



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACION
COMERCIAL Y DERECHO.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA-CPA.**

TEMA:

**ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL APARTADO “8.4.
CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS
SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE - ISO 9001:2015” Y EL
INVENTARIO EN LA EMPRESA EXPORTQUILSA &
PRODUCTORES ASOCIADOS S.A., CANTÓN YAGUACHI,
PROVINCIA DEL GUAYAS, ECUADOR, 2021- 2022.**

Autor:

Mora Coello Edison Josue

Tutor:

PhD. Vásquez Fajardo Carlos Efraín, MAE.

Milagro, Junio 2021

ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, Mora Coello Edison Josue, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de integración curricular, modalidad presencial., mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor, como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación DESARROLLO LOCAL Y EMPRESARIAL, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de integración curricular en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 21 de junio del 2021.

Mora Coello Edison Josue

Autor

CI: 094153079-2.

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, Vázquez Fajardo Carlos Efraín. en mi calidad de tutor del trabajo de integración curricular, elaborado por el estudiante Mora Coello Edison Josue, cuyo título Análisis de la implementación del apartado “8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente - ISO 9001:2015” y el Inventario en la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A., Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador, 2021-2022., que aporta a la Línea de Investigación DESARROLLO LOCAL Y EMPRESARIAL previo a la obtención del Título de Grado a otorgar por UNEMI; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso previa culminación de Trabajo de Integración Curricular de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 21 de junio del 2021.

PhD. Vázquez Fajardo Carlos Efraín

Tutor

C.I: 091792858-2

DEDICATORIA

Doy gracias a Dios por permitirme tener salud y vida durante todo este proceso que empezó como un sueño y hoy es una realidad, dándome sabiduría en los momentos más difíciles cubriéndome con su manto sagrado dándome las fuerzas necesarias para continuar.

A mis padres que me daban ánimos, consejos, y principalmente amor, a mi mami Jessica por enseñarme el valor de la perseverancia siendo un ejemplo en mi vida en todo momento, a mi papi Edison por ser un gran padre estando en los momentos importantes de mi vida.

A mis hermanas Valeria y Valentina, por cuidarme y no dejarme vencer, darme su amor, cariño y regalarme los mejores momentos. A mis familiares y allegados por ser pilares fundamentales en mi vida siendo un apoyo incondicional en especial a mi mami Elvira, Reina y Olimpia.

Mi mamá Tere, papi Paco y Don Jorge quienes hoy no me pueden acompañar físicamente a disfrutar de este triunfo, me cuidaron y ofrecieron su ayuda en todo momento.

A mis compañeros quienes fueron un gran apoyo en el ámbito académico.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la salud y vida que me ha brindado a mí y todos mis seres queridos entre ellos están mi familia y allegados, que aportando de manera significativa en el transcurso de este largo sueño que está por culminar.

Mis padres que cuidaron de mí, me aconsejaron en momentos difíciles, mis hermanas que me daban su cariño y apoyo que con su sonrisa me motivaban.

A mis seres queridos que hoy terrenalmente no están conmigo, pero siempre me apoyaron cómo lo son mi Papi Paco, mami Tere y Don Jorge.

A mi mami Reina y mami Olimpia que me ayudaron cuando lo necesitaba. Mi mami Elvira que con su sonrisa me motivaba, es un privilegio ser el primer profesional en la familia.

A mis compañeros con quienes se formó una gran amistad y excelente grupo de trabajo.

A mis docentes quienes fueron mis mentores durante este trayecto en especial a mi tutor de tesis el PhD Carlos Vázquez, que aparte de ser mi tutor es un gran amigo.

RESUMEN

Dentro de los principales productos no petroleros que el Ecuador comercializa a nivel mundial se destaca el camarón, considerando el gran porcentaje de las exportaciones que representa y el aporte significativo que realiza a la economía de nuestro país. Muchas de las empresas dedicadas al comercio de este producto no están certificadas en la Norma Iso 9001-2015, entre ellas se encuentra la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A., el objeto de este estudio es demostrar los beneficios de aplicar el apartado 8.4 control de procesos productos y servicios suministrados externamente en la actividad económica de la empresa, a fin de implementar controles rigurosos a partir de la aplicación de criterios adecuados para los procesos de evaluación a sus proveedores externos, documentado cada uno de los procesos y asegurando la capacidad de entrega de materia prima por parte de sus proveedores, sin que afecte la entrega del producto final a sus clientes ni descuidando la revisión de que todos sus procesos se rijan al sistema de gestión de calidad, por medio de la comunicación que mantienen con sus proveedores y los mismos cumplan con los requisitos que dispone la empresa, priorizando la calidad del producto.

El tipo de metodología que se aplicó en el presente trabajo de investigación fue cualitativa, dando como resultado la importancia de la aplicación de los diferentes controles que debe aplicar la empresa con sus proveedores externos, el mantener documentado todos sus procesos, la implementación del apartado 8.4 control de procesos, productos y servicios suministrados externamente traería consigo grandes beneficios para la empresa.

A través del presente trabajo se busca que la empresa mejore las falencias que actualmente presenta a través del control oportuno de la calidad de su producto evitando que esto afecte al inventario de la misma y a la entrega de producto final a sus clientes, además de aumentar la rentabilidad de la organización y reducir costos innecesarios.

Palabras claves: Norma Iso, calidad, camarón, control de procesos.

ABSTRACT

Shrimp stands out among the main non-oil products that Ecuador markets worldwide, considering the large percentage of exports it represents and the significant contribution it makes to the economy of our country. Many of the companies engaged in the trade of this product are not certified in the Iso 9001-2015 Standard, among them is the company Exportquilsa & Productores Asociados SA, the purpose of this study is to demonstrate the benefits of applying section 8.4 process control products and services supplied externally in the economic activity of the company, in order to implement rigorous controls based on the application of appropriate criteria for the evaluation processes of its external suppliers, documenting each of the processes and ensuring the delivery capacity of raw material by its suppliers, without affecting the delivery of the final product to its customers or neglecting the review that all its processes are governed by the quality management system, through the communication they maintain with their suppliers and the same comply with the requirements of the company, prioritizing product quality.

The research methodology used in this work was qualitative, resulting in the importance of applying the different controls that the company must apply with its external suppliers, keeping all its processes documented, the implementation of section 8.4 process control , products and services supplied externally would bring great benefits for the company.

Through this work it is sought that the company improves the shortcomings that it currently presents through the timely control of the quality of its product, avoiding that this affects its inventory and the delivery of the final product to its customers, in addition to increasing the profitability of the organization and reduce unnecessary costs.

Keywords: Iso standard, quality, shrimp, process control.

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

Actualmente los procesos de calidad han tomado un papel muy importante en las empresas, debido a que se requiere garantizar el uso óptimo de los procesos de producción principalmente para evitar cualquier tipo de falla en el producto final, obteniendo la satisfacción máxima de los clientes. La implementación voluntaria de las normas ISO (International Standard Organization) es de suma importancia ya que es la encargada de definirla. De ella se deriva su última versión ISO 9001: en el año 2015 que contiene 10 apartados, éstos buscan mejorar la satisfacción del cliente a través de las mejoras del sistema.

La importancia de mantener un adecuado control de la documentación de cada uno de los procesos realizados por la empresa dentro de los cuales se encuentra la recepción de materia prima (camarón) como materiales (cartones) de los proveedores externos, para una correcta administración del respectivo inventario y permita mantener un stock apropiado para la operatividad de la empresa y la efectiva toma de decisiones de las respectivas medidas correctivas.

Existen varias teorías y aportes acerca del inventario, se entiende que es el conjunto de artículos que mantiene una empresa los cuales deben ser ordenados y están destinados para la venta, también pueden estar en proceso de producción y otros forman parte del suministro del mismo, por lo tanto se debe tener un manejo correcto de los procesos de calidad con respecto a los proveedores externos y de esta manera poder abarcar toda la demanda que se presente razonablemente cumpliendo el objetivo del control de inventarios en cuanto a materiales, productos y servicios. El inventario de la empresa

Exportquilsa, es el producto terminado destinado para la venta, como el camarón ya empacado en las diferentes presentaciones que esta ofrece.

“Exportquilsa & Productores Asociados S.A. es una empresa ecuatoriana con más de 15 años de experiencia en el cultivo de camarón (*Litopenaeus Vannamei*), también conocido como camarón blanco del Pacífico. Inició sus actividades en el año 2011 comercializando a los diferentes mercados internacionales, como Estados Unidos, China y Europa. Hoy en día, busca expandir su cadena de producción mediante la adquisición de una planta de empaque ubicada en el Cantón Yaguachi, (Guayas)” (Exportquilsa & Productores Asociados S.A, s.f.).

1.1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante la última década Ecuador se ha mantenido dentro de los primeros puestos en el ranking de exportadores de camarón a nivel mundial, considerando que la exportación es uno de los factores más importantes para la recuperación de la economía del país. Entre el enero y noviembre del año 2018, Ecuador se ubicó en el segundo puesto por debajo de India como proveedor mundial de camarón por sus altos estándares de calidad que poseen.

Actualmente en el Ecuador existen 72 empresas que están autorizadas a exportar camarón al exterior hacia China. La empresa Exportquilsa & Productores asociados S.A. dedica a la exportación de producto terminado (camarón) y que actualmente exporta hacia el país del viejo continente. Además, cuenta con proveedores asociados, calificados y verificados por el Instituto Nacional de Pesca del Ecuador y la Subsecretaría de Acuicultura, cumpliendo con los respectivos manuales de procedimientos bajo el sistema preventivo de inocuidad alimentaria HACCP.

Uno de los principales problemas es la entrega de producto por parte de los proveedores, al no cumplir con los tiempos estipulados y esto retrasa la operatividad de la producción, además de no cumplir con los gramajes del producto, indicando una cantidad y empacando otra. Otro problema visible es con el proveedor de material de empaque por motivos que tampoco cumple con los tiempos de entrega en situaciones de pedidos por el arte y medidas requeridas.

La relación estrecha que mantiene los proveedores de materia prima y empaque es fundamental, por motivo que la deficiencia de cumplir con los respectivos productos no permite completar el stock de las diferentes órdenes de compra que debe cumplir la empresa con sus clientes.

El objetivo para la implementación de la Norma ISO 9001:2015 Apartado 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, es mantener toda la información de sus procesos correctamente documentados, como también mejorar la calidad del producto, garantizando la mejora de sus procesos hasta que el producto llegue a la cámara de frío.

Información Acerca De Exportquilsa

Información General

“Exportquilsa & Productores Asociados S.A. es una empresa ecuatoriana con más de 15 años de experiencia en el cultivo de camarón (*Litopenaeus Vannamei*), también conocido como camarón blanco del Pacífico” (Exportquilsa & Productores Asociados S.A, s.f.).

“En 2011, inicia la comercialización de camarón a los diferentes mercados internacionales, como Estados Unidos, China y Europa. Hoy en día, busca expandir su cadena de producción mediante la adquisición de una planta de empaque ubicada en Yaguachi, (Guayas). Por lo tanto, garantiza la trazabilidad y el control total de la agricultura, la pesca y el embalaje; obtener un camarón con las mejores propiedades organolépticas, lo que permite el éxito empresarial al llevar productos saludables y frescos a todas las mesas” (Exportquilsa & Productores Asociados S.A, s.f.).

“Exportquilsa tiene como propósito posicionarse en el mercado mundial, garantizando la mejor calidad, compromiso y desarrollo sostenible en sus productos. Permitiendo el éxito empresarial sostenible radicado en llevar productos saludables y frescos a todas las mesas” (Exportquilsa & Productores Asociados S.A, s.f.).

Propósito

“Se posiciona en el mercado mundial como una empacadora y productora de camarón que garantiza la mejor calidad, compromiso y desarrollo sustentable en sus productos” (Exporquilsa & Productores Asociados S.A, s.f.).

Misión

“Es una empresa productora y exportadora de camarón, comprometida a enviar al exterior productos frescos y con la mejor calidad, satisfaciendo las necesidades de sus clientes, consumidores y la comunidad” (Exporquilsa & Productores Asociados S.A, s.f.).

Visión

“Liderar la exportación de camarón en el mercado ecuatoriano, garantizando la frescura y calidad de sus productos a nivel mundial” (Exporquilsa & Productores Asociados S.A, s.f.).

Valores

Dentro de los valores que mantiene actualmente la empresa están los siguientes: “Responsabilidad, confiabilidad, compromiso continuo, integridad y el trabajo en equipo” (Exporquilsa & Productores Asociados S.A, s.f.).

Política de calidad y seguridad alimentaria

“En Exportquilsa & Productores Asociados S.A. están comprometidos a garantizar la calidad, inocuidad y autenticidad en todos sus productos suministrados, cumpliendo con el compromiso adquirido de la mejora continua como herramienta de progreso y cambio positivo. Acatando las leyes locales e internacionales con total transparencia, satisfaciendo así a sus colaboradores, clientes y comunidad en general” (Exporquilsa & Productores Asociados S.A, s.f.).

Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Medio Ambiente

“Exportquilsa & Productores Asociados sabe que el trabajo de hoy es el resultado del mañana, es por ello que su compromiso con el medio ambiente es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo sostenible de sus productos” (Exporquilsa & Productores Asociados S.A, s.f.).

Nuestra Gente

“En Exportquilsa & Productores Asociados están comprometidos con el bienestar de sus colaboradores, brindándoles múltiples programas que promueven el equilibrio entre la calidad de vida y el desempeño laboral” (Exporquilsa & Productores Asociados S.A, s.f.).

Fundación UPAA

“Apoya a la Fundación Unión de Profesionales Agrícolas y Acuícolas (UPAA) dedicada a brindar apoyo y capacitación a los agricultores y acuicultores del sector, con la finalidad de mejorar el proceso de producción” (Exporquilsa & Productores Asociados S.A, s.f.).

1.1.1.1. Formulación del problema

¿De qué manera influye el actual control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en el Inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador?

1.1.1.2. Sistematización del problema

¿De qué manera influye las actuales generalidades de evaluación y control en el Inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador?

¿De qué manera influye los actuales tipos y alcance de control en el Inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador?

¿Cómo influye la información para los proveedores externos en el Inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador?

1.1.2. OBJETIVOS

1.1.2.1. Objetivo General

Demostrar de qué manera influye implementar el apartado “8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente”, fundamentado en las directrices y metodología de la norma internacional ISO 9001:2015 para la optimización del Inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador, 2021- 2022.

1.2.2. Objetivos Específicos

Demostrar de qué manera influyen las generalidades de evaluación y control en el inventario de la empresa Exportquilsa & productores Asociados S.A. Del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador.

Determinar de qué manera influye los tipos y alcance de control en el inventario de la empresa Exportquilsa & productores Asociados S.A. Del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador.

Determinar cómo influye la información para los proveedores externos en el inventario de la empresa Exportquilsa & productores Asociados S.A. Del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador.

1.1.3. JUSTIFICACIÓN

El conocimiento del inventario físico permite una mejor planificación, tanto en las diferentes compras de materia prima y en la venta de producto terminado, es decir, que es de vital importancia conseguir una adecuada optimización del mismo para mejorar la rentabilidad y reducir costos innecesarios.

La aplicación del apartado 8.4 permite mejorar la calidad de la materia prima que reciben de sus proveedores y permite mejorar el periodo de entrega del producto final a los clientes. Debido a la creciente demanda de materiales la empresa debe mantener un stock apropiado para la toma oportuna de decisiones, puesto que el conocimiento del mismo permite mantener el nivel de ventas y cubrir la cantidad de producto que el cliente final demanda.

Por medio de la evaluación y control se busca garantizar que la empresa cumpla con el objetivo de proporcionar un producto de calidad a sus clientes, a través de la medición del rendimiento de los resultados la gerencia puede tomar medidas correctivas en el caso de no alcanzar los estándares mínimos requeridos.

Una correcta aplicación de controles en los diversos tipos de procesos que ejecuta la empresa permite realizar una adecuada evaluación con la finalidad de identificar posibles falencias que puedan presentar ciertos procesos, para subsanar los errores encontrados se deben aplicar medidas de control y mejorar o reestructurar los procesos con inconsistencias para aumentar la efectividad de los procesos.

La correcta selección de proveedores influye directamente en la actividad operacional de la empresa, debido a que son pieza fundamental en la actividad de la empresa al ser los encargados de abastecer la materia prima necesaria para el producto final que será distribuido a los clientes. La falta de responsabilidad de los mismos ocasionaría pérdidas considerables en las ventas de la organización.

Mantener un adecuado control en el manejo de inventarios permite evitar el exceso de compras de materia prima y mantener márgenes adecuados de producto terminado para

la venta. En este contexto se evidencia la importancia del control de los niveles de stock en la disminución de pérdidas en el inventario de los productos.

1.4. MARCO TEÓRICO

1.4.1 Antecedentes referenciales

De acuerdo al tema del presente trabajo se identificó las variables, se realizó la adecuada investigación en diferentes tipos de documentos como artículos científicos de revistas de alto impacto, adicional se buscó información relacionada en diferentes repositorios de universidades indagando en tesis de pregrado y posgrado relacionadas al tema desarrollado.

De acuerdo con el trabajo de (Cisneros Castillo & Hernández Cedeño) denominado **“Diseño de un sistema de gestión para la selección y evaluación de proveedores en la empresa TECNOQUÍMICAS S.A., basado en el apartado 8.4 de la norma ISO 9001:2015** indica que la propuesta de investigación realizada en la empresa Tecnoquímicas S.A. se basa en el diseño de un sistema de gestión realizado en la empresa Tecnoquímicas S.A., mediante la implementación de las propuestas de mejoras tales como el manual de procedimientos, manual de funciones, matriz de selección y evaluación de proveedores y un plan de capacitaciones, facilitará a Tecnoquímicas S.A, proporcionar herramientas de mejora permitiéndole así realizar una adecuada gestión en la selección de proveedores. Ponderar calificaciones a los proveedores, determinar roles y responsabilidades, con el propósito de definir las actividades asignadas al personal encargado, aportando conocimientos y estrategias que permitan normar en el proceso de selección y evaluación de proveedores, esto ayudará a establecer directrices que fortalezcan la gestión en el departamento de compras”.

Otro aporte importante es de (Hernández J. , 2019) **“Propuesta De Implementación Del Sistema De Gestión De Calidad Con Base En La Norma Iso 9001:2015 En La Empresa Lipogen S.A.S.** afirma que este trabajo tiene como objetivo la elaboración de una propuesta que permita la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa Lipogen S.A.S., se realizó un trabajo de

indagación con la colaboración de la organización, con el fin de poder establecer su modo de operación y su estado actual frente a los requisitos de la norma, para con base en toda la información recopilada, poder estructurar de manera adecuada un sistema de gestión que se ajuste a sus necesidades. Para la recopilación de la información se realizaron entrevistas al personal y se aplicó un diagnóstico, definiendo inicialmente la planeación y posteriormente estructurando las sugerencias para el cumplimiento de los demás requisitos, se buscó proveer a la organización con herramientas de fácil aplicación, pero al mismo tiempo útiles, con el fin de que las puedan emplear en todos los procesos y para cualquier sistema de gestión o mejora que quieran implementar más adelante”.

Por otra parte (Vélez & Rosero, 2018) en su trabajo definido como “**Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma Certificable ISO 9001:2015** haciendo mención sobre el principal objetivo de diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 lo cual permita la sistematización de procesos, generación de un nivel de mayor confianza a nivel interno y externo y la mejora del enfoque de la organización de cara a riesgos y oportunidades. Se inicia con una revisión de las cláusulas de la norma, estableciendo las bases para el sistema de gestión, posteriormente se define los parámetros que la Norma Internacional ISO 9001 versión 2015 sugiere para el Sistema de Gestión de Calidad dando para cada uno de estos criterios opciones de la posible evidencia que se puede tener, esta información servirá finalmente para crear procedimiento y formatos de documentos necesarios para el sistema de gestión, que fomenten el pensamiento basado en riesgos, oportunidades y en el mejoramiento continuo”.

De la misma manera (Carriel, Barros, & Fernandez, 2018) hace mención en “**Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015** buscando destacar principalmente la competencia de los productos/servicios que produce y/o comercializa, en pro de lograr colocar su mercancía en el mercado tanto nacional como a nivel internacional. Especialmente cuando se trata del mercado internacional, hoy día se torna indispensable que la organización posea las condiciones de competir en ese medio, siendo entonces un factor diferencial ofertar un bien que contenga la calidad y a su vez logre satisfacer las necesidades del cliente, para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos. En aras de lograr establecer un criterio unificado de aceptación de calidad, surge como respuesta las normas

ISO, que se propone como objetivo principal la búsqueda de la estandarización, con calidad, de todos los procesos dentro de la organización”.

Según (Sarmiento, 2016) acotando en **“Propuesta para la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en una empresa comercializadora** hace mención a el sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en el área comercial de una empresa dedicada a importar y distribuir productos para laboratorio. En primer lugar, se presenta un diagnóstico del estado actual del área comercial de la empresa en relación al cumplimiento de los requisitos de la norma. Posteriormente se realiza un análisis del contexto por medio de la herramienta DOFA y la matriz vester. Finalmente se establece el mapa de procesos y la caracterización de los procesos misionales asociados al área comercial de la empresa. A partir del análisis de las cuestiones internas y externas de la empresa se identificaron grandes fortalezas y oportunidades que los hace altamente competitivos en el mercado, se resalta la importancia de implementar canales de comunicación efectivos entre la alta dirección y las áreas de trabajo para lograr mejorar el desempeño global de la empresa. La metodología empleada en este trabajo se puede extender a todas las áreas de la empresa, y ampliar el alcance del sistema de gestión a toda la organización”.

De acuerdo con (Bofill Placeres, Sablón Cossío, & Florido García, 2017) en **“Procedimiento para la gestión de inventario en el almacén central de una cadena comercial Cubana**, indica que tiene como objetivo proponer un procedimiento para la gestión de inventarios en el almacén central de una cadena comercial. El propósito es disminuir los costos asociados a los inventarios en la entidad y mejorar el servicio al cliente. El procedimiento se divide en etapas y pasos y en cada uno de ellos se describen las técnicas y herramientas que pueden utilizarse para determinar los parámetros de entradas (demanda y costos), la selección adecuada de los modelos matemáticos que deben aplicarse y el análisis de los resultados de forma tal que pueda determinarse cuánto y cuándo pedir en los productos que se estudien. Se comprueba la viabilidad del procedimiento propuesto al aplicársele a un producto y valorar sus ventajas económicas y de nivel de servicio, en relación con el método actual utilizado”.

Por otra parte (Aguilar P. , 2012) hace mención en **“Un modelo de clasificación de inventarios para incrementar el nivel de servicio al cliente y la rentabilidad de la empresa,** sobre la presión del mercado y el corto ciclo de vida de los productos hacen que las empresas evalúen continuamente si sus procesos de producción responden adecuadamente a estas situaciones. De acuerdo con la evolución de los mercados se presenta una evolución de los modelos de producción. Hayes y Wheelwright (1984) proponen un modelo para la selección de procesos productivos, evaluando el comportamiento de dos variables: volumen de producción y variedad de productos. Es necesario considerar otros elementos para seleccionar un modelo de producción. Los cambios en la demanda afectan la planeación estratégica, desacoplan los inventarios, bajo nivel del servicio a los clientes, entre otros aspectos.

A partir del análisis de esta situación con referencia a la gestión de los inventarios se propone un método de selección del modelo de producción más adecuado, que le permita al negocio mantener rentabilidad creciente en todo momento, desde la perspectiva de los inventarios, garantizando que el nivel de servicio ofrecido a los clientes se cumpla”.

Por otra parte (Galarza Plua, 2018) indica en **“Elaboración de un manual de procedimientos de control interno del inventario de suministros de producción en la empacadora Crustamar S.A.”** La empacadora Crustamar S.A., ha tenido serios problemas en la parte de la bodega especialmente a la materia prima, los cuales han tenido serios problemas ya que no existe un control con dichos productos, esto sucede por el ingreso y salida de mercadería sin soportes o con órdenes de producción los cuales ayuden a colaborar a tener un control de la misma. Para la investigación se utilizó el método cuali-cuanti el cual ayudara a someter a un análisis el tratamiento que se lleva a cabo en el área de bodega, se utilizó como tipo de investigación la explicativo, descriptivo y correlacional, las que fueron de gran aporte, las que fueron de gran aporte para concluir el tener que elaborar capacitaciones y un manual de control de inventario.

De acuerdo con (Arias, Palacio, & Yepes, 2020) **“Análisis del control del area de Inventario en la empresa frutera de Santa Marta S.A. Frutesa”** El presente trabajo de Grado Fue realizado en la empresa Frutera de Santa Marta S.A “Frutesa S.A” dedicada a la producción a nivel agroindustrial de banano; esta compañía cuenta con trayectoria y reconocimiento en el sector bananero; en la realización este proceso investigativo se identificaron los controles y procesos que dicha empresa tenía establecidos en el área de

inventarios con el objetivo plantear recomendaciones que permitieran mejorar sus procesos y procedimientos mediante la implementación de nuevas políticas que contribuyeran a disminuir los riesgos inherentes asociados al área de inventarios en la producción del banano; posteriormente se establecieron acciones y recomendaciones que accedieran el mejoramiento continuo de los procesos mediante la implementación de manuales de procedimientos y matrices de riesgo donde se identificaran los riesgos y acciones o recomendaciones según el nivel de riesgo identificado; finalmente se realizaron las recomendaciones pertinentes y se espera que con este trabajo la compañía “Frutesa S.A” pueda seguir perfeccionado sus controles y organizarse de tal manera que proporcione una seguridad razonable en todas sus operaciones; donde la eficacia y eficiencia ayudan al mejoramiento de sus operaciones y esta pueda consolidarse más sólida y ser más competitiva en los mercados nacionales como internacionales.

Por otra parte (Agüero Zardón, Urquiola Garcia, & Martínez Delgado, 2015) en **“Propuesta de procedimiento para la gestión de inventarios** menciona que el control de inventarios es un proceso de vital importancia para alcanzar el éxito en la administración de cualquier negocio. Mantener inventarios implica altos costos, por lo que se deben minimizar las existencias, de forma tal que se garantice una producción eficiente sin afectar el nivel de servicio al cliente. Para alcanzar esta meta, es imprescindible contar con un adecuado procedimiento que permita gestionar los inventarios dentro de cualquier organización. En el presente artículo se realizó una comparación entre procedimientos aplicados en instituciones de diversos países, lo que permitió determinar aquellos elementos importantes a tener en cuenta en la gestión de los inventarios. El estudio fue desarrollado a partir del uso de métodos teóricos como el análisis documental y la síntesis bibliográfica, y de métodos empíricos como la entrevista. A partir de los resultados obtenidos se propuso un procedimiento que permite gestionar los inventarios de manera eficiente y que garantiza la integración de la empresa con su entorno”.

1.4.2 Bases teóricas

1.4.2.1. Normas ISO

1.4.2.1.1 Definición y Generalidades Norma ISO

Qué son las Normas ISO.

De acuerdo con (Noguez, 2015) “Director de Normalización de ICONTE en la Revista Estándares: Indica que las Normas ISO son documentos que facilitan especificaciones, requisitos, y características para poder ser usados de manera permanente para que las organizaciones puedan asegurar sus productos, servicios, materiales y procesos y de esta manera aquellas empresas cumplan con su propósito establecido.”

Por qué se actualizan las ISO

En la Revista Estándares se señala que “las normas son actualizadas de acuerdo con las necesidades de las empresas u organizaciones, cada periodo de tiempo debe adaptarse a las nuevas exigencias del mercado” (Nava, 2015).

La necesidad de la actualización se hace presente dado que el entorno empresarial y el marco globalizado donde se desarrollan las empresas es cada vez más cambiante debido a las ventajas de innovar para obtener mayor capacidad competitiva y lograr una posición más fuerte y sólida en el mercado, por ello las normas también deben adaptarse a fin de asegurar que su implementación garantice la calidad de los productos y procesos.

Quienes hacen las Normas ISO

Con respecto al aporte de (Nava, 2015) donde manifiesta en la Revista Estándares que: “los encargados de realizar las Normas ISO es la Organización Internacional de Estandarización (ISO) por sus siglas en inglés, esta organización junto con cada uno de sus comités de dichas organizaciones son los responsables de elaborar, modificar y actualizar las normas ISO”.

Antecedentes de la Norma ISO 9000

Para normalizar la forma de asegurar la calidad surge “El Organismo Internacional de Normalización, ISO (International Organization for Standardization), fue creado en 1947

y cuenta con 91 miembros, que son representados por sus organismos nacionales de normalización” (Dspace).

Las normas ISO buscan mejorar la efectividad de los diferentes procesos realizados de las empresas, y determinar un sistema de gestión calidad que sea aplicado en todo el mundo, simplificando la comunicación internacional y los acuerdos de los comercios a nivel general.

La ISO denominó un conjunto de comités técnicos los cuales buscaron trabajar en el crecimiento de normas que deberían ser aprobadas de manera general. El producto de este arduo trabajo se dio a conocer en los siguientes siete años a través de las normas ISO 9000.

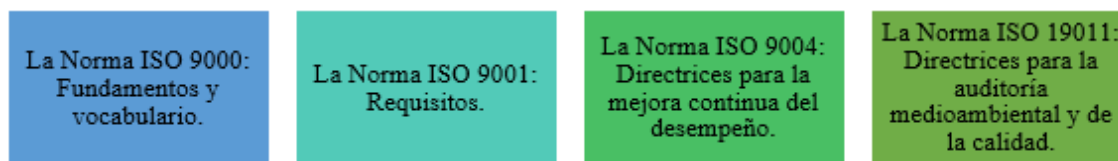
Serie de ISO 9000

“La serie ISO 9000 es un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de la empresa que han ganado reconocimiento y aceptación internacional debido al mayor poder que tienen los consumidores y a la alta competencia internacional acentuada por los procesos integracionistas. Algunas de estas normas especifican requisitos para sistemas de calidad (ISO 9001, 9002, 9003) y otras dan una guía para ayudar en la interpretación e implementación del sistema de calidad (ISO 9000-2, ISO 9004-1)” (Dspace).

Qué es la Norma ISO 9001

De acuerdo con (Noguez, 2015) hace mención que la “Norma ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad: Es la norma de sistemas de gestión más importante en el ámbito empresarial, cabe indicar que las organizaciones pueden demostrar con la implementación de esta norma sus capacidades para poder proporcionar P&S acorde a una serie de exigencias para de esta manera satisfacer las necesidades de sus clientes, además esta norma es una de las más reconocida a nivel nacional e internacional por sus certificaciones que apunta a la calidad”.

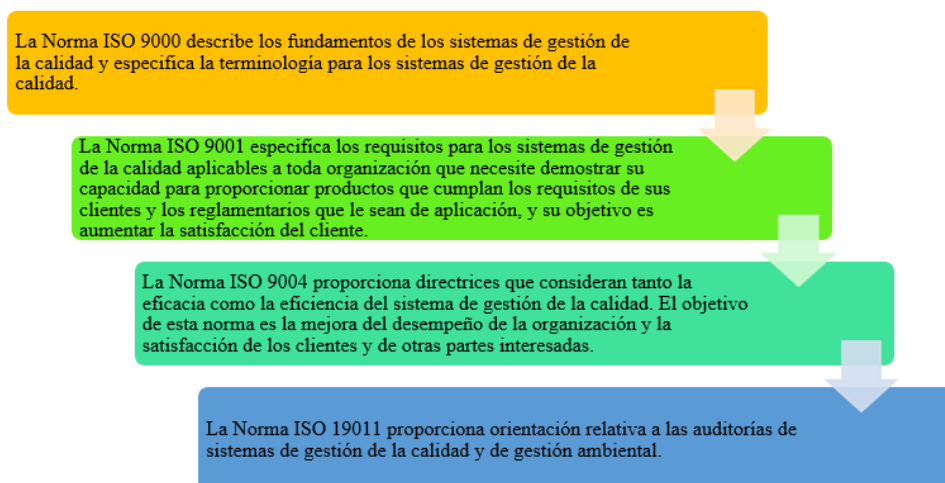
Ilustración 1 Familia ISO 9000



Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: ISO 9001:2015. El Futuro de la Calidad.

Ilustración 2 Características de la familia ISO 9000



Elaborado por: Edison Mora C.

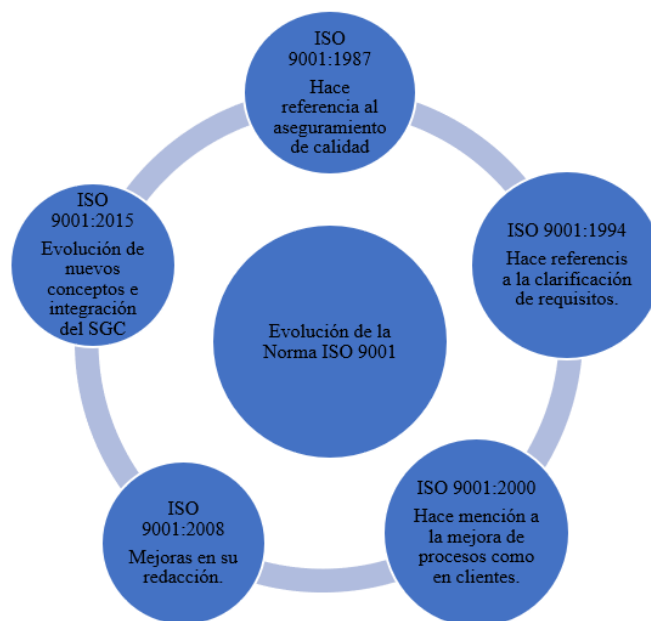
Fuente: ISO 9001:2015. El Futuro de la Calidad.

“Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional” (Secretaría Central de ISO, 2005).

1.4.2.1.2 Historia y Evolucion de la ISO 9001 (International Organization Of Standardization).

Con respecto a la historia de la norma ISO el autor (Noguez, 2015) comparte que la “ISO 9001 nace desde el año 1987, Y desde ese año han estado en una serie de revisiones que han dado lugar a diversas actualizaciones de la norma”. A continuación, se refleja la evolución de la ISO.

Ilustración 3 Evolución de la Norma ISO 9001



Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: La norma ISO 9001-2015: Recursos y el beneficio para las Pymes del sector comercial del cantón Milagro.

ISO 9001-2015 su cambio y publicación.

Dentro de los cambios de la norma ISO (Noguez, 2015) aporta lo siguiente: “La nueva versión de la ISO 9001-2015 trae una serie de cambios muy importantes, aunque uno de los más considerados es la gestión del riesgo o el enfoque que hace esta norma basado en los riesgos del Sistemas de Gestión de la Calidad, esta versión mejorada ya puede ser implantada en una organización, aunque su periodo de transición es de 3 años especialmente para las organizaciones que tengan un certificado vigente bajo ISO 9001 versión 2008. La nueva norma ISO 9001-2015 fue publicada el 23 de septiembre del 2015”.

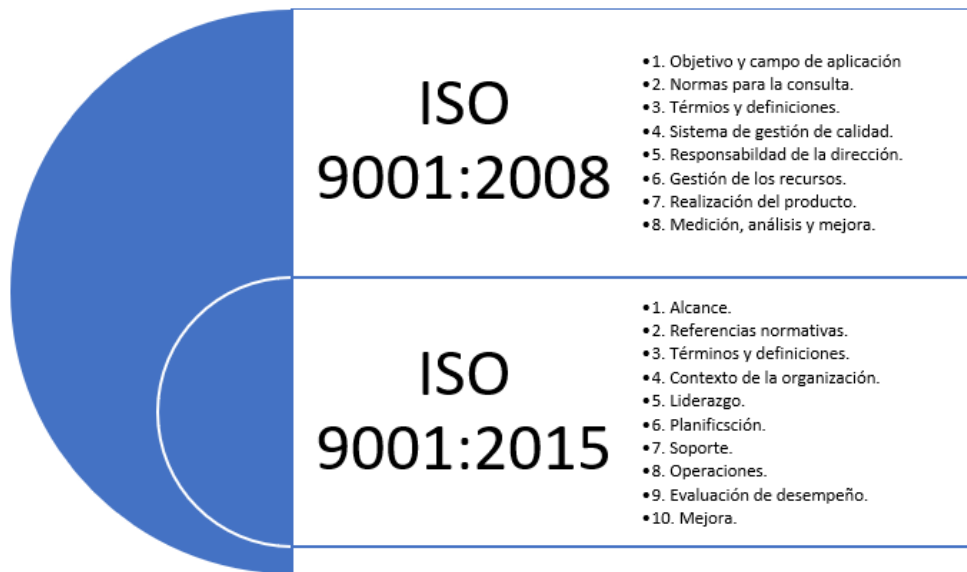
De acuerdo con (Croft, 2015) Presidente del subcomité de ISO menciona que la “ISO 9001-2015 reconoce la importancia de las actividades de las empresas u organizaciones en cuanto al tipo de producto y servicios que esta ofrece”.

Además (Domínguez, 2015) miembro del Consejo del Instituto Latinoamericano de Calidad (INLAC) menciona que la “ISO 9001-2015 es una oportunidad para un nuevo inicio en la forma en como los usuarios hoy en día la están implementado”.

Cambio de la estructura de la Norma ISO 9001:2015 en relación a ISO 9001:2008.

La norma ISO 9001-2015 no solo cambio su año de versión, sino que también modifico su estructura.

Ilustración 4 Cambio en estructura de ISO 9001:2015 con relación a ISO 9001:2008



Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: La norma ISO 9001-2015: Recursos y el beneficio para las Pymes del sector comercial del cantón Milagro.

Ciclo PHVA

Al hablar de calidad debemos hacer mención al ciclo PHVA en donde (Isotools, 2017) indica que “el ciclo PHVA en la ISO 9001 2015 en esta versión, se incorpora como un punto más dentro del 0.3 Enfoque basado en procesos. En este caso, la norma va mucho más allá y nos relaciona cada etapa del ciclo con un capítulo de la norma. El esquema que trae la norma IS O 9001 2015 en este punto es muy liso. Podemos realizar un paso a paso para saber en qué consiste cada etapa del ciclo PHVA”.

Planificar

La norma indica que se debe:

- ✓ “Establecer los objetivos del sistema y sus procesos.
- ✓ Establecer los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- ✓ Identificar y abordar los riesgos y las oportunidades” (Isotools, 2017).

“Esto es porque el Sistema de Gestión de Calidad tiene que planificarse teniendo en cuenta el contexto de la empresa, las necesidades y las expectativas de las partes interesadas, así como todos los requisitos del cliente. Esta puede ser la fase de diseño del Sistema de Gestión de Calidad, como el alcance, la identificación y la definición de los procesos, etc. El capítulo 6 que se refiere a la planificación y aquí es donde se tiene que realizar la identificación de riesgos y oportunidades, definir los objetivos y asignar los recursos a cada uno de ellos” (Isotools, 2017).

“En la norma ISO 9001 2008 se planteaba la planificación como el establecimiento de todos los objetivos y los procesos necesario para conseguir los resultados según los requisitos de los clientes y la empresa.

En la norma ISO 9001 2015 se añade que tenemos que establecer además los recursos que vamos a necesitar y es necesario identificar los riesgos y las oportunidades, asignándoles recursos” (Isotools, 2017).

Hacer

“Implementar lo planificado. La norma ISO 9001 en este sentido no aporta nada nuevo a simple vista, aunque se relaciona esta fase con los capítulos 7 y 8. La empresa tiene que determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, la implementación, el mantenimiento y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad” (Isotools, 2017).

La empresa debe de tener en cuenta:

- ✓ “Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.
- ✓ Necesita obtener de los proveedores externos.

Con recursos nos referimos a personas, infraestructura, conocimientos, entre otros aspectos que aparecen en el capítulo 7. El capítulo 8 menciona la parte operacional” (Isotools, 2017).

Verificar

“Es necesario realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas e informar sobre los resultados. Se encuentra en el capítulo 9 Evaluación del desempeño y nos dice que la empresa debe determinar:

- ✓ Qué necesita seguimiento y medición.
- ✓ Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.
- ✓ Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.
- ✓ Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La empresa tiene que evaluar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. La empresa tiene que conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados” (Isotools, 2017).

Actuar

“Es necesario tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario. El capítulo 10 Mejora, indica que la empresa tiene que determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implantar cualquier acción que sea necesaria para cumplir con los requisitos del cliente.

Deben incluir:

- ✓ Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.
- ✓ Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- ✓ Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Los ejemplos de mejora se pueden incluir en la corrección, las acciones correctivas, la mejora continua, el cambio abrupto, la innovación y la reorganización. En la nueva ISO 9001:2015 desaparece el concepto de acciones preventivas, ya que la norma se vuelve preventiva en sí misma en el enfoque basado en riesgos” (Isotools, 2017).

1.4.2.2 Apartado 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

1.4.2.2.1 Definiciones procesos, productos y servicios

Procesos

Tomando como referencia el trabajo realizado por (Bravo Carrasco, 2011) “Una primera definición la provee el concepto de síntesis de la visión sistémica: Proceso es una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente Síntesis significa ubicar en su contexto. Totalidad es una secuencia de principio a fin de un proceso, por esto el nuevo concepto es el de procesos completos, independiente de que pase por varias áreas funcionales. Desde esta definición, ya no es válido hablar de *los procesos de un área*”

“También desde el concepto de síntesis, se define: Un proceso es una competencia que tiene la organización. Otra definición, complementaria, viene desde la aplicación del análisis, a través de observar los componentes: Proceso es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes. El proceso es realizado por personas organizadas según una cierta estructura, tienen tecnología de apoyo y manejan información. Las entradas y salidas incluyen tránsito de información y de productos” (Bravo Carrasco, 2011).

“Hammer aporta una definición parecida (2006, p. 68): ‘Un proceso es una serie organizada de actividades relacionadas, que conjuntamente crean un resultado de valor para los clientes’. Explica que la mayoría de las empresas no cumple con esta definición porque todavía están organizadas en base a compartimentos” (Bravo Carrasco, 2011).

“Como resultado, los pedidos de los clientes son como viajeros que van pasando a través de una serie de reinos rivales cuyos guardias fronterizos les hacen sufrir un mal rato antes de sellar el visado para que puedan seguir adelante” (Bravo Carrasco, 2011).

“Entonces, los procesos representan el hacer de la organización. Comercializar, por ejemplo, incluye: proyectar las ventas, comprar, vender, distribuir, cobrar y hacer servicio

posventa. Se trata de una cadena de tiendas donde el proceso es realizado por muchas personas en diferentes áreas funcionales. Una actividad es el hacer de una persona en un momento del tiempo, tal como elaborar una orden de compra o cobrar en una caja. Una interacción es lo que sucede entre las actividades, tal como un documento que se envía por mano entre ellas” (Bravo Carrasco, 2011).

“La mirada sistémica también señala: El proceso es un sistema de creación de riqueza que inicia y termina transacciones con los clientes en un determinado período de tiempo. Cada activación del proceso corresponde al procesamiento de una transacción, en forma irreversible, por eso se emplean los conceptos de temporalidad y de ‘flecha del tiempo’. El período de tiempo es hoy el punto crítico de trabajo para incrementar la productividad. Vamos mucho más allá de la definición clásica de ‘ciclo de actividades que transforma entradas en salidas’, la cual no incorpora los conceptos de intencionalidad, irreversibilidad, criticidad del tiempo, interacciones ni creación de riqueza social a través del énfasis en agregar valor para el cliente. Los procesos le dan vida a la organización. Un proceso puede pasar por muchos cargos en diversas unidades funcionales (lo vertical), por eso los procesos cruzan horizontalmente a la organización” (Bravo Carrasco, 2011).

Visión de procesos

Tomando como referencia el trabajo realizado por (Bravo Carrasco, 2011): “La visión de procesos es una forma integradora de acercamiento a la organización que permite comprender la compleja interacción entre acciones y personas distantes en el tiempo y el espacio. Más allá de un conjunto de actividades, un proceso nos ayuda a entender la globalidad de la tarea que desempeñamos. De esta manera, nos daremos cuenta que estamos construyendo una casa, en una visión más amplia que pegando ladrillos. Como la sorpresa que tuvimos, cuando niños, de aprender el significado de las palabras, más allá de juntar letras”

“La visión de procesos permite salir de la absurda orientación sólo funcional, donde las personas dicen: ‘no es mi responsabilidad’, cuando creen haber hecho bien su tarea, pero el proceso no funcionó. Dice Hammer (2006, p. 76): ‘Una empresa de procesos es la que estimula, posibilita y permite que sus empleados realicen una labor de proceso. La labor de proceso es toda tarea que se centra en el cliente; toda labor que tiene en cuenta el

contexto más amplio dentro del que se está realizando; toda tarea que va dirigida a alcanzar unos resultados, en lugar de ser un fin en sí misma; toda tarea que se realiza siguiendo un diseño disciplinado y repetible. La labor de proceso es toda tarea que permite obtener los altos niveles de rendimiento que los clientes exigen actualmente” (Bravo Carrasco, 2011).

“El proceso da respuesta a un ciclo completo, desde cuando se produce el contacto con el cliente hasta cuando el producto o servicio es recibido satisfactoriamente. Este ciclo completo debe entenderse como un proceso de transformación irreversible donde el tiempo juega un rol fundamental, como la flecha del tiempo a que alude Ilya Prigogine. La aplicación práctica es incorporar el concepto de temporalidad en los modelos de la gestión de procesos, específicamente, no hay líneas de retorno, como los que se emplean en los loops de los diagramas de flujo computacionales.

Los procesos pueden ser realizados en forma interna o ser contratados en el mercado. Por supuesto, conviene revisar cada caso, sobre todo cuando se trata de externalizar, para asegurar que efectivamente lo nuevo es mejor y cuidar la responsabilidad social” (Bravo Carrasco, 2011).

Productos

“En términos generales, el Producto es el punto central de la oferta que realiza toda empresa u organización (ya sea lucrativa o no) a su mercado meta para satisfacer sus necesidades y deseos, con la finalidad de lograr los objetivos que persigue. ¡Por ello, resulta muy conveniente que tanto mercadólogos como empresarios y emprendedores conozcan la respuesta de una pregunta básica pero muy importante!” (Thompson, 2012).

Exportquilsa & Productores Asociados S.A. cuenta con un amplio portafolio de productos que incluyen desde camarón entero, cola, así como camarón de valor agregado, crudos o cocidos en diferentes presentaciones según las necesidades de sus clientes. Su especialidad es el camarón (*Litopenaus Vannamei*) cultivado en sus camaroneras bajo estrictas normas de calidad, garantizando la trazabilidad del producto cumpliendo con las más exigentes certificaciones internacionales. Los productos pueden tener los siguientes procesos de congelamiento: Congelación Rápida Individual (IQF) - Congelación Rápida

Individual en Salmuera (IQF) - Congelación en Bloque (Exporquilsa & Productores Asociados S.A, s.f.).

Definición de Producto, Según Diversos autores:

“Patricio Bonta y Mario Farber, autores del libro ‘199 preguntas sobre Marketing y Publicidad’, nos brindan la siguiente definición (bastante completa) de lo que es el producto: El producto es un conjunto de atributos que el consumidor considera que tiene un determinado bien para satisfacer sus necesidades o deseos. Según un fabricante, el producto es un conjunto de elementos básicos y químicos engranados de tal manera que le ofrece al usuario posibilidades de utilización. El marketing le agrega una segunda dimensión a esa tradicional definición fundada en la existencia de una función genérica de la satisfacción que proporciona. La primera dimensión de un producto es la que se refiere a sus características organolépticas, que se determinan en el proceso productivo, a través de controles científicos estandarizados, el productor del bien puede valorar esas características fisicoquímicas. La segunda dimensión se basa en criterios subjetivos, tales como imágenes, ideas, hábitos y juicios de valor que el consumidor emite sobre los productos. El consumidor identifica los productos por su marca. En este proceso de diferenciación, el consumidor reconoce las marcas, a las que le asigna una imagen determinada” (Thompson, 2012).

De acuerdo con (Stanton, Etzel, & Walker, 2007) quienes definen el producto como "un conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarcan empaque, color, precio, calidad y marca, más los servicios y la reputación del vendedor; el producto puede ser un bien, un servicio, un lugar, una persona o una idea"

De acuerdo con (McCarthy & Perreault, 1997) indican que el Producto "es la oferta con que una compañía satisface una necesidad".

El autor (Romero, 1997) autor del libro *Marketing*, define al producto como "todo aquello, bien o servicio, que sea susceptible de ser vendido. El producto depende de los siguientes factores: la línea (por ejemplo, calzado para varones), la marca (el nombre comercial) y por supuesto, la calidad”.

“La American Marketing Association (A.M.A), define el término producto, como un conjunto de atributos (características, funciones, beneficios y usos) que le dan la capacidad para ser intercambiado o usado. Usualmente, es una combinación de aspectos tangibles e intangibles. Así, un producto puede ser una idea, una entidad física (un bien), un servicio o cualquier combinación de los tres. El producto existe para propósitos de intercambio y para la satisfacción de objetivos individuales y de la organización” (Thompson, 2012).

Según el Diccionario de Marketing, de cultural SA., el producto “es cualquier objeto, servicio o idea que es percibido como capaz de satisfacer una necesidad y que representa la oferta de la empresa. Es el resultado de un esfuerzo creador y se ofrece al cliente con unas determinadas características. El producto se define también como el potencial de satisfactores generados antes, durante y después de la venta, y que son susceptibles del intercambio. Aquí se incluyen todos los componentes del producto, sean o no tangibles, como el envasado, el etiquetado y las políticas de servicio” (Thompson, Definición de Producto, 2012).

¿Qué es un producto?

“De acuerdo con la definición del profesor Santesmases, un producto es cualquier bien material, servicio o idea que posea un valor para el consumidor y sea susceptible de satisfacer una necesidad” (Pérez & Pérez, 2006)

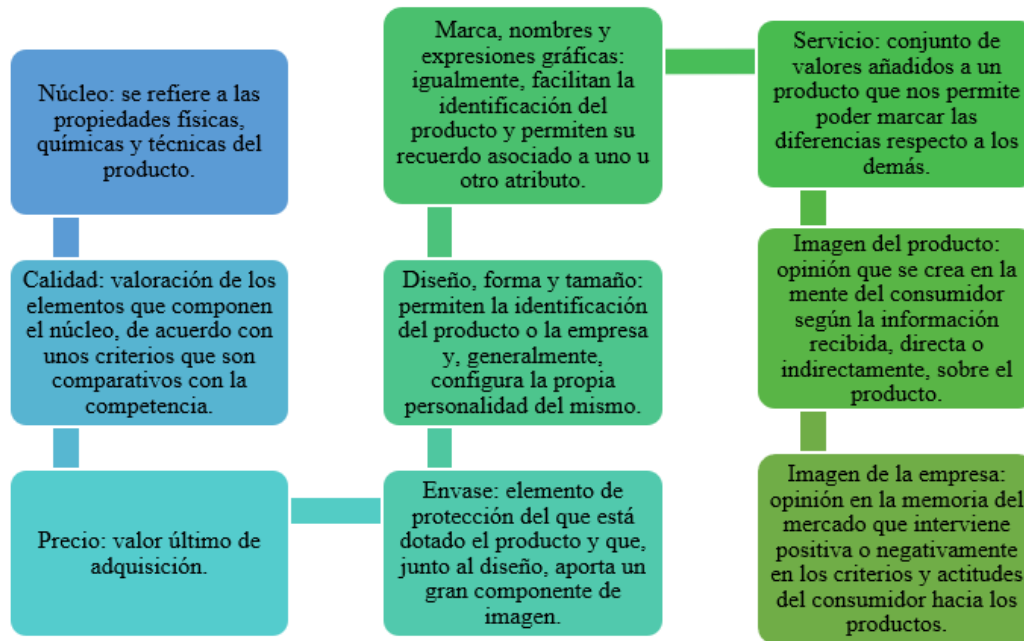
“El concepto de producto se basa más en las necesidades que satisface que en sus elementos más característicos. Henry Ford fue el primero en lanzar coches en serie al mercado, y fue el primero en dar a elegir alguna característica del producto ya que sus clientes podían elegir el coche del color que quisieran, ‘siempre que fuera negro’” (Pérez & Pérez, 2006)

Características del producto

De acuerdo con los autores (Pérez & Pérez, 2006) “Un producto está formado por diferentes atributos, como hemos señalado, englobables entre los tangibles y los intangibles que lo caracterizan y le dan personalidad. Para conocer más en detalle un

producto, son nueve los elementos que se pueden analizar de forma genérica, aunque siempre dependerán de la naturaleza del propio producto”.

Ilustración 5 Características del producto



Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: El producto: Concepto y Desarrollo

Tipos de productos

Tomando como referencia a (Pérez & Pérez, 2006) “Es tradicional la división entre productos de consumo e industriales. Entre los primeros cabe distinguir entre productos de consumo duradero y de consumo destructivo (no duradero). La identificación del producto parte de una diferenciación formal del mismo y se realiza mediante la marca y el modelo y, en algunos casos, también mediante el envase. La marca es además un instrumento de protección legal; el modelo es un elemento de identificación dentro de la marca, y el envase es el continente del producto, que constituye una forma de presentarlo. En algunos productos, el envase es de importancia fundamental para su venta”.

“La marca se define como ‘un nombre, término, símbolo o diseño, o una combinación de ellos, que trata de identificar los productos y servicios de un vendedor o grupo de vendedores y diferenciarlos de sus competidores’. Dentro de la marca pueden distinguirse generalmente dos elementos claramente diferenciados: el nombre de la marca y el

logotipo. La utilización de la marca en los productos y servicios es fundamental” (Pérez & Pérez, 2006).

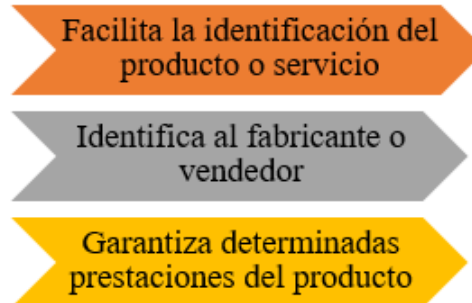
Ilustración 6 Ventajas para el fabricante o vendedor



Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: El producto: Concepto y Desarrollo

Ilustración 7 Ventajas para el comprador de un producto

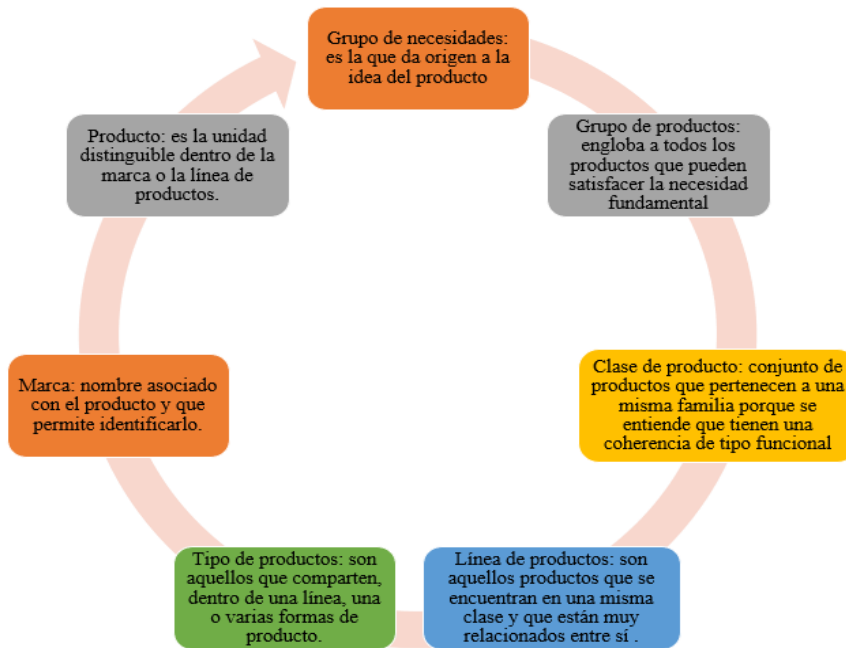


Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: El producto: Concepto y Desarrollo

Existe otro tipo de clasificación de productos según su jerarquía (Kotler).

Ilustración 8 Elementos del producto.



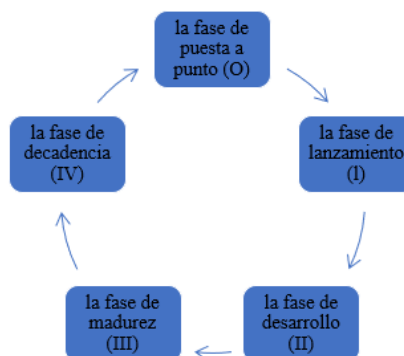
Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: El producto: Concepto y Desarrollo

El ciclo de vida del producto

La importancia de conocer el ciclo de vida del producto hace mención (Pérez & Pérez, 2006): “Este concepto de ciclo de vida es de gran importancia dentro de la política de producto. Supone que todos los productos, desde su lanzamiento, pasan por diferentes fases o etapas en su vida. Por ello es necesario considerar el ciclo de vida del producto para fijar estrategias, ya que en la práctica puede pronosticarse la vida y la muerte del producto, igual que la de un ser humano”.

Ilustración 9 Fases de la vida del producto.



Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: El producto: Concepto y Desarrollo

“Durante la fase 0, el índice de crecimiento es nulo, si es que se define la fase 0 como una fase de pura investigación: se encierra el producto en el laboratorio, a veces cubierto de secreto, ¿cómo daría origen a una cifra de negocios estando en mera experimentación? Sin embargo, si se tiene en cuenta que la fase 0 se acaba tan sólo después del lanzamiento de algunos preseries o de algunas pruebas, mitad comerciales mitad técnicas, entonces la fase 0 se distingue por la aparición de una cifra pequeña de negocios, pero tan irrisoria que no merece la pena mencionarla” (Pérez & Pérez, 2006).

“La fase I comienza con la fabricación en serie y se caracteriza por un crecimiento más rápido: el producto es bueno, conviene al consumidor y el índice de desarrollo es aún más elevado cuando se parte de nada o de casi nada.

Parece muy imprudente querer dar cifras características del índice de desarrollo de esta fase I. En efecto, en este período, el crecimiento del producto puede ser bastante débil, del orden del 15 al 20 por 100, si hay angosturas en la producción (inversiones elevadas y totalmente nuevas) o en el consumo (producto caro y poco interesante para los consumidores) o del orden del 100 al 200 por 100 cuando es un producto fácil de fabricar, que interesa a varias capas de la población y que sustituye a productos viejos de uso comprobado” (Pérez & Pérez, 2006).

“La fase II (desarrollo) comienza cuando la mayor parte de los consumidores inmediatamente interesados han sido afectados y cuando las necesidades más apremiantes de los mercados se han satisfecho. Es frecuente que se produzca después de algunos fracasos debidos a las primeras remesas del producto, un asentamiento en el índice de expansión, aunque el volumen de ventas no deje de crecer. Es un momento crucial de la vida de un producto: pierde su carácter explosivo, pero sigue aumentando de una manera continua, invadiendo progresivamente todas las capas de una población de usuarios que descubren uno tras otro su utilización y su significado” (Pérez & Pérez, 2006).

“El producto entra luego en la fase III: el conjunto de la población de usuarios ha sido afectada. No proporciona más consumidores nuevos, salvo aquellos que la subida de la renta permite eventualmente acceder, a su vez, a su compra; pero cada uno de los antiguos consumidores permanece fiel al producto y se reaprovisiona. Si se trata de un bien de gran consumo, el nivel alcanzado en la fase II se mantiene en la fase III. Si se trata de un bien

de equipo, la fase III puede presentar un cierto retroceso hacia la fase II, si es que la fase II ha sido más corta que la duración normal del uso del bien” (Pérez & Pérez, 2006).

Servicios

De acuerdo con el aporte de (González, Del Río, & Domínguez) haciendo referencia con respecto al tema servicios: “El término ‘servicios’ o ‘sector servicios’ se ha utilizado y se utiliza muy a menudo para referirse a un conjunto de actividades económicas sumamente heterogéneas. Las actividades de los servicios que pertenecen al sector terciario se suelen definir en un sentido muy general como ‘las actividades que no producen bienes’. Entre ellas se encuentran la distribución, el transporte y las comunicaciones, las instituciones financieras y los servicios a las empresas y los servicios sociales y personales. Aunque todos estos servicios son muy diferentes unos de otros, puede hacerse una distinción entre los servicios públicos y los privados, los mercantiles o destinados a la venta y los no mercantiles, los servicios destinados a los productores o a las economías domésticas, etc”.

“Para J. Gershuny e I. Miles (1983), el término ‘servicios’ se aplica a una amplia variedad de actividades llevadas a cabo por las industrias consideradas como pertenecientes al sector terciario. Según estos autores, el término ‘servicios’ puede tener cuatro acepciones analíticamente distintas” (González, Del Río, & Domínguez).

Ilustración 10 Aceptaciones analíticas de servicios

Industria de servicios: abarca todas aquellas empresas cuya producción final es un artículo intangible o efímero o, alternativamente, «el conjunto residual de entidades productivas de la economía formal cuyo producto final no es un bien material» (J. Gershuny e I. Miles, 1983, pág. 3).

Productos de servicios: éstos no deben necesariamente ser producidos por las industrias de servicios; las empresas industriales producen frecuentemente servicios en el proceso de sus operaciones de fabricación y los venden a los consumidores, aisladamente, o, más a menudo, en conjunto con las mercancías.

Ocupaciones de servicios: los trabajadores empleados en ocupaciones de servicios están presentes en toda la gama de industrias, y se ocupan en actividades «no productivas» que van desde el proceso de datos hasta las reparaciones y el mantenimiento. Existe una diferencia entre «empleo en las industrias de servicios» y «ocupaciones de servicios».

Funciones de servicios: incluyen a las personas que realizan trabajos de servicios, que no tienen por qué llevarse a cabo en el ámbito de la economía monetaria o formal: las asociaciones voluntarias, los hogares y las personas pueden generar sus funciones de servicios finales en su tiempo libre; al hacerlo utilizan bienes y productos característicos del sector servicios que se obtienen de la economía formal.

Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: El producto: Concepto y Desarrollo

1.4.2.2.1 Generalidades de evaluación y control

Definición Generalidades

Generalidades es un concepto global de un todo, este término es muy utilizado en la vida cotidiana al referirse a un conjunto de acciones y cosas, también puede ser un patrón de actividades o proceso que se llevan a cabo con el fin de cumplir un resultado.

Definición Evaluación

Es la acción de dar un dictamen sobre un proceso una vez culminado.

Tipo de evaluación

“Esta clasificación atiende a diferentes criterios. Por tanto, se emplean uno u otro en función del propósito de la evaluación, a los impulsores o ejecutores de la misma, a cada situación concreta, a los recursos con los que contamos, a los destinatarios del informe evaluador y a otros factores” (Mesa Técnico Pedagógica, 2013).

Según su finalidad y función

a) **“Función formativa:** la evaluación se utiliza preferentemente como estrategia de mejora y para ajustar sobre la marcha, los procesos educativos de cara a conseguir las metas u objetivos previstos. Es la más apropiada para la evaluación de procesos, aunque también es formativa la evaluación de productos educativos, siempre que sus resultados se empleen para la mejor de los mismos. Suele identificarse con la evaluación continua” (Mesa Técnico Pedagógica, 2013).

b) **“Función sumativa:** suele aplicarse más en la evaluación de productos, es decir, de procesos terminados, con realizaciones precisas y valorables. Con la evaluación no se pretende modificar, ajustar o mejorar el objeto de la evaluación, sino simplemente determinar su valía, en función del empleo que se desea hacer del mismo posteriormente” (Mesa Técnico Pedagógica, 2013).

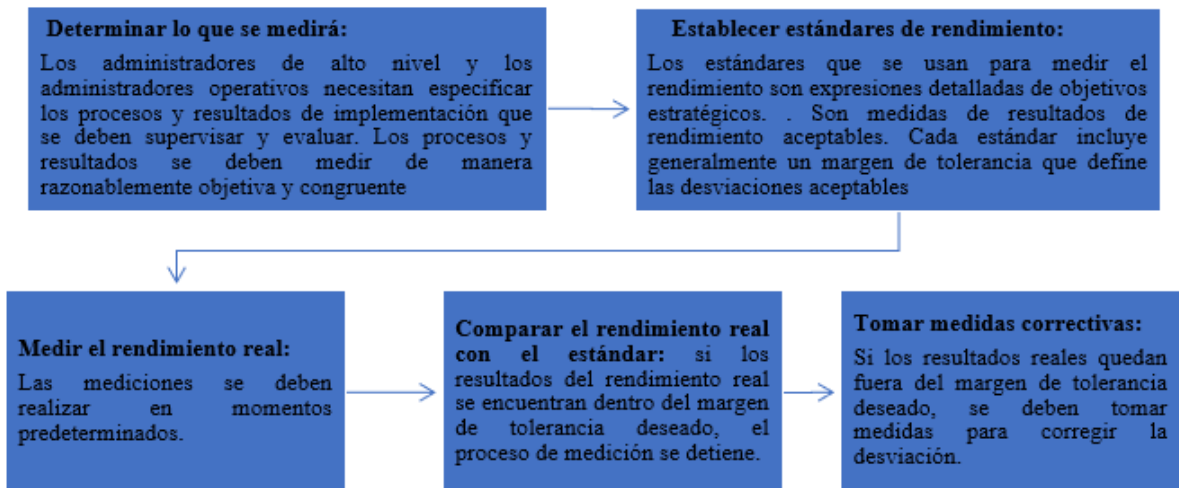
Definición Control

“El control se entiende como la capacidad que se posee para mantener un dominio armónico sobre los bienes, las acciones, los acontecimientos y las personas, así como sobre todo aquello que puede ser un factor que altere, modifique, dificulte o impida alcanzar el logro de las metas que hayan sido establecidas, trazadas o señaladas en cualquier actividad humana, especialmente circunscritas al ámbito de las organizaciones actuales y de su futuro” (Hernández Madrigal, 2017).

Proceso de evaluación y control

“Garantiza que una empresa logre lo que se propuso llevar a cabo. Compara el rendimiento con los resultados deseados y proporciona la retroalimentación necesaria para que la administración evalúe los resultados y tome medidas correctivas, según se requiera” (Thomas & Hunger, 2007)

Ilustración 11 Proceso de evaluación y control



Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: Administración estratégica y política de negocios conceptos y casos

Evaluación y control en la administración estratégica

“La información para la evaluación y control consiste en datos de rendimiento y reportes de actividades. Si se obtiene un rendimiento no deseado porque los procesos de administración estratégica se usaron inadecuadamente, los administradores operativos

deben estar al tanto de esta deficiencia para poder corregir la actividad de los empleados. La administración de alto nivel no necesita estar involucrada. No obstante, si se obtiene un rendimiento indeseado debido a los procesos mismos, tanto los altos directivos como los administradores operativos deben saberlo para que desarrollen nuevos programas o procedimientos de implementación. La información para la evaluación y control debe ser pertinente para lo que se está supervisando. Uno de los obstáculos para el control eficaz es la dificultad para desarrollar medidas adecuadas de actividades y resultados importantes” (Thomas & Hunger, 2007).

“Una aplicación del proceso de control en la administración estratégica., proporciona a los administradores estratégicos una serie de preguntas para evaluar las estrategias implementadas. Por lo general, esta revisión de la estrategia se inicia cuando aparece una brecha entre los objetivos financieros de una empresa y los resultados esperados de sus actividades corrientes. Después de responder la serie de preguntas propuesta, los administradores deben tener una buena idea del origen del problema y de lo que deben hacer para corregir la situación” (Thomas & Hunger, 2007).

Medición de rendimiento

“El rendimiento es el resultado final de una actividad. Las medidas que se seleccionarán para evaluar el rendimiento dependen de la unidad organizacional que se evaluará y los objetivos a lograr. Los objetivos que se establecieron anteriormente en la etapa de formulación de la estrategia del proceso de administración estratégica (la gestión de la rentabilidad, la participación de mercado y la reducción de costos, entre otros) se deben usar ciertamente para medir el rendimiento corporativo después de implementar las estrategias” (Thomas & Hunger, 2007).

“Aunque la rentabilidad es el objetivo principal de una corporación, el ROI se puede calcular sólo después de totalizar los beneficios de un periodo. Expresa lo que sucedió después del hecho, no lo que sucede ni lo que sucederá. Por lo tanto, una empresa necesita desarrollar medidas que pronostiquen la rentabilidad probable, las cuales se denominan controles de dirección porque miden las variables que influyen en la rentabilidad futura” (Thomas & Hunger, 2007).

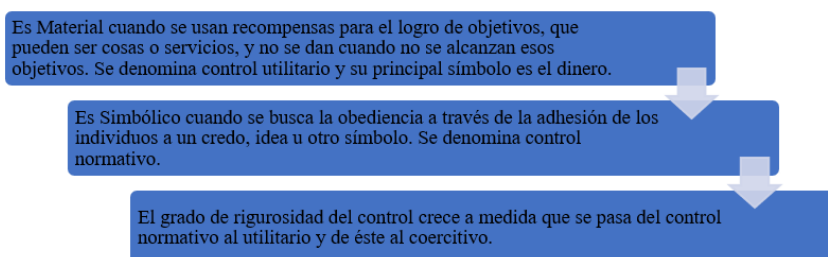
1.4.2.2.2 Tipo y alcance de control

Tipos de control

De acuerdo con (Sistemas de administración, 2015) “El control puede definirse como la evaluación de la acción, para detectar posibles desvíos respecto de lo planeado, desvíos que serán corregidos mediante la utilización de un sistema determinado cuando excedan los límites admitidos. También puede definirse como la regulación de actividades de acuerdo con los requisitos de los planes. El objetivo fundamental es asegurar el cumplimiento de los objetivos básicos de la organización. Lo que requiere tener conocimiento de las acciones que se ejecutan, la correlación existente entre estas acciones respecto al objetivo y la eliminación de los obstáculos que puedan trabar el logro de las metas establecidas”.

“**Organizaciones:** El control puede ser de tres tipos: Físico, Material o Simbólico. Es Físico cuando la aplicación de la sanción afecta al cuerpo humano. El uso del látigo, el encierro o del revólver son designados como control coercitivo” (Sistemas de administración, 2015).

Ilustración 12 Tipos de control en organizaciones.



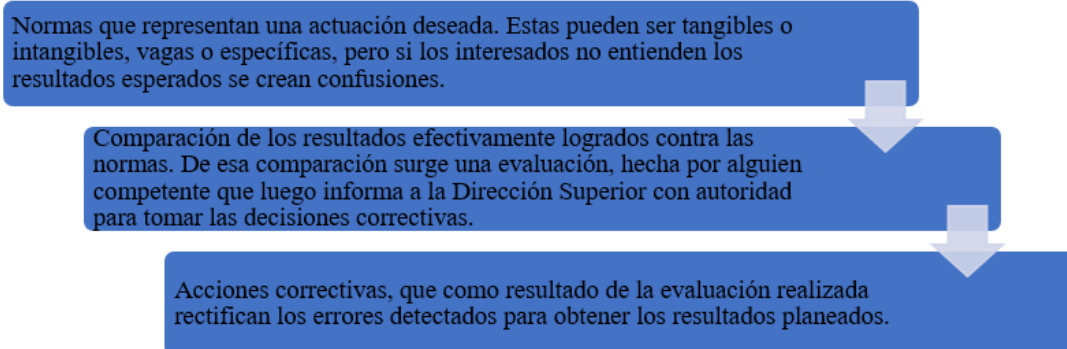
Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: El Control

“Del mismo modo, los sistemas de control para las organizaciones que usan control coercitivo, como las cárceles, necesitan ser mucho más rígidos que para las que utilizan el control utilitario como las empresas, y los de estas mucho más severos que los de las organizaciones voluntarias controladas normativamente a través de la adhesión a símbolos, como las iglesias” (Sistemas de administración, 2015).

Administración: El control para la Administración consta de tres elementos:

Ilustración 13 Elementos de control para la administración.



Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: El Control

“**Cibernética:** Considerándola como la ciencia de los mensajes entre hombres y máquinas, puede decirse que el control es el envío de mensajes que cambian la conducta de quienes los reciben. Primero se supone que hay una norma o conducta a seguir, segundo existe un mecanismo que envía un mensaje cuando la norma o la conducta no se cumplen, y tercero el mensaje correctivo modifica la conducta desviada: Control homeostático. ‘Homeóstasis’: Proceso por el cual una máquina detecta desviaciones e introduce cambios” (Sistemas de administración, 2015).

“**Teoría de sistemas:** Control, es aquella función del sistema, que sostiene las variaciones de lo ejecutado dentro de los límites permitidos, de acuerdo a un plan. Aquí se enfatiza que existe en todo sistema un plan con objetivos que tienen tolerancias definidas y que las variaciones, fuera de los límites permitidos, son corregidas por el control” (Sistemas de administración, 2015).

Elementos del Control en Administración.

De acuerdo con (Sistemas de administración, 2015) “El Control es parte de un todo, o como un Subsistema dentro de un sistema mayor, superando al concepto clásico, estático, como una etapa más dentro del proceso administrativo típico de Planificar, Administrar y Controlar. Esta concepción del control que lo ubica como un Subsistema dentro del

Sistema Administrativo total de la Organización, nos permite analizar los elementos que componen este. Subsistema de la siguiente manera”.

1) “Una característica o atributo o condición a controlar. (Norma, Plan, Conducta), Un sistema ‘anda bien’ cuando cumple sus objetivos, para poder controlarlo hay que seleccionar de la totalidad de operaciones que se desarrollan dentro del sistema, aquellas más relevantes, cuya medida da la pauta del funcionamiento total del sistema” (Sistemas de administración, 2015).

2) “Un mecanismo o sistema sensor, que sea capaz de medir, a intervalos determinados, el atributo bajo control. El desarrollo de técnicas de control consiste fundamentalmente en diseñar estos instrumentos de medición y su colocación dentro del sistema, de manera tal que el consumo de energías para el control sea lo más bajo posible. Por ejemplo, el diseño de un buen plan de cuentas y su correcta utilización, serán fundamentales para el éxito del sistema de control contable” (Sistemas de administración, 2015).

3) “Una red de comunicación que vincula al instrumento de control con el grupo de control. Siendo el control información para evaluar y corregir, es fundamental que en el diseño de la red de comunicación se tengan presentes los dos principales problemas que se presentan: La longitud y el ritmo del flujo de la información. La rapidez que el conocimiento de la información requiera, se puede ver afectada por una excesiva amplitud y bifurcaciones en el sistema de comunicaciones internas dentro de la organización. El respeto a las líneas jerárquicas, la inexistencia de cronogramas que obliguen al cumplimiento de plazos, etc. son problemas que se presentan. Por otra parte, la corriente de información para control no es continua sino alternada, en plazos que el analista de sistemas de control debe establecer con sumo cuidado para que la información necesaria para la toma de decisiones correctivas se pueda tomar dentro de límites tolerables” (Sistemas de administración, 2015).

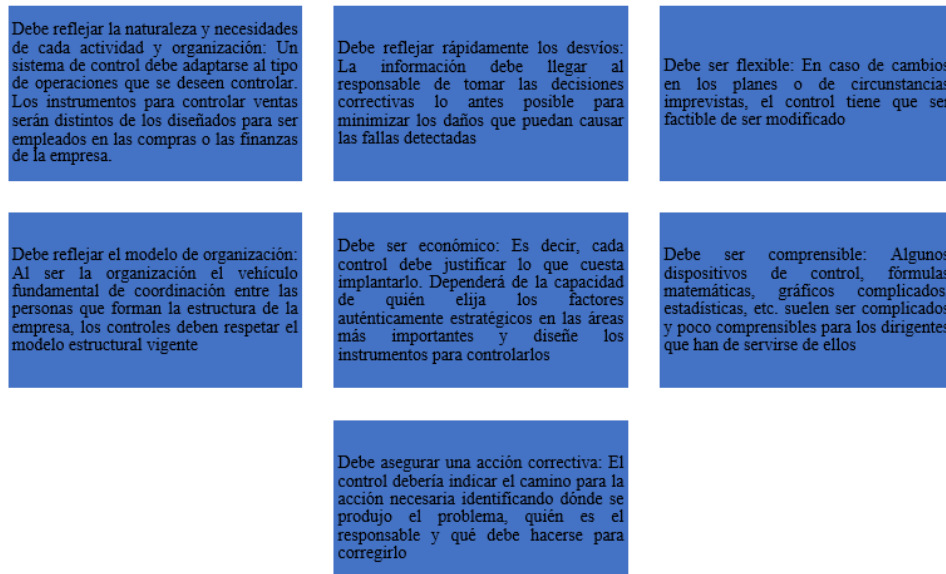
4) “Una Unidad de Control, para que compare lo planeado con lo ejecutado, detectando la magnitud y el sentido de los desvíos. La determinación de las causas y la adopción de las medidas correctivas son actividades de los centros de planeamiento y dirección, no del centro de control. Algunos sistemas de control incorporan un instrumento corrector para que el sistema vuelva al equilibrio planeado, esto se denomina sistema de control

automático u homeostático. P.ej.: el termostato en un sistema de control y regulación de temperatura” (Sistemas de administración, 2015).

Requisitos del control

De acuerdo con (Sistemas de administración, 2015) con respecto a los requisitos:

Ilustración 14 Requisitos de control.



Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: El Control

Tipos de Control

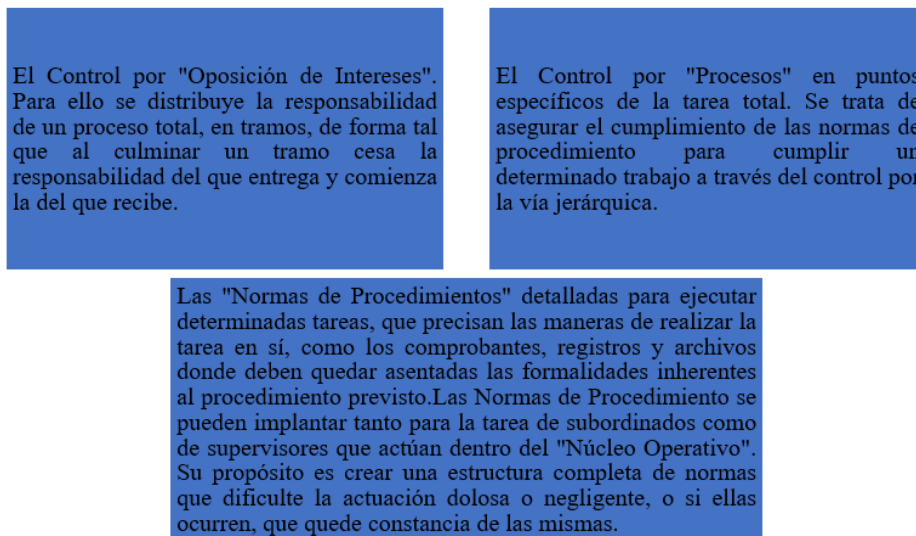
De acuerdo con (Sistemas de administración, 2015) “El margen de discrecionalidad dentro del cual se mueven las acciones de control guarda relación funcional con la ubicación del sujeto de control dentro de la organización y las características de la información a recibir. En función de ello, se pueden distinguir tres tipos de control”.

1) “El simple o interno: Se establece creando pautas de organización para que, en forma conjunta con la ejecución del trabajo operativo de las unidades de organización, se establezcan controles por oposición de intereses y se creen registros o archivos susceptibles de ser controlados.

Este tipo de control se establece sobre las operaciones rutinarias y se localiza en los niveles inferiores de la pirámide cargos-funciones.

Dentro de este tipo de control simple se ubican las ‘Normas de Control Interno’, que son las reglas prescritas por la Organización tendientes a preservar su patrimonio mediante una adecuada vigilancia de sus bienes y la regulación de las actividades a que se dedica. La implantación de un ‘Sistema de Control Interno’ en una Organización requiere la aplicación de tres tipos de normas, a saber” (Sistemas de administración, 2015).

Ilustración 15 Tipos de normas para la implantación de un Sistema de Control Interno.



Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: El Control

“La ‘Auditoría’ tradicional se encarga de evaluar el control interno de una organización a través de los ‘Cuestionarios de Control Interno’ que forman parte de los ‘Manuales de Auditoría’. Una vez evaluada la eficacia de los métodos y procedimientos actuales, debe redactarse o modificarse si ya existiera, el ‘Manual de Control Interno’, que es el instrumento que reúne todas las reglas que deben respetarse para que se encuentren adecuadamente preservados los bienes de una Organización” (Sistemas de administración, 2015).

2) “El operativo o por realimentación: Se caracteriza por la existencia de pautas o metas dentro de las cuales el sistema debe funcionar, al apartarse de ellas se determina una acción correctiva para que el proceso vuelva a desarrollarse dentro de los límites de tolerancia fijados. Este tipo es realizado por la gerencia media o las jefaturas

departamentales que se ubican a continuación de los niveles superiores de la organización” (Sistemas de administración, 2015).

3) “El Superior o Gerencial: Cuya característica saliente es que no está sujeto a pautas preestablecidas, sino que como consecuencia de la información recibida se van tomando las decisiones que fijan las políticas o futuros cursos de acción.

Sin embargo, puede establecerse un Sistema de Control Superior, previendo un esquema de información dirigida a la Dirección Superior de la organización con el propósito de permitirle evaluar la marcha y el desarrollo de los programas y políticas en vigencia” (Sistemas de administración, 2015).

“La estructuración de un sistema de este tipo se logra sobre la base de un ‘Manual de Control Superior’, que debe reunir en un sólo cuerpo orgánico:

- 1) Los cuadros, gráficos y demás instrumentos informativos que fueran diseñados para la organización.
- 2) La designación de responsables de reunir y presentar la información en tiempo y forma, así como la debida especificación de las tareas o funciones para lograrlo.
- 3) El cronograma de preparación, presentación y circulación de todos los instrumentos informativos que forman el ‘Manual’” (Sistemas de administración, 2015).

Ilustración 16 Las posiciones o categorías de una empresa.

Posición Comercial: Aquí se incluirán los cuadros, gráficos, etc. que contengan la información referente a las ventas, en unidades físicas y valores monetarios, como así también los costos de comercialización.	Posición Operativa: Incluye los datos vinculados a la actividad industrial, comercial o de servicios medidos a través de las compras, eficiencia productiva, personal y costos de operación.	Posición Económica: Se refiere a la situación en cuanto a ganancias y pérdidas, índices de rotación y evolución y determinación de nivel mínimo de actividad, estados de resultados mensuales, anuales, de costos y utilidades por rubros, etc.
Posición Financiera: Se incluirán aquí los datos referidos a las disponibilidades monetarias, origen y aplicación de fondos y los índices de liquidez y endeudamiento, presupuestos de caja para distintos periodos, etc.	Posición Patrimonial: Comprende la información referida a los activos y pasivos de la Organización, los índices de solvencia, inmovilización, balances de periodos intermedios, etc.	

Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: El Control

El conjunto de posiciones o categorías permiten a la gerencia una adecuada toma de decisiones, dentro de las acciones correctivas para mejorar las diferentes falencias que se

presentan en la actividad económica y/o procesos, con el fin de mejorar la efectividad y cumplir con los objetivos trazados por empresa, por medio de los respectivos controles que se aplican.

Definición de un sistema de control de gestión: características y fines

“Los sistemas de control de gestión abarcan tanto los sistemas de contabilidad de gestión como los controles financieros, no financieros, formales e informales (Chenhall, 2003). La definición del sistema de control de gestión ha evolucionado. En el pasado, esta definición se enfocaba en la provisión de información formal y cuantificable financieramente; mientras que en la actualidad incluye información externa relacionada con mercados, clientes, competidores, información no financiera, información prospectiva, mecanismos de apoyo en las decisiones y controles informales y sociales (Chenhall, 2003). En consonancia, Otley (1999, p. 364) define un sistema de control de gestión como aquel que ‘ofrece información que se piensa es útil para los gestores en el desempeño de sus trabajos y ayuda a las organizaciones en el desarrollo y el mantenimiento de patrones de comportamiento viables’” (Hernández Madrigal, 2017).

“La información que ofrecen los sistemas de control de gestión fluye hacia niveles inferiores con el objeto de que el área operativa tome mejores decisiones, apoyando así la integración de las operaciones con las prioridades estratégicas por parte de la alta gerencia (Chenhall & Euske, 2007). Así, el involucramiento de los miembros que participan en el proceso, independientemente del nivel de mando que tengan asignado, impele a que todos sean actores responsables de los resultados esperados” (Hernández Madrigal, 2017).

Diseño de sistema de gestión de control

“El diseño de los sistemas de control de gestión supone una planeación orientada hacia el logro de resultados exitosos por parte de la organización. Para tal efecto, las organizaciones pueden optar ya sea por la innovación, o bien por la imitación de los sistemas de control de gestión de otras organizaciones exitosas. La primera alternativa considera un diseño basado en un proceso dinámico, influenciado por la resistencia y las presiones del entorno, tanto externas como internas. La segunda opción se fundamenta en

un isomorfismo a partir de la imitación de las mejores prácticas corporativas de organizaciones exitosas (Boland et al., 2008)” (Hernández Madrigal, 2017).

“El diseño de los sistemas de gestión de control se apoya en el análisis de las distintas fuerzas económicas e institucionales (Boland et al., 2008). No existe un sistema de control de gestión único y adaptable a todas las organizaciones; en contraste, la elección de las técnicas de control dependerá de las circunstancias y de las condiciones específicas a su alrededor (Otley, 1999; Chenhall, 2003), tanto de forma interna como externa” (Hernández Madrigal, 2017).

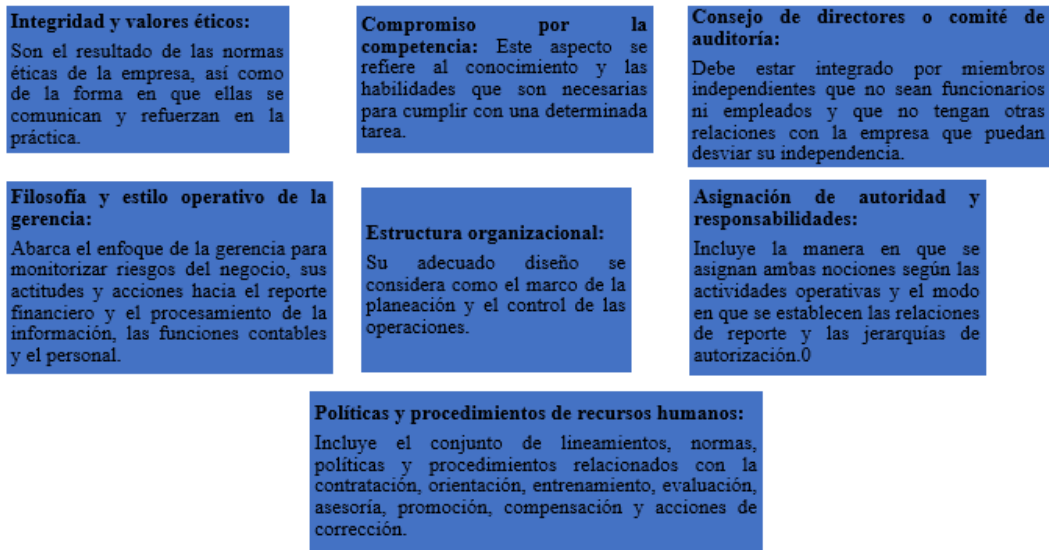
Componentes de control

Se establece como componentes del control los que se enumeran a continuación:

1. Ambiente de control
2. Evaluación de riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Supervisión y monitoreo

1. “Ambiente de control: consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización. Tiene gran influencia en la manera en que se estructuran las actividades de una empresa, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Por ello, es considerado el fundamento o la base del resto de los componentes del control interno. En él se distinguen siete factores a considerar” (Quinaluisa Morán, Ponce Álava, Muñoz Macías, Pérez Salazar, & Ortega Haro, 2018)

Ilustración 17 Factores de ambiente de control.

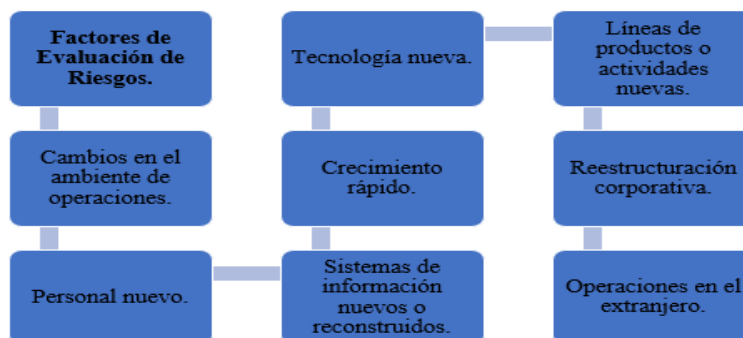


Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: El Control

2. “Evaluación de los riesgos: su función se basa en la descripción del proceso que sirve a los ejecutivos para identificar, analizar y administrar los riesgos de negocio que puede enfrentar una empresa y el resultado de ellos. Todas las instituciones, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o clase de industria, enfrentan riesgos en todos los niveles. Estos afectan su destreza para sobrevivir, por lo que la identificación es una condición previa para su valoración. Así, deben definirse los objetivos con el fin de que la administración pueda identificarlos y determinar las acciones necesarias para manejarlos. Según Whittington y Pany (2005), los siguientes factores podrían indicar un mayor riesgo para la empresa” (Quinaluisa Morán, Ponce Álava, Muñoz Macías, Pérez Salazar, & Ortega Haro, 2018).

Ilustración 18 Factores de Evaluación de Riesgos.



Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO

3. “Actividades de control: son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas. Se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen. Las actividades de control consideradas en la estructura conceptual integrada COSO son las siguientes” (Quinaluisa Morán, Ponce Álava, Muñoz Macías, Pérez Salazar, & Ortega Haro, 2018).

- ✓ “Revisiones de alto nivel: incluyen la comparación del desempeño contra presupuestos, pronósticos, etcétera.
- ✓ Procesamiento de la información: consiste en la realización de varios controles que verifiquen la precisión, integridad y autorización de las transacciones.
- ✓ Funciones directas o actividades administrativas: los administradores las dirigen mediante la revisión de informes de desempeño.
- ✓ Controles físicos: equipos, inventarios y otros activos se aseguran físicamente de manera periódica, de manera que son contados y comparados con las cantidades presentadas en los registros de control.
- ✓ Indicadores de desempeño: se relacionan los diferentes conjuntos de datos operacionales o financieros, además de analizar las interrelaciones e investigar y corregir las acciones.
- ✓ Segregación de responsabilidades para reducir el riesgo de error o de acciones inapropiadas” (Quinaluisa Morán, Ponce Álava, Muñoz Macías, Pérez Salazar, & Ortega Haro, 2018).

4. “Información y comunicación: son elementos esenciales en una estructura de control interno. La información acerca del ambiente de control, la evaluación de los riesgos, los procedimientos de control y la supervisión, resulta necesaria para que los administradores puedan dirigir las operaciones y garantizar el empleo de las normativas legales, reglamentarias y de información. Este componente se refiere, entonces, a los métodos empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de la entidad y para conservar la contabilidad de los activos relacionados” (Quinaluisa Morán, Ponce Álava, Muñoz Macías, Pérez Salazar, & Ortega Haro, 2018).

5. “Monitoreo: las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar

qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y la necesidad de su modificación según los cambios de las condiciones. Para este tipo de evaluación se debe tener presente.

- ✓ El alcance y frecuencia de la evaluación.
- ✓ El proceso de evaluación.
- ✓ La metodología de evaluación.
- ✓ El nivel de documentación” (Quinaluisa Morán, Ponce Álava, Muñoz Macías, Pérez Salazar, & Ortega Haro, 2018).

1.4.2.2.3 Información para proveedores externos

Definición de Información, proveedores, externo

Definición de Información

Tomando como referencia del autor (Chiavenato, 2006, pág. 365) señala que “la información: Es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones”.

Mientras que para los autores (Ferrell, Hirt, & Ferrell, 2004, pág. 121) indican lo siguiente acerca de la información: “interpretación de datos y conocimientos que tienen sentido y que sirven para tomar decisiones.”

Por otra parte (Thompson, Definición de Información, 2008) hace mención que "La información es un conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho o fenómeno, que organizados en un contexto determinado tienen su significado, cuyo propósito puede ser el de reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo".

Luego de apreciar las definiciones anteriores por los diferentes autores se entiende que la información es la recopilación de datos los cuales deben ser ordenados para detallar de

manera adecuada un tema con el objetivo de darlo a conocer y que sea fácil su comprensión.

Definición de proveedores

Para (Pérez Porto & Merino, Definición de Proveedor, 2014) “Proveedor es la persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o a una comunidad. El término procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar lo necesario para un fin.”

Mientras que (Gonzalo García, 2019) nos indica que: “En términos generales, un proveedor es alguien que nos vende un bien o presta un servicio. De esta definición se excluye a quienes prestan servicios laborales, a quienes se llama trabajadores. Y no es necesario que el cliente sea una empresa u organización. Puede ser perfectamente un particular. Es decir, es el concepto recíproco del cliente. Somos los proveedores de nuestros clientes y clientes de nuestros proveedores”.

Por otra parte (Banda, 2016) hace mención que: “Un proveedor es una persona o una empresa que proporciona existencias y abastecimiento a otra empresa para que ésta pueda explotarlos en su actividad económica. Por otra parte, el concepto de proveedor puede tener varios significados que dependen directamente de las funciones que vaya a realizar dicho proveedor. Además, el destinatario de dichas existencias puede transformar los recursos obtenidos o por el contrario venderlos sin más”.

Entonces se entiende por proveedor a la persona encargada de distribuir un producto y/o servicios a una o varias empresas con el objetivo de satisfacer las necesidades de los mismos. Además, hay que considerar que existen diferentes tipos de proveedores, los internos y externos. Los internos son los que suministran los insumos necesarios para cumplir con las actividades diarias pueden ser supervisores o jefes de áreas, mientras que los externos son los que distribuyen los productos que no mantiene la empresa.

Definición de externo

De acuerdo con (Pérez Porto & Gardey, Definición de externo, 2018) “El adjetivo externo procede del vocablo latino externus. El concepto alude a aquello o aquel que actúa o se presenta en el exterior, a diferencia de lo interno.”

La palabra influye de acuerdo al tema que se trate, es decir, algo que no forme parte del contexto, es el opuesto de interno.

Criterios de evaluación de proveedores.

De acuerdo a (Cisneros Castillo & Hernández Cedeño): “Criterios de evaluación de Proveedores (Beamon, 2016) Resalta las medidas a aplicar para la selección de proveedores, enfocándose a las características de los criterios de selección, tales como: (1) Ser precisos, tener un nombre específico y exacto. (2) Ser medibles desde todos los aspectos pertinentes. (3) Ser constantes con los objetivos empresariales. (4) Ser comparables desde diversas circunstancias de la operación”.

Selección de proveedores.

De acuerdo a (Cisneros Castillo & Hernández Cedeño): “La selección involucra una búsqueda de todos los posibles proveedores y se depuran en base a la lista de criterios hasta tener un alista alineada a los requerimientos. Uno de los elementos de éxito en los procedimientos de compra de la empresa, es seleccionar correctamente a los proveedores. Se detallan algunos pasos que ayudarán en la búsqueda de aliados comerciales: Búsqueda de proveedores; Criterios de selección; Evaluación de proveedores; Selección de proveedores”.

“Lo ideal es que la empresa mantenga una base extensa de proveedores, los cuales deben cumplir con todos los requisitos de calidad y control sobre los productos que distribuye, además de los valores éticos y profesionales” (Cisneros Castillo & Hernández Cedeño).

Control a proveedores.

De acuerdo a (Cisneros Castillo & Hernández Cedeño) donde cita Mijail (2016) El control de los proveedores inicia identificando las necesidades que satisfagan las soluciones del cliente, teniendo una línea base definida y clara de seguimiento constante. El seguimiento y el control deben mantenerse de forma constante hasta lograr una línea base, sin embargo, dependiendo de la “dimensión” de las necesidades, las veces que apliquemos los controles deben ser óptimas por el tiempo disponible para la solución.

De acuerdo a (Cisneros Castillo & Hernández Cedeño) que cita a gestión-calidad, (2016) Es fundamental que el control de proveedores este documentado, y se guarden los puntos de los controles, como los registros referentes a su aplicación, la descripción de los registros del programa se debe cumplir de una manera muy específica, clara y detallada.

Según (Cisneros Castillo & Hernández Cedeño) gestión-calidad (2016) Incorporar un sistema de registros para el control de proveedores, permite archivar de manera detallada los resultados tanto negativos, como positivos de los proveedores, los inconvenientes identificados, y las acciones correctivas a ejecutar. Los controles de proveedores constituyen la base documental evidenciando así el correcto funcionamiento entre empresa-proveedor.

Comunicación con Proveedores

De acuerdo a (Cisneros Castillo & Hernández Cedeño) que cita a Zetech, (2019). Las empresas sostienen la idea de la necesidad de una buena comunicación y de brindar información útil a los proveedores y clientes, son factores fundamentales para poder acordar convenios duraderos y eficientes. Una relación eficaz entre cliente y proveedor da como resultado mejor calidad de producto y /o servicio. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que conseguir una buena comunicación, y por ende, buenas relaciones con los proveedores no es fácil, teniendo en consideración que hay muchos departamentos de la empresa, los cuales se encuentran involucrados, esto significa que existirán demoras en respuesta de correos electrónicos y llamadas, pérdida de documentos, como facturas o guías de remisión y atrasos en los pagos, y como consecuencia, estas situaciones conllevan a pérdida de confianza entre empresa y proveedores.

De acuerdo a (Cisneros Castillo & Hernández Cedeño) que cita a Zetech, (2019) “Departamento de compras: Es el delegado de conseguir los productos y tramitar los servicios imprescindibles para el buen funcionamiento de la organización y la obtención de objetivos marcados.

Criterios de selección: Para la selección del proveedor indicado una empresa debe tener claros sus criterios de búsqueda. De esta forma será más idónea la selección”.

De acuerdo a (Cisneros Castillo & Hernández Cedeño) que cita a Zetech, (2019), “Manual de Funciones: Es un mecanismo de trabajo que incluye el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada colaborador en sus actividades cotidianas y será preparado técnicamente, cimentado en los respectivos procedimientos y normas establecido en las guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas”.

De acuerdo a (Cisneros Castillo & Hernández Cedeño) que cita a Zetech, (2019), “Control a Proveedores: Recolecta todas las diligencias que se desarrollan en la organización para asegurar el origen y la seguridad de los productos conseguidos. Estas actividades deberán emplearse tanto sobre los propios suministros, como sobre las correspondientes organizaciones proveedoras que se facultan de comercializarlos”.

De acuerdo a (Cisneros Castillo & Hernández Cedeño) que cita a Zetech, (2019). “Comunicación con Proveedores: Es un enfoque integral adaptado a la gestión de la interacción que los clientes tienen con los proveedores que les proporcionan los bienes y servicios que se benefician”.

De acuerdo a (Cisneros Castillo & Hernández Cedeño) que cita a Zetech, (2019). “Matriz de selección de Proveedores: Una matriz de selección, también conocida como una matriz de priorización, es una técnica de clasificación jerárquica para evaluar proyectos potenciales, problemas, alternativas o soluciones propuestas basadas en un criterio específico o dimensiones de calidad”.

Relación con los proveedores

La relación que debe existir entre proveedor-cliente es importante para las diferentes negociaciones que se desarrollan entre ambas partes, con el fin de cumplir con los diferentes requerimientos de ambos y de esta manera continuar con la relación laboral entre ambas partes.

“Según Kamman y Bakker (2004), una de las tendencias actuales que se deben considerar en la selección de proveedores es que estos forman parte integral de la cadena de abastecimiento; en consonancia con este planteamiento, Vijay (2006) y Jae-Eun y Brenda (2008) afirman que una empresa no compite sola, pues forma parte de una red dentro de la cual debe competir en forma colaborativa, con miras a mejorar su calidad, entrega y rendimiento, mientras que simultáneamente reduce sus costos. Tal planteamiento se debe a una tendencia mundial que propone pasar de la competencia entre firmas a la competencia entre cadenas de abastecimiento. En este sentido, Zutshi y Creed (2009) plantean que la construcción y la gestión de relaciones cliente-proveedor se reconocen hoy como uno de los pilares fundamentales para la creación de ventaja competitiva sostenible” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

“Chen y Li (2005), demostraron que la estrategia de aprovisionamiento puede proporcionar ventaja competitiva duradera, a partir del fortalecimiento de las relaciones con los proveedores, la comunicación abierta entre los socios de la cadena de abastecimiento y el desarrollo relaciones estratégicas de largo plazo. Un claro ejemplo es el de Wal-Mart, que logró convertir un autoservicio en la cadena de hipermercados más grande del mundo, al establecer la fuerza de los negocios en los canales de distribución” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

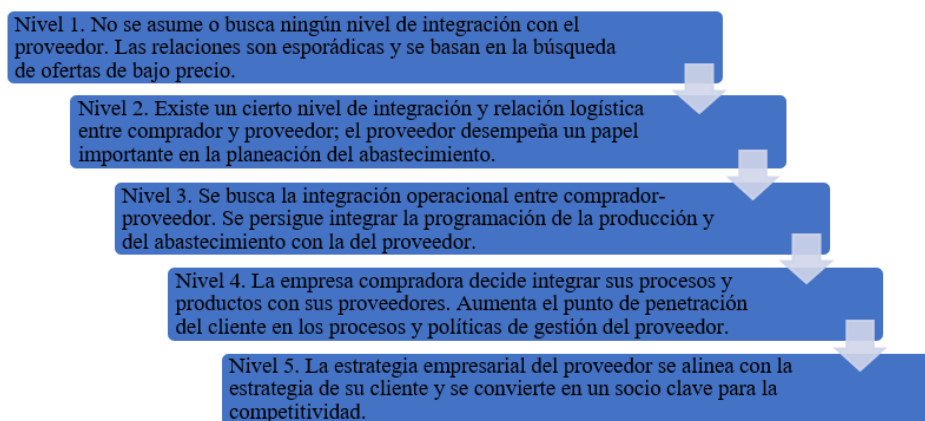
“Igualmente, en Schinwald (2002) se citan otra serie de ejemplos relevantes como Home Depot, Toys, Amazon.com, McDonald’s y Toyota, que supieron convertir sus ineficiencias en ventajas competitivas, gracias al desarrollo de esquemas colaborativos con sus proveedores. No obstante, Chen y Li(2005) y Hammervoll (2009) coinciden en afirmar que, aunque el papel estratégico del aprovisionamiento ha sido ampliamente documentado, su importancia en la promoción de una colaboración estratégica efectiva

entre la firma y sus proveedores aún no se ha estudiado con el debido rigor” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

“Araz y Ozkarahan (2007), en concordancia con Choy, Lee y Lau (2005), plantean que las relaciones cliente-proveedor pueden ser, básicamente, de dos tipos: de simple intercambio comercial y de socios estratégicos. En el primer caso, se busca mantener una buena relación comercial, pero no se piensa en construir procesos de largo plazo, ni se ve al proveedor como fuente de ventaja competitiva. En el segundo, el objetivo fundamental es convertir a los proveedores en aliados estratégicos a partir de sólidas relaciones comerciales colaborativas. Esta última es la tendencia que viene imponiéndose desde hace más 15 años. De hecho, el outsourcing, como tendencia mundial en la gestión logística, se fundamenta en esquemas de este tipo” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

“Sin embargo, a juicio de los autores de la presente contribución, la propuesta de Ghodsypour y O’Brien (1998) es más completa que la planteada por Araz y Ozkarahan (2007) y Choy et al. (2005). Tales autores propusieron la existencia de cinco niveles posibles de integración cliente-proveedor, que inciden claramente en las posibilidades estratégicas” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

Ilustración 19 Niveles de integración cliente-proveedor.



Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: Selección de proveedores: Una aproximación al estado de arte.

“En consonancia con el denominado nivel 5, es posible plantear que la gestión de proveedores tiene como propósito construir relaciones de confianza aumentando el alcance de la planeación y el nivel de actividad cooperativa. Para Narasimhan, Talluri y

Méndez (2004), el establecimiento de sociedades y alianzas entre las empresas y sus proveedores es una manifestación importante de su capacidad para adquirir ventajas competitivas” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

“Adicionalmente, es necesario destacar el aporte de Vollmann, William y Waybark (2005), quienes proponen un conjunto de prácticas de clase mundial necesarias para un exitoso proceso de desarrollo e integración con los proveedores. Entre estas se destacan: la participación del proveedor en el diseño de nuevos productos y procesos, la promoción de programas de entrenamiento para los proveedores, la transferencia de conocimiento, la creación de centros de apoyo al proveedor, la asistencia profesional por parte de ingenieros en procesos y auditorías de calidad, la ampliación de metas para estimular cambios radicales y de mejoramiento continuo, el compartir los ahorros a partir de las mejoras de desarrollo y el acompañamiento al proceso de optimización de la administración de aprovisionamiento del proveedor” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

Situaciones de compra posibles

Esto se realiza al momento de negociaciones con posibles nuevos proveedores, en donde se determinan diferentes acuerdos para verificar si la relación entre ambos es conveniente para la empresa con relación a la calidad del producto y los costos adicionales que puedan generarse a futuro.

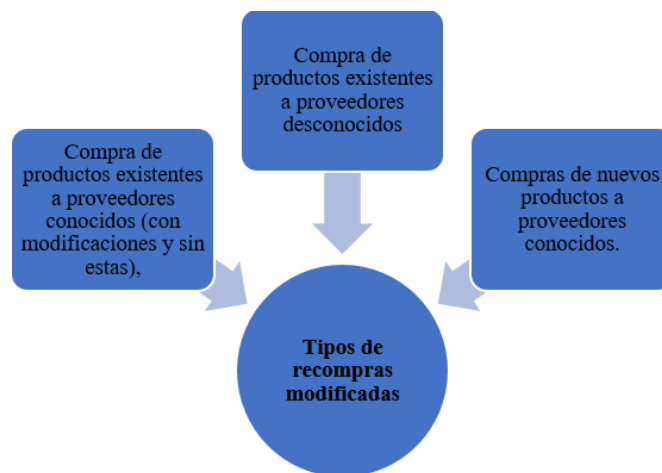
De acuerdo con (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009) “En aproximación a De Boer, Labro y Morlacchi (2001), es posible agrupar las situaciones de compra en las que se puede ver involucrada una empresa en tres categorías: (1) compras por primera vez, (2) recompras modificadas y (3) recompras para productos de rutina”.

“Las compras por primera vez se dan en el caso del lanzamiento de nuevos productos o servicios y cuando no existe experiencia previa o relación con algún proveedor. Se caracterizan por el alto nivel de incertidumbre respecto al cumplimiento de las especificaciones y, generalmente, requieren tiempos largos de negociación. Una manera de disminuir los tiempos es a través de un buen plan de compras sustentado en objetivos claros que establezcan las condiciones previas mínimas para entablar una negociación” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

“De esta forma se evita perder tiempo negociando con proveedores de bajo desempeño. Este tipo de situaciones son muy frecuentes en procesos de compra con dineros públicos que, por su cuantía, requieren procesos de licitación bajo términos de referencia que descartan rápidamente posibles proveedores que no ofrezcan las garantías mínimas exigidas. En el caso de compras de tecnología de alto costo, es frecuente que se configure una compra por única vez” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

Con relación a las recompras modificadas, se clasifican en tres tipos los cuales se presentarán a continuación en la ilustración 20:

Ilustración 20 Tipos de recompras modificadas.



Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: Selección de proveedores: Una aproximación al estado de arte.

“En las recompras modificadas, aunque el grado de incertidumbre es moderado, los procesos de negociación son más cortos. La recompra se puede presentar, incluso, por iniciativa del proveedor, quien puede solicitar que se revalúen las condiciones de negociación, proponiendo cambios o modificaciones que se reflejen en beneficios para el comprador. Según Danese (2007), este caso es típico de procesos de abastecimiento sustentados en relaciones colaborativas cliente-proveedor” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

“Las recompras para productos de rutina se dan cuando existe conocimiento total de los proveedores y las especificaciones. En este caso, el proceso se realiza de manera rutinaria con base en contratos establecidos, en los cuales se han fijado las condiciones de entrega, de precio y otras variables objeto de negociación” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

Tamaño de la base de proveedores requerido

De acuerdo con (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009) “para Ghodsypour y O’Brien (1998) existen dos situaciones posibles: abastecimiento con fuente única y abastecimiento con fuente múltiple. La primera situación se presenta cuando cualquier proveedor está en capacidad de ofrecer un buen desempeño en un grupo de criterios de selección determinados también se presenta cuando el proveedor posee el monopolio o la distribución exclusiva de cierto producto. En el primer caso, es posible elegir un único proveedor, que resulte calificado como el mejor; en el segundo, no se tiene ninguna opción de elegir”.

“Para elegir correctamente a un único proveedor es necesario definir con claridad los criterios clave de evaluación o aquel factor dominante que determina el resultado del proceso de evaluación. Según sea la situación y la estrategia competitiva, es normal que el precio domine la decisión; en otros casos, el plazo de entrega o la calidad puede ser el factor clave, o, tal vez, sea necesario considerar un conjunto de múltiples criterios” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

“La segunda situación se da cuando un único proveedor no puede satisfacer todas las necesidades del comprador; por ejemplo, por insuficiencia en la capacidad de fabricación, por limitaciones en la logística de distribución o por limitaciones en el portafolio de productos ofertados. En este caso, el comprador debe repartir sus necesidades o requerimientos entre diferentes fuentes de aprovisionamiento. El resultado de la evaluación debe definir la lista de proveedores que harán parte del proceso de aprovisionamiento y los productos y cantidades que se van a comprar en cada caso” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

“Para Ghodsypour y O’Brien (2001) el abastecimiento con fuentes múltiples es muy conveniente cuando se trata de materiales o insumos que se consideran críticos para la

organización. Un material es crítico cuando su desabastecimiento puede ocasionar que un proceso productivo se detenga. Para otras organizaciones, los materiales críticos son aquellos que, debido a la ubicación o a las políticas del proveedor, exigen un proceso de gestión de compra más complejo; este puede ser el caso de los materiales importados. Respecto de aquellas operaciones exteriorizadas, el concepto de criticidad también es aplicable cuando su ausencia o mal desempeño pone en riesgo el cumplimiento o los costos de la operación. Este es el caso de los servicios subcontratados con operadores logísticos” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

“En oposición a Ghodsypour y O’Brien (2001), Dowlatshahi (2000) y Choy, Lee y Lo (2003) plantean que abastecerse de un alto número de proveedores podría dificultar la construcción de relaciones estrechas y de largo plazo.

En esta vía, Shin, Collier y Wilson (2000) recomiendan una base de proveedores reducida, pero no ven conveniente abastecerse de un único proveedor, pues se reduce la oportunidad de aprovechar buenas ofertas de otros actores de la cadena de abastecimiento” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

“Sin embargo, ninguno de los dos enfoques expone una solución plenamente acertada para la definición del tamaño de la base de proveedores y, por lo tanto, es una decisión compleja y dinámica que depende de diversos factores relacionados con la localización, la capacidad, el portafolio de productos, la infraestructura logística y otros factores relevantes por parte del proveedor” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

“Tal vez una de las tendencias que ha ganado mayor fuerza en los últimos años es el abastecimiento bajo enfoques de gestión justo a tiempo (JIT, por su sigla en inglés). Bajo las premisas fundamentales del JIT se promueve un esquema de abastecimiento centrado en una base de proveedores de un tamaño adecuado, preferiblemente localizados cerca de las instalaciones del comprador y con un proceso de producción flexible a los cambios de programación, configurado para la manufactura de unos pocos componentes y con la capacidad de hacer entregas muy frecuentes” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

“Hong y Hayya (1992) concuerdan con Birgün (2003), al afirmar que en el caso de empresas bajo enfoques de gestión JIT es más conveniente trabajar con varios proveedores especializados en componentes específicos, con capacidad de entrega

frecuente y en pequeños lotes, pero en un número adecuado y estable que permita construir relaciones comerciales de largo plazo” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

Estrategia y criterios para seleccionar proveedores

Dentro de los criterios obligatorios es que cada uno de los candidatos en el proceso de selección de proveedores, deben ser calificados y son verificados por el Instituto Nacional de Pesca del Ecuador y la Subsecretaría de Acuicultura, tener procesos estandarizados de calidad y control garantizando de esta manera la calidad del producto.

De acuerdo con (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009): “Es clara la complejidad e importancia de la gestión del aprovisionamiento en la gestión empresarial. La función de aprovisionamiento exige procesos logísticos más eficientes y se constituye en una verdadera fuente de ventaja competitiva. Su estrategia debe ir alineada con la estrategia empresarial y con los objetivos generales de competitividad; por lo tanto, las metas de aprovisionamiento se deben fijar en función de un conjunto amplio de criterios como el costo, la calidad, la disponibilidad, los plazos de entrega y el servicio. Para Masella (2007) y Pramatarí y Miliotis (2008), adicionalmente, deben considerarse las prácticas de gestión, el manejo de la calidad, las fortalezas financieras, los niveles de tecnología e innovación y la capacidad para trabajar en esquemas colaborativos”.

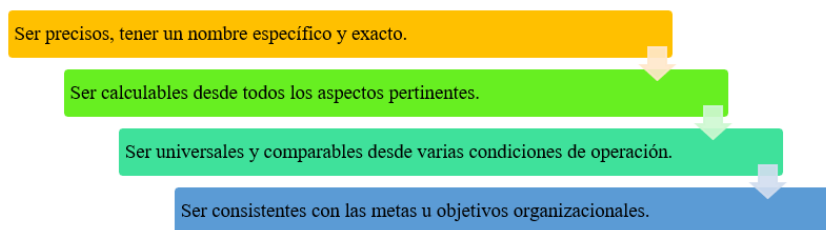
“Amid, Ghodsypour y O’Brien (2006) plantearon que dentro de la estrategia de aprovisionamiento se debe considerar el impacto de los proveedores en el alcance de los objetivos generales de la organización, lo cual influye directamente en el aumento de su productividad y competitividad frente a los mercados.

Para Araz y Ozkarahan (2007), la selección y evaluación de proveedores se ha convertido cada vez más en un elemento clave de la estrategia empresarial por su alto impacto competitivo” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

“Por su parte, Huang y Keskar (2007) plantean que el elemento fundamental para garantizar el éxito de un proceso de selección de proveedores se sustenta en determinar cuidadosamente aquellos criterios que responden a la estrategia y a los objetivos de la organización; de igual manera, sugieren revisar continuamente los criterios y analizar su grado de concordancia con las condiciones del mercado y de la competencia, de forma tal que se puedan actualizar constantemente” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

“Diversos autores, entre los que se destacan Amid et al. (2006); Araz y Ozkarahan (2007); Liao y Rittscher (2005); Chen, Lin y Huang (2006); Liu y Hai (2005) y Faez, Ghodsypour y O’Brien (2006), coinciden en afirmar que Dickson (1966) fue pionero en investigar sobre los criterios relevantes en el proceso de selección de proveedores. Este autor identificó y analizó la importancia de 23 criterios y concluyó que la calidad era el criterio de mayor prioridad, seguida por las entregas a tiempo y el buen desempeño histórico de la organización. Beamon (1999) acuñó la expresión medidas para la selección de proveedores, para referirse a los criterios de selección” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

Ilustración 21 Criterios para la selección de proveedores.



Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: Selección de proveedores: Una aproximación al estado de arte.

“Kamann y Bakker (2004) afirman que la estrategia de la empresa es la base para diseñar la estrategia de aprovisionamiento y que esta, a su vez, es el punto de partida para definir la base de proveedores que responda al conjunto de objetivos estratégicos. Así mismo, los objetivos estratégicos para la función de aprovisionamiento corresponden a los objetivos establecidos para la función de producción/operaciones. Tales objetivos, en el estado del arte de la gestión de producción/operaciones, se denominan prioridades competitivas” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

“La literatura revisada evidencia un proceso evolutivo en la aparición de las prioridades competitivas asociado a las tendencias de los últimos 20 años. Para la década de los ochenta la investigación de Schroeder, Anderson y Cleveland (1986) reveló que existía un buen grado de acuerdo entre los empresarios estadounidenses sobre la existencia de cuatro prioridades competitivas básicas: costos, flexibilidad, calidad y entregas; posteriormente, una revisión de literatura publicada por Weber, Current y Benton (1991), basada en el análisis de 74 artículos científicos, estableció que las prioridades más

importantes eran la calidad y la fiabilidad en la entrega” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

“A finales de los años ochenta y durante la década de los noventa, los trabajos de Leong, Snyder y Ward (1990) y Miltenburg (1995) detectaron la aparición de dos nuevas prioridades competitivas: el servicio y la innovación. Terminando los años noventa y a principios del presente siglo, se detectó la existencia de una nueva prioridad: la responsabilidad social y ambiental (Asone y Noci, 1998; Sarkis, 2001). Sin embargo, algunos autores demostraron que el costo y el desempeño de las entregas seguían siendo prioritarios” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

“En un trabajo reciente, Modi y Mabert (2006) resaltan la importancia de la calidad y del costo no sólo como reflejo de las capacidades competitivas de una firma, sino también de su red de proveedores. En esta misma vía, Goffin y Lemke (2006) destacan cómo las relaciones cercanas con los proveedores pueden permitir a los manufactureros reducir costos, mejorar la calidad y mejorar el desarrollo de nuevos productos” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

“La verdadera cuestión, según se detecta en la literatura consultada, consiste en definir cuál de las distintas prioridades competitivas posee mayor relevancia para satisfacer los requerimientos y expectativas actuales y futuras de los clientes. Se entiende que sólo cuando se ha definido ese orden de preferencia, de unas en detrimento de otras, se podrá hablar de prioridades competitivas en la estrategia empresarial y, por ende, en la estrategia de abastecimiento” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

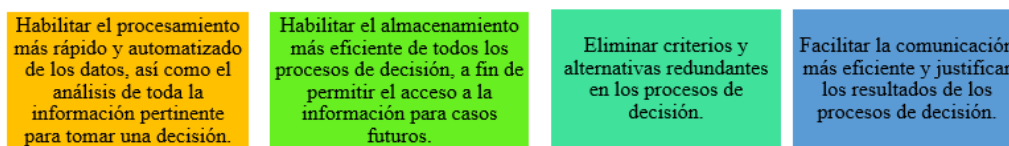
“Al respecto, en su investigación, Chen y Li (2005) sintetizaron las propuestas de diferentes autores en relación con la importancia que se les debe dar a los criterios en un proceso de selección. De dicha investigación es interesante citar el aporte de Lewis (1995), quien efectuó un estudio en la compañía fabricante de autos Chrysler, en el cual se evaluaron los proveedores basándose en cuatro factores: calidad, administración de los costos, entregas y tecnología. La mayor ponderación se le dio a calidad, con un 40%, y a cada uno de los restantes se les asignó un 20% de importancia” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

“También cabe mencionar los resultados de Kevin (1998), en cuyo estudio se concluyó que la calidad ocupaba el primer lugar, con un 44%; las entregas a tiempo, el segundo lugar, con un 36%; luego el costo, con el 24%; el servicio, con un 19%; la tecnología, con un 6%, y el restante 7% representado por la innovación, solución de problemas, personal capacitado, buen nivel de comunicación y documentación adecuada. Resulta interesante en la investigación de Chen y Li (2005) que el costo, sin dejar de ser importante, no ocupó el primer lugar como criterio de decisión” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

Métodos de selección de Proveedores

“Una vez definidos y jerarquizados los criterios de selección, el siguiente paso consiste en escoger a los proveedores mediante la aplicación de un determinado método (Jitesh, 2008). El método de selección debe ser consecuente con el análisis del contexto, las realidades de la cadena de abastecimiento y los criterios seleccionados” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

Ilustración 22 Métodos para decisión de compra.



Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: Selección de proveedores: Una aproximación al estado de arte.

“Una tendencia detectada en la mayor parte de los autores consiste en que primero aplican un método de aproximación que luego complementan con un método de optimización, a fin de respaldar una decisión más adecuada.

En la revisión bibliográfica se constató que la mayoría de los autores consultados aplican este procedimiento y plantean la solución del problema de selección de proveedores a partir de la integración de métodos complementarios.

De lo anterior se desprende la necesidad de dividir los métodos de selección en dos grupos: métodos de precalificación (de aproximación) y métodos de selección final” (Sarache, Castrillón, & Ortíz, 2009).

1.4.2.3 Inventario

El inventario tiene como propósito principal proporcionar a la empresa los materiales necesarios para su continuo desarrollo, es decir, que permite un manejo correcto de los procesos de calidad y de esta manera abarca toda la demanda que se presente satisfaciendo a los diferentes clientes. El inventario es el producto terminado destinado para la venta, es decir, el camarón presentado en sus diferentes empaques, pero antes de llegar a los clientes debe pasar un riguroso proceso de calidad y control, desde la negociación con los proveedores hasta la compra de la materia prima (camarón y cajas de empaque), pasando por el proceso de producción, en donde se determina la presentación del producto el empaque apropiado y la respectiva etiqueta del mismo, pasando a la congelación del producto una vez terminado este proceso, proceden a ser empacados y embalados en cada máster por el personal de masterizado, culminando con la liquidación del producto en las diferentes marcas y tallas, finalizando en el almacenamiento del producto final en la cámara de frío, para luego ser exportados al exterior y en otros casos vendidos a clientes finales.

1.4.2.2.1 Definición.

De acuerdo con (Moreno Quintero, Meleán Romero, & Bonomie Sánchez, 2011): “Chase et al. (2005) Definen a los inventarios como la cantidad de existencias de un bien o recurso cualquiera, usado por una organización, mientras que para Schroeder (1992) el inventario es la cantidad almacenada de materiales que se utilizan para facilitar la producción o para satisfacer las demandas del consumidor; es decir, cumplen una función amortiguadora entre los materiales requeridos por el proceso y los productos demandados por los clientes”.

“Existen algunas teorías que le atribuyen a los inventarios una definición más amplia y que los consideran como un recurso ocioso de cualquier clase, que tiene un valor económico potencial. Al respecto Heizer y Render (1996) definen el inventario como cualquier recurso almacenado que se utiliza para satisfacer una necesidad actual o futura, mientras que Mathur y Solow (1996) expresan que los inventarios son aquellos artículos a la mano que un cliente usará o comprará. Para Catacora (2006) los inventarios representan las partidas del activo que generan los ingresos para los diferentes tipos de

empresas, entre las cuales se encuentran las dedicadas a la transformación de materia prima y las dedicadas a la compra y venta o comercialización de mercancías” (Moreno Quintero, Meleán Romero, & Bonomie Sánchez, 2011).

“Atendiendo a las diferencias existentes entre las empresas manufactureras y las empresas comercializadoras o de servicios, en cuanto a la función cumplida por los inventarios dentro de sus operaciones, Chase et al. (2000) plantean que el inventario en el sector manufacturero se refiere a los artículos que se vuelven parte de la fabricación de productos; es decir, corresponden al ‘producto ubicado en alguna fase del proceso productivo’. Por su parte, el sector de los servicios, el inventario se refiere generalmente a los bienes tangibles destinados a venderse o bien representan suministros necesarios para administrar el servicio” (Moreno Quintero, Meleán Romero, & Bonomie Sánchez, 2011).

“En síntesis, los inventarios se pueden definir como un activo representado por cualquier artículo o recurso que mantiene la organización para hacer frente a sus operaciones en las diferentes fases del proceso producto, satisfaciendo requerimientos tanto de clientes internos como externos” (Moreno Quintero, Meleán Romero, & Bonomie Sánchez, 2011).

1.4.2.2.2 Características del Inventario

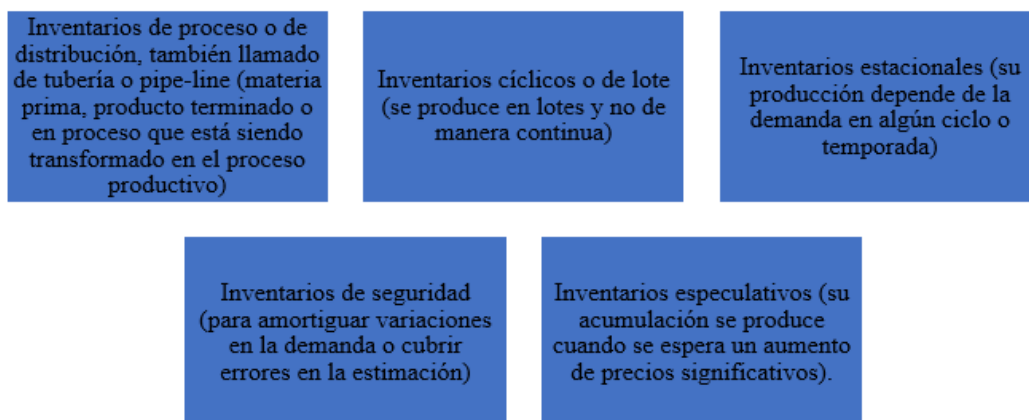
“Los inventarios o stocks según Díaz (1999: 3) ‘son la cantidad de bienes que una empresa mantiene en existencia en un momento dado’, bien sea para la venta ordinaria del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. Constituye el nexo entre la producción y la venta de un producto y representa una inversión considerable para la empresa, lo cual debe ser controlado cuidadosamente por ser el activo corriente de menor liquidez” (Moreno Quintero, Meleán Romero, & Bonomie Sánchez, 2011).

“En este sentido, el inventario en una empresa manufacturera está conformado por la materia prima, insumos o productos en proceso necesarios para la fabricación y posterior comercialización en productos terminados. En las empresas comerciales está compuesto por el conjunto de mercancía y artículos terminados destinados para la venta. En lo que

respecta a las empresas de servicio, el inventario está integrado por todo el suministro necesario para su funcionamiento y prestación de servicio. La importancia y control que requieren estos inventarios dependerán de la actividad económica a que se dedica la empresa” (Moreno Quintero, Meleán Romero, & Bonomie Sánchez, 2011).

“Los inventarios existen por múltiples razones, las cuales se justifican principalmente porque prevén la escasez, es preferible ahorrar productos que dinero en efectivo por la rentabilidad que genera, permite obtener ganancias adicionales cuando hay alzas de precios, entre otros. A pesar de esto, trae como consecuencia una inmovilización de recursos financieros que podrían usarse mejor en otras actividades con mayor rentabilidad, es decir, podría optarse por mejor uso de los recursos financieros y optimizar así las utilidades” (Moreno Quintero, Meleán Romero, & Bonomie Sánchez, 2011).

Ilustración 23 Inventarios por existencias.



Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: Gestión de inventarios en la industria avícola zuliana. Caso de avícola La Rosita. Agroalimentaria

“El inventario es uno de los muchos elementos que conforman la ‘cadena de abastecimiento’, específicamente, la logística interna de gestión de inventario, compuesto por actividades de abastecimiento –aguas arriba- (importador, proveedor y distribuidor), de fabricación (procesos internos: procesamiento, elaboración y empaquetado) y de distribución –aguas abajo- (mayoristas y minoristas). En este orden de ideas, si un cliente solicita un pedido y no existe o hay poco inventario, el detallista debe colocar un pedido al mayorista, éste a la fábrica, la cual, a su vez, realiza el pedido al proveedor. El proveedor recibe el pedido y envía (o transforma y envía) a la fábrica, iniciando así el

proceso de distribución hasta llegar al consumidor final. Ante este flujo de acciones, es necesario evitar demoras y posible pérdida de clientes, sobre todo en la actualidad dada la elevada competitividad. Así pues, se requiere de la gestión adecuada de inventarios y esto aunado a un manejo eficiente de los recursos financieros para conseguir una optimización de las utilidades” (Moreno Quintero, Meleán Romero, & Bonomie Sánchez, 2011).

1.4.2.2.3 Tipos de Inventarios

“Existen diversos inventarios, los cuales dependen de la naturaleza de la empresa y del criterio que se considere” (Moreno Quintero, Meleán Romero, & Bonomie Sánchez, 2011).

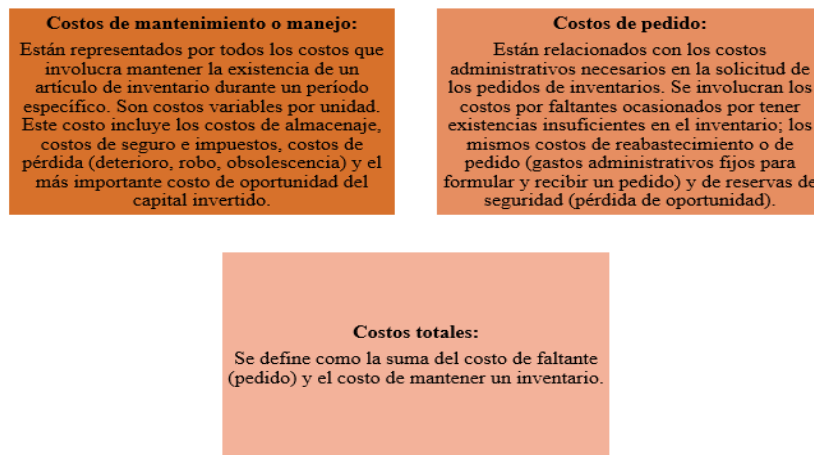
“Adicionalmente, es importante señalar lo expuesto por Ross y otros (2006), para quienes existen tres aspectos que deben tomarse en cuenta en relación con los tipos de inventarios, a saber:

- 1) los nombres de los tipos de inventarios suelen ser engañosos porque la materia prima para una empresa puede ser un producto terminado para otra empresa;
- 2) los diversos tipos de inventarios tienen diferente liquidez, la materia prima es más fácil de convertirse efectivo que los productos en proceso; y
- 3) la distinción entre los productos terminados y otros tipos de inventarios pues se produce lo que se conoce como demanda derivada o dependiente (cuando la demanda de un artículo de inventario forma parte de otro artículo, ya que la necesidad de estos inventarios depende de la necesidad de artículos terminados) y demanda independiente (cuando la demanda de bienes terminados no deriva de la demanda de otros artículos de inventario)” (Moreno Quintero, Meleán Romero, & Bonomie Sánchez, 2011).

Costos del Inventario

A continuación, se presenta los costos del inventario en dónde (Moreno Quintero, Meleán Romero, & Bonomie Sánchez, 2011) cita a Ross y otros (2006) y Gitman (1986):

Ilustración 24 Costos del Inventario.



Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: Gestión de inventarios en la industria avícola zuliana. Caso de avícola La Rosita.

Agroalimentaria

Técnicas de administración de inventario

“Existen diversas técnicas para administrar el inventario y su propósito es la reducción al mínimo de los costos totales, optimizándose de esta manera las utilidades. Según Ross y otros (2006), Van Horne (1993) y Gitman (1986), estas técnicas son: el método ABC, el modelo de la Cantidad Económica de Pedido (CEP) y el Punto de Reorden (PR).

Sin embargo, Ross y otros (2006) señalan que para la administración del inventario de demanda derivada, se debe emplear bien sea la Planeación de Requerimientos de Materiales (PRM) o la administración del inventario Justo a Tiempo (JAT)” (Moreno Quintero, Meleán Romero, & Bonomie Sánchez, 2011).

“Es importante destacar lo expuesto por Bustos y Chacón (2007), al señalar que las organizaciones pueden emplear diversos modelos para administrar eficientemente los inventarios de acuerdo a la naturaleza de la demanda de los artículos que los componen, es decir, ya sea de demanda independiente o dependiente. La independiente se trata de la demanda cuyos requerimientos están sujetos a las condiciones del mercado y no a las demandas de otros elementos inventariados o producidos en la empresa, por lo que las necesidades de cada uno debe determinarse independientemente de la demanda de los demás. La demanda dependiente surge cuando las necesidades pueden derivarse directamente de los requerimientos de otros elementos inventariados o producidos en la empresa. En este orden de ideas, dentro de los modelos de gestión de inventario de

demanda independiente se tiene la CEP, conocido como modelo clásico. Por el contrario, cuando se trata de inventario de demanda dependiente, se requiere aplicar modelos más complejos como el sistema de MRP y el JAT” (Moreno Quintero, Meleán Romero, & Bonomie Sánchez, 2011).

“Ahora bien, en lo concerniente a las técnicas clásicas, el método ABC consiste en dividir el inventario en tres grupos para determinar el nivel y tipos de procedimientos de control. El control de los productos ‘A’ debe ser el más cuidadoso dada la magnitud de la inversión comprendida, en tanto los productos ‘B’ y ‘C’ estarían sujetos a procedimientos de control menos estrictos. El modelo de la CEP, consiste en determinar el monto de pedido que reduzca al mínimo el costo total de inventario (costo de mantenimiento y de pedido) de la empresa. El PR o de formulación de pedidos, consiste en determinar el momento adecuado para formular un pedido en la cantidad que señaló el modelo de la CEP. El empleo de estas técnicas se debe emplear de forma complementaria y no excluyente para el análisis de la administración del inventario, pues, cada una aporta un beneficio diferente en la toma de decisiones financieras” (Moreno Quintero, Meleán Romero, & Bonomie Sánchez, 2011).

“Con respecto a la administración del inventario de demanda derivada, el método PRM tiene como función mediante sistemas computarizados que al conocerse los niveles de inventario de productos terminados, se pueda determinar los niveles de inventario de productos en proceso que se necesitan para satisfacer las necesidades de productos terminados y posteriormente permite calcular la cantidad de materia prima que debe tenerse en existencia. Por otra parte, el método JAT es un método moderno que consiste reducir al mínimo esos inventarios para maximizar la rotación” (Moreno Quintero, Meleán Romero, & Bonomie Sánchez, 2011).

1.4.2.2.4 Administración de Inventario

“La administración del inventario implica la determinación de la cantidad de inventario que deberá mantenerse, la fecha en que deberán colocarse los pedidos, las cantidades de unidades a ordenar así como el tipo de control que se ejercerá” (Céspedes, Paz, Jimenez, Pérez, & Pérez, 2017).

Minimización de la inversión en inventarios

“El inventario mínimo es cero, bajo este concepto la empresa no podrá tener ningún inventario y producir en base a un pedido. Esto no resulta posible para la gran mayoría de las empresas, puesto que deben satisfacer de inmediato las demandas de los clientes. En caso contrario el pedido pasará a los competidores que puedan hacerlo; de ahí que las empresas procuren minimizar el inventario, porque su mantenimiento es costoso, pero a la vez garanticen unos niveles de existencias que le permitan satisfacer la demanda” (Céspedes, Paz, Jimenez, Pérez, & Pérez, 2017).

Satisfacción de la demanda

“Si la finalidad de la administración de inventario fuera solo maximizar las ventas satisfaciendo de inmediato la demanda, ello conllevaría a un almacenamiento de cantidades excesivamente grandes del producto y así no incurriría en los costos asociados con una alta satisfacción ni la pérdida de un cliente.

Sin embargo, resulta extremadamente costoso tener inventarios estáticos paralizando un capital que se podría emplear con provecho en otras operaciones; en consecuencia la empresa debe determinar el nivel apropiado de inventarios en términos de la opción entre los beneficios que se esperan no incurriendo en faltantes y el costo de mantenimiento del inventario que se requiere” (Céspedes, Paz, Jimenez, Pérez, & Pérez, 2017).

“Aspectos básicos que contempla la administración del inventario:

- ✓ Cuántas unidades deberían ordenarse o producirse en un momento dado.
- ✓ En qué momento deberían ordenarse o producirse el inventario.
- ✓ Qué artículos del inventario merecen una atención especial.
- ✓ Mecanismos de control de las existencias.

En correspondencia con lo anterior se tiene que el inventario:

Permite ganar tiempo ya que ni la producción ni la entrega pueden ser instantáneas, se debe contar con existencias del producto a las cuales se puede recurrir rápidamente para que la venta real no tenga que esperar hasta que termine el largo proceso de producción o de gestión de compra” (Céspedes, Paz, Jimenez, Pérez, & Pérez, 2017).

“Permite hacer frente a la competencia, si la empresa no satisface la demanda del cliente se irá con la competencia, esto hace que la empresa no solo almacene inventario suficiente para satisfacer la demanda que se espera, si no una cantidad adicional para satisfacer las demandas inesperadas.

Posibilita reducir los costos a que da lugar la falta de continuidad en el proceso de producción o de comercialización. Además de ser una protección contra los aumentos de precios y la escasez de materia prima o de productos de alta demanda.

Si la empresa prevé un significativo aumento de precio en las materias primas básicas, tendrá que pensar en almacenar una cantidad suficiente al precio más bajo que predomine en el mercado, ello da como resultado una continuidad normal de las operaciones y una aceptable destreza de inventario” (Céspedes, Paz, Jimenez, Pérez, & Pérez, 2017).

“La administración de inventarios es primordial dentro de un proceso de producción a partir de diversos procedimientos que garantizan la satisfacción para obtener un nivel óptimo de producción.

Dicha política consiste en el conjunto de reglas y procedimientos que aseguran la continuidad del proceso productivo, partiendo de una seguridad razonable en cuanto a la escasez de materia prima e impidiendo el exceso de inventario. Su éxito va a estar dirigido dentro de la política de la administración de inventario a:

- ✓ Establecer relaciones exactas entre las necesidades y los abastecimientos de los diferentes productos.
- ✓ Definir categorías para los inventarios y clasificar cada mercancía en la categoría adecuada.
- ✓ Mantener los costos de abastecimiento al más bajo nivel posible.
- ✓ Mantener un nivel adecuado de inventario.
- ✓ Satisfacer rápidamente la demanda.
- ✓ Recurrir a la informática.

Algunas empresas consideran no mantener ningún tipo de inventario, en tanto los productos que se encuentran en almacén no generan rendimiento por lo que deben ser financiados” (Céspedes, Paz, Jimenez, Pérez, & Pérez, 2017).

“Sin embargo, la práctica ha demostrado la necesidad de mantener algún tipo de inventario ya sea porque la demanda no se puede pronosticar con certeza o porque se requiere de cierto tiempo para convertir un producto listo para la venta.

Para obtener un control sobre las existencias se deben tomar en cuenta tres variables que resultan sumamente importantes: el nivel de ventas de la empresa, la longitud y la naturaleza teórica de los procesos de producción y la durabilidad en comparación con la caducidad del producto terminado” (Céspedes, Paz, Jimenez, Pérez, & Pérez, 2017).

“Todo inventario representa un costo en cualquier empresa, por eso los costos son una parte fundamental a controlar y evaluar dentro del proceso de administración de inventario.

La base para planear la producción y estimar las necesidades en cuanto a inventarios, la constituye el presupuesto o pronóstico de ventas. Este debe ser desarrollado por el departamento de ventas. Los programas de producción, presupuestos de inventarios y los detalles de la materia prima y mano de obra necesaria” (Céspedes, Paz, Jimenez, Pérez, & Pérez, 2017).

Políticas de inventario

“La formulación de políticas a nivel de una entidad constituye uno de los elementos más importantes para la toma de decisiones, lo que es extensivo para el caso de la administración del inventario. Antes del estudio de estas políticas, resulta conveniente clasificar los sistemas a los que pueden aplicarse, según las características del origen de la demanda” (Céspedes, Paz, Jimenez, Pérez, & Pérez, 2017).

“Desde el punto de vista de la demanda final sobre el producto, se puede inferir que existen dos esquemas básicos de administración de inventarios:

a) Con demanda independiente: cuando se tiene una demanda independiente, la cantidad de productos en inventario depende fundamentalmente de las condiciones del mercado y no sólo de las decisiones internas del Sistema de Producción. Estas condiciones se ven reflejadas como el consumo de un determinado bien en un determinado momento.

Los modelos que permiten dimensionar el Volumen del Inventario cuando se tiene una demanda independiente se llaman modelos de tipo reactivo, y se aplican para dimensionar el volumen de productos finales a fabricar y a dimensionar la cantidad de productos que se tendrá en inventario.

Los modelos de tipo reactivo también son usados, desde una perspectiva tradicional, para dimensionar los lotes de producción que deben ser manufacturados bajo condiciones de

estructura de costos similares a las que se definen para el caso de compras y almacenamiento” (Céspedes, Paz, Jimenez, Pérez, & Pérez, 2017).

b) “Con demanda dependiente: como su nombre lo indica, la demanda que experimenta un determinado producto depende de la demanda de otro que generalmente está sujeto las negociaciones y acuerdos que se tomen entre el cliente y la empresa o a la planificación de la producción. Pertenecen a este grupo los insumos, las materias primas y los productos en proceso.

Los Modelos que permiten cuantificar el nivel de inventarios bajo este esquema son llamados modelos de tipo proactivos, de cálculo de necesidades o de planeación de requerimiento de materiales. (MRP).

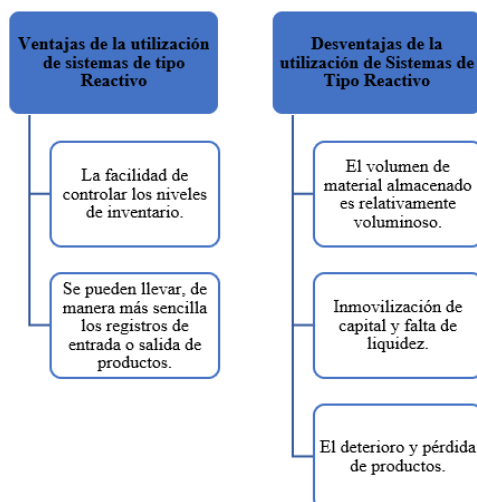
Al evaluar estos dos enfoques, se puede ver que existe una diferencia fundamental con relación a como se origina una decisión y cuáles son las variables y/o parámetros considerados para tomar una decisión” (Céspedes, Paz, Jimenez, Pérez, & Pérez, 2017).

“Para el caso de los modelos de tipo Reactivo, la pregunta básica que se plantea es: ¿Qué debo hacer cuando se llega a cierto nivel crítico, llamado punto de reorden? Es decir, un modelo de tipo reactivo lleva a definir un cierto punto de reorden, él que avisa cuando tenemos que realizar un reaprovisionamiento” (Céspedes, Paz, Jimenez, Pérez, & Pérez, 2017).

“En el caso de los Modelos de tipo Proactivos, el problema básico está en definir qué se va hacer en un determinado futuro, por lo tanto las preguntas básicas que se plantean son: ¿Qué es lo que se necesitará a futuro? ¿Qué cantidad y en qué momento? Además conlleva a definir un Plan Maestro de Producción, de acuerdo a la demanda que se fija a nivel de Sistema de Planificación de la Producción” (Céspedes, Paz, Jimenez, Pérez, & Pérez, 2017).

“Desde una perspectiva histórica, cabe decir que en un principio las empresas planificaban las existencias de materiales usando modelos de tipo Reactivo, lo que les traía las siguientes ventajas y desventajas” (Céspedes, Paz, Jimenez, Pérez, & Pérez, 2017).

Ilustración 25 Ventajas y desventajas de la utilización de Sistemas de tipo Reactivos.



Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: La administración de los inventarios en el marco de la Administración Financiera corto plazo.

1.4.3 Marco Conceptual

A continuación, se encuentran los diferentes términos utilizados en la presente investigación:

- ✓ **Análisis.** – “Es un estudio profundo de un sujeto, objeto o situación con el fin de conocer sus fundamentos, sus bases y motivos de su surgimiento, creación o causas originarias.” (Martínez, 2021).
- ✓ **Aseguramiento de Calidad.** – “Consiste en el seguimiento de unas líneas de actuación planificadas y sistemáticas, implantadas dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.” (Isotools, 2015).
- ✓ **BPM.** – “Son parte del aseguramiento de la calidad que garantiza que los productos se producen de forma homogénea y se controlan para conseguir los niveles de calidad adecuada.” (Oficina General del Sistema de Bibliotecas y Biblioteca Central UNMSM).
- ✓ **Calidad.** – “Es entendida como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.” (Nueva Iso-9001-2015, 2016).

- ✓ Competitividad. – “Es un aspecto que adquiere cada vez mayor relevancia en el campo de las empresas, lo cual se deriva de las exigencias del entorno económico actual enmarcado en el proceso de globalización.” (Saavedra García, 2012).
- ✓ Control. – “Es aquella función que pretende asegurar la consecución de los objetivos y planes prefijados en la fase de planificación. Como última etapa formal del proceso de gestión, el control se centra en actuar para que los resultados generados en las fases anteriores sean los deseados.” (Dextre Flores & Del Pozo Rivas, 2012).
- ✓ Control de Calidad. – “Es un procedimiento que permite analizar, como su propio nombre indica, la calidad de los productos y servicios que una empresa ofrece al mercado, así como detectar errores o problemas en ellos, en sus procesos de producción.” (Pérez A. , 2020).
- ✓ Estándar de calidad. – Son diseños específicos para establecer condiciones a los diferentes productos o servicios para satisfacer a los clientes.
- ✓ Evaluación. – Emitir un dictamen sobre una acción.
- ✓ Evaluación de desempeño. – “La evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona.” (Sánchez & Calderón, 2012)
- ✓ Generalidades. – “Se define como modelo de un sistema a la estructura cuyo comportamiento es conocido o se puede deducir a partir de bases teóricas, y que se asemeja bastante al sistema real en estudio.” (Hernández P. , 2006)
- ✓ Gestión de calidad. – “Es una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente.” (Hernández, Barrios, & Martínez, 2018).
- ✓ Implementar. - Llevar a cabo una técnica o procedimiento nuevo a uno anterior.

- ✓ Inventario. – “Es uno de los muchos elementos que conforman la ‘cadena de abastecimiento’, específicamente, la logística interna de gestión de inventario.” (Durán, 2012).
- ✓ ISO. – “Es una serie de directrices y estándares internacionales diseñados para ser utilizados para la evaluación y certificación de organizaciones que han implementado un sistema de calidad.” (Quimi Franco, 2019).
- ✓ Proceso de Evaluación y control. – “Garantiza que una empresa logre lo que se propuso llevar a cabo. Compara el rendimiento con los resultados deseados y proporciona la retroalimentación necesaria para que la administración evalúe los resultados y tome medidas correctivas, según se requiera.” (Thomas & Hunger, 2007)
- ✓ Procesos productivos. – “El proceso productivo se puede definir como un conjunto de actividades o tareas interrelacionadas entre sí encargadas de transformar determinadas entradas en salidas que pueden estar representadas por un bien que puede ser un producto terminado o semi-terminado que se convierte en un insumo para cualquier otro proceso” (Meleán Romero & Nava Vásquez, 2007).
- ✓ Producto: Es un artículo producido por el ser humano que cumple con características específicas.
- ✓ Sistema de gestión de calidad. - “Es un medio para alcanzar las metas propuestas, siendo esencial el compromiso de todo el personal en el desarrollo del diseño, ya que de esto depende su éxito.” (Aguilar L. , 2018).
- ✓ Sostenibilidad. – “Implica ir más allá de la racionalidad instrumental y económica para subordinarlas a la racionalidad comunicativa” (Meleán Romero & Nava Vásquez, 2007).

1.4.4 Marco Legal

A continuación, se presentan los diferentes tipos de bases legales que se utilizan en el presente trabajo considerando la actividad económica de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A.

- ✓ Código de trabajo
- ✓ Código del comercio
- ✓ Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones COPCI
- ✓ Ley de Régimen tributario Interno
- ✓ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor
- ✓ Normas ISO 9001:2015
- ✓ NIC 2 - Inventarios

1.4.4.1 Código de trabajo

“Art. 8.- Contrato individual. - Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 9.- Concepto de trabajador. - La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Art. 10.- Concepto de empleador.- La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador.

El Estado, los consejos provinciales, las municipalidades y demás personas jurídicas de derecho público tienen la calidad de empleadores respecto de los obreros de las obras públicas nacionales o locales. Se entiende por tales obras no sólo las construcciones, sino también el mantenimiento de las mismas y, en general, la realización de todo trabajo material relacionado con la prestación de servicio público, aun cuando a los obreros se les hubiere extendido nombramiento y cualquiera que fuere la forma o período de pago. Tienen la misma calidad de empleadores respecto de los obreros de las industrias que están a su cargo y que pueden ser explotadas por particulares.

También tienen la calidad de empleadores: la Empresa de Ferrocarriles del Estado y los cuerpos de bomberos respecto de sus obreros.

Art. 11.- Clasificación. - El contrato de trabajo puede ser:

- a) Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal;
- b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto;
- c) Por tiempo fijo, por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional;
- d) A prueba;
- e) Por obra cierta, por tarea y a destajo;
- f) Por enganche;
- g) Individual, de grupo o por equipo; y,
- h) Nota: Literal derogado por Decreto Legislativo No. 8, publicado en Registro Oficial Suplemento 330 de 6 de Mayo del 2008.

Art. 12.- Contratos expreso y tácito. - El contrato es expreso cuando el empleador y el trabajador acuerden las condiciones, sea de palabra o reduciéndolas a escrito.

A falta de estipulación expresa, se considera tácito toda relación de trabajo entre empleador y trabajador.

Art. 13.- Formas de remuneración. - En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo.

Contrato en participación es aquel en el que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo.

La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo.

Art. 14.- Estabilidad mínima y excepciones. - Establécese un año como tiempo mínimo de duración, de todo contrato por tiempo fijo o por tiempo indefinido, que celebren los trabajadores con empresas o empleadores en general, cuando la actividad o labor sea de naturaleza estable o permanente, sin que por esta circunstancia los contratos por tiempo indefinido se transformen en contratos a plazo, debiendo considerarse a tales trabajadores para los efectos de esta Ley como estables o permanentes.

Se exceptúan de lo dispuesto en el inciso anterior:

- a) Los contratos por obra cierta, que no sean habituales en la actividad de la empresa o empleador;
- b) Los contratos eventuales, ocasionales y de temporada;
- c) Los de servicio doméstico;
- d) Los de aprendizaje;

- e) Los celebrados entre los artesanos y sus operarios;
- f) Los contratos a prueba;
- g) Nota: Literal derogado por Decreto Legislativo No. 8, publicado en Registro Oficial Suplemento 330 de 6 de Mayo del 2008; y,
- h) Los demás que determine la ley.

Art. 15.- Contrato a prueba. - En todo contrato de aquellos a los que se refiere el inciso primero del artículo anterior, cuando se celebre por primera vez, podrá señalarse un tiempo de prueba, de duración máxima de noventa días. Vencido este plazo, automáticamente se entenderá que continúa en vigencia por el tiempo que faltare para completar el año. Tal contrato no podrá celebrarse sino una sola vez entre las mismas partes.

Durante el plazo de prueba, cualquiera de las partes lo puede dar por terminado libremente.

El empleador no podrá mantener simultáneamente trabajadores con contrato a prueba por un número que exceda al quince por ciento del total de sus trabajadores. Sin embargo, los empleadores que inicien sus operaciones en el país, o los existentes que amplíen o diversifiquen su industria, actividad o negocio, no se sujetarán al porcentaje del quince por ciento durante los seis meses posteriores al inicio de operaciones, ampliación o diversificación de la actividad, industria o negocio.

Para el caso de ampliación o diversificación, la exoneración del porcentaje no se aplicará con respecto a todos los trabajadores de la empresa sino exclusivamente sobre el incremento en el número de trabajadores de las nuevas actividades comerciales o industriales.

La violación de esta disposición dará lugar a las sanciones previstas en este Código, sin perjuicio de que el excedente de trabajadores del porcentaje arriba indicado, pasen a ser trabajadores permanentes, en orden de antigüedad en el ingreso a labores.

Art. 16.- Contratos por obra cierta, por tarea y a destajo. - El contrato es por obra cierta, cuando el trabajador toma a su cargo la ejecución de una labor determinada por una remuneración que comprende la totalidad de la misma, sin tomar en consideración el tiempo que se invierta en ejecutarla.

En el contrato por tarea, el trabajador se compromete a ejecutar una determinada cantidad de obra o trabajo en la jornada o en un período de tiempo previamente establecido. Se entiende concluida la jornada o período de tiempo, por el hecho de cumplirse la tarea.

En el contrato a destajo, el trabajo se realiza por piezas, trozos, medidas de superficie y, en general, por unidades de obra, y la remuneración se pacta para cada una de ellas, sin tomar en cuenta el tiempo invertido en la labor.

Art. 17.- Contratos eventuales, ocasionales, de temporada.- Son contratos eventuales aquellos que se realizan para satisfacer exigencias circunstanciales del empleador, tales como reemplazo de personal que se encuentra ausente por vacaciones, licencia, enfermedad, maternidad y situaciones similares; en cuyo caso, en el contrato deberá puntualizarse las exigencias circunstanciales que motivan la contratación, el nombre o nombres de los reemplazados y el plazo de duración de la misma.

También se podrán celebrar contratos eventuales para atender una mayor demanda de producción o servicios en actividades habituales del empleador, en cuyo caso el contrato no podrá tener una duración mayor de ciento ochenta días continuos o discontinuos dentro de un lapso de trescientos sesenta y cinco días. Si la circunstancia o requerimiento de los servicios del trabajador se repite por más de dos períodos anuales, el contrato se convertirá en contrato de temporada. El sueldo o salario que se pague en los contratos eventuales, tendrá un incremento del 35% del valor hora del salario básico del sector al que corresponda el trabajador.

Son contratos ocasionales, aquellos cuyo objeto es la atención de necesidades emergentes o extraordinarias, no vinculadas con la actividad habitual del empleador, y cuya duración no excederá de treinta días en un año. El sueldo o salario que se pague en los contratos ocasionales, tendrá un incremento del 35% del valor hora del salario básico del sector al que corresponda el trabajador.

Son contratos de temporada aquellos que en razón de la costumbre o de la contratación colectiva, se han venido celebrando entre una empresa o empleador y un trabajador o grupo de trabajadores, para que realicen trabajos cíclicos o periódicos, en razón de la naturaleza discontinua de sus labores, gozando estos contratos de estabilidad, entendida, como el derecho de los trabajadores a ser llamados a prestar sus servicios en cada temporada que se requieran. Se configurará el despido intempestivo si no lo fueren.

Corresponde al Director Regional del Trabajo, en sus respectivas jurisdicciones, el control y vigilancia de estos contratos.

Art. 18.- Contrato escrito.- El contrato escrito puede celebrarse por instrumento público o por instrumento privado. Constará en un libro especial y se conferirá copia, en cualquier tiempo, a la persona que lo solicitare.

Art. 19.- Contrato escrito obligatorio. - Se celebrarán por escrito los siguientes contratos:

- a) Los que versen sobre trabajos que requieran conocimientos técnicos o de un arte, o de una profesión determinada;
- b) Los de obra cierta cuyo valor de mano de obra exceda de cinco salarios mínimos vitales generales vigentes;
- c) Los a destajo o por tarea, que tengan más de un año de duración;
- d) Los a prueba;
- e) Los de enganche;
- f) Los por grupo o por equipo;
- g) Los eventuales, ocasionales y de temporada;
- h) Los de aprendizaje;
- i) Los que se estipulan por uno o más años;
- j) Nota: Literal derogado por Decreto Legislativo No. 8, publicado en Registro Oficial Suplemento 330 de 6 de Mayo del 2008; y,
- k) Los que se celebren con adolescentes que han cumplido quince años, incluidos los de aprendizaje; y
- l) En general, los demás que se determine en la ley.

Art. 20.- Autoridad competente y registro.- Los contratos que deben celebrarse por escrito se registrarán dentro de los treinta días siguientes a su suscripción ante el inspector del trabajo del lugar en el que preste sus servicios el trabajador, y a falta de éste, ante el Juez de Trabajo de la misma jurisdicción. En esta clase de contratos se observará lo dispuesto en el Art. 18 de este Código.

En el caso que el empleador no cumpliera con la obligación señalada en el inciso anterior, respecto de los contratos celebrados con los adolescentes que se señalan en el literal k) del artículo anterior, será sancionado por los Directores Regionales de Trabajo con el máximo de la pena prevista en el artículo 628 de este Código, sin perjuicio de su obligación de registrarlo. El adolescente podrá solicitar por sí mismo tal registro.

En caso de no haberse celebrado contrato escrito, el adolescente podrá probar la relación laboral por cualquier medio, inclusive con el juramento deferido.

Siempre que una persona se beneficie del trabajo de un adolescente, se presume, para todos los efectos legales, la existencia de una relación laboral.

Art. 21.- Requisitos del contrato escrito. - En el contrato escrito deberán consignarse, necesariamente, cláusulas referentes a:

1. La clase o clases de trabajo objeto del contrato;

2. La manera como ha de ejecutarse: si por unidades de tiempo, por unidades de obra, por tarea, etc.;
3. La cuantía y forma de pago de la remuneración;
4. Tiempo de duración del contrato;
5. Lugar en que debe ejecutarse la obra o el trabajo; y,
6. La declaración de si se establecen o no sanciones, y en caso de establecerse la forma de determinarlas y las garantías para su efectividad.

Estos contratos están exentos de todo impuesto o tasa.

Art. 22. - Condiciones del contrato tácito.- En los contratos que se consideren tácitamente celebrados, se tendrán por condiciones las determinadas en las leyes, los pactos colectivos y los usos y costumbres del lugar, en la industria o trabajo de que se trate.

En general, se aplicarán a estos contratos las mismas normas que rigen los expresos y producirán los mismos efectos.

Art. 23.- Sujeción a los contratos colectivos. - De existir contratos colectivos, los individuales no podrán realizarse sino en la forma y condiciones fijadas en aquellos.

Art. 23.1. - El Ministerio del ramo podrá regular aquellas relaciones de trabajo especiales que no estén reguladas en este Código, de acuerdo a la Constitución de la República.

Parágrafo 2do.

De los contratos de enganche, de grupo y de equipo

Art. 24.- Enganche para el exterior. - En los casos en que fueren contratados trabajadores, individual o colectivamente por enganche, para prestar servicios fuera del país, los contratos deberán forzosamente celebrarse por escrito.

Art. 25.- Apoderado del enganchador. - El enganchador de trabajadores deberá tener en el Ecuador, por el tiempo que duren los contratos y un año más a partir de la terminación de los mismos, un apoderado legalmente constituido que responda por las reclamaciones o demandas de los trabajadores o de sus parientes.

Art. 26.- Fianza. - Los empresarios, los contratistas y todos los que se dediquen al enganche de trabajadores destinados a servir fuera del país, están especialmente obligados a rendir fianza ante la autoridad que intervenga en el contrato, por una cantidad igual, por lo menos, en cada caso, al valor del pasaje de regreso de los trabajadores contratados, desde el lugar del trabajo hasta el de su procedencia.

Art. 27.- Autorización para salida de enganchados. - La Dirección Nacional de Migración no autorizará la salida de los trabajadores enganchados, sin la presentación por parte del

empresario o enganchador, de la escritura o documento en que conste la caución de que trata el artículo anterior.

Art. 28.- Vigilancia del cumplimiento de contratos. - El Ministro de Trabajo y Empleo encargará al representante diplomático o consular de la República en el lugar donde se hallen los trabajadores contratados, la mayor vigilancia acerca del cumplimiento de los contratos, de los que se le remitirán copias, y se le pedirán informes periódicamente.

Art. 29.- Enganche para el país. - Cuando el enganche se haga para prestar servicios dentro del país en lugar diverso de la residencia habitual de los trabajadores o en diferente provincia, el contrato debe constar por escrito y en él se estipulará que los gastos de ida y de regreso serán de cargo del empleador; tales contratos llevarán la aprobación del funcionario de trabajo del lugar donde se realice el enganche.

Art. 30.- Prohibición. - Queda expresamente prohibido el enganche de menores de dieciocho años de edad, para destinarlos a trabajos fuera del país.

Art. 31.- Trabajo de grupo. - Si el empleador diere trabajo en común a un grupo de trabajadores conservará, respecto de cada uno de ellos, sus derechos y deberes de empleador.

Si el empleador designare un jefe para el grupo, los trabajadores estarán sometidos a las órdenes de tal jefe para los efectos de la seguridad y eficacia del trabajo; pero éste no será representante de los trabajadores sino con el consentimiento de ellos.

Si se fijare una remuneración única para el grupo, los individuos tendrán derecho a sus remuneraciones según lo pactado, a falta de convenio especial, según su participación en el trabajo.

Si un individuo se separare del grupo antes de la terminación del trabajo, tendrá derecho a la parte proporcional de la remuneración que le corresponda en la obra realizada.

Art. 32.- Contrato de equipo. - Si un equipo de trabajadores, organizado jurídicamente o no, celebrare contrato de trabajo con uno o más empleadores, no habrá distinción de derechos y obligaciones entre los componentes del equipo; y el empleador o empleadores, como tales, no tendrán respecto de cada uno de ellos deberes ni derechos, sino frente al grupo.

En consecuencia, el empleador no podrá despedir ni desahuciar a uno o más trabajadores del equipo y, en caso de hacerlo, se tendrá como despido o desahucio a todo el grupo y deberá las indemnizaciones correspondientes a todos y cada uno de sus componentes.

Sin embargo, en caso de indisciplina o desobediencia graves a los reglamentos internos legalmente aprobados, falta de probidad o conducta inmoral del trabajador, o injurias

graves irrogadas al empleador, su cónyuge, conviviente en unión de hecho, ascendientes o descendientes o a su representante, el empleador notificará al jefe o representante del equipo para la sustitución del trabajador. En caso de oposición, el Juez del Trabajo resolverá lo conveniente.

En los casos de riesgos del trabajo, el trabajador tendrá su derecho personal para las indemnizaciones, de acuerdo con las normas generales.

Art. 33.- Jefe de equipo. - El jefe elegido o reconocido por el equipo representará a los trabajadores que lo integren, como un gestor de negocios, pero necesitará autorización especial para cobrar y repartir la remuneración común.

Art. 34.- Sustitución de trabajador. - Si un trabajador dejare de pertenecer al equipo podrá ser sustituido por otro, previa aceptación del empleador.

Si el empleador pusiere auxiliares o ayudantes a disposición del equipo, no se los considerará miembros de éste” (Lexis, 2012).

1.4.4.2. Código de Comercio

“Art. 1.- El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

Art. 2.- Son comerciantes:

- a) Las personas naturales que, teniendo capacidad legal para contratar, hacen del comercio su ocupación habitual;
- b) Las sociedades constituidas con arreglo a las leyes mercantiles; y,
- c) Las sociedades extranjeras o las agencias y sucursales de éstas, que dentro del territorio nacional ejerzan actos de comercio, según la normativa legal que regule su funcionamiento.

Art. 3.- Los principios que rigen esta ley son:

- a) Libertad de actividad comercial;
- b) Transparencia;
- c) Buena fe;
- d) Licitud de la actividad comercial;
- e) Responsabilidad social y ambiental;
- f) Comercio justo;
- g) Equidad de género;

- h) Solidaridad;
- i) Identidad cultural; y,
- j) Respeto a los derechos del consumidor.

Art. 4.- Las personas que ejecuten ocasionalmente operaciones mercantiles no se considerarán comerciantes, pero estarán sujetas a lo dispuesto en este Código en cuanto a dichas operaciones.

Art. 5.- En los casos no regulados expresamente, se aplicarán por analogía las normas de este Código y, en su defecto, las del Código Civil. Asimismo, este Código constituye norma supletoria de otras ramas especiales en cuyos actos se observe un ánimo o naturaleza mercantil.

Art. 6.- La costumbre mercantil suple el silencio de la ley siempre que los hechos que la constituyan sean uniformes, públicos, generalmente ejecutados en la República del Ecuador, o en una determinada localidad y sean ampliamente conocidos y regularmente observados por las partes en operaciones del mismo tipo en el tráfico mercantil del que se trate por el plazo mínimo de cinco años.

La existencia de una costumbre mercantil, así como el cumplimiento de los requisitos descritos en el inciso anterior deberán ser probados por quien los invoca.

Sin embargo, cuando se pretenda probar con testigos, estos deberán ser por lo menos cinco comerciantes idóneos inscritos en el Registro Mercantil, que den cuenta razonada de los hechos y de los requisitos respectivos; y cuando se aduzcan como prueba dos decisiones judiciales definitivas, se requerirá que éstas hayan sido expedidas dentro de los 5 años anteriores al hecho controvertido.

LIBRO PRIMERO

DE LA ACTIVIDAD MERCANTIL Y DE LOS ACTOS DE COMERCIO EN GENERAL

Art. 7.- Se entiende por actividades mercantiles a todos los actos u operaciones que implican necesariamente el desarrollo continuado o habitual de una actividad de producción, intercambio de bienes o prestación de servicios en un determinado mercado, ejecutados con sentido económico, aludidos en este Código; así como los actos en los que intervienen empresarios o comerciantes, cuando el propósito con el que intervenga por lo menos uno de los sujetos mencionados sea el de generar un beneficio económico.

TITULO PRIMERO

LOS ACTOS Y OPERACIONES MERCANTILES

Art. 8.- Son actos de comercio para todos los efectos legales:

- a) La compra o permuta de bienes muebles, con destino a enajenarlos en igual forma, y la enajenación de los mismos;
- b) La compra o permuta de bienes muebles con destino a arrendarlos; el arrendamiento de los mismos; el arrendamiento de toda clase de bienes para subarrendarlos, y el subarrendamiento de los mismos;
- c) La compra o enajenación de establecimientos de comercio, y la prenda, arrendamiento, administración y demás operaciones análogas relacionadas con los mismos;
- d) La intervención como asociado en la constitución de sociedades comerciales, los actos de administración de las mismas o la negociación a título oneroso de las acciones, participaciones o partes sociales;
- e) La producción, transformación, manufactura y circulación de bienes;
- f) El transporte de bienes y personas;
- g) Las operaciones descritas y reguladas por el Código Orgánico Monetario y Financiero, sin perjuicio de que las mismas se encuentran sometidas a dicha ley;
- h) Las actividades de representación, prestadas por terceros, a través de las cuales se colocan productos o se prestan servicios en el mercado;
- i) Las empresas de almacenes, tiendas, bazares, fondas, cafés y otros establecimientos semejantes;
- j) Las actividades mercantiles realizadas por medio de establecimientos físicos o sitios virtuales, donde se oferten productos o servicios;
- k) El contrato de seguro;
- l) Todo lo concerniente a letras de cambio o pagarés a la orden, aún entre no comerciantes; las remesas de dinero de una plaza a otra, hechas en virtud de un contrato de cambio, y todo lo concerniente a libranzas entre comerciantes solamente, o por actos de comercio de parte del que suscribe la libranza;
- m) El depósito de mercaderías; y, en general, la tenencia de bienes a título oneroso;
- n) Las actividades de interrelación derivadas de los contratos existentes entre los prestadores de servicios de transporte y sus usuarios;
- o) El contrato de operación logística;
- p) La prenda, y otras garantías que se regulen en este Código;
- q) Las operaciones de crédito;
- r) La colaboración empresarial cuando está encaminada a realizar actos de comercio; y,
- s) Otros de los que trata este Código.

Se tendrán así mismo como actos de comercio todos los relacionados con actividades o empresas de comercio, y los ejecutados por cualquier persona para asegurar el cumplimiento de obligaciones comerciales” (Lexis, 2019).

1.4.4.3. Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones COPCI

“Art. 1.- Ambito.- 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.

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. Así también impulsará toda la actividad productiva a nivel nacional, en todos sus niveles de desarrollo y a los actores de la economía popular y solidaria; así como la producción de bienes y servicios realizada por las diversas formas de organización de la producción en la economía, reconocidas en la Constitución de la República. De igual manera, se regirá por los principios que permitan una articulación internacional estratégica, a través de la política comercial, incluyendo sus instrumentos de aplicación y aquellos que facilitan el comercio exterior, a través de un régimen aduanero moderno transparente y eficiente.

Art. 2.- Actividad Productiva.- Se considerará actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado.

Art. 3.- Objeto.- El presente Código tiene por objeto regular el proceso productivo en las etapas de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas orientadas a la realización del Buen Vivir. Esta normativa busca también generar y consolidar las regulaciones que potencien, impulsen e incentiven la producción de mayor valor agregado, que establezcan las condiciones para incrementar productividad y promuevan la transformación de la matriz productiva, facilitando la aplicación de instrumentos de desarrollo productivo, que permitan generar empleo de calidad y un desarrollo equilibrado, equitativo, eco-eficiente y sostenible con el cuidado de la naturaleza.

Art. 4.- Fines.- La presente legislación tiene, como principales, los siguientes fines:

- a. Transformar la Matriz Productiva, para que esta sea de mayor valor agregado, potenciadora de servicios, basada en el conocimiento y la innovación; así como ambientalmente sostenible y ecoeficiente;
- b. Democratizar el acceso a los factores de producción, con especial énfasis en las micro, pequeñas y medianas empresas, así como de los actores de la economía popular y solidaria;
- c. Fomentar la producción nacional, comercio y consumo sustentable de bienes y servicios, con responsabilidad social y ambiental, así como su comercialización y uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas;
- d. Generar trabajo y empleo de calidad y dignos, que contribuyan a valorar todas las formas de trabajo y cumplan con los derechos laborales;
- e. Generar un sistema integral para la innovación y el emprendimiento, para que la ciencia y tecnología potencien el cambio de la matriz productiva; y para contribuir a la construcción de una sociedad de propietarios, productores y emprendedores;
- f. Garantizar el ejercicio de los derechos de la población a acceder, usar y disfrutar de bienes y servicios en condiciones de equidad, óptima calidad y en armonía con la naturaleza;
- g. Incentivar y regular todas las formas de inversión privada en actividades productivas y de servicios, socialmente deseables y ambientalmente aceptables;
- h. Regular la inversión productiva en sectores estratégicos de la economía, de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo;
- i. Promocionar la capacitación técnica y profesional basada en competencias laborales y ciudadanas, que permita que los resultados de la transformación sean apropiados por todos;
- j. Fortalecer el control estatal para asegurar que las actividades productivas no sean afectadas por prácticas de abuso del poder del mercado, como prácticas monopólicas, oligopólicas y en general, las que afecten el funcionamiento de los mercados;
- k. Promover el desarrollo productivo del país mediante un enfoque de competitividad sistémica, con una visión integral que incluya el desarrollo territorial y que articule en forma coordinada los objetivos de carácter macroeconómico, los principios y patrones básicos del desarrollo de la sociedad; las acciones de los productores y empresas; y el entorno jurídico -institucional;
- l. Impulsar el desarrollo productivo en zonas de menor desarrollo económico;

- m. Establecer los principios e instrumentos fundamentales de la articulación internacional de la política comercial de Ecuador;
- n. Potenciar la sustitución estratégica de importaciones;
- o. Fomentar y diversificar las exportaciones;
- p. Facilitar las operaciones de comercio exterior;
- q. Promover las actividades de la economía popular, solidaria y comunitaria, así como la inserción y promoción de su oferta productiva estratégicamente en el mundo, de conformidad con la Constitución y la ley;
- r. Incorporar como un elemento transversal en todas las políticas productivas, el enfoque de género y de inclusión económica de las actividades productivas de pueblos y nacionalidades;
- s. Impulsar los mecanismos que posibiliten un comercio justo y un mercado transparente;
- y, t. Fomentar y apoyar la investigación industrial y científica, así como la innovación y transferencia tecnológica.

LIBRO I

DEL DESARROLLO PRODUCTIVO, MECANISMOS Y ORGANOS DE COMPETENCIA

TITULO I

Del Desarrollo Productivo y su Institucionalidad

Capítulo I

Del Rol del Estado en el Desarrollo Productivo

Art. 5.- Rol del Estado.- El Estado fomentará el desarrollo productivo y la transformación de la matriz productiva, mediante la determinación de políticas y la definición e implementación de instrumentos e incentivos, que permitan dejar atrás el patrón de especialización dependiente de productos primarios de bajo valor agregado.

Para la transformación de la matriz productiva, el Estado incentivará la inversión productiva, a través del fomento de:

- a. La competitividad sistémica de la economía a través de la provisión de bienes públicos como la educación, salud, infraestructura y asegurando la provisión de los servicios básicos necesarios, para potenciar las vocaciones productivas de los territorios y el talento humano de las ecuatorianas y ecuatorianos. El Estado establecerá como objetivo nacional el alcance de una productividad adecuada de todos los actores de la economía, empresas, emprendimientos y gestores de la economía popular y solidaria, mediante el

fortalecimiento de la institucionalidad y la eficiencia en el otorgamiento de servicios de las diferentes instituciones que tengan relación con la producción;

b. El establecimiento y aplicación de un marco regulatorio que garantice que ningún actor económico pueda abusar de su poder de mercado, lo que se establecerá en la ley sobre esta materia;

c. El desarrollo productivo de sectores con fuertes externalidades positivas a fin de incrementar el nivel general de productividad y las competencias para la innovación de toda la economía, a través del fortalecimiento de la institucionalidad que establece este Código;

d. La generación de un ecosistema de innovación, emprendimiento y asociatividad mediante la articulación y coordinación de las iniciativas públicas, privadas y populares y solidarias de innovación y transferencia tecnológica productivas, y la vinculación de investigación a la actividad productiva.

Así también fortalecerá los institutos públicos de investigación y la inversión en el mejoramiento del talento humano, a través de programas de becas y financiamiento de estudios de tercer y cuarto nivel;

e. La implementación de una política comercial al servicio del desarrollo de todos los actores productivos del país, en particular, de los actores de la economía popular y solidaria y de la micro, pequeñas y medianas empresas, y para garantizar la soberanía alimentaria y energética, las economías de escala y el comercio justo, así como su inserción estratégica en el mundo;

f. La profundización del acceso al financiamiento de todos los actores productivos, a través de adecuados incentivos y regulación al sistema financiero privado, público y popular y solidario, así como del impulso y desarrollo de la banca pública destinada al servicio del desarrollo productivo del país;

g. La mejora de la productividad de los actores de la economía popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas empresas, para participar en el mercado interno, y, eventualmente, alcanzar economías de escala y niveles de calidad de producción que le permitan internacionalizar su oferta productiva;

h. Un desarrollo logístico y de infraestructura que potencie la transformación productiva, para lo que el Estado generará las condiciones para promover la eficiencia del transporte marítimo, aéreo y terrestre, bajo un enfoque integral y una operación de carácter multimodal;

- i. La producción sostenible a través de la implementación de tecnologías y prácticas de producción limpia; y,
- j. La territorialización de las políticas públicas productivas, de manera que se vayan eliminando los desequilibrios territoriales en el proceso de desarrollo” (Lexis, 2018).

1.4.4.4. Ley de Régimen tributario Interno

“Art. 1.- Objeto del impuesto.- Establécese el impuesto a la renta global que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades nacionales o extranjeras, de acuerdo con las disposiciones de la presente Ley.

Art. 2.- Concepto de renta.- Para efectos de este impuesto se considera renta:

1.- Los ingresos de fuente ecuatoriana obtenidos a título gratuito o a título oneroso provenientes del trabajo, del capital o de ambas fuentes, consistentes en dinero, especies o servicios; y

2.- Los ingresos obtenidos en el exterior por personas naturales domiciliadas en el país o por sociedades nacionales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98 de esta Ley.

Art. 3.- Sujeto activo.- El sujeto activo de este impuesto es el Estado. Lo administrará a través del Servicio de Rentas Internas.

Art. 4.- Sujetos pasivos.- Son sujetos pasivos del impuesto a la renta las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o no en el país, que obtengan ingresos gravados de conformidad con las disposiciones de esta Ley.

Los sujetos pasivos obligados a llevar contabilidad, pagarán el impuesto a la renta en base de los resultados que arroje la misma.

Art. (...).- Partes relacionadas.- Para efectos tributarios se considerarán partes relacionadas a las personas naturales o sociedades, domiciliadas o no en el Ecuador, en las que una de ellas participe directa o indirectamente en la dirección, administración, control o capital de la otra; o en las que un tercero, sea persona natural o sociedad domiciliada o no en el Ecuador, participe directa o indirectamente, en la dirección, administración, control o capital de éstas.

Se considerarán partes relacionadas, los que se encuentran inmersos en la definición del inciso primero de este artículo, entre otros casos los siguientes:

- 1) La sociedad matriz y sus sociedades filiales, subsidiarias o establecimientos permanentes.

- 2) Las sociedades filiales, subsidiarias o establecimientos permanentes, entre sí.
- 3) Las partes en las que una misma persona natural o sociedad, participe indistintamente, directa o indirectamente en la dirección, administración, control o capital de tales partes.
- 4) Las partes en las que las decisiones sean tomadas por órganos directivos integrados en su mayoría por los mismos miembros.
- 5) Las partes, en las que un mismo grupo de miembros, socios o accionistas, participe indistintamente, directa o indirectamente en la dirección, administración, control o capital de éstas.
- 6) Los miembros de los órganos directivos de la sociedad con respecto a la misma, siempre que se establezcan entre éstos relaciones no inherentes a su cargo.
- 7) Los administradores y comisarios de la sociedad con respecto a la misma, siempre que se establezcan entre éstos relaciones no inherentes a su cargo.
- 8) Una sociedad respecto de los cónyuges, parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de los directivos; administradores; o comisarios de la sociedad.
- 9) Una persona natural o sociedad y los fideicomisos en los que tenga derechos.

Para establecer la existencia de algún tipo de relación o vinculación entre contribuyentes, la Administración Tributaria atenderá de forma general a la participación accionaria u otros derechos societarios sobre el patrimonio de las sociedades, los tenedores de capital, la administración efectiva del negocio, la distribución de utilidades, la proporción de las transacciones entre tales contribuyentes, los mecanismos de precios usados en tales operaciones.

También se considerarán partes relacionadas a sujetos pasivos que realicen transacciones con sociedades domiciliadas, constituidas o ubicadas en una jurisdicción fiscal de menor imposición, o en Paraísos Fiscales.

Así mismo, la Administración Tributaria podrá establecer partes relacionadas por presunción cuando las transacciones que se realicen no se ajusten al principio de plena competencia. Podrá considerar también partes relacionadas por presunción a los sujetos pasivos y a la persona natural, sociedad, o grupo económico con quien realice ventas o compras de bienes, servicios u otro tipo de operaciones, en los porcentajes definidos en el Reglamento” (SRI, 2015).

1.4.4.5. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

“Art. 1.- Ambito y Objeto.- Las disposiciones de la presente Ley son de orden público de interés social, sus normas por tratarse de una Ley de carácter orgánico, prevalecerán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias. En caso de duda en la interpretación de esta Ley, se la aplicará en el sentido más favorable al consumidor.

El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relaciones entre las partes.

Art. 2.- Definiciones.- Para efectos de la presente ley, se entenderá por:

Anunciante.- Aquel proveedor de bienes o de servicios que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información referida a sus productos o servicios.

Consumidor.- Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiriera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario.

Contrato de Adhesión.- Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos impresos o en formularios sin que el consumidor, para celebrarlo, haya discutido su contenido.

Derecho de Devolución.- Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio, en los plazos previstos en esta Ley, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas, siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente, sino por correo, catálogo, teléfono, internet, u otros medios similares.

Especulación.- Práctica comercial ilícita que consiste en el aprovechamiento de una necesidad del mercado para elevar artificiosamente los precios, sea mediante el ocultamiento de bienes o servicios, o acuerdos de restricción de ventas entre proveedores, o la renuencia de los proveedores a atender los pedidos de los consumidores pese a haber existencias que permitan hacerlo, o la elevación de los precios de los productos por sobre los índices oficiales de inflación, de precios al productor o de precios al consumidor.

Información Básica Comercial.- Consiste en los datos, instructivos, antecedentes, indicaciones o contraindicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio.

Oferta.- Práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúa el proveedor al consumidor.

Proveedor.- Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.

Publicidad.- La comunicación comercial o propaganda que el proveedor dirige al consumidor por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio. Para el efecto la información deberá respetar los valores de identidad nacional y los principios fundamentales sobre seguridad personal y colectiva.

Distribuidores o Comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual venden o proveen al por mayor o al detal, bienes destinados finalmente a los consumidores, aún cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

Productores o Fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.

Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual importan bienes para su venta o provisión en otra forma al interior del territorio nacional.

Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores” (Lexis, 2000).

1.4.4.6 Normas ISO 9001:2015

“8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;
- b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;

c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.

La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

8.4.2 Tipo y alcance del control

La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

La organización debe:

- a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;
- b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;
- c) tener en consideración:
 - 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
 - 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;
- d) determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

8.4.3 Información para los proveedores externos

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:

- a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;
- b) la aprobación de:
 - 1) productos y servicios;
 - 2) métodos, procesos y equipos;
 - 3) la liberación de productos y servicios;
- c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- d) las interacciones del proveedor externo con la organización;

e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;

f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo” (Secretaría Central de ISO, 2015).

NIC 2 - Inventarios

“Objetivo

El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo, para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de ese costo, así como para el subsiguiente reconocimiento como un gasto del periodo, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable. También suministra directrices sobre las fórmulas del costo que se usan para atribuir costos a los inventarios.

Definiciones

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

Inventarios son activos:

- (a) poseídos para ser vendidos en el curso normal de la operación;
- (b) en proceso de producción con vistas a esa venta; o
- (c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios.

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

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

7 El valor neto realizable hace referencia al importe neto que la entidad espera obtener por la venta de los inventarios, en el curso normal de la operación. El valor razonable refleja el importe por el cual este mismo inventario podría ser intercambiado en el

mercado, entre compradores y vendedores interesados y debidamente informados. El primero es un valor específico para la entidad, mientras que el último no. El valor neto realizable de los inventarios puede no ser igual al valor razonable menos los costos de venta.

8 Entre los inventarios también se incluyen los bienes comprados y almacenados para su reventa, entre los que se encuentran, por ejemplo, las mercaderías adquiridas por un minorista para su reventa a sus clientes, y también los terrenos u otras propiedades de inversión que se tienen para ser vendidos a terceros. También son inventarios los productos terminados o en curso de fabricación mantenidos por la entidad, así como los materiales y suministros para ser usados en el proceso productivo. En el caso de un prestador de servicios, tal como se describe en el párrafo 19, los inventarios incluirán el costo de los servicios para los que la entidad aún no haya reconocido el ingreso de operación correspondiente (véase la NIC 18 Ingresos de Actividades Ordinarias).

Medición de Inventarios

9 Los inventarios se medirán al costo o al valor neto realizable, según cual sea menor.

Costo de los inventarios

10 El costo de los inventarios comprenderá todos los costos derivados de su adquisición y transformación, así como otros costos en los que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actuales.

Costos de adquisición

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

Costos de transformación

12 Los costos de transformación de los inventarios comprenderán aquellos costos directamente relacionados con las unidades producidas, tales como la mano de obra directa. También comprenderán una parte, calculada de forma sistemática, de los costos indirectos, variables o fijos, en los que se haya incurrido para transformar las materias primas en productos terminados. Son costos indirectos fijos los que permanecen relativamente constantes, con independencia del volumen de producción, tales como la amortización y mantenimiento de los edificios y equipos de la fábrica, así como el costo

de gestión y administración de la planta. Son costos indirectos variables los que varían directamente, o casi directamente, con el volumen de producción obtenida, tales como los materiales y la mano de obra indirecta.

13 El proceso de distribución de los costos indirectos fijos a los costos de transformación se basará en la capacidad normal de trabajo de los medios de producción. Capacidad normal es la producción que se espera conseguir en circunstancias normales, considerando el promedio de varios periodos o temporadas, y teniendo en cuenta la pérdida de capacidad que resulta de las operaciones previstas de mantenimiento. Puede usarse el nivel real de producción siempre que se aproxime a la capacidad normal. La cantidad de costo indirecto fijo distribuido a cada unidad de producción no se incrementará como consecuencia de un nivel bajo de producción, ni por la existencia de capacidad ociosa. Los costos indirectos no distribuidos se reconocerán como gastos del periodo en que han sido incurridos. En periodos de producción anormalmente alta, la cantidad de costo indirecto distribuido a cada unidad de producción se disminuirá, de manera que no se valoren los inventarios por encima del costo. Los costos indirectos variables se distribuirán, a cada unidad de producción, sobre la base del nivel real de uso de los medios de producción.

14 El proceso de producción puede dar lugar a la fabricación simultánea de más de un producto. Este es el caso, por ejemplo, de la producción conjunta o de la producción de productos principales junto a subproductos. Cuando los costos de transformación de cada tipo de producto no sean identificables por separado, se distribuirá el costo total, entre los productos, utilizando bases uniformes y racionales. La distribución puede basarse, por ejemplo, en el valor de mercado de cada producto, ya sea como producción en curso, en el momento en que los productos comienzan a poder identificarse por separado, o cuando se complete el proceso productivo. La mayoría de los subproductos, por su propia naturaleza, no poseen un valor significativo. Cuando este es el caso, se miden frecuentemente al valor neto realizable, deduciendo esa cantidad del costo del producto principal. Como resultado de esta distribución, el importe en libros del producto principal no resultará significativamente diferente de su costo” (Deloitte, 2019).

“Constar como empacadora aprobada en el INP.

La empacadora de camarón deberá constar como aprobada por el Instituto Nacional de Pesca según Reglamento a la ley de pesca y desarrollo pesquero conforme decreto ejecutivo # 3198 aprobado en el Registro Oficial # 690 el día 24-10-2002 en la presidencia

de Dr. Gustavo Noboa Bejarano, que en el inciso segundo del Art. 40 de mencionada ley se determina que sólo las empresas clasificadas podrán exportar productos pesqueros.

Requisitos para clasificarse en Dirección General de Pesca

Actualmente la compañía está registrada en la Dirección General de Pesca para lo cual procedió a recopilar la siguiente información:

- ✓ Solicitud al Director General de Pesca.
- ✓ Escritura de constitución.
- ✓ Certificado de la Superintendencia de Compañías.
- ✓ Nombramiento del representante legal.
- ✓ Escritura de propiedad del terreno o contrato de arriendo con promesa de compra-venta.
- ✓ Contrato de abastecimiento de materia prima para los productos que va a procesar.
- ✓ Planos de distribución de la planta.
- ✓ Estudio técnico económico.
- ✓ Disponer de capital social o inversiones realizadas como mínimo el 40% de la inversión total.

Acta de producción efectiva otorgado por la Subsecretaría de Acuacultura

La compañía deberá obtener previa revisión de la planta procesadora la 'Acta de Producción Efectiva', documento otorgado por la Subsecretaría de Acuacultura que evalúa el tratamiento y empaque de productos provenientes de piscinas de camarón o camarónicas, desde la cosecha hasta la fase de embarque.

Para esto la Subsecretaría evalúa el origen de producto, los equipos y personal para el proceso de producción.

Acta de producción efectiva otorgado por la Subsecretaría de Recursos Pesqueros

La compañía deberá obtener previa revisión de la planta procesadora la 'Acta de Producción Efectiva', documento otorgado por la Subsecretaría de Recursos Pesqueros, que evalúa el tratamiento y empaque de productos provenientes del mar, desde la captura hasta la fase de embarque. Para esto la Subsecretaría verifica el origen del producto, los equipos y personal para el proceso de producción.

Requisitos de etiquetado del producto

Requisito fundamental para la especificación técnica del producto, el etiquetado proviene de forma directa por dos derechos del consumidor como lo son el de la seguridad y el de la información. La Directiva de la Comunidad Europea establece los requisitos obligatorios mínimos, entre ellos están.

1) Denominación de venta: deberá contener una indicación del estado físico y el procedimiento de tratamiento del producto (por ejemplo, en polvo, liofilizado, congelado, concentrado, ahumado, etc.), en el caso en que la omisión de dicha indicación pudiera inducir a confusión al comprador. Por otra parte, la indicación en su caso de un tratamiento ionizante tiene siempre carácter obligatorio.

2) Lista de los ingredientes: debe ser precedida por el término 'Ingredientes', éstos deben enumerarse en orden decreciente de su importancia en peso (excepción mezclas de frutas y hortalizas) y designarse mediante su nombre específico, a reserva de las excepciones previstas:

En el anexo I (Categorías de ingredientes cuya indicación de categoría puede sustituir a la del nombre específico, por ejemplo: 'aceite', 'manteca de cacao', 'queso', 'hortalizas', etc.).

En el anexo II (Categorías de ingredientes que deben designarse obligatoriamente con el nombre de su categoría seguido de sus nombres específicos o del número Comunidad Europea, por ejemplo: 'colorante', 'acidulante', 'emulgente', 'humectante', etc.).

En el anexo III (Designación de los aromas).

3) La fecha de duración mínima o fecha de caducidad: indicación del día, el mes y el año, salvo en el caso de los productos alimenticios cuya duración sea inferior a 3 meses (basta indicar el día y el mes), de aquellos cuya duración máxima no sobrepase los dieciocho meses (basta indicar el mes y el año) o cuya duración sea superior a dieciocho meses (basta indicar el año).

Requisitos de embalajes del producto

Todos los materiales que entran en contacto con los alimentos deben estar fabricados en conformidad con las buenas prácticas de fabricación para que, en las condiciones normales o previsibles de empleo, no transfieran sus componentes a los alimentos en cantidades que puedan:

- ✓ No deben representar un peligro para la salud humana.
- ✓ No deben provocar una modificación inaceptable de la composición de los alimentos.
- ✓ No deben provocar una alteración de las características organolépticas.

Las fundas o cajetas parafinadas son empacadas en cajas de cartones craft o pre-impreso de acuerdo a la presentación solicitada por el cliente. En los cartones contenedores debe constar información de la empresa que procesa el producto, información nutricional, fecha de elaboración y vencimiento, código de barras si es requerido. Cada uno de estos

cartones son colocados sobre una tarima o pallet (sean de madera, plástico, metal o cartón) y se almacena hasta la fecha de embarque.

Requisitos de empaque del producto

El empaque del producto es muy importante, la compañía vende el camarón en dos presentaciones:

La primera presentación de empaque es en fundas, que pueden ser de alta y baja densidad, estas fundas deberán soportar el frío y se las realiza con material 100% virgen como lo exige el Ministerio de Salud Pública (MSP) y el Instituto Nacional de Pesca (INP), la presentación será conforme las exigencias del cliente pudiendo optar entre pre-impresas o sin impresión, además se coloca etiquetas con información del producto.

La segunda presentación de empaque es en cajetas parafinadas, estas cajas al igual que las fundas pueden ser blancas o pre-impresas con información de la marca del proveedor o del cliente, esto depende de cómo se realice la negociación, los proveedores de cajas debe estar certificados para la venta de este producto; además se coloca etiquetas con información del producto o código de barras si es necesario.

Requisitos generales de higiene: Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

Son los principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los alimentos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.

La ejecución de procesos productivos, como la preparación, transformación, fabricación, envasado, empaquetado requiere estricto control y supervisión de:

- ✓ El diseño y el mantenimiento de los locales y el equipamiento.
- ✓ La higiene antes, durante y después de las operaciones.
- ✓ La higiene personal.
- ✓ La formación en procedimientos de higiene y de trabajo.
- ✓ El control de plagas.
- ✓ La calidad del agua.
- ✓ El control de la temperatura.
- ✓ El control de los alimentos que entran en el establecimiento que salen de éste y de la documentación que los acompañe.

Norma de procedimientos de operaciones estándares de saneamiento (SSOP)

La normativa de procedimientos de operaciones estándares de saneamiento indica que se debe mantener la seguridad y las condiciones de limpieza necesarias para prevenir

cualquier tipo de contaminación en las instalaciones en donde se desarrollan los distintos procesos. La finalidad de esta norma es lograr el correcto control en el etiquetado, almacenamiento y uso de compuestos tóxicos para elevar la protección en las diferentes etapas del proceso” (Román & Castillo, 2012).

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

De acuerdo con (Hérrnandez Sampieri, 2014) La investigación es “un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva. Se puede manifestar de tres formas: cuantitativa, cualitativa y mixta. Esta última implica combinar las dos primeras. Cada una es importante, valiosa y respetable por igual”.

Tomando como referencia la definición anterior el estudio se aplica al tema Análisis en la implementación del apartado “8.4 Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente – Norma ISO 9001:2015” y el Inventario en la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A., la cual se orienta hacia un enfoque cualitativo, en donde se utilizan diversos métodos para la recolección de datos para dar establecer criterios adecuados a fin de su fácil comprensión.

2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La metodología aplicada en el presente trabajo Análisis en la implementación del apartado “8.4 Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente – Norma ISO 9001:2015” y el Inventario en la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A., es cualitativa, descriptiva, explicativa y documental.

Según (Hérrnandez Sampieri, 2014) “Los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos. Son, hasta ahora, las mejores formas diseñadas por la humanidad para investigar y generar conocimientos.”

Enfoque cualitativo

De acuerdo con (Hernández Sampieri, 2014) “Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. Los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos”. Por tal razón se utiliza este enfoque porque por medio de la recolección de datos permite despejar indagar más sobre los temas que no están claros sin necesidad de utilizar el factor numérico, para llegar a una conclusión o veredicto sobre el problema.

Descriptivo

Aportando al tipo de estudio el autor (Hernández Sampieri, 2014) aporta que “se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren”. Para conocer la información necesaria de los diferentes procesos que ejecutan los proveedores externos de la empresa Exportquilsa, para el respectivo análisis de la importancia de conocerlos para confirmar la calidad de la materia prima que recibe la empresa.

Correlacional

Según (Hernández Sampieri, 2014) “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables”. Esto permite conocer la importancia de una buena planificación dentro de los procesos y subprocesos, en este caso se hace mención de que cómo puede afectar que los proveedores (camarón y empaque) no cumplan con los tiempos de entrega de los productos porque de cierta manera retrasan la actividad productiva de la empresa.

Explicativo

De acuerdo con (Hernández Sampieri, 2014) “Pretenden establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian. Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta.”. Esto se enfoca en los motivos por los cuales un proveedor no puede cumplir con sus tiempos de entrega establecidos, ya que esto puede ser por un factor endógeno o exógeno según la situación del mismo.

2.1.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1.1 De campo

De acuerdo con (Ríos Ramírez, 2017) “tiene como fuente de información el lugar y tiempo en que ocurren los hechos”. El tema que se desarrolló cumple con las características de la investigación de campo con respecto al concepto de este autor el lugar es la empresa Exportquilsa y el tiempo es la situación actual con los proveedores.

2.1.1.2 Documental

En base al aporte de (Ríos Ramírez, 2017) “recurre a la consulta de documentos para obtener sus resultados”. Se basó en información que proporcionó la empresa adicional de los diferentes documentos que se utilizaron en el presente trabajo.

2.1.1.3 No experimental

Según (Ríos Ramírez, 2017) “no se manipula las variables, por el contrario se observa los hechos en un contexto natural.”. Se observó los hechos que se presentaron con relación a sus proveedores con respecto a los procedimientos y tiempos de espera del producto.

2.2 METODOS DE INVESTIGACIÓN

Método Teórico

Según (Lopera Vélez, 2012) “posibilitan la interpretación conceptual de los datos empíricos encontrados”. Los datos fueron apreciados y proporcionados por la empresa, además de la información obtenida en las diferentes revistas de alto impacto que ayudaron a comprender de manera clara para el análisis de la misma.

Método Empírico

De acuerdo con (Lopera Vélez, 2012) “estudian fenómenos, objetos y procesos observables, confirmados mediante las hipótesis y las teorías, a través de la observación, la experimentación y/o la medición”. Se utilizó este método para el estudio de los diferentes procesos que realizan cada uno de los proveedores externos dentro de sus diferentes tipos de instalaciones.

2.2.1 INSTRUMENTACIÓN

Los instrumentos y las técnicas que fueron utilizados en la presente investigación son: la observación, el análisis documental y la entrevista.

2.2.1.1 Observación

Según (Ríos Ramírez, 2017) “Registra información primaria sobre un hecho o fenómeno observable (acontecimientos, características, comportamientos, etc.), sin que esto signifique preguntar.”. Se utilizó la herramienta de la observación para detectar falencias físicas visibles, con respecto a las inconsistencias de los tiempos establecidos por los proveedores con la empresa.

2.2.1.2 Análisis Documental

De acuerdo con (Ríos Ramírez, 2017) “Es una técnica que sirve para obtener información que se encuentre en documentos (expedientes, historias clínicas, registros...) que forman parte del estudio como fuente de información. Requiere determinar con precisión y los elementos o unidades a consultar, para formular los ítems de estudio”.

La información utilizada la proporcionó la empresa la cuál fue debidamente analizada con referencia al tema de estudio.

2.2.1.3 Entrevista

En base a la aportación de (Ríos Ramírez, 2017) “Es propia de las investigaciones sociales. La entrevista obtiene información a través de preguntas orales o escritas. En una entrevista, el investigador debe tener en cuenta que su apariencia sea adecuada al medio, asimismo debe poseer los conocimientos básicos de los datos a recoger”. Se realizaron las respectivas entrevistas al personal que requieren información sobre el inventario para realizar sus diferentes actividades.

2.2.1.3.1 Cuestionario

De acuerdo con (Ríos Ramírez, 2017) “Llamado por algunos autores como encuesta, es propio de la entrevista y está conformado por un conjunto de preguntas escritas que el investigador administra a las unidades de análisis, con la finalidad de obtener datos. Un instrumento que mide actitudes es la escala tipo Lickert”. Se utilizó cuestionarios de preguntas mixtas con una escala de 5 niveles, luego de escoger el nivel los entrevistados deben explicar el porqué de su respuesta.

“El diseño del cuestionario incluye las siguientes partes: título, está al inicio y menciona a quien va dirigido; código, es opcional e identifica a cada cuestionario; saludo, muestra respeto al entrevistado; lugar y fecha, es opcional y muestra dónde y cuándo se aplica; presentación o propósito, incluye el objetivo, importancia y los principios éticos; instrucciones, orientaciones breves y precisas para las respuestas; ítems, son las preguntas, de ser el caso numerarlas y agruparlas por categorías; y, deferencia, es el agradecimiento por la colaboración” (Ríos Ramírez, 2017).

“Preguntas cerradas o de alternativas fijas, presenta alternativas de respuesta. En ocasiones que exista excesivas respuestas para un determinado ítem es recomendable incluir ‘otra respuesta’ para que el instrumento no resulte extenso. Este tipo de preguntas facilita el procesamiento estadístico.

Según el número de alternativas, pueden ser: dicotómicas, cuando tienen dos alternativas de respuestas; y, politómicas o de respuesta múltiple, cuando tienen varias alternativas de respuesta. Es recomendable en la medida que sea posible, que las preguntas se ordenen verticalmente para evitar confusión” (Ríos Ramírez, 2017).

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1 POBLACIÓN

De acuerdo con (Ríos Ramírez, 2017) “Conjunto o la totalidad de un grupo de elementos, casos u objetos que se quiere investigar. Está determinada por sus características.”.

En la actualidad la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A., dentro de su personal administrativo están los jefes de áreas y personas que desenvuelven funciones administrativas como los departamentos de ventas, comercio exterior, contabilidad, RRHH entre otros. Por otra parte, están los trabajadores de planta personal obrero, los cuales forman parte del personal de descabezado, cámara, masterizado, embarque, IQF y analistas de calidad. La población es únicamente el personal que conoce del inventario como lo es el jefe de Cámara y Gerente General con respecto a la empresa, adicional se buscó el argumento de un experto quien es la jefa de Operaciones de la empresa Bureau Veritas, es decir, que la población es finita.

Tabla 1 Números de trabajadores de Exportquilsa & Productores Asociados S.A.

Proceso	N° de empleados
Planta	350
Administrativo	80
Total	430

Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: Exportquilsa & Productores Asociados S.A.

Tabla 2 Población.

N	Nombre	Cargo	Empresa
1	Ing. Andrés Sánchez	Gerente General	Exportquilsa & Productores Asociados S. A
2	Ing. Joffre Ochoa	Jefe de cámara	Exportquilsa & Productores Asociados S. A
3	Ing. Marjorie Rivera	Jefa de operaciones	Bureau Veritas

Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: Entrevistados.

2.3.2 MUESTRA

Según (Ríos Ramírez, 2017) “subconjunto representativo de la población. Se asume que los resultados encontrados en la muestra son válidos para la población”. En la muestra se consideró a las personas que deben tener el conocimiento del inventario físico, para desarrollar las diferentes actividades que son necesarias para sus funciones, los cuales son el jefe de cámara quien es el responsable del producto que ingresa y sale de la cámara de frío y el Gerente General por parte de la empresa y la jefa de operaciones de la empresa Bureau Veritas.

2.4 HIPÓTESIS

De acuerdo con (Ríos Ramírez, 2017) “define a la hipótesis como una proposición afirmativa, fundamentada por un marco teórico, que explica o responde de manera tentativa al problema, pudiendo ésta ser aceptada o rechazada a través de la comprobación empírica”.

Hipótesis general

La aplicación del apartado “8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente” - ISO 9001:2015 influye al momento de implementarlo en el Inventario en la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador, 2021-2022.

Hipótesis específicas

Las generalidades de evaluación y control influyen en el Inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas.

Los tipos de alcance y control influyen en el Inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador.

La información para los proveedores externos influye el Inventario en la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador.

2.5 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

HIPOTESIS	CONCEPTUALIZACIÓN	VARIABLES	DIMENSIONES	PREGUNTAS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>La aplicación del apartado “8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, para tener un historial de que sus proveedores cumplen con los requisitos establecidos por la empresa garantizando altos estándares de calidad.</p> <p>Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador, 2021-2022.</p>	<p>Documentar los procesos, productos y servicios suministrados externamente, para tener un historial de que sus proveedores cumplen con los requisitos establecidos por la empresa garantizando altos estándares de calidad.</p>	<p>X: Apartado 8.4 Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente.</p> <p>Y: Inventario</p>	X1: Generalidades de evaluación y control.	<p>1. ¿Considera usted que definir e implementar políticas y procedimientos de evaluación y control ayuda a una adecuada gestión de inventarios en la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A.?</p> <p>2. ¿Considera usted que las actividades del inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. son llevadas de acuerdo a normas establecidas?</p> <p>3. ¿Considera usted que el administrador, directivos, altos mandos, deben involucrarse en el control de las actividades de los inventarios en la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A.?</p>	<p>Técnica: Entrevista con el personal administrativo de Exportquilsa & Productores Asociados S.A.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>
			X2: Tipos y alcance de control.	<p>4. ¿Considera usted qué definir tipos y alcances de control permitirá llevar un mejor control de procesos, productos y servicios suministrados externamente sobre el inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A.?</p> <p>5. ¿Cree usted que el uso de indicadores aporta a una correcta gestión del inventario en la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A.?</p> <p>6. ¿Considera usted que la aplicación de las TICS ayudará a tener un mejor control sobre los procesos, productos y servicios suministrados externamente en el inventario de la empresa Exportquilsa?</p>	
			X3: Información para proveedores externos.	<p>7. ¿Considera usted que la organización debe realizar actividades de verificación en las instalaciones del proveedor externo?</p> <p>8. ¿Considera usted que la empresa Exportquilsa debe de realizar el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo?</p> <p>9. ¿Considera usted que se debe asegurarse de la adecuación de sus requisitos y comunicar a su proveedor externo para un control de procesos, productos y servicios suministrados externamente en el inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A.?</p>	
			Y: Inventario	<p>10. ¿Considera usted que la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. debe planificar de manera correcta las actividades para suministrar los inventarios y esto a su vez permite cumplir con las actividades de producción en el tiempo adecuado y brindar calidad en la atención al cliente?</p> <p>11. ¿Considera usted que para el manejo correctamente del Inventario en la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A., el personal debe estar capacitado y actualizado en las actividades a realizar?</p> <p>12. ¿Considera usted que tener una adecuada infraestructura y procedimientos ayuda a la correcta gestión de los inventarios permitiendo desarrollar un adecuado control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente?</p> <p>13. ¿Cree usted que establecer el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, beneficie a un correcto manejo de inventarios en la empresa Exportquilsa & Productores asociados S.A.?</p>	

CAPITULO III

RESULTADOS OBTENIDOS – RESULTADOS ANÁLISIS Y PROPUESTA

3.1 ANALISIS, INTERPRETACIÓN DISCUCIÓN

Se procedió a reunir la información obtenida en las diferentes entrevistas realizadas a personas específicas, como lo son el gerente general y jefe de cámara de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. además se logró realizar una entrevista a un profesional experto en este caso la jefa de operaciones de la empresa Bureau Veritas, la cual es una empresa que ofrece el servicio de calidad y certifica el cumplimiento de las normas ISO.

Las preguntas fueron elaboradas para su fácil comprensión y entendimiento de las mismas, buscando validar la información recaudada en base al tema principal y sus variables. Permitiendo a los entrevistados a fundamentar su respuesta las cuales fueron de mucha relevancia para la presente investigación.

A continuación, se muestra los entrevistados y sus respectivos cargos.

Tabla 2 Entrevistados

N	Nombre	Cargo	Empresa
1	Ing. Andrés Sánchez	Gerente General	Exportquilsa & Productores Asociados S. A
2	Ing. Joffre Ochoa	Jefe de cámara	Exportquilsa & Productores Asociados S. A
3	Ing. Marjorie Rivera	Jefa de operaciones	Bureau Veritas

Elaborado por: Edison Mora C.

Se detallará el cuestionario de preguntas para recabar información importante para la investigación mediante la entrevista, el mismo que consta de 13 preguntas abiertas y el orden de las respuestas se diseñó con la numeración que se le otorgó a cada entrevistado.

Tabla 3 Pregunta N1.

Pregunta 1.	
¿Considera usted que definir e implementar políticas y procedimientos de evaluación y control ayuda a una adecuada gestión de inventarios en la empresa Exportquilisa & Productores Asociados S.A.?	
Entrevistado N1	Sí, debido a que esto ayuda a fortalecer a la empresa y a su vez previene de pérdidas de recursos.
Entrevistado N2	Al tratarse del sector camaronero que tiene cambios constantes y ser tan dinámico documentar como debe ser la gestión del manejo del inventario en cuanto a capacidades de Producción vs almacenamiento y tiempos de reacción para los despachos, es una guía para obtener una buena gestión en la cadena de valor en la organización.
Entrevistado N3	El sector exportador es una prioridad en la economía del país, por lo que es importante un adecuado manejo de los procesos de calidad.

Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: Respuesta de entrevistas

Tabla 4 Pregunta 2.

Pregunta 2.	
¿Considere usted que las actividades del inventario de la empresa Exportquilisa & Productores Asociados S.A. son llevados de acuerdo a normas establecidas?	
Entrevistado N1	Sí, porque este es un requisito del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, que la empresa debe cumplir.
Entrevistado N2	Son evidenciados al no tener reprocesos, excesos de producto y al no tener inventario antiguo.
Entrevistado N3	Es importante destacar que mientras no existe reprocesamientos, inventarios obsoletos o sobreproducción, el inventario cumple su función (mantener productos de manera adecuada para una adecuada distribución)

Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: Respuesta de entrevistas

Tabla 5 Pregunta N3.

Pregunta 3. ¿Considera usted que el administrador, directivos, altos mandos, deben involucrarse en el control de las actividades de los inventarios en la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A.?	
Entrevistado N1	Sí, porque este es un requisito del SGCS BASC que la empresa debe cumplir y es de más importante que desde la alta dirección se evidencie el compromiso y liderazgo sobre el control de los mismos.
Entrevistado N2	Siendo el inventario la cuenta de que se materializa monetariamente cuando el cliente recibe el producto, debe ser procesado y vendido en corto tiempo, para ello se necesita que todas las áreas de la cadena de valor trabajen coordinadamente para obtener una buena gestión.
Entrevistado N3	Mantener un buen inventario y procesos de producción adecuados, evita que se den pérdidas monetarias cuantiosas que afectan directamente a la empresa, por lo que es muy importante que altos mandos se mantengan al tanto de los cambios o mejoras para un mejor desempeño.

Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: Respuesta de entrevistas

Tabla 6 Pregunta N4.

Pregunta 4. ¿Considera usted qué definir tipos y alcances de control permitirá llevar un mejor control de procesos, productos y servicios suministrados externamente sobre el inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A.?	
Entrevistado N1	Es muy importante que la empresa tenga definidos sus alcances para poder llevar un mejor control y reducir riesgos.
Entrevistado N2	Los controles de inventario externo deben ser más exigentes por la vulnerabilidad del stock y el buen uso de las marcas si el caso.
Entrevistado N3	Mantener un control sobre los inventarios externos, debe ser esencial para evitar falencias en el stock de los productos y marcas.

Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: Respuesta de entrevistas

Tabla 7 Pregunta N5.

Pregunta 5. ¿Cree usted que el uso de indicadores aporta a una correcta gestión del inventario en la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A.?	
Entrevistado N1	Si, esto permite determinar el desvió entre lo planeado y lo realizado, y como efecto corregir los errores para alcanzar los objetivos.
Entrevistado N2	Además de ser monitoreado diariamente aportan a la toma de decisiones y a la innovación constante para la gestión de Inventarios.
Entrevistado N3	El manejo de indicadores ayuda a un monitoreo y evaluación constante con respecto a las gestiones de inventarios, además de contribuir en mejoras constantes.

Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: Respuesta de entrevistas

Tabla 8 Pregunta N6.

Pregunta 6. ¿Considera usted que la aplicación de las TICS ayudará a tener un mejor control sobre los procesos, productos y servicios suministrados externamente en el inventario de la empresa Exportquilsa?	
Entrevistado N1	En la actualidad el uso de las TICS se ha vuelto algo necesario y está demostrado que estas ayudan a que el trabajo se realice de manera eficaz y eficiente.
Entrevistado N2	La tecnología es parte del crecimiento y un gran aporte al control automatizado, obtenemos información en línea y confiable.
9Entrevistado N3	El desarrollo tecnológico debe ir de la mano con gestiones de procesos y más aún en inventarios, esto evitara minimizar riesgos constantes en los inventarios.

Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: Respuesta de entrevistas

Tabla 9 Pregunta N7.

Pregunta 7. ¿Considera usted que la organización debe realizar actividades de verificación en las instalaciones del proveedor externo?	
Entrevistado N1	Sí, debido a la actividad (Exportación) que realiza la empresa, es muy importante conocer las instalaciones de los proveedores con el fin de reducir riesgos y llevar un control de los mismos.
Entrevistado N2	Por supuesto es una actividad del área de Abastecimiento quien entablaría una relación y conocer al proveedor, evaluando la capacidad y el compromiso de entregas de suministros y /o MP.
Entrevistado N3	Esta actividad ayuda a conocer y mantener una cultura de confiabilidad con respecto a los procesos que se brindan.

Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: Respuesta de entrevistas

Tabla 10 Pregunta N8.

Pregunta 8. ¿Considera usted que la empresa Exportquilsa debe de realizar el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo?	
Entrevistado N1	Sí, porque este es un requisito del SGCS BASC que la empresa debe cumplir y además que ayuda a conocer si los proveedores cuentan o están cumpliendo con alguna norma ISO.
Entrevistado N2	La evaluación del proveedor nos daría confianza en los tiempos de entrega y calidad que se requiere para llevar a cabo nuestra operación de proceso y servicio a nuestro cliente.
Entrevistado N3	Es de vital importancia la evaluación para generar confiabilidad en la calidad del producto y del servicio.

Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: Respuesta de entrevistas

Tabla 11 Pregunta N9.

Pregunta 9. ¿Considera usted que se debe asegurarse de la adecuación de sus requisitos y comunicar a su proveedor externo para un control de procesos, productos y servicios suministrados externamente en el inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A.?	
Entrevistado N1	Sí, se debe tener y dejar en claro a proveedores externos cuales son nuestros requisitos para evitar errores y trabajar de manera eficaz.
Entrevistado N2	Debemos ser exigentes con nuestros proveedores como nuestros clientes lo son con nosotros cumpliendo las expectativas y recibir la confianza necesaria.
Entrevistado N3	Es sumamente necesario mantener comunicación cliente proveedor de esta manera se deben y se pueden cumplir con las exigencias de ambas partes para una operación de éxito.

Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: Respuesta de entrevistas

Tabla 12 Pregunta N10.

Pregunta 10. ¿Considera usted que la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. debe planificar de manera correcta las actividades para suministrar los inventarios y esto a su vez permite cumplir con las actividades de producción en el tiempo adecuado y brindar calidad en la atención al cliente?	
Entrevistado N1	Sí, es muy importante siempre tener en orden procesos y planificaciones para poder cumplir con los objetivos.
Entrevistado N2	Por supuesto la planificación de abastecimiento de suministros y materia prima que reciban a tiempo y en la cantidad necesaria.
Entrevistado N3	El manejo de una planificación constante con respecto a en cantidad y tiempo de entrega hará posible cumplir de manera eficaz con los requerimientos de los clientes.

Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: Respuesta de entrevistas

Tabla 13 Pregunta N11.

Pregunta 11. ¿Considera usted que para el manejo correctamente del Inventario en la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A., el personal debe estar capacitado y actualizado en las actividades a realizar?	
Entrevistado N1	La continua capacitación al personal permite mejorar y manejar las actividades de manera más eficiente, por eso es muy importante la constante actualización y capacitación debido a que se beneficia la empresa obteniendo mejores resultados y los colaboradores ganando nuevos conocimientos.
Entrevistado N2	La capacitación constante desarrolla el adiestramiento al personal de tal forma que las actividades se realizan en menor tiempo y con mayor confianza.
Entrevistado N3	Es de vital importancia que el personal se encuentre constantemente capacitado, esto ayuda a mantener una gestión de procesos óptimos y con la confianza de tener empelados con la confianza para ejercer los procesos.

Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: Respuesta de entrevistas

Tabla 14 Pregunta N12.

Pregunta 12. ¿Considera usted que tener una adecuada infraestructura y procedimientos ayuda a la correcta gestión de los inventarios permitiendo desarrollar un adecuado control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente?	
Entrevistado N1	Sí, esto beneficia a que la empresa pueda tomar mejores decisiones además de reducir costos, debido a que al tener una correcta gestión del inventario no habrá faltantes o excesos y por lo tanto se trabajara de manera eficiente.
Entrevistado N2	Los recursos bien utilizados dan como resultado una gestión eficiente, teniendo el espacio los recursos humanos y tecnológicos para el desempeño operativo se ve reflejado en la gestión de la cadena de valor de la empresa, cumpliendo con clientes y proveedores.

Entrevistado N3	Una buena infraestructura sumado a un personal capacitado da como resultado una gestión óptima de inventario y de los demás procesos operativos.
------------------------	--

Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: Respuesta de entrevistas

Tabla 15 Pregunta N13.

Pregunta 13.	
¿Cree usted que establecer el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, beneficie a un correcto manejo de inventarios en la empresa Exportquilsa & Productores asociados S.A.?	
Entrevistado N1	Sí, el control debe de aplicarse en todo momento y es de mucha importancia tenerlo establecido desde que los productos y servicios son suministrados, para poder realizar y llevar un inventario de forma correcta.
Entrevistado N2	Los controles para procesos externos tienen que ser diseñados para salvaguardar la integridad del inventario, mitigar el riesgo de pérdidas/robos y generar una buena administración de inventarios en cuanto a rotación y caducidad.
Entrevistado N3	Sin lugar a dudas establecer estos controles hará que se evite mermas o desvío de productos, además de ayudar a mejorar administrativa y operacionalmente.

Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: Respuesta de entrevistas

3.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN TENDENCIA Y PERSPECTIVA

Durante el proceso de levantamiento de información por medio de entrevistas realizadas a las personas adecuadas de la empresa Exportquilsa y el gran aporte por parte de la jefa de operaciones de la empresa Burea Verita se logró evidenciar la importancia de la aplicación de los controles que se deben realizar en la empresa para la mejora tanto de calidad como el tiempo de entrega del producto final con los clientes, por medio de la respectiva validación de los procesos de los proveedores externos.

En varias preguntas los entrevistados estuvieron de acuerdo con la acción que se debe realizar en la empresa para la mejora de la misma, esto indica que las preguntas fueron muy acertadas con el tema de investigación aportando información importante para el adecuado análisis de las respuestas.

Un punto muy importante es que los reprocesos perjudicarían de manera radical en la empresa por motivos que el uso de estos afecta la calidad del producto, y con esto afecta con pérdidas monetaria ya que los clientes no estarían conformes con el producto final y dañaría la imagen de la empresa.

Está claro que el inventario (producto final) al momento de no tener controles adecuados perjudica de manera evidente a la parte monetaria de la empresa, esto puede darse por desvíos del mismo por la falta de una buena infraestructura y un personal no capacitado no ejecutaría de manera correcta sus funciones.

La importancia de la implementación del apartado 8.4 aportaría un mayor control con respecto a la calidad de los procesos, productos y servicios suministrados externamente por parte de los proveedores externos, aumentando la rigurosidad de controles esenciales a procesos específicos de los mismos, mejorando la comunicación con sus proveedores para el cumplimiento de altos estándares de calidad.

3.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

A continuación, se presentan los cuadros donde se revelan que las hipótesis planteadas en la investigación se comprueban. Cabe recalcar que el trabajo es cualitativo y las verificaciones de hipótesis fueron realizadas con la información obtenida de la empresa y entrevista.

Tabla 16 Verificación de Hipótesis General.

Hipótesis General	Verificación
La aplicación del apartado “8.4. Control de los procesos, productos y	De acuerdo a la revisión de las entrevistas planificadas, la misma que se elaboraron

<p>servicios suministrados externamente” - ISO 9001:2015 influye al momento de implementarlo en el Inventario en la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador, 2021-2022.</p>	<p>13 preguntas en donde los entrevistados dieron a conocer la importancia de la implementación del apartado 8.4 control de procesos, productos y servicios suministrados externamente, y la influencia positiva en el inventario.</p>
---	--

Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: Respuesta de entrevistas

Tabla 17 Verificación de Hipótesis Específicas.

Hipótesis Específicas	Verificaciones
<p>Las generalidades de evaluación y control influyen en el Inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas.</p>	<p>De acuerdo con la respectiva validación de información en las entrevistas, se da a conocer que la pregunta número 1, en donde la mayoría de los entrevistados están de acuerdo con definir e implementar políticas y procedimientos de evaluación y control ayuda a una adecuada gestión de inventario.</p>
<p>Los tipos de alcance y control influyen en el Inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador.</p>	<p>Con respecto al levantamiento de información en las entrevistas, gracias a la pregunta número 4, nos permite conocer que los entrevistados están totalmente de acuerdo con que se debe definir tipos y alcances de control para llevar un mejor control de procesos, productos y servicios suministrados externamente sobre el inventario.</p>
<p>La información para los proveedores externos influye el Inventario en la empresa Exportquilsa & Productores</p>	<p>En base a la información que se obtuvo en las entrevistas, en donde la pregunta número 9, nos dio a conocer la gran parte</p>

Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador.	de entrevistados están totalmente de acuerdo con la aseguración de la adecuación de requisitos y comunicar a sus proveedores para un control de procesos, productos y servicios suministrados externamente en el inventario.
---	--

Elaborado por: Edison Mora C.

Fuente: Respuesta de entrevistas

3.4 CONCLUSIÓN

Se logró observar en este capítulo como influye de manera evidente la implementación del apartado en la empresa Exportquilsa, por la actividad económica y giro del negocio la aplicación de este apartado en las operaciones permitiría mejorar ciertas falencias que pueden darse por cualquiera de los motivos que fueron plasmados en las preguntas del cuestionario, en donde el aporte de información de los entrevistados fue importante para el análisis del mismo.

CONCLUSIONES

1. Es evidente la importancia de las generalidades de evaluación y control en la empresa, los entrevistados aportaron argumentos muy relevantes con respecto al tema con perspectivas diferentes, haciendo referencia a las consecuencias de una falta de procesos de calidad, y las consecuencias de factores endógenos los cuales pueden ocasionar pérdidas de recursos. Además, es clara la importancia de no tener reprocesos y mantener un stock adecuado cumplir con las normas establecidas ya que los productos que son reprocesados por lo regular no tienen la misma calidad. Es importante que los directivos se involucren en las actividades de inventarios para que de esta manera puedan tomar medidas correctivas acertadas, esta es una conclusión general a la que llegaron los entrevistados.
2. Es importante que la empresa establezca de manera adecuada el tipo y alcance de control para cuidar el stock y reducir riesgos significativos para la misma. A través de la aplicación de indicadores que permitan contar con información para que las decisiones se tomen de manera eficaz y oportuna. Es de vital importancia que en la organización apliquen de forma correcta las TIC'S en el inventario para aumentar la rentabilidad en el periodo productivo.
3. Con respecto a la ejecución de verificación de las instalaciones de sus proveedores externos, la empresa debe validar la información que estos le proporcionen para garantizar la calidad de su producto, con la finalidad de identificar si los proveedores pueden cumplir con los tiempos establecidos y tienen la capacidad de reducir la cantidad de desperdicio. Por medio de la comunicación se puede agilizar muchos procesos y mejorar la relación que existe entre el cliente-proveedor.
4. Es de mucha relevancia el establecimiento de controles para el manejo adecuado del inventario evitando el desvío del producto final y aumentando la rentabilidad de la empresa, de esta manera se garantiza a los clientes la calidad del producto lo cual favorece a la fidelización del cliente en el largo plazo obteniendo ventaja competitiva sobre la competencia. Se ha comprobado la importancia de la

aplicación del apartado 8.4 control de procesos, productos y servicios suministrados externamente para garantizar la calidad de la materia prima recibida por parte de los proveedores, para cumplir con las respectivas normas y altos estándares de calidad. Los resultados serán evidentes dentro de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A., utilizando esta información para la aplicación del mismo y mejorar las falencias que mantienen.

RECOMENDACIONES

1. La empresa debe verificar que sus colaboradores cumplan con las funciones descritas en el manual de procesos y funciones, considerando que deben capacitar constantemente a su personal para que los mismos tengan mayor conocimiento para situaciones que puedan presentarse a futuro.
2. Aplicar indicadores de gestión para una correcta evaluación del personal y aumento del rendimiento en las actividades a fin de aumentar la efectividad en sus funciones, utilizar las TICS para incrementar el rendimiento en la empresa por medio de la innovación reduciendo costos y sobreponiéndose ante la competencia, automatizando procesos y reduciendo el margen de error humano.
3. Evaluar constantemente la calidad de la materia prima de sus proveedores, analizando el historial de los proveedores y determinando cuales no cumplen con los tiempos de entrega, realizar una correcta planificación de las visitas que se realizaran a los proveedores de manera periódica preferentemente cada quince días para observar las condiciones e infraestructura en donde se cría el camarón.
4. Documentar y tener un historial de los proveedores que no cumplen con los tiempos de entrega e infraestructura adecuada para tener en cuenta en futuras compras para evitar mantener relaciones laborales con los mismos, si estos no se rigen a las políticas y normas que mantiene vigente la empresa y tener en cuenta dentro de la lista los proveedores que cumplen con todos los requisitos y de esta manera poder reemplazarlos por aquellos que no cumplen con las disposiciones de la organización.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

1. Agüero Zardón, L., Urquiola García, I., & Martínez Delgado, E. (2015). Propuesta de procedimiento para la gestión de inventarios. *Ciencia y Técnica Administrativa*, 1666-1680. Recuperado el 21 de Febrero de 2021, de <http://www.cyta.com.ar/ta1502/v15n2a2.htm>
2. Aguilar, L. (2018). Propuestas de diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para obtener beneficios económicos en la empresa Grupo Transpesa S.A.C - Sede Trujillo. (*Tesis pregrado*). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado el 21 de Febrero de 2021, de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11069>
3. Aguilar, P. (2012). Un modelo de clasificación de inventarios para incrementar el nivel de servicio al cliente y la rentabilidad de la empresa. *Pensamiento & Gestión*, 142-164.
4. Arias, O., Palacio, B., & Yepes, L. (2020). Análisis del control del área de Inventario en la empresa frutera de Santa Marta S.A. Frutesa. (*Tesis posgrado*). Universidad Cooperativa de Colombia, Santa Marta .
5. Banda, J. (12 de Septiembre de 2016). *Definición de Proveedor*. Recuperado el 07 de Marzo de 2021, de economiasimple.net: <https://www.economiasimple.net/glosario/proveedores>
6. Bofill Placeres, A., Sablón Cossío, N., & Florido García, R. (2017). Procedimiento para la gestión de inventario en el almacén central de una cadena comercial Cubana. *Revista Universidad y Sociedad*, 41-51. Recuperado el 21 de Febrero de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000100006
7. Bravo Carrasco, J. (2011). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile: Evoluación S.A. Recuperado el 03 de Marzo de 2021, de https://www.academia.edu/25290023/Libro_Gestion_de_Procesos
8. Carriel, R., Barros, C., & Fernandez, M. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *Revista científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 625-644. Recuperado el 20 de Febrero de 2021, de [file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-SistemaDeGestionYControlDeLaCalidad-6732908%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-SistemaDeGestionYControlDeLaCalidad-6732908%20(1).pdf)
9. Castillo, L., & Pluas, E. (Septiembre de 2017). La norma ISO 9001-2015: Recursos y el beneficio para las Pymes del sector comercial del cantón Milagro. (*Tesina pregrado*). Universidad Estatal de Milagro, Milagro. Recuperado el 21 de Febrero de 2021, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3764/1/CASTILLO%20Y%20PLUAS%20LA%20NORMA%20ISO%209001-2015%20RECURSOS%20Y%20LOS%20BENEFICIOS%20PARA%20LAS%20PYMES%20DEL%20SECTOR%20COMERCIAL%20DEL%20CANT%20c3%93N%20M.pdf>
10. Céspedes, N., Paz, J., Jimenez, F., Pérez, L., & Pérez, Y. (2017). La administración de los inventarios en el marco de la Administración Financiera corto plazo. *Boletín Virtual*. Recuperado el 07 de Marzo de 2021, de <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-LaAdministracionDeLosInventariosEnElMarcoDeLaAdmin-6145627.pdf>

11. Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill. Recuperado el 05 de Marzo de 2021, de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
12. Cisneros Castillo, R. E., & Hernández Cedeño, B. J. (s.f.). Diseño de un sistema de gestión para la selección y evaluación de proveedores en la empresa TECNOQUÍMICAS S.A., basado en el apartado 8.4 de la norma ISO 9001:2015. (*Tesis Pregrado*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 20 de Febrero de 2021, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47120/1/BINGQ-ISCE-19P65.pdf>
13. Croft, N. (2015). Brindando un nuevo brillo a la ISO 9001. *ISOfocus(I13)*, 7-8. Obtenido de [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/news/magazine/ISOfocus%20\(2013-NOW\)/sp/isofocus_113.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/news/magazine/ISOfocus%20(2013-NOW)/sp/isofocus_113.pdf)
14. Deloitte. (2019). *NIC 2*. Obtenido de Deloitte: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%202%20-%20Inventarios.pdf>
15. Dextre Flores, J. C., & Del Pozo Rivas, R. S. (2012). ¿Control de gestión o gestión de control?. *Contabilidad y Negocios*. <https://www.redalyc.org/>. Recuperado el 21 de Febrero de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>
16. Domínguez, J. (2015). Brindando un nuevo brillo a la ISO 9001. *ISOfocus(I13)*, 11-12.
17. Dspace. (s.f.). *Fundamentación teórica de la mejora continua de un Sistema de Gestión de Calidad*. Recuperado el 1 de Marzo de 2021, de Dspace: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4693/1/UPS-QT02398.pdf>
18. Durán, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Visión general*, 55-78. Recuperado el 21 de Febrero de 2021, de <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=465545892008>
19. Espinoza Sotomayor, R. (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. *Visión General*, 53-62. Recuperado el 02 de Marzo de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545880010.pdf>
20. Exportquilsa & Productores Asociados S.A. (s.f.). <https://exportquilsa.com/es/nosotros/>. Recuperado el 23 de Febrero de 2021, de Exportquilsa: <https://exportquilsa.com/es/nosotros/>
21. Ferrell, O., Hirt, G., & Ferrell, L. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*. México: McGraw-Hill. Recuperado el 06 de Marzo de 2021, de <http://docshare01.docshare.tips/files/23266/232663938.pdf>
22. Fontalvo, T., & De la Hoz, E. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Scielo*, 35-44. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000100035>
23. Galarza Plua, G. N. (2018). Elaboración de un manual de procedimientos de control interno del inventario de suministros de producción en la empacadora Crustamar S.A. (*Tesis tecnólogo*). Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología., Guayaquil.

24. González, M., Del Río, C., & Domínguez, J. (s.f.). Los servicios: concepto, clasificación y problemas de medición. *Ekonomiaz*, 10-19. Recuperado el 04 de Marzo de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1317365.pdf>
25. Gonzalo García, A. (13 de Marzo de 2019). *¿Qué es un proveedor?* Recuperado el 07 de Marzo de 2021, de <https://hablemosdeempresas.com/>: <https://hablemosdeempresas.com/empresa/que-son-los-proveedores/>
26. Hernández Madrigal, M. (2017). Sistemas de control de gestión y de medición de desempeño: Conceptos básicos como marco la investigación. *Ciencia y Sociedad*, 111-124. Recuperado el 25 de Febrero de 2021
27. Hernández Sampieri, R. (2014). *etodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
28. Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio libre*, 169-185. Recuperado el 21 de Febrero de 2021, de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20resulta,lograr%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente.>
29. Hernández, J. (2019). Propuesta De Implementación Del Sistema De Gestión De Calidad Con Base En La Norma Iso 9001:2015 En La Empresa Lipogen S.A.S. (*tesis pregrado*). Universidad Católica de Colombia, Bogotá.
30. Hernández, P. (21 de 02 de 2006). *Generalidades*. Recuperado el 21 de Febrero de 2021, de <http://delta.cs.cinvestav.mx/~mcintosh/comun/victor/node3.html>
31. Isotools. (20 de Marzo de 2015). *¿Qué es el aseguramiento de la calidad y cómo se consigue?* Obtenido de Isotools: <https://www.isotools.org/2015/03/20/que-es-el-aseguramiento-de-la-calidad-y-como-se-consigue/>
32. Isotools. (20 de Octubre de 2017). *La norma ISO 9001 2015 ¿En que se basa el ciclo PHVA?* Obtenido de Isotools: <https://www.isotools.com.co/la-norma-iso-9001-2015-se-basa-ciclo-phva/#:~:text=El%20ciclo%20PHVA%2C%20tambi%C3%A9n%20conocido,la%20calidad%20en%20cuatro%20pasos.>
33. Lexis. (10 de Julio de 2000). *Ley Orgánica del Consumidor*. Obtenido de Lexis: <http://bch.cbd.int/database/attachment/?id=18258>
34. Lexis. (26 de Septiembre de 2012). *Código de Trabajo*. Recuperado el 24 de Febrero de 2021, de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
35. Lexis. (21 de Agosto de 2018). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones COPCI*. Obtenido de Lexis: <https://www.correosdelecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/11/COPCI.pdf>
36. Lexis. (14 de Mayo de 2019). *Código de Comercio*. Obtenido de Lexis: https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/C%C3%B3digo_de_Comercio.pdf

37. Lopera Vélez, M. A. (2012). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de https://www.academia.edu/download/31872466/2._METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION.pdf
38. Martínez, A. (25 de Febrero de 2021). *Conceptos definición de análisis*. Recuperado el 25 de Febrero de 2021, de <https://conceptodefinicion.de/analisis/>
39. McCarthy, J., & Perreault, W. (1997). *Marketing :planeación estratégica, de la teoría a la práctica*. Bogotá: McGraw Hill.
40. Meleán Romero, R., & Nava Vásquez, Y. (2007). Estrategias empresariales aplicadas en el proceso productivo de las industrias de pastas alimenticias del estado Zulia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 431-450. Recuperado el 21 de Febrero de 2021, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842007000300007#:~:text=As%C3%AD%20pues%2C%20partiendo%20de%20las,o%20semi%2Dterminado%20que%20se
41. Mesa Técnico Pedagógica. (2013). *La evaluación educativa: Conceptos, funciones y tipos*. Obtenido de <https://tecnicastlax.files.wordpress.com/2013/11/la-evaluacion-educativa-curso-2.pdf>
42. Moreno Quintero, R. J., Meleán Romero, R. A., & Bonomie Sánchez, M. E. (2011). Gestión de inventarios en la industria avícola zuliana. Caso de avícola La Rosita. Agroalimentaria. *Redalyc*, 99-112. Recuperado el Febrero de 2021 , de <https://www.redalyc.org/pdf/1992/199218360008.pdf>
43. Nava, G. (23 de Septiembre de 2015). Conozca todo acerca de las actualizaciones de las normas ISO 9001 e ISO 14001 Y las oportunidades y desafíos que esto representa para su organización. *Revista estándares* . Obtenido de https://issuu.com/iconotec_internacional/docs/revista_est_andares
44. Noguez, V. (2015). ISO 9001:2015. El Futuro de la Calidad. *ISOTools Excellence*.
45. Nueva Iso-9001-2015. (13 de Septiembre de 2016). *Desarrollo del concepto calidad*. Obtenido de nueva-iso-9001-2015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
46. Oficina General del Sistema de Bibliotecas y Biblioteca Central UNMSM. (s.f.). *Elaboración y diseño en formato PDF*. Recuperado el 21 de Febrero de 2021, de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Salud/Flores_JJ/Gener.pdf
47. Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2018). *Definición de externo*. Recuperado el 07 de Marzo de 2021, de <https://definicion.de/externo/>
48. Pérez Porto, J., & Merino, M. (2014). *Definición de Proveedor*. Recuperado el 07 de Marzo de 2021, de <https://definicion.de/proveedor/>
49. Pérez, A. (13 de Febrero de 2020). *Control de calidad y su importancia para la empresa*. Obtenido de OBS: <https://www.obsbusiness.school/blog/control-de-calidad-y-su-importancia-para-la-empresa>
50. Pérez, D., & Pérez, I. (2006). *El producto: Concepto y Desarrollo*. MBA. Recuperado el 05 de Marzo de 2021, de <https://www.eoi.es/es/file/18658/download?token=ehkRjzqW>

51. Quimi Franco, D. I. (2019). Sistemas de calidad enfocados a las normas ISO 9001 y 21001: caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. *Revista Universidad y Sociedad*, 279-288. Recuperado el 21 de Febrero de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000100279#:~:text=ISO%20es%20una%20serie%20de,implementado%20un%20sistema%20de%20calidad.
52. Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Pérez Salazar, J. A., & Ortega Haro, X. F. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 268-283. Recuperado el 26 de Febrero de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
53. Quinde, C., & Ramos, T. (2018). *Valuación y control de Inventario y su efecto en la rentabilidad*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador, Guayaquil. Recuperado el 21 de Febrero de 2021, de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/inventario-rentabilidad.html>
54. Ríos Ramírez, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Málaga - España: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
55. Román, K., & Castillo, H. (2012). Análisis de los canales de exportación del camarón al mercado de España. (*Tesis pregrado*). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Recuperado el Febrero de 2021, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6121/1/Analisis%20de%20los%20canales%20de%20exportacion%20del%20camaron.pdf>
56. Romero, R. (1997). *Marketing*. Palmir E.I.R.L.
57. Saavedra García, M. L. (2012). Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana. *Pensamiento & Gestión*, 93-124. Recuperado el 21 de Febrero de 2021, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000200005
58. Salas, K., Miguél, H., & Acevedo, J. (2017). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro. *Revista chilena de ingeniería*, 326-337. Recuperado el 21 de Febrero de 2021, de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052017000200326
59. Sánchez, J., & Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pensamiento & Gestión*, 55-82. Recuperado el 21 de Febrero de 2021, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100004
60. Sarache, W., Castrillón, O., & Ortíz, L. (2009). Selección de proveedores : Una aproximación al estado de arte. *Cuadernos de administración.*, 145-167.
61. Sarmiento, M. (2016). Propuesta para la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en una empresa comercializadora. (*Tesis Posgrado*). Fundación de Universidad de América, Bogotá. Recuperado el 20 de Febrero

- de 2021, de
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7001/1/07061509398-2016-II-GC.pdf>
62. Secretaría Central de ISO. (2005). *Norma Internacional ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. Recuperado el 1 de Marzo de 2021, de <http://www.ipax.gob.mx/calidad/05-nivel5/01-fundamentos.pdf>
 63. Secretaría Central de ISO. (15 de 09 de 2015). *Norma Internacional*. Recuperado el 21 de Febrero de 2021, de <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>
 64. Sistemas de administración. (2015). *El Control*. Recuperado el 02 de Marzo de 2021, de <http://exa.unne.edu.ar/informatica/sistemas.adm1/material/tema-7.pdf>
 65. SRI. (28 de Diciembre de 2015). *LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO*. Obtenido de SRI: <https://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/cbac1cfa-7546-4bf4-ad32-c5686b487ccc/20151228+LRTI.pdf>
 66. Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing*. México: McGraw-Hill.
 67. Taymer Miranda, S., Aida Cruz, H. M., & Campos, M. (2007). El Desarrollo sostenible. Perspectivas y enfoques en una nueva época. *Scielo*. Recuperado el 21 de Febrero de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03942007000200001
 68. Thomas, W., & Hunger, D. (2007). *Administración estratégica y política de negocios conceptos y casos*. México: Pearson Educación. Recuperado el 21 de Febrero de 2021, de https://www.academia.edu/28136427/ADMINISTRACI%C3%93N_ESTRAT%C3%89GICA_Y_POL%C3%8DTICA_DE_NEGOCIOS_ADMINISTRACI%C3%93N_ESTRAT%C3%89GICA_Y_POL%C3%8DTICA_DE_NEGOCIOS
 69. Thompson, I. (Octubre de 2008). *Definición de Información*. Recuperado el 07 de Marzo de 2021, de [promonegocios.net: https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-informacion.html](https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-informacion.html)
 70. Thompson, I. (2012). *Definición de Producto*. Recuperado el 03 de Marzo de 2021, de [academia.edu: https://www.academia.edu/11230203/Concepto_de_producto](https://www.academia.edu/11230203/Concepto_de_producto)
 71. Vélez, L., & Rosero, C. (2018). Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma Certificable ISO 9001:2015. (*Tesis pregrado*). Universidad técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 20 de Febrero de 2021, de <http://192.188.46.193/bitstream/123456789/61514/1/VELEZ%20BRITO%20JORGE%20LEONARDO%20-%202018.pdf>

ANEXOS

ANEXO1: CARTA DE SOLICITUD

**UNIVERSIDAD
ESTATAL DE MILAGRO
UNEMI**
Avanzando Académica

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

Jueves 04 de febrero de 2021

Ing. Andrés Sánchez
Gerente General
Exportquilsa & Productores Asociados S.A

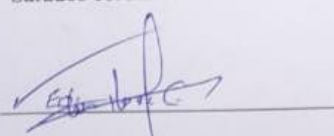
De mis consideraciones


Reciba un cordial saludo de parte de Edison Josue Mora Coello C.I. 094153079-2 egresado de la carrera Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría - CPA de la facultad de Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho – FACSECYD, de la Universidad Estatal de Milagro, por el presente medio le doy a conocer que actualmente me encuentro en el proceso de titulación, por tal motivo le solicito de la manera más acomoda y respetuosa, me permita realizar mi proyecto de investigación sobre la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A., con el tema: Análisis de la implementación del apartado “ 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente – ISO 9001:2015” y el Inventario en la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A., Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador, 2021-2022.

Muchas gracias por su atención.

Espero su pronta respuesta.

Saludos cordiales


Edison Josue Mora Coello
C.I. - 0941530792


ANDRÉS SÁNCHEZ A.
REPRESENTANTE LEGAL

ANEXO 2: CARTA DE ACEPTACIÓN



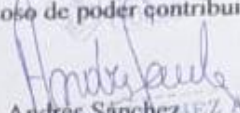
Yaguachi, viernes 05 de febrero del 2021

Sr. Edison Josue Mora Coello
Estudiante de Universidad Estatal de Milagro

Me permito informarle al Sr. Edison Josue Mora Coello, estudiante egresado de la carrera Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría – CPA, de la facultad de Ciencias Sociales, Educación Comercial y derecho FACSECYD de la Universidad Estatal de Milagro, con respecto al oficio recibido de su parte haciendo la petición de permitirle realizar su proyecto de investigación sobre nuestra empresa cuyo tema a desarrollar es: Análisis de la implementación del apartado “ 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente – ISO 9001:2015” y el Inventario en la empresa Exportquilisa & Productores Asociados S.A., Canton Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador, 2021-2022.

En la cual soy Gerente General, autorizo a usted realizar su proyecto de investigación y alcance su meta trazada como lo es Licenciado en Contaduría Pública y Auditoría - CPA.

Le deseo el mayor de los éxitos durante el desarrollo de su Proyecto de Investigación y gusto de poder contribuir con su objetivo.


Ing. Andres Sánchez
ANDRÉS SÁNCHEZ A.
GERENTE GENERAL
REPRESENTANTE LEGAL

Exportquilisa & Productores Asociados S.A.

PBX: +593 45010007
Km 18 Via Durán - Boliche
info@exportquilisa.com
www.exportquilisa.com
Yaguachi - Ecuador

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>General</p> <p>¿De qué manera influye el actual control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en el Inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador?</p> <p>Específicos</p> <p>¿De qué manera influye las actuales generalidades de evaluación y control en el Inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador.?</p> <p>¿De qué manera influye los actuales tipos y alcance de control en el Inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador.?</p> <p>¿Cómo influye la información para los proveedores externos en el Inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador.?</p>	<p>General</p> <p>Demostrar de qué manera influye implementar el apartado “8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente”, fundamentado en las directrices y metodología de la norma internacional ISO 9001:2015 para la optimización del Inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador, 2021- 2022.</p> <p>Específicos</p> <p>Demostrar de qué manera influyen las generalidades de evaluación y control en el inventario de la empresa Exportquilsa & productores Asociados S.A. Del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador.</p> <p>Determinar de qué manera influye los tipos y alcance de control en el inventario de la empresa Exportquilsa & productores Asociados S.A. Del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador.</p> <p>Determinar cómo influye la información para los proveedores externos en el inventario de la empresa Exportquilsa & productores Asociados S.A. Del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador.</p>	<p>General</p> <p>La aplicación del apartado “8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente” - ISO 9001:2015 influye al momento de implementarlo en el Inventario en la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador, 2021-2022.</p> <p>Específicas</p> <p>Las generalidades de evaluación y control influyen en el Inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas.</p> <p>Los tipos de alcance y control influyen en el Inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador.</p> <p>La información para los proveedores externos influye el Inventario en la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador.</p>	<p>X: Apartado 8.4 - ISO 9001:2015</p> <p>Y: INVENTARIO</p> <p>Unidad de Análisis:</p> <p>Empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador, 2021- 2022.</p>	<p>Generalidades de evaluación y control.</p> <p>Tipos y alcance de control</p> <p>Información para los proveedores externos.</p> <p>Control de inventario</p>	<p>✓ Evaluación del personal ✓ Costo de producción ✓ Monitoreo del proceso</p> <p>✓ Nivel de servicio por orden. ✓ Ciclo de entrega. ✓ Porcentajes de productos de alta calidad</p> <p>✓ Porcentaje de desperdicio de desperdicio. ✓ Porcentaje de cumplimiento de entrega. ✓ Informes de evaluación y reevaluación. ✓ Calidad del producto recibido.</p> <p>✓ Ratio de existencias ✓ Rotación de inventarios. ✓ Disponibilidad de stock ✓ Variación en órdenes de compra</p>

ANEXO 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

HIPOTESIS	CONCEPTUALIZACIÓN	VARIABLES	DIMENSIONES	PREGUNTAS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p><i>La aplicación del apartado “8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente” - ISO 9001:2015 influye al momento de implementarlo en el Inventario en la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador, 2021-2022.</i></p>	<p>Una definición breve de la variable “X”</p>	<p>X: Apartado 8.4 Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente.</p>	X1: Generalidades de evaluación y control.	<p>14. ¿Considera usted que definir e implementar políticas y procedimientos de evaluación y control ayuda a una adecuada gestión de inventarios en la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A.?</p> <p>15. ¿Considere usted que las actividades del inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. son llevados de acuerdo a normas establecidas?</p> <p>16. ¿Considera usted que el administrador, directivos, altos mandos, deben involucrarse en el control de las actividades de los inventarios en la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A.?</p>	<p>Técnica: Entrevista con el personal administrativo de Exportquilsa & Productores Asociados S.A. Instrumento: Cuestionario.</p>
			X2: Tipos y alcance de control.	<p>17. ¿Considera usted qué definir tipos y alcances de control permitirá llevar un mejor control de procesos, productos y servicios suministrados externamente sobre el inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A.?</p> <p>18. ¿Cree usted que el uso de indicadores aporta a una correcta gestión del inventario en la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A.?</p> <p>19. ¿Considera usted que la aplicación de las TICS ayudará a tener un mejor control sobre los procesos, productos y servicios suministrados externamente en el inventario de la empresa Exportquilsa?</p>	
			X3: Información para proveedores externos.	<p>20. ¿Considera usted que la organización debe realizar actividades de verificación en las instalaciones del proveedor externo?</p> <p>21. ¿Considera usted que la empresa Exportquilsa debe de realizar el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo?</p> <p>22. ¿Considera usted que se debe asegurarse de la adecuación de sus requisitos y comunicar a su proveedor externo para un control de procesos, productos y servicios suministrados externamente en el inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A.?</p>	
			Y: Inventario	<p>23. ¿Considera usted que la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. debe planificar de manera correcta las actividades para suministrar los inventarios y esto a su vez permite cumplir con las actividades de producción en el tiempo adecuado y brindar calidad en la atención al cliente?</p> <p>24. ¿Considera usted que para el manejo correctamente del Inventario en la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A., el personal debe estar capacitado y actualizado en las actividades a realizar?</p> <p>25. ¿Considera usted que tener una adecuada infraestructura y procedimientos ayuda a la correcta gestión de los inventarios permitiendo desarrollar un adecuado control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente?</p> <p>26. ¿Cree usted que establecer el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, beneficie a un correcto manejo de inventarios en la empresa Exportquilsa & Productores asociados S.A.?</p>	



Universidad Estatal de Milagro

Facultad de Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho

FACSECYD

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría -CPA

Estimado Sr

Reciba un cordial saludo, con el objetivo de Demostrar de qué manera influye implementar el apartado "8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente", fundamentado en las directrices y metodología de la norma internacional ISO 9001:2015 para la optimización del Inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. del Cantón Yaguachi, provincia del Guayas, Ecuador, 2021- 2022, se le solicita a usted su colaboración con el llenado de la siguiente entrevista

Muchas Gracias.

Instrucciones de llenado.

La entrevista consta de 13 preguntas abiertas con una escala del 1 al 5 para que usted exponga las razones de su respuesta y amplíe con información de interés para la investigación. Es muy importante que responda todas las preguntas y debe tener claro que no hay respuestas correctas o incorrectas, en cada caso usted debe responder con la mayor sinceridad acerca de lo que a su juicio sucede realmente dentro de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A.

Datos demográficos.

Edad:

Menos de 25 años

Entre 25 y 34 años

Entre 35 y 54 años

Más de 55 años

Género:

Masculino

Femenino

Categoría profesional:

Obrero

Mandos intermedios

Técnico

Administrativo

Directivo

Asesor

Otras, especifique:

Nivel de estudios:

Primarios

Secundarios

Bachiller

Universitario

Postgrado.

Experiencia: (años)

Laboral: _____

Profesional: _____

Preguntas	Escala				
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1. ¿Considera usted que definir e implementar políticas y procedimientos de evaluación y control ayuda a una adecuada gestión de inventarios en la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A.?	1	2	3	4	5
	¿POR QUÉ?				

<p>2. <i>¿Considere usted que las actividades del inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A. son llevados de acuerdo a normas establecidas?</i></p>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	<p>¿POR QUÉ?</p>				
<p>3. <i>¿Considera usted que el administrador, directivos, altos mandos, deben involucrarse en el control de las actividades de los inventarios en la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A.?</i></p>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	<p>¿POR QUÉ?</p>				
<p>4. <i>¿Considera usted qué definir tipos y alcances de control permitirá llevar un mejor control de procesos, productos y servicios suministrados externamente sobre el inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A.?</i></p>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	<p>¿POR QUÉ?</p>				

	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
<p>5. ¿Cree usted que el uso de indicadores aporta a una correcta gestión del inventario en la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A.?</p>	¿POR QUÉ?				

	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
<p>6. ¿Considera usted que la aplicación de las TICS ayudará a tener un mejor control sobre los procesos, productos y servicios suministrados externamente en el inventario de la empresa Exportquilsa?</p>	¿POR QUÉ?				

<p>7. ¿Considera usted que la organización debe realizar actividades de verificación en las instalaciones del proveedor externo?</p>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	<p>¿POR QUÉ?</p>				
<p>8. ¿Considera usted que la empresa Exportquilsa debe de realizar el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo?</p>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	<p>¿POR QUÉ?</p>				
<p>9. ¿Considera usted que se debe asegurarse de la adecuación de sus requisitos y comunicar a su proveedor externo para un control de procesos, productos y servicios suministrados externamente en el inventario de la empresa Exportquilsa & Productores Asociados S.A.?</p>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	<p>¿POR QUÉ?</p>				

	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
<p>12. <i>¿Considera usted que tener una adecuada infraestructura y procedimientos ayuda a la correcta gestión de los inventarios permitiendo desarrollar un adecuado control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente?</i></p>	1	2	3	4	5
<p>¿POR QUÉ?</p>					

	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
<p>13. <i>¿Cree usted que establecer el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, beneficie a un correcto manejo de inventarios en la empresa Exportquilsa & Productores asociados S.A.?</i></p>	1	2	3	4	5
<p>¿POR QUÉ?</p>					

Firma