

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE ADMINISTRACION

TEMA: “Levantamiento de procesos en el área de Compras e Importaciones y propuesta de mejora en la empresa Comercializadora JCEV Cía. Ltda., de Cuenca”

AUTOR: Johana Elizabeth Torres Arízaga

TUTOR: Ing. Guido Ordóñez

Cuenca, Noviembre 2011

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD DEL DIRECTOR DE TESIS

Ing. Guido Ordóñez, Director de Tesis,

CERTIFICA:

Que, el presente trabajo de investigación “Levantamiento de procesos en el área de Compras e Importaciones y propuesta de mejora en la empresa Comercializadora JCEV Cía. Ltda., de Cuenca” realizado por la Srta. Johana Elizabeth Torres Arízaga, egresada de Tecnóloga en Mercadeo y Comercio Electrónico, se ajusta a los requerimientos técnico-metodológicos y legales establecidos por la Universidad Tecnológica Israel, por lo que se autoriza su presentación.

Cuenca, 30 de noviembre de 2011.

Ing. Guido Ordóñez

DIRECTOR DE TESIS

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Johana Elizabeth Torres Arízaga, declaro conocer y aceptar la disposición de la Normativa de la Universidad Tecnológica Israel que en su parte pertinente textualmente dice: “Forma parte del Patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de las investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

Cuenca, 30 de noviembre de 2011.

Johana Torres Arízaga

C.I.: 1802998623

CERTIFICADO DE AUTORIA

Los contenidos, argumentos, exposiciones, conclusiones son de responsabilidad del autor.

Johana Torres Arízaga

C.I.: 1802998623

DEDICATORIA

A mi hijo Kevin Sebastián, porque es el motor que mueve mi vida y la fuerza que me impulsa a seguir adelante.

Todos los esfuerzos realizados en tu nombre, valdrán siempre la pena!!

A mis padres Gerardo – Yolanda, y a mis hermanos Jonnathan – Boris.

Johana Torres A.

AGRADECIMIENTO

A Dios y María Auxiliadora porque dentro de las múltiples bendiciones que han derramado en mi vida, está la de tener la oportunidad de estudiar y alcanzar las metas que me he propuesto.

Un agradecimiento especial a la empresa Comercializadora JCEV Cía. Ltda., en especial al Sr. Juan Carlos Espinosa por permitirme realizar este proyecto con su amable y desinteresada ayuda; al Ing. Luis Calle y Econ. Sofía Buñay por el apoyo brindado y por compartir sus conocimientos.

A Don Oswaldo y Sra. Zoilita, porque sin su apoyo, comprensión y amor inmenso en el cuidado de mi hijo durante mi carrera universitaria, no hubiese sido posible llegar a culminar mis estudios. Gracias de corazón.

A mis compañeros Marquito Moscoso y Pedrito Neira, porque han sido ellos quienes siempre me han dado los ánimos, me han incentivado y apoyado a seguir adelante. Gracias por todo.

Johana Torres A.

RESUMEN

El presente proyecto se ha desarrollado dividiéndolo en seis capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I. Se ha descrito el diseño del anteproyecto, el mismo que significó una guía para escoger el tema apropiado, identificar los objetivos de la tesina, la realidad de la empresa, y el porqué de la realización del presente trabajo.

Capítulo II. Antecedentes: describe a la empresa, sus características, funciones, servicios que brinda, su filosofía corporativa, el organigrama estructural. Se realiza un diagnóstico de la situación actual de la empresa analizando tanto el macro como el micro ambiente y se finaliza haciendo un análisis FODA para poder identificar las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del departamento de compras e importaciones de la Comercializadora JCEV.

Capítulo III. En este capítulo se dan nociones básicas sobre los principales términos y conceptos que se utilizan en el entorno de las importaciones.

Capítulo IV. Se indica la terminología importante y se hace un análisis de los procesos y subprocesos que se realizan en el departamento de compras e importaciones. Se describe mediante un flujograma el proceso de compras e importaciones

Capítulo V. En este capítulo se detalla el manual de compras e importaciones. Se hace un análisis y descripción del perfil del puesto de las personas involucradas.

Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones de la investigación para que contribuya a un mejor desenvolvimiento de la empresa y el departamento de importaciones.

SUMMARY

This project has been divided into six chapters as follows:

Chapter I. Described the preliminary design, it meant a guide to choosing the right topic, identify the objectives of the thesis, the reality of the company, and why is important the implementation of this work.

Chapter II. Background: Describes the company, its characteristics, functions, services that offers, its corporate philosophy, the organizational structure. It performs an analysis of the company's current situation by analyzing both the macro and the micro environment and finishes with a FODA analysis to identify the main strengths, weaknesses, opportunities and threats in the purchasing department and imports JCEV Trading.

Chapter III. This chapter provides a basic understanding of key terms and concepts used in the environment of imports.

Chapter IV. It indicates the important terminology and an analysis of processes and threads that are made in the purchasing department and imports. It is described by a flowchart of the process of purchases and imports

Chapter V. This chapter details the import and purchases department manual. Is also an analysis and description of the job profile of the people involved.

Chapter VI. Conclusions and Recommendations of the research to contribute to a better development of the company and the department of imports.

CONTENIDO – INDICE

CARATULA	I
CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD DEL DIRECTOR DE TESIS	II
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS	III
CERTIFICADO DE AUTORIA	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
RESUMEN	VII
SUMMARY	IX
CONTENIDO – INDICE	X
CAPITULO I INTRODUCCIÓN	1
1.1 Tema de investigación	1
1.2 Planteamiento del problema	1
1.2.1 Antecedentes	1
1.2.2 Diagnostico o planteamiento de la problemática general	2
1.2.2.1 Causa – Efecto	2
1.2.2.2 Pronóstico y Control del Pronóstico	3
1.2.3 Formulación de la problemática Específica	3
1.2.3.1 Problema principal	3
1.2.3.2 Problemas secundarios	3
1.2.4 Objetivos	4

1.2.4.1	Objetivo General	4
1.2.4.2	Objetivos Específicos	4
1.2.5	Justificación	4
1.2.5.1	Teórica	5
1.2.5.2	Metodológica	5
1.2.5.3	Práctica	5
1.2.6	Marco de Referencia	5
1.2.6.1	Marco Teórico	5
CAPITULO II ANTECEDENTES		8
2.1	Descripción de la Comercializadora JCEV Cía. Ltda.	8
2.1.1	Características de la empresa Comercializadora JCEV Cía. Ltda.	9
2.1.2	Servicios que brinda la empresa Comercializadora JCEV Cía. Ltda.	10
2.1.3	Funciones que cumple la empresa Comercializadora JCEV Cía. Ltda.	11
2.1.3.1	Aspecto social	11
2.1.3.2	Aspecto económico	11
2.1.3.3	Aspecto tecnológico	11
2.1.4	Filosofía corporativa	12
2.1.5	Organigrama de la empresa	14
2.2	Diagnóstico del Departamento de Compras e Importaciones	16
2.2.1	Análisis externo	16

2.2.1.1	El Macroambiente	17
2.2.1.2	El Microambiente	17
2.3	Matriz FODA del departamento de Compras e Importaciones	18
CAPITULO III MARCO TEORICO		20
3.1	Teorías de Procesos e Importaciones	20
3.1.1	Teoría de Procesos	20
3.1.2	Teoría de Importaciones	22
3.2	Metodología	25
CAPITULO IV TERMINOLOGÍA IMPORTANTE Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE COMPRAS E IMPORTACIONES		26
4.1	Terminología importante	26
4.2	El proceso de importaciones	35
4.3	Flujograma del proceso	36
CAPITULO V MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE COMPRAS E IMPORTACIONES		40
5.1	Procedimiento para manejo de compras	40
5.2	Procedimiento para manejo de importaciones	42
5.3	Análisis del perfil del puesto	50
5.3.1	Perfil de los involucrados en el departamento de Compras e importaciones	51

CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
6.1 Conclusiones	53
6.2 Recomendaciones	54
BIBLIOGRAFÍA	55
ANEXOS	56
AUTORIZACIÓN DE EMPASTADO	66
LISTA DE ANEXOS	XIV

LISTA DE ANEXOS

Factura Proforma (Proforma Invoice)	55
Transferencia -1	56
Transferencia -2	57
Nota de Pedido	58
Aplicación de Seguro	59
Instrucciones de embarque	60
Bill of Landing	61
Factura comercial (Commercial Invoice)	62
Lista de Empaque (Packing List)	63
Liquidación de impuestos	64
Bibliografía	65

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Tema de investigación

Manual de proceso de compras e importaciones para la empresa Comercializadora JCEV Cía. Ltda., de Cuenca.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Antecedentes

Comercializadora JCEV Cía. Ltda., es una empresa fundada en 1988, reconocida actualmente en el mercado ecuatoriano por la distribución a nivel nacional de marcas de prestigio tales como LG ELECTRONICS, SAMGUNG, RIVIERA, JCEV CONTINENTAL, SONY, etc.

La empresa fue fundada en la ciudad de Cuenca, en sus inicios Comercializadora JCEV se creó para servir al mercado local con bienes de producción nacional; con el tiempo fue ampliando su visión para la cobertura del mercado nacional, con nuevas líneas de productos nacionales e incorporando productos importados. En la actualidad las líneas de importación adheridas a la gama de productos que ofrece son: motocicletas, llantas para automotores, calefones de gas, electrodomésticos pequeños, etc.

Comercializadora JCEV cuenta con tres oficinas de atención y/o bodegas de distribución en las principales ciudades del país Guayaquil, Quito y Cuenca, permitiendo gestionar negocios con sus clientes de una manera más ágil. En la ciudad de Cuenca, se encuentran las oficinas principales para la dirección administrativa y logística de las operaciones comerciales de la misma.

La empresa se encuentra trabajando en un proceso de mejoramiento continuo, de manera que pueda atender a sus clientes de forma profesional y pueda cubrir las expectativas y necesidades de los mismos.

1.2.2 Diagnostico y planteamiento de la problemática general

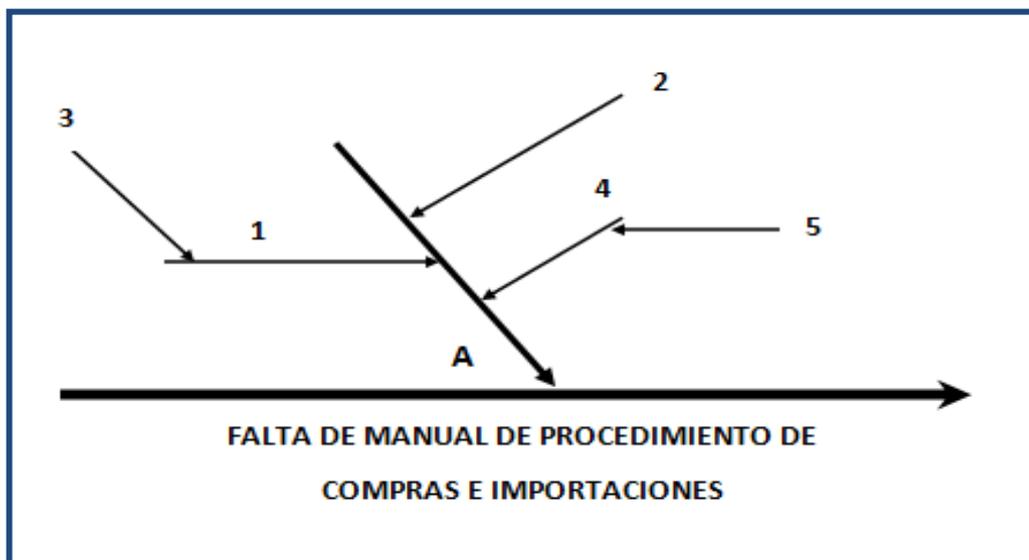
1.2.2.1 Causas - Efectos

En el Departamento de Compras e Importaciones de Comercializadora JCEV Cía. Ltda., hace falta un manual del procedimiento que permita a los empleados contar con una guía que ayude a realizar los procesos adecuados, lo que ocasiona los siguientes efectos:

A. FALTA DE FLUJOGRAMA DETALLADO

1. Falta de conocimiento sobre el proceso de importación
2. Poco involucramiento por parte de los empleados
3. Desconocimiento de las leyes de importación y aduanas
4. Problemas en la toma de decisiones (decisiones centralizadas)
5. Existen demoras en el proceso de importación al ausentarse el jefe del departamento.

GRAFICO CAUSA EFECTO



1.2.2.2 Pronóstico y Control del Pronóstico

Si la empresa Comercializadora JCEV Cía. Ltda., continúa sin identificar y describir los procesos de compras e importaciones, entonces corre el riesgo de que los problemas se sigan incrementando, y al saber que el personal de toda empresa es transitorio, pues llegará un momento en el que no haya quien esté al frente del proceso y el mismo no se lo podrá realizar efectivamente.

El proyecto entonces busca detallar el proceso que sirva como guía para todas las personas que se involucren en el mismo y para que éste pueda tener siempre la continuidad necesaria de modo que la empresa continúe con sus actividades sin tener retrasos ni falta de información oportuna.

1.2.3 Formulación de la problemática específica

1.2.3.1 Problema Principal

Todo el departamento de compras e importaciones no está totalmente involucrado ni tiene todo el conocimiento para realizar un proceso completo de importación / nacionalización de la carga.

1.2.3.2 Problemas Secundarios

- Falta de conocimiento sobre el proceso de importación
- Poco involucramiento por parte de los empleados
- Falta de flujogramas detallados
- Desconocimiento de las leyes de importación y aduanas
- Problemas en la toma de decisiones
- Existen demoras en el proceso de importación al ausentarse el jefe del departamento.

- Pueden generarse gastos innecesarios como pago de almacenaje, demorajes, etc.
- Afecta al departamento de compras al no contar con la mercadería en las fechas programadas.

1.2.4 Objetivos

1.2.4.1 Objetivo General

Establecer el manual del proceso de compras e importaciones para el departamento de compras e importaciones de Comercializadora JCEV CÍA. LTDA.

1.2.4.2 Objetivos Específicos

1. Establecer un diagnostico de la situación actual del departamento de compras e importaciones en la Comercializadora JCEV Cía. Ltda.
2. Analizar los procesos y subprocesos actuales del departamento de importaciones
3. Desarrollar e implementar el manual del proceso de compras e importaciones.

1.2.5 Justificación

A su vez esta tesina mejorara las condiciones laborales de los miembros de la organización teniendo en cuenta que la empresa podrá optimizar recursos y realizar de una manera más ágil su proceso de importación.

Al efectuar el presente estudio fortaleceré mis conocimientos sobre Manuales de procedimientos y sobre Importaciones.

1.2.5.1 Teórica

El presente trabajo teórico tendrá como base ser el apoyo para la docencia por su interés en el tema de importaciones y servirá de guía para los estudiantes que deseen tener conocimientos sobre Manuales de Importaciones.

De igual manera se busca brindar las herramientas precisas al departamento de Compras e Importaciones para que puedan efectuar de mejor manera sus funciones y cada uno de los procedimientos necesarios.

1.2.5.2 Metodológica

Al realizar una observación del como se desarrolla el proceso de Compras e Importaciones actualmente se vislumbra la necesidad de contar con un manual del procedimiento que permita a los involucrados en el departamento conocer a plenitud el proceso, agilitándolo y haciéndolo mas eficiente.

1.2.5.3 Práctica

En el proceso de globalización y competencia ardua que enfrentan las empresas día a día es de vital importancia que todos los procesos logren la eficiencia que les permita optimizar tanto el tiempo como los recursos invertidos. Con este manual se busca precisamente optimizar el tiempo y reducir las tareas repetitivas que se pueden presentar durante el desarrollo del proceso.

1.2.6 Marco de Referencia

1.2.6.1 Marco Teórico

Teoría de Procesos

Proceso: es la secuencia lógica y ordenada de actividades dentro de una organización que las realiza una persona o varias las mismas que emplean insumos (entrada) agregando valor para suministrar el producto (salida) al cliente. Estas actividades interrelacionadas pueden ser repetitivas, observables y sujetas a mediciones y por ende a mejoramiento.

Existen tres clases de procesos:

a) Procesos Estratégicos: son los que dan las directrices a los demás procesos. Estos procesos los realiza la dirección o son realizados por otras entidades. Estos se refieren a las normativas, leyes y/o políticas de la empresa y que no son contraladas por sí mismo.

b) Procesos Clave: se relacionan con las diferentes áreas del servicio y crean impacto en el cliente quien también recibe un valor correspondiente al producto. Capturan el procesamiento y análisis de la información, facilita información, asesora y monitorea los indicadores.

c) Procesos de Soporte: son los que dan apoyo a los procesos con el fin de controlar y mejorar el sistema de gestión.

Proceso: Un proceso es un conjunto de actividades que se desarrollan en una secuencia determinada permitiendo obtener unos productos o salidas a partir de unas entradas o materias primas.

Los procesos pueden ser industriales (en los que entran y salen materiales) o de gestión (en los que entra y sale información). Los procesos existen en cualquier organización aunque nunca se hayan identificado ni definido. Los procesos constituyen lo que hacemos y como lo hacemos. En una

organización, prácticamente cualquier actividad o tarea puede ser encuadrada en algún proceso, por ende se considera que:

- No existen procesos sin un producto o servicio.
- No existe cliente sin un producto y/o servicio.
- No existe producto y/o servicio sin un proceso.

El diseño de los procesos conlleva a una estructura coherente de procesos que representa el funcionamiento de la organización; un sistema de indicadores que permita evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos, tanto desde el punto de vista interno (indicadores de rendimiento) como externo (indicadores de percepción); una designación de responsables de proceso, que deben supervisar y mejorar el cumplimiento de todos los requisitos y objetivos del proceso asignado (costes, calidad, productividad, medioambiente, seguridad y salud laboral, moral).

En las empresas el 80% de los procesos es repetitivo, por ello es imprescindible controlarlos con el fin de minimizar costos y obtener buenas utilidades por medio de un mejoramiento continuo.

Importación: es la adquisición del bien desde el exterior con el fin de cubrir una necesidad con respecto a equipos, repuestos, materiales, materias, los mismos que no son de fácil producción nacional y no se los puede adquirir en el mercado nacional. Para el desenvolvimiento de las importaciones, se han estipulado algunos términos de comercio con el nombre de Incoterms, los cuales determinan los negocios y límites de responsabilidad tanto del importador como del exportador.

CAPÍTULO II. ANTECEDENTES

2.1 Descripción de la Comercializadora JCEV Cía. Ltda.



Comercializadora JCEV Cía. Ltda., es una empresa fundada en 1988, reconocida actualmente en el mercado ecuatoriano por la distribución a nivel nacional de marcas de prestigio tales como LG ELECTRONICS, SAMGUNG, RIVIERA, SONY, y su marcas propias como DAYTONA y JCEV CONTINENTAL, etc.



La empresa fue fundada en la ciudad de Cuenca, en sus inicios Comercializadora JCEV se creó para servir al mercado local con bienes de producción nacional; con el tiempo fue ampliando su visión para la cobertura del mercado nacional, con nuevas líneas de productos nacionales e incorporando productos importados. En la actualidad las líneas de importación adheridas a la gama de productos que ofrece son: motocicletas, llantas para automotores, calefones de gas, electrodomésticos pequeños, etc.

Comercializadora JCEV cuenta con tres oficinas de atención y/o bodegas de distribución en las principales ciudades del país Guayaquil, Quito y Cuenca, permitiendo gestionar negocios con sus clientes de una manera más ágil. En la ciudad de Cuenca, se encuentran las oficinas principales para la dirección administrativa y logística de las operaciones comerciales de la misma.

CUENCA: Parque Industrial, Miguel Narváez y Carlos Tosi (esq.)

GUAYAQUIL: Lotización Industrial Inmaconsa, Eucaliptos #23 y Av. Cedros #42, Km. 9 ½ vía a Daule.

QUITO: Bartolomé Sánchez 200B y Enrique Guerrero, Carcelén Industrial.

La empresa se encuentra trabajando en un proceso de mejoramiento continuo, de manera que pueda atender a sus clientes de forma profesional y pueda cubrir las expectativas y necesidades de los mismos.

2.1.1 Características de la empresa Comercializadora JCEV CÍA. LTDA.

- Es una empresa que se dedica a la Importación, comercialización y distribución de electrodomésticos en

- línea blanca, línea café, electrodomésticos pequeños en las marcas LG, Sony, Riviera, Continental, Umco; así como de motocicletas marca Daytona.
- Acorde a su tamaño, se la puede clasificar como una empresa mediana, puesto que cuenta con un recurso humano de alrededor de 60 empleados a nivel nacional distribuidos en las ciudades de Cuenca, Quito y Guayaquil centrando su capital humano en las oficinas principales de Cuenca, cuenta con un equipo de ventas de 22 personas las mismas que se encuentran distribuidas en todo el país.
- Es una empresa de derecho, ya que se encuentra legalmente constituida como una compañía limitada.
- Su principal función es de carácter económico puesto que realiza importaciones de productos para posteriormente distribuirlos a nivel nacional con la finalidad de obtener rentabilidad.
- Unas de la funciones es la de comercializar productos nacionales con distribuciones tales como UMCO, RIVIERA, FIBRO ACERO Y ECOGAS etc.

2.1.2 Servicios que brinda la empresa Comercializadora JCEV Cía. Ltda.

- Distribución y comercialización de electrodomésticos, productos electrónicos y motocicletas a nivel nacional.

- Cuenta con una fuerza de ventas capacitada para brindar asesoramiento a los clientes, y como apoyo logístico cuenta con 12 camiones y tres bodegas en las principales ciudades del país.

2.1.3 Funciones que cumple la empresa Comercializadora JCEV Cía. Ltda.

Comercializadora JCEV Cía. Ltda. Cumple con diversas funciones en los aspectos sociales, económicos y tecnológicos.

2.1.3.1 Aspecto social

En cuanto al aspecto social su función es generar directamente 60 plazas de trabajo, e indirectamente genera trabajo para alrededor de 30 pequeñas y medianas empresas que prestan sus servicios a la comercializadora.

2.1.3.2 Aspecto económico

La función económica hace referencia a la actividad de comprar y comercializar los diferentes productos con precios muy competitivos, generando utilidades para la empresa.

Realiza transacciones económicas con diferentes bancos, como también con empresas y clientes a nivel nacional.

2.1.3.3 Aspecto tecnológico

En este aspecto se puede destacar las capacitaciones que se brindan al personal en general, de modo que desde el vendedor hasta la persona que

despacha la mercadería (bodeguero) esté siempre respaldado con lo mejor del conocimiento en los términos de funcionamiento de la comercialización.

Adicionalmente la empresa ha emprendido giras de capacitación con todo el personal de ventas y cargos superiores para que conozcan las fábricas de los diferentes proveedores, y también se ha enfocado en la capacitación a los servicios técnicos y clientes a nivel nación sobre el uso de las garantías que ofrece la empresa por los diferentes productos que comercializa.

2.1.4 Filosofía Corporativa de la empresa Comercializadora JCEV Cía. Ltda.

- **MISIÓN**

Brindar un servicio óptimo y oportuno a los clientes, en la comercialización de electrodomésticos de línea blanca, café, y motocicletas, a los precios más competitivos de mercado, generando una imagen de confianza hacia los clientes, comunidad y proveedores.

- **VISIÓN**

Ampliar su participación en el mercado Ecuatoriano y extenderse a las principales ciudades de los países de Sudamérica y América Central y lograr así que la empresa sea líder en el mercado local, logre un mejor posicionamiento en el mercado nacional y pueda darse a conocer internacionalmente.

- **OBJETIVO ORGANIZACIONAL**

Ser líderes en la comercialización de Electrodomésticos en el mercado Nacional, y consolidar nuestra presencia en mercados del exterior brindando el mejor servicio a los clientes.

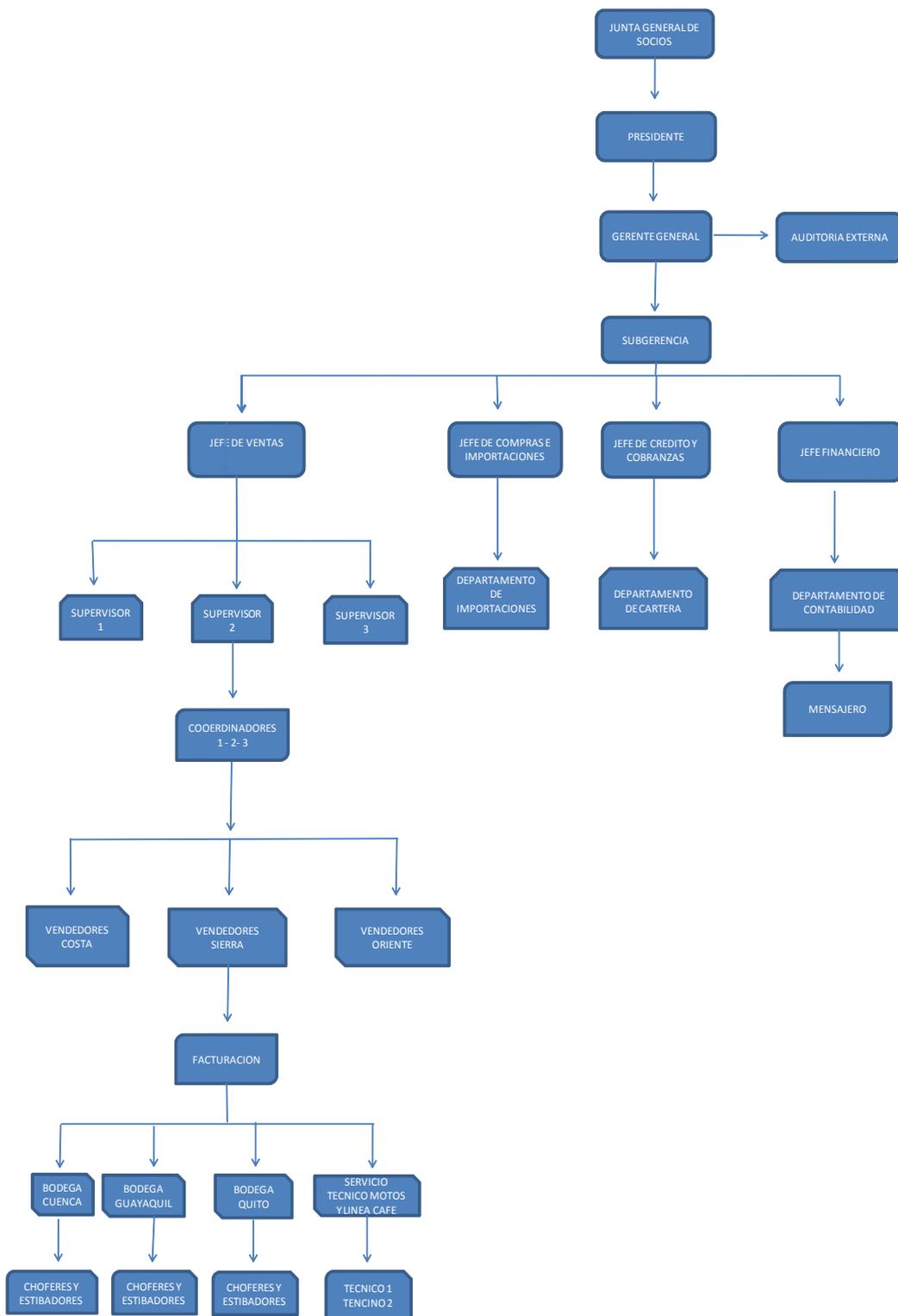
- **OBJETIVOS**

- Entregar oportunamente los productos comercializados por la empresa en óptimas condiciones a nuestros clientes.
- Mantener contacto permanente con nuestros clientes y disminuir de manera sustancial las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en beneficio de un servicio de excelencia.
- Garantizar una atención personalizada, respetuosa y óptima que permita una efectividad en el cierre de negocios.
- Diversificar la gama de productos.
- Abrir nuevos puntos de venta que permitan consolidar nuestra presencia en el mercado.
- Implementar y mantener estrategias que propicien calidad de vida laboral, bienestar y salud en el trabajo que permitan un desarrollo óptimo al interior de la organización.

- **VALORES**

- **SERVICIO:** Superar las expectativas de nuestros clientes internos y externos a través de una atención amable, confiable y oportuna.
- **HONESTIDAD:** Nos caracterizamos por comportamientos éticos, basados en rectitud, honradez y lealtad frente a los compromisos y propósitos empresariales y personales.
- **RESPONSABILIDAD:** ejecutamos nuestra labor con efectividad, cumpliendo puntualmente con los objetivos, compromisos y normas de la empresa, la familia y la sociedad.

2.1.5 Organigrama de la empresa



2.2 Diagnóstico del Departamento de Compras e Importaciones

En este capítulo se analizará la situación actual del área de Compras e Importaciones de Comercializadora JCEV.

El Departamento de Compras e Importaciones cumple un papel muy importante dentro del funcionamiento de la empresa, ya que es el encargado de la adquisición, transportación, y entrega en bodegas de los productos, y por lo tanto es el proceso inicial del proceso de venta de la mercadería.

Al momento el departamento no cuenta con un manual de procedimientos en donde se detallen los procesos paso a paso y de principio a fin, es decir desde el momento en que se realiza la orden de compra para el proveedor hasta que el producto llega al país. Es importante mencionar que los empleados antiguos han guiado de la mejor manera a los empleados nuevos, sin embargo en muchas ocasiones los empleados nuevos se han encontrado con situaciones que para ellos son nuevas y al no tener las instrucciones de un manual, han invertido mucho tiempo en dilucidar alguna solución a los problemas que día a día surgen, esto ha provocado muchas veces pérdida de dinero y tiempo.

Cabe mencionar que los demás colaboradores de la empresa no tienen conocimiento alguno sobre las actividades de importaciones.

Por lo antes expuesto, se ha visto necesario plasmar en un flujograma todos los pasos para realizar un proceso de Compra e Importación.

2.2.1 Análisis externo

Es el análisis del Macro Ambiente y del Micro Ambiente, como se mencionó anteriormente, para determinar las oportunidades y amenazas.

2.2.1.1 El Macroambiente

Es el estudio de los factores externos de una empresa que se involucran en su operación.

Se ha identificado como principales competidores a las empresas Mercandina, Dismayor e Importadora Tomebamba, los mismos que distribuyen marcas similares a las de Comercializadora JCEV y que también se encuentran posicionadas en el mercado por varios años ya, normalmente la competencia es en cuanto a precios y/o plazos, puesto que la calidad y garantía es la misma.

En cuanto a los clientes Comercializadora JCEV Cía. Ltda., cuenta con alrededor de 800 clientes distribuidos a lo largo del territorio Nacional, a los mismos que ofrece condiciones de pago al contado, 30-60-90 días de plazo.

Los proveedores son en su mayoría internacionales, las importaciones las realiza principalmente con proveedores Chinos, quienes fabrican los diferentes electrodomésticos con las marcas propias de la empresa.

2.2.1.2 El Microambiente

En cuanto al microambiente la empresa cuenta con 3 oficinas de distribución en las principales ciudades del país. La oficina principal ubicada en la ciudad de Cuenca, en donde se encuentra el área administrativa y de operaciones en general. En las ciudades de Guayaquil y Quito se encuentran las oficinas que principalmente funcionan como bodegas para distribución de los productos.

La empresa cuenta con 60 empleados distribuidos en las 3 oficinas. Cuenta también con camiones propios para la distribución.

2.3 Matriz FODA del departamento de compras e importaciones

FORTALEZAS

- ✓ Experiencia del jefe del departamento.
- ✓ Cuentan con las herramientas de trabajo adecuadas.
- ✓ Infraestructura adecuada.
- ✓ Buenas relaciones laborales.
- ✓ Relaciones comerciales sólidas con los proveedores.
- ✓ Conocimiento de los productos para saber que comprar.

OPORTUNIDADES

- ✓ Nuevos proveedores calificados.
- ✓ Cursos brindados por entidades públicas y privadas.
- ✓ Generar nuevas relaciones comerciales con empresas proveedoras de servicios en lo que a importaciones se refiere.
- ✓ Alianzas estratégicas con importantes cadenas de tiendas a lo largo del país.

DEBILIDADES

- ✓ No existe manual de procesos.
- ✓ Falta de conocimiento sobre el proceso de importación por parte de los colaboradores del departamento.
- ✓ Poco involucramiento por parte de los empleados.
- ✓ Desconocimiento de las leyes de importación y aduanas por parte de los colaboradores del departamento.

- ✓ Problemas en la toma de decisiones (decisiones centralizadas).
- ✓ Existen demoras en el proceso de importación al ausentarse el jefe del departamento.

AMENAZAS

- ✓ Políticas de comercio exterior cambiantes.
- ✓ Nuevas leyes de importación.
- ✓ Imposición de nuevos aranceles.
- ✓ Entrada de nuevos productos desde el extranjero y a precios más económicos.
- ✓ Contrabando.
- ✓ Competencia desleal en precios.

La principal fortaleza del departamento es el contar con el jefe del mismo que posee todos los conocimientos necesarios para realizar eficientemente el proceso. La oportunidad de generar nuevas negociaciones, así como de capacitarse contrarrestará la amenaza de las actuales políticas y leyes de comercio exterior cambiantes así como la entrada de nuevos productos desde el extranjero.

Todas las debilidades mencionadas son un reflejo de lo que actualmente sucede en el departamento, para lo que se deben aprovechar las oportunidades de capacitaciones y el conocimiento del jefe del departamento.

CAPÍTULO III. MARCO TEORICO

3.1 Teorías de procesos e importaciones

3.1.1 Teoría de Procesos

Proceso: es la secuencia lógica y ordenada de actividades dentro de una organización, actividades que las realiza una persona o varias, las mismas que emplean insumos (entrada) agregando valor para suministrar el producto (salida) al cliente. Estas actividades interrelacionadas pueden ser repetitivas, observables y sujetas a mediciones y por ende a mejoramiento.

Existen tres clases de procesos:

- a) **Procesos Estratégicos:** son los que dan las directrices a los demás procesos. Estos procesos los realiza la dirección o son realizados por otras entidades. Estos se refieren a las normativas, leyes y/o políticas de la empresa y que no son contraladas por sí mismo.
- b) **Procesos Clave:** se relacionan con las diferentes áreas del servicio y crean impacto en el cliente quien también recibe un valor correspondiente al producto. Capturan el procesamiento y análisis de la información, facilitan información, asesoran y monitorean los indicadores.
- c) **Procesos de Soporte:** son los que dan apoyo a los procesos con el fin de controlar y mejorar el sistema de gestión.

Un proceso es un conjunto de actividades que se desarrollan en una secuencia determinada permitiendo obtener unos productos o salidas a partir de unas entradas o materias primas.

Los procesos pueden ser industriales (en los que entran y salen materiales) o de gestión (en los que entra y sale información). Los procesos existen en cualquier organización aunque nunca se hayan identificado ni definido y constituyen lo que hacemos y como lo hacemos. En una organización, prácticamente cualquier actividad o tarea puede ser encuadrada en algún proceso, por ende se considera que:

- No existen procesos sin un producto o servicio.
- No existe cliente sin un producto y/o servicio.
- No existe producto y/o servicio sin un proceso.

El diseño de los procesos conlleva a una estructura coherente de procesos que representa el funcionamiento de la organización; un sistema de indicadores que permita evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos, tanto desde el punto de vista interno (indicadores de rendimiento) como externo (indicadores de percepción); una designación de responsables de proceso, que deben supervisar y mejorar el cumplimiento de todos los requisitos y objetivos del proceso asignado (costes, calidad, productividad, medioambiente, seguridad y salud laboral, moral).

En las empresas el 80% de los procesos es repetitivo, por ello es imprescindible controlarlos con el fin de minimizar costos y obtener buenas utilidades por medio de un mejoramiento continuo.

Flujogramas o Diagramas de flujo: El flujograma o diagrama de flujo consiste en una representación gráfica de las partes de un proceso, mostrando las actividades, los materiales, servicios y tomas de decisión que se realizan durante el desarrollo de dicha actividad.

Los flujogramas o digramas de flujo se utilizan para representar cualquier tipo de proceso, desde la autorización de un documento hasta la recepción de la clientela en un restaurante, involucrando así al empleado y al cliente o proveedor.

3.1.2 Teoría de importaciones



Importación es un término que procede del verbo importar (introducir productos o costumbres extranjeras en un país). Se trata de la acción de importar mercancías o cuestiones simbólicas de otra nación. El conjunto de cosas importadas también se conoce como importación.

► **¿Qué es una Importación?** Es la acción de ingresar mercancías extranjeras al país cumpliendo con las formalidades y obligaciones aduaneras, dependiendo del **RÉGIMEN DE IMPORTACION** al que se haya sido declarado.

► **¿Cuáles son los Regímenes de Importación?**

- Importación para el Consumo.
- Admisión Temporal para Reexportación en el mismo estado
- Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo.
- Reposición de Mercancías con Franquicia Arancelaria.
- Transformación bajo control Aduanero.
- Depósito Aduanero.
- Reimportación en el mismo estado.

▶ **¿Quiénes pueden Importar** Pueden Importar todas las Personas Naturales o Jurídicas, ecuatorianas o extranjeras radicadas en el país que hayan sido registrados como **IMPORTADOR ANTE LA ADUANA DEL ECUADOR**.

▶ **¿Cómo se obtiene el Registro de Importador ante la Aduana del Ecuador?** Una vez gestionado el RUC en el Servicio de Rentas Internas, se deberá:

1. Registrar los datos ingresando en la página: ***www.aduana.gob.ec***, link: ***OCE's (Operadores de Comercio Exterior)***, menú: ***Registro de Datos*** y enviarlo electrónicamente.
2. Llenar la Solicitud de ***Concesión/Reinicio de Claves*** que se encuentra en la misma página web y presentarla en cualquiera de las ventanillas de Atención al Usuario del SENA E, firmada por el Importador o Representante legal de la Cía. Importadora. Una vez recibida la solicitud se convalidan con los datos enviados en el formulario electrónico, de no existir novedades se acepta el Registro inmediatamente.

Obtenida la clave de acceso a nuestro sistema se deberá ingresar y registrar la o las firmas autorizadas para la Declaración Andina de Valor (DAV), en la opción: ***Administración, Modificación de Datos Generales*** Cumplidos estos pasos se podrá realizar la importación de mercancías revisando previamente las restricciones que tuvieren.

▶ **¿Cuánto se debe pagar en tributos por un producto importado?** Para determinar el valor a pagar de tributos al comercio Exterior es necesario

conocer la clasificación arancelaria del producto importado. Para conocer el porcentaje de aranceles e impuestos aplicables, se podrá verificar en la página web www.aduana.gov.ec, link *OCE's* menú *Arancel Nacional Integrado* ingresando la partida o descripción del producto.

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

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

3.2 Metodología

Realizar una observación del cómo se desarrolla el proceso de Compras e Importaciones actualmente, ya que se ha visto la necesidad de contar con un manual del procedimiento que permita a los involucrados en el departamento conocer a plenitud el proceso, agilitándolo y haciéndolo más eficiente.

Entrevistar al actual gerente del departamento para obtener la información necesaria para al final plasmar en un flujograma los pasos a seguir para realizar el proceso de Compras e Importaciones.

CAPÍTULO IV. TERMINOLOGÍA IMPORTANTE Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE COMPRAS E IMPORTACIONES

4.1 Terminología importante:

Cuando se manejan procesos de compras e importaciones se debe tener conocimientos de la terminología importante con la que se trabaja, la mayoría de estos términos son utilizados internacionalmente por lo que son de mucha importancia para las personas que están inmersas en el proceso. Entre los más importantes podemos señalar los siguientes:

Autoridad Aduanera: Órgano de la administración pública competente, facilitadora del comercio exterior, para aplicar la legislación aduanera y normas complementarias y supletorias, determinador y recaudador de los tributos al comercio exterior ejerce el control y la potestad aduanera, y que presta por sí mismo o mediante concesión los servicios aduaneros.

Agente de carga internacional: Puede realizar y recibir embarques, consolidar y desconsolidar mercancías, actuar como operador de transporte multimodal, emitir documentos propios de su actividad, tales como conocimientos de embarque, guías, cartas de porte, manifiestos y demás.

Autoliquidación: Determinación tributaria preliminar realizada por el propio sujeto pasivo.

Bienes de Capital: Mercancías que no se destinan al consumo, sino a seguir un proceso productivo en beneficio de la empresa.

Cantidad: Declaración real y exacta de las unidades físicas, peso neto, dimensiones u otra unidad de medida que tenga incidencia tributaria de las mercancías.

Carga: Todo bien que pueda ser objeto de transporte.

Carga Contenerizada: Mercancía que proviene dentro de una unidad de carga (contenedor) como embalaje, de uno o varios importadores.

Carga Especial: Mercancías que por razón de su cantidad, volumen, peso, dimensiones o naturaleza, no puedan ser transportadas en unidades de carga.

Carga a Granel. Mercancía sólida, líquida o gaseosa que por su cantidad, o estado es transportada sin embalaje de ninguna clase, en medios de transporte o unidades de carga especialmente diseñados para el efecto.

Carga Consolidada: Agrupamiento de mercancías pertenecientes a uno o varios consignatarios, amparadas en un mismo documento de transporte.

Carga Suelta: Mercancías que por su tamaño o naturaleza no son transportados en unidades de carga y que se manipulan y embarcan como unidades separadas.

Consolidación de Carga: Acto de agrupar mercancía de uno o varios importadores para ser transportadas hacia o desde el Ecuador, para uno o más destinatarios

Consolidador de Carga: transporta carga en forma agrupada, bajo su nombre y responsabilidad, destinada a uno o más consignatarios finales.

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

Derechos Arancelarios: Son tributos al Comercio Exterior y pueden ser: ad-valorem, específicos o mixtos.

Derechos Arancelarios Ad Valorem: Porcentajes que se aplican sobre el valor de las mercancías.

Derechos Arancelarios Específicos: recargos fijos que se aplican a las mercancías, ejemplo: peso, unidades físicas, dimensiones, volumen, entre otros.

Derechos Arancelarios Mixtos: Son derechos arancelarios advalorem y específicos que se aplicarán conjuntamente.

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

Declarante: La persona natural o jurídica que presenta una Declaración Aduanera de mercancías

Documento de Transporte: Acuerdo de voluntades entre un Operador de Transporte (transporta desde-hasta) y un usuario de su servicio (flete), documento que es endosable.

Levante o Retiro de las Mercancías: Autorización al importador a disponer de las mercancías, previo el cumplimiento de los requisitos y formalidades aduaneras exigibles.

Manifiesto de Carga: Documento físico o electrónico que contiene información: número de bultos, peso e identificación genérica de la mercancía que comprende la carga.

Mercancía: Cualquier bien mueble que puede ser objeto de transferencia y que es susceptible de ser clasificado en el Arancel Nacional de Importaciones.

Mercancía Nacionalizada: Mercancía extranjera cuya importación o internación al país se ha sometido al cumplimiento de todas las formalidades aduaneras que corresponden a la importación a consumo.

Mercancía no Manifestada: Mercancía que se carga o descarga de un medio de transporte, pero que no figuran en el Manifiesto de Carga respectivo.

Mercancía rezagada.- Mercancía que se encontrare en la zona primaria o secundaria, sobre la cual se desconoce su propietario, consignatario o consignante.

Operaciones Aduaneras: Conjunto de actividades relacionadas al tráfico de mercancías, medios de transporte y personas sometidas al control aduanero.

Operador de Comercio Exterior: Persona natural o jurídica, nacional o extranjera que interviene en el tráfico de mercancías, medios de transporte y personas sometidas al control aduanero.

Operador de Transporte: Persona jurídica que actúa dentro del territorio aduanero, en representación de compañías navieras, aerocomerciales, ferroviarias, terrestres, u otras, o de un operador de transporte multimodal que operen en el país.

Operador Portuario o Aeroportuario: Persona jurídica que con autorización de la autoridad competente, administra las instalaciones de un puerto o aeropuerto determinado.

Peso Bruto: Peso de las mercancías, incluido el embalaje y paletas para el transporte internacional.

Peso Neto: Peso propio de la mercancía sin embalaje.

Régimen Aduanero: Es el tratamiento aduanero aplicable a las mercancías, solicitado por el declarante, de acuerdo con la legislación aduanera vigente.

Transportista: Aquel autorizado para ejecutar el transporte de mercancías.

Unidad de Carga: Contenedor utilizado para el acondicionamiento de mercancías con el objeto de posibilitar o facilitar su transporte, susceptible de ser remolcado, pero que no tenga tracción ni propulsión propia.

Unidad de Transporte: Unidad que permite el transporte de las mercancías y/o unidades de carga, que tenga tracción propia o autopropulsión.

Unidades Comerciales: Cantidad de mercancías que se registra en la factura comercial o contrato de compra venta (Factura).

Unidades Físicas: Unidad de medida que indica el Arancel Nacional de Importaciones vigente para cada una de las subpartidas arancelarias.

Actividad: es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un proceso o subproceso.

Agente afianzado: persona con permiso de “agente afianzado” que se encargará del ingreso de la documentación a aduana, de la nacionalización de los bienes y de resolver cualquier problema que se suscite durante la nacionalización.

Carta de crédito: es un compromiso irrevocable de pago del importador que va a adquirir un bien a un proveedor en el exterior, y que se realiza a través de dos bancos corresponsales en cada país, los cuales garantizan que se llegue a concretar el pago respectivo por los bienes adquiridos.

CKD: El *Complete Knock Down* (CKD) es un sistema logístico mediante el cual se consolidan en un almacén todas las piezas necesarias para construir un automóvil u otro tipo de automotor como motocicletas, tricimotos, cuadrones, etc., y se envían según los programas de fabricación, (respetando modelos, extras, etc.) a fábricas en otros lugares del mundo.

Esto hace que las piezas sean tratadas en primer lugar como "importación de partes", no computando así en los límites impuestos de importación de vehículos por algunos gobiernos, y con una segunda ventaja, que es la creación de empleo en el país de destino.

Es necesario que el MIPRO o Ministerio de la Productividad mediante un Acuerdo Ministerial califique a las empresas que pueden importar en CKD previo el cumplimiento de requisitos e inspecciones a las fábricas.

Desaduanización con pago de tributos: es la declaración aduanera de derechos, impuestos, tasas, timbres, intereses y multas (en caso de haberlas) que gravan a la importación. Estos valores se calculan en base a los resultados del aforo realizado y liquidación.

Declaración Aduanera Única (DAU): contiene información detallada de cada ítem a ser importado con los precios ofertados por el proveedor, desglose de costos adicionales que se debe hacer (seguro, flete, etc.) Es el formato oficial que debe utilizar el importador para la declaración de importaciones a los bancos corresponsales previo embarque de mercancías, como en la declaración aduanera para la desaduanización de las mismas.

Liquidación aduanera: es el detalle de los derechos arancelarios y adicionales que la empresa está obligada a pagar para la nacionalización de la mercadería.

Nota de pedido: es el requerimiento de compra generado por el importador, donde se debe considerar pesos, cantidades, medidas, precios unitarios y totales y demás datos del consignatario como nombre, dirección, ciudad, teléfono, fax, forma de pago, transporte y puerto de embarque.

Póliza de seguro de transporte: es un formulario de aplicación de seguro de transporte para cubrir inconvenientes que pueden presentarse en el embarque de los bienes.

Proceso: es el conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforma elementos de entrada en elementos de salida.

Proveedor: persona u organización interna o externa de la empresa que suministra algún bien o servicio.

Subproceso: Son partes bien definidas en un proceso y un conjunto de actividades. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que puede presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso.

Tareas: son las actividades de la micro visión del proceso que normalmente están a cargo de un individuo.

Transferencia bancaria: es el pago directo al proveedor cuando se trata de cantidades pequeñas de dinero o que requiera de emergencia el comprador con el fin de evitar los largos trámites de una carta de crédito.

Importación: es la adquisición del bien desde el exterior con el fin de cubrir una necesidad con respecto a equipos, repuestos, materiales, materias, los

mismos que no son de fácil producción nacional y no se los puede adquirir en el mercado nacional.

Para el desenvolvimiento de las importaciones, se han estipulado algunos términos de comercio con el nombre de Incoterms, los cuales determinan los negocios y límites de responsabilidad tanto del importador como del exportador:

INCOTERMS

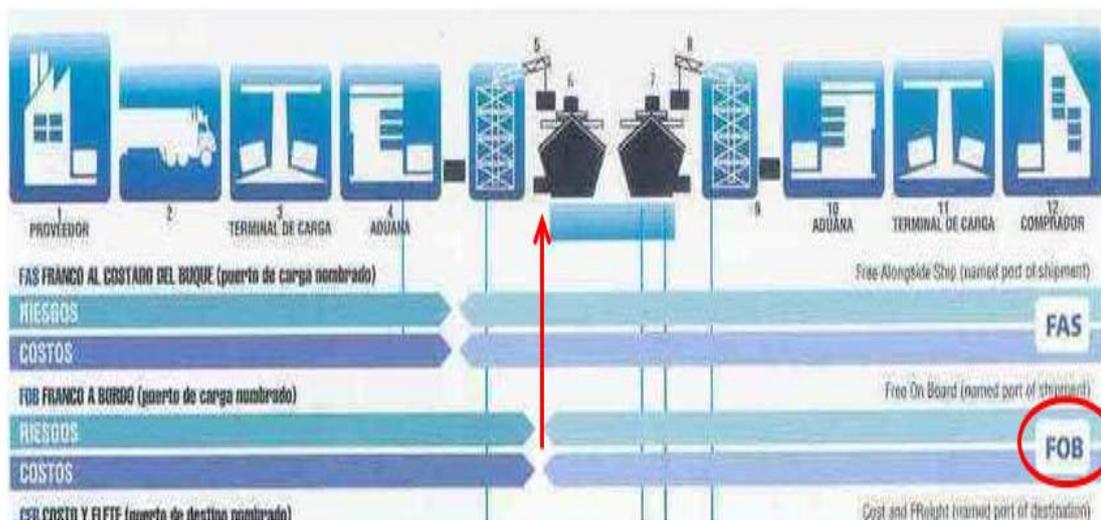
La Comisión de Prácticas Comerciales de la Cámara de Comercio Internacional desarrollo los "INCOTERMS", vocablo procedente de la expresión inglesa "International Commercial Terms". Con esto se pretendía que independientemente de la nacionalidad de las partes, o el lugar geográfico de su uso, las partes contratantes pudiesen en todo momento saber cuáles eran los derechos y obligaciones de cada una de ellas. Los términos Incoterms con los que se trabaja mayoritariamente en la empresa se detallan a continuación:

FOB (franco a bordo): FREE ON BOARD

El vendedor ha cumplido sus obligaciones cuando la mercancía, ya despachada de aduana para exportación, ha sobrepasado la borda del buque designado, en el puerto de embarque convenido, soportando todos los riesgos y gastos hasta este momento. El comprador corre, a partir de este momento con todos los costes y riesgos de la mercancía. Esta posición de INCOTERM solo puede ser usada en transporte marítimo, fluvial o lacustre.

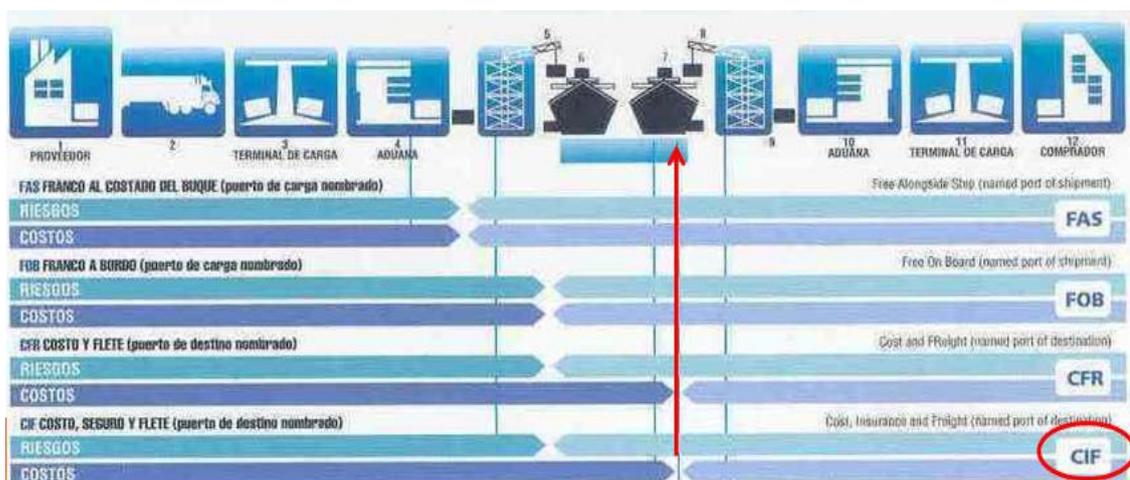
- El vendedor es responsable de la carga de la mercancía a bordo del buque designado por el comprador
- El vendedor debe despachar la mercancía para la exportación.

- El comprador debe indicar al vendedor los detalles del buque, puerto donde las mercancías se van a cargar



CIF (coste seguro y flete): COST, INSURANCE AND FREIGHT

El vendedor debe pagar los costes y el flete para llevar la mercancía al puerto de destino. Además incluye bajo su cargo y responsabilidad la contratación del seguro y el pago de la prima correspondiente durante el transporte de las mercancías. Hay que destacar que este seguro solo tiene obligación de ser de "cobertura mínima", si desea mayor cobertura deberá ser pactado expresamente. Hay que aclarar que el riesgo sigue siendo por cuenta del comprador desde que la mercancía cruza la borda del buque. Esta posición de INCOTERM solo puede ser usada en transporte marítimo, fluvial o lacustre. Suele ir acompañado del puerto de destino elegido.



Al tener conocimiento en cuanto a la terminología importante, podemos entonces diagramar el proceso tanto de compras como de importaciones.

4.2 El proceso de importaciones

Al contar con un departamento de Compras e Importaciones, que realiza el proceso de adquisición, importación y logística de la mercadería, hasta sus bodegas, para su posterior comercialización es menester del mismo contar con una guía que ayude a realizar los procesos adecuados.

Al momento el departamento funciona centrando la realización del 100% del proceso de nacionalización de la carga en una sola persona que es el jefe del departamento, en tanto que las dos personas que colaboran como auxiliares, realizan el proceso de negociación y compra de productos, a la vez que colaboran en menor medida en el proceso de nacionalización de mercadería muchas veces por no tener un conocimiento continuo del proceso.

Es necesario entonces, detallar el proceso para que sirva como guía a todas las personas que se involucren en el mismo y para que éste pueda tener

siempre la continuidad necesaria de modo que la empresa continúe con sus actividades sin tener retrasos ni falta de información oportuna.

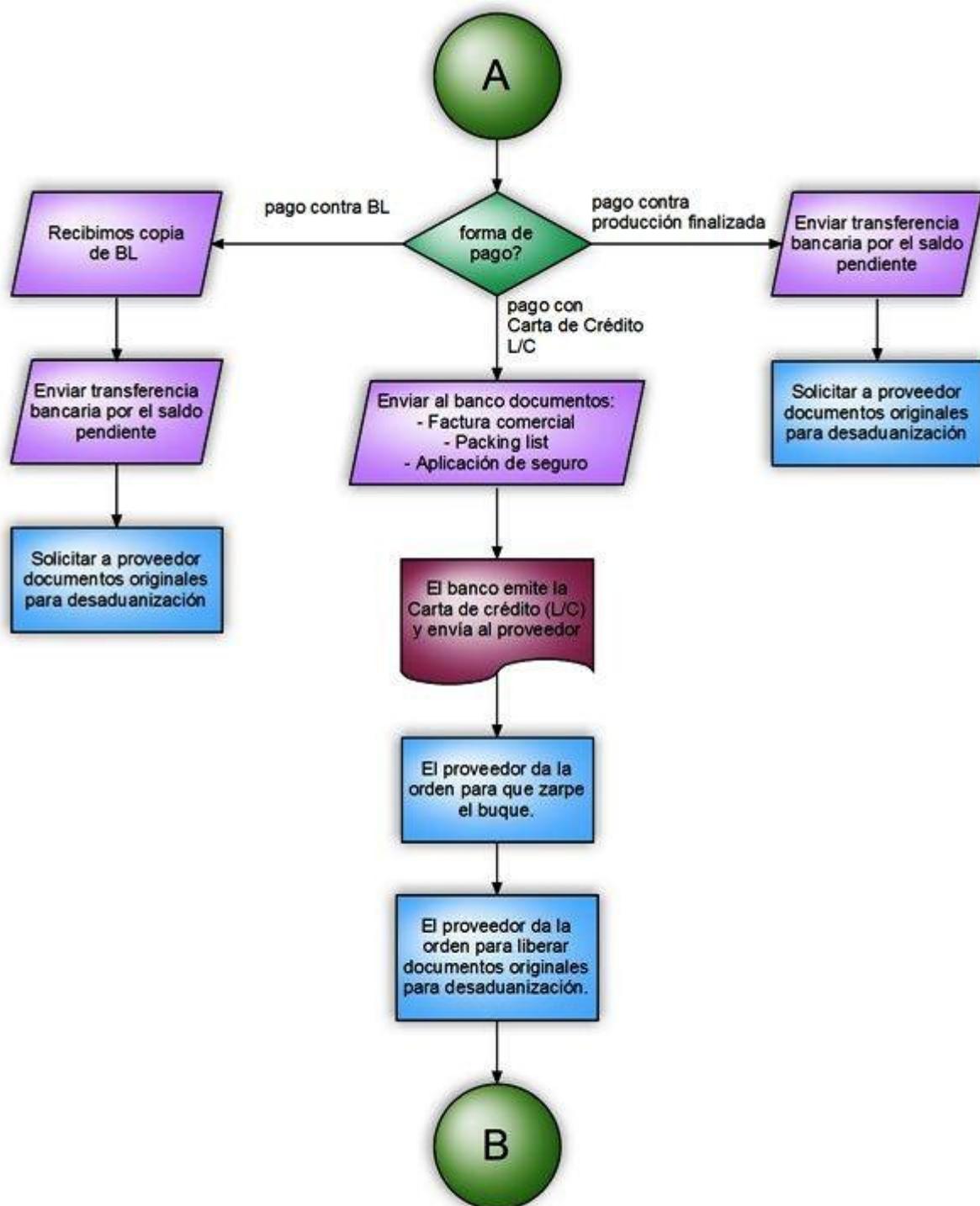
Para hacer frente a las necesidades del departamento y tomando en cuenta las debilidades del mismo, se detalla mediante flujogramas, la forma en la que se desarrolla los procesos.

El flujograma de procesos muestra en gráficos los pasos a seguir en una secuencia de actividades de un proceso o un procedimiento.

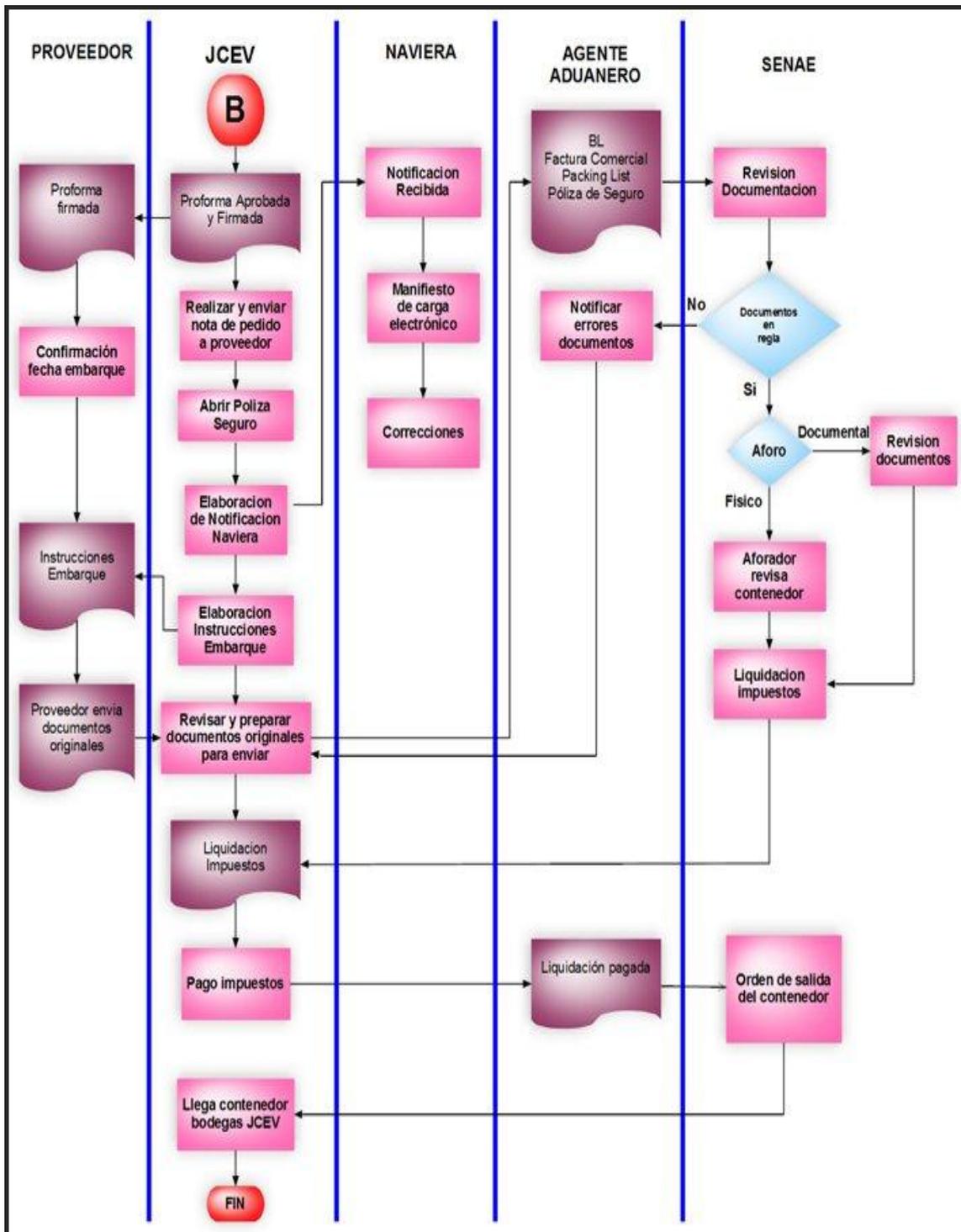
4.3 Flujograma del proceso

- Compras:





- Importaciones



CAPÍTULO V. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE COMPRAS E IMPORTACIONES

5.1 Procedimiento para manejo de compras

Dependiendo del producto que se desea comprar/importar, se deberá en primer lugar ubicar cuáles son los productos que se van a comprar. Puesto que cuando son productos que se los compra habitualmente se contacta directamente con el proveedor.

Cuando son compras de productos nuevos se debe:

- Buscar proveedores que ofrezcan los productos que deseamos cotizar. (Generalmente se busca en www.alibaba.com).

Para saber que los proveedores son confiables el Gerente General de la empresa pide la información necesaria a las compañías que son proveedoras habituales, con ellos verifica que la empresa esté legalmente constituida en la China, que cuente con los permisos necesarios, que sea una empresa con trayectoria y confiable.

- Solicitar toda la información necesaria acerca de los productos, así como la cotización (quotation) a los diferentes proveedores.
- Analizar las cotizaciones recibidas, negociar los precios y seleccionar la que mejor se ajuste a las necesidades de la empresa.
- Solicitar al proveedor seleccionado la factura proforma (proforma invoice) en donde deberá detallar la forma de pago y todos los términos de la negociación.

- El Gerente General aprobará y firmará la factura proforma así como indicará la cantidad que se enviará al proveedor como pago inicial (downpayment)
- Esta factura proforma firmada deberá ser escaneada y enviada vía mail al proveedor como constancia de que la negociación se inicia.
- Posteriormente se procede a enviar el pago inicial (downpayment) que se lo hace mediante una transferencia bancaria.
- Una vez realizada la transferencia bancaria, se enviará al proveedor el comprobante de dicha transferencia (swift) para que el proveedor compruebe la acreditación del dinero en la cuenta e inicien producción.

Dependiendo del producto el tiempo aproximado de producción será entre 30 a 45 días.

Según el proveedor y los términos de la negociación, cuando tengan lista la producción se deberá cancelar la totalidad de la orden:

- Si se negoció el pago al finalizar producción entonces el proveedor notificará que tienen lista la mercadería y se deberá enviar la diferencia de dinero pendiente por la orden.
- Cuando se negocia el pago contra BL, el proveedor deberá tener lista la mercadería ya en el puerto para zarpar, enviará por mail una copia del BL y se procederá a realizar la transferencia respectiva por el saldo pendiente.
- Si se ha negociado el pago mediante carta de crédito se deberá enviar copias de la Factura comercial, Packing list y la aplicación del seguro a el banco con el que se va a emitir la carta de crédito. Cuando la carta de

crédito esté lista el banco enviará al banco del proveedor los respectivos documentos. Entonces el proveedor dará la orden de que el barco zarpe, y dará la orden para liberar los documentos originales.

Según cómo se haya negociado con el proveedor una vez que ellos indiquen que han terminado producción y que tienen lista la mercadería para ser despachada entonces iniciará el proceso en sí de la importación.

5.2 Procedimientos para manejo de Importaciones

En Comercializadora JCEV Cía. Ltda., se utilizan diferentes tipos de regímenes de importación, dependiendo del destino de la mercadería y las necesidades de la empresa.

Un régimen aduanero es una modalidad de importación o exportación orientada a darle un destino aduanero específico a una mercancía, de acuerdo a la Declaración Aduanera presentada.

REGIMEN 10 - IMPORTACION A CONSUMO Es el régimen por el cual las mercancías extranjeras son nacionalizadas y puestas a libre disposición para uso o consumo definitivo, luego de haber pagado los correspondientes tributos de comercio exterior y cumplir con las obligaciones en materia de restricciones arancelarias, así como las demás formalidades establecidas en la Ley Orgánica de Aduanas (LOA).

Los pasos a seguir son los siguientes:

- Proforma aprobada y firmada
- Realizar la Nota de Pedido, (detallando cantidad y precio FOB)
- Realizar la Póliza de Seguro
- Enviar Instrucciones de embarque al Proveedor, detallando:

No. de proforma, importación asignada o la que se lleva dentro la empresa, Ejm: LG # 70-2011. Y se indica:

CONSIGNADA:

NOTIFICADA

PUERTO DE DESCARGA (Puerto de destino)

DESCRIPCION (De las Mercaderías, si es posible con modelos y cantidades, precios, etc.)

FOB - Total de la Importación

FLETE - Detallar si viene PREPAGADO / COLLECT / PAGADO

FECHA DE EMBARQUE: Colocar claramente la semana y los días que comprenden la semana que se esta ordenando la salida.

NOMBRE DE LA NAVIERA:

CONTACTO o DIRECCION DE LA NAVIERA

TAMAÑO DEL CONTENEDOR (20", 40 STD, 40HQ)

CANTIDAD DE CONTENEDORES

IMPRESIÓN DE LOS B/L (En Origen o en Destino)

NOTIFICAR A QUE REGIMEN TIENE QUE LLEGAR LA CARGA
(Régimen 70, Régimen 80 o Régimen 10)

- Enviar notificación a la NAVIERA con la que se va a traer la mercadería, (Anexar una copia de la Instrucción General del Proveedor) incluyendo la persona de contacto, teléfono, email.
- Cuando se tiene todos los documentos Originales (BL, Factura, Packing List), revisados y en regla se procede a enviar al Agente

Aduanero para que ingrese a la SENAE Guayaquil, quien informará si el trámite sale con AFORO FÍSICO o DOCUMENTAL; luego pasará la Liquidación de Impuestos, la misma que se deberá pagar mediante orden de Nota de Débito a un banco que tenga Agencia en el Puerto Marítimo.

El formato esta dado por la Gerencia Financiera, la misma que se coordinará con Pagos y el mensajero para que lleve la orden al Banco correspondiente.

Realizar esta orden de débito o carta de pago en 1 original y 2 copias, cuando sea bajo este régimen. La última copia se pasará por fax al Agente Aduanero para que con esa constancia se acerque al banco a realizar el pago correspondiente.

Posteriormente el comprobante de pago será enviado a la aduana, quienes darán la orden de salida del contenedor.

Dar instrucciones a las Bodegas, ya sea de Guayaquil si la carga se queda en la misma ciudad o a la Bodega Principal de Cuenca, mediante un e-mail enviar a la Bodeguera correspondiente, con copia al subgerente, la persona encargada de contabilidad, el gerente de ventas y el gerente de importaciones.

REGIMEN 70 - DEPOSITO COMERCIAL PUBLICO: Es el régimen suspensivo del pago de impuestos por el cual las mercancías permanecen almacenadas por un plazo determinado dentro del Depósito Aduanero autorizado y bajo el control de la Administración Aduanera. Los Depósitos Aduaneros son: Comerciales (públicos o privados) e Industriales. El plazo de permanencia de las mercancías dentro de los Depósitos Aduaneros es de seis

(6) meses, prorrogables por el mismo periodo. Antes del vencimiento del plazo, las mercancías deberán nacionalizarse, reexportarse o destinarse a otro régimen especial.

ALMACENERAS: Adapaustro:

Los pasos son los siguientes:

- Proforma aprobada y firmada.
- Realizar la Nota de Pedido, (detallando cantidad y precio FOB) y enviar a la Almacenera consignada para que proceda a abrir el Contrato respectivo.
- Realizar la Póliza de Seguro
- Enviar Instrucciones de embarque al Proveedor detallando:

No. De Pro forma, Importación asignada o la que se lleva dentro la empresa, Ejm: LG # 70-2011. Y se indica:

CONSIGNADA: Nombre de la Empresa + Nombre de Almacenera

NOTIFICADA: Nombre de la Empresa + Nombre de Almacenera

PUERTO DE DESCARGA (Puerto de destino)

DESCRIPCION (De las Mercaderías, si es posible con modelos y cantidades, precios, etc.)

FOB - Total de la Importación

FLETE - Detallar si viene PREPAGADO / COLLECT / PAGADO

FECHA DE EMBARQUE: Colocar claramente la semana y los días que comprenden la semana que se está ordenando la salida.

NOMBRE DE LA NAVIERA:

CONTACTO o DIRECCION DE LA NAVIERA

TAMAÑO DEL CONTENEDOR (20", 40 STD, 40HQ)

CANTIDAD DE CONTENEDORES

IMPRESIÓN DE LOS B/L (En Origen o en Destino)

NOTIFICAR A QUE REGIMEN TIENE QUE LLEGAR LA CARGA

(Régimen 70, Régimen 80 o Régimen 10)

- Cuando estemos con todos los documentos Originales, proceder a enviar lo siguiente:

ALMACENERAS: (Adapaustro)

Copias de todos los documentos como Factura, Packing list, aplicación del seguro, Contrato emitido por la almacenera. Solo el B/L y la Carta de Compromiso SE ENVIARAN LOS ORIGINALES A LA ALMACENERA, ya que sin esto ellos no pueden sacar la carga mediante la Guía de Movilización para este efecto. Además enviar el cheque de la Naviera con el pago del Flete + gastos locales.

AGENTE ADUANERO: (Comar – Tramiaustro)

Enviar TODOS LOS DOCUMENTOS ORIGINALES, excepto el B/L.

Tanto para la Almacenera como para el Agente Aduanero se realizará una comunicación la misma que se hará con copia que deberá estar firmada en confirmación de recepción, si es posible sellada, firmada, fechada y con hora.

Dar instrucciones a las Bodegas, ya sea de Guayaquil si la carga se queda en la misma ciudad o a la Bodega Principal de Cuenca, mediante un e-mail enviar a la Bodeguera correspondiente, con copia al subgerente, la persona encargada de contabilidad, el gerente de ventas y el gerente de importaciones.

REGIMEN 80 - CONSUMO CON TRANSITO ADUANA-CUENCA: Es el régimen por el cual las mercancías son transportadas entre Distritos Aduaneros (llegada al país y destino final), bajo custodia y control de la Aduana del Ecuador. El tránsito puede ser nacional e internacional, según si su destino es en el país o el extranjero. El plazo máximo para realizar el tránsito no será mayor de tres (3) días.

Cuando se moviliza mercancía hacia Quito, Latacunga y Cuenca, se utiliza una Guía de Movilización Interna (Código 82), la cual se debe gestionar en la Aduana de destino. Para movilizar hacia las demás ciudades, debe presentar una Declaración Aduanera Única (DAU) y hacer los trámites en el Distrito de Partida (llegada).

ALMACENERAS: Adapaastro (Es la única almacenadora autorizada en Cuenca para realizar este Régimen):

Los pasos son los siguientes:

- Proforma aprobada y firmada.
- Realizar la Nota de Pedido detallando cantidad y precio FOB.
- Realizar la Póliza de Seguro
- Enviar Instrucciones de embarque al Proveedor detallando: No. de proforma, Importación asignada o la que se lleva dentro la empresa, Ejem. LG # 70/2011. Y se indica:

CONSIGNADA: Nombre de la Empresa + Nombre de Almacenera

NOTIFICADA: Nombre de la Empresa + Nombre de Almacenera

PUERTO DE DESCARGA

DESCRIPCION (De las Mercaderías, si es posible con modelos y cantidades, precios, etc.)

FOB - Total de la Importación

FLETE - Detallar si viene PREPAGADO / COLLECT / PAGADO

FECHA DE EMBARQUE: Colocar claramente la semana y los días que comprenden la semana que se está ordenando la salida.

NOMBRE DE LA NAVIERA:

CONTACTO o DIRECCION DE LA NAVIERA

TAMAÑO DEL CONTENEDOR (20", 40 STD, 40HQ)

CANTIDAD DE CONTENEDORES

IMPRESIÓN DE LOS B/L (En Origen o en Destino)

NOTIFICAR A QUE REGIMEN TIENE QUE LLEGAR LA CARGA (Régimen 70, Régimen 80 o Régimen 10)

- Cuando estemos con todos los documentos originales, proceder a enviar lo siguiente:

ALMACENERAS: (Adapaustro)

Copias de todos los documentos como Factura, Packing list, Aplicación del Seguro, Contrato emitido por la almacenera. Solo el B/L y la Carta de Compromiso SE ENVIARAN LOS ORIGINALES A LA ALMACENERA, ya que sin esto ellos no pueden sacar la carga mediante la Guía de Movilización para este efecto. Además enviar el cheque de la Naviera con el pago del flete + gastos locales.

AGENTE ADUANERO: (Comar – Tramiaustro)

Enviar TODOS LOS DOCUMENTOS ORIGINALES, excepto el B/L.

Tanto para la Almacenera como para el Agente Aduanero se realizará una comunicación la misma que se hará con copia en la misma que deberá estar firmada en confirmación de recepción, si es posible sellada, firmada, fechada y con hora.

- Dar instrucciones a las Bodegas, ya sea de Guayaquil si la carga se queda en la misma ciudad o a la Bodega Principal de Cuenca, mediante un e-mail enviar a la Bodeguera correspondiente, con copia al subgerente, la persona encargada de contabilidad, el gerente de ventas y el gerente de importaciones.

Procesos Generales:

- a) Entregar antes de cada movilización o tramite de desaduanización una copia del BL mas una copia de la factura del proveedor identificando a que importación corresponde, con el detalle del flete + todos los gastos locales que generen cada importación a la persona encargada de registrar las importaciones en el sistema.*
- b) La persona encargada de registrar las importaciones en el sistema firmara en una copia la recepción de los documentos (BL + factura) y procederá a aperturar en el sistema la importación, como primer paso para identificar en el sistema y contablemente todo el proceso.*
- c) Deberá estar pendiente de la salida de los cheques para los pagos a navieras, ya que sin este cheque no se puede movilizar ninguna carga.*

Recomendaciones:

Armar las respectivas carpetas en cuanto se reciba la orden de importación, identificarlas correctamente (según la secuencia numérica de la importación y

registrar en cada carpeta todos los gastos que generen cada importación para un mejor control de los mismos.

Realizar juegos de copias de todos los documentos, archivar en cada carpeta que corresponda.

Cuando realice un RETIRO PARCIAL de las ALMACENERAS, llevar el Control en el ANEXO # 1, ya que esto es parte de nuestro inventario.

Realizar la solicitud al Agente Afianzando (COMAR) del retiro parcial o total de la mercadería, luego ellos nos pasarán las liquidaciones correspondientes, para lo cual se deberá realizar el pago directo o la orden de nota de débito en un banco local. Entonces se procede a realizar una Carta de Autorización, para que se pueda retirar la mercadería de la Almacenera correspondiente.

La Bodega Principal de Cuenca es la que recibe esta carga, la encargada de la bodega deberá verificar la mercadería que se recibe para proceder a realizar un ingreso de bodega en el formato previamente establecido, entregará una copia del ingreso con el detalle de cuantas unidades ingresaron de cada modelo. Una vez entregado el ingreso de bodega, la encargada en el departamento de contabilidad procederá a ingresar al sistema.

5.3 Análisis del perfil del puesto

En Comercializadora JCEV Cía. Ltda., se han definido según el organigrama los gerentes a cargo de cada departamento, quienes cuentan con un equipo de trabajo que cumple con determinadas funciones. Sin embargo, el Gerente General fomenta el conocimiento en todo nivel, es así que las personas que trabajan como auxiliares deben conocer todo el funcionamiento del

departamento, así como el gerente debe saber también las funciones que deben desempeñar las otras personas del departamento.

Por lo tanto se fomenta el trabajo en equipo, en donde todos los miembros del departamento deben estar capacitados para realizar todo tipo de funciones.

5.3.1 Perfil de los involucrados en el departamento de compras e importaciones.

La gerencia o dirección de esta área debe estar en manos de personas que cuenten con ciertas habilidades gerenciales, analíticas e interpersonales de modo que garanticen un buen desempeño de sus funciones y del departamento, entre las principales están las siguientes:

AREA: Departamento de Compras e Importaciones	
Reporte a: Gerente General, Subgerente	
Número de Colaboradores: 1 Jefe de departamento, 2 Auxiliares	
Objetivo del puesto:	Planificar, optimizar y agilizar la compra, e importación de los diferentes productos que comercializa la empresa, controlando el correcto desarrollo del proceso, buscando obtener las mejores condiciones de calidad y precio, garantizando la entrega a tiempo y en óptimas condiciones de los productos.
Principales actividades:	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer y desarrollar un plan de compras e importaciones que atienda las necesidades de funcionamiento de la organización y las necesidades del mercado.

	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y desarrollar las actividades del departamento.
<i>Idiomas y utilitarios informáticos:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de utilitarios informáticos básicos: office, correo electrónico e Internet. • Conocimientos de inglés (escrito y hablado)
<i>Competencias:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de compras / importaciones / comercio exterior. • Establecer objetivos y orientar la acción hacia la obtención de resultados. • Capacidad de planificación, gestión, negociación e involucramiento. • Buenas relaciones interpersonales y de servicio al cliente (interno – externo) • Capacidad de trabajar en equipo. • Establecer y acordar los objetivos de trabajo con los responsables de área. • Motivar y respaldar a las personas para que realicen de mejor manera su trabajo. • Responder a la confianza brindada y cumplir con los compromisos acordados. • Asegurarse de que las metas del grupo se logren.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de realizado el estudio de la problemática de la empresa en cuanto al desenvolvimiento del departamento de compras e importaciones de Comercializadora JCEV Cía. Ltda., el desarrollo de la presente tesina ha permitido llegar a las siguientes conclusiones y recomendaciones:

6.1 Conclusiones

Con la realización de la presente tesina se aspira mejorar el desenvolvimiento del área de importaciones y por ende el desenvolvimiento de la empresa en general, mejorando los procesos y optimizándolos para el cumplimiento de metas y objetivos.

Luego del análisis de los procesos y subprocesos llevados a cabo y mediante los flujogramas plasmados, que servirán de guía para mejorar el proceso y optimizarlo, se obtendrán resultados positivos tanto en ahorro de tiempo como de dinero. Ya que de esta manera se optimizará el proceso, agilitándolo y lo más importante es que el proceso va a poder fluir de manera normal en ausencia del jefe del departamento.

El tener un conocimiento pleno de las funciones a cumplir, de los procesos a seguir y de todas las actividades que competen a un departamento de compras e importaciones permite que las actividades propias del mismo se desarrollen de una manera adecuada.

De igual manera con el presente trabajo se podrá instruir de mejor manera a las personas que ingresen a trabajar y que necesiten una inducción del puesto, para que puedan comprender de mejor manera todos los procedimientos.

6.2 Recomendaciones

En un ámbito general se recomienda difundir al personal de la empresa la filosofía corporativa, así como las estrategias, objetivos y políticas que la Gerencia ha determinado con el fin de que el trabajo que realice el personal sea enfocado al cumplimiento de sus metas.

Difundir y aplicar el Manual de Procesos de Compras e Importación a todos los involucrados, con el fin de mejorar los tiempos y agilizar el proceso y todas las actividades de importación que realiza la empresa.

Debido a las políticas arancelarias, de gobierno y en general a los cambios que se dan constantemente en el mundo de los negocios, se recomienda realizar un plan de capacitación para los/as involucradas en el proceso; de esta manera se estará al tanto de las nuevas leyes de importación y de todos los procedimientos necesarios.

BIBLIOGRAFÍA

Libros:

- Arancel de Importaciones del Ecuador, Pudeleco
- Gómez Bravo, "Productividad: mejoramiento continuo de calidad y producción", FIM 2da edición, 1992
- Información de la Corporación Aduanera Ecuatoriana

Documentos:

- Boletines informativos de la CAE
- Revistas asociadas al tema

Internet:

- www.aduana.gov.ec
- www.cae.gov.ec
- www.pudeleco.com
- www.wikipedia.com
- Páginas referentes al tema

ANEXOS

CONTINENTAL #06-2011



CE Internacional, LLC
6950 NW 77th Ct
Miami, FL 33166

PROFORMA INVOICE

ORDER NUMBER: 0004111
ORDER DATE: 2/25/2011

SALESPERSON: RCI
CUSTOMER NO: 33-0000924

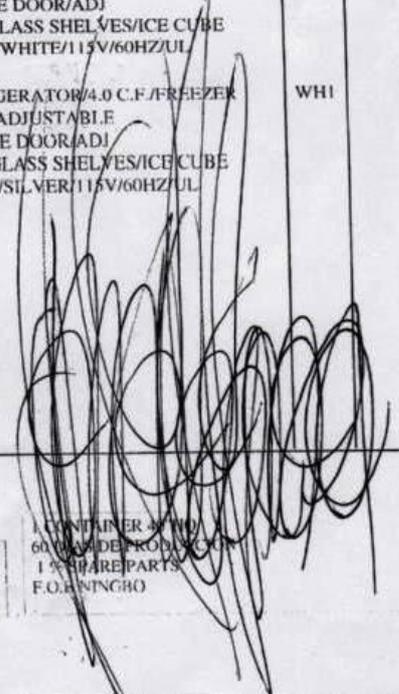
Page: 1

SOLD TO:	SHIP TO:
COMERCIALIZADORA JCEV MIGUEL NARVAEZ Y CARLOS TOSI CUENCA,	COMERCIALIZADORA JCEV MIGUEL NARVAEZ Y CARLOS TOSI CUENCA,

SALESPERSON NAME	SHIP VIA	F.O.B.	TERMS
Rodrigo Cuadra			L/C 90 Days of B/L Date

CUSTOMER P.O.	C/R APPROVAL NO.	CONTAINER	WEIGHT	VOLUME
			0.00	0.00

ITEM NUMBER	DESCRIPTION	WHSE	ORDERED	PRICE	AMOUNT
CEI	COMPACT REFRIGERATOR/4.0 C.F./FREEZER COMPARTMENT/ADJUSTABLE LEGS/REVERSIBLE DOOR/ADJ TEMPERATURE/GLASS SHELVES/ICE CUBE TRAY INCLUDED/WHITE/115V/60HZ/UL APPROVED	WH9	135.00		
CEI	COMPACT REFRIGERATOR/4.0 C.F./FREEZER COMPARTMENT/ADJUSTABLE LEGS/REVERSIBLE DOOR/ADJ TEMPERATURE/GLASS SHELVES/ICE CUBE TRAY INCLUDED/SILVER/115V/60HZ/UL APPROVED	WH1	135.00		



<p>No. of pieces ordered: 270.00</p> <p>CONTAINER # 110 60 QUINDE PRODUCTOS 1% SHARE PARTS F.O.B. NINGHO</p>	<p>F.O.B. Subtotal: [redacted]</p> <p>Freight: 0.00</p> <p>Sales Tax: 0.00</p> <p>Total: [redacted]</p>
--	---

FACTURA PROFORMA – PI



Continental OS-2011
06-2011

Cuenca, septiembre 26 del 2011

Señores
BANCO PRODUBANCO
Ciudad.

De mis consideraciones:

Por medio de la presente, solicitamos a Ud. que se realice el siguiente giro por un valor de **US\$ 52.010,80** a la siguiente cuenta:

Proforma No.: 3448-IN / 3447-IN

Beneficiary Bank: BANCO DE CREDITO E INVERSIONES
Swift Code: [REDACTED]
ABA Aplicable: [REDACTED]
Address: 701 Brickell Avenue, Suite 2250
Miami, Florida 33131
Beneficiary Name: CE INTERNACIONAL, LLC
Account Number: [REDACTED]
Address: 6950 NW 77TH Ct
Miami, FL 33166

Valor que será debitado de nuestra Cuenta Corriente No. [REDACTED]. Cabe indicar que los gastos por transferencia de fondos también serán debitados de la antes mencionada cuenta. Además le pido que los sustentos de los gastos suscitados nos sean enviados una vez realizada la transferencia.

Sin más por el momento, me suscribo de Ud.

Atentamente,
COMERCIALIZADORA JCEV CIA LTDA

José Carlos Espinosa
GERENTE GENERAL

Sra. Patricia Zambrano
DPTO. CONTABILIDAD

Ing. Marcos Arevalo
AUDITOR INTERNO

**Comercializadora
JCEV CIA. LTDA.**

PRODUBANCO
SUCURSAL CUENCA
26 SEP 2011
David Hurtado Rosas
CAJERO 12455

TRANSFERENCIA (formato1)

PRODUBANCO 1705 # EXTERIOR LOCAL APROBADO POR:

Referencia.:

FECHA: AÑO: 2011 MES: SEPTIEMBRE DIA: 26

Solicitamos procesar las instrucciones contenidas en la presente solicitud de transferencia

Nota: Todos los campos son obligatorios excepto: Instrucciones especiales para el Exterior/Locales, teléfono del beneficiario cuya información es opcional.

DATOS DEL ORDENANTE:
 Cliente Ordenante (Nombres completos): COMERCIALIZADORA JUAN CARLOS ESPINOZA VINTIMILLA JCEV CIA. LTDA.
 No. De RUC/CI: 0190159663001

FORMA DE PAGO:
 Cheque / retiro ahorros (personas naturales/jurídicas) No.Cta. Ch.No.
 Débito Cuenta (solo personas jurídicas autorizadas) No.Cta. Otros:

GASTOS ADICIONALES POR CUENTA DE: BENEFICIARIO ORDENANTE

MONTO:
 Moneda: DOLARES Valor: **52.010,80**
 En letras: CINCUENTA Y DOS MIL DIEZ, 80/100 No. De Transacc.

PARA TRANSFERENCIAS LOCALES:
 Transferencia al Banco:
 Cuenta para Crédito en entidades Públicas: Código para Crédito en entidades Públicas:

PARA TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR:
 Códigos FED A.B.A Chips, Swift (Bco. Intermediario): S/A
 Banco Intermediario (Nombre completo):
 Códigos FED A.B.A Chips, Swift, cta (Bco. Beneficiario):
 Banco Beneficiario (Nombre completo): BANCO DE CREDITO E INVERSIONES
 Ciudad y País: MIAMI, USA

DATOS DEL BENEFICIARIO:
 No. Cuenta Beneficiario (o código IBAN para Bancos Europeos):
 Nombre Beneficiario (Nombres completos): CE INTERNACIONAL, LLC
 Dirección (Calles y número): 6950 NW 77TH CT
 No. De Ruc/CI Identificación del Beneficiario (para locales):
 Teléfono del Beneficiario:
 Ciudad y País: MIAMI, USA

Motivo de la transferencia SIB (obligatorio en Transf. al exterior) (motivo 105 o 110 detallar # DAU 16 caracteres numéricos): 105 Importaciones / Exportaciones
 (motivo 410, 710 y 720 detallar): No.Registro BCE : DAU: / /
 Fecha Registro dd/mm/aaaa: / /
 (añadir número de facturas/INV (si aplica): 3448-IN / 3447-IN

Referencia de Pago /RFB/(Destino de Fondos, obligatorio): PAGO IMPORTACIONES

Instrucciones especiales para el Exterior (opcional):
 Relación ordenante – beneficiario: COMERCIAL LABORAL FAMILIAR

CONDICIONES PARA TRANSFERENCIAS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS
 Solicito a PRODUBANCO según lo anteriormente indicado, procese las instrucciones contenidas en esta solicitud de transferencia, para lo cual le autorizo expresamente para que a su sola discreción utilice los medios y corresponsales que crea conveniente. Estas instrucciones se sujetarán a las condiciones indicadas posteriormente. Autorizo expresamente al Banco para que a su sola discreción convierta los fondos a ser transferidos, a otra moneda al tipo de cambio vigente para la venta en el Banco en la fecha y hora que éste reciba la instrucción o los fondos se encuentren disponibles, según sea el caso. Esta será una transacción independiente de la transferencia solicitada. Como prueba de que tal conversión se ha efectuado, bastarán los asientos contables que consten en los libros del Banco. Asumo las responsabilidades derivadas de la presente solicitud, eximiendo al Banco o a sus corresponsales de cualquier tipo de responsabilidad por errores, omisiones, o códigos errados de datos indicados en la presente solicitud, así como por mutilaciones, demoras, detención de fondos por parte de la OFAC (Oficina de control de activos extranjeros) u otra entidad de control y por las causas, motivos o personas que produzcan estos hechos. En caso de requerir anular esta instrucción, dicho pedido lo realizaré por escrito, solicitando al Banco la devolución de los fondos, asumiendo las responsabilidades y costos que se ocasionaren. Acepto que dicha devolución se efectuará una vez que el Banco haya recibido a su vez la devolución de los fondos transferidos. Si estos fondos fueron convertidos a otra moneda, esta restitución se podrá hacer por el mismo valor en otra moneda al tipo de cambio de compra que rija en el Banco a la fecha en que dicha restitución se efectúe. Me comprometo expresamente a pagar al Banco, el valor de los gastos de esta transferencia y de su devolución, de igual forma de los gastos ocasionados por errores u omisiones resultantes de la errada o incompleta información por mi proporcionada, para lo cual el Banco queda autorizado desde ya a debitar estos valores de cualquiera de mis cuentas corrientes o de ahorros. Declaro expresamente que los valores empleados en esta transacción son el producto de negocios o actividades lícitas permitidas por las leyes del Ecuador. Autorizo expresa e irrevocablemente a PRODUBANCO para que debiten de mi cuenta corriente/ahorros especificada en el documento adjunto, la suma correspondiente al pago del impuesto a la salida de divisas que corresponda por la transferencia de fondos al exterior solicitada, en el caso que aplique, así como los costos, gastos, tarifas y demás honorarios que se realicen en dicha transferencia.
 Aceptado,

FIRMA(S): Esta solicitud de transferencia se cumplirá las mismas condiciones de firmas instruidas para su cuenta)

Comercializadora JUAN CARLOS ESPINOZA VINTIMILLA JCEV CIA. LTDA.

TRANSFERENCIA (formato2)

NOTA DE PEDIDO No. CONTINENTAL#06-2011

IMPORTADOR : **COMERCIALIZADORA JCEV CIA. LTDA.**
 CARLOS TOSI Y CALLE SEGUNDA ESQUINA

FECHA : 20/04/2011

Cuenca

Tlfo: 864724

Fax: 863388

R.U.C.: 0190159663001

Casilla:

EXPORTADOR : **CE INTERNATIONAL**

6950 NW 77TH CT

DOCUMENTOS
 REMITIR A : **COMERCIALIZADORA JCEV CIA. LTDA.**

PAIS DE ORIGEN : China

VIA DE TRANSPORTE : Maritimo

FORMA DE PAGO : Giro Directo

PUERTO DE EMBARQUE : Ningbo (China)

MONEDA : Dolar americano

PUERTO DE DESTINO : Guayaquil-Maritimo

PRODUCTO	DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
		()	(USD)	(USD)
8418.10.10.00-7 -- De volumen inferior a 184l / Refrigeradores, congeladores y demás material, máquinas y aparatos para producción de frío, aunque no				
	REFRIGERADORA MARCA CONTINENTAL ELECTRIC	135.00		
	MODELO 4.0 CF			
	REFRIGERADORA MARCA CONTINENTAL ELECTRIC	135.00		
	MODELO 4.0 CF			
		270.00		
		270.00		
			F.O.B.	
			FLETE	3,000.00
			COSTO & FLETE	
			SEGURO	165.87
			TOTAL - VALOR C.I.F.	

COMERCIALIZADORA JCEV CIA. LTDA.

NOTA DE PEDIDO (NP)

Av. Patria 640 1er. Piso
Telfs.: 228608-228626-228658-228659
Fax: 227715 Casilla Postal: 17-07-9684
Quito - Ecuador

SECCIÓN TRANSPORTES

IZA N° 50308 APLICACIÓN N° 104

Quiénte mercadería se declara en aplicación a la PÓLIZA FLOTANTE N° 50308 emitida a favor de: **COMERCIALIZADORA JCEV**

CHINA
Para el viaje desde
VAPOR-CAMION

CUENCA - ECUADOR sobre el (vapor clasificado, camión, avión) De A DECLARAR

ciado para el día A DECLARAR consignado a **COMERCIALIZADORA JCEV**

Lugar y Fecha: CUENCA, 22 DE MARZO 2011

Nos.	Peso Bruto Klgs.	Cantidad Bultos	CONTENIDO	VALOR ASEGURADO US \$.	%	PRIMA US \$.	OBSERVACIONES
	CONTINENTAL		REFRIGERADORAS				
			Según Proforma DIO MARZO		0,7		TODO RIESGO SEGÚN EL Art. 4to DE LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA INCLUYENDO GUERRA, MOTIN Y HUELGA Y 60 DIAS EN ADUANA DEDUCIBLE: ROBO: 15% DEL VALOR DEL SINIESTRO, MIN. US\$ 500.00 DEMAS EVENTOS: 10% DEL VALOR DEL SINIESTRO MIN. US\$ 500.00
			F.O.B.		S.B		
			FLETE MARTITIMO	3.000,00	S.C		
			SUBTOTAL	3.827,70	D.E.		
			+ Arancel 15%		L.V.A.		
			+ Salvaguarda 0%	3.062,16			
			+ IVA 12%				
			MONTO ASEGURADO:		0,1%	\$ 194,45	

reado por: CONTINENTAL CONTINENTAL#06-011 Aceptado por la compañía

A: De conformidad con las condiciones de la Póliza, los Asegurados o sus embarcadores, llenarán este formulario en duplicado y lo remitirán a la Compañía de Seguros CERVANTES S.A. en Quito o a sus Agentes Autorizados antes de efectuado el embarque o despacho. La Compañía o el Agente devolverán el duplicado debidamente sellado y firmado.

Comercializadora
JCEV CIA LTDA
BY ASEGURADO

CERVANTES S.A.
Compañía de Seguros
Firma Autorizada

El presente formulario ha sido aprobado por la Superintendencia de Bancos con Resolución N° 94-205-S del 4 de Julio de 1994. ORIGINAL

APLICACIÓN DE SEGURO

Please fill in this instructions to avoid any inconvenient. CLEARANCE INSTRUCTIONS			
COSTUMER:	ASSEMBLYMOTOS S.A.		
Proforma:	Order No.: ASSEMB KINGTON# 02-11		
Instruction for B/L:			
CONSIGNEE TO:	ASSEMBLYMOTOS S.A. Y/O ADAPAUSTRO DIR. MIGUEL NARVAEZ Y CARLOS TOSI ESQUINA RUC: 0190353575001		
NOTIFY TO:	ASSEMBLYMOTOS S.A. Y/O ADAPAUSTRO DIR. MIGUEL NARVAEZ Y CARLOS TOSI ESQUINA RUC: 0190353575001		
Port of Discharge:	GUAYAQUIL-ECUADOR	FOB	173.160,00
Description:	DY200GY-4	YEAR	2012
Number of Invoices	3 Originals and 3 Copies		
Freight:	Prepaid <input type="checkbox"/>	Collect	<input checked="" type="checkbox"/>
Number of B/Ls:	3 Originals and 3 Copies		
Shipping:	ETERNITY IN´L FREIGHT FORWARDER CHONGQING BRACH CTC: EILEEN PH: (023) 63831431-4 FX: (023) 63831435		
Size of Container:	20" <input type="checkbox"/>	40" <input type="checkbox"/>	40"HQ <input checked="" type="checkbox"/>
Number of Container:			
Date of departure:			
Printing de B/L:	<input type="checkbox"/>	Destiny	<input checked="" type="checkbox"/>
Especial Instructions:			
NOTE: B/L MUST MENTION REGIMEN 80. TRANSITO ADUANERO ADAPAUSTRO , CODIGO 7382 DESTINO FINAL CUENCA-ECUADOR			

INSTRUCCIONES DE EMBARQUE

SHIPPER CE INTERNACIONAL LLC 6950 NW 77TH COURT MIAMI FLORIDA 33166 PHONE: [REDACTED] FAX: [REDACTED]		ORIGINAL BILL OF LADING		VOYAGE NUMBER HC081E/0046E BILL OF LADING NUMBER NBLG054769	
CONSIGNEE COMERCIALIZADORA JCEV CIA. LTDA DIR. MIGUEL NARVAEZ Y CARLOS TOSY ESQUINA. RUC 0190159663001 LUIS CALLE M IMPORTACIONES COMERCIALIZADORA JCEV / PRECIRES - CUENCA, ECUADOR *		EXPORT REFERENCES <div style="text-align: center;">  </div> CARRIER: CMA CGM - Société Anonyme au capital de 175 000 000 euros Head Office: 4, quai d'Arenç - 13002 Marseille - France Tel: (33) 4 88 91 90 00 - Fax: (33) 4 88 91 90 95 - Telex: 401 667 F B 562 024 422 R.C.S. Marseille			
NOTIFY PARTY , Carrier not to be responsible for failure to notify SAME AS CONSIGNEE <i>Continental #06-2011</i>					
PRE CARRIAGE BY*		PLACE OF RECEIPT*		FREIGHT TO BE PAID AT	
				GUAYAQUIL	
				THREE (3)	
OCEAN VESSEL		PORT OF LOADING		PORT OF DISCHARGE	
CSCL KINGSTON		NINGBO		GUAYAQUIL	
MARKS AND NOS ON PACKAGES AND SEALS		DESCRIPTION OF PACKAGES AND GOODS AS STATED BY SHIPPER SHIPPER'S LOAD STOW AND COUNT		MEASUREMENT	
CRSU9218242 SEAL A5173770		1 x 40HC 271 CARTONS		KGS KGS CBM 7430.000 3900 58.308	
N/M		135 CARTONS OF CE64401 COMPACT REFRIGERATOR/4.0 / C. F. FREEZER COMPARTMENT/ADJUSTABLE LEGS/REVERSIBLE DOOR/ADJ.TEMPERATURE/GLASS SHELVES/ICE CUBE TRAY INCLUDED/WHITE/115V/60HZ/UL/APPROVED/M 135 CARTONS OF CE64402 COMPACT REFRIGERATOR/4.0 / C. F. FREEZER COMPARTMENT/ADJUSTABLE LEGS/REVERSIBLE DOOR/ADJ.TEMPERATURE/GLASS SHELVES/ICE CUBE TRAY INCLUDED/SILVER/115V/60HZ/UL/APPROVED/M 1 CARTON OF SPARE PARTS PO#2830			
		FREIGHT COLLECT CY/CY *TELF: 072-864-742 EXT. 104 FAX: 072-863-388 EXT. 105		<i>Flpk \$ 2.245,00</i> <i>Gastos w \$ 142,80</i> <i>Total \$ 2.387,80</i>	
		1 x 40HC 271 CARTONS Continued on Next Sheet Sheet 1 of 2			
ABOVE PARTICULARS DECLARED BY SHIPPER. CARRIER NOT RESPONSIBLE.					
ADDITIONAL CLAUSES 1. Said to contain 2. Shippers stow, load and count 4. Cargo at port is at receiver risk, expenses and responsibility 5. FCL 77. THC at destination payable by consignees as per line/port tariff 84. Ground rent/storages costs at POD for Consignee's account according to port rates. 194. For the purpose of the present carriage, clause 14(2) shall exclude the application of the York/Antwerp rules, 2004. 202. Demurrage and detention payable by the Merchant as per CMA CGM tariff available on the web site www.cma-cgm.com, or in any of CMA CGM agency 216. Mis-declaration of cargo weight endangers crew, port workers and vessels' safety.			Your cargo may be weighed at any place and time of carriage and any mis-declaration will expose you to claims for all losses, expenses or damages whatsoever resulting thereof and be subject to freight surcharge. 225. The shipper acknowledges that the Carrier may carry the goods identified in this bill of lading on the deck of any vessel and in taking remittance of this bill of lading the Merchant (including the shipper, the consignee and the holder of the bill of lading, as the case may be) confirms his express acceptance of all the terms and conditions of this bill of lading and expressly confirms his unconditional and irrevocable consent to the possible carriage of the goods on the deck of any vessel.		
			CMA CGM (CHINA) SHIPPING CO., LTD. NINGBO BRANCH		
RECEIVED by the carrier from the shipper in apparent good order and condition (unless otherwise noted herein) the total number or quantity of packages or other packages or units indicated above stated by the shipper to comprise the cargo specified above for transportation subject to all the terms hereof (including the terms on page one) from the place of receipt or the port of loading, whichever is applicable, to the port of discharge or the place of delivery, whichever is applicable. Delivery of the cargo shall only be made on payment of all Freight and charges. On presentation of this document (duly endorsed) to the Carrier, by or on behalf of the holder, the rights and facilities provided in accordance with the terms hereof shall (without prejudice to any rule of common law or statutes rendering them binding upon the shipper, holder and carrier) become binding and enforceable against the Carrier and Holder as though the contract contained herein or evidenced hereby had been made between them. All actions against Carrier under the contract of Carriage evidenced by this Bill of Lading shall be brought before the "Tribunal de Commerce de MARSEILLE" and no other Court shall have jurisdiction with regards to any such action. Actions against the Merchant under the contract of Carriage evidenced by this Bill of Lading may be brought before the "Tribunal de Commerce de MARSEILLE" or, in Carrier's sole discretion, in another court of competent jurisdiction. In witness whereof three (3) original Bills of Lading, unless otherwise stated above, have been issued, one of which being a duplicate of the other two.					
(OTHER TERMS AND CONDITIONS OF THE CONTRACT ON PAGE ONE)					

BILL OF LANDING (BL)



CE Internacional, LLC

6950 NW 77th Ct
Miami, FL 33166

INVOICE

Page: 1

INVOICE NUMBER: 0003446-IN
INVOICE DATE: 06/28/2011

ORDER NUMBER: 0004111
ORDER DATE: 02/25/2011
SALESPERSON: RCI
CUSTOMER NO: 33-0000924

SOLD TO:	SHIP TO:
COMERCIALIZADORA JCEV MIGUEL NARVAEZ Y CARLOS TOSI CUENCA,	COMERCIALIZADORA JCEV MIGUEL NARVAEZ Y CARLOS TOSI CUENCA,

REQ DATE	SHIP VIA	F.O.B.	TERMS
4/25/2011		NINGBO	90 Days W/Standby LC

CUSTOMER P.O.	C.R. APPROVAL NO.	CONFIRM TO	WEIGHT	VOLUME
2830			0.00	0.00

ITEM NO.	DESCRIPTION	WHSE.	SHIPPED	PRICE	AMOUNT
CE	COMPACT REFRIGERATOR/4.0 / C.F./FREEZER COMPARTMENT/ADJUSTABLE LEGS/REVERSIBLE DOOR/ADJ TEMPERATURE/GLASS SHELVES/ICE CUBE TRAY INCLUDED/WHITE/115V/60HZ/UL APPROVED	WH9	135.00		
CE	COMPACT REFRIGERATOR/4.0 / C.F./FREEZER COMPARTMENT/ADJUSTABLE LEGS/REVERSIBLE DOOR/ADJ TEMPERATURE/GLASS SHELVES/ICE CUBE TRAY INCLUDED/SILVER/115V/60HZ/UL APPROVED	WH9	135.00		

No. of pieces shipped: 270.00 DROPSHIPMENT CRSU-9218242 SEAL # A5173770 F.O.B. NINGBO, CHINA DRP # 3110704	Net Invoice FOB: Discount Amount: 0.00 Invoice Total FOB:
--	---

FACTURA COMERCIAL

CHINA MOTORS INDUSTRY GROUP CO., LIMITED				
No. 110 ROAD, CHINA INDUSTRIAL PARK, DABUKOU DISTRICT, CHONGQING, CHINA				
PACKING LIST				
Buyer: ASSEMBLYMOTOS S.A. Y/O ADAPAUSTRO DIR. MIGUEL NARVAEZ Y CARLOS TOSI ESQUINA RUC:0190353575001		S/C No.: <u>KT03CJ1104-02</u>		
		L/C No.:		
		Total Packages: 582 PKGS		
Shipping Marks: DAYTONA		Total Gross Wt: 39,269 KGS		
		Total Net Wt: 35,307 KGS		
		Total Measurement: 138.61 CBM		
Description of goods	Quantities	G.W(Kgs)	N.W(Kgs)	Measurement(m³)
MOTORCYCLE(DY250GY-4) IN CKD CONDITION Model: BULL250 (DY250GY-4)	260UNITS/582CTNS	39,269KGS	35,307KGS	138.61 CBM
Total:	582 PACKAGES	39,269 KGS	35,307 KGS	138.61 CBM

LISTA DE EMPAQUE

LIQUIDACION DE DAU ELECTRONICOS

Página

ADUANA DEL ECUADOR		REPÚBLICA DEL ECUADOR DECLARACIÓN ADUANERA ÚNICA		17978894		C	
A ADUANA							
01	Nº Orden	Año	Aduana	Código	Régimen	Código	Fecha/Hora TX
	001061		CUENCA	091	IMPORTACION A CONSUMO	10	10/10/2011-11:41:30
B REFRENDO							
05							
Número							
091-2011-10-003749-7							
Fecha							
10/10/2011							
Aceptacion							
11:41:30							
Hora							
Aforo							
D							
C CONTRIBUYENTE / AGENTE							
06 Importador / Exportador							
COMERCIALIZADORA JUAN CARLOS E							
07 Tipo y N° Doc ID							
1 0190159663001							
08 Ciudad							
09 Dirección							
MIGUEL NARVAEZ Y CALLE SEGUNDA							
10 Teléfono							
11 Nivel Comercial							
12 Declarante / Agente							
7193							
13 Almacen / Depósito							
Código							
null							
D VALORES EN ADUANA							
14 Fob USD							
50374							
15 Flete USD							
2200							
16 Seguro USD							
497.75							
17 Ajuste USD							
0							
18 CIF USD							
53071.75							
19 Valor Aduana USD							
53071.75							
E AUTOLIQUIDACIÓN DE TRIBUTOS							
20 CONCEPTO							
AD / VALOREM							
LIQUIDACIÓN \$(1)							
LIBERACIÓN							
CANTIDAD A PAGAR \$(1-2)							
21 DER. ESPECÍFICO							
39045.62							
22 IMP. CONSUMO ESPECIAL							
0							
23 IMP. VALOR AGREGADO							
0							
24 DERECHO ANTIDUMPING							
11085.93							
25 DERECHOS CONSULARES							
0							
26 SOBRETIEPO PETROLERO							
0							
27 ADICIONAL POR BARRIL DE CRUDO							
0							
28 TASA MODERNIZACIÓN							
0							
29 TASA DE CONTROL							
0							
30 TASA ALMACENAJE							
0							
31 MULTAS (ART 89 Y 91)							
0							
32 INTERESES							
0							
33 IMP. A LA SALIDA DE DIVISAS							
0							
34 FODINFA							
0							
35 CORPEI							
265.36							
36 OTROS							
0							
37 SALVAGUARDA							
0							
38							
0							
F BANCO Y ADUANA							
TOTAL AUTOLIQUIDACIÓN							
50,396.91							

LIQUIDACION DE DAU ELECTRONICO					
Nro DAU	091-2011-10-003749-7-01			Fec Liquidación	11/10/2011
Declarante	COMERCIALIZADORA JUAN CARLOS E			Fec Ultimo Dia de Pago	14/10/2011
Id Autorización:	-			Fec Cancelación	
Nro Secuencial	17978894			PAGO AUTORIZADO	
CONCEPTO DEL TRIBUTO	AUTOLIQ (\$)	LIQUIDACION (\$)	LIBERACION / SUSPENSION (\$)	LIQUIDACION COMPLEMENTARIA (\$)	CANTIDAD A PAGAR (\$)
AD VALOREM	39045.62	39045.62	0	0.00	39045.62
DERECHO ESPECIFICO		0	0	0	0
IMPUESTO A CONSUMOS ESPECIALES	0	0	0	0	0
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO	11085.93	11085.93	0	0.00	11085.93
DERECHO ANTIDUMPING	0	0	0	0	0
MULTAS	0	0	0	0	0
TASA DE MODERNIZACION	0	0	0	0	0
TASA DE CONTROL	0	0	0	0	0
TASA DE ALMACENAJE	0	0	0	0	0
FODIN	265.36	265.36	0	0.00	265.36
SALVAGUARDA	0	0	0	0	0
INTERES	0	0	0	0	0
IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS	0	0	0	0	0

LIQUIDACIÓN DE IMPUESTOS

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
DIRECCIÓN DE POSGRADOS
AUTORIZACIÓN DE EMPASTADO

DE: Ing. Pablo Merchán

PARA: Msc. Luis Andrés Chávez Ing.

DIRECTOR DEL SINED DE LA UNIVERSIDAD ISRAEL

ASUNTO: Autorización de Empastado

FECHA: Cuenca, 30 de noviembre de 2011

Por medio de la presente certifico que la pregradista Torres Arízaga Johana Elizabeth con CI No.1802998623 ha realizado las modificaciones solicitadas de acuerdo a la última revisión realizada en mi tutoría, al documento de tesis titulada **“Levantamiento de procesos en el área de Compras e Importaciones y propuesta de mejora en la empresa Comercializadora JCEV Cía. Ltda., de Cuenca”**, del título de ingenieros en Administración de Empresas

Atentamente

Ing. Pablo Merchán

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
DIRECCIÓN DE POSGRADOS
AUTORIZACIÓN DE EMPASTADO

DE: Ing. Mauricio Ulloa

PARA: Msc. Luis Andrés Chávez Ing.

DIRECTOR DEL SINED DE LA UNIVERSIDAD ISRAEL

ASUNTO: Autorización de Empastado

FECHA: Cuenca, 30 de noviembre de 2011

Por medio de la presente certifico que la pregradista Torres Arízaga Johana Elizabeth con CI No.1802998623 ha realizado las modificaciones solicitadas de acuerdo a la última revisión realizada en mi tutoría, al documento de tesis titulada **“Levantamiento de procesos en el área de Compras e Importaciones y propuesta de mejora en la empresa Comercializadora JCEV Cía. Ltda., de Cuenca”**, del título de ingenieros en Administración de Empresas

Atentamente

Ing. Mauricio Ulloa

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
DIRECCIÓN DE POSGRADOS
AUTORIZACIÓN DE EMPASTADO

DE: Ing. Catalina Abarca

PARA: Msc. Luis Andrés Chávez Ing.

DIRECTOR DEL SINED DE LA UNIVERSIDAD ISRAEL

ASUNTO: Autorización de Empastado

FECHA: Cuenca, 30 de noviembre de 2011

Por medio de la presente certifico que la pregradista Torres Arízaga Johana Elizabeth con CI No.1802998623 ha realizado las modificaciones solicitadas de acuerdo a la última revisión realizada en mi tutoría, al documento de tesis titulada **“Levantamiento de procesos en el área de Compras e Importaciones y propuesta de mejora en la empresa Comercializadora JCEV Cía. Ltda., de Cuenca”**, del título de ingenieros en Administración de Empresas

Atentamente

Ing. Catalina Abarca