declarante no acepte las observaciones formuladas por la Aduana a su declaración;
- c)** Cuando el Gerente Distrital conociere o presumiere del cometimiento de un ilícito aduanero;

¹⁴ Ley Orgánica Aduanas y su Reglamento. Pág. 29, http://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-mla-law-customs.html

- d)** En los casos en que la verificación en origen no sea exigible;
- e)** Cuando lo solicite el declarante;
- f)** Cuando la mercadería es procedente de la China y Panamá; y,
- g)** En los demás que establezca el Directorio de la Corporación Aduanera Ecuatoriana.¹⁵

Procede el aforo documental cuando la importación venga con certificado de inspección en origen y no se active el mecanismo selectivo aleatorio. Toda importación, cuyo valor sea superior a 4.000 dólares de los Estados Unidos de América, puede ser sujeta de aforo, excepto las importaciones destinadas al sector diplomático y consular, las mercaderías declaradas en tránsito aduanero con destino al exterior, el equipaje acompañado de viajero las amparadas en los artículos 69 y 70 de esta ley y los productos de pesca en alta mar.¹⁶

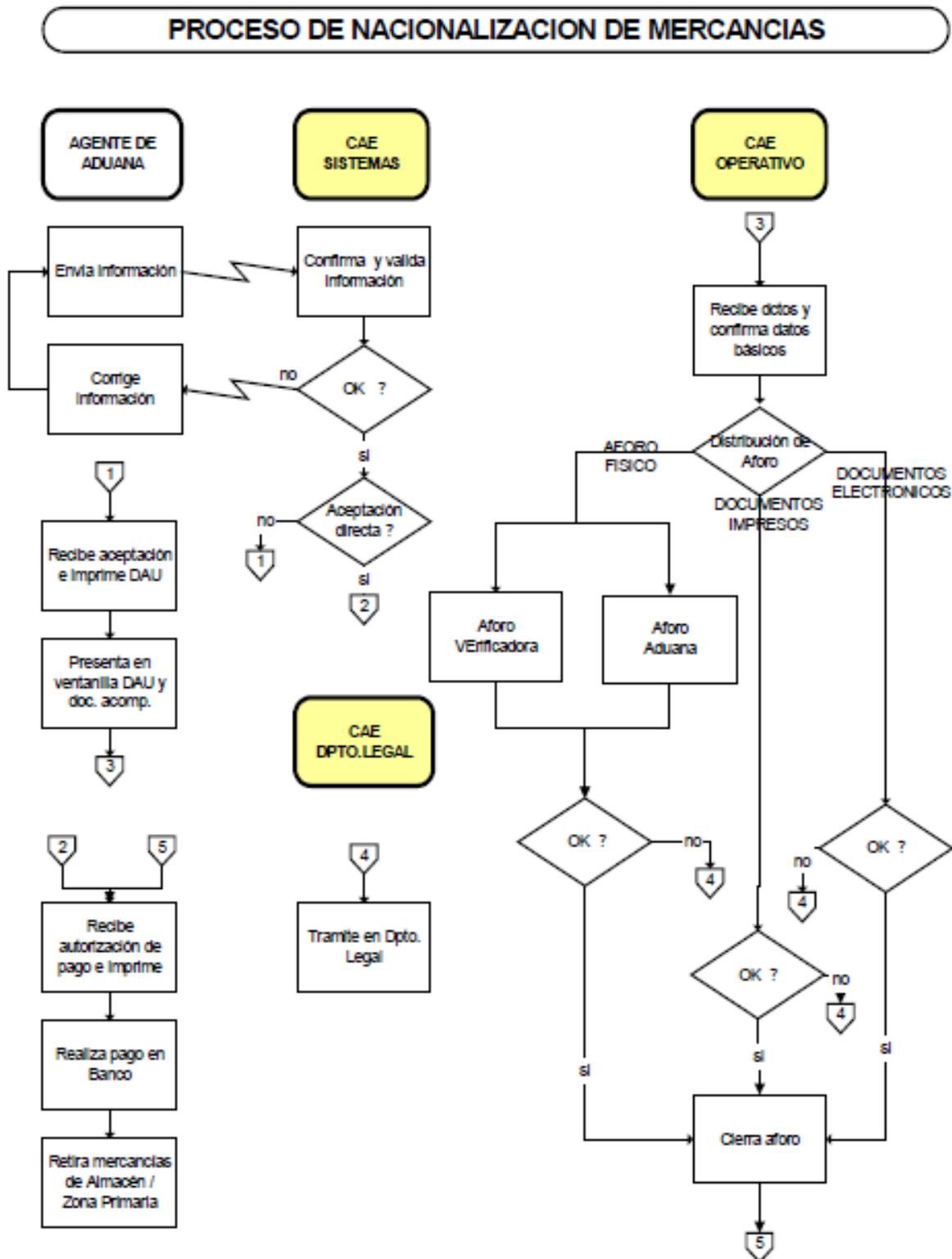
Los certificados de inspección en origen o en destino emitidos por las compañías verificadoras autorizadas por la CAE, tienen la categoría de instrumento público.”¹⁷

¹⁵ Henry Gustavo Yépez Almeida, Juan Carlos Guerra Rodríguez. Proyecto año 2002 "Implementación del departamento de aforo físico en destino en una empresa concesionaria", - http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/6799/1/20015_1.pdf

¹⁶ <http://www.ecomint.com.ec/sintesis.htm>

¹⁷ Proyecto Factibilidad para la Importación y Comercialización de Banner Stands y Roll Ups como Artículos de Rotulación desde China hacia la Ciudad de Quito, para la Empresa Amazonas Rotulación.” Autora: Cristina Yolanda Flores Méndez, septiembre 2009.

Gráfico 1. Proceso de Nacionalización de Mercancías



Elaborado: por la Corporación Aduanera del Ecuador

Fuente: Manual del Importado

2.2. MARCO LEGAL.

El comercio exterior en nuestro país constituye una actividad sumamente difícil de entender y llevar a cabo desde el punto de vista jurídico, en atención a que adicionalmente a la determinación de las distintas contribuciones que se deben de cubrir como es el caso del pago de los impuestos generales de importación, impuesto al valor agregado y distintos derechos derivados de los trámites aduaneros, que se encuentran consagrados en la Ley Federal de Derechos. Nos encontramos también frente a otras medidas que no son de naturaleza fiscal, sino de índole estrictamente administrativo, pero que en atención a que en múltiples ocasiones estas figuras coinciden inclusive en sus denominaciones entre si, como es el caso de los aranceles derivados de las medidas de salvaguarda, establecidos por la Ley de comercio Exterior, con los aranceles establecidos por las leyes de impuestos generales de importación o exportación, o como sucede con los aprovechamientos provenientes de las cuotas compensatorias establecidos por esa misma Ley Administrativa de Comercio Exterior, con las contribuciones que tienen esa misma denominación resultante de las distintas leyes fiscales, resulta sumamente difícil distinguir estas diferentes medidas y ello da lugar a preocupantes confusiones, por lo que con la finalidad de evitar en la medida de lo posible toda esta preocupante situación en esta actividad, es que se tratará de escudriñar el origen y razón de ser de todas esta figuras a fin de llevar a cabo modestas aportaciones que contribuyan a entender y realizar de la mejor manera posible esta importante actividad en el contexto.¹⁸

Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones

TÍTULO PRELIMINAR

Del Objetivo y Ámbito de Aplicación

Art. 1.- Ámbito.- Se rigen por la presente normativa todas las personas naturales y jurídicas y demás formas asociativas que desarrollen una actividad productiva, en cualquier parte del territorio nacional.

¹⁸ Importaciones y Exportaciones; Tratamiento Jurídico Escrito por Eugenio Jaime Leyva García primera edición enero 2003, segunda edición 2004.

El ámbito de esta normativa abarcará en su aplicación el proceso productivo en su conjunto, desde el aprovechamiento de los factores de producción, la transformación productiva, la distribución y el intercambio comercial, el consumo, el aprovechamiento de las externalidades positivas y políticas que desincentiven las externalidades negativas.

Art. 36.- Tipos.- Las Zonas Especiales de Desarrollo Económico podrán ser de los siguientes tipos:

b) Para ejecutar operaciones de diversificación industrial, que podrán consistir en todo tipo de emprendimientos industriales innovadores, orientados principalmente a la exportación de bienes, con utilización de empleo de calidad. En estas zonas se podrá efectuar todo tipo de actividades de perfeccionamiento activo, tales como: transformación, elaboración (incluidos: montaje, ensamble y adaptación a otras mercancías) y reparación de mercancías (incluidas su restauración o), de todo tipo de bienes con fines de exportación y de sustitución estratégica de importaciones

Art. 72.- Competencias.- Son deberes y atribuciones del organismo rector en materia de política comercial, la siguiente:

k) Conocer los informes de la Autoridad Investigadora y adoptar medidas de defensa comercial acorde con la normativa nacional e internacional vigente, frente a prácticas internacionales desleales o de incremento de las importaciones, que causen o amenacen causar daño a la producción nacional.

TÍTULO II

De las Medidas Arancelarias y no Arancelarias para regular el Comercio Exterior

Capítulo I

Medidas Arancelarias al Comercio Exterior

Art. 6.- Forma de expresión.- Las tarifas arancelarias se podrán expresar en mecanismos tales como: términos porcentuales del valor en aduana de la mercancía (ad-valórem), en términos monetarios por unidad de medida

(específicos), o como una combinación de ambos (mixtos). Se reconocerán también otras modalidades que se acuerden en los tratados comerciales internacionales, debidamente ratificados por Ecuador.

Art. 77.- Modalidades de aranceles.- Los aranceles podrán adoptarse bajo distintas modalidades técnicas, tales como:

- a) Aranceles fijos, cuando se establezca una tarifa única para una sub - partida de la nomenclatura aduanera y de comercio exterior; o,
- b) Contingentes arancelarios, cuando se establezca un nivel arancelario para cierta cantidad o valor de mercancías importadas o exportadas, y una tarifa diferente a las importaciones o exportaciones que excedan dicho monto.

Se reconocerán también otras modalidades que se contemplen en los tratados comerciales internacionales, debidamente ratificados por Ecuador. Los aranceles nacionales deberán respetar los compromisos que Ecuador adquiriera en los distintos tratados internacionales debidamente ratificados, sin perjuicio del derecho a aplicar medidas de salvaguardia o de defensa comercial a que hubiere lugar, que superen las tarifas arancelarias establecidas.

Capítulo II

Medidas no Arancelarias del Comercio Exterior

Art. 78.- Medidas no arancelarias.- El Comité de Comercio Exterior podrá establecer medidas de regulación no arancelaria, a la importación y exportación de mercancías, en los siguientes casos:

- a) Cuando sea necesario para garantizar el ejercicio de un derecho fundamental reconocido por la Constitución de la República;
- b) Para dar cumplimiento a lo dispuesto en tratados o convenios internacionales de los que sea parte el Estado ecuatoriano;
- c) Para proteger la vida, salud, seguridad de las personas y la seguridad nacional;
- d) Para garantizar la preservación del medio ambiente, la biodiversidad y la sanidad animal y vegetal;

e) Cuando se requiera imponer medidas de respuesta a las restricciones a exportaciones ecuatorianas, aplicadas unilateral e injustificadamente por otros países, de conformidad con las normas y procedimientos previstos en los respectivos acuerdos comerciales internacionales y las disposiciones que establezca el órgano rector en materia de comercio exterior;

f) Cuando se requieran aplicar medidas de modo temporal para corregir desequilibrios en la balanza de pagos;

g) Para evitar el tráfico ilícito de sustancias estupefacientes y psicotrópicas; y,

h) Para lograr la observancia de las leyes y reglamentos, compatibles con los compromisos internacionales, en materias tales como controles aduaneros, derechos de propiedad intelectual, defensa de los derechos del consumidor, control de la calidad o la comercialización de productos destinados al comercio internacional, entre otras

Art. 80.- Tasas.- Las tasas que se exijan para el otorgamiento de permisos, registros, autorizaciones, licencias, análisis, inspecciones y otros trámites aplicables a la importación y exportación de mercancías, o en conexión con ellas, distintos a los procedimientos y servicios aduaneros regulares, se fijarán en proporción al costo de los servicios efectivamente prestados, sea a nivel local o nacional.

TÍTULO III

De las Medidas de Defensa Comercial

Capítulo I

Art. 88.- Defensa comercial.- El Estado impulsará la transparencia y eficiencia en los mercados internacionales y fomentará la igualdad de condiciones y oportunidades, para lo cual, de conformidad con lo establecido en esta normativa, así como en los instrumentos internacionales respectivos, adoptará medidas comerciales apropiadas para:

- b)** Restringir o regular las importaciones que aumenten significativamente, y que se realicen en condiciones tales que causen o amenazan causar un daño grave, a los productores nacionales de productos similares o directamente competidores;
- d)** Restringir las importaciones o exportaciones de productos por necesidades económicas sociales de abastecimiento local, estabilidad de precios internos, o de protección a la producción nacional y a los consumidores nacionales;
- e)** Restringir las importaciones de productos para proteger la balanza de pagos.

TÍTULO III

De las Medidas de Defensa Comercial

Capítulo I

Art. 90.- Devolución.- Los valores cobrados por medidas provisionales de derechos antidumping, derechos compensatorios o salvaguardias provisionales, se devolverán si al término de la investigación no se determina que el aumento de las importaciones ha causado o ha amenazado causar un daño grave a una rama de la producción nacional.

TÍTULO II

De la Facilitación Aduanera para el Comercio

Capítulo II

De la Obligación Tributaria Aduanera

Art. 107.- Obligación Tributaria Aduanera.- La obligación tributaria aduanera es el vínculo jurídico personal entre el Estado y las personas que operan en el tráfico internacional de mercancías, en virtud del cual, aquellas quedan sometidas a la potestad aduanera, a la prestación de los tributos respectivos al verificarse el hecho generador y al cumplimiento de los demás deberes formales.

Art. 108.- Tributos al Comercio Exterior.- Los tributos al comercio exterior son:

- a) Los derechos arancelarios;
- b) Los impuestos establecidos en leyes orgánicas y ordinarias, cuyos hechos generadores guarden relación con el ingreso o salida de mercancías; y,
- c) Las tasas por servicios aduaneros

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador mediante resolución creará o suprimirá las tasas por servicios aduaneros, fijará sus tarifas y regulará su cobro. Los recargos arancelarios y demás gravámenes económicos que se apliquen por concepto de medidas de defensa comercial o de similar naturaleza, no podrán ser considerados como tributos en los términos que establece el presente Código, y por lo tanto no se regirán por los principios del Derecho Tributario.

Art. 109.- Hecho Generador de la Obligación Tributaria Aduanera.- El Hecho Generador de la obligación tributaria aduanera es el ingreso de mercancías extranjeras o la salida de mercancías del territorio aduanero bajo el control de la autoridad aduanera competente.

Sin perjuicio de lo expuesto, no nace la obligación tributaria aduanera, aunque sí se sujetan al control aduanero, las mercancías que atraviesen el territorio aduanero nacional realizando un tránsito aduanero internacional al amparo de la normativa aplicable a cada caso, o las que ingresen al territorio aduanero como parte de una operación de tráfico internacional de mercancías, con destino a un territorio extranjero, incluido el régimen de transbordo.

Tampoco nace la obligación tributaria aduanera, aunque sí la obligación de someterse al control aduanero, respecto de las mercancías que arriben forzosamente, salvo que la persona que tenga el derecho de disponer sobre dichas mercancías exprese mediante la respectiva declaración aduanera su intención de ingresarlas al territorio aduanero nacional.

Art. 110.- Base imponible.- La base imponible de los derechos arancelarios es el valor en aduana de las mercancías importadas. El valor en aduana de las mercancías será el valor de transacción de las mismas más los costos del transporte y seguro, determinado según lo establezcan las disposiciones que rijan la valoración aduanera.

El costo del seguro formará parte del valor en aduana pero la póliza de seguro no será documento obligatorio de soporte exigible a la declaración aduanera.

Cuando la base imponible de los derechos arancelarios no pueda determinarse, conforme al valor de transacción de las mercancías importadas, se determinará de acuerdo a los métodos secundarios de valoración previstos en las normas que regulen el valor en aduana de mercancías.

Art. 111.- Sujetos de la Obligación Tributaria Aduanera.- Son sujetos de la obligación tributaria: el sujeto activo y el sujeto pasivo:

a) Sujeto activo de la obligación tributaria aduanera es el Estado, por intermedio del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.

b) Sujeto pasivo de la obligación tributaria aduanera es quien debe satisfacer el respectivo tributo en calidad de contribuyente o responsable.

La persona natural o jurídica que realice exportaciones o importaciones deberá registrarse en el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, conforme las disposiciones que expida para el efecto la Directora o el Director General.

En las importaciones, contribuyente es el propietario o consignatario de las mercancías; y, en las exportaciones, contribuyente es el Consignante.

De las Exenciones

Art. 125.- Exenciones.- Están exentas del pago de todos los tributos al comercio exterior, excepto las tasas por servicios aduaneros, las importaciones a consumo de las siguientes mercancías:

a) Efectos personales de viajeros;

b) Menajes de casa y equipos de trabajo;

c) Envíos de socorro por catástrofes naturales o siniestros análogos a favor de entidades del Sector Público o de organizaciones privadas de beneficencia o de socorro;

d) Las que importe el Estado, las instituciones, empresas y organismos del sector público, incluidos los gobiernos autónomos descentralizados, las sociedades cuyo capital pertenezca al menos en el 50% a alguna institución pública, la Junta de Beneficencia de Guayaquil y la Sociedad de Lucha Contra el Cáncer (SOLCA). Las importaciones de las empresas de economía mixta estarán exentas en el porcentaje que corresponda a la participación del sector público.

De las Faltas Reglamentarias

Art. 193.- Faltas Reglamentarias.- Constituyen falta reglamentaria

c) El error por parte del Agente de Aduanas, del importador o del exportador en su caso, en la transmisión electrónica de los datos que constan en la declaración aduanera que no sean de aquellos que se pueden corregir conforme las disposiciones del reglamento al presente Código,

Art.194.- Sanciones por faltas reglamentarias.- Las faltas reglamentarias se sancionarán con una multa equivalente al cincuenta por ciento del salario básico unificado. Excepto en el caso de la letra c) del artículo precedente cuando se trate de declaraciones de exportación, reexportación, o de importaciones cuyo valor en aduana sea inferior a diez salarios básicos unificados, en las que la sanción será del diez por ciento de la remuneración básica unificada.

LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

Art 13._ Pagos en el exterior._ Son deducibles los gastos efectuados en el exterior que sean necesarios y se destinen a la obtención de rentas, siempre y cuando se haya efectuado la retención en la fuente, si lo pagado constituye

para el beneficiario un ingreso gravable en el Ecuador.¹⁹

Serán deducibles, y no estarán sujetos al impuesto a la renta en el Ecuador ni se someten a retención en la fuente, los siguientes pagos al exterior:

➤ Los pagos por concepto de importaciones

IMPORTACION TEMPORAL CON REEXPORTACION EN EL MISMO ESTADO

Art. 75.- Requisitos.- Para acogerse al régimen se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Ser susceptibles de identificación e individualización, tanto al momento de ingreso como al de salida del país;
- b) Utilizadas para el fin autorizado y durante el plazo establecido: y,
- c) Que sean reexportadas sin modificación alguna, salvo la depreciación y/o deterioro por su uso, o la incorporación de partes y piezas en reposición, cuando corresponda.²⁰

OPERACIONES ADUANERAS

Art. 24.- Cruce de la frontera aduanera.- Corresponde al Directorio de la Corporación Aduanera Ecuatoriana a solicitud del Gerente General, establecer mediante resolución que se publicará en el Registro Oficial, los lugares, vías y horas hábiles para el cruce de la frontera aduanera de personas, mercancías y medios de transporte.

El Directorio declarará el cierre temporal o definitivo de los lugares y vías habilitados, a solicitud del Gerente General.²¹

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Para efecto de la aplicación de esta investigación, es necesario establecer definiciones de los diferentes términos que se verán reflejados en todo este proceso:

¹⁹ Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno Art: 13

²⁰ Reglamento General A La Ley Orgánica De Aduanas. Decreto Ejecutivo No. 726. Ro/ 158 De 7 De Septiembre Del 2000.

²¹ Ley Orgánica de Aduanas.

Área: el espacio que comprende una figura, espacio de tierra que ocupa un edificio.

Autoridad Aduanera.- Órgano de la administración pública competente, facilitadora del comercio exterior, para aplicar la legislación aduanera y sus normas complementarias y supletorias, determinador y recaudador de los tributos al comercio exterior y cualquier otro recargo legítimamente establecido para las operaciones de comercio exterior, que ejerce el control y la potestad aduanera, y que presta por sí mismo o mediante concesión los servicios aduaneros contemplados en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.

Control Aduanero.- Es el conjunto de medidas adoptadas por la Autoridad Aduanera con el objeto de asegurar el cumplimiento de la legislación, cuya aplicación o ejecución es de su competencia o responsabilidad, al cual deberán someterse los distintos operadores de comercio exterior.

Despacho Aduanero.- Procedimiento administrativo al que se someten las mercancías sujetas al control aduanero declaradas a cualquier régimen u otro destino aduanero.²²

Importaciones._ es la materia prima, productos y a procesados que ingresan al país ya elaborados.

Implementación._ es aplicar métodos en un empresa en lo cual va a traer beneficios en las empresas.

Derecho Arancelario._ es lo que se establece impuesto sobre los productos.

Consignante._ persona u personas a la cual van remitida la mercadería a su orden como destinatarios finales.

Conocimiento de Embarque: Es el recibo que prueba el embarque de la

²² Reglamento al título de la Facilitación Aduanera para el Comercio, del Libro V del COPCI, Decreto 758 "Expídase el Reglamento al Título de la Facilitación Aduanera para el Comercio, del Libro V del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.", Publicado en el Registro Oficial Suplemento N° 452 del 19 Mayo del 2011.

mercadería; sin este título no se puede retirar la mercancía en el lugar de destino.

Aforo: Operación de reconocer las mercancías, verificar su naturaleza y valor, establecer su peso, cuenta o medida, clasificarlas en la nomenclatura arancelaria, determinando los aranceles e impuestos que les son aplicables

Carta de porte: Es el documento que justifica el desplazamiento de mercancías y el contenido de las mismas. La carta de porte debe redactarse en papel o bien en formato electrónico (TEI/EDI).

Crear: Producir algo de la nada, establecer, fundar introducir por vez primera una cosa un algo.

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

Mediante la Creación de un Área de Importaciones se reducirá el incumplimiento de los pedidos en la Empresa Disalvid ubicada en el Cantón Milagro.

2.4.2 Hipótesis Particulares

1. Creación del puesto de Asistente de Importaciones dentro del área para así eliminar la deficiencia en el proceso.
2. Implementar políticas y procedimientos sobre el manejo de las importaciones y de los pedidos para minimizar los despachos fuera de tiempo.
3. Mediante la Implementación del puesto Asistente Aduanero quien estará directamente ligado a la Aduana se agilizará los procesos de desaduanización.
4. Mediante la implementación del departamento de control de calidad se minimizará las quejas de los clientes por el producto en mal estado.

2.4.3 Declaración de Variables

Variable General

1. Variable Independiente

Creación de un Área de Importaciones.

2. Variable Dependiente

Reducción del incumplimiento de pedidos por falta de materia prima.

Variables Particulares

1. Variable Independiente

1. Creación del puesto Asistente de Importaciones.
2. Implementación de Políticas y Procedimientos.
3. Creación del puesto de Asistente Aduanero.
4. Implementación del departamento de control de calidad.

2. Variable Dependiente

1. Reducción de la deficiencia en el proceso.
2. Reducción de despachos fuera de tiempo.
3. Rapidez en el Proceso de desaduanización.
4. Reducción de inconformidades de los clientes por productos en mal estado.

2.4.4 Operacionalización de las variables

Cuadro 1. Operacionalidad de las variables

Variable Independiente	Indicador Independiente	Variable Dependiente	Indicador Dependiente
Creación del Área de Importaciones.	% de Área Implementada.	Reducción del incumplimiento de los pedidos.	% de incumplimiento de los pedidos.
Creación del puesto de Asistente de Importaciones.	% de Implementación del Puesto.	Reducción de la deficiencia en el proceso.	Grado de deficiencia en el proceso.
Implementación de Políticas y Procedimientos.	% de Implementación de Políticas y procedimientos.	Reducción de despachos fuera de tiempo.	# de pedidos no despachados.
Implementación del puesto de Asistente Aduanero.	% de aplicación.	Rapidez en el Proceso de desaduanización.	Grado de rapidez en los trámites de desaduanización.
Implementación del departamento de control de calidad.	% de implementación.	Reducción de inconformidades de los clientes por productos en mal estado.	# de quejas por parte de los clientes.

Elaborado: Noemí Echeverría y Ricardo Chonillo.

Fuente: Metodología de Proyecto.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

El tipo de investigación que se realizó en este proyecto según su finalidad es fundamental, porque se analizará información relacionada a la implementación de áreas en una empresa, levantamiento de información que proporcione veracidad a la investigación. Desde luego; se llevará a cabo una investigación de campo con la aplicación de encuestas directas a los clientes quienes son los mayores afectados en el incumplimiento de los despachos, y a los empleados de la empresa para extraer información relevante que ayude a la indagación y proporciones posibles soluciones.

El diseño de investigación es de tipo experimental; porque primero se observa la problemática, segundo se lo analiza para luego darle posibles soluciones. Al levantar la información se detecta que el problema radica en el incumplimiento de los pedidos por la falta de importación, considerando que las constantes quejas de los clientes ocasionan negativas en los empleados por la presión que estos ejercen en ellos.

En cuanto a la perspectiva general de la investigación, ésta se relaciona con el paradigma que predomina en el desarrollo de la investigación teniendo en cuenta los siguientes elementos: El investigador cumple el papel de analista de información levantada en un tiempo determinado.²³

²³ "Proyecto De Factibilidad Para La Importación y Comercialización De Banner Stands Y Roll Ups Como Artículos De Rotulación Desde China Hacia La Ciudad De Quito, Para La Empresa Amazonas

Además este deberá explicar paso a paso todo lo relacionado con el tema de investigación, el trabajo se basara en conseguir la información que revela la verdad del problema y las consecuencias que este acarrea por no ser superado a tiempo, para ello es necesario que esté pendiente de todos los argumentos que se encuentren estrechamente relacionados al tema para así tener una idea clara al momento de presentar una propuesta firme que combata la problemática en general.

3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

Las poblaciones objeto del estudio estará conformada por los clientes de la empresa Disalvid que se encuentran establecidos por grupos, denominados minoristas y mayoristas, de los cuales los más afectados se encuentros dentro del segundo mencionado. Según la base de datos de la empresa estos dos grupos llegan a un número de 700 personas (583 clientes minoristas y 117 mayoristas) y los empleados de la empresa que ascienden a 11 personas, estas dos poblaciones forman parte del universo de esta investigación.

3.2.2 Delimitación de la población

La presente investigación se llevará a cabo en la empresa Disalvid ubicada en el Cantón Milagro, perteneciente a la Provincia del Guayas, región Costa de la República del Ecuador, está direccionado al sector privado. Toda la información que se recabará para este trabajo, tiene una antigüedad no mayor de 1 año.

3.2.3 Tipo de muestra

Para la selección de la muestra se utilizará el modelo no probabilística; por lo que, grupo representativo serían los clientes de la empresa quienes se ven afectados por el problema inicial.

3.2.4 Tamaño de la muestra

La fórmula que se aplicará es la siguiente:

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1) E^2}{Z^2} + pq}$$

n = Tamaño de la Muestra
q= Tamaño de la Población
E= Error de la estimación, se
Considera el 5%, en este caso E=0,05.

Se utilizará el universo de la investigación de esta conformado por los 700 clientes que expone la base de datos de la empresa.

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1) E^2}{Z^2} + pq}$$

$$n = \frac{700 (0,5) (0,5)}{\frac{(700-1) (0,05)^2}{(1,96)^2} + (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{175}{\frac{1,7475}{3,8416} + 0,25}$$

$$n = \frac{175}{0,45488859 + 0,25}$$

$$n = \frac{175}{0,70488859}$$

$$n = 249$$

583 Total clientes minoristas

117 Total clientes mayoristas

700 Total clientes

700	83%	583	249	83%	207
	17%	117		17%	42

De acuerdo a los resultados arrojados las encuestas se las deben realizar a 207 clientes minoristas y 42 clientes mayoristas, considerando además a los 11 empleados, de la empresa.

3.2.5 Proceso de selección

Para conocer la factibilidad de crear un área de importaciones en la empresa Disalvid es necesario conocer el grado de inconformidad de los clientes por los malos y tardíos despachos generados por delegar trabajos a terceros debido a la falta de estructuración dentro de la empresa. Para este proceso se seleccionará a un grupo de clientes los cuales constantemente se ven afectados por dicho problema, y se les realizara las encuestas pertinentes sin olvidar que para contar con información relevante también serán aplicadas a los empleados de la empresa.

3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos Teóricos

Para el trabajo de investigación se utilizará los siguientes métodos: Inductivo el cual es un modo de razonar que nos lleva, de lo particular a lo general, es decir de una parte a un todo y el deductivo el cual es un tipo de razonamiento que nos lleva: de lo general a lo particular, por lo consiguiente de lo complejo a lo simple, además se realiza síntesis, comparaciones y cuadros estadísticos; ya que nos permitirá evaluar la situación actual de empresa y proporcionar fortalezas a las debilidades de la misma; facilita la tabulación de la información y proporciona ayuda para las respectivas recomendaciones del caso.

3.3.2 Métodos Empíricos

Se utilizara el análisis de los documentos reales recolectados mediante la aplicación de encuestas a los afectados. Además de realizará análisis en los

procesos mal ejecutados dentro de la empresa para detectar las falencias y corregirlas mediante la comprobación de la hipótesis antes mencionada.

3.3.3 Técnicas e Instrumentos

Se utilizara la Técnica de Investigación de Campo, la cual nos conlleva a manejar la encuesta como instrumento esta se aplicara con la finalidad de contar con las diversas opiniones de los encuestados, y así obtener información fiable que aporte a la investigación.

3.4. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

En esta investigación se utilizará como instrumento de apoyo, las encuestas; y mediante la tabulación de la información, con la ayuda de la hoja electrónica EXCEL, programa que satisface las necesidades de una evaluación de variables, procederá a procesar y comprobar las hipótesis. En el siguiente punto se desarrollara los pasos que se debe seguir.

- Diseño del cuestionario de encuesta.
- Aplicación del instrumento.
- Recopilación y tabulación de la información.
- Análisis de la información.
- Verificación de las hipótesis

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En la actualidad la empresa Disalvid no cuenta con una área de importaciones que se encargue de los todos los procesos que conlleva el traslado del material desde la empresa importadora hasta las bodegas de Disalvid.

Para reconocer los inconvenientes que ocasiona el no contar con una área de importaciones se ha realizado investigaciones de campo, las cuales consisten en encuestas, las mismas que se las realizaran a un grupo de clientes seleccionados al azar, teniendo claro que se los ha reconocido como clientes mayoristas y minoristas.

Los resultados que arrojen la respectiva tabulación de la información recopilada a través de las encuestas, expresada en gráficos y cuadros estadísticos servirán de mucho para el estudio que se pretende realizar en la empresa sometida a indagaciones.

Con los resultados de cada una de las preguntas que forman parte de las encuestas se realizara análisis e interpretaciones individuales con la finalidad de darle respuesta a las hipótesis planteadas en capítulos anteriores.

Teniendo en cuenta todo lo que se debe realizar para el efecto de la presentación de este trabajo de investigación junto con todas las actividades necesarias durante el transcurso de la indagación, será necesario contar con dos investigadores, para lo cual no será necesario personal complementario ya que este puesto lo suplirán los creadores de este proyecto.

Preguntas de Encuestas aplicadas a los clientes de la Empresa Disalvid

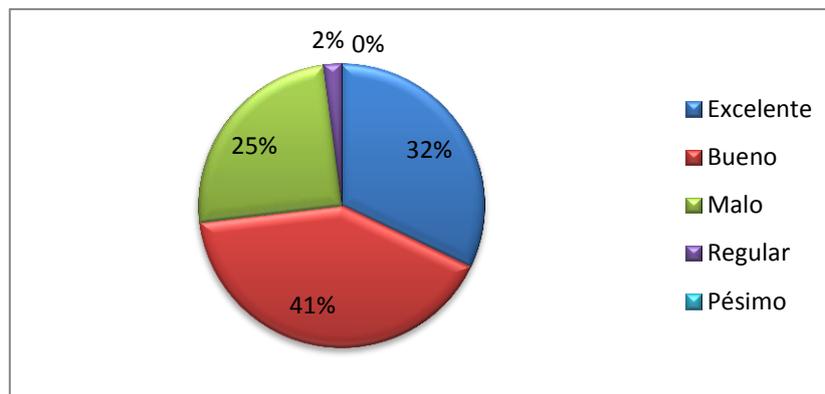
1. ¿Cómo considera usted el servicio que la empresa le brinda en relación a los despachos de sus pedidos?

Cuadro 2. Calidad del servicio

Respuestas	Cantidades absolutas	Cantidades relativas
Excelente	80	32%
Bueno	102	41%
Malo	62	25%
Regular	5	2%
Pésimo	0	0%

Fuente: Clientes de Disalvid encuestados.

Gráfico 2. Calidad del Servicio



Autores: Noemí Echeverría y Ricardo Chonillo.

Fuentes: Clientes de Disalvid Encuestados.

Análisis interpretativo:

El 32% de los encuestados manifiestan que el servicio en general que DISALVID les brinda es excelente, mientras que para el 41% este es bueno, al analizar dichos porcentajes la empresa debe procurar mejorar el servicio, ya que es la base primordial para contar con la fidelidad de los clientes.

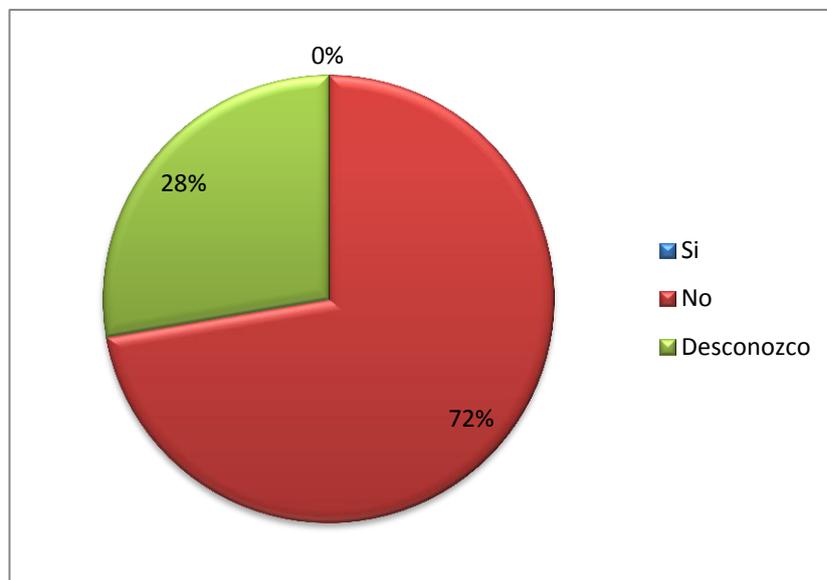
2. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un área de importaciones?

Cuadro 3. Área de Importaciones

Respuestas	Cantidades absolutas	Cantidades relativas
Si	0	0%
No	180	72%
Desconozco	69	28%

Fuente: Clientes de Disalvid encuestados.

Gráfico 3. Área de Importaciones



Autores: Noemí Echeverría y Ricardo Chonillo.

Fuentes: Clientes de Disalvid Encuestados.

Análisis Interpretativo:

Una vez tabulada la información se observa que el 72% responde que en la empresa no existe un área de importaciones, y el 28% pronuncia desconocer del tema, con estos resultados queda claro la falta de este departamento, por lo consiguiente es recomendable realizar un análisis de factibilidad para ver si es oportuno crear dicha área.

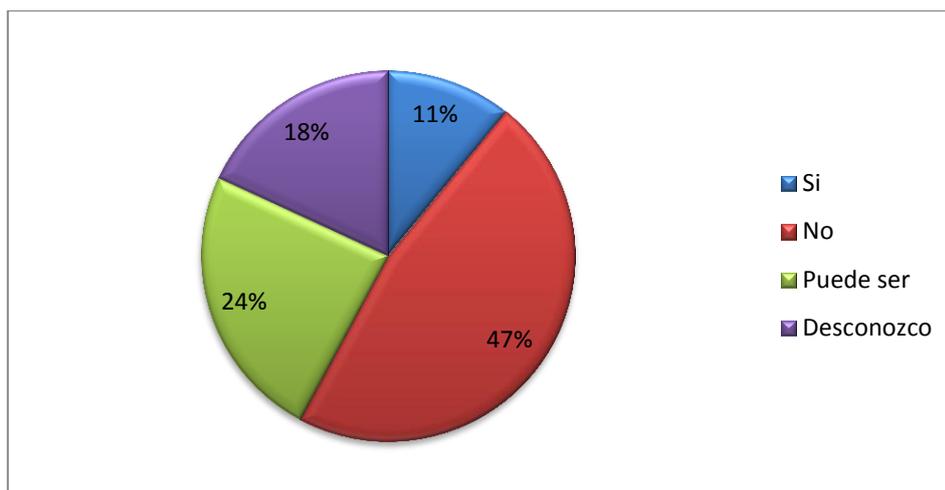
3. ¿Considera que la empresa Disalvid cuenta con personal para sus importaciones?

Cuadro 4. Personal para Importaciones.

Respuestas	Cantidades absolutas	Cantidades relativas
Si	27	11%
No	117	47%
Puede ser	60	24%
Desconozco	45	18%

Fuente: Clientes de Disalvid encuestados.

Gráfico 4. Personal para Importaciones.



Autores: Noemí Echeverría y Ricardo Chonillo.

Fuentes: Clientes de Disalvid Encuestados.

Análisis Interpretativo:

De la información recabada se observa que el 47% manifiestan que la empresa no cuenta con personal para realizar las importaciones, mientras el 24% consideran que puede existir personal pero no están completamente instruidos en el tema, el cual provoca inconvenientes en el desempeño de satisfacer a sus clientes, para esto es recomendable que Disalvid instruya a sus trabajadores o solicite personal con experiencia.

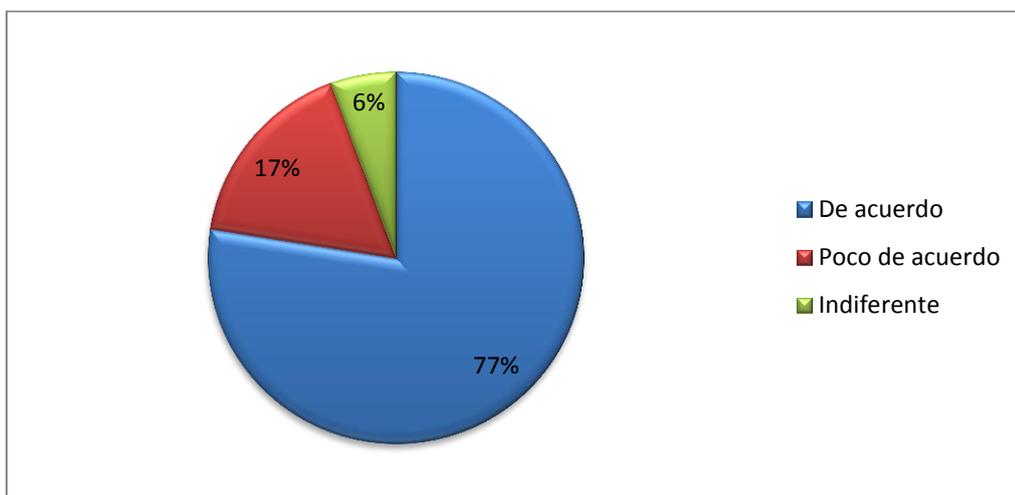
4. ¿La creación de un área de importaciones mejoraría el servicio que ofrece Disalvid?

Cuadro 5. Mejoramiento del servicio

Respuestas	Cantidades absolutas	Cantidades relativas
De acuerdo	193	77%
Poco de acuerdo	42	17%
Indiferente	14	6%

Fuente: Clientes de Disalvid encuestados.

Gráfico 5. Mejoramiento del servicio.



Autores: Noemí Echeverría y Ricardo Chonillo.

Fuentes: Clientes de Disalvid Encuestados.

Análisis Interpretativo:

De los resultados obtenidos el 77% de los encuestados están de acuerdo en que la empresa para mejorar el servicio que ofrece, debe contar con su propia área de importaciones, y el 17% no están de acuerdo con el tema, interpretando los porcentajes los clientes manifestaron que sería recomendable crear el área de importaciones, el cual permitirá realizar los procesos con mayor agilidad y eficiencia

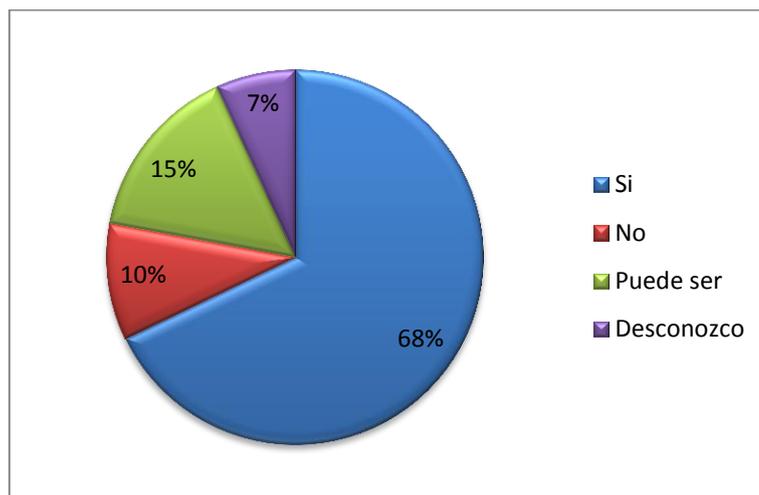
5. ¿Es necesario que la empresa cuente con un asistente de importaciones para agilizar los procesos?

Cuadro 6. Asistente de Importaciones

Respuestas	Cantidades absolutas	Cantidades relativas
Si	169	68%
No	25	10%
Puede ser	38	15%
Desconozco	17	7%

Fuente: Clientes de Disalvid encuestados.

Gráfico 6. Asistente de Importaciones



Autores: Noemí Echeverría y Ricardo Chonillo.

Fuente: Clientes de Disalvid encuestados.

Análisis Interpretativo:

En un 68% de las encuestas se observa que, los encuestados consideran que al crearse el área de importaciones, esta debe contar necesariamente con un asistente de importaciones, esta persona estará delegada para que agilite los tramites, y así contar con mayor rapidez el material en las bodegas de la empresa, el mismo que será entregado a los clientes inmediatamente.

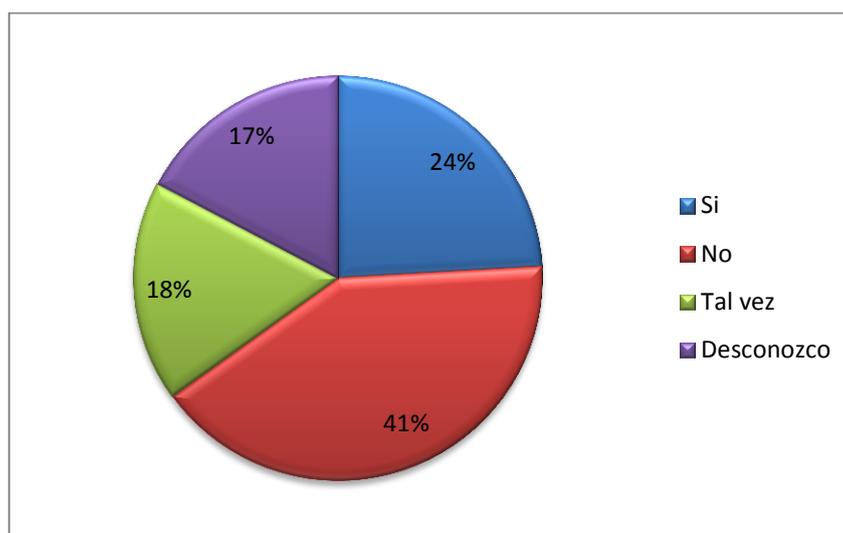
6. ¿Cree usted que la empresa posee políticas y procedimientos que ayuden al manejo de las importaciones y los despachos?

Cuadro 7. Políticas y Procedimientos.

Respuestas	Cantidades Absolutas	Cantidades Relativas
Si	60	24%
No	102	41%
Tal vez	44	18%
Desconozco	43	17%

Fuente: Clientes de Disalvid encuestados.

Gráfico 7. Políticas y Procedimientos.



Autores: Noemí Echeverría y Ricardo Chonillo.

Fuentes: Clientes de Disalvid Encuestados.

Análisis Interpretativo:

El 41% de los encuestados manifestaron que la empresa no posee políticas y procedimientos que ayuden el manejo de las importaciones, y el 24% manifiestan que si posee dichas normas, tomando estos resultados es recomendable aplicar reglas para reducir los problemas ocasionados hasta ahora y así guiar a los empleados en sus labores.

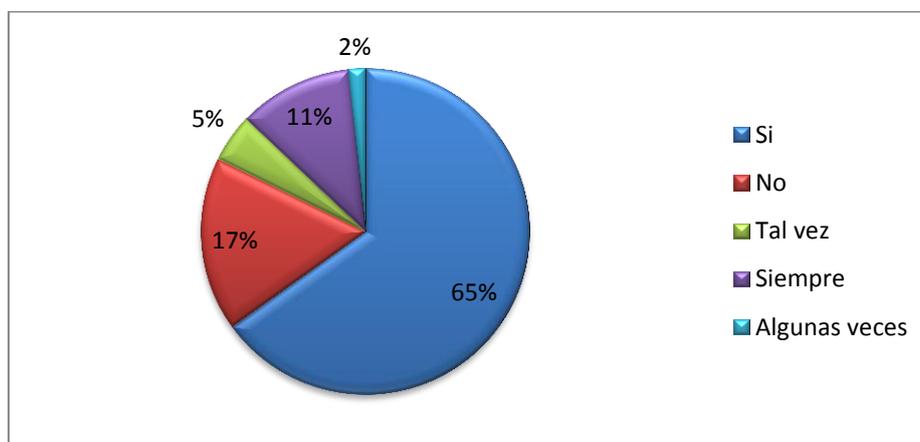
7. ¿Es recomendable comunicarle oportunamente a los clientes que sus pedidos no están disponibles?

Cuadro 8. Pedidos no despachados

Respuestas	Cantidades Absolutas	Cantidades Relativas
Si	162	65%
No	43	17%
Tal vez	12	5%
Siempre	28	11%
Algunas veces	4	2%

Fuente: Clientes de Disalvid encuestados.

Gráfico 8. Pedidos no despachados.



Autores: Noemí Echeverría y Ricardo Chonillo.

Fuentes: Clientes de Disalvid Encuestados.

Análisis Interpretativo:

El 65% de los encuestados opinan que se les debe comunicar oportunamente cuando sus pedidos no estén disponibles, y para el 17% no es de vital importancia, se recomienda implantar guías de comunicación donde justifiquen por qué la demora de los despachos para así mantener confianza de los clientes.

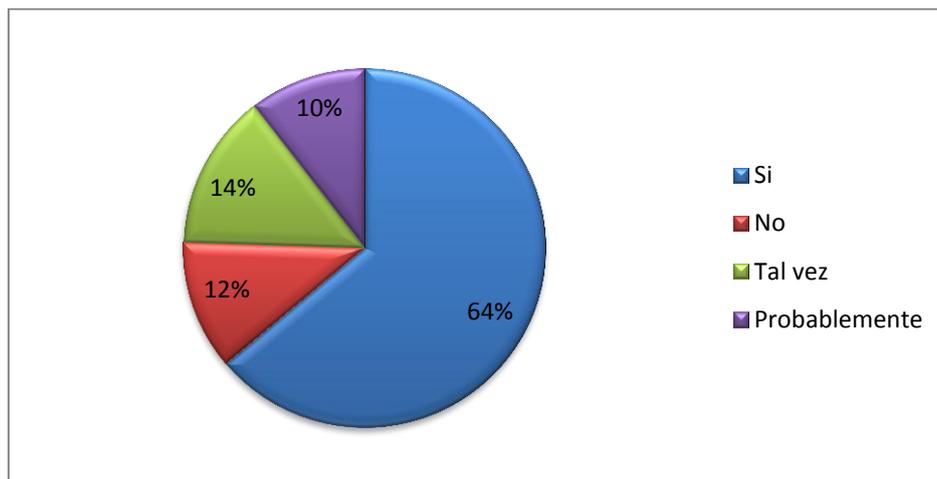
8. ¿Para agilizar los trámites en la aduana será necesario contar con un agente aduanero interno?

Cuadro 9. Agente Aduanero Interno.

Respuestas	Cantidades Absolutas	Cantidades Relativas
Si	159	64%
No	29	12%
Tal vez	35	14%
Probablemente	26	10%

Fuente: Clientes de Disalvid encuestados.

Gráfico 9. Agente Aduanero Interno.



Autores: Noemí Echeverría y Ricardo Chonillo.

Fuentes: Clientes de Disalvid Encuestados.

Análisis Interpretativo:

Los clientes en un 64% han manifestado que para agilizar los trámites en la aduana será necesario contar con un agente aduanero, mientras que para el 14% no es tan oportuno, considerando estos resultados sería factible aplicar dicho puesto para realizar todos los procesos desaduanizado y que estos le permitan cumplir a cabalidad con su labor.

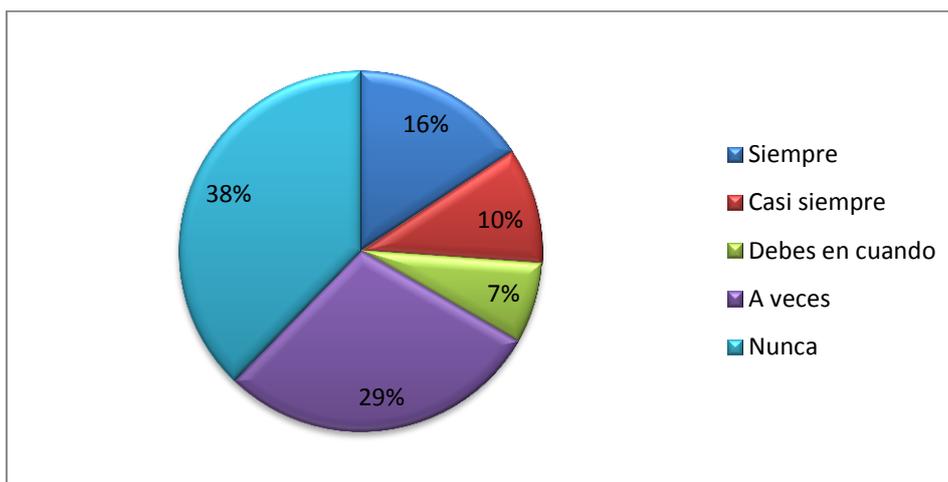
9. ¿Cada qué tiempo usted recibe el material en malas condiciones?

Cuadro 10. Material en malas condiciones.

Respuestas	Cantidades Absolutas	Cantidades Relativas
Siempre	39	16%
Casi siempre	26	10%
Debes en cuando	18	7%
A veces	72	29%
Nunca	94	38%

Fuente: Clientes de Disalvid encuestados.

Gráfico 10. Material en malas condiciones.



Autores: Noemí Echeverría y Ricardo Chonillo.

Fuentes: Clientes de Disalvid Encuestados.

Análisis Interpretativo:

Para un 38% de los encuestados nunca reciben el material en malas condiciones, aunque no tan lejos se encuentra un 29% de consultados que manifiestan que a veces si han aceptado sus pedidos en malas condiciones, para lo cual se considera necesario establecer personal que realice evaluaciones al producto, para que los clientes no sufran dichas molestias.

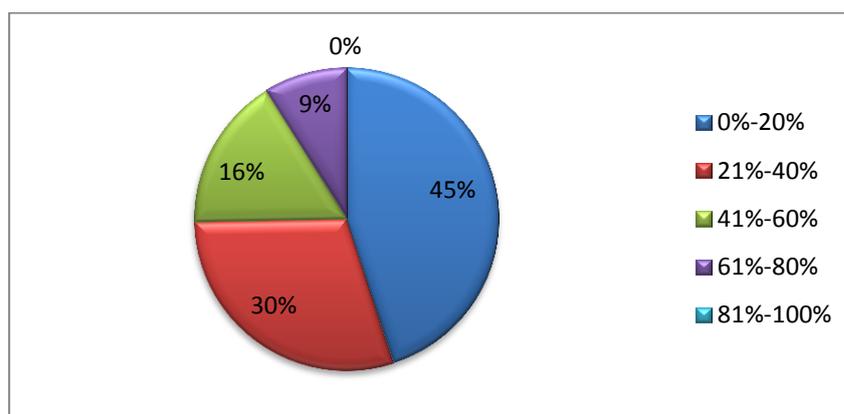
10. ¿En qué rango considera usted que se encuentra el número de sus pedidos no despachados a tiempo?

Cuadro 11. Pedidos no despachados a tiempo.

Respuestas	Cantidades Absolutas	Cantidades Relativas
0%-20%	112	45%
21%-40%	74	30%
41%-60%	41	16%
61%-80%	22	9%
81%-100%	0	0%

Fuente: Clientes de Disalvid encuestados.

Gráfico 11. Pedidos no despachados a tiempo.



Autores: Noemí Echeverría y Ricardo Chonillo.

Fuentes: Clientes de Disalvid Encuestados.

Análisis Interpretativo:

De la información recabada el 45% de los clientes admiten que sus pedidos no despachados se encuentran en un rango del 0% al 20%, y el 30% indican encontrarse en un rango del 21% al 40%, analizando estas respuestas se interpreta que la gran parte de los pedidos no son eficientemente trabajados para lo cual es recomendable implantar un área que reduzca dichos inconvenientes.

Preguntas de encuestas aplicadas a los empleados de Disalvid

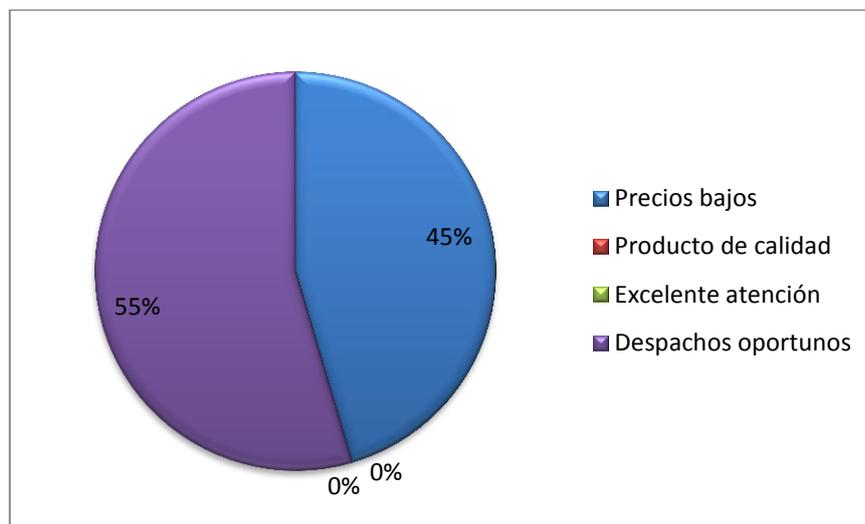
1.- ¿La Creación de un Área de Importaciones en la empresa ofrecerá?

Cuadro 12. Área de Importación.

Respuestas	Cantidades Absolutas	Cantidades Relativas
Precios bajos	5	45%
Producto de calidad	0	0%
Excelente atención	0	0%
Despachos oportunos	6	55%

Fuente: Empleados de Disalvid encuestados.

Gráfico 12. Área de Importación.



Autores: Noemí Echeverría y Ricardo Chonillo.

Fuentes: Clientes de Disalvid Encuestados.

Análisis Interpretativo:

El 55% de los encuestados considerando que al crear esta área se ofrecería despachos oportunos, mientras que para el 45% esto generaría precios bajos pues los costos por pagar a terceros son altos y estos se podrían disminuir al mantener personal propio que realice dicha actividad, es recomendable la implementación de esta propuesta.

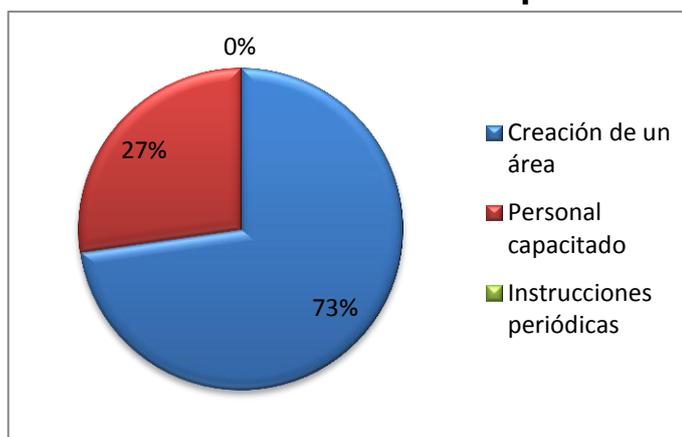
2.- ¿Cuál de las siguientes alternativas cree usted que ayudaría a la reducción de los problemas de Importaciones?

Cuadro 13. Problemas de Importación

Respuestas	Cantidades Absolutas	Cantidades Relativas
Creación de un área	8	73%
Personal capacitado	3	27%
Instrucciones periódicas	0	0%

Fuente: Empleados de Disalvid encuestados.

Gráfico 13. Problemas de Importación



Autores: Noemí Echeverría y Ricardo Chonillo.
Fuentes: Clientes de Disalvid Encuestados.

Análisis Interpretativo:

En un 73% de los resultados de las encuestas se observa que para reducir los problemas de importaciones, es necesario crear un área de importaciones que se desempeñe dentro de la empresa con personal capacitado en el tema, mediante esta implantación se pretende combatir toda clase de inconveniente generado por la ausencia de dicho espacio.

Un 27% de los encuestados admiten que la única alternativa de combatir los problemas es capacitando personal para que estos busquen alternativas de excelencia en sus labores originando satisfacción en la demanda.

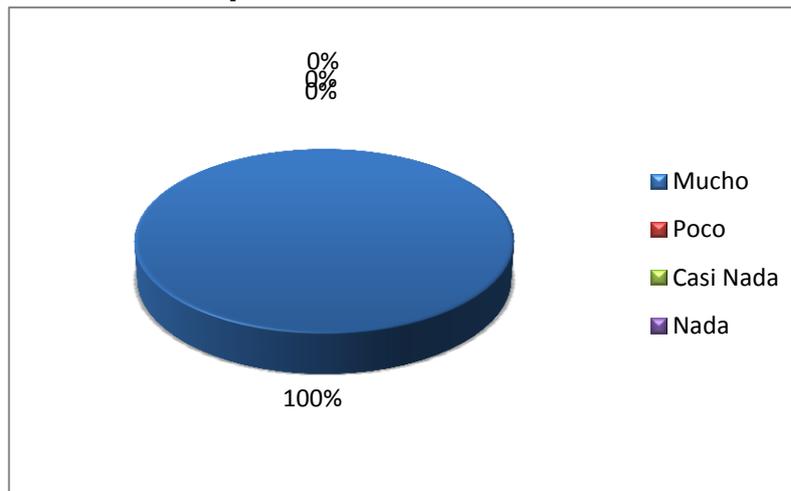
3.- ¿Cuánto considera usted que la aplicación de modelos de control reduciría los problemas de importación?

Cuadro 14. Aplicación de Modelos de Control.

Respuestas	Cantidades Absolutas	Cantidades Relativas
Mucho	11	100%
Poco	0	0%
Casi Nada	0	0%
Nada	0	0%

Fuente: Empleados de Disalvid encuestados.

Gráfico 14. Aplicación de Modelos de Control.



Autores: Noemí Echeverría y Ricardo Chonillo.

Fuentes: Clientes de Disalvid Encuestados.

Análisis Interpretativo:

El 100% de los encuestados indican, que para reducir los problemas de importaciones es fundamental aplicar modelos de control que guíen a los empleados para realizar sus labores. Estos deben ser realizados con la finalidad de mejorar el servicio, pues con controles eficientes la empresa alcanzara índices de ingresos altos ya que sus colaboradores realizarán sus trabajos con propiedad.

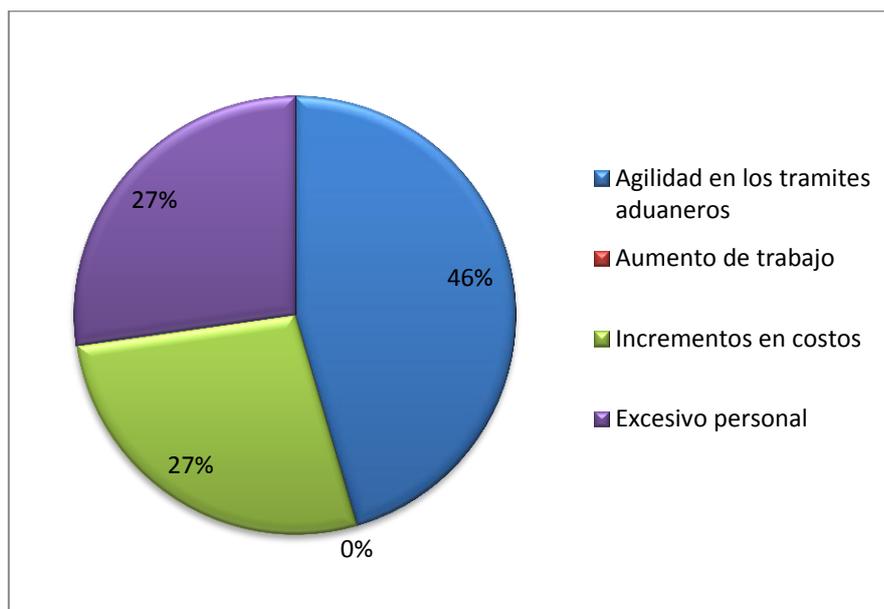
4.- ¿Qué efectos daría la Creación del puesto de Asistente Aduanero?

Cuadro 15. Creación del puesto Asistente Aduanero

Respuestas	Cantidades Absolutas	Cantidades Relativas
Agilidad en los trámites aduaneros	5	46%
Aumento de trabajo	0	0%
Incrementos en costos	3	27%
Excesivo personal	3	27%

Fuente: Empleados de Disalvid encuestados.

Gráfico 15. Creación del puesto Asistente Aduanero



Autores: Noemí Echeverría y Ricardo Chonillo.

Fuentes: Clientes de Disalvid Encuestados.

Análisis Interpretativo:

Para un 46% de empleados la creación del puesto de Asistente Aduanero generaría agilidad en los trámites aduaneros, y para el 27% esto acarrearía incremento en costos y excesivo personal, interpretando estos resultados sería factible contar con dicho puesto ya que esto aceleraría los procesos en la aduana y a su vez reduciría los problemas ocasionados hasta ahora.

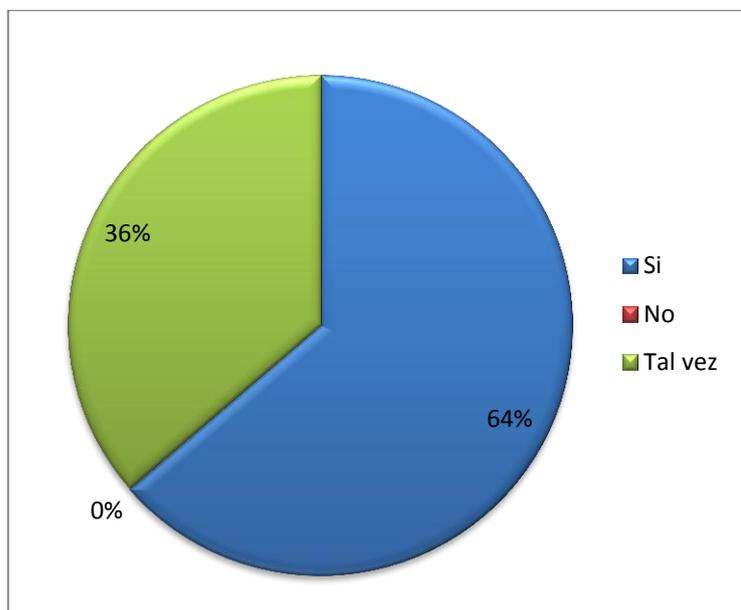
5.- ¿Disalvid tiene espacio físico para crear un Área de Importaciones?

Cuadro 16. Espacio físico dentro de la empresa.

Respuestas	Cantidades Absoluta	Cantidades Relativas
Si	7	64%
No	0	0%
Tal vez	4	36%

Fuente: Empleados de Disalvid encuestados.

Gráfico 16. Espacio físico dentro de la empresa.



Autores: Noemí Echeverría y Ricardo Chonillo.

Fuentes: Clientes de Disalvid Encuestados.

Análisis Interpretativo:

Al revisar la información recabada de esta investigación de campo se observa que el 64% de los encuestados responde que Disalvid cuenta con espacio físico para realizar la creación del área de importaciones, lo cual será beneficioso para la demanda de la empresa, y el 36% indica que tal vez puede contar con dicho espacio, esta respuesta puede surgir porque se desconoce las dimensiones de dicha creación.

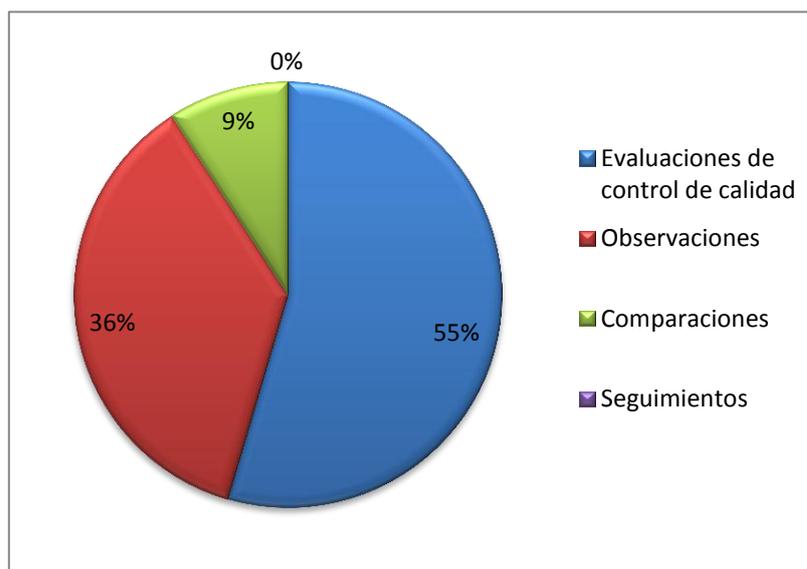
6.- ¿Para garantizar la calidad de un producto se debe realizar?

Cuadro 17. Calidad del producto.

Respuestas	Cantidades Absolutas	Cantidades Relativas
Evaluaciones de control de calidad	6	55%
Observaciones	4	36%
Comparaciones	1	9%
Seguimientos	0	0%

Fuente: Empleados de Disalvid encuestados.

Gráfico 17. Calidad del producto.



Autores: Noemí Echeverría y Ricardo Chonillo.

Fuentes: Clientes de Disalvid Encuestados.

Análisis Interpretativo:

El 55% de los encuestados responde que para garantizar la calidad del producto se debe realizar evaluaciones de control y para el 36% sería necesario aplicar observaciones al producto, analizando esto es recomendable las evaluaciones ya que esto generaría confianza a los clientes porque sus pedidos siempre llegaran en buenas condiciones.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA, Y PERSPECTIVA

En base a la investigación realizada se puede observar que en la empresa analizada es necesario crear un área de importaciones, debido a la gran demanda de productos importados que tiene esta organización además por los concurrentes problemas y malestares que se han venido generando a lo largo de su desarrollo.

La empresa al contar con un área de importaciones la cual se encargaría de solucionar los inconvenientes antes mencionados, aportaría al desarrollo de la compañía, la misma que generaría confianza y fidelidad de los clientes, promoviendo el trabajo basado en la pro actividad y visualización de los cambios que se dan en relación a los clientes y sus necesidades.

Las investigaciones realizadas en la empresa para emprender dicha creación hasta la actualidad se dan con mayor impulso, con la finalidad que se les permita conocer cómo actuar en los medios donde todos quieren ganar y crecer generando ventas y captando clientes potenciales que ayuden a la productividad de la empresa.

Con la creación de área antes mencionada se espera eliminar los problemas que en la actualidad ponen en riesgos las ganancias de la empresa, además se espera indiscutiblemente recuperar la imagen de la empresa ante los clientes de la misma, los cuales son la base fundamental del desarrollo empresarial de Disalvid.

4.3 RESULTADOS

Mediante las encuestas aplicadas a los diferentes clientes que se encuentran registrados en la base de datos de la empresa Disalvid se observa que existe un gran porcentaje de la población que está de acuerdo en que la empresa necesita implementar un área de importaciones, en lo que se indicó lo siguiente

1. En la investigación aplicada a los encuestados indicaron que el servicio general que se le brinda es muy bueno, por otro lado debido a los constantes inconvenientes en los despachos de los pedidos, provocados por la falta de

un área específica que realice el trabajo pertinente, estos expresaron que la empresa debería contar con su propia área de importaciones, reduciendo así los problemas ocasionados hasta la actualidad.

2. El 47% de los encuestados manifestaron que los empleados no están completamente capacitados en tema de importaciones, pero para los investigadores de este proyecto no se considera esto como problema central de los inconvenientes hasta la actualidad surgidos, pues todo esto nace por los errores e ineficiencia que proporcionan los terceros que son quienes se encargan de los procesos de las importaciones es por esto que se debe eliminar el trabajo mal elaborado, creando en la empresa su propia área con personal capacitado.
3. Para la creación de un área de importaciones los clientes están de acuerdo en un 77% pues se considera una solución para no tener inconvenientes con los pedidos a futuros, creando esta área la empresa deberá contratar un asistente de importaciones que ayude a regular los pedidos y contar con su respectivo manual de procedimientos el cual ayudara a los colaboradores a manejarse correctamente en sus labores además este proporcionara guías para comunicarle a tiempo a los clientes que sus pedidos no están disponibles.
4. Al crear el área esta deberá implementar trabajadores que avalúen los materiales para así proporcionar productos de excelente calidad y en buenas condiciones lo que generara satisfacción en los clientes con sus pedidos, ya que al aplicar las encuestas nos indicaron que de entre el 0 al 20% un reconocido porcentaje de encuestados indican que no reciben sus pedidos en buenas condiciones.

La información recabada nos conlleva a una conclusión que el principal problema es no contar con un área de importaciones en los cuales los clientes han manifestado el inconveniente, lo cual es necesario que se realice un cambio oportuno para evitar pérdida de clientes y generar confianza en los mismos y así captar posibles demandantes.

4.4 VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Cuadro 18. Verificación de las hipótesis

HIPÓTESIS	COMPARACIÓN DE LAS HIPÓTESIS
Mediante la Creación de un Área de Importaciones se reducirá el incumplimiento de los pedidos en la Empresa Disalvid ubicada en el Cantón Milagro.	Mediante la información recabada, en relación con la pregunta -# 4 indico que varios clientes están de acuerdo que se cree el área de importaciones y reducir así el incumplimiento
Creación del puesto de Asistente de Importaciones dentro del área para así eliminar la deficiencia en el proceso	En relación a la pregunta # 5, los clientes encuestados manifestaron que es necesario contratar un asistente de importaciones en los que se regularan todos los procesos en relación a los pedidos de importaciones.
Implementar políticas y procedimientos sobre el manejo de las importaciones y de los pedidos para minimizar los despachos fuera de tiempo.	De acuerdo a la pregunta # 6 indica un alto porcentaje de los clientes, en las que indican que la empresa no posee manual de políticas y procedimientos, ya el mismo es necesario contar con este, e así nos ayudara a minimizar los despachos fuera de tiempo
Mediante la Implementación del puesto Asistente Aduanero quien estará directamente ligado a la Aduana se agilizará los procesos de desaduanización	De los datos recopilados de la pregunta # 8 se pudo obtener que es necesario contar con un agente aduanero quien agilite los procesos y así evitar inconvenientes con los pedidos fuera de tiempo.
Mediante la creación del puesto de asistente de control calidad se minimizará las quejas de los clientes por el producto en mal estado.	De los datos recolectados en la pregunta # 9 es necesario el departamento de control de calidad ya que existe un rango de un 16% que recibe en malas condiciones la materia prima

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Creación del área de Importaciones en la empresa Disalvid ubicada en el Cantón Milagro.

5.2 JUSTIFICACIÓN

El proyecto es realizado en la empresa Disalvid, la cual está ubicada en el cantón Milagro. La actividad económica de la compañía es la distribución de aluminio y vidrio; el diseño de los procesos de creación está basado en el marco teórico que forma parte del contenido de ésta tesis y el análisis de los mismos basado en el funcionamiento de los procesos de la empresa.

Un dato muy importante que se considera en el desarrollo de este proyecto son los puntos que menciona Osmin Díaz en su libro de Administración. “La creación de un área se encuentran dividida en 3 categorías según los requerimientos de la empresa, éstos son: Abastecimiento, Almacenamiento y Servicio al Cliente los cuales están destinados para controlar toda la mercadería que se almacena en la bodega y según el indicador de Servicio al Cliente el cual será aplicado en el Departamento de Facturación y Entrega de productos, de ésta manera podrá mejorar el servicio que se brinda a los clientes”.²⁴

²⁴ OSMIN DIAZ CALLEJAS, 1996. Administración de Empresas. Editorial Mc Graw Hill. 3ª. Ed. El Salvador. 315 p.

El proyecto a ejecutarse será de gran ayuda tanto para la satisfacción de los cliente y de la empresa, pues llegando a desarrollarse se cumplirá con la meta de toda organización que sin duda es captar demandantes que proporcionen ingresos por ventas.

Un punto muy importante es detectar o identificar las causas por las que se da el incumplimiento de los pedidos y mediante estas establecer respuestas que combatan dichas problemáticas, en las cuales los clientes sean los primeros beneficiados, además se deberá realizar planificaciones con estos con la finalidad de establecer lazos duraderos.

Uno de los principales objetivos y en el cual está enfocado este proyecto es solucionar los inconvenientes que hasta la actualidad se ha suscitado, con la aplicación de esta propuesta Disalvid alcanzara las metas deseadas y propuesta implantadas.

5.3 FUNDAMENTACIÓN

La importación es la acción de ingresar mercancías extranjeras al país cumpliendo con las formalidades y obligaciones aduaneras, dependiendo del RÉGIMEN DE IMPORTACION al que se haya sido declarado.

En los cuales pueden Importar todas las Personas Naturales o Jurídicas, ecuatorianas o extranjeras radicadas en el país que hayan sido registrados como importador en el sistema ECUAPASS y aprobado por la Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador.

Al desaduanizar la mercadería es necesario la asesoría y servicio de un Agente Acreditado por el SENA. El listado de Agentes de Aduana autorizados se encuentra en la web

La declaración aduanera de Importación (DAI) será presentada de manera electrónica, y física en los casos en que determine la Dirección General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. En los casos de que a la declaración aduanera se le asigne aforo físico o documental, esta deberá completarse el

mismo día con la transmisión digital de los documentos de acompañamiento y de soporte, que no se puedan presentar en formato electrónico

Al determinar el valor a pagar de tributos al comercio Exterior es necesario conocer la clasificación arancelaria del producto importado.

Los tributos al comercio exterior son derechos arancelarios, impuestos establecidos en leyes orgánicas y ordinarias y tasas por servicios aduaneros.²⁵

- **AD-VALOREM (Arancel Cobrado a las Mercancías)** Impuesto administrado por la Aduana del Ecuador. Porcentaje variable según el tipo de mercancía y se aplica sobre la suma del Costo, Seguro y Flete (base imponible de la Importación).
- **FODINFA (Fondo de Desarrollo para la Infancia)** Impuesto que administra el INFA. 0.5% se aplica sobre la base imponible de la Importación.
- **ICE (Impuesto a los Consumos Especiales)** Administrado por el SRI. Porcentaje variable según los bienes y servicios que se importen. (Consulte en la página del SRI: www.sri.gob.ec, link: Impuestos)
- **IVA (Impuesto al Valor Agregado)** Administrado por el SRI. Corresponde al 12% sobre: Base imponible + ADVALOREM + FODINFA + ICE²⁶

Un estudio de factibilidad se prepara para atender dos tipos de necesidades, que, con alguna frecuencia, pueden requerir orientaciones generales diferentes.

El primer, y más, importante, objetivo de un estudio debe ser proporcionar información adecuada y suficiente para que los inversionistas potenciales tengan elementos de juicio suficientes para tomar la decisión de adelantar o descartar el proyecto propuesto. Los proyectos preparados para este fin debe incluir, dentro de lo posible, el análisis detallado de las varias opciones técnicas o de tamaño

²⁵ <http://www.alaslatinas.es/ecuadorimportacionescargageneral.html>

²⁶ Impuesto de la Aduana publicado en la página www.aduanadelecuador.com-
http://www.aduana.gob.ec/pro/to_import.action

que el proyecto pueda tener, y la evaluación financiera de las mismas con algún sistema de medición aceptable (tasa interna de retorno, valor presente neto etc.), que permita a los inversionistas la comparación de los resultados (al alcance de cualquier consultor en el momento) para realizar ejercicios de simulación financiera, facilita grandemente la realización de un trabajo que contemple la mayor parte de las alternativas técnicamente posibles. El segundo objetivo de un estudio de factibilidad es el servir de soporte ante las entidades financieras para las solicitudes de créditos que se presenten, y debe incluir básicamente los resultados de la alternativa seleccionada.

Las cifras del estudio deben reflejar, hasta donde resulte posible, la verdadera situación del proyecto; de tal manera que, si por alguna razón, las entidades crediticias consideren que el monto del crédito debe disminuirse (como sucede con alguna frecuencia), se cuente con información suficiente y adecuada para suspender si es necesario el proyecto. Los registros de la Superintendencia de sociedades están llenos de quiebres de proyectos inadecuadamente financiados.²⁷

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General de la propuesta

Crear un área de importaciones en las que nos permita solucionar inconvenientes en los servicios brindados a los clientes, con la finalidad que la empresa logre altos niveles de rentabilidad y la misma que le permitirá ser líder en el mercado local o nacional.

5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta

- Seleccionar personal capacitado mediante procesos de reclutamiento que asista el puesto de Asistente de Importaciones para eliminar el trabajo de un tercero.
- Aplicar las políticas y procedimientos ejecutados en el departamento para reducir los pedidos permitidos fuera del tiempo de despacho.

²⁷ Manual sobre la preparación de Estudios de Factibilidad para Almacenamiento de Granos. Autor. Álvaro Castillo, ciudad Bogotá-Colombia año 1985 Pág. 146

5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

Mediante el estudio de mercado que se realizó, a través de encuestas, se pudo evidenciar la importancia que tiene la empresa Disalvid en crear el departamento de importaciones el mismo que conlleva a determinar la factibilidad del presente proyecto, dando como resultado que la totalidad de la población tomada como referencia estuviese de acuerdo con la creación de la mencionada área.

Esta creación contará con personal debidamente capacitada, ya sea con atención calificada o servicio de calidad, al crear la mencionada área se mejoraran los procesos administrativos y especialmente los de servicios. Dichos cambios se generaran en beneficio de los demandantes por lo que se pretende contar con la fidelidad del mismo.

Se ha realizado el análisis de costo beneficio de este proyecto para lo cual se ha utilizado la siguiente formula.

$$\mathbf{B/C= Ingresos Totales / Costos Totales}$$

$$\mathbf{B/C= \$1'243.941,38 / \$1'034.273,13}$$

$$\mathbf{B/C= \$1,20}$$

Dado este resultado podemos deducir que por cada dólar que se invierta en este proyecto obtendremos de \$0,20 de rentabilidad.

Con la creación de dicha área la empresa sin duda alguna mejora los servicios prestados hasta la actualidad, tomando en cuenta el estudio de factibilidad económico se puede decir que la empresa está en capacidad de asumir dicha propuesta porque cuenta con capital suficiente para emprenderla.

El estudio geográfico es óptimo puesto que la empresa cuenta con asentamiento en pleno casco comercial y con suficiente espacio físico para su desarrollo.

El estudio legal es accesible pues no existe ley alguna que prohíba o rechaza la creación de áreas en empresas, además esta propuesta se someterá a las políticas vigentes.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Disalvid, distribuidor autorizado de Alúmina S.A se dedica a la comercialización de perfiles de aluminio, desde sus inicios ha ido creciendo constantemente, sin duda alguna esto se debe a los constantes cambios tecnológicos a los que esta empresa se presta, con la finalidad de brindar un servicio de calidad a su distinguida clientela y así obtener altos niveles de ventas.

Esta empresa en los últimos años se ha visto envuelta en una serie de inconvenientes por las constantes quejas de sus clientes, por no contar con sus pedidos a tiempos, el cual se basa principalmente en que el material no llega a tiempo a las bodegas de la distribuidora para así ser distribuido a los demandantes.

Luego de analizar los inconvenientes que existen en la organización, los mismo que se originan por la falta de una área específica que se encargue de realizar las importaciones, con este proyecto se propone realizar un estudio de factibilidad para la creación del área requerida, por medio del cual se detallara los procesos a seguir, dando a conocer primero la información principal de la empresa.

5.7.1. Actividades

5.7.1.1. Filosofía corporativa

➤ Misión

Generamos rentabilidad a nuestros accionistas, logrando el crecimiento y el liderazgo de la empresa en el mercado y el desarrollo integral de su gente. Estamos comprometidos con la comunidad y su entorno.

Constituimos la mejor opción en artículos de aluminio, excluido y laminados, para satisfacción de las necesidades de nuestros clientes y lograr así la preferencia del consumidor con la oferta de productos con la mejor calidad y la prestación de un mejor servicio al cliente.

➤ **Visión**

Desarrollaremos nuestra presencia local, regional y nacional, con un modelo de gestión que brinde un servicio de calidad con una evolución responsable y sostenida en el tiempo.

Ser reconocidos como una empresa líder en el mercado del aluminio siendo la opción número uno con un vasto portafolio de productos y el mejor desarrollo humano y tecnológico altamente competitiva rentable.

➤ **Valores corporativos.**

- **Responsabilidad:** Personal y organizacional.
- **Honestidad:** Valoramos la integridad ética, base de la confianza, sustento de nuestra gestión. Rendimos cuentas y respetamos la ley, decimos la verdad.
- **Inclusión:** Celebramos la diversidad, promovemos la equidad en el acceso a oportunidades para el desarrollo sostenible y la participación para la cohesión social.
- **Solidaridad:** apoyamos a los más necesitados y vulnerables; nos vinculamos con otros para crear oportunidades de vida digna.
- **Respeto:** Respetamos a nuestros colaboradores, aliados, donantes, comunidades y contrapartes, siendo abiertos a las diferencias y buscando siempre relaciones constructivas.

5.7.1.2. Análisis FODA

Con la finalidad de tomar medidas correctivas en el desarrollo de esta propuesta se ha realizado el análisis FODA, el cual servirá de gran apoyo para proveer actuaciones anticipadas en el mercado comercial en el que se encuentra la empresa.

FORTALEZAS (Interno)

1. Personal altamente capacitado en tema de importaciones.
2. Precios bajos.
3. Ubicación accesible a la demanda.

4. Calidad comprobada del producto.
5. Experiencia arrolladora en comercialización.

OPORTUNIDADES (EXTERNO)

1. Significativo porcentaje de mercado insatisfecho.
2. Competidores con productos de baja calidad.
3. Crecimiento de la población.
4. País en todo el auge del desarrollo.
5. Confianza de los clientes por los años de servicios prestados.

DEBILIDADES (INTERNO)

1. Poca publicidad de los nuevos servicios a ofrecerse.
2. Personal antiguo no sea adapte a los nuevos cambios.
3. Enfrentamientos de personal nuevo y antiguo en la empresa.
4. Quejas por atención al cliente.
5. Mal manejo de los procesos de importaciones.

AMENAZAS (EXTERNO)

1. Situación económica y políticas del país.
2. Desastres naturales.
3. Competencia capacitada en creación de área.
4. Productos a bajos costos por parte de la competencia.
5. Inseguridad debido a la delincuencia.

5.7.1.3. Descripción de las actividades.

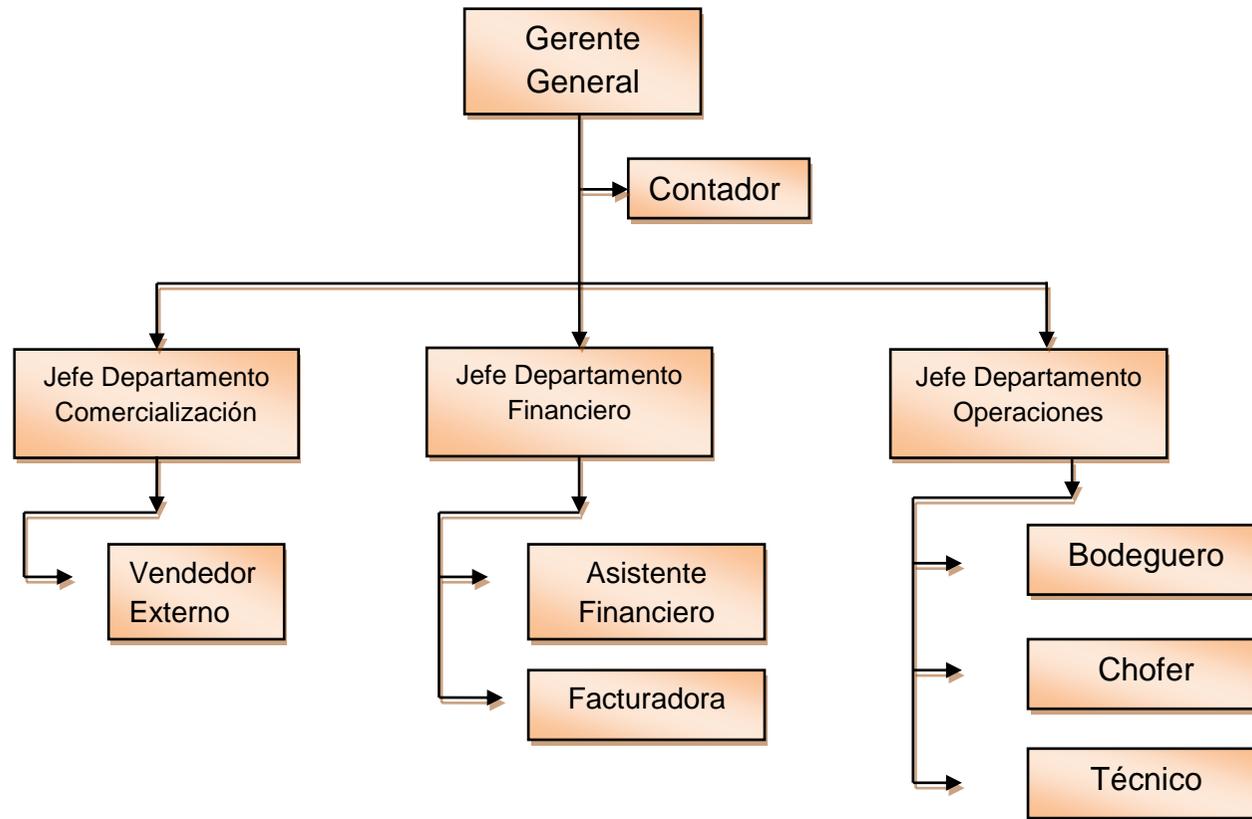
- **Detectar el problema.-** mediante la información proporcionada por clientes de la empresa que constantemente se ven afectados, se ha decidido investigar cual es la problemática central para así determinar las causales de estas y proporcionar alternativas de solución que ayuden a reducir los malestares que ahora se han suscitado. Con la indagación hasta ahora encontrada se ha realizado un ante proyecto con el cual se empezara una exhaustiva investigación que conlleve a resultados favorables para el desarrollo de la empresa la misma que deja satisfechos además a sus clientes.

- **Ajustes del anteproyecto.-** con la documentación recabada hasta el momento se realiza ajustes en dicha planificación con la finalidad de obtener mejores resultados; estos deberán ser previamente consultados, analizados, y verificados para así contar información que ayude hasta el final de este proyecto a concluir y recomendar con buenos resultados.
- **Establecer contactos.-** en este punto los investigadores han visitado la empresa a investigar con la finalidad de solicitar permisos para establecer citas previas con los colaboradores de dicha distribuidora para así mantener diálogos verbales en los cuales se pueda extraer información veraz para el desarrollo del proyecto.
- **Levantamiento de información actual._** al establecer contacto con los colaboradores, se han establecido previamente levantamiento información la cual será documentada para posteriores análisis. Esta deberá cumplir con ciertos requisitos que serán sugerido por los investigadores para así reducir pérdidas de tiempo que pueden generarse por una inadecuada planificación.
- **Análisis de la documentación.-** al obtener la situación actual de la empresa se realizara análisis de las causales que generan dicha realidad, con la finalidad de establecer interrogantes que puedan ser claramente respondidas por los colaboradores y clientes de la empresa para así comprender la generación de estos malestares y implantar una propuesta eficiente.
- **Ejecución de los instrumentos (encuestas y entrevistas)._** con las preguntas previamente generadas se realizara una investigación de campo que se refiere a la aplicación de encuestas a un porcentaje seleccionado de clientes y empleados los cuales sin duda alguna

responderán concretamente a estas indagaciones con las cuales se realizan hipótesis que nos lleven a una propuesta contundente.

- **Análisis de los resultados, verificación de hipótesis.-** con los resultados de dicha investigación de campo se realizaran las respectivas tabulaciones a fin de obtener resultados que serán analizados; los cuales nos servirán para verificar las hipótesis anteriormente planteadas.
- **Elaboración de informe final conclusiones y recomendaciones.-** verificadas la hipótesis y establecido los estudios de factibilidad se procederá a realizar conclusiones y recomendaciones que permitan verificar la viabilidad del proyecto.
- **Entrega de resultados (Informe).-** una vez armado el proyecto con las conclusiones y recomendaciones citadas se procederá entregar al gerente para que este determine el momento en el que se ejecute.

Gráfico 19. Estructura Funcional actual



MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA DISALVID

Cuadro 19. Manual de Funciones Gerente

Nombre del cargo	Gerente
Jefe inmediato	Ninguno
Personas a cargos	Contador, Jefes Departamentales.
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Tener acceso a toda la información del departamento • Ejercer la representación legal de la empresa y dirigir sus actividades de acuerdo a la ley en curso. • dirigir coordinar y planificar las actividades de la empresa con el fin de cumplir los objetivos. • Responsable de todos los activos de la empresa. • Cumplir con todas la normas del sistema de seguridad del IESS.
Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Ingles avanzado • Manejar los programas de office.
Experiencia	Poseer experiencia mínimo 5 años en administración de empresas.
Funciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable del uso presupuestario de la empresa. • Fijar políticas y normas que constituyan el desarrollo de la empresa. • Intervenir cuando sea necesario los servicios profesionales independientes para acelerar el desarrollo de la empresa.
Funciones operativas	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar los estados financieros semestralmente • Supervisar los avances tecnológicos de la empresa. • Acatar disposiciones legales de la empresa. • Supervisar el nivel de gastos, contratos a celebrarse, para el buen funcionamiento de la empresa.

Cuadro 20. Manual de Funciones del Contador

Nombre del cargo	Contador
Jefe inmediato	Gerente General
Personas a cargos	Ninguno
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Tener acceso a toda la información del departamento • Ejercer la representación legal de la empresa y dirigir sus actividades de acuerdo a la ley en curso. • dirigir coordinar y planificar las actividades de la empresa con el fin de cumplir los objetivos. • Responsable de todos los activos de la empresa. • Cumplir con todas la normas del sistema de seguridad del IESS. • Conocimientos de políticas contables.
Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Ingles intermedio • Manejar los programas de office. • Uso de los códigos • Manejo del sistema operativo en declaración de impuestos.
Experiencia	Poseer experiencia mínimo 1 año de experiencia
Funciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecciones de los estados financieros • Proyecciones de los gastos personales de la empresa • .proyecciones de los gastos de la empresa
Funciones operativas	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar el correcto registros en las transacciones • Realizar la correcta declaración • Presentar los estados financieros ante el gerente y ante la superintendencia de compañías • Realizar roles de los trabajadores mensualmente • Realizar pagos de los beneficios sociales • Realizar las aportaciones mensuales de los trabajadores. • Manejo de clientes, nomina • Manejo de cuentas personales de la empresa • Mantener archivo de los proveedores

Cuadro 21. Manual de Funciones del Jefe de Compras

Nombre del cargo	Jefe de Departamento de Comercialización
Jefe inmediato	Gerente General
Personas a cargos	Vendedor externo
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable sobre el uso de la información. • Presentar informes sobre los niveles de ventas • Responsable sobre el uso adecuado de los activos • Establecer constantes capacitaciones.
Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Ingles básico • Manejar los programas de office. • Ing. en marketing
Experiencia	Poseer experiencia mínimo 1 año de experiencia en administración de empresas
Funciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer políticas de estrategias de ventas para el incremento de las mismas. • Reclutar al personal encargado de las ventas • Planificar programas de ventas.
Funciones operativas	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar el cumplimiento de las ventas de sus subordinados. • Coordinación de compras que solicita la gerencia • Analizar las carteras de los clientes

Cuadro 22. Manual de Funciones del Vendedor

Nombre del cargo	Vendedor
Jefe inmediato	Jefe de Departamento de Comercialización
Personas a cargos	Ninguno
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Estar en constantes capacitaciones • Buen uso de los equipos brindados para su labor.
Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Ingles básico • Manejar los programas de office. • Ing. en marketing
Experiencia	Poseer experiencia mínimo 1 año de experiencia en administración de empresas
Funciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar la adecuada atención a los clientes • Elaboración de cotizaciones y proformas así como las mismas si fueran necesarios.
Funciones operativas	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar el uso de la información sea correcta de los pedidos. • Realizar sondeos de mercados • Establecer cronograma para realizar visitar a clientes potenciales • Cumplir con las rutas establecidas en el cronograma.

Cuadro 23. Manual de Funciones de Jefe Financiero

Nombre del cargo	Jefe del Departamento Financiero
Jefe inmediato	Gerente General
Personas a cargos	Asistente Financiero, Facturador
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Tener acceso a toda la información del departamento • dirigir coordinar y planificar las actividades de la empresa con el fin de cumplir los objetivos..
Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Ingles avanzado • Manejar los programas de office • Profesional en contaduría pública.
Experiencia	Poseer experiencia mínimo 3 años en administración de empresas.
Funciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable del uso presupuestario de la empresa. • Desarrollar presupuesto de cada área de los departamentos • Tomar decisiones junto con el gerente general • Intervenir cuando sea necesario los servicios profesionales independientes para acelerar el desarrollo de la empresa.
Funciones operativas	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar e interpretar los estados financieros • Elaborar presupuestos sobre el uso adecuado del dinero. • Proponer el uso adecuado del dinero de la empresa

Cuadro 24. Manual de Funciones del Asistente Financiero

Nombre del cargo	Asistente Financiero
Jefe inmediato	Gerente Financiero
Personas a cargos	Ninguno
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Tener acceso a toda la información del departamento • Dirigir coordinar y planificar las actividades de la empresa junto al gerente financiero con el fin de cumplir los objetivos.
Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Ingles básico • Manejar los programas de office • Cursando estudios universitarios.
Experiencia	Poseer experiencia mínimo 1 años en administración de empresas.
Funciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable del uso presupuestario de la empresa. • Desarrollar prepuesto de cada área de los departamentos • Intervenir cuando sea necesario los servicios profesionales independientes para acelerar el desarrollo de la empresa.
Funciones operativas	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar e interpretar los estados financieros • Elaborar presupuestos sobre el uso adecuado del dinero. • Proponer el uso adecuado del dinero de la empresa

Cuadro 25. Manual de Funciones del Facturador.

Nombre del cargo	Facturador
Jefe inmediato	Gerente Financiero
Personas a cargos	Ninguno
 Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Tener acceso a toda la información del departamento • Custodia de la caja chica de la empresa. • Uso adecuado de los equipos • Constantes capacitaciones del sistema implementado en la empresa
Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar los programas de office • Cursando estudios universitarios. • Manejo del sistema de facturación de la empresa.
Experiencia	Poseer experiencia mínimo 1 años en facturación, atención al cliente.
Funciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> • Buena atención al cliente • Ser eficiente en sus labores
Funciones operativas	<ul style="list-style-type: none"> • Encargada del cuadro de caja • Realizar pagos de gastos relacionados con la empresa • Uso adecuado sobre el manejo de los archivos y documentación.

Cuadro 26. Manual de Funciones del Jefe de Operaciones

Nombre del cargo	Jefe de Departamento de Operaciones
Jefe inmediato	Gerente General
Personas a cargos	Bodeguero, Chofer, Técnico
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Tener acceso a toda la información del departamento • Uso adecuado de los equipos • Constantes capacitaciones del sistema implementado en la empresa
Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar los programas de office.
Experiencia	Experiencia 3 años en cargos similares Capacitación en el manejo del inventario
Funciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar a sus subordinados • Establecer guías de procesos en cuanto a la custodia del inventario • Reducir los niveles de inventario. • Ser eficiente en sus labores
Funciones operativas	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar control de las herramientas

Cuadro 27. Manual de Funciones del Bodeguero

Nombre del cargo	Bodeguero.
Jefe inmediato	Jefe Departamento de Operaciones
Personas a cargos	Ninguno
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Tener acceso a toda la información del departamento • Uso adecuado de los equipos • Cuidado del inventario • Manejo adecuado de la bodega
Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar los programas de office. • Conocimiento en el almacenamiento del inventario.
Experiencia	<p>Experiencia 1 años en cargos similares</p> <p>Capacitación en el manejo del inventario</p>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el correcto almacenamiento de la mercadería • Tener un stock adecuado en la bodega • Realizar reportes de la mercadería que están en inadecuadas condiciones • Llevar un adecuado registro sobre el ingreso y egreso de la mercadería • Entregar reportes a sus superiores

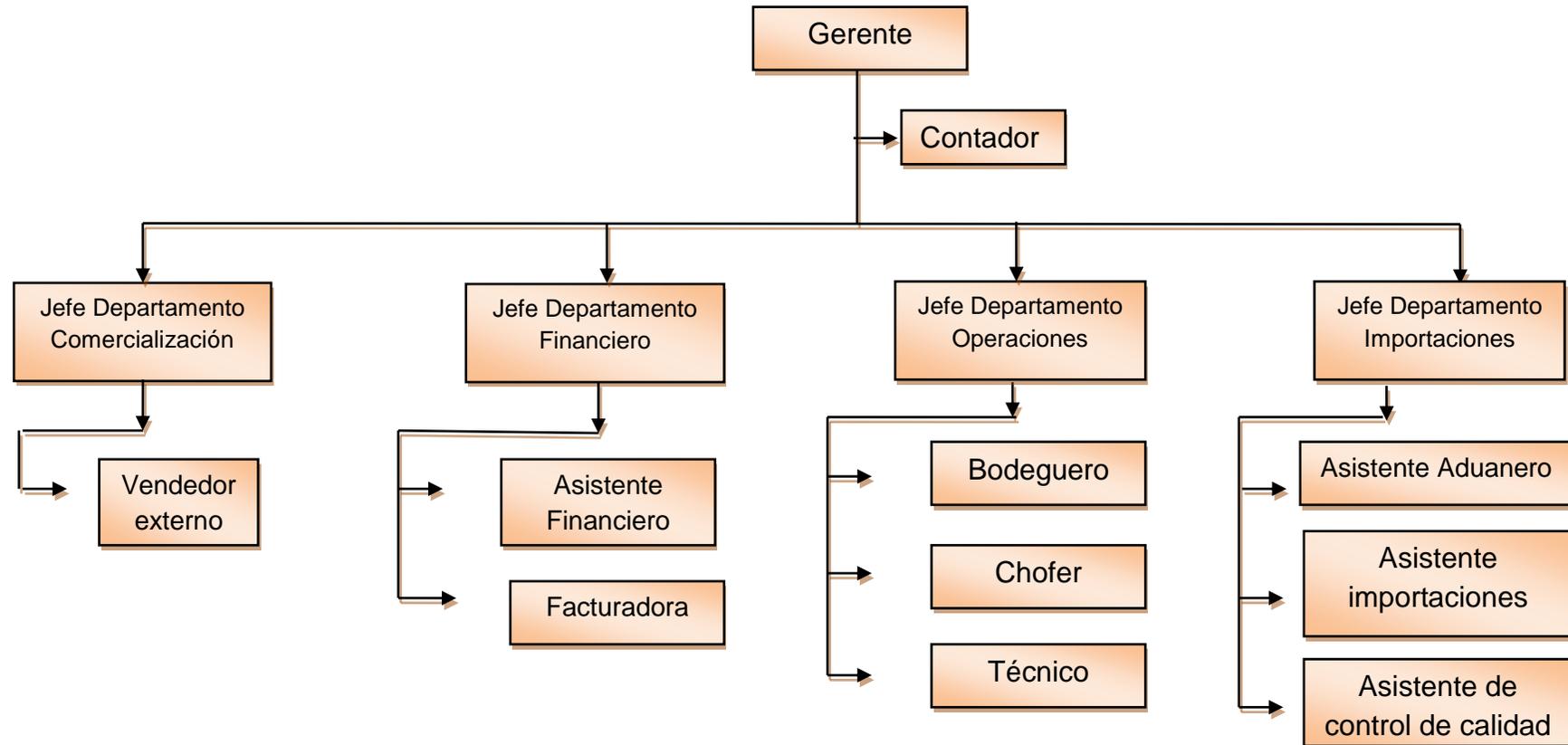
Cuadro 28. Manual de Funciones del Chofer

Nombre del cargo	Chofer
Jefe inmediato	Jefe Departamento de Operaciones
Personas a cargos	Ninguno
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Uso adecuado de los equipos • Cuidado del inventario
Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Poseer licencia tipo C
Experiencia	Conocimiento de las rutas del Guayas
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Trasladar la mercadería a los diferentes clientes • Realizar el correcto mantenimiento del carro • Transportar a los técnicos cuando sea necesario • Ofrecer asistencia en la mensajería • Realizar actividades varias que su superior lo solicite referente a las labores de la empresa.

Cuadro 29. Manual de Funciones del Técnico.

Nombre del cargo	Técnico
Jefe inmediato	Jefe Departamento de Operaciones
Personas a cargos	Ninguno
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none">• Uso adecuado de los equipos• Acatar órdenes de sus superiores
Formación	<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento sobre el uso de cortar vidrios.
Experiencia	Experiencia 1 año
Funciones	<ul style="list-style-type: none">• Ofrecer apoyo a los diferentes empleados de la empresa• Verificar el excelente funcionamiento de los equipos• Exhibir informes sobre la realización de las actividades

Gráfico 20. Estructura Funcional Propuesta



MANUAL DE FUNCIONES DEPARTAMENTO IMPORTACIONES

Cuadro 30. Manual de Funciones del Jefe de Importaciones.

Nombre del cargo	Jefe Del Departamento De Importaciones
Jefe inmediato	Gerente Gerencial
Personas a cargos	Un agente aduanero, asistentes del departamento de importaciones y un practicante
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Tener acceso a toda la información del departamento • Responsable de todos los errores • Responder a los compromisos corporativos • Responsable de toda la información • Responsable por el uso de los equipos de oficina • Responsable de todos los errores que cometan los integrantes del departamento
Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional en Comercio Exterior • Ingles avanzado • Manejar los programas de office.
Experiencia	Poseer experiencia mínimo 3 años en comercio exterior
Funciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> • Es responsable de las notificaciones de las cuentas por pagar a los proveedores • Conservar y actualizar la documentación acerca de créditos obtenidos • Reportar a gerencia la entrega de compras realizadas
Funciones operativas	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar los procesos que se estén en curso • Realizar seguimiento a todos los pedidos del área de importaciones • Verificar la recepción y entrega de los materiales o materia prima. • Verificar que las facturas de los proveedores del exterior sean correctamente contabilizadas • Verificar que el transporte de mercancía este entregando a tiempo y la mercancía que este en perfecta condiciones

Cuadro 31. Manual de Funciones del Agente Aduanero Interno

Nombre del cargo	Agente Aduanero Interno
Jefe inmediato	Jefe Departamento de Importaciones
Requisitos para ser agente aduanero	<ul style="list-style-type: none"> • Ser Ecuatoriano • No tener delitos aduaneros • No estar encontrado inhabilitados en los cargos públicos • Estudios universitarios en comercio exterior titulado o poseer mínimo cinco semestres aprobados.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Procesar información proporcionada por los clientes • Comprobar que los datos se encuentren correctos • Verificar que la mercadería están en excelentes condiciones • Notificar los impuestos a cancelar • Presentar reclamos, prorrogas en representación a sus mandantes • Intervenir en el tramitación y despachos de mercadería • Mantener la oficina un libro de todos los registros por un periodo de 5 años • Otorgar copias legalizadas • Firmar documentos para el transportes • Cancelar multas fijadas por la aduana. • Poseer una carpeta apropiada de cada despacho.

Cuadro 32. Manual de Funciones del Asistente de Importaciones.

Nombre del cargo	Asistente de Importaciones
Jefe inmediato	Jefe de Departamento de Importaciones
Personas a cargos	Ninguno
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Tener acceso a toda la información del departamento referente a las importaciones. • Es responsable de los errores que cometa al ejecutar en las importaciones. • Responsable de la información a manejar referente a los pedidos de la importación. • Responsable del uso adecuado de los equipos de oficina en el departamento • Responsable de tramitar, conservar y entregar las facturas a tiempo a los proveedores
Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la contabilidad básica. • Manejar los programas de office.
Experiencia	Poseer experiencia mínimo 1 año en comercio exterior
Funciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar los reclamos ante fábrica por la mala calidad o despachos incorrectos. • Identificar la mercancía en los que están en poder de los agentes de cargas internaciones • Llevar registros de importación.
Funciones operativas	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las liquidaciones de los pedidos entregados. • Controlar las contabilizaciones de las facturas de los pedidos. • Realizar una pre liquidación para calcular la ganancias efectuadas en el mes • Realizar la liquidación de mercadería para ingresarla a inventario por medio de la entrada de importación y así entregar a los clientes. • Tramitar el pago de los impuestos aduaneros • Entregar las facturas de las importación a tiempo a contabilidad

Cuadro 33. Manual de Funciones del Asistente de Control de Calidad.

Nombre del cargo	Asistente de Control de Calidad
Jefe inmediato	Jefe Departamento de Importaciones
Personas a cargos	Ninguno
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Tener acceso a toda la información del departamento • Responsable de todos los errores • Responsable de toda la información • Responsable por el uso de los equipos de oficina
Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Ingles avanzado • Manejar los programas de office. • Conocimientos sobre normas calidad.
Experiencia	Poseer experiencia mínimo 3 años en comercio exterior
Funciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar periódicamente los procedimientos de calidad • Certificar que los materiales estén adecuados de acuerdo a la documentación.
Funciones operativas	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el correcto llenado en todos los documentos • Certificar que efectúen la correcta inspección de los materiales • Verificar el control en los trabajos de mantenimiento.

5.7.2 Recursos y Análisis Financieros

Se detallara los recursos que serán necesarios utilizar para la investigación previa a la elaboración de este proyecto:

Cuadro 34.- Inversión de la investigación

RUBROS	VALORES MONETARIOS
Transporte	\$10,00
Copias	\$7,00
Fotografías	\$3,00
Anillado	\$10,00
Internet	\$17,00
Resmas de Hojas	\$8,00
Cartuchos de Impresora	\$35,00
Impresora	\$60,00
Resaltadores	\$2,00
Lápices	\$2,00
Bolígrafos	\$2,00
Computadora	Proporcionada por los investigadores
TOTAL	\$156,00

5.7.2.1 Presupuesto de Inversión

PRESUPUESTO DE INVERSIÓN	CANTIDAD	USD
Escritorios	4	\$ 1.500,00
Sillas	4	\$ 300,00
Computadoras	4	\$ 4.000,00
Impresoras	1	\$ 150,00
Copiadoras	1	\$ 250,00
Vehículo	1	\$ 40.000,00
Estructuración Área	1	\$ 15.000,00
Archivadores	3	\$ 200,00
Acondicionadores de Aire	1	\$ 1.000,00
TOTAL		\$ 62.400,00

DEPRECIACIÓN ANUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ESCRITORIOS	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00
SILLAS	\$ 30,00	\$ 30,00	\$ 30,00	\$ 30,00	\$ 30,00
COMPUTADORAS	\$ 1.320,00	\$ 1.320,00	\$ 1.334,67		
IMPRESORAS	\$ 49,50	\$ 49,50	\$ 64,16		
COPIADORAS	\$ 82,50	\$ 82,50	\$ 97,17		
ESTRUCTURACIÓN ÁREA	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00
ARCHIVADORES	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00
ACONDICIONADORES DE AIRE	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00
TOTAL	\$ 3.252,00	\$ 3.252,00	\$ 3.296,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00

DEPRECIACIÓN ACUMULADA	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ESCRITORIOS	\$ 150,00	\$ 300,00	\$ 450,00	\$ 600,00	\$ 750,00
SILLAS	\$ 30,00	\$ 60,00	\$ 90,00	\$ 120,00	\$ 150,00
COMPUTADORAS	\$ 1.320,00	\$ 2.640,00	\$ 3.974,67		
IMPRESORAS	\$ 49,50	\$ 99,00	\$ 163,16		
COPIADORAS	\$ 82,50	\$ 165,00	\$ 262,17		
ESTRUCTURACIÓN ÁREA	\$ 1.500,00	\$ 3.000,00	\$ 4.500,00	\$ 6.000,00	\$ 7.500,00
ARCHIVADORES	\$ 20,00	\$ 40,00	\$ 60,00	\$ 80,00	\$ 100,00
ACONDICIONADORES DE AIRE	\$ 100,00	\$ 200,00	\$ 300,00	\$ 400,00	\$ 500,00
TOTAL	\$ 3.252,00	\$ 6.504,00	\$ 9.800,00	\$ 7.200,00	\$ 9.000,00

5.7.2.2 Presupuesto de Gastos

GASTOS	PRESUPUESTO DE GASTOS AÑO 2013					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
GASTOS DE VENTAS	\$ 1.400,63	\$ 1.150,63	\$ 1.150,63	\$ 1.350,63	\$ 1.150,63	\$ 1.150,63
PUBLICIDAD	\$ 22,63	\$ 22,63	\$ 22,63	\$ 22,63	\$ 22,63	\$ 22,63
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN	\$ 250,00			\$ 200,00		
ARRENDAMIENTO	\$ 210,00	\$ 210,00	\$ 210,00	\$ 210,00	\$ 210,00	\$ 210,00
SUELDO VENDEDOR	\$ 318,00	\$ 318,00	\$ 318,00	\$ 318,00	\$ 318,00	\$ 318,00
SEGUROS	\$ 420,00	\$ 420,00	\$ 420,00	\$ 420,00	\$ 420,00	\$ 420,00
VIATICOS	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00
COMBUSTIBLE	\$ 80,00	\$ 80,00	\$ 80,00	\$ 80,00	\$ 80,00	\$ 80,00
GASTOS DE ADMINISTRATIVOS	\$ 4.501,09	\$ 4.501,09	\$ 4.501,09	\$ 4.501,09	\$ 4.501,09	\$ 4.501,09
SUELDOS	\$ 3.565,00	\$ 3.565,00	\$ 3.565,00	\$ 3.565,00	\$ 3.565,00	\$ 3.565,00
APORTE PATRONALES	\$ 440,28	\$ 440,28	\$ 440,28	\$ 440,28	\$ 440,28	\$ 440,28
FONDO DE RESERVA	\$ 297,08	\$ 297,08	\$ 297,08	\$ 297,08	\$ 297,08	\$ 297,08
SUMINISTROS OFICINA	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00
SERVICIOS BÁSICOS	\$ 148,73	\$ 148,73	\$ 148,73	\$ 148,73	\$ 148,73	\$ 148,73
TOTAL	\$ 5.901,72	\$ 5.651,72	\$ 5.651,72	\$ 5.851,72	\$ 5.651,72	\$ 5.651,72

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
\$ 1.300,63	\$ 1.150,63	\$ 1.150,63	\$ 1.300,63	\$ 1.150,63	\$ 1.250,68	\$ 14.657,61
\$ 22,63	\$ 22,63	\$ 22,63	\$ 22,63	\$ 22,63	\$ 22,68	\$ 271,61
\$ 150,00			\$ 150,00		\$ 100,00	\$ 850,00
\$ 210,00	\$ 210,00	\$ 210,00	\$ 210,00	\$ 210,00	\$ 210,00	\$ 2.520,00
\$ 318,00	\$ 318,00	\$ 318,00	\$ 318,00	\$ 318,00	\$ 318,00	\$ 3.816,00
\$ 420,00	\$ 420,00	\$ 420,00	\$ 420,00	\$ 420,00	\$ 420,00	\$ 5.040,00
\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 1.200,00
\$ 80,00	\$ 80,00	\$ 80,00	\$ 80,00	\$ 80,00	\$ 80,00	\$ 960,00
\$ 4.501,09	\$ 54.013,12					
\$ 3.565,00	\$ 3.565,00	\$ 3.565,00	\$ 3.565,00	\$ 3.565,00	\$ 3.565,00	\$ 42.780,00
\$ 440,28	\$ 440,28	\$ 440,28	\$ 440,28	\$ 440,28	\$ 440,28	\$ 5.283,36
\$ 297,08	\$ 297,08	\$ 297,08	\$ 297,08	\$ 297,08	\$ 297,08	\$ 3.565,00
\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 600,00
\$ 148,73	\$ 148,73	\$ 148,73	\$ 148,73	\$ 148,73	\$ 148,73	\$ 1.784,76
\$ 5.801,72	\$ 5.651,72	\$ 5.651,72	\$ 5.801,72	\$ 5.651,72	\$ 5.751,77	\$ 68.670,73

Presupuesto de Gastos Proyectado.

PROYECTADO			
AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4
\$ 16.123,37	\$ 17.735,71	\$ 19.509,28	\$ 21.460,21
\$ 298,77	\$ 328,65	\$ 361,51	\$ 397,66
\$ 935,00	\$ 1.028,50	\$ 1.131,35	\$ 1.244,49
\$ 2.772,00	\$ 3.049,20	\$ 3.354,12	\$ 3.689,53
\$ 4.197,60	\$ 4.617,36	\$ 5.079,10	\$ 5.587,01
\$ 5.544,00	\$ 6.098,40	\$ 6.708,24	\$ 7.379,06
\$ 1.320,00	\$ 1.452,00	\$ 1.597,20	\$ 1.756,92
\$ 1.056,00	\$ 1.161,60	\$ 1.277,76	\$ 1.405,54
\$ 59.414,43	\$ 65.355,88	\$ 71.891,46	\$ 79.080,61
\$ 47.058,00	\$ 51.763,80	\$ 56.940,18	\$ 62.634,20
\$ 5.811,70	\$ 6.392,87	\$ 7.032,15	\$ 7.735,37
\$ 3.921,50	\$ 4.313,65	\$ 4.745,02	\$ 5.219,52
\$ 660,00	\$ 726,00	\$ 798,60	\$ 878,46
\$ 1.963,24	\$ 2.159,56	\$ 2.375,52	\$ 2.613,07
\$ 75.537,80	\$ 83.091,58	\$ 91.400,74	\$ 100.540,82

5.7.2.3 Presupuesto de Costos

PRESUPESTO DE COSTOS 2013						
EGRESOS OPERACIONALES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Compras	\$ 20.755,49	\$ 20.755,49	\$ 54.022,31	\$ 92.536,57	\$ 62.751,47	\$ 50.911,81
TOTAL EGRESOS MES	\$ 20.755,49	\$ 20.755,49	\$ 54.022,31	\$ 92.536,57	\$ 62.751,47	\$ 50.911,81

Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
\$ 56.002,99	\$ 56.002,99	\$ 56.002,99	\$ 56.002,99	\$ 56.002,99	\$ 56.002,99	\$ 637.751,09
\$ 56.002,99	\$ 637.751,09					

Presupuesto de Costos Proyectado

PRESUPUESTO DE COSTOS 2014						
EGRESOS OPERACIONALES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Compras	\$ 22.831,04	\$ 22.831,04	\$ 59.424,54	\$ 101.790,23	\$ 69.026,62	\$ 56.002,99
TOTAL EGRESOS MES	\$ 22.831,04	\$ 22.831,04	\$ 59.424,54	\$ 101.790,23	\$ 69.026,62	\$ 56.002,99

Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
\$ 61.603,29	\$ 61.603,29	\$ 61.603,29	\$ 61.603,29	\$ 61.603,29	\$ 61.603,29	\$ 701.526,19
\$ 61.603,29	\$ 61.603,29	\$ 61.603,29	\$ 61.603,29	\$ 61.603,29	\$ 61.603,29	\$ 701.526,19

PRESUPUESTO DE COSTOS 2015						
EGRESOS OPERACIONALES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Compras	\$ 25.114,14	\$ 25.114,14	\$ 65.367,00	\$ 111.969,25	\$ 75.929,28	\$ 61.603,29
TOTAL EGRESOS MES	\$ 25.114,14	\$ 25.114,14	\$ 65.367,00	\$ 111.969,25	\$ 75.929,28	\$ 61.603,29

Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
\$ 67.763,62	\$ 67.763,62	\$ 67.763,62	\$ 67.763,62	\$ 67.763,62	\$ 67.763,62	\$ 771.678,81
\$ 67.763,62	\$ 67.763,62	\$ 67.763,62	\$ 67.763,62	\$ 67.763,62	\$ 67.763,62	\$ 771.678,81

PRESUPUESTO DE COSTOS 2016						
EGRESOS OPERACIONALES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Compras	\$ 27.625,56	\$ 27.625,56	\$ 71.903,69	\$ 123.166,17	\$ 83.522,21	\$ 67.763,62
TOTAL EGRESOS MES	\$ 27.625,56	\$ 27.625,56	\$ 71.903,69	\$ 123.166,17	\$ 83.522,21	\$ 67.763,62

Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
\$ 74.539,98	\$ 74.539,98	\$ 74.539,98	\$ 74.539,98	\$ 74.539,98	\$ 74.539,98	\$ 848.846,70
\$ 74.539,98	\$ 848.846,70					

PRESUPUESTO DE COSTOS 2017						
EGRESOS OPERACIONALES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Compras	\$ 30.388,11	\$ 30.388,11	\$ 79.094,06	\$ 135.482,79	\$ 91.874,43	\$ 74.539,98
TOTAL EGRESOS MES	\$ 30.388,11	\$ 30.388,11	\$ 79.094,06	\$ 135.482,79	\$ 91.874,43	\$ 74.539,98

Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
\$ 81.993,98	\$ 81.993,98	\$ 81.993,98	\$ 81.993,98	\$ 81.993,98	\$ 81.993,98	\$ 933.731,37
\$ 81.993,98	\$ 81.993,98	\$ 81.993,98	\$ 81.993,98	\$ 81.993,98	\$ 81.993,98	\$ 933.731,37

5.7.2.4 Presupuesto de ventas

PRESUPUESTO DE VENTAS 2013						
PROYECCIÓN DE VENTAS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Ventas	\$ 37.489,10	\$ 32.127,21	\$ 39.937,86	\$ 64.320,32	\$ 71.591,06	\$ 57.653,68
Ventas S/F	\$ 18.252,15	\$ 0,00	\$ 12.000,65	\$ 14.747,20	\$ 12.247,25	\$ 13.842,14
TOTAL VENTAS PROYECTADAS	\$ 55.741,25	\$ 32.127,21	\$ 51.938,51	\$ 79.067,52	\$ 83.838,31	\$ 71.495,82
INGRESOS OPERACIONALES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Recuperación ventas al contado	\$ 55.741,25	\$ 32.127,21	\$ 51.938,51	\$ 79.067,52	\$ 83.838,31	\$ 71.495,82
Recuperación ventas a crédito	\$ 3.547,67	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
TOTAL INGRESOS MES	\$ 59.288,92	\$ 32.127,21	\$ 51.938,51	\$ 79.067,52	\$ 83.838,31	\$ 71.495,82

Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
\$ 63.419,05	\$ 63.419,05	\$ 63.419,05	\$ 63.419,05	\$ 63.419,05	\$ 63.419,05	\$ 683.633,52
\$ 15.226,35	\$ 15.226,35	\$ 15.226,35	\$ 15.226,35	\$ 15.226,35	\$ 15.226,35	\$ 162.447,51
\$ 78.645,40	\$ 846.081,03					
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
\$ 78.645,40	\$ 78.645,40	\$ 78.645,40	\$ 78.645,40	\$ 78.645,40	\$ 78.645,40	\$ 846.081,03
\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 3.547,67
\$ 78.645,40	\$ 849.628,70					

Presupuesto de ventas proyectado.

PRESUPUESTO DE VENTAS PROYECTADO 2014						
PROYECCIÓN DE VENTAS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Ventas	\$ 41.238,01	\$ 35.339,93	\$ 43.931,65	\$ 70.752,35	\$ 78.750,17	\$ 63.419,05
Ventas S/F	\$ 20.077,37	\$ 0,00	\$ 13.200,72	\$ 16.221,92	\$ 13.471,98	\$ 15.226,35
TOTAL VENTAS PROYECTADAS	\$ 61.315,38	\$ 35.339,93	\$ 57.132,36	\$ 86.974,27	\$ 92.222,14	\$ 78.645,40
INGRESOS OPERACIONALES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Recuperación ventas al contado	\$ 61.315,38	\$ 35.339,93	\$ 57.132,36	\$ 86.974,27	\$ 92.222,14	\$ 78.645,40
Recuperación ventas a crédito	\$ 3.902,44	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
TOTAL INGRESOS MES	\$ 65.217,81	\$ 35.339,93	\$ 57.132,36	\$ 86.974,27	\$ 92.222,14	\$ 78.645,40

Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
\$ 69.760,95	\$ 69.760,95	\$ 69.760,95	\$ 69.760,95	\$ 69.760,95	\$ 69.760,95	\$ 751.996,87
\$ 16.748,99	\$ 16.748,99	\$ 16.748,99	\$ 16.748,99	\$ 16.748,99	\$ 16.748,99	\$ 178.692,27
\$ 86.509,94	\$ 930.689,14					
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
\$ 86.509,94	\$ 86.509,94	\$ 86.509,94	\$ 86.509,94	\$ 86.509,94	\$ 86.509,94	\$ 930.689,14
\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 3.902,44
\$ 86.509,94	\$ 934.591,57					

PRESUPUESTO DE VENTAS PROYECTADO 2015

PRESUPUESTO DE VENTAS PROYECTADO 2015						
PROYECCIÓN DE VENTAS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Ventas	\$ 45.361,81	\$ 38.873,92	\$ 48.324,81	\$ 77.827,59	\$ 86.625,18	\$ 69.760,95
Ventas S/F	\$ 22.085,10	\$ 0,00	\$ 14.520,79	\$ 17.844,11	\$ 14.819,17	\$ 16.748,99
TOTAL VENTAS PROYECTADAS	\$ 67.446,91	\$ 38.873,92	\$ 62.845,60	\$ 95.671,70	\$ 101.444,36	\$ 86.509,94
INGRESOS OPERACIONALES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Recuperación ventas al contado	\$ 67.446,91	\$ 38.873,92	\$ 62.845,60	\$ 95.671,70	\$ 101.444,36	\$ 86.509,94
Recuperación ventas a crédito	\$ 4.292,68	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
TOTAL INGRESOS MES	\$ 71.739,59	\$ 38.873,92	\$ 62.845,60	\$ 95.671,70	\$ 101.444,36	\$ 86.509,94

Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
\$ 76.737,05	\$ 76.737,05	\$ 76.737,05	\$ 76.737,05	\$ 76.737,05	\$ 76.737,05	\$ 827.196,56
\$ 18.423,89	\$ 18.423,89	\$ 18.423,89	\$ 18.423,89	\$ 18.423,89	\$ 18.423,89	\$ 196.561,49
\$ 95.160,94	\$ 1.023.758,05					
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
\$ 95.160,94	\$ 95.160,94	\$ 95.160,94	\$ 95.160,94	\$ 95.160,94	\$ 95.160,94	\$ 1.023.758,05
\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 4.292,68
\$ 95.160,94	\$ 1.028.050,73					

PRESUPUESTO DE VENTAS PROYECTADO 2016

PRESUPUESTO DE VENTAS PROYECTADO 2016						
PROYECCIÓN DE VENTAS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Ventas	\$ 49.897,99	\$ 42.761,32	\$ 53.157,29	\$ 85.610,35	\$ 95.287,70	\$ 76.737,05
Ventas S/F	\$ 24.293,61	\$ 0,00	\$ 15.972,87	\$ 19.628,52	\$ 16.301,09	\$ 18.423,89
TOTAL VENTAS PROYECTADAS	\$ 74.191,60	\$ 42.761,32	\$ 69.130,16	\$ 105.238,87	\$ 111.588,79	\$ 95.160,94
INGRESOS OPERACIONALES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Recuperación ventas al contado	\$ 74.191,60	\$ 42.761,32	\$ 69.130,16	\$ 105.238,87	\$ 111.588,79	\$ 95.160,94
Recuperación ventas a crédito	\$ 4.721,95	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
TOTAL INGRESOS MES	\$ 78.913,55	\$ 42.761,32	\$ 69.130,16	\$ 105.238,87	\$ 111.588,79	\$ 95.160,94

Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
\$ 84.410,75	\$ 84.410,75	\$ 84.410,75	\$ 84.410,75	\$ 84.410,75	\$ 84.410,75	\$ 909.916,21
\$ 20.266,28	\$ 20.266,28	\$ 20.266,28	\$ 20.266,28	\$ 20.266,28	\$ 20.266,28	\$ 216.217,64
\$ 104.677,03	\$ 1.126.133,85					
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
\$ 104.677,03	\$ 104.677,03	\$ 104.677,03	\$ 104.677,03	\$ 104.677,03	\$ 104.677,03	\$ 1.126.133,85
\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 4.721,95
\$ 104.677,03	\$ 1.130.855,80					

PRESUPUESTO DE VENTAS PROYECTADO 2017

PRESUPUESTO DE VENTAS PROYECTADO 2017						
PROYECCIÓN DE VENTAS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Ventas	\$ 54.887,79	\$ 47.037,45	\$ 58.473,02	\$ 94.171,38	\$ 104.816,47	\$ 84.410,75
Ventas S/F	\$ 26.722,97	\$ 0,00	\$ 17.570,15	\$ 21.591,38	\$ 17.931,20	\$ 20.266,28
TOTAL VENTAS PROYECTADAS	\$ 81.610,76	\$ 47.037,45	\$ 76.043,17	\$ 115.762,76	\$ 122.747,67	\$ 104.677,03
INGRESOS OPERACIONALES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Recuperación ventas al contado	\$ 81.610,76	\$ 47.037,45	\$ 76.043,17	\$ 115.762,76	\$ 122.747,67	\$ 104.677,03
Recuperación ventas a crédito	\$ 5.194,14	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
TOTAL INGRESOS MES	\$ 86.804,91	\$ 47.037,45	\$ 76.043,17	\$ 115.762,76	\$ 122.747,67	\$ 104.677,03

Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
\$ 92.851,83	\$ 92.851,83	\$ 92.851,83	\$ 92.851,83	\$ 92.851,83	\$ 92.851,83	\$ 1.000.907,83
\$ 22.292,90	\$ 22.292,90	\$ 22.292,90	\$ 22.292,90	\$ 22.292,90	\$ 22.292,90	\$ 237.839,41
\$ 115.144,73	\$ 1.238.747,24					
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
\$ 115.144,73	\$ 115.144,73	\$ 115.144,73	\$ 115.144,73	\$ 115.144,73	\$ 115.144,73	\$ 1.238.747,24
\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 5.194,14
\$ 115.144,73	\$ 1.243.941,38					

5.7.2.5 Flujo de Caja

	AÑO 0	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
INGRESOS		\$ 59.288,92	\$ 32.127,21	\$ 51.938,51	\$ 79.067,52	\$ 83.838,31	\$ 71.495,82
VENTAS PROYECTADAS		\$ 59.288,92	\$ 32.127,21	\$ 51.938,51	\$ 79.067,52	\$ 83.838,31	\$ 71.495,82
DESEMBOLSOS	\$ 62.400,00	\$ 26.657,21	\$ 26.407,21	\$ 59.674,03	\$ 98.388,29	\$ 68.403,19	\$ 56.563,53
Pago a proveedores		\$ 20.755,49	\$ 20.755,49	\$ 54.022,31	\$ 92.536,57	\$ 62.751,47	\$ 50.911,81
Pago de gastos		\$ 5.901,72	\$ 5.651,72	\$ 5.651,72	\$ 5.851,72	\$ 5.651,72	\$ 5.651,72
Pago de Inversiones	\$ 62.400,00						
SALDO DE CAJA	-\$ 62.400,00	\$ 32.631,71	\$ 5.720,00	-\$ 7.735,52	-\$ 19.320,77	\$ 15.435,12	\$ 14.932,29
SALDO ACUM. DE CAJA	-\$ 62.400,00	-\$ 29.768,29	-\$ 24.048,30	-\$ 31.783,82	-\$ 51.104,59	-\$ 35.669,48	-\$ 20.737,19
FINANCIAMIENTO DE FLUJO DE CAJA							
INGRESOS	\$ 62.400,00						
APORTACION DE ACCIONISTA	\$ 62.400,00						
PRESTAMOS DE ACCIONISTA	\$ 0,00						
PRESTAMOS BANCARIOS							
DESEMBOLSOS		\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
PAGO DE CAPITAL		\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
PAGO DE INTERES		\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
OTROS PAGOS							
SALDO FINAL DE FC	\$ 0,00	\$ 32.631,71	\$ 5.720,00	-\$ 7.735,52	-\$ 19.320,77	\$ 15.435,12	\$ 14.932,29
SALDO ACUM. DE FC	\$ 0,00	\$ 32.631,71	\$ 38.351,70	\$ 30.616,18	\$ 11.295,41	\$ 26.730,52	\$ 41.662,81

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
\$ 78.645,40	\$ 78.645,40	\$ 78.645,40	\$ 78.645,40	\$ 78.645,40	\$ 78.645,40
\$ 78.645,40	\$ 78.645,40	\$ 78.645,40	\$ 78.645,40	\$ 78.645,40	\$ 78.645,40
\$ 61.804,71	\$ 61.654,71	\$ 61.654,71	\$ 61.804,71	\$ 61.654,71	\$ 61.754,76
\$ 56.002,99	\$ 56.002,99	\$ 56.002,99	\$ 56.002,99	\$ 56.002,99	\$ 56.002,99
\$ 5.801,72	\$ 5.651,72	\$ 5.651,72	\$ 5.801,72	\$ 5.651,72	\$ 5.751,77
\$ 16.840,69	\$ 16.990,69	\$ 16.990,69	\$ 16.840,69	\$ 16.990,69	\$ 16.890,64
-\$ 3.896,50	\$ 13.094,19	\$ 30.084,87	\$ 46.925,56	\$ 63.916,25	\$ 80.806,89
					\$ 127.550,22
\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00			
\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00			
\$ 16.840,69	\$ 16.990,69	\$ 16.990,69	\$ 16.840,69	\$ 16.990,69	\$ 144.440,85
\$ 58.503,50	\$ 75.494,19	\$ 92.484,87	\$ 109.325,56	\$ 126.316,25	\$ 270.757,10

Flujo de Caja Proyectado

FLUJO DE CAJA 2014						
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
INGRESOS	\$ 65.217,81	\$ 35.339,93	\$ 57.132,36	\$ 86.974,27	\$ 92.222,14	\$ 78.645,40
VENTAS PROYECTADAS	\$ 65.217,81	\$ 35.339,93	\$ 57.132,36	\$ 86.974,27	\$ 92.222,14	\$ 78.645,40
DESEMBOLSOS	\$ 29.322,93	\$ 29.047,93	\$ 65.641,44	\$ 108.227,12	\$ 75.243,51	\$ 62.219,89
Pago a proveedores	\$ 22.831,04	\$ 22.831,04	\$ 59.424,54	\$ 101.790,23	\$ 69.026,62	\$ 56.002,99
Pago de gastos	\$ 6.491,90	\$ 6.216,90	\$ 6.216,90	\$ 6.436,90	\$ 6.216,90	\$ 6.216,90
Pago de Inversiones						
SALDO DE CAJA	\$ 35.894,88	\$ 6.292,00	-\$ 8.509,08	-\$ 21.252,85	\$ 16.978,63	\$ 16.425,52
SALDO ACUM. DE CAJA	\$ 116.701,76	\$ 122.993,76	\$ 114.484,68	\$ 93.231,83	\$ 110.210,46	\$ 126.635,98
FINANCIAMIENTO DE FLUJO DE CAJA						
INGRESOS					\$ 140.305,24	
APORTACION DE ACCIONISTA						
PRESTAMOS DE ACCIONISTA						
PRESTAMOS BANCARIOS						
DESEMBOLSOS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 130.437,64	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
PAGO DE CAPITAL						
PAGO DE INTERES						
OTROS PAGOS			\$ 130.437,64			
SALDO FINAL DE FC	\$ 35.894,88	\$ 6.292,00	-\$ 138.946,72	-\$ 21.252,85	\$ 157.283,87	\$ 16.425,52
SALDO ACUM. DE FC	\$ 306.651,98	\$ 312.943,98	\$ 173.997,26	\$ 152.744,41	\$ 310.028,27	\$ 326.453,79

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
\$ 86.509,94	\$ 86.509,94	\$ 86.509,94	\$ 86.509,94	\$ 86.509,94	\$ 86.509,94
\$ 86.509,94	\$ 86.509,94	\$ 86.509,94	\$ 86.509,94	\$ 86.509,94	\$ 86.509,94
\$ 67.985,19	\$ 67.820,19	\$ 67.820,19	\$ 67.985,19	\$ 67.820,19	\$ 67.930,24
\$ 61.603,29	\$ 61.603,29	\$ 61.603,29	\$ 61.603,29	\$ 61.603,29	\$ 61.603,29
\$ 6.381,90	\$ 6.216,90	\$ 6.216,90	\$ 6.381,90	\$ 6.216,90	\$ 6.326,95
\$ 18.524,76	\$ 18.689,76	\$ 18.689,76	\$ 18.524,76	\$ 18.689,76	\$ 18.579,70
\$ 145.160,73	\$ 163.850,49	\$ 182.540,25	\$ 201.065,00	\$ 219.754,76	\$ 238.334,46
\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
\$ 18.524,76	\$ 18.689,76	\$ 18.689,76	\$ 18.524,76	\$ 18.689,76	\$ 18.579,70
\$ 344.978,55	\$ 363.668,30	\$ 382.358,06	\$ 400.882,82	\$ 419.572,57	\$ 438.152,27

FLUJO DE CAJA 2015						
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
INGRESOS	\$ 71.739,59	\$ 38.873,92	\$ 62.845,60	\$ 95.671,70	\$ 101.444,36	\$ 86.509,94
VENTAS PROYECTADAS	\$ 71.739,59	\$ 38.873,92	\$ 62.845,60	\$ 95.671,70	\$ 101.444,36	\$ 86.509,94
DESEMBOLSOS	\$ 32.255,23	\$ 31.952,73	\$ 72.205,58	\$ 119.049,83	\$ 82.767,86	\$ 68.441,88
Pago a proveedores	\$ 25.114,14	\$ 25.114,14	\$ 65.367,00	\$ 111.969,25	\$ 75.929,28	\$ 61.603,29
Pago de gastos	\$ 7.141,09	\$ 6.838,59	\$ 6.838,59	\$ 7.080,59	\$ 6.838,59	\$ 6.838,59
Pago de Inversiones						
SALDO DE CAJA	\$ 39.484,37	\$ 6.921,20	-\$ 9.359,98	-\$ 23.378,14	\$ 18.676,49	\$ 18.068,07
SALDO ACUM. DE CAJA	\$ 277.818,83	\$ 284.740,02	\$ 275.380,04	\$ 252.001,90	\$ 270.678,39	\$ 288.746,46
FINANCIAMIENTO DE FLUJO DE CAJA						
INGRESOS						
APORTACION DE ACCIONISTA						
PRESTAMOS DE ACCIONISTA						
PRESTAMOS BANCARIOS						
DESEMBOLSOS	\$ 0,00	\$ 143.860,60	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
PAGO DE CAPITAL						
PAGO DE INTERES						
OTROS PAGOS		\$ 143.860,60				
SALDO FINAL DE FC	\$ 39.484,37	-\$ 136.939,40	-\$ 9.359,98	-\$ 23.378,14	\$ 18.676,49	\$ 18.068,07
SALDO ACUM. DE FC	\$ 477.636,64	\$ 340.697,24	\$ 331.337,25	\$ 307.959,12	\$ 326.635,61	\$ 344.703,67

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
\$ 95.160,94	\$ 95.160,94	\$ 95.160,94	\$ 95.160,94	\$ 95.160,94	\$ 95.160,94
\$ 95.160,94	\$ 95.160,94	\$ 95.160,94	\$ 95.160,94	\$ 95.160,94	\$ 95.160,94
\$ 74.783,70	\$ 74.602,20	\$ 74.602,20	\$ 74.783,70	\$ 74.602,20	\$ 74.723,26
\$ 67.763,62	\$ 67.763,62	\$ 67.763,62	\$ 67.763,62	\$ 67.763,62	\$ 67.763,62
\$ 7.020,09	\$ 6.838,59	\$ 6.838,59	\$ 7.020,09	\$ 6.838,59	\$ 6.959,65
\$ 20.377,23	\$ 20.558,73	\$ 20.558,73	\$ 20.377,23	\$ 20.558,73	\$ 20.437,67
\$ 309.123,69	\$ 329.682,42	\$ 350.241,16	\$ 370.618,39	\$ 391.177,12	\$ 411.614,79
					\$ 154.335,76
\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
\$ 20.377,23	\$ 20.558,73	\$ 20.558,73	\$ 20.377,23	\$ 20.558,73	\$ 174.773,43
\$ 365.080,91	\$ 385.639,64	\$ 406.198,37	\$ 426.575,60	\$ 447.134,33	\$ 621.907,77

FLUJO DE CAJA 2016						
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
INGRESOS	\$ 78.913,55	\$ 42.761,32	\$ 69.130,16	\$ 105.238,87	\$ 111.588,79	\$ 95.160,94
VENTAS PROYECTADAS	\$ 78.913,55	\$ 42.761,32	\$ 69.130,16	\$ 105.238,87	\$ 111.588,79	\$ 95.160,94
DESEMBOLSOS	\$ 35.480,75	\$ 35.148,00	\$ 35.148,00	\$ 79.692,34	\$ 130.688,62	\$ 91.044,65
Pago a proveedores	\$ 27.625,56	\$ 27.625,56	\$ 27.625,56	\$ 71.903,69	\$ 123.166,17	\$ 83.522,21
Pago de gastos	\$ 7.855,19	\$ 7.522,44	\$ 7.522,44	\$ 7.788,64	\$ 7.522,44	\$ 7.522,44
Pago de Inversiones						
SALDO DE CAJA	\$ 43.432,80	\$ 7.613,32	\$ 33.982,16	\$ 25.546,53	-\$ 19.099,83	\$ 4.116,29
SALDO ACUM. DE CAJA	\$ 455.047,59	\$ 462.660,91	\$ 496.643,07	\$ 522.189,60	\$ 503.089,77	\$ 507.206,05
FINANCIAMIENTO DE FLUJO DE CAJA						
INGRESOS						
APORTACION DE ACCIONISTA						
PRESTAMOS DE ACCIONISTA						
PRESTAMOS BANCARIOS						
DESEMBOLSOS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 158.611,03	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
PAGO DE CAPITAL						
PAGO DE INTERES						
OTROS PAGOS		\$ 0,00	\$ 158.611,03			
SALDO FINAL DE FC	\$ 43.432,80	\$ 7.613,32	-\$ 124.628,87	\$ 25.546,53	-\$ 19.099,83	\$ 4.116,29
SALDO ACUM. DE FC	\$ 665.340,57	\$ 672.953,89	\$ 548.325,02	\$ 573.871,55	\$ 554.771,72	\$ 558.888,01

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
\$ 104.677,03	\$ 104.677,03	\$ 104.677,03	\$ 104.677,03	\$ 104.677,03	\$ 104.677,03
\$ 104.677,03	\$ 104.677,03	\$ 104.677,03	\$ 104.677,03	\$ 104.677,03	\$ 104.677,03
\$ 75.485,71	\$ 82.062,42	\$ 82.062,42	\$ 82.262,07	\$ 82.062,42	\$ 82.195,59
\$ 67.763,62	\$ 74.539,98	\$ 74.539,98	\$ 74.539,98	\$ 74.539,98	\$ 74.539,98
\$ 7.722,09	\$ 7.522,44	\$ 7.522,44	\$ 7.722,09	\$ 7.522,44	\$ 7.655,61
\$ 29.191,32	\$ 22.614,61	\$ 22.614,61	\$ 22.414,96	\$ 22.614,61	\$ 22.481,44
\$ 536.397,37	\$ 559.011,98	\$ 581.626,58	\$ 604.041,54	\$ 626.656,14	\$ 649.137,58
					\$ 160.386,45
\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
\$ 29.191,32	\$ 22.614,61	\$ 22.614,61	\$ 22.414,96	\$ 22.614,61	\$ 182.867,89
\$ 588.079,32	\$ 610.693,93	\$ 633.308,53	\$ 655.723,49	\$ 678.338,09	\$ 861.205,99

FLUJO DE CAJA 2017						
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
INGRESOS	\$ 86.804,91	\$ 47.037,45	\$ 76.043,17	\$ 115.762,76	\$ 122.747,67	\$ 104.677,03
VENTAS PROYECTADAS	\$ 86.804,91	\$ 47.037,45	\$ 76.043,17	\$ 115.762,76	\$ 122.747,67	\$ 104.677,03
DESEMBOLSOS	\$ 39.028,83	\$ 38.662,80	\$ 87.368,75	\$ 144.050,30	\$ 100.149,12	\$ 82.814,67
Pago a proveedores	\$ 30.388,11	\$ 30.388,11	\$ 79.094,06	\$ 135.482,79	\$ 91.874,43	\$ 74.539,98
Pago de gastos	\$ 8.640,71	\$ 8.274,69	\$ 8.274,69	\$ 8.567,51	\$ 8.274,69	\$ 8.274,69
Pago de Inversiones						
SALDO DE CAJA	\$ 47.776,08	\$ 8.374,65	-\$ 11.325,58	-\$ 28.287,54	\$ 22.598,55	\$ 21.862,36
SALDO ACUM. DE CAJA	\$ 696.913,66	\$ 705.288,31	\$ 693.962,73	\$ 665.675,19	\$ 688.273,74	\$ 710.136,10
FINANCIAMIENTO DE FLUJO DE CAJA						
INGRESOS						
APORTACION DE ACCIONISTA						
PRESTAMOS DE ACCIONISTA						
PRESTAMOS BANCARIOS						
DESEMBOLSOS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 184.843,05	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
PAGO DE CAPITAL						
PAGO DE INTERES						
OTROS PAGOS		\$ 0,00	\$ 184.843,05			
SALDO FINAL DE FC	\$ 47.776,08	\$ 8.374,65	-\$ 196.168,63	-\$ 28.287,54	\$ 22.598,55	\$ 21.862,36
SALDO ACUM. DE FC	\$ 908.982,07	\$ 917.356,72	\$ 721.188,09	\$ 692.900,54	\$ 715.499,10	\$ 737.361,46

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
\$ 115.144,73	\$ 115.144,73	\$ 115.144,73	\$ 115.144,73	\$ 115.144,73	\$ 115.144,73
\$ 115.144,73	\$ 115.144,73	\$ 115.144,73	\$ 115.144,73	\$ 115.144,73	\$ 115.144,73
\$ 90.488,28	\$ 90.268,67	\$ 90.268,67	\$ 90.488,28	\$ 90.268,67	\$ 90.415,15
\$ 81.993,98	\$ 81.993,98	\$ 81.993,98	\$ 81.993,98	\$ 81.993,98	\$ 81.993,98
\$ 8.494,30	\$ 8.274,69	\$ 8.274,69	\$ 8.494,30	\$ 8.274,69	\$ 8.421,17
\$ 24.656,45	\$ 24.876,07	\$ 24.876,07	\$ 24.656,45	\$ 24.876,07	\$ 24.729,58
\$ 734.792,55	\$ 759.668,62	\$ 784.544,68	\$ 809.201,14	\$ 834.077,20	\$ 858.806,78
					\$ 186.746,27
\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
\$ 24.656,45	\$ 24.876,07	\$ 24.876,07	\$ 24.656,45	\$ 24.876,07	\$ 211.475,86
\$ 762.017,91	\$ 786.893,97	\$ 811.770,04	\$ 836.426,49	\$ 861.302,56	\$ 1.072.778,41

5.7.2.6 Estado de Resultado.

		DISALVID				
		ESTADO DE RESULTADO				
		AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX				
4	INGRESOS	2013	2014	2015	2016	2017
4.1	VENTAS	\$ 849.628,70	\$ 934.591,57	\$ 1.028.050,73	\$ 1.130.855,80	\$ 1.243.941,38
5	COSTOS DE VENTA	\$ 382.650,65	\$ 420.915,72	\$ 463.007,29	\$ 481.159,36	\$ 560.238,82
5.1.1	INV. INICIAL	\$ 191.325,33	\$ 210.457,86	\$ 231.503,64	\$ 240.579,68	\$ 280.119,41
5.1.2	COMPRAS	\$ 318.875,54	\$ 350.763,10	\$ 385.839,41	\$ 400.966,14	\$ 466.865,68
5.1.3	INV. FINAL	\$ 127.550,22	\$ 140.305,24	\$ 154.335,76	\$ 160.386,45	\$ 186.746,27
	UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	\$ 466.978,05	\$ 513.675,86	\$ 565.043,44	\$ 649.696,44	\$ 683.702,56
	GASTOS OPERACIONALES					
6.1	DEPRECIACION	\$ 11.252,00	\$ 11.252,00	\$ 11.296,00	\$ 9.800,00	\$ 9.800,00
6.2	GASTOS GENERALES	\$ 68.670,73	\$ 75.537,80	\$ 83.091,58	\$ 91.400,74	\$ 100.540,82
	UTILIDAD ANTES DE INTERESES	\$ 387.055,32	\$ 426.886,05	\$ 470.655,86	\$ 548.495,70	\$ 573.361,75
	INTERESES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
	UTILIDAD ANTES REPARTO	\$ 387.055,32	\$ 426.886,05	\$ 470.655,86	\$ 548.495,70	\$ 573.361,75
	15% UTILIDAD DE TRABAJADORES	\$ 58.058,30	\$ 64.032,91	\$ 70.598,38	\$ 82.274,35	\$ 86.004,26
	UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	\$ 328.997,02	\$ 362.853,14	\$ 400.057,48	\$ 466.221,34	\$ 487.357,49
	22% IMPUESTO A LA RENTA	\$ 72.379,34	\$ 79.827,69	\$ 88.012,65	\$ 102.568,70	\$ 107.218,65
	UTILIDAD NETA	\$ 256.617,68	\$ 283.025,45	\$ 312.044,84	\$ 363.652,65	\$ 380.138,84
	10% RESERVA LEGAL	\$ 25.661,77	\$ 28.302,55	\$ 31.204,48	\$ 36.365,26	\$ 38.013,88
	UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 230.955,91	\$ 254.722,91	\$ 280.840,35	\$ 327.287,38	\$ 342.124,95

5.7.2.7 Balance General.

DISALVID S.A
BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX

	2013	2014	2015	2016	2017
1	ACTIVOS				
1.1	ACTIVOS CORRIENTES				
1.1.1	DISPONIBLE				
1.1.1.2	\$ 270.757,10	\$ 438.152,27	\$ 621.907,77	\$ 861.205,99	\$ 1.072.778,41
1.1.2	REALIZABLE				
1.1.2.1	\$ 127.550,22	\$ 267.855,46	\$ 422.191,22	\$ 582.577,67	\$ 769.323,95
1.2	ACTIVOS FIJOS				
1.1.3.1	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00
1.1.3.2	\$ 4.400,00	\$ 4.400,00	\$ 4.400,00	\$ 0,00	
1.1.3.3	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00
1.1.3.4	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00
1.1.3.5	\$ 40.000,00	\$ 40.000,00	\$ 40.000,00	\$ 40.000,00	\$ 40.000,00
1.1.3.6	\$ 11.252,00	\$ 22.504,00	\$ 33.800,00	\$ 39.200,00	\$ 49.000,00
	\$ 449.455,32	\$ 745.903,73	\$ 1.072.698,99	\$ 1.462.583,66	\$ 1.851.102,36

2	PASIVOS					
2.1	PASIVOSCORRIENTE	\$ 130.437,64	\$ 143.860,60	\$ 158.611,03	\$ 184.843,05	\$ 193.222,91
2.1.1	PARTICIPACION A EMPLEADOS	\$ 58.058,30	\$ 64.032,91	\$ 70.598,38	\$ 82.274,35	\$ 86.004,26
2.1.2	IMPUESTO POR PAGAR SRI	\$ 72.379,34	\$ 79.827,69	\$ 88.012,65	\$ 102.568,70	\$ 107.218,65
3	PATRIMONIO					
3.1	CAPITAL SOCIAL	\$ 62.400,00	\$ 62.400,00	\$ 62.400,00	\$ 62.400,00	\$ 62.400,00
3.2	UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 230.955,91	\$ 254.722,91	\$ 280.840,35	\$ 327.287,38	\$ 342.124,95
3.3.	RESERVA LEGAL	\$ 25.661,77	\$ 28.302,55	\$ 31.204,48	\$ 36.365,26	\$ 38.013,88
3.4	UTILIDAD NO DISTRIBUIDA		\$ 256.617,68	\$ 539.643,13	\$ 851.687,97	\$ 1.215.340,61
	TOTAL PATRIMONIO	\$ 319.017,68	\$ 602.043,13	\$ 914.087,97	\$ 1.277.740,61	\$ 1.657.879,45
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$ 449.455,32	\$ 745.903,73	\$ 1.072.698,99	\$ 1.462.583,66	\$ 1.851.102,36

GERENTE

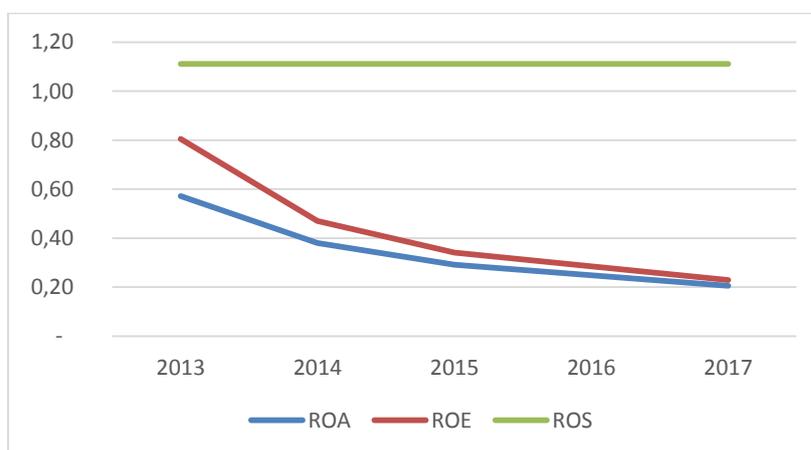
CONTADOR

5.7.2.8 ANALISIS FINANCIEROS

Cuadro. 35 Índices Financieros

RAZONES FINANCIERAS					
	2013	2014	2015	2016	2017
ROA	0,57	0,38	0,29	0,25	0,21
ROE	0,80	0,47	0,34	0,28	0,23
ROS	1,11	1,11	1,11	1,11	1,11
RAZON DE LIQUIDEZ	3,05	4,91	6,58	7,81	9,53
INDICE DE ENDEUDAMIENTO	0,71	0,81	0,85	0,87	0,90

Grafico. 20 Índices Financieros



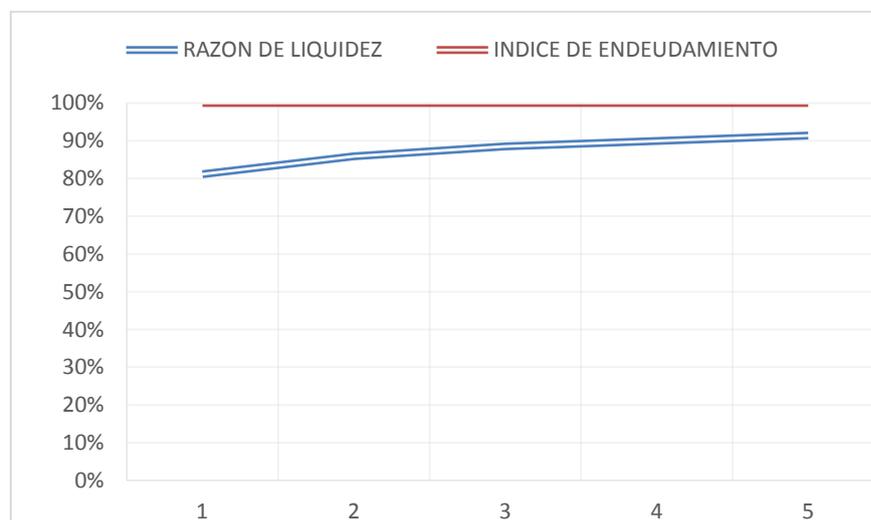
Roa: mediante la exposición de este grafico se observa que la pendiente del roa tiene tendencia decreciente, para saber por qué de esta inclinación se ha realizado un análisis en las cuentas intervinientes tanto para el numerador como del denominador, dando como resultado que en el flujo de caja se detecta que el dinero del saldo de caja se está acumulando periódicamente, mientras que la utilidad está creciendo pero no con fuerza en la que está creciendo los activos, por esto se recomienda que se hagan inversiones en las cuales se obtengan mayor rentabilidad.

Roe: el gráfico nos muestra que este índice tiene tendencia a disminuir, ya que le numerador tenemos la cuenta utilidad neta que está creciendo en menor constancia que la cuenta denominadora que es el patrimonio la cual crece aceleradamente porque las utilidades y las reservas legales no sean repartidas anualmente con la

finalidad de ir capitalizando el patrimonio. En este caso se recomienda que se repartan las utilidades periódicamente.

Ros: este gráfico nos muestra que la pendiente del Ros es constante en puntos porcentuales, al revisar la cuentas ingresos (ventas) se observa que crece constantemente pero aun nivel levemente alto en relación a las utilidades netas y estos resultados no pueden ser tan satisfactorios para los accionistas; para mejorar los resultados se recomienda disminuir los costos y gastos; es decir mejorar su manejo.

Grafico. 21 Índices Financieros



Razón de liquidez: podemos observar en el gráfico que el índice la liquidez tiene una tendencia creciente, lo cual nos indica que esta empresa tiene gran capacidad de cubrir sus pasivos corrientes; es decir que por cada dólar que se deba se tendrá 3.05 en el primer año para hacer frente ante la deuda.

Índice de endeudamiento: mediante el análisis efectuado al total de activos dividido por el total de pasivo podemos observar que en este gráfico la línea que representa el resultado de dichas cuentas nos muestra tendencia decreciente es decir que cada vez está utilizando menos dinero. Por lo tanto cada dólar que se invierte en activos de la empresa se lo hace en gran parte con dinero propio, ya que se observa que para el primer año la participación del acreedor es del 71% y esto continúa disminuyendo anualmente.

5.7.3 Impacto

La creación del área de importaciones en la empresa Disalvid tendrá un impacto positivo para el mercado local; pues generara ingresos económicos en las mismas ya que se reducirá totalmente los problemas que se habrían suscitado por dichos descontroles.

La demanda Milagreña tendrá un merecido beneficio ya que esta creación ayudara a reducir costos en los productos los cuales servirán de ganancia para los clientes. Este proyecto además un merecido beneficio para los microempresarios de milagros que servirán de guía o ejemplos para quienes deseen un área similar en sus empresas; teniendo en cuenta que seremos los primero en el cantón en manejar dicha área con tantos grandes beneficios.

Para la empresa este proyecto dará como resultado una excelente atención al cliente quien será el mayor beneficiado; con lo cual obtendremos la fidelidad del mismo y estos serán quienes generaran altos niveles de ventas y a su vez ayudara a la distribuidora crezca institucionalmente.

5.7.4 Cronograma

ACTIVIDADES	DURACIÓN (Meses-Semanas)																			
	Meses				1				2				3				4			
	Semanas				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Ajustes del anteproyecto	■	■	■																	
Establecer contactos			■																	
Levantamiento de información actual			■	■	■															
Análisis de la documentación				■	■	■	■													
Ejecución de los instrumentos(encuestas y entrevistas)								■	■											
Análisis de los resultados, verificación de hipótesis.									■	■										
Elaboración de informe final conclusiones y recomendaciones										■	■	■								
Entrega de resultados (Informe)													■							
Sustentación del proyecto														■						
Implementación de Proyecto																■	■	■		

ACTIVIDADES	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV												
CAPITULO I																				
Planteamiento Del Problema	■	■																		
Objetivos			■																	
Justificación			■																	
Revisión Del Capitulo				■																
CAPITULO II																				
Marco Teórico				■																
Marco Referencial					■															
Marco Legal						■														
Marco Conceptual							■													
Revisión Del Capitulo								■												
CAPITULO III																				
Marco Metodológico									■											
La Población Y La Muestra										■										
Los Métodos Y Técnicas											■									
Procesamiento Estadístico											■									
Revisión Del Capitulo												■								

CAPITULO IV																			
Análisis E Interpretación De Los Resultados																			
Análisis Comparativo Evolución, Tendencia																			
Resultados																			
Verificación De Las Hipótesis																			
Revisión Del Capitulo																			
CAPITULO V																			
Describir La Propuesta																			
Objetivos																			
Recomendaciones																			
Conclusiones																			
Revisión Del Proyecto																			
Entrega De La Tesis																			

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

Para la evaluación de la empresa Disalvid se tomara en cuenta los siguientes indicadores:

- ✓ Porcentaje de clientes satisfechos.
- ✓ Aumento en los niveles de venta
- ✓ Niveles de utilidades en venta
- ✓ Rentabilidad
- ✓ Solvencia
- ✓ Supervivencia a largo plazo

CONCLUSIONES

Realizada la investigación sobre la creación de un área de importaciones en la Empresa Disalvid, ubicada en el cantón milagro, se ha podido concluir a lo siguiente.

- Luego de la tabulación respectiva a la información recopilada en la investigación de campo, se ha determinado que la empresa necesita contar con el área de importaciones dentro de la misma para así cumplir con las exigencias y requerimientos de los clientes.
- Se determinó que la empresa debe contratar personal que asista el puesto de un agente de importaciones para así reducir el trabajo de terceros, además este debe someterse a constantes capacitaciones.
- La empresa considera la aplicación de modelos y políticas de control que permita en buen desarrollo de los procesos y planeación de pedidos, para minimizar los despachos fuera de tiempo, por el retraso de la materia prima.
- Se concluye que la empresa debe contar con el puesto de asistente aduanero quien estará ligado a la aduana, este se encargara de todos los procesos de desaduanización, dándole el debido seguimiento a los trámites.
- Es fundamental que la empresa cuente con un departamento de control de calidad, el mismo que reducirá las quejas de los clientes por las constantes entregas de productos en mal estado.
- Se realizó el análisis FODA para establecer información necesaria y útil a la investigación, para conocer la realidad de la situación de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Establecer constantes inspecciones y evaluaciones a los empleados con la finalidad de determinar que se esté cumpliendo con los objetivos de la propuesta antes mencionados.
- Realizar publicidad de los nuevos servicios que se pretende ofrecer a la distinguida clientela de DISALVID con la finalidad de mantener la fidelidad de los mismos.
- Se recomienda a la empresa que se someta a auditorias con el objetivo que verificar que la información proporciona de la proyección de los estados financieros sigan en constante crecimiento.
- Es importante que la empresa capacite al contador de la empresa, de acuerdo a los nuevos cambios, donde deberá tener amplio conocimiento en tema de importaciones y aranceles.
- Es considerable que los clientes estén al tanto de a medidas que se tomaran para la revisión de los productos en cuanto a control de calidad.
- Al poner en funcionamiento esta propuesta se recomienda que se siga paso a paso su desarrollo con el propósito de que esta se convierta en una herramienta útil al buen funcionamiento de la misma, la cual permitirá ofrecer un servicio eficiente y eficaz.

BIBLIOGRAFIA

ALEJANDRO E. LERMA KIRCHNER, ENRIQUE MÁRQUEZ CASTRO, Comercio y Marketing Internacional, cuarta Edición

CÁMARA DE COMERCIO GUAYAQUIL, boletín de comercio Exterior edición actual julio 2011/N°. 032

JUAN CARLOS BARAHONA, RONALD GARITA LÓPEZ; ADUANAS: Competitividad y Normativa Centroamericana; Ley Orgánica Aduanas y su Reglamento; Pág. 16

Ley Orgánica Aduanas Art 1. 36, 72, 77, 80, 88, 90, 107, 108, 109, 110, 125, 193, 194.

Reglamento Ley Orgánica de Aduanas Art. 75

HENRY GUSTAVO YÉPEZ ALMEIDA, JUAN CARLOS GUERRA RODRÍGUEZ. Proyecto año 2002; Implementación del departamento de aforo físico en destino en una empresa concesionaria

CRISTINA YOLANDA FLORES MÉNDEZ; Proyecto Factibilidad para la Importación y Comercialización de Banner Stands y Roll Ups como Artículos de Rotulación desde China hacia la Ciudad de Quito, para la Empresa Amazonas Rotulación.”, septiembre 2009.

EUGENIO JAIME LEYVA GARCÍA; Importaciones y Exportaciones; Tratamiento Jurídico Escrito primera edición enero 2003, segunda edición 2004.

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno Art: 13

Reglamento General A La Ley Orgánica De Aduanas. Decreto Ejecutivo No. 726. Ro/ 158 De 7 De Septiembre Del 2000.

Reglamento al título de la Facilitación Aduanera para el Comercio, del Libro V del COPCI, Decreto 758 “Expídase el Reglamento al Título de la Facilitación Aduanera para el Comercio, del Libro V del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.”, Publicado en el Registro Oficial Suplemento N° 452 del 19 Mayo del 2011

OSMIN DIAZ CALLEJAS, 1996. Administración de Empresas. Editorial Mc Graw Hill. 3ª. Ed. El Salvador. 315 p

ÁLVARO CASTILLO; Manual sobre la preparación de Estudios de Factibilidad para Almacenamiento de Granos; ciudad Bogotá-Colombia año 1985 Pág. 146

MIGUEL CABELLO PÉREZ, JOSÉ MIGUEL CABELLO GONZÁLEZ; Las aduanas y el comercio internacional tercera edición febrero 2012

SALVADOR MERCADO Comercio Internacional I: Mercadotecnia International Importación – Exportación, México Limusa, 2000 - 306 páginas

OSCAR BAJO, Teorías del comercio internacional, año 1991 - 160 páginas

ISABEL GONZÁLEZ LÓPEZ Gestión del comercio exterior de la empresa Manual teórica y práctica, ESIC Editorial, 19/05/2011 - 350 páginas

LUIS MIGUEL ABAJO ANTÓN El despacho aduanero FC Editorial, 01/01/2000 - 500 páginas

EUGENIO JAIME LEYVA GARCÍA, Importaciones y Exportaciones; Tratamiento Jurídico Ediciones Fiscales ISEF, 2003 - 292 páginas

CARLOS ANDRAOS KHORDK, Guía práctica de tramitación de comercio exterior FC Editorial, 1999 - 322 páginas

JOHN WILSON, Comercio internacional en la pequeña y mediana empresa Pirámide, 1993 - 272 páginas

LINKOGRAFIA

<http://www.alumina.com.ec>

http://webs.uvigo.es/cfacal/04esquema5_1.htm

Diario el Comercio http://www.elcomercio.ec/negocios/sustitucion-importaciones-debil_0_726527607.html.

<http://comercioexterior.com.ec/qs/content/sistema-de-seguimiento-y-gesti%C3%B3n-aduanera>

www.corpae.com; Para el retiro de la mercadería se podría encontrar información en la página

http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/6799/1/20015_1.pdf

www.sri.gob.ec

Impuesto de la Aduana publicado en la página www.aduanadelecuador.com-
http://www.aduana.gob.ec/pro/to_import.action

A N E X O S

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO

OBJETIVO: Identificar el grado de insatisfacción de los clientes de las Empresa Disalvid ubicada en el cantón Milagro por el incumplimiento de sus pedidos.

COOPERACIÓN: Le agradecemos muy encarecidamente por la contestación de cada una de las preguntas de manera precisa y sincera, ya que las respuesta de las preguntas son de gran importancia para el presente proyecto por lo que toda información recopilada se mantendrá en absoluta reserva.

1.- ¿Cómo considera usted el servicio que la empresa le brinda en relación a los despachos de sus pedidos?

Excelente	
Bueno	
Malo	
Regular	
Pésimo	

2.- ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un Área de Importaciones?

Si	
No	
Desconozco	

3.- ¿Considera que la empresa Disalvid cuenta con personal para sus importaciones?

Si	
No	
Puede ser	
Desconozco	

4.- ¿La Creación de un Área de Importaciones mejoraría el servicio que ofrece Disalvid?

De acuerdo	
Poco de acuerdo	
Indiferente	

5.- ¿Es necesario que la empresa cuente con un asistente de importaciones para agilizar los procesos?

Si	
No	
Puede ser	
Desconozco	

6.- ¿Cree usted que la empresa posee políticas y procedimientos que ayuden al manejo de las importaciones y los despachos?

Si	
No	
Tal vez	
Desconozco	

7.- ¿Es recomendable comunicarle oportunamente a los clientes que sus pedidos no están disponibles?

Por supuesto	
Quizás	
Tal ves	
Siempre	
Algunas veces	

8.- ¿Para agilizar los trámites en la aduana será necesario contar con un agente aduanero interno?

Si	
No	
Tal vez	
Probablemente	

9.- ¿Cada qué tiempo usted recibe el material en malas condiciones?

Siempre	
Casi siempre	
Debes en cuando	
A veces	
Nunca	

10.- ¿En qué rango considera usted que se encuentra el número de sus pedidos no despachados a tiempo?

0% - 20%	
21% - 40%	
41% - 60%	
61% - 80%	
81% - 100%	



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO CPA

OBJETIVO: Determinar el grado de aceptación de la Creación de un Área de Importaciones en la Empresa Disalvid ubicada en el cantón Milagro
COOPERACIÓN: Le agradecemos muy encarecidamente por la contestación de cada una de las preguntas de manera precisa y sincera, ya que las respuesta de las preguntas son de gran importancia para el presente proyecto por lo que toda información recopilada se mantendrá en absoluta reserva.

1.- ¿La Creación de un Área de Importaciones en la empresa ofrecerá?

Precios bajos	
Producto de calidad	
Excelente atención	
Despachos oportunos	

2.- ¿Cuál de las siguientes alternativas cree usted que ayudaría a la reducción de la deficiencia en los problemas de Importaciones?

Creación de un área	
Personal capacitado	
Instrucciones periódicas	

3.- ¿Cuánto considera usted que la aplicación de modelos de control reduciría los problemas de importación?

Mucho	
Poco	
Casi Nada	
Nada	

4.- ¿Qué efectos daría la Creación del puesto de Asistente Aduanero?

Agilidad en los trámites aduaneros	
Aumento de trabajo	
Incrementos en costos	
Excesivo personal	

5.- ¿Disalvid tiene espacio suficiente como para crear un Área de Importaciones?

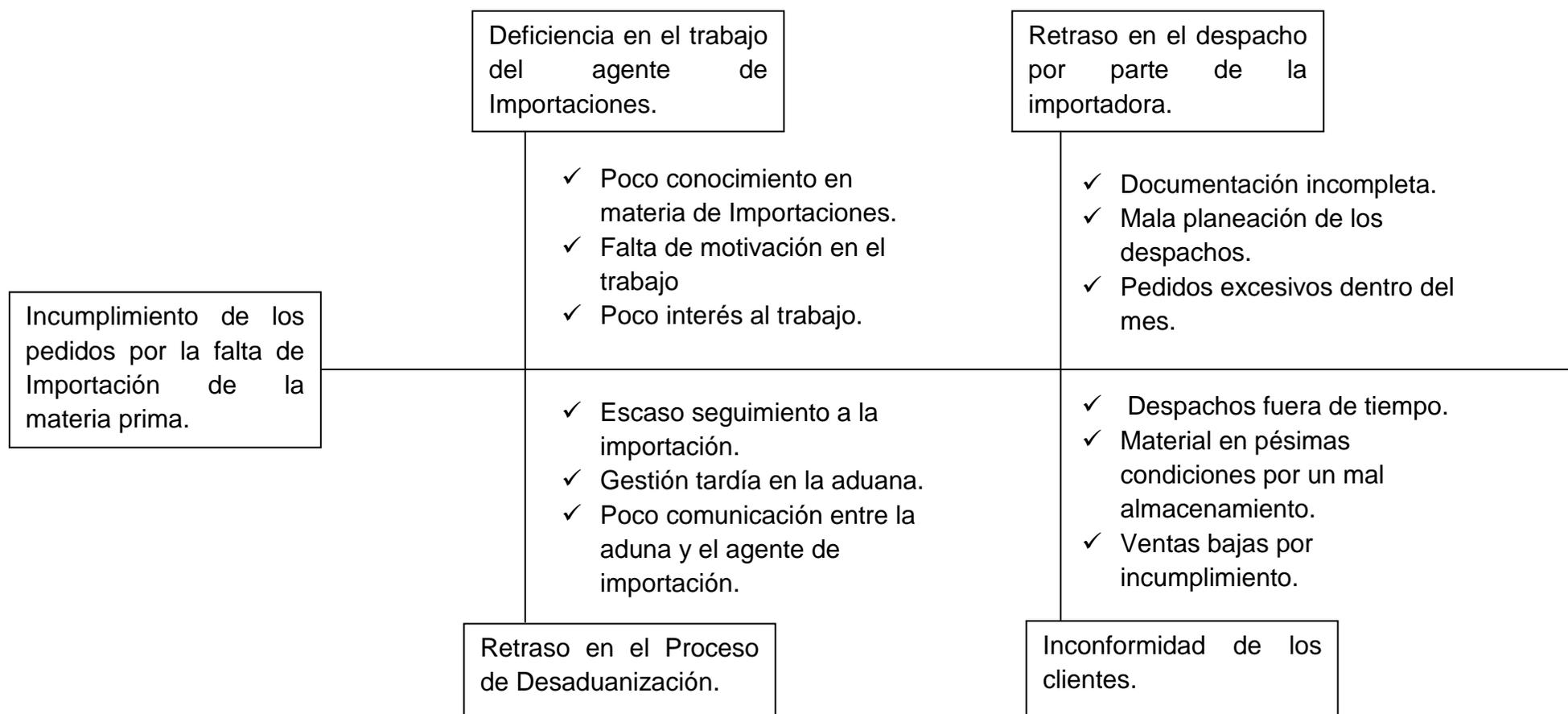
Si	
No	
Tal vez	

6.- ¿Para garantizar la calidad de un producto se debe realizar?

Evaluaciones de control de calidad	
Observaciones	
Comparaciones	
Seguimientos	

ANEXO 2. Diagrama de Ishikawa.

TEMA: Estudio de Factibilidad para la Creación de un Área de Importaciones en la Empresa Disalvid ubicada en el Cantón Milagro.



ANEXO 3. Matriz de la Problematización.

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente	Indicador Independiente	Variable Dependiente	Indicador Dependiente
¿De qué manera se reduciría en el incumplimiento de los pedidos por la falta de Importación de la materia prima?	Determinar los factores que incidan en la reducción del incumplimiento de los pedidos por falta de materia prima, para minimizar las constantes quejas de los clientes y proporcionar despachos oportunos.	Mediante la Creación de un Área de Importaciones se reducirá el incumplimiento de los pedidos en la Empresa Disalvid ubicada en el Cantón Milagro.	Creación de un Área de Importaciones.	% de Área Implementada.	Reducción del incumplimiento de pedidos por falta de materia prima.	% de incumplimiento de los pedidos.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variables Independientes	Indicador Independiente	Variables Dependientes	Indicador Dependiente
¿De qué manera se reduciría la deficiencia en el trabajo del agente de importaciones para minimizar el poco interés sobre el mismo?	Determinar de qué manera se reduciría la deficiencia en el trabajo del agente de importaciones para minimizar el poco interés sobre el mismo.	Creación del puesto de Asistente de Importaciones dentro del área para así eliminar la deficiencia en el proceso.	Creación del puesto Asistente de Importaciones.	% de Implementación del Puesto.	Reducción de la deficiencia en el proceso.	Grado de deficiencia en el proceso.

<p>¿De qué forma se reduciría la mala planeación de los pedidos permitidos fuera de tiempo al despacho inoportuno de materia prima?</p>	<p>Definir de qué forma se reduciría la mala planeación de los pedidos permitidos fuera de tiempo al despacho inoportuno de materia prima.</p>	<p>Implementar políticas y procedimientos sobre el manejo de las importaciones y de los pedidos para minimizar los despachos fuera de tiempo.</p>	<p>Implementación de Políticas y Procedimientos.</p>	<p>% de Implementación de Políticas y procedimientos.</p>	<p>Reducción de despachos fuera de tiempo.</p>	<p># de pedidos no despachados.</p>
<p>¿Cómo se podría reducir el retraso del proceso de desaduanización por el escaso seguimiento a los trámites?</p>	<p>Investigar de qué manera se podría reducir el retraso del proceso de desaduanización por el escaso seguimiento a los trámites.</p>	<p>Mediante la implementación del puesto Asistente Aduanero quien estará directamente ligado a la Aduana se agilizará los procesos de desaduanización.</p>	<p>Creación del de puesto Asistente Aduanero.</p>	<p>% de aplicación.</p>	<p>Rapidez en el Proceso de desaduanización.</p>	<p>Grado de rapidez en los trámites de desaduanización.</p>
<p>¿De qué forma se podría disminuir las inconformidades de los clientes por las malas condiciones del material?</p>	<p>Definir de qué forma se podría disminuir las inconformidades de los clientes por las malas condiciones del material.</p>	<p>Mediante la implementación del departamento de control de calidad se minimizará las quejas de los clientes por el producto en mal estado.</p>	<p>Implementación del departamento de control de calidad.</p>	<p>% de implementación.</p>	<p>Reducción de inconformidades de los clientes por productos en mal estado.</p>	<p># de quejas por parte de los clientes.</p>

ANEXO 4. Instrumentos Aplicados

Variable Independiente	Indicador Independiente	Variable Dependiente	Indicador Dependiente	Instrumento
Creación del Área de Importaciones.	% de Área Implementada.	Reducción del incumplimiento de los pedidos.	% de incumplimiento de los pedidos.	Encuesta
Creación del puesto de Asistente de Importaciones.	% de Implementación del Puesto.	Reducción de la deficiencia en el proceso.	Grado de deficiencia en el proceso.	Encuesta
Implementación de Políticas y Procedimientos.	% de Implementación de Políticas y procedimientos.	Reducción de despachos fuera de tiempo.	# De pedidos no despachados.	Encuesta
Implementación del puesto de Asistente Aduanero.	% de aplicación.	Rapidez en el Proceso de desaduanización.	Grado de rapidez en los trámites de desaduanización.	Encuesta
Implementación del departamento de control de calidad.	% de implementación.	Reducción de inconformidades de los clientes por productos en mal estado.	# De quejas por parte de los clientes.	Encuesta

ANEXO 5. Formulación de Preguntas

Preguntas de Encuesta Clientes	Preguntas de Encuestas Empleados
<p>¿En qué porcentaje considera usted que se encuentra el número de sus pedidos no despachados a tiempo?</p>	<p>¿Qué beneficios cree usted que ofrecería la Implementación de un Área de Importaciones en la empresa?</p>
<p>¿Considera usted que la empresa Disalvid no cuenta con personal para sus importaciones? ¿La empresa le ha brindado soluciones a sus constantes reclamos?</p>	<p>¿Qué sugerirías para reducir la deficiencia en los problemas de Importaciones?</p>
<p>¿Por qué motivos considera usted que sus pedidos no están a tiempo?</p>	<p>¿Cuánto considera usted que la aplicación de modelos de control reduciría los problemas de importación?</p>

<p>¿Con qué frecuencia la Gerencia le comunica que sus pedidos no están disponibles?</p>	<p>¿Qué efectos daría la implementación del puesto de Asistente Aduanero?</p>
<p>¿Considera usted que los costos de transporte incrementan excesivamente los precios del producto? ¿El servicio de transporte que le ofrece la empresa está acorde a sus condiciones?</p>	<p>¿En qué considera que afecta el no contar con un transporte propio para la mercancía?</p>
<p>¿Cómo calificaría la calidad de su material recibido? ¿Cada qué tiempo usted recibe su material en malas condiciones? ¿Cuánto Consideraría usted buscar nuevas ofertas por la mala calidad del producto?</p>	<p>¿Cómo considera usted que se podría garantizar la calidad del producto que se ofrece?</p>

ANEXO 6. Autorización de la empresa.

Milagro 13 de Mayo del 2013

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

De mis consideraciones

Con el afán de colaborar con el desarrollo profesional del personal que trabaja en la empresa Disalvid, autorizo a **NOEMI ELIZABETH ECHEVERRIA TORRES con C.I. # 092556191-2** y **RICARDO REYNALDO CHONILLO RAMÍREZ con C.I. # 092799849-2**, para que haciendo uso de los conocimientos obtenidos a lo largo de su carrera universitaria, los utilicen para la elaboración de su tesis, bajo el tema **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL ÁREA DE IMPORTACIONES EN LA EMPRESA DISALVID UBICADA EN EL CANTÓN MILAGRO”**.

Atentamente,

Sr. Patricio Tenezaca Shapan
Gerente General
DISALVID

ANEXO 7. Informe Plagium

CAPÍTULO I

The Plagiarism Checker

The plagiarism detector has analyzed the following text segments, and did not find any instances of plagiarism:

Text being analyzed	Result
Muchas empresas que realizan importaciones se han vistos envueltos	OK
empresa con gran acogimiento como Disalvid es indispensable contar	OK
forma se podría disminuir las inconformidades de los clientes por	OK
Disalvid, distribuidora ecuatoriana, autorizada por Alúmina empresa li...	OK
constantes inconvenientes que retrasa el despacho de los pedidos, es	OK
Determinar los factores que incidan en la reducción del incumplimiento	OK
resultados obtenidos de esta exploración se pretende reducir los inco...	OK
inconvenientes mencionados en el párrafo anterior, trajo como conse...	OK

Results: No plagiarism suspected

[Go Back](#)

© 2002-2010 by/DBA Brian Klug - [Contact](#)

CAPITULO II

The Plagiarism Checker

The plagiarism detector has analyzed the following text segments, and did not find any instances of plagiarism:

Text being analyzed	Result
Debido a la importancia de la red de intercambios internacionales	OK
produce un fuerte crecimiento del mismo (el movimiento internacional	OK
hicieron particularmente evidentes los altos costos asociados con	OK
avances en las comunicaciones permiten monitorear todas las fases de	OK
Finalmente se expondrá las conclusiones y recomendaciones respect...	OK
importaciones para las empresas en muchas ocasiones se vuelven te...	OK
nuevas técnicas de monitoreo revaloran grandes ineficiencias en la or...	OK
hipotético escenario, los tiempos de transporte intrarregional de merc...	OK

Results: No plagiarism suspected

[Go Back](#)

© 2002-2010 by/DBA Brian Klug - [Contact](#)

The Plagiarism Checker

The plagiarism detector has analyzed the following text segments, and did not find any instances of plagiarism:

Text being analyzed	Result
valores cobrados por medidas provisionales de derechos antidumpin...	OK
Contingentes arancelarios, cuando se establezca un nivel arancelario ...	OK
Restringir las importaciones o exportaciones de productos por necesi...	OK
aranceles podrán adoptarse bajo distintas modalidades técnicas, tale...	OK
Implementar políticas y procedimientos sobre el manejo de las import...	OK
Mediante la Implementación del puesto Asistente Aduanero quien est...	OK
Procedimiento administrativo al que se someten las mercancías sujet...	OK
faltas reglamentarias se sancionarán con una multa equivalente al cin...	OK

Results: No plagiarism suspected

[Go Back](#)

© 2002-2010 by/DBA Brian Klug - [Contact](#)

CAPITULO III

The Plagiarism Checker

The plagiarism detector has analyzed the following text segments, and did not find any instances of plagiarism:

Text being analyzed	Result
utilizara el análisis de los documentos reales recolectados mediante la	OK
conocer la factibilidad de crear un área de importaciones en	OK
acuerdo a los resultados arrojados las encuestas se las deben	OK
trabajo de investigación se utilizará los siguientes métodos: Inductivo el	OK
siguiente punto se desarrollara los pasos que se debe seguir	OK
Además este deberá explicar paso a paso todo lo relacionado	OK
poblaciones objeto del estudio estará conformada por los clientes de	OK
Además de realizará análisis en los procesos mal ejecutados dentro	OK

Results: No plagiarism suspected

[Go Back](#)

© 2002-2010 by/DBA Brian Klug - [Contact](#)

CAPITULO IV

The Plagiarism Checker

The plagiarism detector has analyzed the following text segments, and did not find any instances of plagiarism:

Text being analyzed	Result
recomendable comunicarle oportunamente a los clientes que sus pedi...	OK
encuestados manifestaron que los empleados no están completamen...	OK
encuestados opinan que se les debe comunicar oportunamente cuan...	OK
Implementar políticas y procedimientos sobre el manejo de las import...	OK
investigaciones realizadas en la empresa para emprender dicha crea...	OK
encuestados manifestaron que la empresa no posee políticas y proce...	OK
Mediante la Implementación del puesto Asistente Aduanero quien est...	OK
encuestados indican, que para reducir los problemas de importacion...	OK

Results: No plagiarism suspected

[Go Back](#)

© 2002-2010 by/DBA Brian Klug - [Contact](#)

CAPÍTULO V

The Plagiarism Checker

The plagiarism detector has analyzed the following text segments, and did not find any instances of plagiarism:

Text being analyzed	Result
establecer contacto con los colaboradores, se han establecido previa...	OK
armado el proyecto con las conclusiones y recomendaciones citadas se	OK
proyecto además tendrá impacto positivo para los microempresarios ...	OK
Desarrollaremos nuestra presencia local, regional y nacional, con un ...	OK
Seleccionar personal capacitado mediante procesos de reclutamient...	OK
Aplicar las políticas y procedimientos ejecutados en el departamento ...	OK
Elaboración de informe final conclusiones y recomendaciones	OK
registros de la Superintendencia de sociedades están llenos de quie...	OK

Results: No plagiarism suspected

[Go Back](#)

© 2002-2010 by/DBA Brian Klug - [Contact](#)

Plagiarism Detector

START [- Start Step-by-Step Wizard] STOP & QUIT [- Terminate and Quit] Activation/Registration [- About the program]

Commands: New step-by-step wizard, Settings, Show reports, Open reports folder, Database Connection (PDAS), Install to USB/Flash Drive, Help and support

Check queue:

Selected check type: [not selected]

No.:	Title:	Size:	Location:
1	PROYECTO NOEMI Y CHONI EMPASTADO.docx	3499503	C:\Users\PC15\Desktop\PROYECTO NOEMI Y CHONI EMPASTADO.docx

Core version: 600
Operating system: x86 OS

Check progress monitor:
Total progress: [Progress bar]
Current doc. progress: [Progress bar]

Dynamic PD Charts:
Resources P % Distribution: [Pie chart showing References, Original, Plagiarism]
Dynamic PD Matrix: [Grid chart]

Short summary:

Results are Ready!
Plagiarism-Detector

Generated Reports: click once to view short details, double-click to view detailed analysis

Diagram:	Date:	Checked Document Name:	Check Type:	Plagiarism:	Original:	Quoted:	Linked:
	19/11/2013 15:35:51	PROYECTO NOEMI Y CHONI EMPA.	Internet	0%	32%	68%	0%

Selected Report Details:

Plagiarism: 0% Quoted: 68%
Original: 32% Linked: 0%

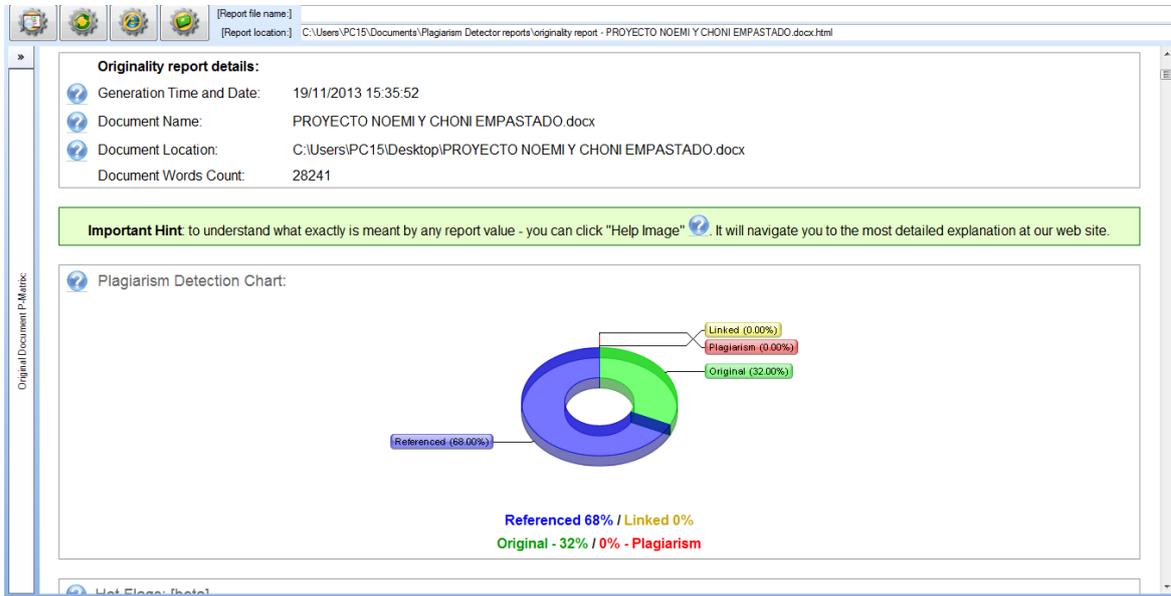
Autoload status: undefined...

Filter Settings:
Check type: - show all, - show internet only, - show database only
Date: Filter by Date: martes, 19 de novier
Sorting: - by generation time, - by plagiarism %, - by references %
View Style: - detailed/chart, - compact/compare

Plagiarism Alert Threshold %: 0% - Display only higher than: [Slider]

Recommended:
View in Advanced Report Viewer
Open the selected report in Browser
Open reports folder
Delete all Delete selected
Refresh (reload available reports)

[Reports List Loading Progress:] [Progress bar]





Milagro, 18 de Noviembre del 2013

MAE.

Ing. Washington Guevara Piedra
DIRECTOR DE LA UNIDAD ACADÉMICA
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES DE LA
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

Yo Ing. Edwin Favio Valderrama Barragán en calidad de tutor nombrado por el consejo directivo de la UACAC de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Que he analizado en forma conjunta con los egresados **ECHVERRIA TORRES NOEMI ELIZABETH**, con CI. 0925561912 y **CHONILLO RAMIREZ RICARDO REYNALDO**, con CI. 092799849-2, el proyecto de investigación cuyo tema es: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA CREACIÓN DE UN ÁREA DE IMPORTACIONES EN LA EMPRESA DISALVID UBICADA EN EL CANTÓN MILAGRO”** presentado como requisito previo para la obtención del título de Ingeniero(a) en Contaduría Pública y Auditoría - C.P.A, utilizando el software:

Plagiarism Ckecker: 0% plagio

Plagiarism Detector: 68% referenciado, 32% original, 0% plagio

Los mismos se encuentran dentro de los parámetros aceptables, ya que las coincidencias encontradas son por expresiones regulares o recurrentes, por lo que solicito a usted se acepte a trámite de sustentación.

Es todo cuanto puedo informar a usted en honor a la verdad para los fines consiguientes.

Atentamente,

 Ing. Edwin Favio Valderrama Barragán

 Ricardo Reynaldo Chonillo Ramírez

 Echeverría Torres Noemí Elizabeth

VISIÓN

Ser una institución de educación superior, pública, autónoma y acreditada, de pregrado y postgrado, abierta a las corrientes del pensamiento universal, líder en la formación de profesionales emprendedores, honestos, solidarios, responsables y con un elevado compromiso social y ambiental, para contribuir al desarrollo local, nacional e internacional.

MISIÓN

Es una institución de educación superior, pública, que forma profesionales de calidad, mediante la investigación científica y la vinculación con la sociedad, a través de un modelo educativo holístico, sistémico, por procesos y competencias, con docentes altamente capacitados, infraestructura moderna y tecnología de punta, para contribuir al desarrollo de la región y el país.