



**UNIVERSIDAD
INTERNACIONAL
SEK**

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

Trabajo de fin de carrera titulado:

"ESTUDIO DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE INVENTARIOS, PARA EVITAR PÉRDIDAS EN LA EMPRESA LANSEY S.A., COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS DE BELLEZA"

Realizado por:

JOHANNA CAROLINA MORALES VALENCIA

Director de proyecto:

FABIÁN TAPIA, MGTR.

Como requisito para la obtención del título de:
**INGENIERA COMERCIAL EN AUDITORIA Y
CONTABILIDAD CPA**

Quito, 14 de agosto de 2013

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, JOHANNA CAROLINA MORALES VALENCIA, con cédula de identidad #1715783716, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en el documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa vigente.

Johanna Carolina Morales Valencia

C.I.: 1715783716

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

**“ESTUDIO DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE INVENTARIOS, PARA
EVITAR PÉRDIDAS EN LA EMPRESA LANSEY S.A., COMERCIALIZADORA
DE PRODUCTOS DE BELLEZA”**

Realizado por:

JOHANNA CAROLINA MORALES VALENCIA

Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERA COMERCIAL EN AUDITORIA Y CONTABILIDAD CPA

Ha sido dirigido por:

FABIÁN TAPIA, MGTR.

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Fabián Tapia, Mgtr.

DIRECTOR

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

ING. ALEJANDRA FERNÁNDEZ

RODRIGO SÁENZ, MGTR.

Después de revisar el trabajo presentado,
lo han calificado como apto para su defensa oral ante
el tribunal examinador

Alexandra Fernández

Rodrigo Sáenz

Quito, 14 de agosto de 2013

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios, quien ha sido mi mayor fuente de empeño al momento de trazar y cumplir mis metas y objetivos.

Le dedico mi tesis a mi padre, que desde el cielo ha sido quien me guía y vela por mi bienestar, sé que se sentiría feliz de verme culminar esta etapa.

Mi madre, quien supo ser mi ejemplo en todo momento y quien guío mis pasos desde niña, inculcándome valores y principios que se reflejan en el día a día.

Mi hermano, quien con sus vivencias supo siempre ser mi apoyo.

ÍNDICE

RESUMEN	1
SUMARY	2
CAPÍTULO I	3
1 INTRODUCCIÓN	3
1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.1.1.1 Diagnóstico.....	5
1.1.1.2 Pronóstico.....	7
1.1.1.3 Control de Pronóstico.....	8
1.1.2 Formulación del problema	9
1.1.3 Sistematización del problema	9
1.1.4 Objetivo General	10
1.1.5 Objetivos Específicos.....	10
1.1.6 Justificaciones	10
1.2 MARCO TEÓRICO	12
1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema	12
1.3 MARCO CONCEPTUAL	13
1.3.1 Hipótesis.....	13
1.3.2 Identificación y caracterización de las variables.....	13
CAPITULO II	14
2 MÉTODO	14
2.1 NIVEL DE ESTUDIO.....	14
2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN	14
2.3 MÉTODO	15
2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	15
2.5 SELECCIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	15
2.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	15
2.7 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	16
2.8 PROCESAMIENTO DE DATOS	16
CAPITULO III	17
3 RESULTADOS	17
3.1 LEVANTAMIENTO DE DATOS	17
3.1.1 Información Introdutoria	17

3.1.2	Objetivos del estudio.....	21
3.1.3	Determinación de la Población	22
3.1.4	Tipo y Diseño del estudio	22
3.1.5	Prueba Piloto	24
3.2	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	28
3.3	APLICACIÓN PRÁCTICA	35
3.3.1	Antecedentes Históricos.....	35
3.3.2	Descripción del Control Interno.....	37
3.3.2.1	Naturaleza del Control Interno.....	38
3.3.2.2	Importancia de los inventarios	39
3.3.2.3	Control Interno de Inventarios	40
3.3.2.4	Verificación de los Controles Internos.....	41
3.4	MANUAL DE CONTROL INTERNO.....	42
3.4.1	Presentación	42
3.4.2	Objetivo General	43
3.4.3	Alcance del Manual.....	43
3.4.4	Expectativas de la Administración.....	44
3.4.5	Simbología de Diagramas de Flujo.....	45
3.4.6	Políticas del Manual de Control Interno de Inventarios.....	46
3.4.7	Procesos y Procedimientos.....	47
3.4.7.1	Procedimiento de Ingreso de Mercadería.....	47
3.4.7.2	Procedimiento de Egreso de Mercancía	53
3.4.7.3	Procedimiento de Armado y Planificación de Ofertas	56
3.4.7.4	Procedimiento de Facturación.....	60
3.4.7.5	Procedimiento de Informe de Novedades	65
3.4.7.6	Procedimiento de Devoluciones.....	70
3.4.7.7	Procedimiento Toma Física de Inventarios.....	80
3.4.7.8	Procedimiento de Despacho de Pedidos.....	83
3.4.8	Plan de Implementación.....	86
3.4.8.1	Objetivo General	86
3.4.8.2	Objetivos Generales	86
3.4.8.3	Políticas de implementación del Manual de Control Interno del Área de Inventarios.....	86
3.4.8.4	Estrategias para implementar el Manual de Control Interno del Área de Inventarios.....	87
3.4.8.5	Presupuesto de implementación	87
3.4.8.6	Presupuesto de Implementación.....	88
	CAPÍTULO IV.....	91
4	DISCUSIÓN	91
4.1	CONCLUSIONES.....	91
4.2	RECOMENDACIONES	92
	BIBLIOGRAFÍA	94
	ANEXOS	95
	ANEXO A. Cuestionario de la Entrevista	96
	ANEXO B. Ficha de Observación.....	97

ANEXO C	98
ANEXO C-1. Liquidación de importaciones R01PGF0501	98
ANEXO C-2. Solicitud de egreso R02PG0502	99
ANEXO C-3. Solicitud de ofertas R03PGF0502	100
ANEXO C-4. Solicitud de códigos R04PGF0503	101
ANEXO C-5. Listas de precios R05PGF0504	102
ANEXO C-6. Horario de procesos R06PGF0504	103
ANEXO C-7. Cronograma de Rutas R07PGF0505	104
ANEXO C-8. Reporte de novedades diarias del operador Logístico R08PGF0505	105
ANEXO C-9. Reporte de novedades diarias Lansey R09PGF0505	106
ANEXO C-10. Nota de devolución R10PGF0506	107
ANEXO C-11. Sticker de devolución R11PGF0506	109
ANEXO C-12. Formato de devoluciones oficina R12PGF0506	110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla # 1	Formato Entrevista	26
Tabla # 2	Formato Ficha de Observación.....	27
Tabla # 3	Simbología de diagramas de flujo	45
Tabla # 4	Presupuesto de implementación	88
Tabla # 5	Beneficios de la implementación del Manual de Control Interno del Área de Inventarios.....	89

RESUMEN

El presente estudio fue realizado a la empresa Lansey S.A. representantes de RECAMIER en Ecuador, una comercializadora de productos de belleza. La misma que está teniendo un crecimiento acelerado dentro del mercado Ecuatoriano. La presente tesis fue realizada mediante un estudio de la situación actual de la compañía, en el área de inventarios y bodega. Donde se observó y analizó todas las actividades diarias y habituales que se realizan, y se encontró que la empresa no posee políticas y niveles de control de los inventarios, lo cual está provocando un alto nivel de costos para la administración de este proceso, además de errores implícitos que afectan la imagen de la compañía. Como una manera de solución a estas falencias encontradas, se planteó la posibilidad de implementar un Manual de Control Interno del Área de Inventarios, que contenga las políticas y pasos de cada uno de los procedimientos que se realizan a diario y que tienen relación y manejo de inventarios, con el fin de disminuir costos, quejas de clientes y tener así una venta efectiva de sus productos, mejorando la administración que se maneja actualmente, controlando la inversión en producto terminado que realiza la compañía, la distribución de los productos con el operador logístico, el tiempo de despacho, y así aumentar el nivel de satisfacción de los clientes.

SUMMARY

The present study was performed to the company Lansey S.A. RECAMIER representatives in Ecuador, a marketer of beauty products. It is having a growth spurt in the Ecuadorian market. This thesis was carried out by a study of the current situation of the company, in the area of inventory and warehouse. Where are observed and analyzed all daily and routine activities are performed, and found that the company has policies and levels of inventory control, which is causing high costs for the administration of this process, besides implicit errors affecting the company's image. As a way to solve these shortcomings noted, raised the possibility of implementing an Internal Control Manual Inventory Area, which contains policies and steps of each of the procedures that are performed daily and relationship and handling inventory in order to reduce costs, customer complaints and thus have an actual sale of their products, improving current administration is handled by controlling investment in finished product made by the company, the product distribution with the logistics operator, clearance time, and increase the level of customer satisfaction.

CAPÍTULO I

1 INTRODUCCIÓN

1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1 Planteamiento del Problema

LANSEY S.A. es una Empresa Comercializadora de Productos de Belleza, presente en el Ecuador, con diferentes líneas para el cuidado cosmético y capilar; siendo una filial de una Multinacional muy reconocida a nivel mundial como lo es RECAMIER.

Con un estudio previo, se identificó que la empresa no posee políticas de control dentro de esta área, lo cual genera un valor alto en la gestión de compras, problemas en el rendimiento de la inversión y altos costos de administración y reprocesos.

En una Empresa Comercializadora, su principal objetivo es obtener ganancias a través de las ventas; una venta efectiva de sus productos se llevará a cabo mediante el control de los mismos dentro de un inventario,¹ tomando en cuenta la rotación oportuna del producto.

En toda Empresa Comercializadora, el control del área de inventarios es un factor muy importante y vital para el éxito sostenido, ya que la base deberá ser el control de

¹ Inventario: Cantidad de existencias de un bien

movimientos de sus productos, y así reducir costos, generar mejores utilidades y beneficios para la Organización.

(SENPLADES, 2009-2013) Señala: “Desarrollar una logística eficiente que permita mejorar la productividad, calidad, diversificación productiva y distribuir de mejor manera los ingresos en la cadena de valor”

Por lo tanto dentro de un control de inventarios, no solo se debe tomar en cuenta la cantidad del producto existente, sino aspectos importantes como lo es calidad, diversificación de producto, una correcta distribución del mismo, obteniendo así resultados óptimos en la comercialización y reduciendo sus costos.

(Ballou, 2004) Nos dice que: “Aunque mantener inventarios tiene un costo asociado, su uso puede reducir indirectamente los costos de operación de otras actividades en la cadena de suministros, que podrían más que compensar el costo de manejo de inventarios”.

Como se ha venido recalcando el control efectivo de esta área, nos podrá generar resultados positivos, los inventarios suministran y proveen de un alto nivel de disponibilidad de un producto en el momento y con las cantidades deseadas, que cuando se localiza cerca de un cliente o su entrega es inmediata, puede satisfacer de la mejor manera las expectativas del mismo, manteniendo no solo las ventas del producto, sino también la posibilidad de aumentarlas.

Teniendo un manejo correcto de los inventarios a pesar de que para esto se deba incurrir en costos necesarios y tangibles, como lo son: los costos de espacio, preparación, orden, capital, servicio y riesgo, compensado los costos altos que se podrían generar por falta de existencias o desabastecimiento, ya que al momento de no poseer un control en las mismas, se puede incurrir en costos extras como lo son: costo por pérdida de la venta² y

² Pérdida de la venta: ocurre cuando un cliente, ante la situación de falta de existencias decide cancelar su requisición del producto.

costo por pedido pendiente,³ estos costos antes mencionados, podrán generar otros costos adicionales, como personal, procesamiento de pedidos, transporte, y uno de los más importantes la pérdida de clientes potenciales.

1.1.1.1 Diagnóstico

En un estudio previo, se encontró varias causas por las cuales no existe un control adecuado de los inventarios, las mismas que provocan grandes efectos en el transcurso del tiempo.

Los pronósticos de ventas son termómetros de realidad económico-empresarial. El pronóstico determina que puede venderse con base a la realidad y el plan de ventas permite que esa realidad hipotética se materialice, guiando el resto de planes operativos de la empresa. (Sabria, Resende, & Maltz et al, 2004).

Se puede afirmar que un pilar importante dentro de las ventas de una empresa, es el pronóstico o planificación de las mismas, tomando en cuenta su mercado y competencia, para un control óptimo de inventarios, se debe considerar algunas preguntas, las cuales serán útiles al momento de planificar: ¿Cada qué tiempo se deberán realizar los pedidos, para abastecer el inventario? Y ¿En qué cantidad se lo debe hacer?, estas son preguntas claves, ya que se ha identificado problemas al momento de abastecimiento.

Con relación a los clientes potenciales a los cuales se ofrecerá el producto, es necesario una evolución constante de promociones atractivas para los mismos, por lo que se realiza un armado de ofertas permanentes, las cuales contienen varios productos, y son de mucha acogida, Lamentablemente, no se realiza una planificación correcta de estos en cuanto a stock, ya que siempre están a la espera de una nueva importación para abastecer

³ Pedido Pendiente: ocurre cuando un cliente espera a que su pedido sea surtido, por lo que la venta no está perdida, solo retrasada.

los inventarios, circunstancia que incide para que no se llegue a satisfacer las necesidades de los clientes con oportunidad.

Se observó que no existe una planificación en el despacho de pedido y tampoco en la recepción del producto a bodega para su almacenamiento, problemas en la coordinación al momento de recibir productos de los proveedores, e incluso muchas veces se ha notificado retrasos al incorporar la importación a la bodega.

Otro de los problemas que se encuentran implícitos dentro del control del área de inventarios, no se determina el período en el cual se realicen levantamiento o toma de muestras en los inventarios, lo que no permite tener una idea de faltantes o sobrantes los mismos que son detectados al final del ejercicio económico, procedimiento que está establecido en el sistema de control Ibes.⁴ Motivo por el cual no se puede responsabilizar al personal que se encuentra a cargo del área, ya que suelen sustentar estas situaciones, por deterioros, fallas y dadas de baja del producto.

La entrega a clientes se realiza a diferentes puntos de venta geográficos, los mismos que se despachan en diferentes cantidades de las solicitadas, productos cambiados o con fallas de calidad.

El servicio al consumidor es el resultado del sistema logístico y de mercadotecnia. El concepto implica la entrega del producto correcto, al consumidor correspondiente en el lugar preciso, en las condiciones adecuadas y en el tiempo indicado, al menor costo total posible. (Sabria, Resende, & Maltz et al, 2004).

⁴ Sistema Informático de Control.

1.1.1.2 Pronóstico

La ausencia de un control adecuado en el área de inventarios está generando grandes problemas, los cuales afectan en algunos aspectos a la empresa, llegando incluso a poner en riesgo las existencias de mercaderías destinadas a la venta.

Las diferencias de inventario son inevitables y debidas a múltiples causas, que van desde el simple robo del producto, equivocaciones en el picking, hasta los errores más complicados de esclarecer. Por lo tanto es necesario hacer periódicamente unos inventarios o recuentos físicos de los productos y comparar con el contenido de los registros de los stocks. (Seral, s.f.).

El bajo nivel de control en los inventarios, y a la falta de una planeación de recuentos periódicos⁵, acarrea varianzas, generando faltantes o sobrantes en producto, deficiencias que producen problemas a los ingresos, por las constantes devoluciones o notas crédito que se realizan por pedidos despachados incompletos y gastos innecesarios al momento de asumir las pérdidas.

Las notas de crédito por entregas de pedidos incompletos o tardíos, nos da a entender que existen errores dentro del control de inventarios de productos, motivo por el cual se están presentando molestias en los clientes, pérdida de los mismos por cambios de pedidos hacia la competencia.

En cuanto a los clientes, no solo estamos hablando de externos, debemos tomar en cuenta los clientes internos, que a su vez son muy importantes dentro de una cadena de abastecimiento, como lo son los proveedores, los mismos que al no tener cronogramas de

⁵ Recuentos Periódicos: Es un recuento completo de todos los artículos realizados habitualmente una o dos veces al año, normalmente coincidiendo con las fechas del Balance o bien aprovechando los momentos de menor actividad del almacén o aquellos en los cuales el nivel de los stocks es el más bajo del año.

recibimiento de productos en las bodegas, entregan los mismos en horarios inadecuados y sin la recepción pertinente.

Al no llevar un control de todo lo que involucra al área de inventarios, se puede ocasionar grandes pérdidas e irregularidades que con el paso del tiempo puedan afectar de manera grave los ingresos de la empresa, afectando no solo a clientes externos, sino a los internos también.

1.1.1.3 Control de Pronóstico

La necesidad de competir de la mejor manera con empresas similares, prestando un buen servicio, y entregando producto de calidad, hace que actualmente los controles para verificar esto sean de un alto nivel y tenga gran impacto, para ello se debe implementar controles que permitan identificar las causas y futuros efectos de problemas o irregularidades, los mismos que puedan ser atendidos previniendo gastos innecesarios.

Los controles más importantes dentro de una empresa comercializadora, es su inventario, a pesar de que este control interno sea crítico, mantenerlo de la manera correcta generará una productividad controlada y efectiva, mejorando la eficiencia en las operaciones, reduciendo los costos y tiempos para obtener beneficios no solo para el cliente sino para la empresa en sí.

El renglón de inventarios es generalmente el de mayor significación dentro del activo corriente, no solo en su cuantía, sino porque de su manejo proceden las utilidades de la empresa; de ahí la importancia que tiene la implantación de un adecuado sistema de control interno para este renglón. (Canelo Tobar, 2012). Tomando en cuenta la importancia que tiene el control de los inventarios, en una empresa comercializadora se propone mantenerlo de manera adecuada con un sistema de control interno del área, tanto en términos

cuantitativos como cualitativos, además de verificar procedimientos que se encuentran alrededor de los inventarios, los mismos que pueden estar truncando la cadena de abastecimiento y generando gastos, pérdidas, y molestias dentro de los clientes.

Un sistema de control interno es una clave importante, ya que no solo verificará la claridad de cifras en libros, sino también el nivel que existe de eficiencia dentro de los procesos que se manejan, tanto operativos, administrativos, y contables. De esta manera, lograr prevenir o detectar los errores o irregularidades a tiempo, mediante procedimientos de supervisión y control.

De esta manera, ser más productivos en el armado de ofertas, en las ventas, entregas de producto y estar confiado que los clientes se encuentran satisfechos con el nivel de servicio que se les puede ofrecer en todo campo, y así aumentar las ventas y asegurar las mismas para un futuro cercano. Además de obtener otros beneficios los cuales se encuentran implícitos dentro del tema, como la disminución de costos y gastos, generando así mayores utilidades para la empresa.

1.1.2 Formulación del problema

Manejo inadecuado de los inventarios, lo cual genera pérdidas económicas dentro de la Compañía

1.1.3 Sistematización del problema

1. ¿Afecta el hecho de no planificar el abastecimiento de inventarios, a las ventas?
2. ¿En qué periodo es necesario realizar el levantamiento de inventario, o toma física del mismo?

3. ¿Es necesario planificar en la cadena de distribución?
4. ¿De qué forma los errores en los despachos de mercadería afectan a las relaciones comerciales entre la empresa y sus clientes?
5. ¿Cómo incide en los niveles de satisfacción de los clientes de la empresa, el no contar con las existencias mínimas de requerimiento de pedido?
6. ¿Qué efectos podemos encontrar, cuando no existe controles de bodega?

1.1.4 Objetivo General

Establecer el control interno del área de inventarios mediante procedimientos para optimizar los procesos.

1.1.5 Objetivos Específicos

- Analizar las metodologías de control interno para el área de inventarios.
- Determinar las condiciones de manejo de inventarios en la empresa.
- Desarrollar un manual de control interno para inventarios

1.1.6 Justificaciones

El requerimiento en la actualidad de poder brindar un buen servicio y así competir satisfactoriamente con mercados nacionales e internacionales, aumenta la necesidad de identificar métodos que sean útiles, como el control interno, estudios comerciales, etc., que ayuden a incrementar la productividad y así mejorar el nivel de competitividad.

El control de inventarios en una Empresa Comercializadora es de vital importancia, ya que mantener un inventario controlado implica un costo alto, el mismo que no puede sumarse a tener dinero ocioso en las estanterías, o pallets dentro de la bodega, por lo que la correcta planificación y el adecuado control interno de esta área, tomando en cuenta la oferta y demanda de los productos, colaborará con las existencias de los mismos y su tiempo de permanencia dentro del almacenamiento.

La calidad del servicio llega al máximo, con la satisfacción del cliente, por lo que abastecer el requerimiento de pedidos con la cantidad solicitada y la calidad adecuada, ayudará a lograr ventas efectivas, las mismas que no existieran sin una eficiente gestión de inventarios.

Por ello el presente estudio es justificado, por la importancia que tiene el correcto manejo de los inventarios dentro de la empresa, teniendo operaciones eficientes y eficaces, reduciendo costos, y generando beneficios y satisfacción al cliente.

Tomando en cuenta que el control interno del área de inventarios facilita los procesos para la toma de decisiones, es necesario utilizar las herramientas adecuadas, y la teoría precisa para este estudio, analizando algunas teorías basadas en la Administración de Inventarios, Controles Internos Contables, Controles de Inventarios, Satisfacción de Clientes, entre otras, las cuales se irán desarrollando en el transcurso del estudio.

Para analizar en qué situación se encuentra el control del área de inventarios de la empresa, se utilizarán las técnicas de observación, de cada uno de los procesos de la cadena de abastecimiento y distribución.

El estudio a realizarse se lo considera de aplicación práctica, ya que con el correcto control de esta área, se podrá emitir un análisis con sus respectivas recomendaciones técnicas, como posibles y futuras alternativas en la planificación y control de los productos.

El estudio a realizarse no solo debe dar solución a la problemática existente dentro de la empresa, sino ofrecer alternativas de gestión que mejoren el control interno del área y así poder optimizar los procesos.

1.2 MARCO TEÓRICO

1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema

La importancia de un sistema de control que maneje los inventarios de una empresa es de vital importancia como lo señala (Catácora, 1996:238) “Es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable”.

El control de inventarios dentro de la empresa es su base fundamental, pero dentro del control no solo se debe tomar en cuenta la existencia de los productos, sino también que no existan faltantes de los mismos, como lo señala:

(Aquilano Jacobs, 2000) “un sistema de inventario de una bodega implica la reposición periódica independientemente del hecho de que se necesiten pocos artículos”.

El control de los inventarios, comprende a todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades que se tenga como negocio, y así proteger y salvaguardar producto, el mismo que es la base y el pilar más importante, teniéndolo siempre a disponibilidad, garantizando los registros exactos de las existencias disponibles, y así poder satisfacer las necesidades de cantidad y calidad de los clientes en sus pedidos.

El cliente espera tener la mejor calidad en los productos solicitados, que satisfaga sus necesidades, como lo podemos encontrar en (Evans & Lindsay, 2005) “los clientes van a evaluar la calidad y a desarrollar percepciones (calidad percibida) comparando sus expectativas (calidad esperada), con lo que reciben (calidad real).”

1.3 MARCO CONCEPTUAL

Inventario: El inventario es aquel registro documental de los bienes y demás objetos pertenecientes a una persona física, a una comunidad y que se encuentra realizado a partir de mucha precisión y prolijidad en la plasmación de los datos. También y como consecuencia de la situación recién mencionada, se llama inventario a la comprobación y recuento, tanto cualitativo como cuantitativo de las existencias físicas con las teóricas que fueron oportunamente documentadas. (Evans & Lindsay, 2005)

Control Interno de Inventarios: El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificara la confiabilidad de los datos contables. (Seral, s.f.)

1.3.1 Hipótesis

No se obtiene una hipótesis, por ser una investigación descriptiva

1.3.2 Identificación y caracterización de las variables

Variable dependiente: perdidas en la Empresa Lansey S.A.

Variable Independiente: Estudio Control interno del área de inventarios

CAPITULO II

2 MÉTODO

2.1 NIVEL DE ESTUDIO

El estudio que se realiza del área de inventarios, será de tipo descriptivo, ya que se va a percibir al problema en todas sus dimensiones, identificando sus causas y efectos. Y así justificar las variables especificadas anteriormente, recolectando los datos necesarios que nos brinden la información requerida.

2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

La modalidad que se utilizara será:

Modalidad de Campo: ya que se describirá de una manera sistemática el problema existente en la Empresa Lansey S.A. entendiendo la naturaleza de sus causas y explicando los efectos futuros que estas podrían causar a la empresa. Además los datos serán recolectados de forma directa.

Modalidad de investigación documental: este estudio se lo realizará en base a información obtenida en libros, además de documentos que serán proporcionados por la misma empresa.

2.3 MÉTODO

Inductivo/deductivo: ya que en este estudio se comenzará en algo particular hasta llegar a lo general.

2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

El estudio a realizarse se lo llevara a cabo en Lansey S.A. Empresa Comercializadora de Productos de Belleza, representantes de RECAMIER en Ecuador.

2.5 SELECCIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para el estudio que se realizará, donde se observará las causas de la falta de control en el área de Inventarios, se utilizará instrumentos como:

Observación: en la cual se levantará por escrito una guía, la cual nos permita identificar los procesos y procedimientos los cuales se están llevando a cabo dentro del área.

Entrevistas: se realizarán entrevistas a las personas que están dentro de esta área, los mismos que proporcionarán información importante, para poder identificar las fallas.

2.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Se realizará una prueba piloto, en la cual se pueda observar la problemática con la que se está manejando Lansey S.A.

2.7 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Los indicadores que se utilizarán para la medición de las variables, en este caso específicamente de la variable perdidas es el total de ventas vs el total de ventas defectuosas.

2.8 PROCESAMIENTO DE DATOS

Para el estudio del sistema de control interno del área de inventarios, se requerirá manejar de manera correcta el IBES (Sistema LANSEY, RECAMIER) el mismo que nos entregará la información necesaria para el procesamiento de datos. Obteniendo de éste, los reportes de cada una de las áreas, donde se detecten problemas o fallas. Además se utilizará paquetes de office como: Word, Excel, Power Point

CAPITULO III

3 RESULTADOS

3.1 LEVANTAMIENTO DE DATOS

3.1.1 Información Introductoria

Laboratorios Lansey, es representante de Recamier en Ecuador, su misión es contribuir a la salud y belleza del ser humano. Como principal objetivo está la satisfacción de sus consumidores, por ello se requiere ofrecer productos de calidad, y de esta manera progresar como compañía y aportar mayor bienestar a sus colaboradores. Recamier es una empresa con visión futura, el mejoramiento continuo es uno de sus principales retos, la innovación continua e integración de nuevas metodologías forman parte activa de la participación de la compañía en el mercado.

Principios Recamier:

- El espíritu de empresa y la visión de futuro.
- Soñar con el mañana, planear el camino y ponerse en marcha
- La innovación continua en todos nuestros campos, gracias a la integración del personal, y la participación activa de este.

- La formación continua de nuestra gente, para su enriquecimiento personal y para posibilidades de ascenso.
- La fe en nosotros mismos y en nuestras capacidades, apoyados en nuestro talento cualquiera que sea la situación que nos rodee. Debemos tener la convicción profunda que cada problema lleva aparejada su solución.
- El trabajo en equipo para lograr la armonía, la rapidez en la toma de decisiones y el ataque a los problemas a tiempo.
- El endeudamiento moderado de la empresa para mantener su solvencia.
- La protección del medio ambiente y los recursos naturales

Valores Recamier

- RECAMIER es ante todo gente, todos debemos ser tratados como seres humanos respetando nuestra dignidad y reconociendo nuestros méritos.
- La responsabilidad y honestidad en nuestro trabajo, con los consumidores, con los clientes y proveedores, en la aplicación de nuestras políticas en cada área, con nuestras deudas
- La voluntad y perseverancia, no olvidar que querer es poder.
- La libertad de expresión, debemos saber escuchar a la gente y saber comunicarnos.
- La justicia y el humanismo con la firmeza son inseparables y necesarios a la vez en nuestras actividades.
- Debemos compartir el conocimiento y donarlo sin ningún egoísmo.
- La estabilidad laboral, debemos garantizar un trabajo estable y una remuneración justa y adecuada.

- Nuestras puertas están abiertas tanto a hombres como a mujeres sin discriminación y sin consideración a su origen étnico, social o sus creencias personales.

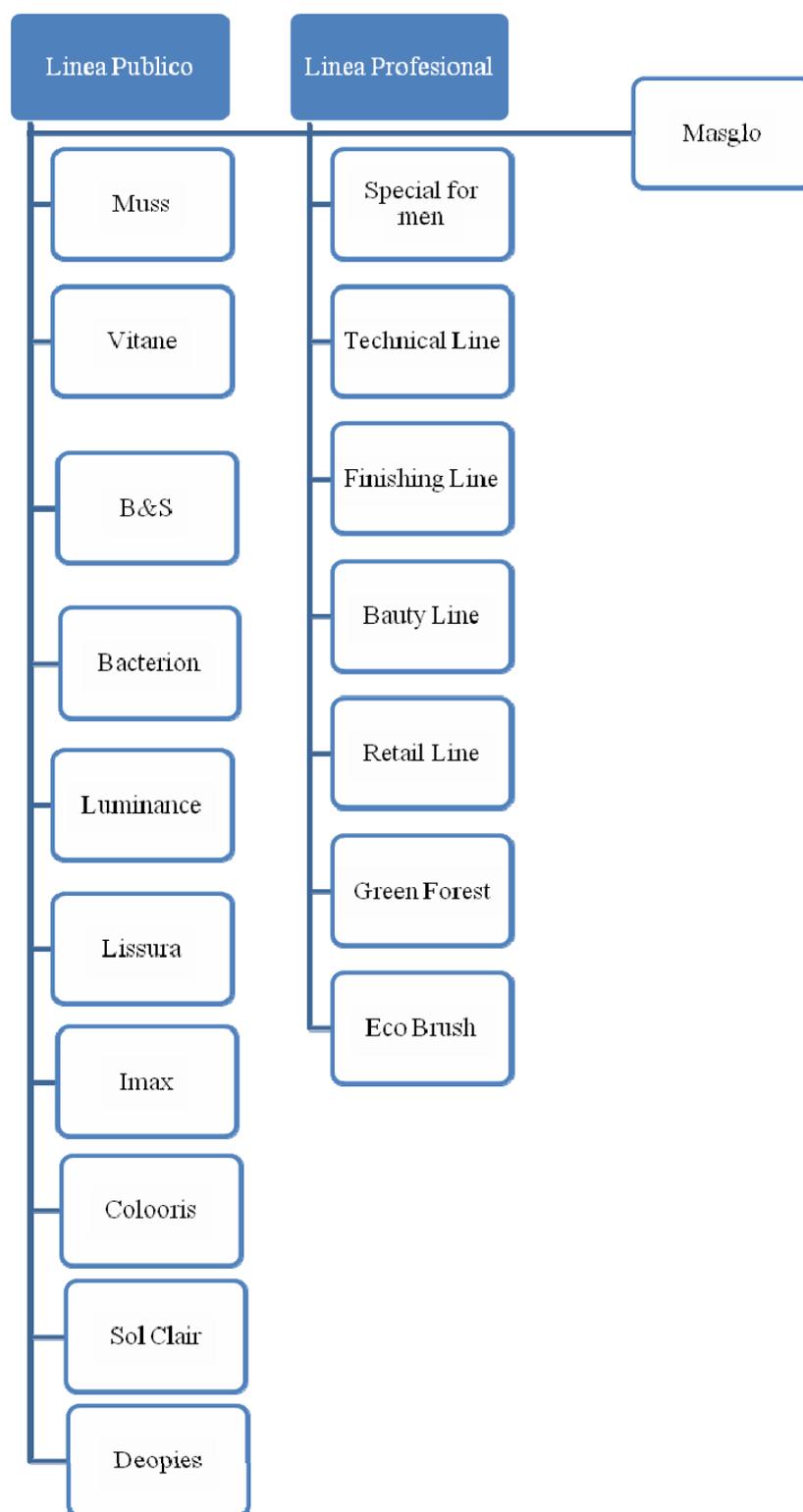
Productos Recamier:

Nuestros productos deben ser siempre los mejores en el mercado y deben poder sostener con altura cualquier comparación con los del resto del mundo. Son el fruto de nuestra investigación y desarrollo, sin ellos la competitividad a largo plazo de la Compañía se pierde y por ende, se compromete seriamente su supervivencia.

Dentro de las líneas que maneja la compañía se encuentra:

- Línea Público
- Línea Profesional

Gráfico # 1. Productos Recamier



Elaborado por: La autora

Clientes Recamier:

Debemos mostrar un interés fanático por ellos, son el centro de atención de todas nuestras actividades. Tienen el derecho indiscutible de esperar la mejor calidad de nuestro servicio y la oportunidad de obtener una utilidad justa.

Proveedores Recamier:

Debemos confiar en ellos considerándolos parte integral de nuestra Compañía y así asegurar la calidad, servicio, entregas oportunas y beneficios mutuos. Debemos optimizar la comunicación, el desarrollo común y compartir experiencias, están en derecho de esperar la cancelación de sus facturas en los términos estipulados.

Laboratorios Lansey, como representantes de Recamier en Ecuador durante 20 años, ha tenido una expansión y posicionamiento dentro del mercado, amplia y directa, lo que me ha permitido incentivar algunas falencias dentro de los controles que se llevan internamente.

3.1.2 Objetivos del estudio

- Determinar la situación actual del área de inventarios
- Identificar fallas internas
- Establecer procedimientos de control

3.1.3 Determinación de la Población

La población determinada para este estudio está comprendida por las personas directamente relacionadas con el área de inventario y bodega de Lansey, S.A. Se ha considerado como zona geográfica de estudio;

Provincia:	Pichincha
Cantón:	Quito
Empresa:	Lansey S.A.
Área:	Inventarios
Número de trabajadores a ser entrevistados:	4

3.1.4 Tipo y Diseño del estudio

El estudio que se realiza del área de inventarios, es de tipo descriptivo, ya que se va a percibir al problema en todas sus dimensiones, identificando sus causas y efectos. Y así justificar las variables especificadas anteriormente, recolectando los datos necesarios que nos brinden la información requerida.

Los métodos que se utilizan son inductivos, deductivos, de síntesis, tomando en cuenta las modalidades de campo y de investigación documental, ya que se describirá de manera sistemática el problema existente en la Empresa Lansey S.A. Entendiendo la naturaleza de las causas, y observando y analizando la información obtenida del sistema IBES y de documentos y registros proporcionados por la Compañía.

Será indispensable el uso de una ficha de observación, la misma que será utilizada durante el tiempo de investigación, además de las entrevistas al personal directamente relacionado con el Control del Área de Inventarios:

- Coordinador de Logística (Lansey S.A.)
- Jefe de Bodega (Loginet, Operador Logístico)
- Jefe de Operaciones (Loginet, Operador Logístico)
- Gerente Financiera (Lansey S.A.)

De esta manera se podrá identificar y evaluar la situación actual de la Empresa, tomando en cuenta sus debilidades y fortalezas en esta área. Teniendo presente, los motivos de este estudio, que es solucionar los problemas existentes mediante el control interno, para evitar pérdidas, causadas por la insatisfacción del cliente, volumen de ventas relacionado con la planificación de las mismas, entre otras problemáticas existentes.

El estudio a realizarse, además es de tipo transaccional, ya que se lo aplica en un solo momento, al analizar, comparar y explicar los resultados obtenidos con la información recolectada en la entrevista.

Se deberá dar un tratamiento especial a la información obtenida por las dos técnicas puestas en marcha:

- Diseño del cuestionario de entrevista
- Aplicación del instrumento
- Recopilación y tabulación de la información
- Análisis de la información

3.1.5 Prueba Piloto

Mediante el conocimiento de la situación actual de la empresa en el Área de inventarios, se plantea el siguiente modelo de encuesta y ficha de observación, a ser realizada a las personas involucradas:

Cuestionario de la Entrevista

1. ¿Al momento de la venta, se revisa inventario actualizado?
2. ¿Se presenta faltantes de mercadería al momento de facturación? ¿Con que frecuencia?
3. ¿Se ha tenido que anular pedidos por no tener existencias?
4. ¿Se ha tenido retrasos en los despachos de pedidos a los clientes, por no tener existencias?
5. ¿Se reciben quejas por parte de los clientes por despachar producto no solicitado o faltante?
6. ¿Cree usted que se ha capacitado al personal encargado del área de inventarios de la manera correcta?
7. ¿Con que periodo se realizan inventarios de bodega?
8. ¿Con que lapso de tiempo se da de baja productos dentro la bodega?
 - Constantemente
 - De vez en cuando
 - Nunca
9. ¿Cuáles son los motivos más comunes para dar de baja a los productos?
10. ¿Con que frecuencia se realiza reposición de productos?

11. ¿Estas reposiciones abastecen la venta?

12. ¿Se han implementado Políticas de Control de Inventarios dentro de la Empresa?

Mediante una prueba piloto aplicada a dos expertos en el Área de Inventarios, Luis Herrera, Gerente de Loginet Group y Raúl Moreno Coordinador Logístico de Lansey S.A. obtuve que la redacción de las preguntas y su formato no fuera adecuado, por lo que se realizó los siguientes cambios:

Tabla # 1. Formato Entrevista

PREGUNTAS ENTREVISTA	
BODEGA	
1. ¿Con que frecuencia se presenta faltantes de producto al momento de facturación?	
2. ¿Se realiza anulación de pedidos por no tener producto en stock?	
3. ¿Se tiene retrasos en los despachos de pedidos, por no tener producto?	
4. ¿Se reciben quejas de los clientes, por despachos no solicitados, o faltantes en el mismo?	
5. ¿Cree usted que esta capacitado correctamente el personal para manejo de inventarios?	
6. ¿Con que periodo se realizan inventarios de bodega?	
7. ¿Con que lapso de tiempo, se da de baja inventarios de bodega?	
8. ¿Cuáles son los motivos mas comunes para dar de baja el producto?	
9. ¿Se han implementado politicas de control de inventarios dentro de la empresa?	

Elaborado por: La autora

Tabla # 2. Formato Ficha de Observación

FICHA DE VISITA	REF #:
Información General	
1. Nombre de la Compañía	
2. Fecha	
3. Numero de Visita	
4. Bodega	
5. Hora de Inicio	
6. Hora de Finalizacion	
Hora	Observacion

Elaborado por: La autora

3.2 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

Dentro del estudio de campo realizado con visitas a las bodegas de Lansey S.A. situadas en Calderón, pertenecientes a Loginet, quien es su operador Logístico, encargado del almacenamiento, preparación y distribución de productos a clientes, además del día a día en las oficinas de Lansey, pude observar la situación actual en la que se encuentra la bodega y destacar los aspectos más importantes:

- No existe revisión de personal al ingreso y salida, en cuanto a productos transportados.
- La bodega es compartida con otro laboratorio
- No existe uso de herramientas de protección para el personal
- No se planifica visitas de personal externo a la bodega.
- Los inventarios que se realizan dentro de la bodega, son anuales.
- Existe faltantes al momento de preparación de pedidos para clientes especiales.
- En la facturación, se genera backorders por faltante de producto.
- Existe pedidos bloqueados por no cumplir el mínimo de cupo en pedido.
- Existen quejas de clientes por demora en la entrega de los pedidos.
- En el armado de ofertas, no se cuenta con suficiente stock en productos, por lo que se debe realizar cambio de productos y complementar así la oferta.
- Se tiene un gran número de devoluciones por parte de los clientes especiales por errores en facturación, o por errores en despacho.

Por otro lado los resultados de las entrevistas fueron los siguientes:

1. ¿Con qué frecuencia se presenta faltantes de productos al momento de facturación?

Los faltantes se presentan con poca frecuencia al momento de la facturación, ya que los ejecutivos de venta, deben trabajar diariamente con el inventario actualizado, el mismo que es enviado por el Coordinador de Logística. En el caso de darse faltantes, se los controla antes de que se de el corte de la facturación, eliminando los ítems no disponibles. Ya que por este motivo suelen quedarse pendientes de facturación, y se los considera como backorders dentro del IBES.

2. ¿Se realiza anulación de pedidos por no tener producto en stock?

Se puede generar anulación de pedidos antes de la facturación, dentro de los motivos más comunes, es que al momento del pedido, el ejecutivo de ventas no trabajo revisando el inventario actualizado. Tomando en cuenta que en éste, se indica las cantidades disponibles, y si estamos a la espera de una importación. Otra causa muy frecuente para no disponer del stock solicitado, es que la importación se demoró en llegar a bodegas, por demora en la aduana. Por estos motivos se debe anular los pedidos antes de la facturación, ya que por la demora de la importación, las entregas se realizan tarde, lo que provoca malestar en los clientes y devoluciones totales, lo que genera notas de crédito y así disminución en la venta. Este inconveniente, hace que se pierda participación en el mercado,

ya que los clientes buscan otros proveedores, los mismos que realicen las entregas a tiempo.

En el otro caso, se da anulación de pedidos después de haber realizado la facturación, y aunque no es frecuente, se puede observar faltantes de una o dos unidades, ya que no se realiza inventario periódico, lo que permite tener faltantes de productos. En este caso se hace anulación parciales de pedidos, o emisión de notas crédito, las mismas que son entregadas directamente al cliente, con su factura y el producto, indicándole que hubo un error al momento de la facturación.

3. ¿Se tiene retrasos en la entrega de pedidos por no tener stock?

Se tienen retrasos, en las entregas, ya que la importación se demora en llegar. Además puede generarse retraso en el despacho, por errores en facturación. Estos retrasos generan entregas no efectivas, por lo que los clientes no se encuentran satisfechos con el servicio, provocando quejas de los mismos, e incluso cambios de proveedor.

Los principales consumidores de los productos profesionales son peluquerías y salones de belleza, los mismos que no pueden esperar por la materia prima, con la cual ofrecen un servicio, generando disgustos en sus clientes.

En cuanto a los productos de Público, los consumidores, son clientes especiales, es decir Grandes Cadenas de Supermercados, Farmacias y Autoservicios, los mismos que solicitan un cumplimiento del 90% en la entrega de cada ítem dentro de una orden de compra, al no poder cumplir con esta cantidad, se tiene un retraso en la entrega de los pedidos, provocando una insatisfacción del cliente, generando llamados de atención, e incluso riegos de descodificación en los mismos.

4. ¿Se reciben quejas por parte de los clientes por despachar producto no solicitado o faltante?

Se puede observar dentro de la compañía, molestia y quejas en los clientes, por entregas no solicitadas, o faltantes en los productos de manera frecuente. Uno de los principales motivos es que al momento de la facturación el ejecutivo de ventas no facturo el pedido completo, o en la bodega al momento del despacho se cometió un error.

Los clientes, tienen derecho de verificar su mercadería al momento de la entrega por parte del operador logístico, revisando los productos y la factura. Esta actividad muchas veces no es realizada a tiempo lo que genera molestar en los clientes, que se comunican directamente a la empresa para que se realicen los cambios oportunos.

En cuanto a los pedidos no solicitados, se ha detectado problemas en el momento de la facturación por parte de los ejecutivos de ventas, ya que no facturan a los clientes de manera adecuada, generando errores en las cantidades, productos e incluso clientes cambiados.

Una de las razones más comunes de quejas dentro de los clientes especiales, es la duplicidad de facturas y pedidos, este error se genera al momento de que el ejecutivo de ventas ingresa dos veces al sistema los pedidos, duplicándolos y generando dos facturas con la misma orden de compra, esto hace que el cliente no reciba el producto.

Este problema va más allá, ya que al no recibir el producto, el operador Logístico debe transportar los bultos embalados a la bodega principal de Lansey, generando costos extras, además de reprocesos ya realizados, lo que provoca que este

producto devuelto no se pueda utilizar en el resto de clientes, por los reprocesos y check-points colocados en el producto, dependiendo de las necesidades del cliente para el cual fue preparado.

5. ¿Cree usted que se ha capacitado al personal encargado del área de inventarios de la manera correcta?

El personal de la bodega que pertenece al operador logístico, no está correctamente capacitado, ya que el personal no es fijo, y esta rotación de personal hace que las capacitaciones no sean las adecuadas en materia y en tiempo, ya que por la necesidad de personal al preparar los pedidos, que son de 40000 a 60000 unidades diarias, se capacita al personal rápidamente, y se lo envía a las áreas de trabajo, lo que genera desconocimiento total de las marcas, productos, clientes, reprocesos, etc., lo que provoca despachos incorrectos.

6. ¿Con qué período se realizan inventarios de bodega?

Dentro de la compañía, se ha establecido realizar los inventarios anualmente, a finales del periodo contable, es decir en los últimos días de diciembre y primeros días de enero, ya que en este periodo se congela los inventarios. Se ha querido implementar tomas de inventarios mensuales, pero no se las ha conseguido, ya que para realizar estas tomas físicas, se requiere parar las actividades de venta y así no despachar producto. Actividad que por el giro del negocio no se la puede ejecutar, ya que eso significaría crear malestar en los clientes por no entregar

producto a tiempo, y disminución de la participación en el mercado, por la compra a nuestra competencia.

7. ¿Con qué lapso de tiempo se da de baja productos dentro la bodega?

Según la política de la compañía, se da de baja el producto en mal estado cada seis meses. Este producto en mal estado se da por no tener un cuidado respectivo a los productos. Dentro de la bodega se tiene un área solo para devoluciones, en las cuales se identifica el producto que se encuentra en mal estado. Dentro de esta bodega interna se clasifica además el producto que no llegó en buen estado de las importaciones. Todo este producto se identifica si se lo puede recuperar o es necesario dar de baja mediante la incineración, con un acta de destrucción, en la cual se detalla las cantidades, el producto y la causa de destrucción, la misma que se realiza con la compañía incinerox.

8. ¿Cuáles son los motivos más comunes para dar de baja a los productos?

Los motivos más comunes para dar de baja el producto es por los envases dañados, las cajas rotas, envases vacíos, producto de antigua presentación, producto explotado ya que con estas características no es hábil para ser entregado al cliente, ya que la calidad es uno de nuestros principales objetivos en nuestra marca.

9. ¿Se han implementado Políticas de Control de Inventarios dentro de la Empresa?

Durante 20 años de actividad de la empresa, no se ha implementado procedimientos para las actividades dentro de la bodega, como egresos, ingresos, alcances, material pop, control de productos etc. Se mantiene una idea de planificación a largo tiempo para obtener un control más exacto de las actividades, mediante la elaboración de procedimientos para cada uno de los procesos internos.

Después de culminada la entrevista, se tiene como resultado principal, que la compañía no tiene establecidos procedimientos para la realización de procesos internos dentro de la bodega, y así controlar de manera efectiva los productos que son de vital importancia dentro del giro del negocio, además de que por su expansión la empresa necesita controlar las unidades que cada vez son mayores.

Y así poder satisfacer las necesidades de clientes y fidelizar el consumo de nuestra marca. Incentivando así al crecimiento de participación dentro del mercado de productos de belleza en el cuidado corporal y facial.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos dentro de los instrumentos de recolección de datos, se sabe que la Compañía Lansey, tiene aspectos débiles o críticos dentro de sus actividades de control. Por lo que se propone la implementación de control en el área de inventarios, mediante un manual de control interno, donde se especifique las actividades y sus procedimientos a realizar para cada uno de ellos.

3.3 APLICACIÓN PRÁCTICA

3.3.1 Antecedentes Históricos

El Control Interno surge con el apareamiento de la partida doble, que es una medida de control, la misma que con sistemas adecuados de protección pueden conservar y proteger los intereses empresariales de las distintas compañías e instituciones.

En la actualidad y con el crecimiento de la comercialización de productos, las compañías vieron la necesidad de implementar controles y procedimientos de control, para evitar pérdidas o fraudes dentro de sus actividades económicas, delegando funciones y planificando una correcta organización.

Con el desarrollo y la globalización en cada una de las áreas, las compañías han visto la necesidad de implementar sistemas de control, lo cual se evidencia en textos relacionados con auditoria, control, etc.

Esta implementación, es cada vez más común dentro de las organizaciones en los últimos años, tomando en cuenta el gran beneficio que este genera, al momento de medir y evaluar la productividad, eficiencia y eficacia de cada uno de los procesos internos de las empresas.

La aplicación de controles genera estabilidad en el mercado, ya que se tiene un conocimiento de la situación real de los procesos, procedimientos y actividades internas, tomando decisiones de mejora en el momento oportuno de que una de ellas falle.

Los controles oportunos, generan resultados positivos de la gestión empresarial interna, cumpliendo con todas las necesidades del negocio para proteger y mantener los activos, sus datos contables y eficiencia en las operaciones de los mismos.

El hecho de implementar sistemas de control, no hace que una compañía esté exenta de errores, ya que se puede correr el riesgo de cometerlos, pero el objetivo principal de implementar controles, es de poder tomar decisiones de acción oportuna. Revisando y analizando previamente los resultados que se puede obtener con esta implementación, además de verificar que el objetivo se esté cumpliendo, es cuál debe ser la reducción de riesgos y pérdidas.

El sistema de control puede generar deficiencias con el transcurso del tiempo e incluso tener debilidades, por no haber realizado la supervisión adecuada y oportuna de su funcionamiento, las mismas que deben ser comunicadas para tomar medidas o incluso ajustes correspondientes.

Adicionalmente se debe tomar en cuenta que estos controles y su implementación debe tener la supervisión adecuada y periódica para que su funcionamiento sea efectivo. (Poch, 1992) Expresa: "el control aplicado de la gestión tiene por meta la mejora de los resultados ligados a los objetivos".

Una correcta implementación de sistemas de control ligados a una supervisión oportuna, nos llevara al cumplimiento de los objetivos, logrando reducir riesgos y errores, además de una oportuna toma de decisiones.

Cabe destacar que los sistemas de control interno, proporcionan seguridad a las compañías, ya que se conoce la situación actual de las actividades, proceso y procedimientos, destacando fallas que pudiesen existir y generando la toma de decisiones y medidas de mejora. Colaborando con todas las áreas de la empresa, para que en trabajo conjunto funcionen a la perfección, de manera ordenada y secuencial, cumpliendo con el objetivo de proteger activos, materia prima, resultados financieros, etc. Y que en medida de lo posible estos datos sean exactos y veraces.

Se puede reconocer entonces que el objetivo del control interno es velar por la consecución de metas y objetivos trazados por la compañía, colaborando su crecimiento, permitiendo ampliar el nivel de competitividad, tomando en cuenta que para que esto se cumpla, el control interno debe cumplir algunas características como: sencillo, entendible, de fácil acceso, realista y objetivo.

La importancia de su implementación no solo sirve de soporte para la confiabilidad en temas financieros y sus cifras, sino que además controla la ejecución correcta de procedimientos bajo normas establecidas dentro de la compañía.

3.3.2 Descripción del Control Interno

Para entender al Control Interno se puede describir como un proceso donde la observación y la vigilancia de los procesos, actividades y operaciones son de gran importancia dentro de cualquier empresa, tomando en cuenta áreas comunes de control como lo es: RR.HH., operaciones, producción, administración, logística, inventarios, etc.

Dentro de una Compañía, una de la actividad más común es la aplicación del Control Interno, la administración de la misma será de vital importancia para la Compañía, ya que de ella se generara decisiones y así implementar mejoras, siempre tomando en cuenta al control interno. La estructura básica que se debe tomar en cuenta al momento de generar Control Interno es:

- Ambiente de Control
- Sistema Contable
- Procedimiento de Control

Dentro del área de inventarios y la comercialización de productos, se debe tomar en cuenta las operaciones que las hacen posible, ya que cada una de ellas afectan a los resultados finales, los mismos que sin la aplicación de un control adecuado podrían llegar a ser negativos y afectar de manera perjudicial a la Compañía.

Para esto generar y planificar un plan donde se encuentren ligados algunos procedimientos de importación, contabilidad, almacenaje etc., tiene un gran impacto para así obtener información confiable, promoviendo la eficacia y eficiencia en las operaciones.

Por esto es que el planteamiento de un Sistema de Control Interno dentro de una compañía es un factor de operación para la dirección y cumplimiento de objetivos, ya que se comienza con la adopción y cumplimiento de políticas pre-aprobadas tomando forma con la elaboración de normativas, informes, manuales, decisiones y distribución del personal.

Dentro de los manuales de control interno, se encuentran las políticas, normas, y reglamentos de la Compañía, para determinada área, los mismos que son originados y mantenidos formalmente, para el manejo adecuado de los recursos. Los mismos que permitirán que la toma de decisiones intencionalmente o no, se hallen a discreción de individuos o de grupos.

3.3.2.1 Naturaleza del Control Interno

Se entiende por “**Control**”⁶ el conjunto de medidas tendientes a determinar la veracidad de las afirmaciones o la normalidad o regularidad de los actos que realizan otros individuos o sistemas de procesamiento de información.

⁶ Control Interno.

Entonces se puede afirmar que, “**Control Interno**” es un término utilizado para enunciar directrices a ser aceptadas y seguidas por los subordinados de una Compañía.

(Perdomo Moreno, 2000) Señala dentro de su Libro Fundamentos de Control Interno como significado del mismo: “Plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información confiable y salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones, y adhesión a su política administrativa”

Con este significado, se logra entender que todas las Compañías requieren un instrumento de Control, tomando en cuenta la integridad numérica y física de bienes, activos y valores. Especificando para este estudio la integridad física y numérica de productos en inventario.

3.3.2.2 Importancia de los inventarios

Los inventarios de productos dentro de una empresa comercializadora son esenciales en el éxito de cualquier compañía, esto se debe a que cada una de las actividades realizadas dentro de las operaciones, terminan afectando a los resultados finales. Por su importancia es necesario que se realicen controles, los mismos que aseguren la integridad de los productos y a su vez de los rubros, realizando tomas físicas totales o parciales de los inventarios, verificando que los controles de los procesos estén funcionando de manera óptima.

3.3.2.3 Control Interno de Inventarios

(Perdomo Moreno, 2000) Indica que el Control interno de inventarios es: “plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados, que tienen por objeto obtener información segura, salvaguardar las mercancías, materia prima, productos en proceso y productos terminados propios, en existencia y de disponibilidad inmediata, que en el curso normal de operaciones están destinados a la venta ya sea en su estado original de compra o después de transformados”.

Es necesario aplicar las siguientes políticas que permitan obtener un apropiado control de los inventarios:

- Separación de funciones de adquisiciones, custodia y registro contable.
- Ninguna persona que intervenga en los inventarios (jefes de almacén, bodeguero, dependientes, etc.), deberá tener acceso a los registros contables que controlen su actividad.
- El trabajo de empleados de almacén en donde se encuentran los inventarios será de complemento y no de revisión.
- La base de valuación de inventarios debe ser constante y consistente.

Dentro de Lansey después de las observaciones y entrevistas realizadas se llegó a la conclusión de que no existe un Manual de Control Interno, el cual genere mejor manejo de productos, pedidos y facturación. Tomando en cuenta que dentro del área de inventarios se requiere:

- Prevenir fraudes de inventarios
- Descubrir robos y sustracciones de inventarios
- Proteger y salvaguardar los inventarios.
- Promover la eficiencia del personal de almacén de inventarios.
- Detectar desperdicios y filtraciones de inventarios.

En Lansey, todos los procedimientos se los mantenía de forma empírica, ninguno se encuentra redactado o mucho menos controlado por políticas o normas.

Por lo que es necesario implementar un Manual de Control Interno, donde se especifique detalladamente cada uno de los procesos que se deben seguir para cumplir las actividades diarias, manteniendo un control de cada una de ellas.

3.3.2.4 Verificación de los Controles Internos

Después de la aplicación de un Manual de Control Interno es necesario examinar y determinar si los objetivos del mismo se están cumpliendo, revisando cada uno de los procesos y sus procedimientos, para asegurar que se cumplan los fines con los cuales fue creado.

Para fines de este estudio deberán ser verificados los controles administrativos, dentro de los cuales se encuentra: la organización, los controles de operación e información del área de inventarios.

3.4 MANUAL DE CONTROL INTERNO

3.4.1 Presentación

Para lograr una administración adecuada de los recursos, y productos que posee Lansey S.A. se requiere una implementar un manual de control interno, el mismo que colabore con la gestión de los procesos en el área de inventarios tanto en bodegas como en oficinas.

Esta será una herramienta que colabore con Lansey, a su mejoramiento permanente en cuanto a la calidad de servicios y sus productos, a través del establecimiento y formalización de procesos y procedimientos acordes a las necesidades operativas de la empresa.

Será una herramienta a través de la cual se podrá comunicar adecuadamente, todas las políticas y normas de los procedimientos y procesos, con el fin de evitar prácticas inapropiadas en la administración de los productos en bodega. Además será muy útil para la toma física de los inventarios, egresos, ingresos, etc., ya que serán debidamente detallados, paso a paso, de tal manera que pueda ser realizado o ejecutado por cualquier funcionario de la empresa, auditores etc., siempre y cuando estén autorizados por la Gerencia.

Para lo cual, una vez terminado el estudio realizado, se ha preparado “MANUAL DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE INVENTARIOS” de la compañía Lansey S.A., el mismo que servirá para registrar de manera adecuada, llevando un control de los movimientos en inventarios.

Este manual contiene la descripción de cada uno de los procesos y procedimientos, los mismos que se encuentran graficados y descritos, para así tener una guía práctica y sencilla de manejar en cada una de las actividades del proceso correspondiente.

Cada uno de los procesos contendrá secuencialmente, el objetivo general, los objetivos específicos, políticas generales, funciones y personas involucradas.

3.4.2 Objetivo General

Establecer una herramienta de control para los inventarios, que permita hacer más eficientes los procesos relacionados con esta área. Manteniendo un control y registro de los productos, con su respectiva documentación que permitirá que los procesos se lleven de manera oportuna y controlada.

3.4.3 Alcance del Manual

El control de inventarios tiene una serie de disposiciones y procesos, que van desde el recibimiento de los productos de la importación, pasando por su registro, sus movimientos, acomodo, salvaguarda, conservación, y por ultimo despacho de los mismos. Esta Manual será aplicable en todas las bodegas de la compañía, sean estas físicas o virtuales del sistema IBES.

Este Manual permitirá establecer los procesos y procedimientos de cada una de las actividades, tomando en cuenta las áreas, las tareas y las personas responsables, además de tener conocimiento de las responsabilidades a su cargo, tales como el manejo de los productos, emitir información correcta y oportuna, la misma que debe ser confiable, y de

esta manera proporcionar a los demás departamentos la información adecuada, para la toma de decisiones.

Una vez aceptado el manual por la Gerencia General las disposiciones contenidas en este manual serán de aplicación obligatoria, por lo que deberán estar implícitas en la ejecución de cada una de la actividades dentro de la empresa, tomando en cuenta que los procedimientos pueden ser aplicados y ajustados de acuerdo a las necesidades de las áreas que lo utilicen, siempre y cuando se dichas adecuaciones o adiciones estén encaminados al cumplimiento de los objetivos del Manual, y si se realizaría de manera diferente, se deberá comunicar a la Gerencia Financiera o Gerencia general, con las respectivas aprobaciones.

3.4.4 Expectativas de la Administración

La gerencia General de la empresa Lansey, a través de este Manual, requiere que se establezcan pasos y procedimientos de cada uno de los procesos dentro del área de inventarios, los mismos que lleven a efectos positivos, ya que nos la constante inquietud respecto al inventario final de las bodegas, y a los resultados negativos que se ha venido teniendo desde algún tiempo por faltantes en unidades.

Por lo que la implementación y utilización de este Manual, ayudara a llevar un control exacto del stock, toma de inventarios, operaciones de egreso, ingreso de bodega, agilizar ventas efectivas y todo aquello que ocupe manipulación de producto e información referente al mismo.

Dicho manual será dirigido al cumplimiento de los procesos diarios, para los funcionarios que manejen todo lo relacionado con las bodegas y los productos.

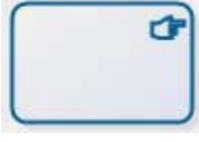
3.4.5 Simbología de Diagramas de Flujo

Para una fácil comprensión de los diagramas de flujo de cada uno de los procesos y procedimientos se utilizara un programa de diagramación, llamado Bizagi, el mismo que ayudara a seguir de manera más fácil cada uno de los pasos de los procedimientos.

Tabla # 3. Simbología de diagramas de flujo

INICIO	
FIN	
INTERMEDIO	
MENSAJE DE INICIO	
HORA Y FECHA DE INICIO O FINAL	
SEÑAL DE INICIO	
CANCELACIÓN	
ERROR	
MENSAJE DE FINALIZACIÓN	
FIN DE ALGÚN PROCESO	
TAREA DE USUARIO	
TAREA DE SERVICIO	

Tabla # 3. Continuación

TAREA DE RECIBIR	
TAREA DE ENVIAR	
MANUAL	
SUBPROCESO	
DECISIONES	
DECISIÓN BASADA EN UN EVENTO	
DECISIÓN INCLUSIVA	
DECISIÓN COMPLEJA	
DECISIÓN PARALELA	

Elaborado por: La autora

3.4.6 Políticas del Manual de Control Interno de Inventarios

1. La evaluación para mejoras y los controles se realizaran según lo dispuesto y establecido en el manual.

2. Los reportes a generarse, deberán estar de acuerdo a lo pre establecido en el manual.
3. La toma física de inventarios y sus reportes deberán realizarse de acuerdo a los procedimientos detallados.
4. La valuación de los inventarios se realizara en el periodo pre-indicado, y deberá está regido bajo la Legislación Tributaria. Y la NIC 2 de existencias.

3.4.7 Procesos y Procedimientos

3.4.7.1 Procedimiento de Ingreso de Mercadería

	NOMBRE: INGRESO DE MERCADERÍA CÓDIGO: PGF0501	Editado en:	2013-07 Versión 01
---	--	--------------------	-------------------------------

1. OBJETIVO

Mantener registro actualizado de los ingresos de mercaderías para un adecuado manejo de inventarios de todos los productos, materiales pop y muebles de exhibición.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los ingresos de productos, materiales pop y muebles de exhibición.

3. DEFINICIONES

3.1. Sistema de inventario Ibes: programa en el cual se maneja el inventario.

4. PROCEDIMIENTO

4.1. Ingreso de Compras Locales

- 4.1.1. Personal autorizado de Compras, notifica por escrito el ingreso al Coordinador Logístico, para la recepción de mercadería.
- 4.1.2. Coordinador Logístico organiza la recepción con Bodega del Operador Logístico.
- 4.1.3. Personal de Compras envía factura escaneada a Coordinador Logístico para ingreso de Mercadería en sistema Ibes
- 4.1.4. Coordinador Logístico envía ingreso y factura a Personal de Compras
- 4.1.5. Personal de Compras realizara el trámite correspondiente con tesorería para el correspondiente pago.

4.2. Ingreso de Importaciones

- 4.2.1. Personal de Importaciones, notifica la fecha y hora de llegada de Importación a Coordinador Logístico, y envía Packing list de mercadería.
- 4.2.2. Coordinador Logístico organiza recepción y envía Packing List de mercadería a Bodega del Operador Logístico.
- 4.2.3. Operador Logístico se encarga de contratar personal para descargue y estibaje de Importación.
- 4.2.4. Personal de Importaciones envía Liquidación de Importaciones R01PGF0501 para ingreso de mercadería en sistema Ibes.
- 4.2.5. Coordinador Logístico realiza ingreso de Importación, e imprime documento y envía junto con liquidación de importación R01PGF0501 al Personal de Importaciones.

4.2.6. Personal de Importaciones archiva documento de ingreso y liquidación de importación R01PGF0501 en la respectiva carpeta de Importación.

4.3. Ingreso de Material POP y Muebles

4.3.1. Personal autorizado a Comprar, notifica a Coordinador Logístico, para la recepción de material POP y muebles.

4.3.2. Coordinador Logístico organiza la recepción con Bodega del Operador Logístico.

4.3.3. Personal de Compras deberá estar presente para la recepción de material pop y muebles y verificar que lo que se está recibiendo es lo requerido por Compras.

4.3.4. Personal de compras recibe factura y realiza el trámite correspondiente con tesorería para el pago.

5. DOCUMENTO DE REFERENCIA

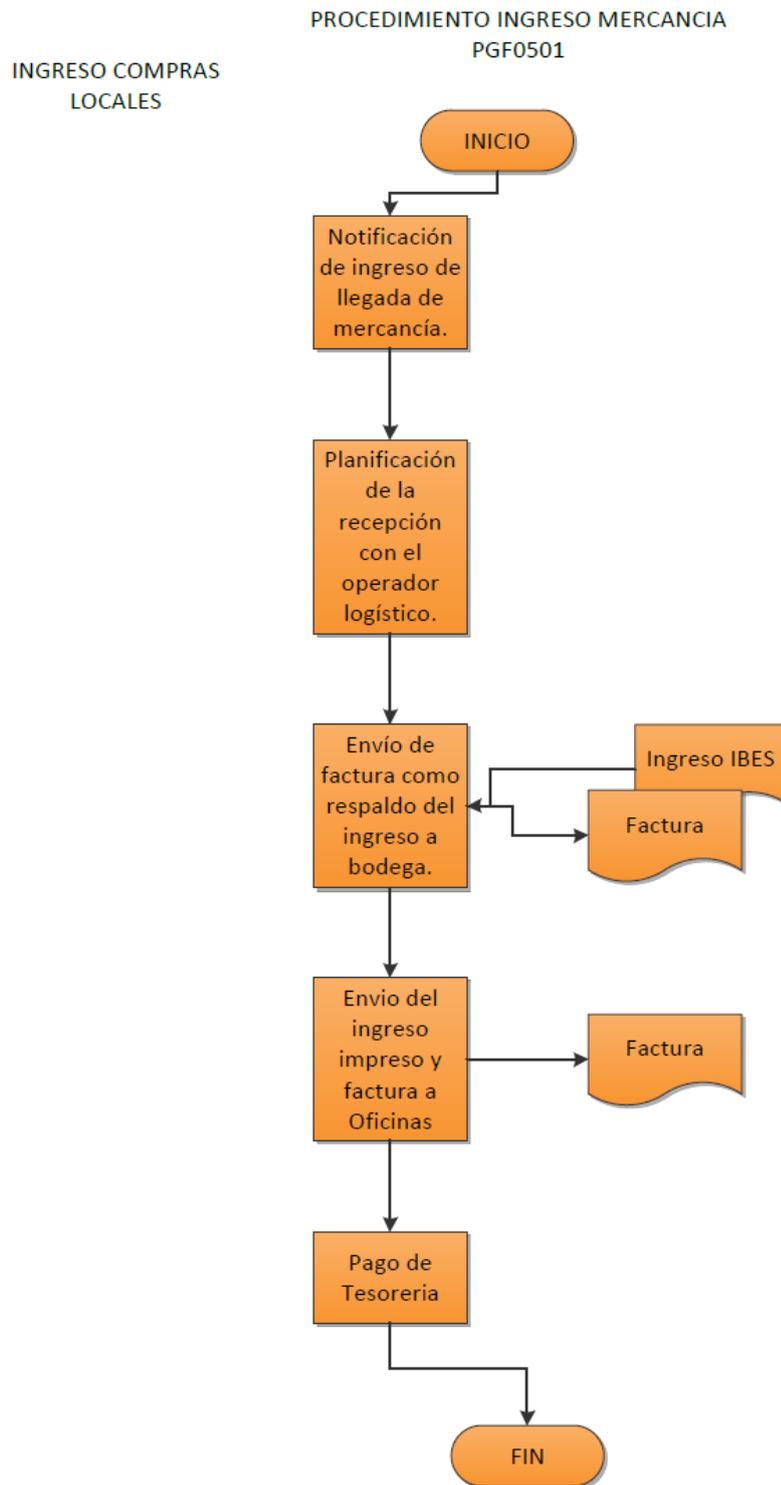
5.1. Transacción de Inventario

6. ANEXOS APLICABLES O RELACIONADOS/FORMATOS

6.1. Formato de Liquidación de Importación R01PGF0501.

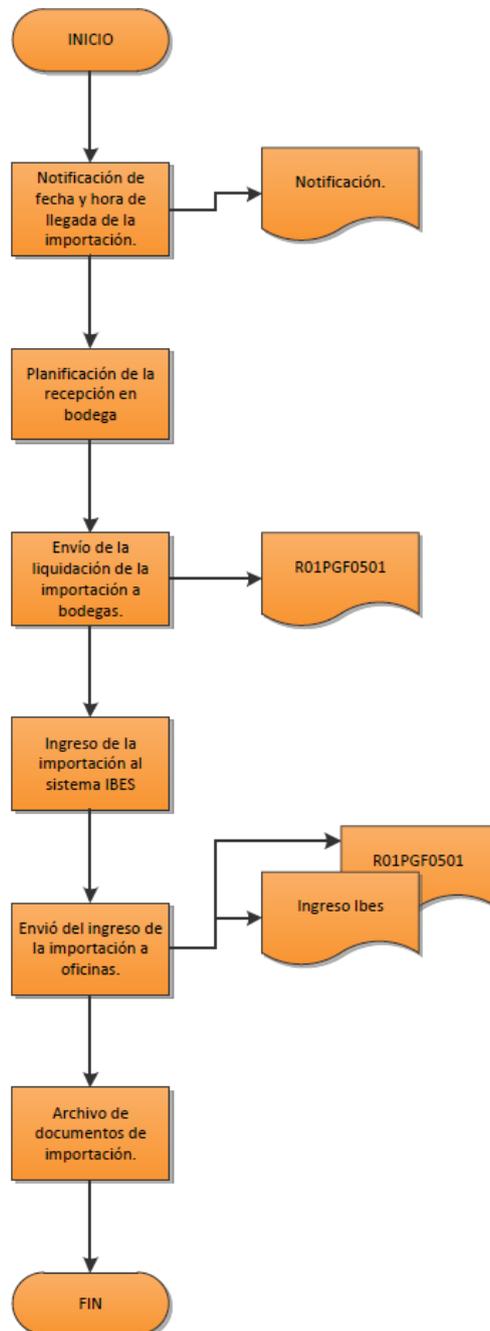
7. ANEXOS

N.A.



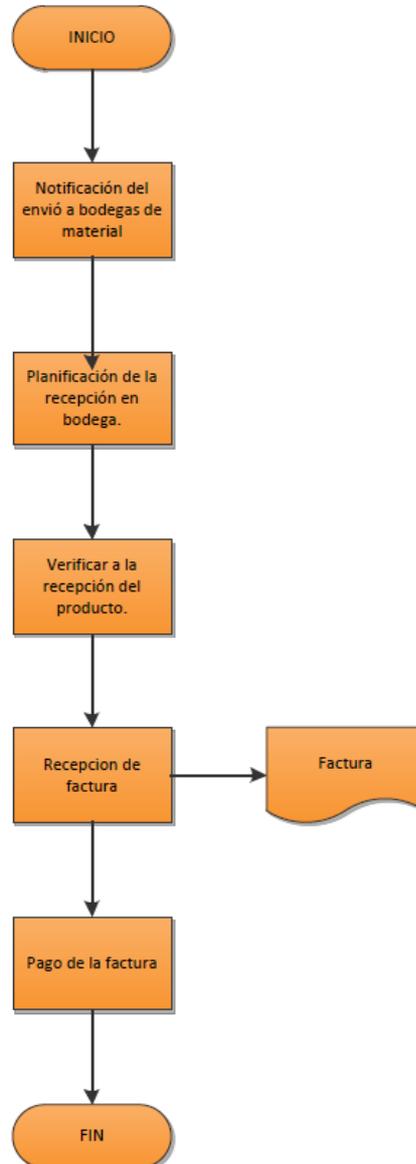
PROCEDIMIENTO INGRESO MERCANCIA PGF0501

INGRESO DE IMPORTACIONES



PROCEDIMIENTO INGRESO DE MERCANCIA
PGF0501

INGRESO MATERIAL
POP Y MUEBLES



3.4.7.2 Procedimiento de Egreso de Mercancía

	NOMBRE: EGRESO DE MERCANCÍA CÓDIGO: PGF0502	Editado en:	2013- 07 Versión 01
---	--	--------------------	--------------------------------------

1. OBJETIVO

Establecer y estandarizar el proceso de egresos de inventario

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a toda el Área Comercial de la compañía

3. DEFINICIONES

3.1. Egreso: salida de mercadería de los inventarios de la Compañía

4. PROCEDIMIENTO

4.1.1 El ejecutivo de ventas hace la requisición de producto al Jefe de Trade Marketing

4.1.2 El Gerente de la división, aprueba la requisición

4.1.3 Jefe de Trade Marketing solicita el producto al Analista Administrativa de la Venta con el formato R02PGF0502

4.1.4 Analista Administrativa de la Venta imprime el mail de respaldo de la solicitud y realiza el egreso solicitado del inventario por el DI52

4.1.5 Imprime el egreso por el DI5W

4.1.6 Se adjunta el impreso del egreso, al mail de solicitud para tener la información como respaldo

4.1.7 Se archiva los documentos en la carpeta de egresos

4.1.8 Se baja el egreso a un archivo de Excel por el DI5W

4.1.9 Se envía un mail con el archivo de Excel adjunto al operador logístico, indicando el egreso con su número, la ciudad de destino y la persona que solicita.

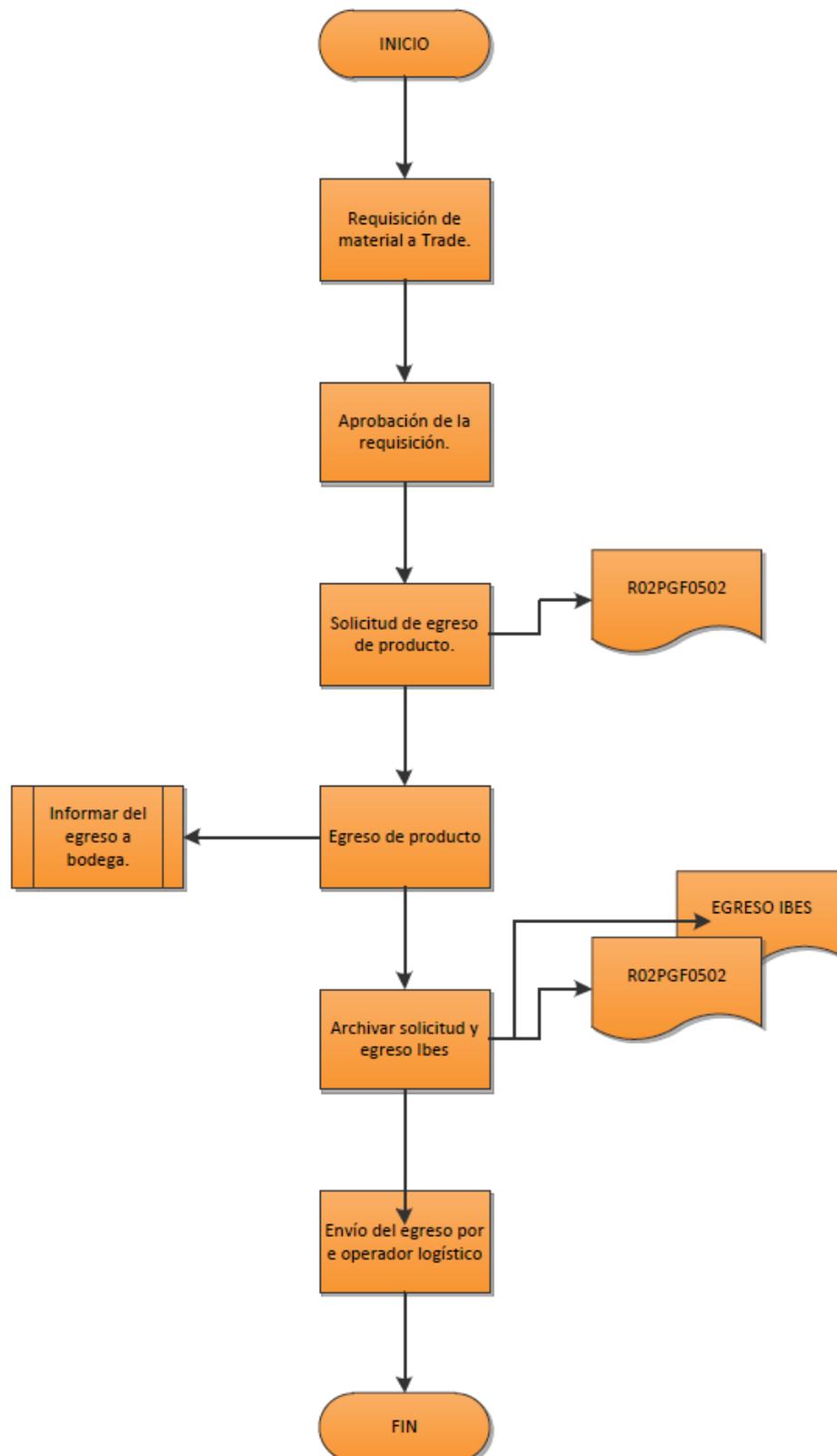
5. DOCUMENTOS REFERENCIA

N.A.

6. ANEXOS APLICABLES O RELACIONADOS/FORMATOS

6.1. Formato de Solicitud de Egreso R02PGF0502

PROCEDIMIENTO EGRESO DE MERCANCIA PGF0502



3.4.7.3 Procedimiento de Armado y Planificación de Ofertas

	NOMBRE: ARMADO DE OFERTAS CÓDIGO: PGF0503	Editado en:	2013- 07 Versión 01
---	--	--------------------	--------------------------------------

1. OBJETIVO

Establecer y controlar el proceso de armado de ofertas

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a Ventas y Trade Marketing de la compañía

3. DEFINICIONES

AAV: Analista Administrativa de la Venta

4. PROCEDIMIENTO

4.1 Jefe de Trade Marketing planifica las ofertas a crearse en el mes R03PGF0503

4.2 Planificación del armado de las ofertas, con el Operador Logístico, Jefe de Trade Marketing, Gerente de Ventas y Analista Administrativo de la Venta determinando:

- Cantidad a armar
- Tiempo de entrega
- Tiempo de Facturación
- Cliente
- Reprocesos necesarios

4.3 AAV Revisa ofertas a ser armadas, revisando códigos de packs ya existentes

4.4 En caso de no disponer de códigos de packs para nuevas ofertas se envía solicitud de códigos nuevos a Colombia en R04PGF0503.

4.5 Desarrollo del Status de Ofertas:

4.5.1 Envío del Status de ofertas al Operador Logístico y a la división Público.

4.5.2 AAV Asigna de los códigos de las ofertas ya creados por Colombia

4.6 Egreso de productos de la oferta:

4.6.1 AAV procede a ingresar en el sistema el egreso de los componentes de cada una de las ofertas con concepto 18 “Armado de Oferta” DI52

4.6.2 Imprime el egreso DIW5

4.6.3 Se adjunta el egreso impreso al status de la oferta

4.6.4 Archiva los documentos en la carpeta de egresos.

4.6.5 Se baja del sistema el egreso a un archivo en Excel DIW5.

4.6.6 Se envía un mail al Operador Logístico adjunto el egreso en Excel para informar del comienzo de armado de ofertas

4.7 Ingreso de Oferta:

4.7.1 Aviso por parte del Operador Logístico que la oferta ya se encuentra armada

4.7.2 Calculo de costo de la oferta con sus componentes

4.7.3 Ingreso al sistema de la oferta ya creada por DI51 con el concepto 56 “Ingreso de Ofertas”

4.7.4 Impresión del ingreso DIW5

4.7.5 Se realiza el cuadro de valores del egreso con el ingreso de la oferta en cuanto a costos, para quedar en cero.

En caso de existir diferencias deberá verificar el descuadre en cantidades y costos de cada uno de los componentes de la oferta. Una vez terminado el cuadro se archivan los documentos.

4.7.4 Envío de mail, informando a la Fuerza de Ventas y al Operador Logístico el ingreso de la oferta y comienzo de facturación

4.8 Información del estado de la Oferta:

4.8.1 AAV revisa el stock de cada oferta en el sistema por el DI1B.

4.8.2 Se realiza la actualización del status de ofertas

4.8.3 AAV informa a la Fuerza de Ventas, y al Gerente de Ventas un comparativo diario de los packs elaborados vs. Los despachados, con la finalidad obtener rotación de las ofertas en Status de ventas.

5. DOCUMENTO DE REFERENCIA

N.A.

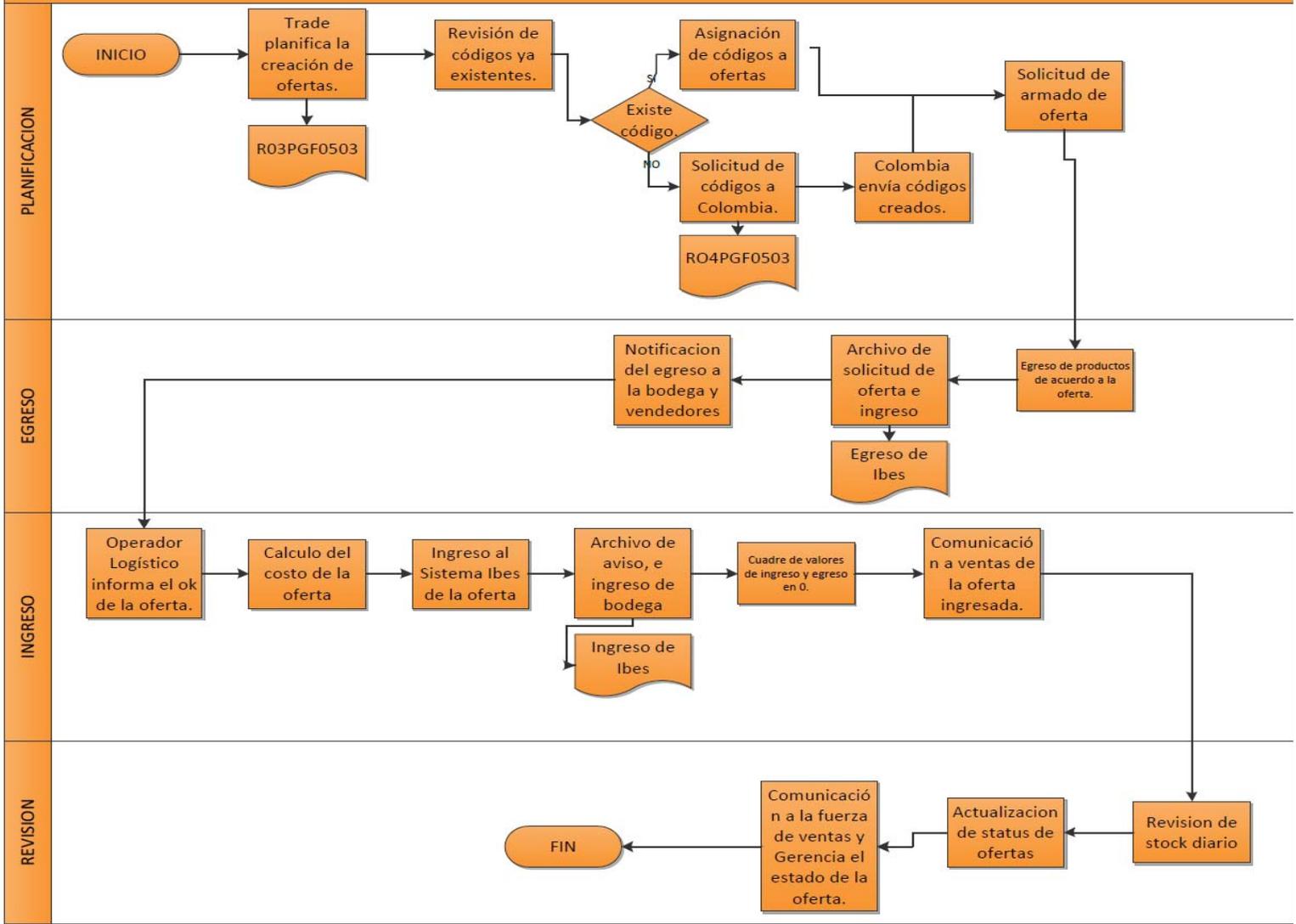
6. DOCUMENTOS APLICABLES RELACIONADOS/FORMATO

6.1. Formato de Solicitud de creación de oferta R03PGF0503

6.2 Formato de Solicitud de códigos R04PGF0503

CREACIÓN DE OFERTAS
PGF0503

Fase



3.4.7.4 Procedimiento de Facturación

Recamier Lansey	NOMBRE: FACTURACIÓN CÓDIGO: PGF0504	Editado en:	2013- 07 Versión 01
---------------------------	--	--------------------	--------------------------------------

1. OBJETIVO

Establecer, controlar y estandarizar el proceso de facturación dentro de la compañía

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a toda el Área Comercial y Administrativa de la compañía

3. DEFINICIONES

3.1. Facturación: proceso de salida de mercadería de almacén, que registra un documento contable

3.2. Sincronización: proceso de subida de información de la HTC al sistema.

3.3 actualización automática: proceso automático de subida de información

4. PROCEDIMIENTO

4.1 Para que una facturación sea exitosa, en el pedido se debe cumplir los siguientes requisitos:

- El cliente debe tener cupo y estar al día en cartera.
- Verificar las listas de precios para el caso de clientes especiales R05PGF0504
- Verifica existencias, según su división

Una vez revisada esta información el ejecutivo de ventas debe realizar las siguientes actividades:

4.2 Toma pedido a cliente

4.3 Ingresa la información

4.3.1 Ingreso de pedidos a través de la HTC

4.3.1.1 Sincronización de la información

4.3.1.2 Enciende y sincroniza en equipo

4.3.1.3. Revisa si la información subió adecuadamente del pedido

4.3.1.4 Si sube el pedido, se factura automáticamente, en el horario establecido R06PGF0504

4.3.1.5 Si no sube el pedido, debe utilizar mobilclient o retransmitirlo. Intentar las veces que sean necesarias.

4.3.1.6 Si el pedido no se sube, se debe informar a la Analista Administrativo de ventas.

4.3.2 Ingreso de pedidos a través de una matriz, archivo plano.

4.3.2.1 El ejecutivo verifica diariamente en la página del cliente, existencia de pedidos.

4.3.2.2 El ejecutivo de venta baja la orden de compra del pedido a un archivo Excel

4.3.2.3 El ejecutivo de venta realizara los controles y verificaciones necesarias, previo a subir la información en archivo plano

4.3.2.4 Convierte el archivo en Excel en un documento csv.

4.3.2.5 Ingresar al sistema Ibes, y sube el pedido a través de la ruta DOW1W

4.4 Actualizaciones automáticos

El sistema recopila toda la información que se hayan sincronizado los ejecutivos de ventas en los horarios ya establecidos R06PGF0504 y los factura.

4.5 Facturación

El proceso de facturación no siempre es exitoso por lo que la revisión por parte del ejecutivo de ventas es primordial, además de la revisión de la Analista administrativa de ventas:

4.5.1 Analista Administrativa de la Venta revisa los pedidos pendientes por facturar, que se encuentran bloqueados

4.5.2 Desbloquea los pedidos por el D017

4.5.3 Factura manualmente los pedidos por el DO53

4.5.4 Se informara al departamento de cartera los pedidos que se encuentran bloqueados por cupo o por problemas en cartera

4.5.5. Una vez desbloqueados los pedidos, Cartera solicita facturar automáticamente.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

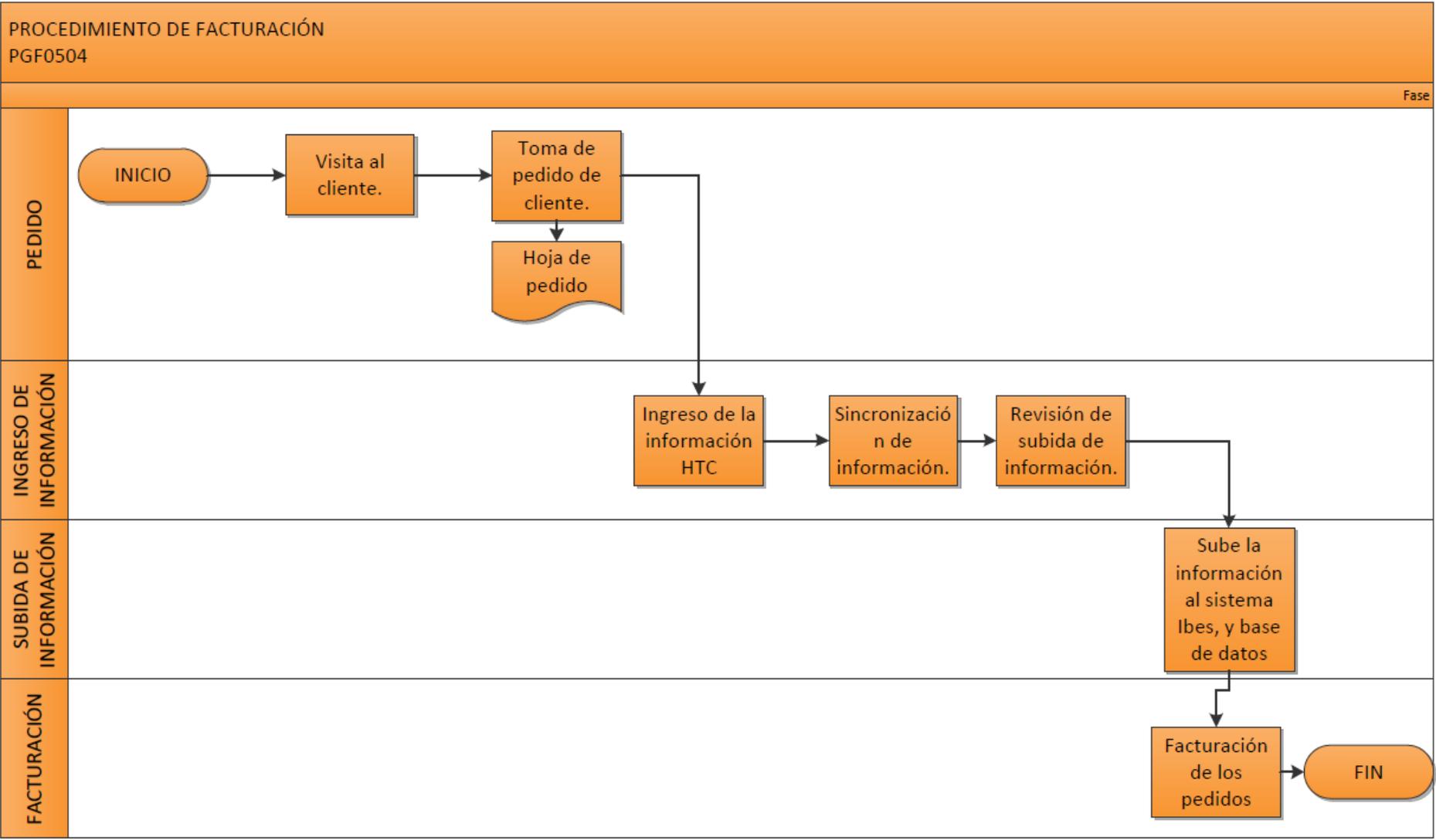
N.A.

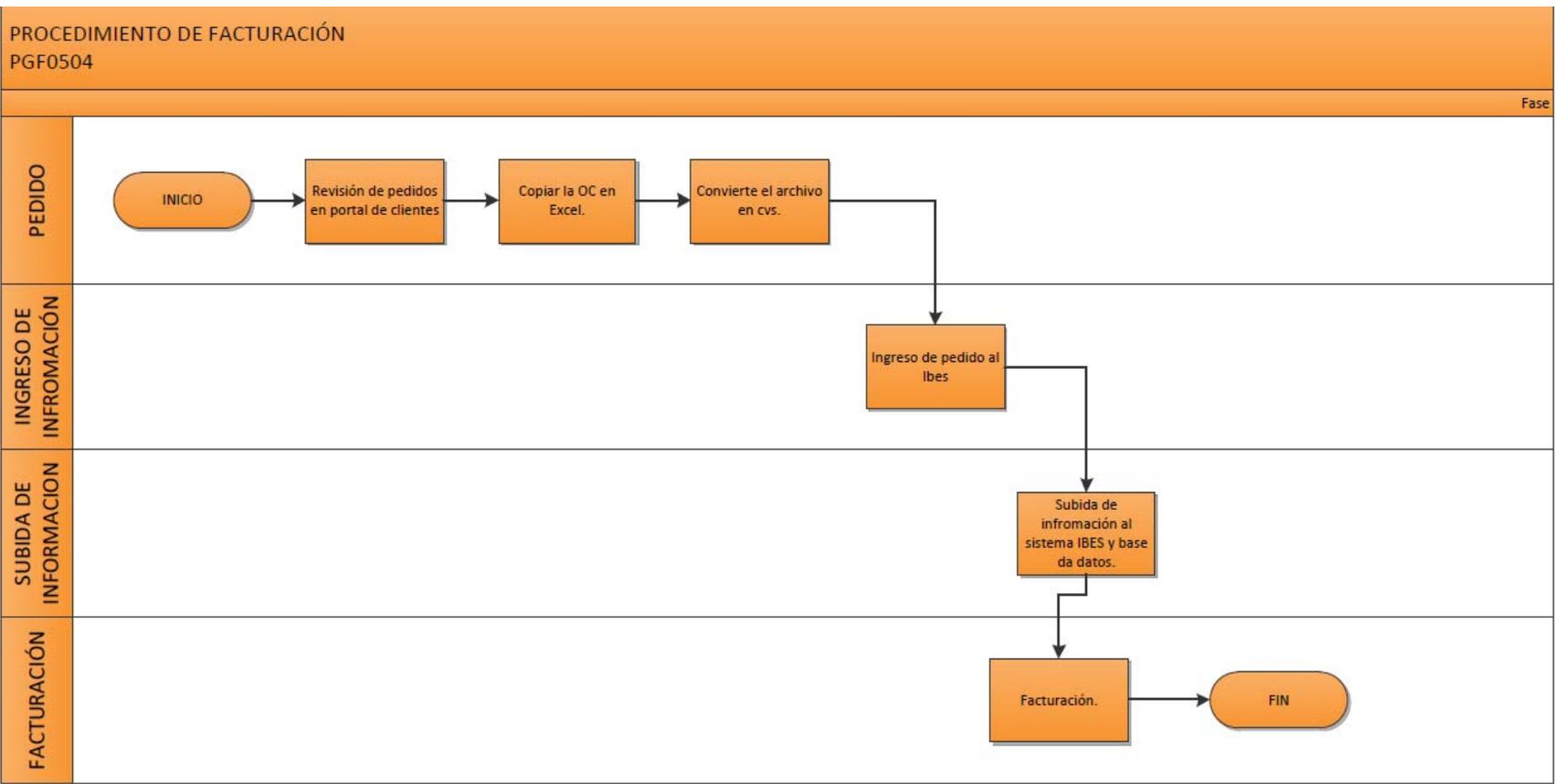
6. DOCUMENTOS APLICABLES RELACIONADOS/FORMATO

6.1. Formato Listas de precios con cliente R05PGF0504

6.2. Formato Horarios de procesos automáticos R06PGF0504

6.3. Formato de Cronograma de Rutas R07PGF0504





3.4.7.5 Procedimiento de Informe de Novedades

	NOMBRE: NOVEDADES DE ENTREGAS CÓDIGO: PGF0505	Editado en:	2013-07 Versión 01
---	--	--------------------	-------------------------------------

1. OBJETIVO

Establecer, controlar y dar solución a las novedades de entregas en su debido tiempo

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica Departamento Administrativo, Departamento de Ventas Línea Profesional, Línea Público, Operador Logístico

3. DEFINICIONES

LAC: Líder de Atención al Cliente Operador Logístico Loginet.

4. PROCEDIMIENTO

4.1. Novedades de Generadas al momento de la Entrega del Operador Logístico

4.1.1. Transporte del Operador Logístico, informa de la novedad a Líder de Atención al Cliente (LAC)

4.1.2. La LAC se comunica vía celular con el respectivo Ejecutivo de Ventas, o Supervisor e informa de la novedad.

4.1.3. Supervisor o Ejecutivo de Venta deberá darle solución en el lapso de 10 minutos, de no ser así la LAC ordenara al transporte que se retire y llenara el reporte de Novedades Diarias R08PGF0505.

4.1.4. La LAC se encargara de enviar todos los días el Reporte de Novedades Diarias R08PGF0505 a Coordinador Logístico.

4.1.5. Coordinador Logístico se encargara de difundir el reporte de novedades Diarias R08PGF0505 a Vendedores, Supervisores y Gerentes de Área, para dar respuesta o solución durante las 48 horas de las novedades. En caso de no tener respuesta por parte del Departamento de Ventas de las novedades de entrega durante las 48 horas, Coordinador Logístico gestionara para que se realice la respectiva devolución de la mercadería.

4.1.6. Coordinador Logístico se encargara de enviar soluciones y respuestas de las novedades de entrega R08PGF0505 a la LAC para que sean Ejecutadas.

4.1.7. En el caso que se realice la devolución total de un pedido, esta solo será autorizado por parte del Supervisor o Gerencia de Área.

4.2. Novedades de Entrega Lansey S.A.:

4.2.1 Ejecutivo de Venta registra la novedad en el formato de Novedades de entrega R09PGF0505 y envía a Coordinador Logístico.

4.2.2. Coordinador Logístico se encargara de notificar al Operador Logístico de las novedades R09PGF0505 y se dará Solución en 48 horas.

4.2.3. Coordinador Logístico informara al Departamento de Ventas las soluciones que se dieron a las novedades R09PGF00505.

4.2.4 De no darse una respuesta por parte del Operador Logístico se procederá a realizar la respectiva nota de crédito con cargo al Operador.

Nota: El conducto regular para la comunicación con el Operador Logístico es el coordinador Logístico.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

N.A.

6. DOCUMENTOS APLICABLES RELACIONADOS

6.1. Reporte de novedades Diarias Loginet R08PGF0505

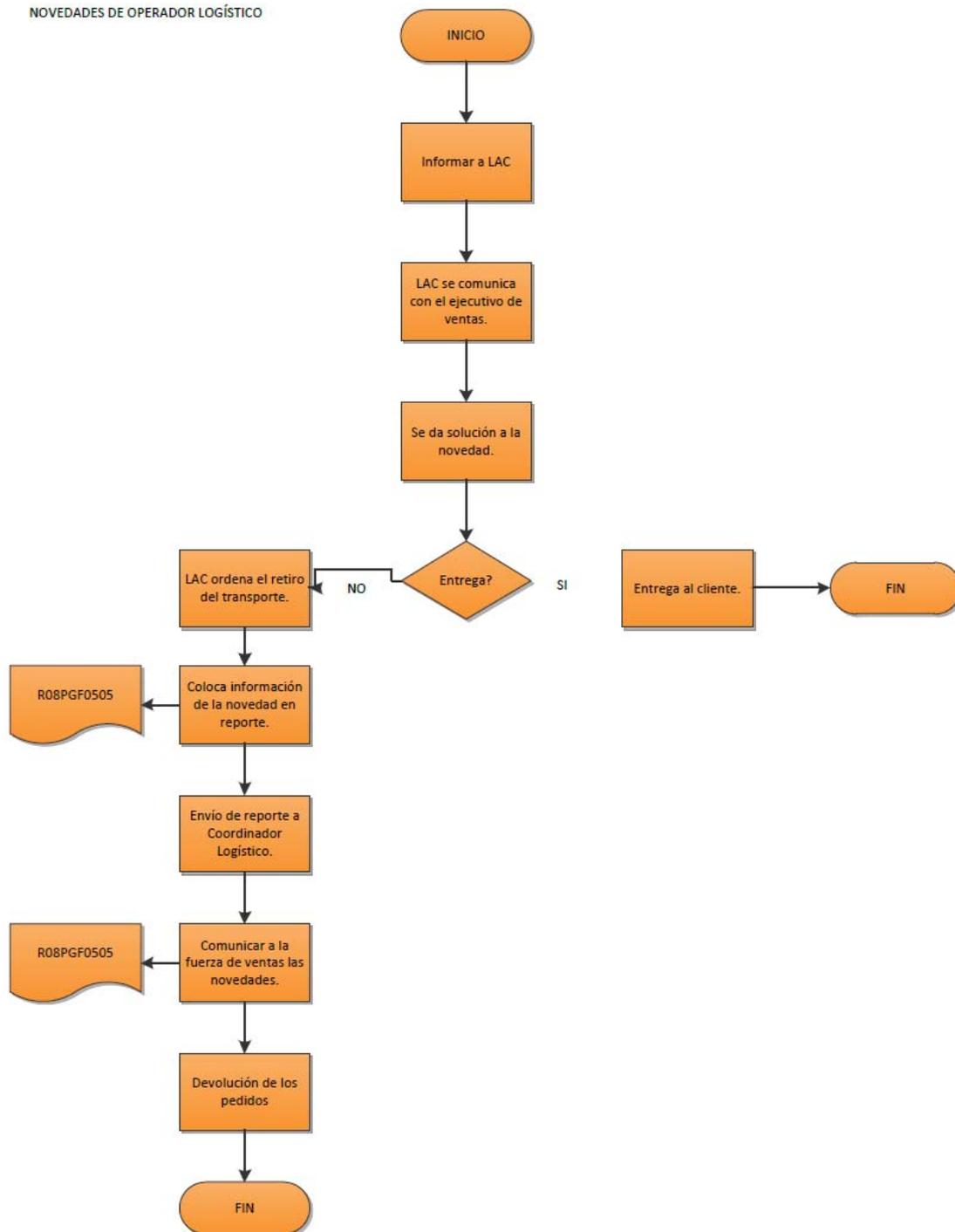
6.2. Reporte de novedades Diarias Lansey R08PGF0505

7. Anexos

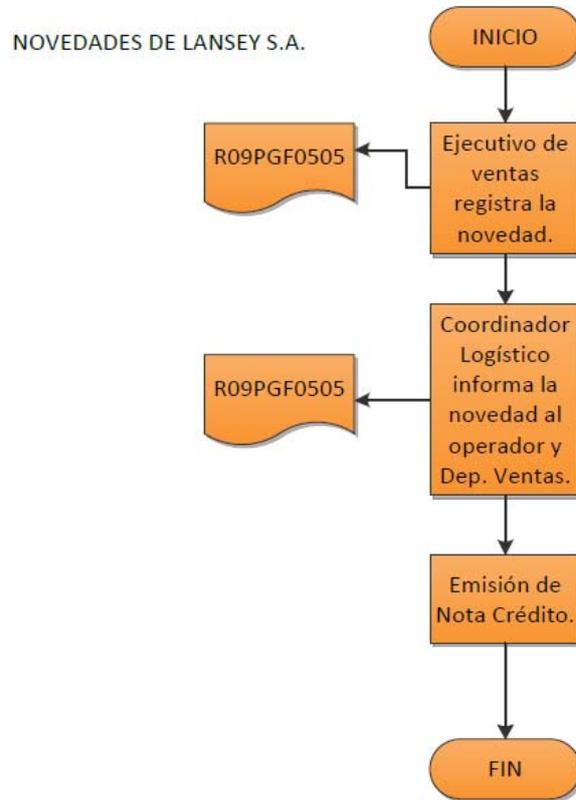
N.A.

PROCEDIMIENTO DE NOVEDADES DE ENTREGA
PGF0505

NOVEDADES DE OPERADOR LOGÍSTICO



PROCEDIMIENTO DE NOVEDADES DE ENTREGA
PGF0505



3.4.7.6 Procedimiento de Devoluciones

	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES CÓDIGO: PGF0506	Editado en:	2013-07 Versión 01
---	--	--------------------	-------------------------------

1. OBJETIVO

Estandarizar el ciclo de devoluciones de mercancía en la compañía, con parámetros y controles centralizados para garantizar un proceso oportuno y sin sobre costos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las devoluciones generadas en el proceso comercial.

3. RESPONSABILIDAD

Cumplir y hacer cumplir los lineamientos definidos en este procedimiento

- 1.1. Gerentes de Ventas División Público y Profesional
- 1.2. Supervisores Línea Publico y Línea Profesional
- 1.3. Auxiliar de Logística de Distribución.
- 1.4. Auxiliar Administrativo y Ventas
- 1.5. Ejecutivos de Ventas

4. PROCEDIMIENTO

Existen varios tipos de devoluciones:

- Mercancía en buen estado enviada por el vendedor (Mayor escala)
- Mercancía en buen estado enviada por el vendedor (Menor escala)

- Mercancía enviada directamente por el cliente
- Mercancía devuelta en el momento de la entrega a la transportadora.

4.2. Mercancía enviada por el vendedor (Mayor escala)

Se considera mayor escala a toda cantidad mayor a una unidad de empaque.

Ejecutivo de Ventas:

4.2.1 Informa a Supervisor y/o Gerente de División de la DEVOLUCIÓN EN MAYOR ESCALA

4.2.2 Recibe autorización de Supervisor y /o Gerente de División para la devolución

4.2.3 Realiza inventario de las referencias a devolver.

4.2.4 Embala la devolución en corrugadas que se ajusten a las referencias a devolver, evitando remontar o forzar la mercancía.

4.2.5 Diligenciar Nota de Devolución R10PGF0506 y lo envía original y copia en la primera caja de la devolución correspondiente, y una copia se queda el vendedor como respaldo.

4.2.6 Identifica los corrugados con el nombre, dirección del cliente, nombre del vendedor y numero de documento sticker R11PGF0506.

4.2.7 Graba devolución vía HTC, y coloca número de devolución en la Nota de Devolución R10PGF0506

4.2.8 Informa Coordinador de Logística y coordina retiro de mercadería

4.2.9 En el caso de no estar grabada la devolución en el sistema, Coordinador logístico informa a vendedor para que legalice la devolución en la HTC, y se sincronice para que conste en el sistema.

4.2.10 Coordinador Logístico organiza con Operador Logístico (transporte) retiro de producto.

4.2.11 Área de Devoluciones recibe mercadería y verifica físicamente vs Nota de devolución R10PGF0506 y clasifica producto en: buen estado, para recuperación, descontinuado y producto para destrucción

4.2.12 Coordinador Logístico valida información de IBES vs nota de Devolución R10PGF0506 enviada por Área Devoluciones

4.2.13 (Identificación de corrugados, cantidad de cajas, numero de documento, inventario físico)

4.2.14 Si encuentra inconsistencias informa a representante de ventas para solucionar la novedad.

4.2.15 Si todo se encuentra todo correctamente enviado, se genera nota crédito e informa a representante de ventas.

4.3. Mercancía enviada por el vendedor (menor escala)

Se considera menor escala a toda cantidad igual o menor a una unidad de empaque.

Lansey S.A. no acepta DEVOLUCIONES solo y exclusivamente en los siguientes casos:

- Devolución por Cierre de Negocio
- Cambio de Presentación
- Producto que presenta averías de fabricación que no fueron detectadas al momento de la entrega

Ejecutivo de Ventas:

4.3.1 Informa a Supervisor causal de devolución

4.3.2 Supervisor revisa el causal aprueba o rechaza devolución

4.3.3 Aceptada devolución

4.3.4 Ejecutivo de Ventas realiza inventario de las referencias a devolver.

- 4.3.5 Embala la devolución en corrugados que se ajusten a las referencias a devolver, evitando remontar o forzar la mercancía.
- 4.3.6 Diligenciar Nota de Devolución R010PGF0506 y lo envía original y copia en la primera caja de la devolución correspondiente y una copia se queda el vendedor de respaldo
- 4.3.7 Identifica los corrugados con el nombre, dirección del cliente, nombre del vendedor y numero de documento sticker R11PGF0506
- 4.3.8 Graba devolución vía HTC, y coloca número de devolución en la Nota de Devolución R10PGF0506
- 4.3.9 En el caso de no estar grabada la devolución en el sistema, Coordinador logístico informa a vendedor para que legalice la devolución en la HTC y sincroniza para que conste en el sistema.
- 4.3.10 Informa Auxiliar Administrativa, (En el momento Auxiliar Administrativo) y Coordina retiro de mercadería

Auxiliar Administrativa (Guayaquil – Quito):

- 4.3.11 Recibe mercadería por parte del Ejecutivo de Ventas
- 4.3.12 Deberá revisar que ésta lleve la autorización del Supervisor y /o Gerente de División
- 4.3.13 Revisa que la corrugada cumpla con los requisitos del procedimiento
- 4.3.14 Elabora formato de devoluciones a menor escala R12PGF0506
- 4.3.15 Coordina retiro de mercadería por parte del Operador Logístico

Operador Logístico:

- 4.3.16 Retira mercadería de Oficinas
- 4.3.17 Valida información física y procede a elaborar informe a LANSEY S.A.

Coordinador de Logístico:

4.3.18 Recibe información de devoluciones enviadas por oficinas Guayaquil y Quito verifica causales, cantidades enviadas y recibidas. Si está correcto, genera nota crédito afectando la bodega de Devoluciones.

4.4. Mercancía enviada directamente por el cliente

Operador Logístico:

4.4.1 Comunica a Coordinador Logístico.

4.4.2 Representante de Ventas autoriza retiro de mercadería.

4.4.3 Recibe mercancía identificando el remitente.

4.4.4 Revisa físicamente la mercadería a ser devuelta y emite documento.

4.4.5 Valida información de IBES vs la devolución física (Identificación de corrugadas, cantidad de cajas, numero de documento, inventario físico).

4.4.6 Si encuentra inconsistencias informa a Ejecutivo de ventas o Supervisor para solucionar la novedad.

4.4.7 Si está correcto, se genera nota crédito e informa a representante de ventas

4.5. Mercancía devuelta en el momento de la entrega a la transportadora

Coordinador Logístico

4.5.1 Autoriza a transportadora la devolución de la mercancía al operador logístico.

4.5.2 Operador Logístico elabora informe de devoluciones y pasa a Coordinador Logístico

4.5.3 Coordinador Logístico elabora nota de Crédito a Bodega de Devoluciones e imprime documento.

4.5.4 Envía nota de crédito física a Analista de ventas.

4.5.5 Analista de ventas se encarga de entregar notas de crédito por devolución de mercadería a cada uno de los ejecutivos de venta

NOTA: Si la devolución llega sin documento soporte, se debe hacer la relación de las mercancías recibidas en la Nota de Devolución R10PGF0506, informar al ejecutivo de Ventas correspondiente para la legalización de la mercancía, e ingreso de la devolución a la HTC y sincroniza, para que conste en el sistema la devolución y procesar nota crédito.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

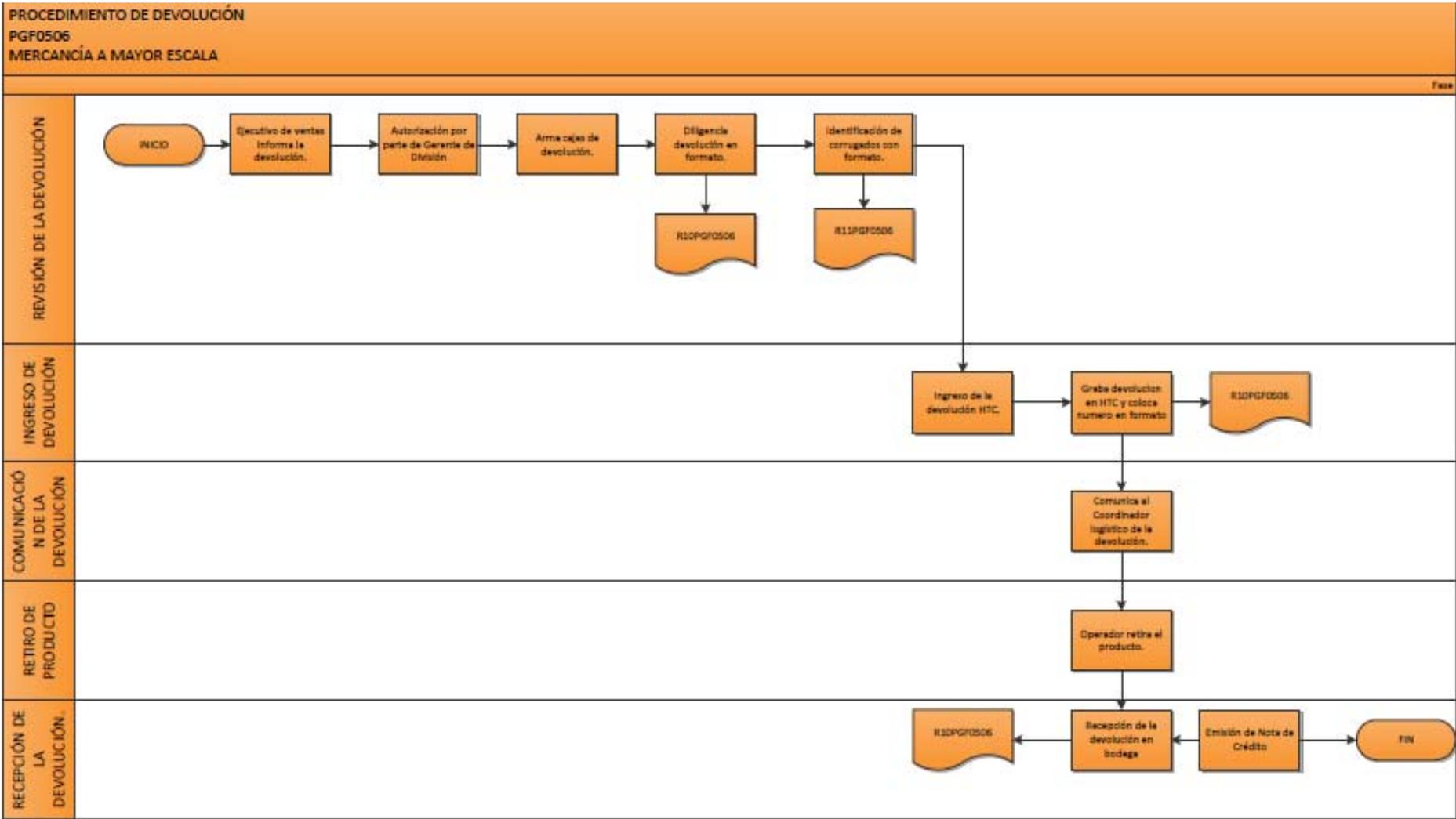
Informe de Devoluciones Loginet.

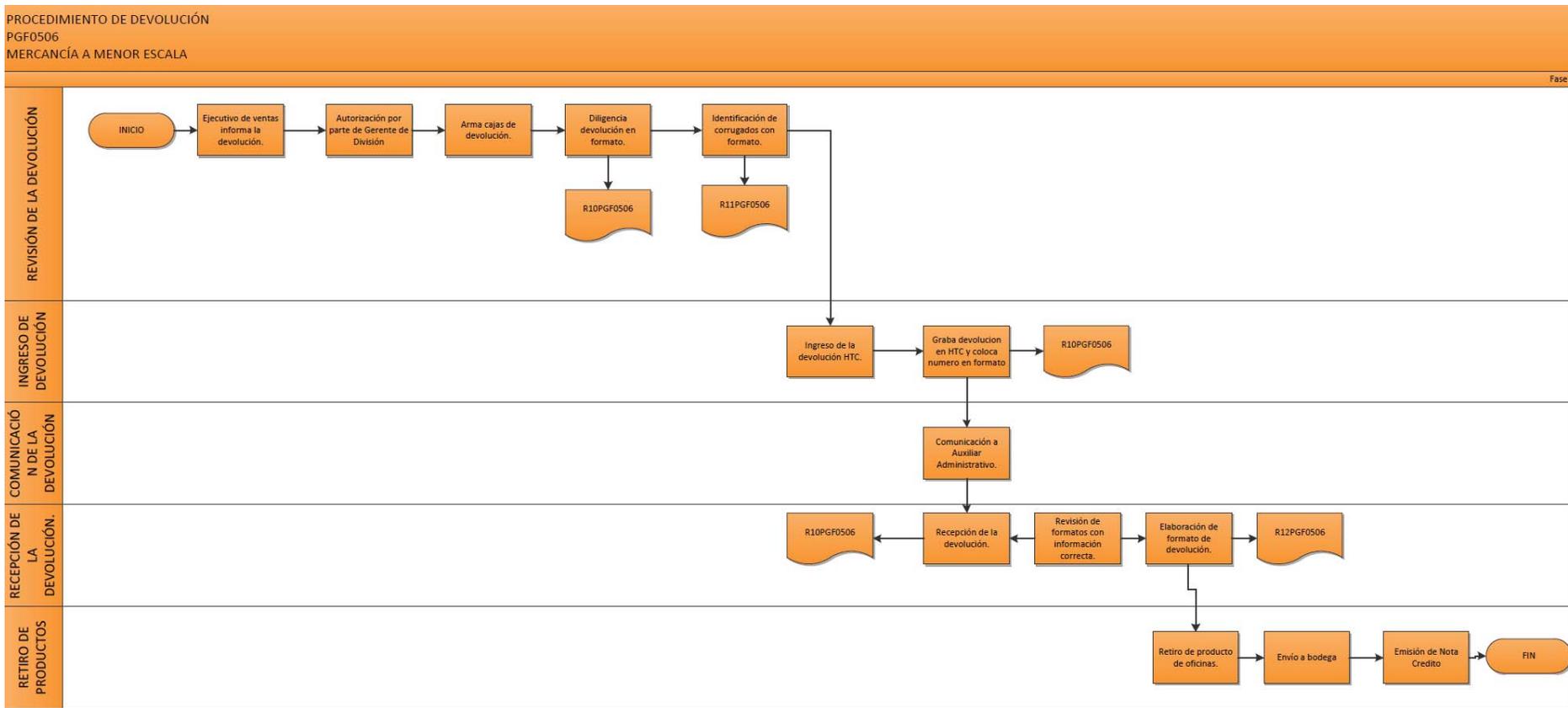
6. DOCUMENTOS APLICABLES RELACIONADOS/FORMATO

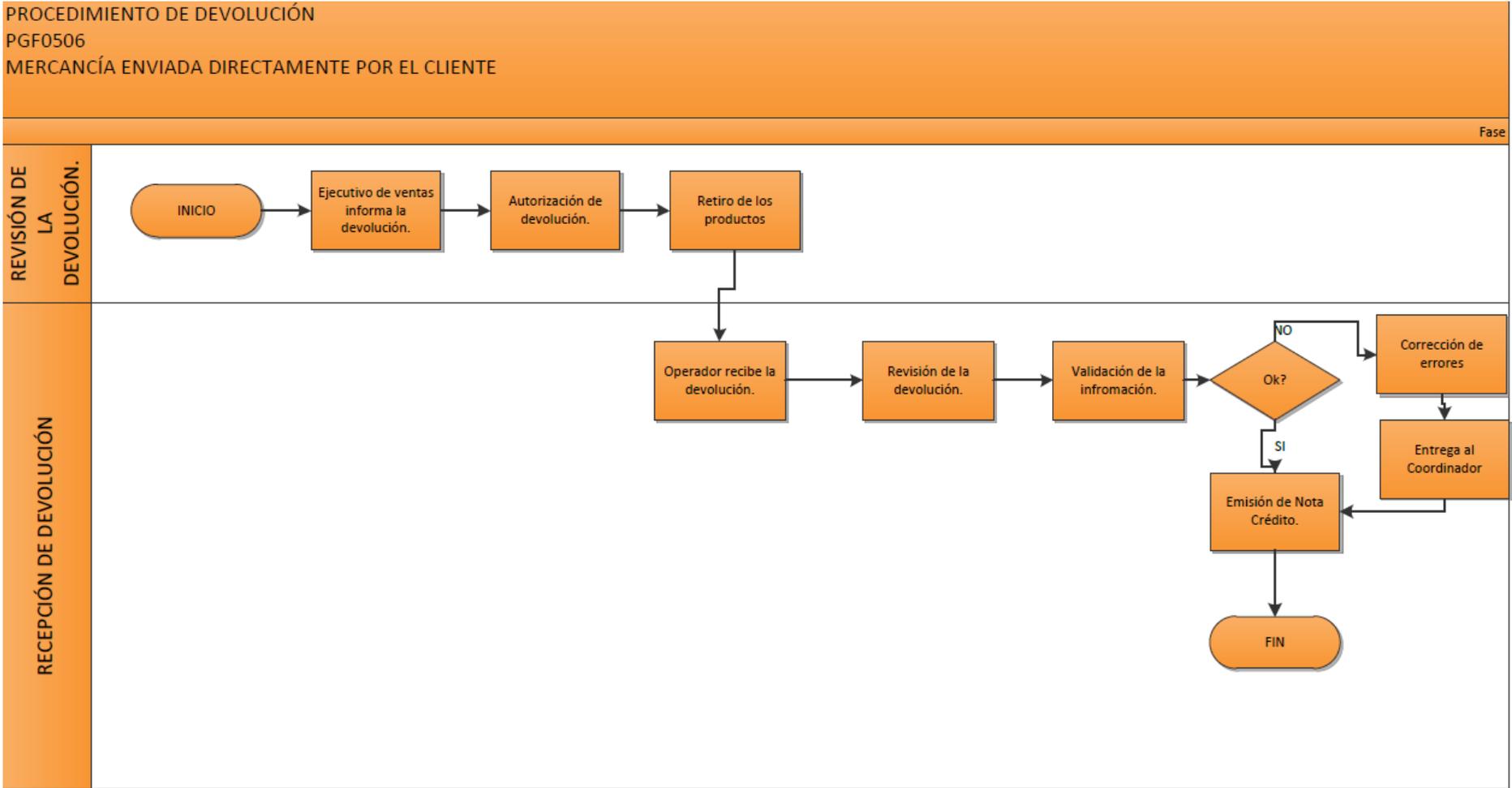
6.1 Nota de devolución R10PFG0506.

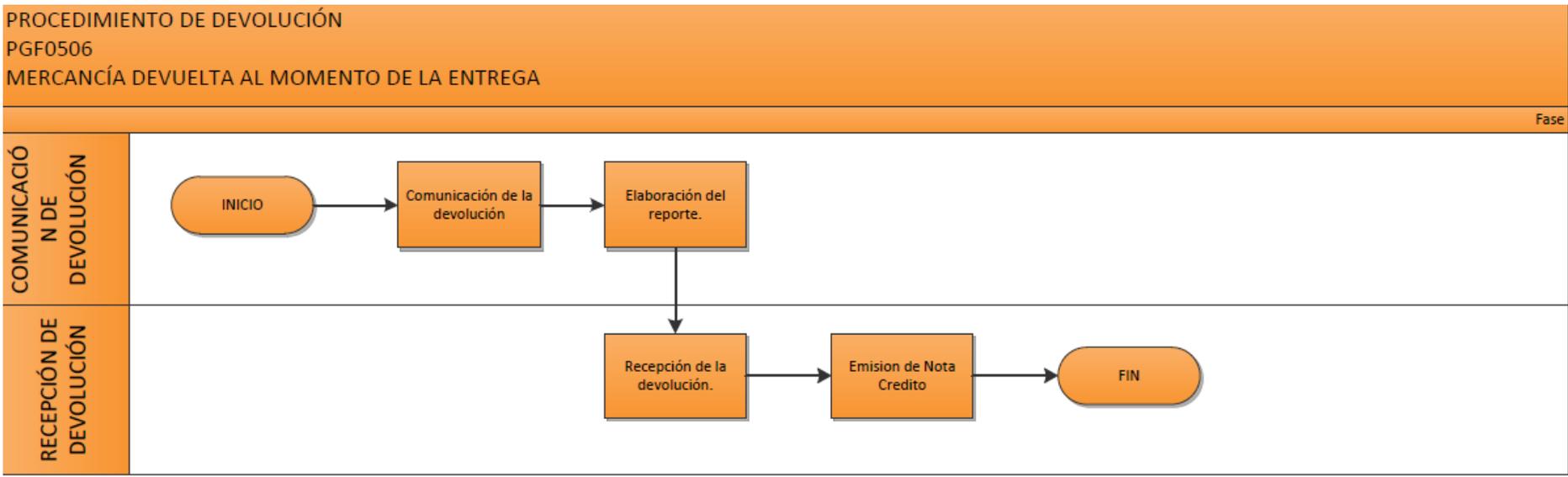
6.2 Sticker de Identificación R11PFG0506

6.3. Formato de devoluciones a menor escala oficinas R12PGF0506









3.4.7.7 Procedimiento Toma Física de Inventarios

	NOMBRE: INVENTARIO FÍSICO CÓDIGO: PGF0507	Editado en:	2013-07 Versión 01
---	--	--------------------	-------------------------------------

1. OBJETIVO

Capturar y controlar los inventarios

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los materiales, suministros, producto terminado, material POP, existentes en Lansey S.A. tanto en las bodegas del operador logístico como en oficinas.

3. DEFINICIONES

3.1 Congelar: Graba el estado de las existencias que se encuentran en un instante determinado.

4. PROCEDIMIENTO

4.1 Jefe de Contabilidad y Coordinador Logístico: programa fechas de realización de inventarios en el operador Logístico.

4.2. Coordinador logístico envía la última Nota Crédito y la última Factura al corte de facturación.

4.3. Coordinador logística da instrucciones a la bodega de organizarla de manera adecuada para facilitar a la toma física proceder con esta, teniendo en cada estiba la etiqueta de descripción de cada producto con sus respectivas cantidades.

- 4.4. Coordinador de Logística selecciona al personal que se encargara de la toma física de inventario, los organiza por grupos de trabajo, dando las instrucciones adecuadas y la metodología a seguir.
- 4.5. Personal seleccionado, realiza la toma física del inventario.
- 4.6. Representante de Auditoria externa verifica y valida los conteos como entes imparciales en el proceso de la toma de inventarios.
- 4.7. Coordinador de logística revisa los documentos de respaldo de la toma física.
- 4.8. Una vez revisados y correctamente evaluados, se ingresa al sistema IBES por la opción DI85
- 4.9. Se obtiene un reporte del sistema IBES, de las cantidades de inventario congeladas previamente, por la ruta DID5
- 4.10. Se compara la diferencia del reporte, con la toma física de los inventarios.
- 4.11. Coordinador de logística informa a Gerencias las inconsistencias presentadas en el reporte.

Nota: se debe realizar tomas físicas de los productos en cualquier día del mes, tomando en cuenta una lista de productos y se los compara con la existencia en el kárdex, si se requiere corregir se lo realiza mediante conceptos de inventarios.

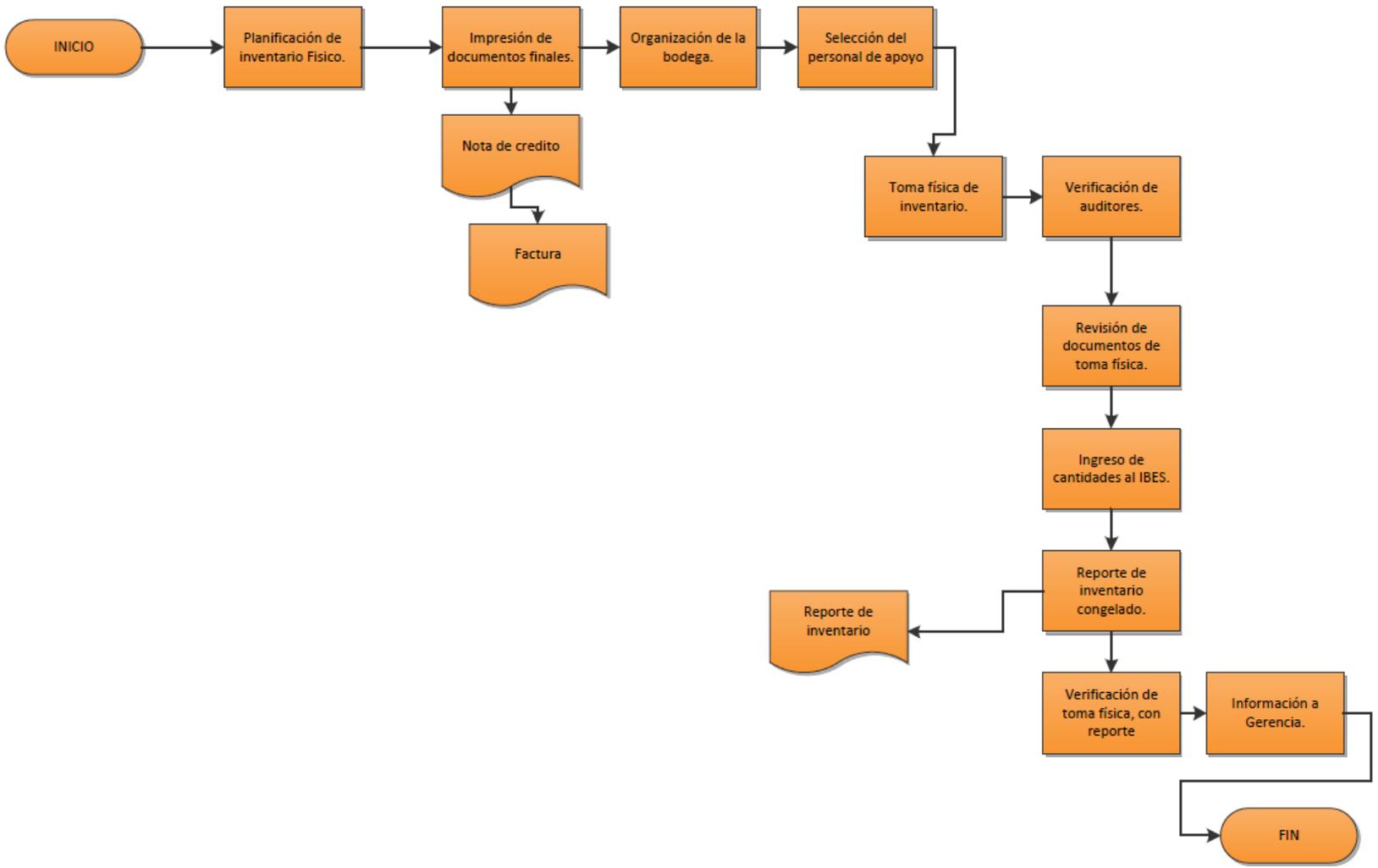
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

N.A.

6. DOCUMENTOS APLICABLES RELACIONADOS/FORMATOS

6.1 Formato de conteo Físico R13PGF0506

PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO FÍSICO
PFG0507



3.4.7.8 Procedimiento de Despacho de Pedidos

	NOMBRE: DESPACHOS PEDIDOS CÓDIGO: PGF0508	Editado en:	2013-07 Versión 01
---	--	--------------------	-------------------------------------

1. OBJETIVO

Establecer el ciclo ideal de despacho de los pedidos.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia en el proceso de corte de la facturación realizado en el operador logístico hasta la entrega del mismo de parte del transportador al cliente.

3. DEFINICIONES

- 3.1 Corte de Facturación: proceso en el que se congela el sistema de información y se recopila las facturas hasta el momento generadas.
- 3.2 Picking: Proceso de alistamiento de los pedidos
- 3.3 Packing: Proceso de embalaje de los pedidos
- 3.4 Ibes: Sistema integrado de información.

4. PROCEDIMIENTO

- 4.1 Auxiliar de bodega realiza el corte de facturación, según los horarios establecidos
- 4.2 Imprime Facturas obtenidas en el corte de facturación y distribuye a los auxiliares de bodega dando prioridad según fecha de vencimiento y Clientes Especiales.

- 4.3 Auxiliar de bodega revisa los pedidos a despachar y alista todos los pedidos requeridos (PICKING) pedido por pedido.
- 4.4 Verifica pedido por pedido todas las unidades
- 4.5 Empaca todos los ítems de un pedido (PACKING) revisando la factura y verificando si no existe algún comentario de entrega especial.
- 4.6 Genera etiquetas de despacho con la información requerida para la entrega:
 - Número de guía
 - Nombre del cliente
 - Dirección de entrega
 - Ciudad de destino
 - Número de la factura
 - Cantidad de cajas que componen el pedido
- 4.7 entrega de cajas etiquetadas al transportador.
- 4.8 Entrega de productos al cliente.

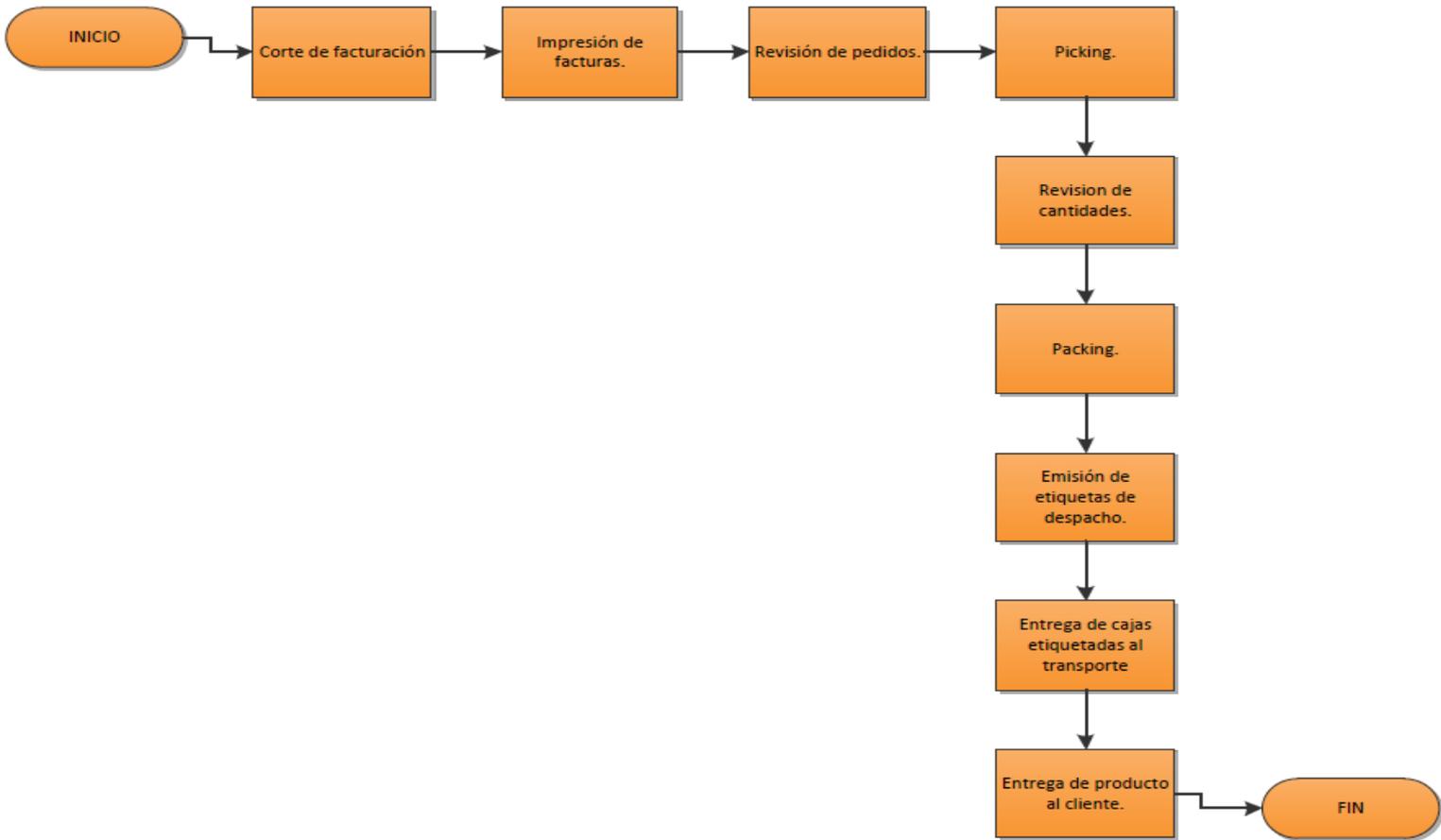
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

N.A.

6. DOCUMENTOS APLICABLES RELACIONADOS/FORMATO

N.A.

PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE PEDIDOS
PGF0508



3.4.8 Plan de Implementación

La apertura de la compañía para la implementación de un Manual de Control Interno del Área de Inventarios es básica dentro de la gestión del mismo, puesto que así se cumpliría con los objetivos propuestos.

3.4.8.1 Objetivo General

La implementación del Manual de Control Interno en la gestión de inventarios.

3.4.8.2 Objetivos Generales

- Aceptación del Manual por la Compañía
- Desarrollar lineamientos de aceptación
- Proporcionar capacitación al personal involucrado
- Llevar un control efectivo de los procedimientos involucrados en esta área.

3.4.8.3 Políticas de implementación del Manual de Control Interno del Área de Inventarios

- Participación activa de todo el personal involucrado directa e indirectamente con esta área, incluyendo al operador logístico Externo
- Contar con el apoyo logístico y financiero de la Gerencia para facilitar su aplicación y comunicación.

3.4.8.4 Estrategias para implementar el Manual de Control Interno del Área de Inventarios

- Para la implantación del Manual se requerirá de un periodo de prueba.
- Pasado el tiempo de prueba, será necesarios contar con un lapso de 8 horas para capacitar al personal involucrado.
- La presentación del Manual será expuesta a Gerencia para su aprobación, detallando los beneficios y ventajas de su aplicación dentro de la compañía.

3.4.8.5 Presupuesto de implementación

A continuación se encontrara el presupuesto detallado requerido para la implementación del Manual de Control Interno:

Recurso Humano

La compañía deberá contar con la aceptación e involucramiento de todo el personal relacionado en esta área, para obtener mejores resultados de la implementación.

Recurso Financiero

Dentro de los gastos incurridos para la implementación, se requerirá un valor para la elaboración del diseño y arte además de la impresión de físico del Manual. Además de un valor de capacitaciones a las personas involucradas dentro de esta área.

3.4.8.6 Presupuesto de Implementación

Tabla # 4. Presupuesto de implementación

PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN			
RECURSO FINANCIERO	VALOR	UNIDADES	TOTAL
Elaboración de arte y diseño del Manual	\$ 150,00	1	150
Impresión de ejemplares del Manual de Control Interno del Área de Inventarios	\$ 45,00	10	450
Capacitación del personal involucrado en el área.	300,00	1	300
TOTAL			900

Elaborado por: La autora

La implementación de este Manual de Control Interno, colaborará a la empresa Lansey S.A. en disminuir costos innecesarios y en posible disminuirlos, ya que actualmente los estamos teniendo por desconocimiento de los procedimientos o por falta de comunicación de los mismos de parte de las jefaturas hacia el personal involucrado.

Con esta implementación se podrá obtener algunos beneficios a corto y largo tiempo:

Beneficios:

- Eliminar los descuadres en cuentas transaccionales del gasto en los balances por \$400 mensuales en promedio. Datos calculados entre los meses de enero a mayo del 2013. (Fuente secundaria) proporcionada por la empresa.
- Disminución de mercaderías dañadas o en mal estado como resultado de almacenaje inapropiado por \$ 500 en promedio. Datos calculados entre los meses de enero a mayo del 2013. (Fuente secundaria) proporcionada por la empresa.

- Reducción de faltantes en bodega al realizar inventarios mensuales o tomas físicas parciales de producto, en un 50% en el primer año. Faltante año 2012 \$20.000. Datos calculados entre los meses de enero a mayo del 2013. (Fuente secundaria) proporcionada por la empresa.
- Aumento de ventas efectivas, por el control de facturación diaria, autorizando el despacho de pedidos quedados en backorders o con problemas en cartera en un promedio de \$15.000 semanales. Datos calculados entre los meses de enero a mayo del 2013. (Fuente secundaria) proporcionada por la empresa.
- Incremento de ventas efectivas, al disminuir las devoluciones de los clientes por novedades en las entregas realizadas por el operador logístico en \$20.000 mensuales en promedio. Datos calculados entre los meses de enero a mayo del 2013. (Fuente secundaria) proporcionada por la empresa.

Tabla # 5. Beneficios de la implementación del Manual de Control Interno del Área de Inventarios

DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Fuga de productos	400	4.800
Producto dañado	900	10.800
Faltantes en bodega	833,33	10.000
Ventas efectivas	60.000	720.000
Ventas efectivas de pedidos con novedades	20.000	240.000
	TOTAL	985.600

Elaborado por: La autora

Los valores fueron estimados en base a cambios que se obtendrían por la implementación del Manual de Control Interno.

El aumento de la rentabilidad de la compañía se la calcula a un año, para la generación de tendencias, y el análisis de las variaciones entre años.

Los beneficios anteriormente indicados son positivos para la empresa, ya que con una inversión relativamente baja para la implementación del manual se puede obtener un incremento del 8% en los ingresos anuales de la empresa.

CAPÍTULO IV

4 DISCUSIÓN

4.1 CONCLUSIONES

Haber realizado este estudio, permitió encontrar falencias dentro del área de inventarios, las mismas que se encontraban afectando directamente a los costos de la empresa.

Por lo que la elaboración de una Propuesta de Control Interno mediante un Manual de procedimientos permitirá mantener el área de inventarios controlada. Dicho Manual fue desarrollado para dar solución de las deficiencias y falencias que se presentaban en esta área, además de efectos externos encontrados.

El control interno dentro de una compañía, es de gran soporte para los procedimientos y costos implícitos, ya que colabora con la detección y prevención de irregularidades y errores, además de poder corregirlos a tiempo y tener responsables de los mismos.

La aplicación de un Manual de Control debe brindar confianza de que la información presentada en reportes y estados financieros, es correcta. Además de disminuir la probabilidad de que existan errores en los mismos.

La aplicación es una parte fundamental para proteger los activos de la empresa, logrando confianza, eficacia, eficiencia en todos los procedimientos de la compañía.

Colaborando con la correcta ejecución de los mismos, tomando en cuenta los objetivos, alcance, responsables de cada uno.

- Dentro de las ventajas de la implementación se encuentra:
- Disminuir la probabilidad de errores
- Precisión en la información
- Mayor productividad en los empleados y colaboradores
- Mejor control de entradas, salidas, despachos.
- Entregas oportunas
- Ventas satisfactorias
- Mejor control del calidad y servicio al cliente
- Mejorar la productividad y rentabilidad.

4.2 RECOMENDACIONES

Revisar los beneficios y ventajas de la implementación de un Manual de Control Interno dentro de la compañía, midiendo y tomando en cuenta el costo-beneficio de su aplicación.

La compañía deberá entrar en un proceso innovador, que promueva al crecimiento corporativo y así aumentar el nivel competitivo.

Al realizar el estudio de la situación actual del Área de Inventarios y diseñar in Manual de Control Interno se recomienda analizar las funciones y responsables de cada una de la áreas. Tomando en cuenta el alcance, con el fin de identificar las debilidades inherentes y los errores propios del giro del negocio, relacionadas con los inventarios.

Se sugiere que el Manual propuesto en el desarrollo de este trabajo de tesis, se lo maneje en las operaciones diarias y habituales de la compañía, además de dar a conocer a todo el personal relacionado directa e indirectamente con esta Área.

Convirtiéndose en una herramienta esencial que permitirá manejar y controlar de manera eficiente, confiable y exacta la información de reportes y estados financieros.

BIBLIOGRAFÍA

1. Aquilano Jacobs, C. (2000). Administración de producción y operaciones. Bogotá.
2. Ballou, R. H. (2004). Logística Administración de la Cadena de Suministro. Mexico: PEARSON Education.
3. Canelo Tobar, E. (2012). Auditool. <http://www.auditool.org/travel-mainmenu-32/hotels-mainmenu-56/939-control-interno-de-los-inventarios>
4. Datos de Loginet S.A. Operador Logístico
5. Evans, J., & Lindsay, W. (2005). Administración y Control de Calidad.
6. Información obtenida por Analista de ventas Lansey S.A.
7. Información obtenida por Coordinar Logística Lansey S.A.
8. Información obtenida por Gerente de Ventas Lansey S.A.
9. Información obtenida por Gerente Financiera Lansey S.A.
10. Información obtenida por Gerente General Lansey S.A.
11. Sabria, F., Resende, P., & Maltz et al, A. (2004). Mejores Prácticas en Latinoamérica. Mexico: Edamsa Impresiones.
12. SEMPLADES. (2009-2013). Plan Nacional del Buen Vivir.
13. Seral, M. (s.f.). Inventarios. Obtenido de <http://www.marianoseral.com/almacen/inventarios.asp>

ANEXOS

ANEXO A. Cuestionario de la Entrevista

PREGUNTAS ENTREVISTA	
BODEGA	
1. ¿Con que frecuencia se presenta faltantes de producto al momento de facturación?	
2. ¿Se realiza anulación de pedidos por no tener producto en stock?	
3. ¿Se tiene retrasos en los despachos de pedidos, por no tener producto?	
4. ¿Se reciben quejas de los clientes, por despachos no solicitados, o faltantes en el mismo?	
5. ¿Cree usted que esta capacitado correctamente el personal para manejo de inventarios?	
6. ¿Con que periodo se realizan inventarios de bodega?	
7. ¿Con que lapso de tiempo, se da de baja inventarios de bodega?	
8. ¿Cuáles son los motivos mas comunes para dar de baja el producto?	
9. ¿Se han implementado politicas de control de inventarios dentro de la empresa?	

ANEXO B. Ficha de Observación

FICHA DE VISITA	REF #:
Información General	
1. Nombre de la Compañía	
2. Fecha	
3. Numero de Visita	
4. Bodega	
5. Hora de Inicio	
6. Hora de Finalizacion	
Hora	Observacion

ANEXO C-2. Solicitud de egreso R02PG0502

	<h2 style="margin: 0;">SOLICITUD DE EGRESO DE PRODUCTOS</h2> <p style="margin: 5px 0 0 0;">R01PGF0502</p>																							
DIVISION	<input type="text" value="PUBLICO"/>	<input type="text"/>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">M</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">D</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> </table>	M	D	A	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>															
M	D	A																						
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																						
Cliente	<input type="text" value="PROFESIONAL"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																					
DESCRIPCION DEL EGRESO																								
Motivo del Egreso:																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">CODIGO</th> <th style="width: 65%;">DESCRIPCION</th> <th style="width: 15%;">Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	CODIGO	DESCRIPCION	Cantidad																			OBSERVACION:		
CODIGO	DESCRIPCION	Cantidad																						
_____ Solicitado Por		_____ Entregado Por Analista de Ventas																						

ANEXO C-3. Solicitud de ofertas RO3PGF0502

		SOLICITUD PARA ARMAR OFERTAS		RO3PGF0503																																																				
DIVISION		<input type="text" value="PUBLICO"/>		<input type="text"/>																																																				
Cliente		<input type="text"/>		<input type="text"/>																																																				
PROFESIONAL		<input type="text"/>		<input type="text"/>																																																				
DESCRIPCION OFERTA																																																								
Nombre Oferta			<input type="text"/>																																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 15%;">COMPONENTES</th> <th style="width: 15%;">FORMULA</th> <th style="width: 15%;">COD PROD.</th> <th style="width: 15%;">DESCRIP.</th> <th style="width: 15%;">COD DEL PACK</th> <th style="width: 10%;">CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">PACK 1</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;"></td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;"></td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">PACK 2</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;"></td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;"></td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">PACK 3</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;"></td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;"></td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">PACK 4</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;"></td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;"></td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> </tbody> </table>							COMPONENTES	FORMULA	COD PROD.	DESCRIP.	COD DEL PACK	CANTIDAD	PACK 1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	PACK 2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	PACK 3	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	PACK 4	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	COMPONENTES	FORMULA	COD PROD.	DESCRIP.	COD DEL PACK	CANTIDAD																																																		
PACK 1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																																																				
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																																																				
PACK 2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																																																				
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																																																				
PACK 3	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																																																				
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																																																				
PACK 4	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																																																				
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																																																				
OBSERVACION:																																																								
Solicitado Por Dpto Trade Marketing		Entregado Por Analista de Ventas		<input type="text"/>																																																				
				M D A																																																				
				<input type="text"/>																																																				

ANEXO C-4. Solicitud de códigos R04PGF0503

	SOLICITUD DE CODIGOS	R04PGF0503
---	-----------------------------	-------------------

LABORATORIOS RECAMIER LTDA
FOR-441 VERSION 01
 FORMATO PARA CREACIÓN EN EL MAESTRO DE ITEMS
 PRODUCTO TERMINADO Y PROMOCIONES, DISTRIBUCIONES Y REGALOS

CODIGO DEL ITEM	<input style="width: 100%; height: 15px;" type="text"/>
NOMBRE DEL ITEM	<input style="width: 100%; height: 15px;" type="text"/>
DESCRIPCION CORTA	<input style="width: 100%; height: 15px;" type="text"/>
CANTIDAD MINIMA DE VENTA	<input style="width: 30px;" type="text"/> UN <small>Aplica para Producto Terminado Linea Regular y Distribuciones</small>
CATEGORIA PRODUCTO	<input style="width: 30px;" type="text"/>
CLASE DE INVENTARIO	<input style="width: 30px;" type="text"/>
UNIDAD DE COMPRA	<input style="width: 15px;" type="text"/> U <input style="width: 15px;" type="text"/> N
% DESPERDICIO	<input style="width: 30px;" type="text"/> <small>Para Producto Terminado (% Desperdicio normal en Orden Produccion)</small>
TAMAÑO DE PRESENTACION	<input style="width: 30px;" type="text"/> ML
PESO	<input style="width: 30px;" type="text"/> Gramos (Producto Terminado y Promociones)
COSTO	<input style="width: 30px;" type="text"/> \$ (Distribuciones y Regalos)
TIEMPO PROM. ESPERA	<input style="width: 30px;" type="text"/> <small>Dias de Cuarentena Producto Terminado</small>
TIPO DE PLAN	<input style="width: 15px;" type="text"/> N <small>(M / N) M = P. Terminado y Marcas propias N = Promociones, Distribuciones, Regalos.</small>
FABRICADO O COMPRADO	<input style="width: 15px;" type="text"/> B <small>(B / M) B = Comprado M = Fabricado</small>
PRODUCTO TERMINADO ?	<input checked="" style="width: 15px;" type="checkbox"/> Y <small>(Y / N) Y = Si N = No</small>
IVA?	<input checked="" style="width: 15px;" type="checkbox"/> Y <small>(Y / N) Y = Si N = No</small>
ESTADO PRODUCTO	<input style="width: 15px;" type="text"/> Y <small>(Y / N / -) Y = Activo N = Inactivo - = Nuevo (COMISION)</small>
TIPO ENSAMBLE	<input style="width: 15px;" type="text"/> A <small>(A / S) A = Con stock (Producto Terminado, Oferta Armada, Prepacks, Regalos) S = Sin stock (Promociones con Descuento, Extracontenido, Docenas de 14, Trios y Sextetos)</small>
% DESCUENTO	<input style="width: 30px;" type="text"/> % (Promociones con Descuento.)
INCI	<input style="width: 15px;" type="text"/> - <small>- No Aplica</small>
LINEA	<input style="width: 30px;" type="text"/>
SUBLINEA	<input style="width: 30px;" type="text"/>
ESTADO	<input style="width: 15px;" type="text"/> A <small>(A / I) A = Activo I = Inactivo</small>
TIPO IMPORTADO	<input style="width: 15px;" type="text"/> N <small>No aplica para Producto Terminado</small>
PRECIO LISTA L	<input style="width: 30px;" type="text"/>
CODIGO COMERCIAL	<input style="width: 15px;" type="text"/> 7 <input style="width: 15px;" type="text"/> 7 <input style="width: 15px;" type="text"/> 0 <input style="width: 15px;" type="text"/> 2 <input style="width: 15px;" type="text"/> 1 <input style="width: 15px;" type="text"/> 1 <input style="width: 15px;" type="text"/> 3 <small>Código EAN</small> Recamier 7702113 Éxito 7701001 Vandux 7702632 Cadenalco 7701003

Nota : Crear Código en la Bodegas 11, 19, 60, 70, A10, 40, 13, 113, 130, 13D, 01, 02, 03, 04, 06, A1, A2, A3, A4, A6
 Cuando el Item es del exterior crear en bodegas : 11, A10, 40 y codigo Region del exterior.

LISTA DE MATERIALES PARA OFERTAS Y PREPACKS

Fecha
 Efectivo a partir de : _____
 Efectivo Hasta : _____

Sec	COMPONENTE	DESCRIPCION	Cantid	UN	UR

UN = Unidad Vendida UR = Unidad Regalada

Solicitado por : _____
 fecha: _____

Grabado por : _____
 fecha: _____

ANEXO C-5. Listas de precios R05PGF0504

LISTAS DE PRECIOS RUTA DE12H Codigo Asignacion Lista FA16		Beautys	Tia	Difare	Precio Anterior	Precio CERO promociones	Mega Sta Maria	Promociones mes	Farmaenlace	Mi comisariato
			0015	0133			8659		53978	0432
		Lista 1	Lista 2	Lista 3	Lista 4	Lista 5	Lista 6	Lista 7	Lista 8	Lista 9
15	Muss			95	X	X				
24	Imax			95	X	X		85,67		
	2404 Tintes				X	X				90
25	Vitane			95	X	X		95	97	
28	Bacterion			95	X	X				
55	Tanga			95	X	X			97	
56	Deo Pies			95	X	X		95	97	
57	Lissura			80	X	X		95		
74	Luminance				X	X				
	7402 Tintes		90	90,7801	X	X	95	87,37		90
	7408 Luminoxid			95	X	X				
76	Soleclair		90	95	X	X				
86	Coloriss			85,5182	X	X				
37	B&S				X	X				
75	Linea Profesional	108			X	X				
	7503 Finishing									
	7505 Tecnical									
	7501 Beaty line							97,2		
	7507 retail Line									
	633955 Prepack Brazilis x 1000	108	80					80		
	026221 Kit Brazilis x 100	108	80							
	634556 Pack Sh+Ac+Tto x 100	108								
9K	Masglo				X	X		84,88	97	90
9L	Kiss				X	X				

ANEXO C-6. Horario de procesos R06PGF0504

Recomier
Lansey

RUTA	NOMBRE DEL PROCESO	DESCRIPCION DEL PROCESO	HORARIOS			AREA RESPONSABLE
DOWG2	RECEPCION DE PLANOS	RECOGE TODA LA INFORMACION GENERADA Y SINCRONIZADA	1:40 AM	11:00AM		INVENTARIOS
DO58	REMISION AUTOMATICA DE FACTURACION	FACTURACION DE LA INFORMACION	2:12AM	7:00AM	11:30AM	INVENTARIOS/ CARTERA
FAW13	ACTUALIZACION DE COBROS	ACTUALIZACION DE COBROS	3:30AM	11:30AM		INVENTARIOS
UW25	ESTADISTICAS	VERIFICACION DE PROCESOS SISTEMATICOS DESDE COLOMBIA	15:00PM			INVENTARIOS
DOWG1	GENERACION DE PLANOS	ACTUALIZACION DE LAS HTC	12:30PM			INVENTARIOS
UW25	ESTADISTICAS DE CLIENTES	ACTUALIZACION CLIENTES CARTERA	15:00PM			INVENTARIOS
DOWB9	ESTADISTICAS DE LAS 4 ULTIMAS COMPRAS	ACTUALIZACION DE LAS 4 ULTIMAS COMPRAS	22:00PM			INVENTARIOS

ANEXO C-7. Cronograma de Rutas R07PGF0505

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
	Gye Sur-Centro	Gye Norte	Gye Sur-Centro	Gye Norte	Gye Sur-Centro
	Daule-Salitre-Samborondon	Puntilla-Duran-Milagro-La Troncal	Balzar-Vinces-El Empalme-Quevedo	Playas-Salinas-Sta. Elena-Libertad	Tres postes-Babahoyo-Ventanas-Quevedo-Buena Fé
			Machala-Naranjal		Machala
					Manabí

Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
	Quito Sur - Centro	Quito - Norte	Quito Sur-Centro	Quito - Norte	Quito Sur-Centro
	Valles - Periféricos -Machachi	Riobamba - Guaranda - Chambo - Chimbo	Sto. Domingo - El Carmen	Valles - Periféricos	Quininde - La concordia - La Unión - Esmeraldas
	Santo Domingo - Pedernales	Ibarra-Tulcán	Lago Agrio - Shushufindi - Puyo - Tena	Latacunga - Pillaro -Saquisilí - Pujilí - Ambato - Salcedo	Loja
Sacha-Coca*	Cuenca		Cuenca	Cayambe - Otavalo - Cotacachi - Atuntaquí - Ibarra	

ANEXO C-10. Nota de devolución R10PGF0506

NOMBRE O RAZON SOCIAL :						#FACT:			
CODIGO PADRE:		NOMBRE VENDEDOR:				FECHA:			
CODIGO HIJO:		TIPO DE DOCUMENTO:				CONCEPTO:			

MUSS	770-213	UNIDADES	VITANE TRATAMIENTO	770-213	UNIDADES	LUMINANCE	KIT+Tubo	CREMA	NORMAL	UNIDADES
SHAMPOO ADULTOS		770-213	HIDRATERAPIA		770-213	LUMINANCE KIT				0
RUBIO LUMINOSOS	400 G	023701	SHAM POO HYDRA THERAPY X 400	023358		10.0 (7.0) RUBIO ACLARADOR	009460			000863
NEGRO PROFUNDO	400 G	023725	ACOND HYDRA THERAPY X 400	023345		9.0 (7.02) RUBIO MUY CLARO	009446			000542
PLATA RADIANTE	400 G	023749	CXP HYDRA THERAPY X 300	020701		8.0 (7.05) RUBIO CLARO	009453			000597
NUTRICION PLUS	400 G	023763	TTO REP DOBLE ACCION HYDRA THERA X 60	022476		8.01 (7.52) DORADO CENIZO	009637			001415
CERO FRIZ	400 G	022698	TTO NOCTURNO HYDRATHERAPY X 150	022469		7.36 (5.5) RUBIO DORADO	009576			000979
ACONDICIONADOR ADULTOS		770-213	ANTICAIDA		770-213	ANTICAIDA				
RUBIO LUMINOSOS	400 G	023776	OLEO REP HYDRATHERAPY X 30	002560		7.34 (5.56) RUBIO DORADO COBRIZO	013078			011494
NEGRO PROFUNDO	400 G	023732	SHOM ANTICAIDA THERAPY X 400	023900		7.3 (5.4) RUBIO MEDIANO BEIGE	009569			000962
PLATA RADIANTE	400 G	023796	TTO INT HOM ANTICAID THERA X 60	022544		7.0 (5.0) RUBIO	009491			000594
NUTRICION PLUS	400 G	023770	SHM LU ANTICAIDA THERAPY X 400	023206		6.35 (5.58) RUBIO HABANO OSCURO	009590			000993
CERO FRIZ	400 G	023704	ACON M LU ANTICAIDA THERAPY X 400	023213		6.0 (4.0) RUBIO OSCURO	009583			000986
CREMAS PARA PEINAR		770-213	ANTIEDAD		770-213	ANTIEDAD				
RUBIOS LUMINOSOS	300 G	012705	TTO INT MUJ ANTICAID THERA X 60	022551		5.0 (2.5) CASTAÑO CLARO	009606			001006
NEGRO PROFUNDO	300 G	012705	TTO INT MUJ ANTICAID THERA X 60	022551		4.0 (2.58) CASTAÑO MEDIANO	009675			007046
NUTRICION PLUS	300 G	010781	SHM POO ANTIEDAD THERAPY X 400	023795		3.0 (2.8) CASTAÑO OSCURO	009613			001020
CERO FRIZ	300 G	009958	ACOND ANTIEDAD THERAPY X 400	023853		1.2 (1.12) NEGRO VINO	025224			024514
RIZOS HIDRATADOS	300 G	010770	CXP ANTIEDAD THERAPY X 300	022537		1.1 (1.11) NEGRO AZUL	023688			019778
TRATAMIENTOS		770-213	COLOR THERAPIA		770-213	COLOR THERAPIA				
ALTA NUTRICION	30 G	000276	TTO REJUV ANTIEDAD THERAPY X 60	023428		1.0 (1.1) NEGRO LUMINOSO	009620			001037
INTENSIVO 3 MINUTOS	400 G	012712	SHM POO COLOR THERAPY X 400	023492		9.21 (7.23) BEIGE CENIZO IRISADO	009514			000917
INTENSIVO 3 MINUTOS	30 G	012723	ACOND COLOR THERAPY X 400	023869		8.31 (7.25) RUBIO CLARO CENIZO	009464			000587
TTO REPARACION PLUS	400 G	020496	MASC POST TINT COLOR THERA X 350	022520		7.1 (5.2) RUBIO CENIZO PROFUNDO	009644			004274
SPA		770-213	ANTICASPAS		770-213	ANTICASPAS				
SHMUSS SPA FORTIFICANTE X 400ML		23787	SHAM POO ANTICSPA THERAPY X 400	023121		7.52 (3.63) RUBIO CAOBA IRISADO	010162			009835
ACOND MUSS SPA FORTIFICANTE X 400ML		023794	DERMO GREEN THERAPY	770-213		7.4 (3.6) CAOBA LUMINOSO	009538			000931
MASQUE FORTIFICANTE	300 G	018738	DEEP CLEANSING GEL M PIA DOR PROFUNDO 150ML	024746		6.6 (3.58) MARRON ROJIZO	010158			007985
SHMUSS SPA RENOVADOR X 400ML		23848	ROLL-ON INSTANT LIFT CONTOURNODE OJOS Y LABIOS 6 ML	024753		6.8 (3.5) MARRON COBRIZO	009521			000924
ACOND MUSS SPA RENOVADOR X 400ML		023855	FLASHLIFTING EFFECT SPF 30 50 ML	024760		7.6 (5.66) RUBIO ROJIZO COBRIZO	013092			011524
MASQUE RENOVADOR	300 G	018721	OVERNIGHT LIFT DOUBLE ACTION 30 ML	024777		6.45 (4.67) RUBIO OSCURO COBRIZO CAOBA	015030			018177
SHMUSS SPA REVIVAL X 400ML		23800	TANGA	770-213		6.42 (4.63) RUBIO OSC. COB. IRIZADO	013054			011500
ACOND MUSS SPA REVIVAL X 400ML		023817	SPF 8 CREMA 120 ML	000726		5.62 (2.52) CASTAÑO CLARO ROJIZO IRISADO	010145			009828
MASQUE REVIVAL	300 G	020724	SPF 30 CREMA FACES 50 G	002164		5.5 (2.56) CASTAÑO CLARO CAOBA	009668			004342
SHMUSS SPA REBALANCE X 400ML		023824	SPF 45 BARRA BLOQUEADORA 15 G	010282		5.4 (3.56) CHOCOLATE	009651			004298
ACOND MUSS SPA REBALANCE X 400 ML		023831	SPF 50 CREMA FACES 50 G	018745		5.22 (2.73) CASTAÑO CLARO VIOLETA IRIZADO	023695			019785
MASQUE REBALANCE	300 G	020748	SPF 50 CREMA FACES 50 G	018745		4.5 (3.7) CAOBA VIOLETA	009545			000946
SHAM POO KIDS		770-213	DERMOPROTECTORES		770-213	DERMOPROTECTORES				
ACTION	250 CM3	01029	SPF 100 CREMA 120 ML	018752		4.4 (3.3) CAOBA OSCURO	009552			000935
MANDARINA - DURAZNO 230CM3		01012	SPF 40 CREMA KIDS 120 ML	002340		APLICADORES LUMINOXID		770-213		
SHAM POO BABY		770-213	SPF 50 SPRAY KIDS 120 ML	010351		COLORISS				KIT
MANZANILLA	250CM3	007016	SPF 60 CREMA KIDS 120 ML	017274		1	NEGRO NATURAL	022838		019222
MANZANILLA	750CM3	018783	CONTINUOS SPRAY SPF 6 175 ML	022650		3	CASTAÑO OSCURO	022865		019339
AVENA Y MIEL	250CM3	007022	CONTINUOS SPRAY SPF 25 175 ML	020083		4.5	CASTAÑO MEDIANO ROJIZO	022872		019346
AVENA Y MIEL	750CM3	018789	CONTINUOS SPRAY SPF 50 175 ML	020076		5.62	CASTAÑO CLARO ROJIZO IRISADO	022889		019533
BABY ROMERO	250CM3	023565	SPRAY AUTOPROTECTORES X 120ML	018684		5.5	CASTAÑO CLARO CAOBA	022896		019760
BABY ROMERO	750CM3	023572	TANGA SPF 100 CONTINUOS X 175ML	026250		5.4	CASTAÑO CLARO COBRIZO	022902		019777
CREMA PEINAR KIDS		770-213	BACTERION		770-213	BACTERION				
MANDARINA - DURAZNO 300CM3		019794	AFTER SUN GEL 120 ML	000825		5	CASTAÑO CLARO	022919		019784
MANZANILLA	300 CM3	018776	JABON LIQUIDO 300 CM3	003635		6.6	RUBIO OSCURO COBRIZO	022926		019791
JABON LIQUIDO 300 CM3		018776	JABON BAMBUI LIQUIDO 300 CM3	007862		6.42	RUBIO OSCURO COBRIZO IRISADO	022933		018004
JABON BAMBUI LIQUIDO 300 CM3		018776	JABON MICROCAPSULAS X 300 CM3	018628		6.35	RUBIO OSCURO CHOCOLATE	022940		018011
JABON MICROCAPSULAS X 300 CM3		018776	REPUESTO JABON LIQUIDO 300 CM3	018929		6.66	RUBIO OSCURO EXTRA ROJO	022957		018028
REPUESTO JABON LIQUIDO 300 CM3		018776	JABON MANZANA - CANELA X 300 G	018875		7	RUBIO MEDIANO	022964		018035
JABON MANZANA - CANELA X 300 G		018776	JABON ANTIBACTERIAL COCINA 300G	020762		7.1	RUBIO MEDIANO CENIZO	022971		018042
JABON ANTIBACTERIAL COCINA 300G		018776	REPUESTO JABON BAMBUI 500 CM3	018912		7.3	RUBIO MEDIANO DORADO	022988		018059
REPUESTO JABON BAMBUI 500 CM3		018776	REPUESTO JABON MANZANA - CANELA 500 CM3	018968		7.64	RUBIO MEDIANO ROJIZO COBRIZO	023008		018073
REPUESTO JABON MANZANA - CANELA 500 CM3		018776	TALCO ANTIBACTERIAL X 20 G	003673		7.38	RUBIO DORADO ROJIZO	023015		018080
TALCO ANTIBACTERIAL X 20 G		018776	TALCO ANTIBACTERIAL X300 G	010374		7.34	RUBIO MEDIANO DORADO COBRIZO	023022		018097
TALCO ANTIBACTERIAL X300 G		018776	JABON HIGIENE INTIMA X300 G	019138		8.31	RUBIO DORADO CENIZO	023039		018103
JABON HIGIENE INTIMA X300 G		018776	JABON INTIMO PIEL SENSIBLE X300 G	024593		8	RUBIO CLARO	023046		018110
JABON INTIMO PIEL SENSIBLE X300 G		018776	GEL ASEPTIZANTE X 100 G	003628		9.21	RUBIO DORADO CLARO	023053		018127
GEL ASEPTIZANTE X 100 G		018776	GEL ASEPTIZANTE X 300 G	022292		10	RUBIO EXTRA CLARO	023084		018168
GEL ASEPTIZANTE X 300 G		018776	ANTI-ACNE COLOR TRANSPARENTE X 8 GR	017397		6	RUBIO OSCURO	023091		018185
ANTI-ACNE COLOR TRANSPARENTE X 8 GR		018776	TOALLAS INTIMAS BACTERION	016505		1.1	NEGRO AZUL	023107		018196
TOALLAS INTIMAS BACTERION		018776	TOALLAS ANTIBAC CLEAN X 10 UNIDADES	024609		5.22	CASTAÑO CLARO VIOLETA INT.	023114		018202
TOALLAS ANTIBAC CLEAN X 10 UNIDADES		018776	TOALLAS ANTIB FRAGANCIA LAVANDA X10	024616		CARTAS DE MECHAS		770-213		
TOALLAS ANTIB FRAGANCIA LAVANDA X10		018776	TOALLAS ANTIBAC BABY X10UN	024623		LUMINANCE				009997
TOALLAS ANTIBAC BABY X10UN		018776	DEO PIES		770-213	COLORISS				610659
AGOTADOS:		PUBLICO	SALONIN		#VALORI	TOOLS		#VALORI		
PASTA MOLDEADORA X 200 G		019902	DEO PIES	770-213		BAS				
TINTE NEGRO X 25 G		018773	ANTIBACTERIAL 150 ML	014310		SHALTA HYDRATACION X 500ML	027587			
TINTE CASTAÑO OSCURO X 25 G		018780	ANTIBACTERIAL 260 ML	014327		AC ALTA HYDRATACION X 500ML	027594			
TINTE CASTAÑO CLARO X 25 G		018777	ANTITRANSPIRANTE 150 ML	014334		CXP ALTA HYDRATACION X300ML	027600			
TINTE MARRON CASTAÑO X 25 G		018803	ANTITRANSPIRANTE 260 ML	014341		SHNUTRI KERATINE X 500 ML	027617			
CARTA DE MECHAS IMAX		009990	MUJERES 150 ML	014358		AC NUTRI KERATINE X 500 ML	027631			
ALISADORA		770-213	MUJERES 260 ML	014365		TTO DEEP RESCUE NUTRI KERATIN X300ML	027648			
EXTRALISS 300 G		012941	XTEAM 150 ML	019120		SHANTICAIDA WOMEN X 500	027723			
LISSURA 70 G.		000849	XTEAM 260 ML	019137		AC ANTICAIDA WOMEN X 500	027730			
SOLECLAIR		770-213	NIÑOS Y NIÑAS 260 ML	016383		LOCION ANTICAIDA WOMEN X 120	27747			
POLVO DECOLORANTE 20 G.		015492	ANTITRANSPIRANTE 260 ML	014341		TTO COLOR RESCUE NEGRO X 150	027693			
			PIEDRALUMBRE X 260	026467		TTO COLOR RESCUE CASTAÑO X 150	027709			
						TTO COLOR RESCUE GRIS X 150	027776			
						KIT BRASILIAN KERALISS X 100	027686			

NOMBRE O RAZON SOCIAL :		NOMBRE VENDEDOR:		#FACT:		
CODIGO PADRE:		TIPO DE DOCUMENTO:		FECHA:		
CODIGO HIJO:				CONCEPTO:		
LINEA PROFESIONAL SALOON'IN		UNIDADES	RETAIL LINE	UNIDADES	MATIZANTES	770-2113
BEAUTY LINE	770-2113		FOR MEN GEL EXTRA FUERTE X150	024920	TECNI-TONE VERDE 60 G.	001044
PACK KERATIN SH+AC 1000 +TTO 500 ML	634556		FOR MEN FIRMING POMADE X200G	024937	TECNI-TONE GRAFFITO 60 G.	001235
SHAMPOO KERATIN 1000 CM ³	003338		FOR MEN ANTIHAIRLOSS TTO X55	024975	TECNI-TONE ROJO 60 G.	010992
SHAMPOO KERATIN 4000 CM ³	022322		FOR MEN ANTIHAIRLOSS SH X300	024982	TECNI-TONE ROJO VIOLETA 60 G.	011623
CONDITIONER KERATIN 1000 CM ³	003345		FOR MEN ANTIDANDRUFF TTO X55	025002	TECNI-TONE AMARILLO 60 G.	024265
CONDITIONER KERATIN 4000 CM ³	022335		FOR MEN GRAY HAIR SH X300	025033	TECHNI MECHES	770-2113
DEEP LEAVE-ON TREATMENT X500	026641		FOR MEN ANTIDANDRUFF SH X300	025039	9.01 TECHNI MECHES X 60 G.	006032
KERATIN DEEP TREATMENT 500 CM ³	003307		FOR MEN DAILY CARE SH X300	025026	7.34 TECHNI MECHES x 60 G.	018639
ULTRA ACTIVE KERATIN TREAT. 500 CM	024918		GREEN FOREST SH THINOR OILY HAIR 300 ML	026672	6.66 TECHNI MECHES X 60 G	018646
ULTRA ACTIVE KERATIN TREAT X30	026122		GREEN FOREST SHAMPOO 300	020595	9.3 TECHNI MECHES x 60 G.	018653
SILICONE HAIR REPAIR 60 CM ³	003079		GREEN FOREST CONDITIONER 300 gr	020601	7.35 TECHNI MECHES x 60 G.	018660
KERATIN ULTRA HAIR PROTECTION 300 G	018479		GREEN FOREST RINSE OF TREAT 250	022568	8.21 TECHNI MECHES x 60 G.	018964
TECHNICAL LINE	770-2113		GREEN FOREST LEAVE ON TREAT 300	022575	8.7 TECHNI MECHES x 60 G.	022582
HAIR RELAXER 200 G.	007534		GREEN FOREST COLOR LOCK X 500ML	026245	CARTA DE MECHAS	770-2113
DEVELOPER 5 VOL. 1000 CM ³	018981		GREEN FOREST COLOR LOCK SH 300ML	026252	TECNI-TONE (42 TONOS)	009999
DEVELOPER 10% 10 VOL. 1000 CM ³	006759		GREEN FOREST COLOR LOCK AC 300 ML	026269	TECHNI MECHES	019346
DEVELOPER 6% 20 VOL. 1000 CM ³	003048		GREEN FOREST COLOR LOCK CR. P. X 300	026276	GREEN FOREST (18 TONOS)	610956
DEVELOPER 9% 30 VOL. 1000 CM ³	003055		GREEN FOREST COLOR DEVELOPER X 1000	026238	TOOLS	770-2113
DEVELOPER 12% 40 VOL. 1000 CM ³	003000		TECHNI-TONE GREEN	770-2113	VASO MEDIDOR IBT	8075138
BLEACH POWDER 500 CM ³	003482		TECHNI-TONE GREEN 6.35 X 60ML	024371	PINZAS PROTECTORAS DE CALOR(2)	807575
BLEACH POWDER 20 CM ³	018782		TECHNI-TONE GREEN 9.3 X 60ML	024388	KIT 2 TAZAS MEZ.+2 BROCHAS	690116
COLOR PRESERVE 500 G	018260		TECHNI-TONE GREEN 9.3 X 60ML	24395	EXPRIMIDOR DE TINTE	8075067
DESMANCHADOR DE PIEL 300 G	018622		TECHNI-TONE GREEN 7.3 X 60ML	024401	ATOMIZADOR DE AGUA	807542
BRAZILISS KERAMI COM MASK	024531		TECHNI-TONE GREEN 6.66 X 60ML	024418	CAPA PROTECTORA PLASTICA	8075083
BRAZILISS KERAMI COM TREAT	024876		TECHNI-TONE GREEN 10 X 60ML	024425	CAPA PARA CORTE	017793
BRAZILISS KERAMI COM CLARIFYNG	024524		TECHNI-TONE GREEN 3.0 X 60ML	024432	CAPA PARA TINTE	017809
BRAZILISS KERPREPACK	633955		TECHNI-TONE GREEN 5.0 X 60ML	024449	CHALECO DE ESTILISTA	8075931
BRAZILISS KIT X 100 G	026221		TECHNI-TONE GREEN 6.0 X 60ML	024456	TOALLAS	8075055
FINISHING LINE	770-2113		TECHNI-TONE GREEN 7.0 X 60ML	024463	CAMISETA POLO	8075026
EXTRA HOLD HAIR LAC 1000 CM3	003352		TECHNI-TONE GREEN 8.0 X 60ML	024470	PORTATIJERAS	8075082
FLEXIBLE HAIR SPRAY 280 CM3	003420		TECHNI-TONE GREEN 6.6 X 60ML	024487	CORTA CUTICULAS	731509508129
LONG LASTING LISS SPRAY 200 CM3	003376		TECHNI-TONE GREEN 5.42 X 60ML	024500	SET DE PEINILLAS	807572
HAIR GLOSS SPRAY 200 CM3	003369		TECHNI-TONE GREEN 5.25 X 60ML	024517	ENRULADORA CURLING IRON 1 PULG	731509525038
MEGA HOLD GEL 380 CM3	020656		TECHNI-TONE GREEN 7.1 X 60ML	026207	PLANCHA DIGITAL TURM ALAINE FLAT 1	731509531747
ADAPTA FOAM MOUSSE 280 ML	003512		TECHNI-TONE GREEN 9.01 X 60ML	26234	SECADORA TURM ALAINE TURBO 3000	731509538108
ANTI-FRIZZ CREME 200 G	007121		TECHNI-TONE GREEN 8.01 X 60ML	26344		
SCULPTING AND STYLING PASTE 200 G	007070		TECHNI-TONE GREEN 8.11 X 60ML	26351		
SILICON VARNISH ILLUMINATOR 200 CM3	018284		LUMINANCE TECHNI-TONE	770-2113	MATERIAL POP	770-2113
THERMO CREME SILICONE 150G	012057		10.0 RUBIO EXTRA CLARO NATURAL	005738	BROCHAS SALOONIN (TOOLS)	8075941
STYLING CREAM FOR MEN 150G	016334		12 SUPER ACLARANTE NATURAL	018615	TAZAS M ESCLADORAS	8075069
TEXTURE AND DENSITY WAX 75 ML	018995		9.0 RUBIO MUY CLARO NATURAL	006636	REVISTAS SALOON'IN # 12	807579
CLASSIC MATT WAX 75 ML	019988		8.0 RUBIO CLARO NATURAL	006643	CAMISETA EDICION ESPECIAL	8075995
RETAIL LINE	770-2113		7.0 RUBIO MEDIANO NATURAL	005769	BOLSAS PAPEL GRANDES SALOON'IN	8075144
HYDRA REPAIR SHAMPOO 300 ML	007077		6.0 RUBIO OSCURO NATURAL	005851	CALENDARIO SALOON'IN ECUADOR	8075794
HYDRA REPAIR SHAMPOO 1000 ML	018400		5.0 CASTAÑO CLARO NATURAL	005875	CAMISETA POLO BORDADO	8075996
HYDRA REPAIR CONDITIONER 300 ML	007084		4.0 CASTAÑO MEDIANO NATURAL	007305		
HYDRA REPAIR CONDITIONER 1000 ML	018417		3.0 CASTAÑO OSCURO NATURAL	005899		
HYDRA REPAIR DEEP MASQUE 200 G	020649		1.0 NEGRO NATURAL	005905		
HYDRA REPAIR DEEP NIGHT 150 ML	020557		10.1 RUBIO PLATEADO	005776		
HYDRA REPAIR SILICONE DROOPS 30 ML	003123		9.01 RUBIO MUY CLARO CENIZO	006681		
HYDRA REPAIR SOS 12 UNITS	022339		9.11 TECHNI-TONE	019704		
HYDRA REPAIR TTO LEAVE ON 300 ML	008418		9.21 BEIGE CENIZO IRISADO	005783		
COLOR GUARD SHAMPOO 300 ML	006698		9.3 RUBIO MUY CLARO DORADO	005745		
COLOR GUARD SHAMPOO 1000 ML	018424		8.01 RUBIO CLARO NATURAL CENIZO	006629		
COLOR GUARD CONDITIONER 300 ML	006834		8.12 RUBIO CLARO CENIZO IRIZADO	019940		
COLOR GUARD CONDITIONER 1000 ML	018431		8.2 RUBIO CLARO IRIZADO	018608		
COLOR GUARD TREATMENT 250 G	017847		8.22 RUBIO CLARO IRIZADO PROFUNDO	019957		
COLOR GUARD TREATMENT 300 G	020588		8.31 RUBIO CLARO DORADO CENIZO	005752		
INTENSIFIER SHAMPOO PLATINUM 300 ML	019698		8.7 RUBIO CLARO MATE	010985		
INTENSIFIER SHAMPOO PLATINUM 1000 ML	024579		7.3 RUBIO MEDIANO DORADO BEIGE	005837		
INTENSIFIER TREAT. PLATINUM 300 ML	019681		7.36 RUBIO DORADO ROJIZO	005844		
INTENSIFIER TREAT. PLATINUM 1000 ML	024586		7.1 RUBIO MEDIANO CENIZO	006612		
INTENSIFIER SHAMPOO RED 300 ML	019674		7.11 RUBIO MEDIANO CENIZO PROFUNDO	019728		
INTENSIFIER TREAT. RED 300 ML	019667		6.35 RUBIO OSCURO CHOCOLATE	005868		
INTENSIFIER SHAMPOO BROWN 300 ML	019650		6.1 RUBIO OSCURO CENIZO	010961		
INTENSIFIER TREAT. BROWN 300 ML	019643		5.31 CASTAÑO CLARO DORADO CENIZO	003378		
INTENSIFIER SHAMPOO BLACKN 300 ML	024258		7.32 TECHNI-TONE	024289		
INTENSIFIER TREAT. BLACK 250 ML	024234		7.64 RUBIO ROJIZO COBRIZO	010978		
INTENSIFIER TREAT. PLATINUM 15 ML	023626		7.52 RUBIO CAOBA IRIZADO	006674		
INTENSIFIER TREAT. RED 15 ML	023633		7.4 RUBIO MEDIANO COBRIZO	005806		
INTENSIFIER TREAT. BROWN 15 ML	023640		7.52 RUBIO CAOBA IRIZADO	006674		
INTENSIFIER TREAT. BLACK 15 ML	024241		7.34 RUBIO DORADO COBRIZO	010954		
KERATIN ULTRA SHAMPOO FORCE 300G	022346		6.66 RUBIO OSCURO EXTRA ROJO	006667		
KERATIN ULTRA SHAMPOO FORCE 1000G	022589		6.6 RUBIO OSCURO ROJIZO	005790		
KERATIN ULTRA CONDITIONER FORCE 300G	022353		6.45 RUBIO OSCURO COBRIZO CAOBA	010947		
KERATIN ULTRA CONDITIONER FORCE 1000G	022605		6.42 RUBIO OSCURO COBRIZO IRISADO	010930		
KERATIN REATMENT ULTRA FORCE T 30G	003116		5.62 CASTAÑO CLARO ROJIZO IRISADO	006650		
KERATIN REATMENT ULTRA FORCE T 120G	022360		5.5 CASTAÑO CLARO CAOBA	006605		
KERATIN ULTRA FORCE TREATMENT 300G	011852		5.4 CASTAÑO CLARO COBRIZO	006599		
FORTEX SHAMPOO WOMEN 300 ML	015973		5.22 CASTAÑO CLARO VIOLETA INTENSO	012927		
FORTEX CONDITIONER WOMEN 300 ML	015928		4.22 CASTAÑO OSCURO VIOLETA INTENSO	012934		
FORTEX LOTION WOMEN 55 ML	022377		1.1 NEGRO AZUL	012910		

ANEXO C-11. Sticker de devolución R11PGF0506**CLIENTE:** _____ **COD:** _____ **DIR.ENVIO:** _____**#DEVOLUCION(PALM):** _____**#DE BULTOS:** _____**CANT.ITEM:** _____**FACTURA A APLICAR:** _____**FIRMA VENDEDOR:** __________
FECHA DE ENVIO:_____
FECHA RECEPCION LANSEY

ANEXO C-12. Formato de devoluciones oficina R12PGF0506

REPORTE DEVOLUCIONES OFICINAS

PARA:
COPIA:

FECHA: _____ REPORTE # _____

TOTAL DEBULTOS

OBSERVACIONES,

Elaborado por:

RECIBIDO
LOGINET