

**MANEJO DEL CONTROL DE PARTES EN EL
ALMACÉN DE REPUESTOS DE LA DIVISIÓN
HIGIÉNICOS DE LA EMPRESA MANUFACTURAS
DE PAPEL C.A. (MANPA) S.A.C.A.**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y
CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA**



**MANEJO DEL CONTROL DE PARTES EN EL ALMACÉN DE
REPUESTOS DE LA DIVISIÓN HIGIÉNICOS DE LA EMPRESA
MANUFACTURAS DE PAPEL C.A. (MANPA) S.A.C.A.**

AUTORES:

Br. ARANGUREN R., GABRIEL A.
Br. CHAPARRO C., DAYANA C.
Br. IBARRA F., LENNYS L.

La Morita, Noviembre de 2009.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y
CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA**



**MANEJO DEL CONTROL DE PARTES EN EL ALMACEN DE
REPUESTOS DE LA DIVISION HIGIENICOS DE LA EMPRESA
MANUFACTURAS DE PAPEL C.A.**

**Trabajo de grado presentado ante la Universidad de Carabobo para
optar al Título de Licenciado en Administración Comercial**

Tutora: Prof. Doris M. Briceño

AUTORES:

Br. ARANGUREN R., GABRIEL A.
Br. CHAPARRO C., DAYANA C.
Br. IBARRA F., LENNYS L.

La Morita, Noviembre de 2009.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y
CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA



CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Yo, _____ Doris M. Briceño _____, Cédula de Identidad
No. V-8.581.061, tutor del Trabajo de Grado titulado: MANEJO DEL
CONTROL DE PARTES EN EL ALMACÉN DE REPUESTOS DE LA DIVISIÓN
HIGIÉNICOS DE LA EMPRESA MANUFACTURAS DE PAPEL C.A. (MANPA)
S.A.C.A..

Presentado por los Bachilleres: _____ Gabriel A. Aranguren R., Dayana C.
Chaparro C., Lennys L. Ibarra F. _____, para optar al título de Licenciado en
Administración Comercial _____, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y
méritos suficientes para ser entregado, presentado públicamente y evaluado por un
jurado calificador designado para tales fines.

Doris M. Briceño

C.I.: V-8.581.061

DEDICATORIA

A nuestro Dios todo Poderoso, por bendecirnos, ser parte de nosotros y guía de nuestros caminos.

A nuestros padres por todo lo que nos han dado en nuestras vidas, especialmente por sus sabios consejos, confianza y por estar a nuestro lado en los momentos más difíciles.

A todos los demás familiares (Esposos, Hermanos e Hijos) y amigos que nos apoyaron a lo largo de nuestra carrera.

Y a quienes por su confianza y dedicación, brindaron apoyo y nos dieron su ejemplo en los momentos más importantes de la carrera.

¡Esto es para ustedes!

AGRADECIMIENTO

Primeramente a Dios por darnos la fuerza en nuestras vidas e iluminar nuestros destinos.

A esta casa de estudio UNIVERSIDAD DE CARABOBO, que a través de sus profesores nos dieron los conocimientos necesarios para nuestra formación académica y personal.

A nuestra tutora la Licenciada Doris Briceño, por ser excelente profesora inculcando sus conocimientos a cada uno de nosotros con mucha paciencia, encontrando en ella una gran amiga y profesional, asimismo por el apoyo brindado en la realización de este trabajo de grado.

A la empresa Manufacturas de Papel C.A. (MANPA) S.A.C.A. Div. Higiénicos por permitirnos desarrollar este importante estudio de investigación.

A la Licenciada Zulay Almeida, por habernos brindado de manera sincera y profesional todos sus conocimientos y sabiduría.

A la Licenciada Yajari de Nobrega, por su valiosa colaboración.

A la Licenciada Greta Garabote, por su apoyo, consejos y motivación.

A Jairo, Darsy, Martha y Deysi, que de una u otra manera, han colaborado en la realización de este trabajo.

A todos muchas Gracias de corazón y que Dios los bendiga.

Los Autores.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE GENERAL	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	XI
ÍNDICE DE TABLAS	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIII
RESUMEN	XV
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	5
EL PROBLEMA	5
Planteamiento del Problema	5
Objetivos de la Investigación	9
Objetivo General	9
Objetivos Específicos	9
Justificación De La Investigación	10
CAPITULO II	12
MARCO TEÓRICO	12
Antecedentes de la Investigación	12
Bases Teóricas	19
Empresa	20

	Pág.
Características de las Empresas	21
Clasificación de las Empresas	22
Diferencias Entre las Empresas Comerciales de Servicio e Industriales.	24
Almacén	27
Principios básicos del almacén	29
Distribución en el almacén	30
Planeación de almacenes	31
Inventario	33
Sistemas de Inventario para el manejo de la contabilidad	35
Métodos para la valorización de Inventarios	41
Tipos de inventarios	44
Técnicas de Almacenamiento de Materiales	46
La Administración de Inventarios	49
Costo de Reposición	51
Almacén de Repuestos	52
Importancia de Almacén de Repuestos	52
Sistemas de Control de Almacén	52
CAPÍTULO III	54
MARCO METODOLÓGICO	54
Tipo y Diseño de la Investigación	54

	Pág.
Población y Muestra	55
Instrumentos de Recolección de Datos	57
Validez y Confiabilidad del Instrumento	58
CAPÍTULO IV	61
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	61
Presentación del cuestionario y entrevista	61
Análisis general de los instrumentos	61
Presentación y Análisis de los Resultados	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	95
Conclusiones	95
Recomendaciones	98
REFERENCIAS	101
ANEXOS	105

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1.- Carga unitaria	47
2.- Cajas o Cajones	47
3.- Estanterías	48
4.- Apilamientos	49

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1.- Indicador Soporte tecnológico	63
2.- Indicador Normativa	65
3.- Indicador Control de Seguridad	67
4.- Indicador Ubicación	69
5.- Indicador Respuesta a la Gestión de Compras	71
6.- Indicador Niveles de Producción	73
7.- Indicador Adiestramiento	75
8.- Indicador Detección de necesidades	77
9.- Indicador Satisfacción de requerimientos	79
10.- Indicador Programa de adiestramiento	80
11.- Indicador Necesidad de adiestramiento	82
12.- Indicador Recurso Humano	83
13.- Indicador Recurso Material	85
14.- Indicador Ubicación	86
15.- Indicador Especificaciones	88
16.- Indicador Planificación de actividades	89
17.- Indicador Organización	91
18.- Indicador Dirección	92
19.- Indicador Optimización	93

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
1.- Indicador Soporte tecnológico	63
2.- Indicador Normativa	65
3.- Indicador Control de Seguridad	68
4.- Indicador Ubicación	69
5.- Indicador Respuesta a la Gestión de Compras	71
6.- Indicador Niveles de Producción	73
7.- Indicador Adiestramiento	75
8.- Indicador Detección de necesidades	78
9.- Indicador Satisfacción de requerimientos	79
10.- Indicador Programa de adiestramiento	81
11.- Indicador Necesidad de adiestramiento	82
12.- Indicador Recurso Humano	84
13.- Indicador Recurso Material	85
14.- Indicador Ubicación	87
15.- Indicador Especificaciones	88
16.- Indicador Planificación de actividades	90
17.- Indicador Organización	91
18.- Indicador Dirección	92
19.- Indicador Optimización	94
20.-Organigrama Manufacturas de Papel, C.A. (MANPA) S.A.C.A.	113

	Pág.
21.- Organigrama División Higiénicos de la Empresa Manufacturas de Papel C.A. (MANPA) S.A.C.A.	114
22.- Organigrama del Deparatamento de Repuestos de la División Higiénicos de la Empresa Manufacturas de Papel C.A. (MANPA) S.A.C.A.	115

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y
CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA

MANEJO DEL CONTROL DE PARTES EN EL ALMACÉN DE REPUESTOS
DE LA DIVISIÓN HIGIÉNICOS DE LA EMPRESA MANUFACTURAS DE
PAPEL C.A. (MANPA) S.A.C.A.

Autores: Dayana C. Chaparro C.
Gabriel A. Aranguren R.
Lennys L. Ibarra F.
Tutora: Prof. Doris M. Briceño

RESUMEN

El presente trabajo se basó en el estudio del manejo del control de partes en el almacén de repuestos de la División Higiénicos de la empresa Manufacturas de Papel C.A. (MANPA) S.A.C.A. ubicada en la Zona Industrial La Hamaca, Maracay – Estado Aragua. Se realizó dentro de la modalidad de investigación de campo de tipo descriptivo con apoyo documental y con carácter diagnóstico, la muestra quedó conformada por ocho (8) personas pertenecientes al almacén de repuestos de la citada empresa. Las técnicas de recolección de datos fueron el cuestionario y la entrevista. Se hizo un estudio sobre el control de inventario ya existente en la empresa, para poder detectar las debilidades y puntos críticos de los mismos, y brindar un diagnóstico que permita conocer los cambios que son necesarios. Se realizaron recomendaciones para la optimización del control de partes en el área del almacén de Repuestos. Se evidenció principalmente que hay frecuentes paradas de máquina productivas como consecuencia de no disponer de algunos repuestos al momento de ser requeridos, elevados tiempos de respuestas en las gestiones de compra por carecer de especificaciones de las partes y repuestos, adicionalmente no existen controles de seguridad que eviten los faltantes de inventario.

Palabras claves: Inventario, Inventario de Repuestos, Control, Almacén, partes.

INTRODUCCIÓN

Las empresas en estos tiempos modernos, están acondicionándose para ser competitivas, eficientes y abiertas a cambios que ayuden a optimizar los sistemas de gestión (almacenamiento, inventarios, etc.), ya que es vital para el buen funcionamiento de los almacenes a corto, mediano y largo plazo. De allí la importancia de todos los almacenes en las empresas, bien sean de repuestos, materias primas y productos terminados, donde el de repuestos es tan significativo en el proceso productivo así como lo es la materia prima en la elaboración de un producto, ya que afecta la producción, las ventas y la utilidad de las organizaciones.

En el estudio de la administración moderna, el almacén es un medio para lograr economías potenciales y para aumentar utilidades de la empresa. El manejo de inventarios ha llegado a la cumbre de los problemas de la administración de empresas debido a que es un componente fundamental de la productividad y rentabilidad que a su vez genera utilidad en una organización económica. En mercados altamente competitivos, las empresas trabajan con inventarios cada vez más bajos y con niveles de servicios cada vez más altos.

El objetivo del presente estudio es realizar un análisis de la situación actual de los elementos tanto humanos como los procesos y estructura del Almacén de Repuestos de la División de Higiénicos de la empresa Manufacturas de Papel C.A.

(MANPA) S.A.C.A. ubicada en la Zona Industrial La Hamaca en Maracay – Estado Aragua, se pudo diagnosticar oportunidades de mejoras, para establecer recomendaciones y mejores resultados en un conforme ambiente de trabajo, debido a que la armonía es indispensable en las organizaciones mientras que la discordia es perjudicial para el logro de los objetivos.

Es así como este estudio no solo involucra el personal para optimizar los procesos sino que también se refleja el impacto que genera la falta de disponibilidad inmediata de las partes y repuestos requeridos así como los faltantes de inventario y la inadecuada ubicación de los mismos, aunado al desconocimiento de las especificaciones de algunos materiales por parte del personal del almacén de Repuestos y Mantenimiento, lo que genera elevados tiempos de respuestas, para mejorar esta situación es pertinente y adecuado optimizar todos los procesos utilizando los recursos disponibles.

Para obtener los datos se construyó un cuestionario, basado en cuatro dimensiones a saber: Características del Control Interno, Capacitación, Control de Inventario e Importancia del Control interno, este instrumento fue aplicado al personal que labora en el Almacén de Repuestos de la empresa en estudio y para complementar la información recopilada se realizó una entrevista al jefe del área.

Este trabajo fue estructurado en cinco capítulos cuya contenidos son:

Capítulo I: El Problema; abarca la problemática tanto en la empresa como en el departamento en el cual se realizara el estudio, se desarrolla el planteamiento del problema (delimitaciones, descripción y formulación), los objetivos de la investigación tanto el general como el específico, la justificación y los alcances de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico; este contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y las bases legales, dándonos un apoyo consistente para las investigaciones sobre el control interno del almacén de repuestos.

Capítulo III: Metodología; explica la metodología que se utilizará para llevar a cabo esta investigación, es decir se tomará en cuenta los diseños de investigación, tipos de investigación, el área de investigación, población , muestra y las técnicas para el análisis de datos..

Capítulo IV: Análisis de los Resultados; se presenta el análisis cuantitativo y cualitativo de los datos suministrados por la muestra mediante el instrumento de recolección de datos.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones, muestra las conclusiones a las que llegaron los investigadores, así como las recomendaciones que ofrecen para mejorar las condiciones actuales del almacén de repuestos.

Finalmente se presentan las referencias y los anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Las empresas manufactureras se dedican a la transformación de las materias primas en productos terminados de uso para los consumidores, esta transformación (fabricación) se produce bajo todos los tipos de sistemas económicos: en una economía capitalista, la fabricación se dirige por lo general hacia la elaboración en serie de productos terminados para la venta a consumidores con una ganancia, en una economía colectivista, la fabricación está frecuentemente dirigida por una agencia estatal con excedentes; en las economías modernas, la fabricación fluye bajo algún grado de regulación gubernamental.

Es importante destacar que los inventarios están considerados por muchas empresas como un activo circulante muy significativo, y están conformados por materias primas, productos en proceso, productos terminados, repuestos y suministros, y el inventario de Repuestos y Suministros es tan importante en el proceso productivo de las empresas manufactureras así como lo es la propia materia prima usada en la fabricación de un producto; ya que permite mantener el funcionamiento constante de las maquinarias, por contar con la existencia de partes y

repuestos que son destinados a la reparación y sustitución de piezas desgastadas o mantenimientos preventivos de las mismas.

En la acepción más amplia de la palabra, los inventarios son recursos utilizables que se encuentran almacenados para su uso posterior en un momento determinado. Algunos autores los definen simplemente como bienes ociosos almacenados en espera de ser utilizados. Otros los definen como un activo corriente de vital importancia para el funcionamiento de la empresa.

Existen múltiples argumentos para justificar la tenencia de inventarios, entre los cuales se pueden mencionar a favor: los que pueden prever escasez, los que permiten la obtención de ganancias adicionales cuando hay alzas y los que facilitan la separación de los diferentes procesos de la empresa.

Según estos argumentos, se puede decir que los inventarios representan un alto porcentaje de los activos en el balance y a las compras les sucede lo mismo con respecto a las utilidades en los estados de resultados, entonces si desde el punto de vista financiero se reconoce esta realidad y no se hace nada con el objeto de mejorar su manejo, se está siendo irresponsables con la empresa.

El inventario de Repuestos y Suministros está clasificado en partes mecánicas, eléctricas, instrumentación, tubos y conexiones entre otros, la existencia de estos varía en relación a las necesidades de la empresa estableciendo niveles mínimos y

máximos para cada renglón, la utilización de estos repuestos forman parte de los gastos que se atribuyen al costo de los productos terminados.

En la empresa Manufacturas de Papel C.A. (MANPA) S.A.C.A. División Higiénicos, el activo fijo que marca la pauta es la maquinaria, la cual representa el 89% del total de los activos Fijos. (MANPA, 2009).

El inventario de repuestos de la empresa Manufacturas de Papel C.A. (MANPA) S.A.C.A. División Higiénicos, actualmente cuenta con más de 20.000 códigos de productos ubicados físicamente en 9 almacenes, se ha observado que por el gran volumen de ítems que se manejan, el almacén de repuestos presenta algunas debilidades tales como: no poseer la disponibilidad inmediata de los repuestos requeridos, faltantes de inventario, inadecuada ubicación de los repuestos, el desconocimiento de las especificaciones de algunos productos por parte del personal del almacén de repuestos y de mantenimiento, lo que genera elevados tiempos de respuestas de la gestión de compras, las paradas de máquinas frecuentes que implica un efecto negativo en la producción y a su vez disminución en las ventas así como también menor absorción de los costos fijos por menor productividad.

El problema señalado en el párrafo anterior motiva a realizar un diagnóstico de la situación actual del almacén de repuestos de la empresa Manufacturas de Papel, C.A. (MANPA), en la División Higiénicos con el objeto de establecer criterios

necesarios que permitan mejorar la problemática existente. Por lo que surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual del control interno del área de almacén de repuestos de la empresa Manufacturas de Papel C.A. (MANPA) S.A.C.A. División Higiénicos?.

¿Cual es el conocimiento que poseen los trabajadores del área del almacén de repuestos de la empresa Manufacturas de Papel, C.A. (MANPA) S.A.C.A., en la División Higiénicos?.

¿Cuáles son los factores internos y externos que inciden en el control de inventario del almacén de repuestos de la empresa Manufacturas de Papel, C.A. (MANPA) S.A.C.A., en la División Higiénicos?.

¿En qué medida el control de inventario del almacén de repuestos de la empresa Manufacturas de Papel, C.A. (MANPA) S.A.C.A., en la División Higiénicos, puede mejorar la eficiencia en el manejo del mismo?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar el control de partes del almacén de repuestos en la empresa Manufacturas de Papel C.A. (MANPA) S.A.C.A. División Higiénicos en cuanto a la eficiencia del mismo.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual del control interno del área de almacén de repuestos de la empresa Manufacturas de Papel C.A. (MANPA) S.A.C.A. División Higiénicos.

Evaluar el conocimiento que poseen los trabajadores del área del almacén de repuestos de la empresa Manufacturas de Papel, C.A. (MANPA) S.A.C.A., en la División Higiénicos.

Determinar los factores internos y externos que inciden en el control de inventario del almacén de repuestos de la empresa Manufacturas de Papel, C.A. (MANPA) S.A.C.A., en la División Higiénicos.

Establecer los criterios necesarios para el control de inventario del almacén de repuestos de la empresa Manufacturas de Papel, C.A. (MANPA) S.A.C.A., en la División Higiénicos, en cuanto a la eficiencia en el manejo del mismo.

Justificación De La Investigación

La presente investigación pretende cubrir una necesidad real del almacén de repuestos de la empresa Manufacturas de Papel C.A. (MANPA) S.A.C.A. División Higiénicos, debido a la relevancia que este tiene para la organización ya que es el centro de apoyo para las operaciones de la planta.

El estudio contribuirá a la reducción del tiempo para la gestión de compra y paradas de máquinas generado por el problema del inventario de partes y repuestos, debido al mejoramiento de los procedimientos de control de inventario en el área de almacén de repuestos, lo cual permitirá la rápida localización de los productos y disponibilidad de los mismos.

Cabe señalar que el propósito de la investigación es brindar a la entidad información de valor añadido para que adopte los procedimientos administrativos necesarios que conlleven a realizar con mayor efectividad los controles de partes del almacén de repuestos.

De igual manera, el actual estudio es de gran relevancia para sus autores, ya que les permitirá aplicar las nociones adquiridas durante sus años de formación en esta casa de estudios en el área laboral y emplear estos conocimientos teórico-prácticos en la toma de decisión a nivel gerencial.

En el campo universitario el estudio aportará un cúmulo de conocimientos y bases teóricas, para quienes deseen hacer propuestas a otras empresas que tengan similitud en la problemática planteada.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Toda investigación, debe ser soportada con diversas teorías y enfoques conceptuales, relacionados con el tema objeto de estudio. De esta manera, se dan a conocer los soportes que sustentan la investigación desde el punto de vista teórico.

En otras palabras, esta parte de la investigación tiene gran importancia, ya que permitió, colocar todas las ideas y planteamientos del estudio a realizarse, ya que el marco teórico, tiene una estrecha relación entre la teoría, la investigación, la práctica y el entorno.

Antecedentes de la Investigación

La revisión documental está dirigida a aquellos aspectos teóricos que guardan relación con los objetivos a realizar en este estudio, consiguiendo antecedentes que sirven como punto de referencia para dar relevancia a la investigación. De hecho **Tamayo y Tamayo M. (2004)** señalan que “En los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados, sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación”. (p73).

Los estudios que se presentan a continuación se organizaron por orden cronológico iniciándose por el más reciente, entre los cuales es significativo señalar:

La propuesta realizada por **Noguera, T. (2005)**, la cual tuvo como objetivo el diseño de un Manual de normas y procedimientos de inventarios de mercancía para autos, repuestos y accesorios Apure, dicho estudio se realizó en la Universidad del Zulia, con un estudio de tipo descriptivo con base documental, la cual hace una descripción de la problemática presente en el manejo de los inventarios de la empresa para luego detallar los procedimientos y normas que regulan la ejecución de las actividades.

De lo anteriormente expuesto se deduce que en cualquier organización es fundamental que estén establecidos los procedimientos y normas que regulan la ejecución de las actividades que se está realizando adecuadamente. Este trabajo sirve de apoyo a los investigadores ya que propone los procedimientos que deben seguirse para lograr un mayor control de los inventarios de las mercancías para autos y repuestos.

Álvarez, R. (2006), realizó un trabajo, cuyo objetivo principal fue proponer mejoras en el proceso productivo a través de mecanismo de control que garantice el buen manejo de la madera en el taller de producción de Industria CASEL, sus objetivos específicos se basan en diagnosticar la situación actual en la elaboración de productos de madera, determinar mecanismos de control de proceso, preparar folleto

de higiene y seguridad, diseñar el modelo de mejora en el manejo de herramientas de trabajos y formato de control.

La investigación de Álvarez esta desarrollada bajo la modalidad de proyecto factible, apoyándose en una investigación de campo de carácter descriptivo y fijándose en una investigación documental. La población esta constituida por diez personas, la muestra seleccionadas por el investigador representa el 50% de la población, las técnicas e instrumento de recolección de datos utilizados fueron la observación directa, la entrevista estructurada en su modalidad de cuestionario que se aplico a la muestra seleccionada de forma no probabilística intencional que arrojo un resultado favorable en cuanto el mejoramiento del proceso productivo, como técnicas de análisis de datos se utilizaron diagrama de causa y efecto y diagrama de proceso. Se concluye que esta propuesta tratará de elevar la productividad y minimizar las fallas en cuanto al proceso y manejo de material en el taller de procesado de madera.

Este antecedente sirve como referencia a la actual investigación, porque demuestra que a través de un proyecto factible podemos optimizar un proceso, siempre y cuando utilicemos las herramientas adecuada para la recolección de datos y siempre tener una orientación de los logros requeridos para alcanzar un alto rendimiento en la producción.

Oltra, F. (2006), presentó un trabajo en la universidad Santa María, establece los conceptos básicos de la Gestión de Stock y gestión de almacén de repuestos, así

como su diferencia en otros modelos de gestión (aprovisionamiento y gestión de materiales). Se establece también la clasificación de los inventarios según su función y su utilización en el proceso de fabricación de productos terminados.

La información del estudio brinda a esta investigación conocimientos que ayudan a avanzar a los investigadores en la producción del marco teórico, enriqueciéndolos con cada uno de sus tópicos, centrando su importancia en la gestión del almacén de repuestos.

Ochoa, J. y otros; (2007), en su trabajo de grado el cual se centra en un diseño de simulación de inventario de insumos empleando un Softwar Arena 5.0. Donde permite mejorar las condiciones actuales de administración de inventarios, estableciendo las cantidades de productos que deben mantenerse en stock, minimizando los costos totales permitiendo aumentar la rentabilidad de la empresa.

Los aportes de esta investigación son de gran relevancia para la investigación ya que exponen lo que son los inventarios, su importancia y organización y al momento de evaluar las condiciones de la administración de inventario esta información nutre de manera positiva el estudio a realizar.

Ruiz, J. (2007), presentó un trabajo en la Universidad de Oriente (UDO) Edo. Bolívar bajo la modalidad de un estudio de campo tipo descriptivo, la presente investigación tuvo como objetivo analizar, la situación actual en los almacenes de

repuestos, determinar las fallas de los procesos y las políticas de inventario de repuestos, así como las tareas de mantenimiento y operaciones que se realizan en la empresa, generando riesgos económicos, de seguridad, medio ambiente, calidad de servicio y detención de la producción.

Todo lo expuesto guarda una marcada relación con la investigación planteada para los investigadores, ya que toda la información que contiene sobre el almacén de repuestos y el sector de mantenimiento fortalece positivamente el estudio.

Silva, A. (2007), realizó una investigación, la cual fue presentada en la Tecana American University. Se identifican términos básicos de logística y se describen las características, importancia, ventajas y desventajas del almacenamiento de repuestos y materiales, la gestión de inventarios y el Outsourcing (o subcontratación).

El trabajo de investigación se desarrolló sobre la modalidad de estudios monográficos donde se aborda el tema sujeto a estudio con un sustento en los procesos de la información, organización, análisis crítico y reflexivo, el objetivo del estudio es analizar los aspectos básicos a considerar en una adecuada logística de almacenamiento de una empresa, así como los aspectos básicos en el proceso de almacenamiento, sistemas de gestión y todo lo referente a inventario de repuestos y materiales.

La vinculación de este trabajo con la investigación planteada, radica en los tópicos desarrollados, donde el autor se refiere a una serie de temas actualizados que clasifican a los investigadores, los conceptos básicos de gestión de inventario, los sistemas de gestión (almacenamiento y todo lo referente al inventario de repuestos y materiales y su importancia empresarial.

Chacón, M. (2007), en su estudio enfocado hacia la implantación de un sistema de gestión de materiales para el mantenimiento en el almacén de repuestos. La investigación se enmarcó dentro de la modalidad de proyecto factible apoyado por una investigación documental tipo descriptivo.

Con esta investigación se busca la reducción del tiempo de parada de las maquinarias a causa del problema de inventario en el almacén de repuestos. Otro de su resultado fue ubicar eficazmente los repuestos y suministros para un mejor aprovechamiento del espacio disponible y por ende la facilitación del mantenimiento diario, por último los procedimientos de las operaciones de producción.

El estudio descrito anteriormente es de gran relevancia ya que permite aplicar las nociones propuestas de la gestión de almacén como un sistema innovador en los controles de inventario para la empresa, por lo que se relaciona este antecedente con la investigación a realizar en los lineamientos y recomendaciones que permiten optimizar los procedimientos administrativos en el control de las partes del almacén de repuestos minimizando las interrupciones en el proceso productivo de la empresa.

Núñez, R. (2008), en su trabajo de grado buscó realizar una propuesta que permita minimizar las interrupciones de la producción a causa de problemas en los niveles de Stock; optimizar el aprovechamiento del espacio disponible para almacenaje y la información relacionada con la existencia de piezas, repuestos y materiales almacenados, así como la demanda y los plazos en que son requeridos.

Lo que vincula este trabajo con la investigación que se desarrolla, es la información precisa y organizada de lo que es el almacén de Repuestos. Núñez y su proceso de gestión de inventario, enmarca como debe ser almacenado el material de manera oportuna y precisa.

Fernández, S. y Velazco, J. (2008) en su trabajo especial de grado, el cual se realizó bajo la modalidad de investigación de campo, de tipo descriptivo con apoyo documental, tuvo como objetivo conocer los indicadores de gestión que ya existen en la empresa para detectar las debilidades de los mismos y brindar un diagnóstico que permitió conocer los cambios necesarios, específicamente, en el área de costos de producción, evaluando la eficiencia, eficacia y efectividad de sus costos.

En ese sentido, este trabajo guarda relación con el presente estudio, ya que se buscará la efectividad de los procesos actuales ofreciendo alternativas de solución viables para la organización, a fin de ofrecer servicios de calidad a los usuarios y a la empresa en general.

Bases Teóricas

La revisión del material bibliográfico servirá de referencia como base y sustento a la investigación, en tanto que se definan todos los aspectos relacionados al tema en cuestión.

En este sentido, el tema central de esta investigación comprende una serie de términos y definiciones, necesarias para establecer con claridad el sentido de la misma, además de estructurar con lógica los diferentes elementos asociados a la misma.

Las bases teóricas, conforman el Marco Teórico necesario para dar el soporte y argumento teórico del tema a estudiar, para ello se consultan diferentes fuentes impresas, dando así a conocer ciertas definiciones y aspectos teóricos del estudio. Y son todos aquellos aportes que apliquen de manera sencilla y detallada del origen de los aspectos involucrados a la explicación de un problema establecido.

Al respecto, Arias (1999), opina que “Las bases teóricas comprenden un conjunto de conceptos y propuestas que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado” (p.39). Es por ello que se considera necesario tomar como apoyo, referencias bibliográficas que respalden la investigación, en este sentido se citan los siguientes aspectos teóricos:

Empresa

La empresa es la institución o agente económico que toma las decisiones sobre la utilización de factores de la producción para obtener los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. Para Barrera (2006) “La actividad productiva consiste en la transformación de bienes intermedios (materias primas y productos semielaborados) en bienes finales, mediante el empleo de factores productivos (básicamente trabajo y capital)” (p. 18).

Para poder desarrollar su actividad, la empresa necesita disponer de una tecnología que especifique que tipo de factores productivos precisa y como se combinan. Asimismo, debe adoptar una organización y forma jurídica que le permita realizar contratos, captar recursos financieros, si no dispone de ellos, y ejerce sus derechos sobre los bienes que produce.

Otra definición, es la de Ruttiers (2002) quien define la empresa como “El instrumento universalmente empleado para producir y poner en manos del público la mayor parte de los bienes y servicios existentes en la economía” (p. 5). Para tratar de alcanzar sus objetivos, la empresa obtiene del entorno los factores que emplea en la producción, tales como materias primas, maquinaria y equipo, mano de obra, capital, entre otros. Dado un objetivo u objetivos prioritarios hay que definir la forma de alcanzarlos y adecuar los medios disponibles al resultado deseado. Toda empresa engloba una amplia gama de personas e intereses ligados entre sí mediante relaciones

contractuales que reflejan una promesa de colaboración. Desde esta perspectiva, la figura del empresario aparece como una pieza básica, pues es el elemento conciliador de los distintos intereses.

Según Chiavenato (1999), el empresario “Es la persona que aporta el capital y realiza al mismo tiempo las funciones propias de la dirección: organizar, planificar y controlar” (p. 34). En muchos casos el origen de la empresa esta en una idea innovadora sobre los procesos y productos, de forma que el empresario actúa como agente difusor del desarrollo económico. En este caso se encuentran unidas en una única figura el empresario-administrador, el empresario que asume el riesgo y el empresario innovador. Esta situación es característica de las empresas familiares y, en general, de las empresas pequeñas.

Características de las Empresas

- Persigue retribución por los bienes o servicios que presta.
- Es una unidad jurídica.
- Opera conforme a leyes vigentes (fiscales, laborales, ecológicas, de salud, etc).
- Se fija objetivos.
- Es una unidad económica.
- La negociación es la base de su vida, compra y vende.

- Integra y organiza recursos ya sean propios o ajenos.
- Se vale de la administración para operar un sistema propio.
- Corre riesgos.
- Investiga el mejoramiento de sus productos, sus procesos y sus servicios.

Clasificación de las Empresas

Empresa Comercial

Una empresa comercial es una entidad jurídica creada con ánimo de lucro y esta sujeta al Derecho mercantil, estas se dedican a la venta de productos que no requieren de ninguna transformación, es decir, de un producto terminado. Los requisitos para formar una empresa son: capital, trabajo y recursos materiales.

Las características principales de una empresa comercial, según los elementos que la componen se pueden mencionar los factores activos, que encierra a los empleados, propietarios, sindicatos, bancos, etc. Los factores pasivos, en los que están encerradas las materias primas, transporte, tecnología, conocimiento, contratos financieros y el factor de organización que es la coordinación y orden entre todos los factores y las áreas.

Empresa Industrial

Las empresas industriales se dedican a la extracción y transformación de recursos naturales renovables y no renovables, así como, a la actividad agropecuaria y a la manufactura de bienes de producción y de bienes de consumo final.

- La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas. Estas a su vez se clasifican en:
- Extractivas; Son las que se dedican a la extracción de recursos naturales, ya sea renovables o no renovable.
- Agropecuarias: Como su nombre lo indica su función es la explotación de la agricultura y la ganadería.
- Manufactureras: Son aquellas que transforman las materias primas en productos terminados o acabados y por lo general utilizan cuatro almacenes los cuales están conformados por: materiales directos, repuestos, producción en proceso y productos terminados, donde Manufacturas de Papel C.A. (MANPA) S.A.C.A. División Higiénicos es una empresa manufacturera que convierte las fibras y desperdicios entre otros insumos en productos Tissue Higiénicos de excelente calidad.

Empresa de Servicio

Son aquellas que brindan servicio a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos. Se pueden clasificar en:

- Servicios públicos varios (comunicaciones, energía, agua)
- Servicios privados varios (servicios administrativos, contables, jurídicos, asesoría, etc).
- Transporte (colectivo o de mercancías)
- Turismo
- Instituciones financieras
- Educación
- Salubridad (Hospitales)
- Finanzas y seguros

Diferencias Entre las Empresas Comerciales de Servicio e Industriales.

- Las empresas comerciales son las que adquieren bienes o mercancías para su venta posterior. Las empresas comerciales se clasifican a su vez en mayoristas (adquieren bienes en grandes cantidades para distribuir, normalmente entre los minoristas), minoristas (venden a una escala mucho menor que los mayoristas, normalmente al consumidor final del producto), y las terceras son las comisionistas (se encargan de vender productos a cambio de una comisión).

- Las empresas de servicios se caracterizan por la venta de servicios, bien sean profesionales o de cualquier otro tipo. Los servicios tiene tres características: son intangibles (no se pueden tocar), son heterogéneos (son diferentes en función de la demanda de las personas) y la tercera es que caducan, tiene una permanencia en el tiempo y se tiene que utilizar cuando están en uso.
- Las empresas industriales se caracterizan porque, a través de la adquisición de unas materias primas y la transformación de las mismas, obtienen un producto final. Las empresas industriales pueden ser extractivas o manufactureras: las primeras se dedican a la explotación de los recursos naturales y las segundas transforman la materia prima en productos terminados.

Cabe señalar que en las empresas manufactureras, no solo es importante el costo del producto sino; también lo relacionado con Activo Fijo, por lo tanto definimos los activos fijos como los bienes que una empresa utiliza de manera continua en el curso normal de sus operaciones; representan al conjunto de servicios que se recibirán en el futuro a lo largo de la vida útil de un bien adquirido.

Para que un bien sea considerado activo fijo debe cumplir las siguientes características:

- Ser físicamente tangible.

- Tener una vida útil relativamente larga (por lo menos mayor a un año o a un ciclo normal de operaciones, el que sea mayor).
- Sus beneficios deben extenderse, por lo menos, más de un año o un ciclo normal de operaciones, el que sea mayor. En este sentido, el activo fijo se distingue de otros activos (útiles de escritorio, por ejemplo) que son consumidos dentro del año o ciclo operativo de la empresa.
- Ser utilizado en la producción o comercialización de bienes y servicios, para ser alquilado a terceros, o para fines administrativos. En otras palabras, el bien existe con la intención de ser usado en las operaciones de la empresa de manera continua y no para ser destinado a la venta en el curso normal del negocio.

Es importante aclarar que la clasificación de un bien como activo fijo no es única y que depende del tipo de negocio de la empresa; es decir, algunos bienes pueden ser considerados como activos fijos en una empresa y como inventarios en otra. Por ejemplo, un camión es considerado como activo fijo para una empresa que vende artefactos eléctricos si es que lo usa para entregas de mercadería; pero es considerado como un inventario (para ser destinado a la venta) en una empresa distribuidora de camiones.

Los activos fijos se denominan según Giovanni E. Gómez (2001), como los "activos que producen utilidades", ya que generalmente son estos los que dan base a la capacidad de la empresa para generar utilidades, sin planta y equipo la empresa no podría realizar su tarea diaria, ni elaborar los productos que le produce ingresos, es por ello que son tan importantes como lo es la materia prima usada en el proceso productivo.

Almacén

En el estudio y la aplicación de la administración moderna, el almacén es un propósito para lograr medios potenciales económicos y aumentar las utilidades de la empresa, este concepto ahuyenta la idea de que un almacén es un mal necesario cuya función principal es la de agregar gastos y disminuir utilidades. Ahora, se piensa de una manera científica al integrar las funciones de venta, compra, control de inventarios, producción y distribución. Se estudia científicamente su ubicación, medidas de almacenamiento, manejo de productos y de materiales; los novedosos diseños, muy especialmente los referidos a procedimientos y prácticas administrativas que han de precisar su funcionamiento económico y eficiente.

García (1999), define el almacén como "Una unidad de servicios en la estructura orgánica funcional de la empresa, ya sea industrial o comercial, con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos." (p.190).

Según lo anterior, se puede afirmar que el almacén es un espacio en donde se puede guardar y administrar organizadamente los distintos materiales que produce la empresa, manteniendo un control de las entradas y salida del mismo.

Según Cantú (1999), la manera de organizar y administrar el departamento de almacén depende de ciertos factores, que van a incidir en el funcionamiento del mismo, tales como:

- El tamaño del plan de organización de la empresa.
- El grado de centralización deseado
- La diversidad de los productos fabricados
- La flexibilidad relativa de los equipos y la programación de la producción.

Este mismo autor, agrega que las siguientes funciones son comunes en todo tipo de almacén:

- Registro de entrada en el almacén,
- Registro de entrada y salida del almacén,
- Almacenamiento de materiales,
- Mantenimiento de materiales y del almacén,
- Despacho de materiales,
- Coordinación del almacén con departamentos de control de inventario y de contabilidad. (p.193).

Principios básicos del almacén

Según Cantú, (1999) en todo almacén existen principios que deben ser considerados para garantizar un efectivo desempeño o funcionamiento del mismo. Estos podrán establecerse si se analiza internamente la estructura de los cargos del personal que conforma el almacén. Es por ello, que la definición de los cargos y el establecimiento de los respectivos perfiles, es la base fundamental del pronóstico de éxito en gestión de administrar el almacén, y debe exigir a sus ocupantes el cumplimiento de ciertos requisitos. Por una parte, la educación y experiencia, y por la otra habilidades, conocimiento, destreza y actividades.

Considerando lo anterior, se pueden establecer ciertos principios que podrán complementar criterios para el buen desempeño de las tareas encomendadas, para el correcto funcionamiento del área del almacén, entre los cuales para efectos del estudio el investigador se vio en la necesidad de mencionar los principios básicos del almacén:

- La custodia fiel y eficiente de materiales debe encontrarse bajo la responsabilidad de una sola persona.
- El personal de cada almacén debe tener asignados funciones específicas.
- Hay que llevar un registro diario de control de entrada y salida.
- Se debe asignar una identificación a cada material.

- La identificación debe estar codificada.
- Los inventarios físicos deben hacerse únicamente por personal ajeno al almacén.
- La entrada al almacén debe estar prohibida a toda persona que no esté identificada.
- Los materiales almacenados deberán obtenerse fácilmente cuando se necesiten.

Si se toman en cuenta estos principios, se garantiza el funcionamiento y la ejecución efectiva y eficaz de todas las actividades inherentes al proceso de almacenamiento de la mercancía en la empresa.

Distribución en el almacén

En la distribución del almacén, es importante dejar un espacio entre todas las paredes exteriores y las pilas más cercanas, así como también entre las hileras de las pilas para permitir la circulación adecuada de aire, dar acceso para llevar a cabo inspecciones y para maniobrar en caso de incendio. Los productos se deben disponer ordenadamente para que los montacargas y demás equipos de transporte no obstruyan los pasillos estrechos de modo que no aumenten los riesgos de deterioro de empaque; todos los pasillos deben ser marcados claramente en el piso. (Cantú, 1999).

Ahora bien, este efectivo proceso de distribución a criterio de Cantú, debe considerar los siguientes aspectos:

Altura de lote:

- Resistencia de la paleta o de la estantería de almacenamiento.
- Resistencia de los envases que contiene el producto para la estabilidad de la carga.
- La altura esta comprendida entre 95 centímetros y 1.70 metros.
- Lotes de mercancía: se refiere a la agrupación de un mismo material en sus diversas formas de presentación.

Columnas:

El número de columnas debe reducirse al mínimo ahorrando un espacio, permitiendo una mejor circulación y mayor flexibilidad en el arreglo de los lotes de producción.

Ruma:

Es un arreglo de varias unidades de carga agrupadas en forma vertical, una encima de la otra.

Planeación de almacenes

El espacio físico que ocupa un almacén, será un factor determinante en el adecuado manejo y preservación de los bienes y materiales que se almacenan, este debe considerarse dentro de los límites lógicos ajustándose a necesidades reales de la

empresa, al tipo de mercancía, al sistema de distribución y a las disponibilidades financieras de la compañía. (Álvarez, 2000).

Sin embargo, igual importancia reviste que el almacén debe ser un espacio físico claramente definido y para su planeación se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Conocer la situación geográfica y condición actual, así como las necesidades presentes y futuras, para luego solucionar la localización de un nuevo plano de las áreas de la planta; delimitando el área de recepción y entrada (despacho) en el almacén. Así como también el almacén y la frecuencia de las requisiciones por turno, semana o mes; de igual forma el número máximo de unidades que se almacenaran.
- Conocer las dimensiones y peso de cada unidad envasada, así como la tarea de envase, para diseñar los equipos de almacenamiento y medidas de manejo de materiales, tomando en cuenta el espacio necesario para la manipulación y transporte, así como las precauciones que se deben tomar.
- Conocer las características del material, para así darle el tratamiento, manejo, almacenamiento y control adecuado, sabiendo las condiciones ideales de humedad, temperatura, etc.; de métodos que se puede manejar con mayor rapidez y sin riesgos de dañarse.

Al respecto Cantú, (1999), expresa que la elección de los criterios concretos a seguir para la adaptación de un sistema de clasificación debe ser analizada de acuerdo con un plan estructurado con el fin de garantizar la más completa homogeneidad de estos criterios. De ahí la necesidad de definir los objetivos perseguidos, conocer los materiales a clasificar y las técnicas de clasificación existente. (p.58)

Es difícil definir con carácter general un sistema óptimo de clasificación, pero en cualquier caso hay que tener presente que:

- El sistema adoptado ha de ser sencillo.
- Debe simplificar al máximo la emisión y la localización de documentos.
- Debe tener en cuenta las necesidades de los diferentes departamentos implicados.
- El plan debe prever la posibilidad de que cada artículo disponga de un sitio y sólo uno. Además, tomar en cuenta la posibilidad de procesar automáticamente los datos de la clasificación.

Inventario

Se puede definir el inventario como el conjunto de bienes propiedad de una empresa que han sido adquiridos con el ánimo de volverlos a vender, en el mismo estado en que fueron comprados, o para ser transformados, en otro tipo de bienes y vendidos como tales.

Según Cantú (1999) los inventarios “Son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización” (p 18). Los inventarios comprenden, además de las materias primas, productos en proceso y productos terminados o mercancías para la venta, los materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o en la prestación de servicios; empaques y envases y los inventarios en tránsito.

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

Ahora bien, el inventario constituye las partidas del activo corriente que están listas para la venta, es decir, toda aquella mercancía que posee una empresa en el almacén valorada al costo de adquisición, para la venta o actividades productivas. Por medio del siguiente trabajo se darán a conocer algunos conceptos básicos de todo lo relacionado a los Inventarios en una empresa, métodos, sistema y control.

En cualquier organización, los inventarios añaden una flexibilidad de operación que de otra manera no existiría. En fabricación, los inventarios de producto en proceso son una necesidad absoluta, a menos que cada parte individual se lleve de

maquina a maquina y que estas se preparen para producir una sola parte. En ese sentido, el inventario tiene las siguientes funciones:

- Eliminación de irregularidades en la oferta.
- Compra o producción en lotes o tandas.
- Permitir a la organización manejar materiales perecederos.
- Almacenamiento de mano de obra .

Sistemas de Inventario para el manejo de la contabilidad

El control de los Inventarios es realizado mediante dos sistemas: Sistema de inventarios permanente y Sistema de inventarios periódico.

- **Inventarios permanente, perpetuo o continuo:**

Es aquel que permite un control constante de los inventarios, al llevar el registro de cada unidad que ingresa y sale del inventario. Este control se lleva mediante tarjetas llamada Kardex, en donde se lleva el registro de cada unidad, su valor de compra, la fecha de adquisición, el valor de la salida de cada unidad y la fecha en que se retira del inventario. De esta forma, en todo momento se puede conocer el saldo exacto de los inventarios y el valor del costo de venta.

Además del control permanente de los inventarios, este sistema permite la determinación del costo al momento de hacer la venta, debido a que en cada salida de un producto, se registra su cantidad y costo.

Entre los métodos de valuación tenemos: Método del promedio ponderado, Método Peps, Método Ueps.

Contabilización de los inventarios en el sistema permanente.

En el sistema permanente, las compras de mercancías o Materia prima se contabilizan en un debito a la cuenta de Inventarios (Activo).

En la devolución de compras de mercancías, se afecta directamente la cuenta de inventarios, es decir, se contabiliza como un crédito a la respectiva subcuenta de inventarios.

Cuando se realiza una venta, esta se contabiliza en la respectiva cuenta de ingresos, y a la vez se contabiliza el costo de venta, puesto que al momento de cada venta, se determina también su costo.

A continuación se presenta ejemplos relacionados con el tema en estudio:

- El 29 de Octubre del 2009, se realizó una compra a crédito de 4 Motores con precio unitario de Bs. 10.000,00.

Fecha	Descripción	Ref	Debe	Haber
2009	-----1-----			
Oct 29	Inventario de Repuestos	1	40.000,00	
	IVA Crédito Fiscal	2	4.800,00	
	Cuentas por Pagar	3		44.800,00
	Registro de compra de Motores			

- El 30 de Octubre del 2009, se realizó una devolución de 1 Motor con precio unitario de Bs. 10.000,00.

Fecha	Descripción	Ref	Debe	Haber
2009	-----2-----			
Oct 30	Cuentas por Pagar	3	11.200,00	
	Inventario de Repuestos	1		10.000,00
	IVA Crédito Fiscal	2		1.200,00
	Registro de devolución de Motor			

- El 30 de Octubre del 2009, se realizó el registro de la salida de Inventario de un Motor para ser consumido en la Máquina papelera No. 8.

Fecha	Descripción	Ref	Debe	Haber
2009	-----3-----			
Oct 30	Gasto de Manufactura	4	10.000,00	
	Inventario de Repuestos	1		10.000,00
	Registro de consumo interno Motor			

- El 31 de Octubre del 2009, se realizó la venta de un Motor por Bs. 15.000,00, debido a que la máquina que lo utilizaba fue desincorporada, se realizó el registro de la Venta y del Costo de Venta.

Fecha	Descripción	Ref	Debe	Haber
2009	-----4-----			
Oct 31	Cuentas por Cobrar	5	16.800,00	
	Venta	6		15.000,00
	IVA Débito Fiscal	7		1.800,00
	Registro de venta de Motor			
2009	-----5-----			
Oct 31	Costo de Venta	8	10.000,00	
	Inventario de Repuestos	1		10.000,00
	Registro de costo de venta			

- **Inventario periódico:**

Como su nombre lo indica, realiza un control cada determinado tiempo o periodo, y para eso es necesario hacer un conteo físico. Para poder determinar con exactitud la cantidad de inventarios disponibles en una fecha determinada. Con la utilización de este sistema, la empresa no puede saber en determinado momento cuantos son sus mercancías, ni cuánto es el costo de los productos vendidos.

La empresa solo puede saber tanto el inventario exacto como el costo de venta, en el momento de hacer un conteo físico, lo cual por lo general se hace al final de un período, que puedes ser mensual, semestral o anual.

Para determinar el costo de las ventas realizadas en un periodo, es preciso realizar lo que llamamos Juego de inventarios que consiste en tomar el inventario inicial, y sumarles las compras, restarle las devoluciones en compras y el inventario final. El resultado es el costo de las ventas del periodo.

El sistema de inventarios periódico, al no ejercer un control constante, es un sistema que facilita la pérdida de los inventarios. Solo se pueden hacer seguimientos y verificaciones al final de un periodo cuando se hacen los conteos físicos, lo cual permite o facilita posibles fraudes.

Contabilización en el inventario periódico.

En el inventario periódico, las compras de mercancía o de Materia prima, no se contabilizan en el activo (Inventarios), sino que se contabilizan en la cuenta de compras. Al finalizar el periodo, con el valor allí acumulado, se realiza el juego de inventarios para determinar el costo de venta.

Las devoluciones de mercancías compradas se contabilizan también en la cuenta de compras.

Las ventas se contabilizan en la respectiva cuenta de ingresos, lo mismo que la devolución en ventas.

Cuando se realiza el juego de inventarios, se hace el conteo físico y se determina el inventario final, éste inventario final si se contabiliza en la cuenta de activos (Inventarios).

A continuación se presentan ejemplos relacionados con el tema en estudio:

- El 29 de Octubre del 2009, se realizó una compra a crédito de 4 Motores con precio unitario de Bs. 10.000,00.

Fecha	Descripción	Ref	Debe	Haber
2009	-----1-----			
Oct 29	Compras	1	40.000,00	
	IVA Crédito Fiscal	2	4.800,00	
	Cuentas por Pagar	3		44.800,00
	Registro de compra de Motores			

- El 30 de Octubre del 2009, se realizó una devolución de 1 Motor con precio unitario de Bs. 10.000,00.

Fecha	Descripción	Ref	Debe	Haber
2009	-----2-----			
Oct 30	Cuentas por Pagar	1	11.200,00	
	Compras	2		10.000,00
	IVA Crédito Fiscal	3		1.200,00
	Registro de devolución de Motor			

- El 31 de Octubre del 2009, se realizó la venta de un Motor por Bs. 15.000,00, debido a que la máquina que lo utilizaba fue desincorporada, se realizó el registro de la Venta y del Costo de Venta.

Fecha	Descripción	Ref	Debe	Haber
2009	-----3-----			
Oct 30	Cuentas por Cobrar	1	15.000,00	
	IVA Débito Fiscal	2		10.000,00
	Ventas	3		5.000,00
	Registro de venta de Motor			
2009	-----4-----			
Oct 31	Costo de Venta	1	20.000,00	
	Compras	2		20.000,00
	Registro Costo de Venta			

Cálculo del Costo de Venta			
Cuentas	Cant.	Costo	Bolívares
Inventario Inicial	0	10.000,00	0,00
+ Compras	4	10.000,00	40.000,00
- Inventario Final	-2	10.000,00	-20.000,00
Costo de Venta	<u>2</u>	10.000,00	20.000,00

Métodos para la valoración de inventarios

Los métodos más utilizados para fijar el costo de las mercancías de la empresa son el promedio ponderado, UEPS o FIFO y PEPS o LIFO, a continuación se presentan sus fundamentos:

- **Método del promedio ponderado**

Este método consiste en hallar el costo promedio de cada uno de los artículos que hay en el inventario final cuando las unidades son idénticas en apariencia, pero no en el precio de adquisición, por cuanto se han comprado en distintas épocas y a diferentes precios. Para fijar el valor del costo de la mercancía por este método se

toma el valor de la mercancía del inventario inicial y se le suman las compras del periodo, después se divide por la cantidad de unidades del inventario inicial más las compradas en el periodo.

Ejemplo:

Inventario inicial 10 Unid. Costo 45,00 Total Bs. 450,00, Compras 30 Unid. Costo 50,00 Total Bs. 1.500,00 Cantidad total 40 Unid. Bs. 1.950,00 Ventas periodo 35 Unid. Inventario final 5 Unid.

Promedio ponderado

Valor total = Bs. 1.950,00

Cantidad total = 40

El valor promedio del costo por artículo es de Bs. 48,75

El valor del inventario final = 5 Unid. * Bs.48,75 = 243,75

El inventario final queda valorado al costo promedio mercancía en existencia.

- **Método PEPS o FIFO**

Aplicándolo a las mercancías significa que las existencias que primero entran al inventario son las primeras en salir del mismo, esto quiere decir que las primeras que se compran, son las primeras que se venden.

Ejemplo:

Inventario inicial 10 Unid. Costo 45,00 Total Bs. 450,00, Compras 30 Unid. Costo 50,00 Total Bs. 1.500,00 Cantidad total 40 Unid. Bs. 1.950,00 Ventas periodo 35 Unid. Inventario final 5 Unid.

Valor del inventario final = 5 Unid. * Bs. 50,00 = Bs. 250,00

El inventario final queda valorado al costo de la última mercancía comprada.

- **Método UEPS o LIFO**

Este método tiene como base que la última existencia en entrar es la primera en salir. Esto es que los últimos adquiridos son los primeros que se venden.

Ejemplo:

Inventario inicial 10 Unid. Costo 45,00 Total Bs. 450,00, Compras 30 Unid. Costo 50,00 Total Bs. 1.500,00 Cantidad total 40 Unid. Bs. 1.950,00 Ventas periodo 35 Unid. Inventario final 5 Unid.

Valor del inventario final = 5 Unid. * Bs. 45,00 = Bs. 225,00

El inventario final queda valorado al costo de la primera mercancía en existencia.

Tipos de inventarios

Los inventarios son importantes para los fabricantes y comerciantes en general, y varía ampliamente entre los distintos grupos de industrias. La composición de esta parte del activo es una gran variedad de artículos, y es por eso que se han clasificado de acuerdo a su utilización en los siguientes tipos:

- Inventarios de Mercancía
- Inventarios de Materia Prima
- Inventarios de Producción en Proceso
- Inventarios de Productos Terminados
- Inventarios de Materiales y Suministros

Inventarios de materias primas: En toda actividad industrial concurren una variedad de artículos (Materias Primas) y materiales, los que serán sometidos a un proceso para obtener al final un artículo terminado o acabado. A los materiales que intervienen en mayor grado en la producción se les considera "Materia Prima", ya que su uso se hace en cantidades lo suficientemente importantes del producto acabado. La Materia prima, es aquel o aquellos artículos sometidos a un proceso de fabricación que al final se convertirá en un producto terminado.

Inventarios de productos en proceso: El inventario de productos en proceso consiste en todos los artículos o elementos que se utilizan en el actual proceso de

producción. Es decir, son productos parcialmente terminados que se encuentran en un grado intermedio de producción y a los cuales se les aplico la labor directa y gastos indirectos inherentes al proceso de producción en un momento determinado.

Una de las características del Inventario de producción en proceso es que va aumentando el valor a medida que es transformado de materia prima en el producto terminado como consecuencia del proceso de producción.

Inventario de productos terminados: Comprenden estos, los materiales transferidos por el departamento de producción al almacén de productos terminados por haber este alcanzado su grado de terminación total y que a la hora de la toma física de inventario se encuentren aun en los almacenes, es decir, los que todavía no han sido vendidos. El nivel de inventario de productos terminados va a depender directamente de las ventas, es decir, su nivel esta dado por la demanda.

Inventario de repuestos, materiales y suministros: Son todos aquellos productos que hacen posible las operaciones productivas de la empresa, pero no llegan a ser parte del producto final. En el inventario de materiales y suministros se incluye:

- Artículos de consumo destinados para ser usados en la operación de la industria, dentro de estos artículos de consumo los más importantes son los destinados a las operaciones, y están formados por los combustibles y lubricantes, estos en la industria tienen gran significación.

- Los productos de reparación y mantenimiento de maquinarias y aparatos operativos que por su gran volumen necesitan ser controlados adecuadamente, la existencia de estos varían en relación a sus necesidades.

El inventario de repuestos, materiales y suministros de la empresa Manufacturas de Papel C.A. (MANPA) S.A.C.A., es el objeto de estudio de esta investigación.

Técnicas de Almacenamiento de Materiales

El almacenamiento de materiales depende de la dimensión y características de los materiales. Estos pueden exigir una simple estantería hasta sistemas complicados, que involucran grandes inversiones y complejas tecnologías, la elección del sistema de almacenamiento de materiales depende de los siguientes factores:

- Espacio disponible para el almacenamiento de los materiales.
- Tipos de materiales que serán almacenados.
- Número de artículos guardados.
- Velocidad de atención necesaria.
- Tipo de embalaje.

El sistema de almacenamiento escogido debe respetar algunas técnicas imprescindibles del almacenamiento de materiales las cuales se mencionan a continuación:

Carga unitaria: Es un conjunto de carga contenido en un recipiente que forma un todo único en cuanto a la manipulación, almacenamiento o transporte. La formación de cajas unitarias se hacen a través de un dispositivo llamada paleta, que es un estrado de madera esquematizado de diversas dimensiones.

Figura No. 1.



Fuente: Catalogo de Proveedor Serviequip C.A.

Cajas o cajones: Es la técnica de almacenamiento ideal para materiales de pequeñas dimensiones, como tornillos, arandelas, fusibles, rodamientos, entre otros.

Figura No. 2.



Fuente: Catalogo de Proveedor Serviequip C.A.

Estanterías: Es una técnica de almacenamiento destinada a materiales de diversos tamaños y para el apoyo de cajones y cajas estandarizadas. Las estanterías pueden ser de madera o perfiles metálicos, de varios tamaños y dimensiones, los materiales que se guardan en ellas deben estar identificadas y visibles, la estanterías constituye el medio de almacenamiento más simple y económico.

Figura No. 3.



Fuente: Catalogo de Proveedor Serviequip C.A.

Apilamientos: Se trata de una variación de almacenamiento de cajas para aprovechar al máximo el espacio vertical. Las cajas o plataformas son apiladas una sobre otras, obedeciendo a una distribución equitativa de cargas, es una técnica de almacenamiento que reduce la necesidad de divisiones en las estanterías, ya que en la práctica, forma un gran y único estante.

Figura No. 4.



Fuente: Catalogo de Proveedor Serviequip C.A.

La Administración de Inventarios

Es la eficiencia en el manejo adecuado del registro, de la rotación y evaluación del inventario de acuerdo a como se clasifique y que tipo reinventario tenga la empresa, ya que a través de todo esto determinaremos los resultados (utilidades o pérdidas) de una manera razonable, pudiendo establecer la situación financiera de la empresa y las medidas necesarias para mejorar o mantener dicha situación.

La administración de los inventarios depende del tipo o naturaleza de la empresa, no es lo mismo el manejo en una empresa de servicios que en una empresa manufacturera. También depende del tipo de proceso que se use: producción continua, órdenes específicas y montajes o ensambles.

En procesos de producción continua las materias primas se adquieren con anticipación y el producto terminado permanece poco tiempo en el inventario. En procesos de órdenes específicas la materia prima se adquiere después de recibir el pedido o la orden y el producto terminada prácticamente se entrega inmediatamente después de terminado.

En método de producción por proceso de montaje requiere, en general, más inventarios de productos en proceso que los sistemas continuos pero menos que los procesos por órdenes. Si embargo la administración del inventario, en general, se centra en 4 aspectos básicos: 1) cuantas unidades deberían ordenarse (o producirse) en un momento dado?, 2) en que momento debería ordenarse (o producirse) el inventario?, 3) que artículos del inventario merecen una atención especial?, 4) puede uno protegerse contra los cambios en los costos de los artículos del inventarios?

La administración de inventarios consiste en proporcionar los inventarios que se requieren para mantener la operación al costo más bajo posible. El objetivo de la administración de inventarios, tiene dos aspectos que se contraponen: Por una parte, se requiere minimizar la inversión del inventario, puesto que los recursos que no se

destinan a ese fin, se pueden invertir en otros proyectos aceptables que de otro modo no se podrían financiar. Por la otra, hay que asegurarse de que la empresa cuente con inventario suficiente para hacer frente a la demanda cuando se presente y para que las operaciones de producción y venta funcionen sin obstáculos.

Ambos aspectos del objeto son conflictivos, ya que reduciendo el inventario se minimiza la inversión, pero se corre el riesgo de no poder satisfacer la demanda de las operaciones de la empresa. Si se tienen grandes cantidades de inventario, se disminuyen las probabilidades de no poder satisfacer la demanda y de interrumpir las operaciones de producción y venta, pero también se aumenta la inversión.

Costo de Reposición

Valor de los activos a los precios prevalecientes en el año de estudio. Este costo se obtiene mediante la revalorización de los activos adquiridos en periodos anteriores al año de estudio valuados a los precios actuales de un bien igual o similar, es decir, el monto al que costaría, a precios del periodo de estudio, adquirir un activo producido en periodos anteriores. Se llama también valor de los activos a costo de reemplazo.

Almacén de Repuestos

Básicamente es un espacio, recinto, edificio, o instalación donde se suele guardar las partes o repuestos para preparar la entrega de los mismos cuando son requeridos por los usuarios de las operaciones de producción.

Importancia de Almacén de Repuestos

Los distintos cambios de contexto por los que ha atravesado la industria, y particularmente el sector de mantenimiento, han tenido un efecto importante en el inventario de repuestos. El aumento de la automatización industrial y el incremento de la complejidad de los activos físicos hace que el número y la variedad de fallas posibles haya aumentado aceleradamente en los últimos años, por lo que a la par ha aumentado el número de repuestos necesarios para reparar esas fallas.

Es por ello que el almacén de partes y repuestos es de gran importancia para las empresas manufactureras, ya que son las que permiten un proceso constante de las maquinarias evitando paradas que ocasionen disminución de la producción, para poder transformar la materia prima en un bien terminado o acabado, es necesario la maquinaria, ya que sin ella no hay producción.

El objetivo fundamental de los almacenes de repuestos es dar soporte a las tareas de mantenimiento, tanto las planeadas como aquellas no planeadas, evitando paradas de maquinaria por no disponer de los repuestos requeridos.

Sistemas de Control de Almacén

Polimeni J. y otros, (1995), definen: "El logro de un buen control mantiene los costos a un nivel mínimo y la producción de planta en un plan de trabajo constante ininterrumpido".(p.26) Dentro de los almacenes, son muchos los sistemas de tipo de control de inventario que están en uso, tales como:

- **Método Mínimo-Máximo:** se basa en un supuesto de que los inventarios de los materiales tienen niveles mínimos y máximos. Una vez determinadas las cantidades específicas, la cantidad mínima representa el punto del pedido.
- **Pedido Cíclico:** es un método en el que se revisan los materiales disponibles en un ciclo regular o periódico. Los artículos esenciales, tienen ciclos de revisión más cortos que los artículos menos importantes.
- **Sistema de Pedido Automático:** los pedidos se efectúan tan pronto que el nivel del inventario alcanza una cantidad determinada del punto del pedido. En este sistema aplicado con la ayuda de la computadora, con el uso de un Software, se calcula periódicamente las inversiones óptimas de inventarios.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La metodología, como su nombre lo indica estudia los métodos de la ciencia y el conocimiento. Su función principal consiste en proporcionar un conjunto de normas y principios, que de acuerdo a la filosofía positivista, nos aseguran la mejor confiabilidad posible, tanto en los argumentos empleados para demostrar hipótesis, como en las conclusiones.

Uno de los principio de la metodología es que toda afirmación que se hace en una investigación debe ser fundada, esto es, apoyada en bases, tanto lógicas como observables, de tal forma que se puedan verificar los enunciados.

Tipo y Diseño de la Investigación

El presente estudio, se enmarca en la modalidad de Investigación de Campo, de tipo Descriptivo, con apoyo documental y con carácter diagnóstico. Se utilizó la investigación de campo, ya que está deducida a un sector mucho más pequeño de la realidad, aunque este pueda abordar con mayor precisión y seguridad.

Es por ello que los datos de interés serán recopilados en forma directa de la realidad por el investigador para ser objetivo de estudio, analizar, cuantificar y diagnosticar las causas del problema y encontrar una posible solución.

Con respecto al tipo descriptivo de la investigación, se puede decir que se utilizó este tipo de investigación para realizar el análisis de aquellos documentos que conformarán las bases teóricas del estudio, así como los datos emanados de la muestra objeto de estudio.

Con respecto al carácter diagnóstico, este será considerado de suma importancia para determinar la situación actual de la problemática, a fin de conocer los factores que intervienen directa o indirectamente en la misma, esto se realizará mediante la observación directa y a su vez, con el uso de las diversas técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Población y Muestra

El objetivo de la mayoría de las investigaciones científicas es hacer afirmaciones generales, basadas en observaciones relativamente limitadas y específicas acerca de un universo con respecto a una problemática. La población es un conjunto de elementos, cosas, personas para quienes serán válidos los resultados de estudio.

Según lo antes descrito, la población relacionada con el presente estudio, estuvo integrada por el personal que labora en el Almacén de Repuestos de la Empresa Manufacturas de Papel C.A. (MANPA) S.A.C.A. División Higiénicos, la cual suma un total de ocho (08) individuos, de los cuales cinco (5) son almacenistas

que pertenecen a la nómina diaria y trabajan tres (3) turnos rotativos, dos (2) son analistas y pertenecen a la nómina de Empleados con turno normal y uno (1) que cumple la función de Jefe de Almacén. Cabe destacar que estos individuos, poseen un grado de instrucción de bachilleres, estudiantes, técnicos superiores universitarios y superior universitario. Esto es importante para los investigadores, porque permite elaborar un cuestionario y entrevista conforme al grado de instrucción de los mismos y así obtener información más real de lo que sucede en la empresa en estudio.

Con relación a la muestra, se puede decir que ésta es un subconjunto de la población, y se utiliza dicha subdivisión con la intención de que ésta sea más accesible a la investigadora.

En la presente investigación, se utilizó la muestra censal, en la que todos los individuos de la población conforman la muestra del estudio. Se trabajó con este tipo de muestra, debido a que la población fue pequeña por lo tanto fue factible de ser estudiada en su totalidad por los investigadores, por lo tanto, la muestra objeto de estudio estuvo conformada por ocho (8) individuos que trabajan en el Departamento de Almacén de Repuestos de la División Higiénicos de la Empresa Manufacturas de Papel C.A. (MANPA) S.A.C.A.

Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recopilación de los datos provenientes de la muestra de estudio, se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Con relación a la primera de estas, es decir, la encuesta, se puede decir que es una técnica que permite obtener información ofrecida por la muestra del estudio, es decir datos primarios, con el fin de conocer desde la propia realidad el problema en estudio.

Con respecto al Instrumento de recolección de datos, se utilizó el cuestionario, el cual se conoce como uno de los instrumentos más utilizados en la investigación científica, ya que permite responder a una serie de indicadores que permiten conocer la veracidad de una hipótesis o en su defecto, responder a las interrogantes del estudio.

Para el presente estudio, se diseñó un (1) instrumento de recolección de datos, el cual estuvo dirigido al Personal del almacén de Repuestos de la empresa Manufacturas de Papel C.A. (MANPA) S.A.C.A. División Higiénicos, el mismo, constó de diecinueve (19) ítems con características cerradas, respondiendo a las alternativas “Siempre”, “Casi Siempre”, “A Veces” y “Nunca”.

Adicionalmente, se utilizó un guión de entrevista, el cual fue aplicado al Jefe del Almacén de Repuestos de la División Higiénicos de la empresa Manufacturas de Papel C.A. (MANPA) S.A.C.A., este guión estuvo estructurado con preguntas

abiertas de respuestas múltiples, para obtener información detallada y de relevancia para la investigación.

Validez y Confiabilidad del Instrumento

La validación del instrumento, es un procedimiento el cual, mediante la aprobación de los expertos, se podrá o no aplicar un instrumento de recolección de datos. La validación, es el paso inicial para que el investigador pueda ejecutar la recolección de datos.

En este caso, los expertos que se encargarán de dar la validación del instrumento serán cinco (5): dos (2) del área metodológica, y tres (3) que se relacionan con la especialidad.

Para la evaluación y modificación de los ítems del instrumento validado por los expertos, se tomarán los siguientes criterios:

- Si un experto está en desacuerdo con el ítem, este se modifica.
- Si dos expertos están en desacuerdo con el ítem, este se reformula.
- Si tres expertos están en desacuerdo con el ítem, este se cambia.
- Si tres expertos están de acuerdo con el ítem, este se deja igual.

Una vez realizada la modificación del instrumento, siguiendo los criterios de los expertos, se procederá a la confiabilidad del mismo, ésta se realizará a través de la

prueba piloto, con este procedimiento, se podrá detectar detalles del lenguaje y otros elementos (por lo general de forma y no de contenido), que deban ser modificados antes de su aplicación a la muestra seleccionada. Para calcular la confiabilidad del instrumento, se utilizó la fórmula de Alpha de Cronbach, de la cual se puede obtener los resultados necesarios para demostrar dicha confiabilidad.

$$R_{it} = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum s^2_i}{\sum s^2_t} \right)$$

K = # de ítems

S^2_i = \sum de la correlación de los ítems

S^2_t = # De alternativas al cuadrado.

Los resultados obtenidos después de la aplicación de la fórmula, fueron de 0,89 este coeficiente permite obtener una alta confiabilidad según el rango establecido por Palella y Martins (2006), quienes consideran que “En la medida que el resultado se aproxima a uno (1), se puede asegurar que existe una alta confiabilidad, lo que permitirá elaborar el instrumento final para ser aplicado a la población o muestra seleccionada” (p. 181).

Esto quiere decir, que el instrumento diseñado para ser aplicado a los trabajadores del almacén de repuestos de la empresa Manufacturas de Papel C.A. (MANPA) S.A.C.A., se consideró confiable, ya que el coeficiente obtenido se acercó a uno (1).

Esto permitió a los investigadores constatar dicha confiabilidad, asumiendo que los datos arrojados responderían a las hipótesis, interrogantes y objetivos de la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Presentación del cuestionario y entrevista

A continuación se presenta el análisis de la información recopilada a través del cuestionario y la entrevista, de donde se obtuvo herramientas para realizar la investigación y de esta manera poder responder los objetivos específicos para analizar la situación actual del manejo de control de partes en el almacén de Repuestos de la División Higiénicos de la Empresa Manufacturas de Papel C.A. (MANPA) S.A.C.A.

Se aplicaron los instrumentos, realizándose un cuestionario al personal que labora en el Almacén de Repuestos con la excepción del Jefe al cual se le aplicó una entrevista con la finalidad de ampliar los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario. Estos instrumentos tienen como finalidad recopilar información importante para evaluar y diagnosticar la situación actual del Almacén de Repuestos con respecto al manejo del control de partes.

Análisis general de los instrumentos

A continuación se presentan los análisis de la información recopilada a través de la aplicación del cuestionario y la entrevista referente a los objetivos de la investigación planteados, orientados al análisis del manejo del control de partes en el

Almacén de Repuestos de la División Higiénicos de la Empresa Manufacturas de Papel C.A. (MANPA) S.A.C.A..

Para ello se tomó en principio la construcción de un tabulador general, en donde se pueda vaciar las respuesta a las preguntas formuladas, en cada una de los cuestionarios, luego se realizó un tratamiento estadístico con frecuencias absolutas, identificando las tendencias de los sujetos encuestados, los mismos se ven reflejados en cuadros donde se observan las respuestas de las preguntas realizadas.

Presentación y Análisis de los Resultados

Al realizar la aplicación del Instrumento de Recolección de Datos, se tomó en cuenta ciertos aspectos que fueron relevantes para el criterio de los investigadores, los cuales, estuvieron plasmados en cada ítem del cuestionario que a su vez, dieron respuesta a cada uno de los objetivos, de acuerdo a las siguientes dimensiones:

- Diagnóstico del Control Interno (Ítemes 1,2,3,4,5 y 6).
- Capacitación (Ítemes 7,8,9,10 y 11).
- Control de Inventario (Ítemes 12,13,14 y 15).
- Importancia del Control interno (Ítemes 16,17,18 y 19).

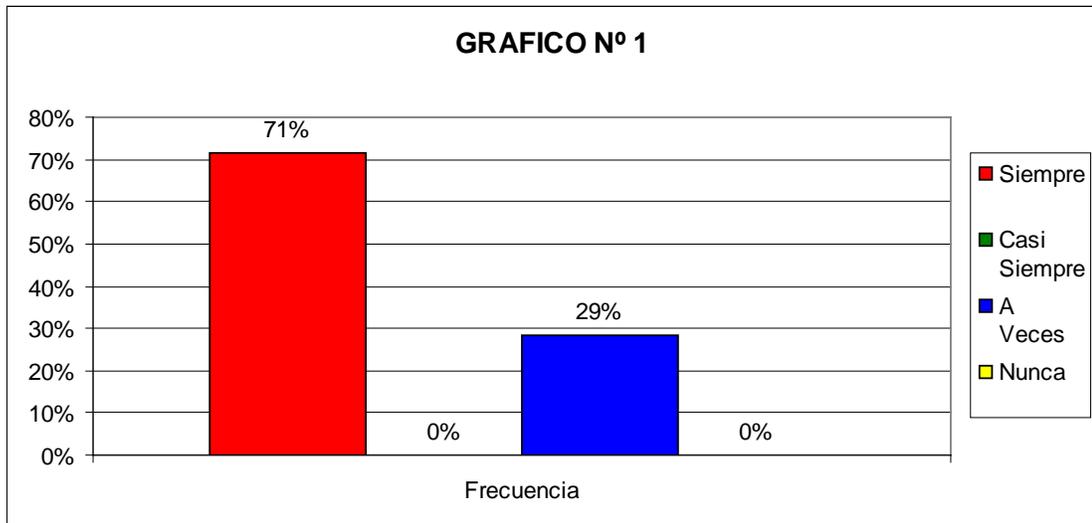
Dimensión: Diagnóstico del Control Interno, analizado a través de los Ítemes 1,2,3,4,5 y 6:

No. 1: ¿Las actividades que se realizan dentro del almacén, se controlan mediante un sistema informático?

Tabla No. 1.

Item	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Nunca		Total	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
1	5	71%	0	0%	2	29%	0	0%	7	100%

Fuente: Base de datos del Investigador.



Fuente: Base de datos del Investigador.

En respuesta a este Item, se pudo conocer que el 71% de la muestra indicó que siempre utilizan un sistema informático, sin embargo, el 29% señaló que a veces lo utilizan, lo cual quiere decir, que la mayoría de las actividades dentro del almacén son registradas en un sistema de base de datos.

Es importante explicar que el área de Almacén de repuestos utiliza un sistema ERP (Enterprise Resource Planning), el cual es un sistema de información gerencial que integra muchas de las prácticas de los negocios asociados con las operaciones de producción y gestión denominado BPCS (Business Planning and Control System) este posee un módulo para el manejo de los diferentes inventarios de la empresa donde se cargan cada una de las transacciones que se procesan, para controlar entradas y salidas de los inventarios, para llevar un control administrativo que posteriormente actualizará el módulo contable.

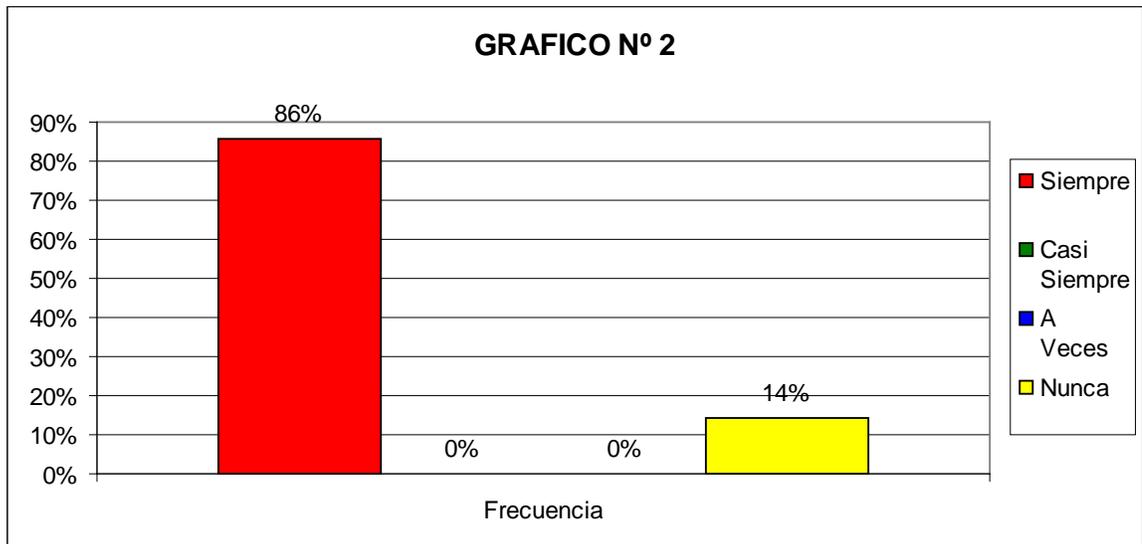
Siguiendo este orden de idea el personal del almacén emite a través de este sistema las solicitudes de compra de acuerdo a los niveles mínimos y máximos de inventario y por necesidades de mantenimientos de máquinas, cabe destacar que los almacenistas utilizan el sistema solo para consultar ubicaciones y existencias, ya que su función principal es despachar partes o repuestos a las diferentes áreas de la planta, sin embargo, la responsabilidad de las actualizaciones del Inventario y emisión de las solicitudes de compra corresponde a los analistas y al jefe del departamento.

No. 2: ¿Tiene conocimiento de la normativa de la empresa relacionada con el manejo de almacén?

Tabla No. 2.

Item	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Nunca		Total	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
2	6	86%	0	0%	0	0%	1	14%	7	100%

Fuente: Base de datos del Investigador.



Fuente: Base de datos del Investigador.

Analizando los datos de este Item, los resultados obtenidos muestran que el 86% de los trabajadores del almacén siempre tienen conocimiento de la normativa de la empresa con respecto al manejo del almacén, por otro lado el 14% indicó que nunca conocen estas normativas por estar relativamente nuevos en la empresa, por

consiguiente la mayoría del personal conoce las normas y políticas establecidas en su área, las cuales mencionamos a continuación:

- Para despachar una parte o repuesto se recibe un formulario llamado Solicitud y/o devolución de material, el cual debe estar debidamente autorizado por el Jefe, Supervisor o Analista encargado del área solicitante.
- La recepción del material se hace cuando la orden de compra está elaborada y autorizada por el Jefe del departamento de compras y/o la Gerencia de Contraloría según el caso, respetando las especificaciones que contiene la orden de compra, tales como: cantidad y características del material entre otras.
- Para realizar una transferencia a otra división de la empresa, el formato utilizado es el de Transferencia de Inventario, este debe estar autorizado por el Jefe del Almacén y el Gerente de Contraloría.
- Los trabajadores del Almacén deben utilizar los implementos de seguridad requeridos en el área tales como: botas de seguridad, guantes de carnasa para la manipulación de partes filosas o material cortante, cuchillas, mascarillas, etc. De igual forma cumplir con las indicaciones de acceso y traslado dentro de la planta, generalmente emitidas por el Departamento de Seguridad Integral.

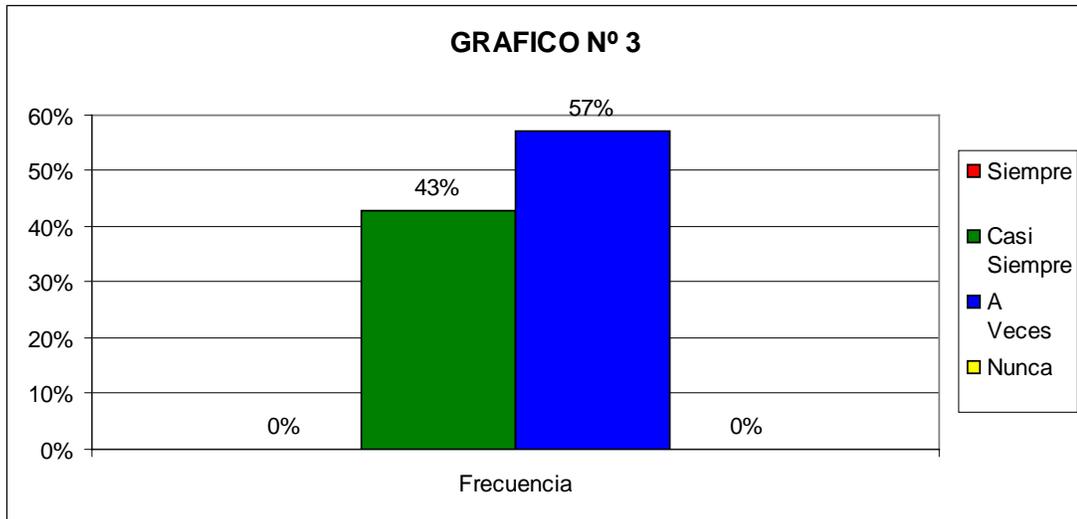
- Para el almacenamiento de las partes y repuestos se debe mantener el orden y limpieza para facilitar su despacho e inventario físico.
- Para la emisión de solicitudes de compra solo se debe requerir lo necesario para evitar altos volúmenes de inventario, considerando el movimiento y los mínimos y máximos establecidos dependiendo el tipo de material.
- El acceso al Almacén de Repuestos para los usuarios se permite solamente en compañía del personal del almacén, considerando que hay usuarios que requieren verificar las especificaciones del material antes de solicitarlo formalmente.

No. 3: ¿Existen medidas y controles de seguridad para evitar faltantes en el Almacén?

Tabla No. 3.

Item	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Nunca		Total	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
3	0	0%	3	43%	4	57%	0	0%	7	100%

Fuente: Base de datos del Investigador.



Fuente: Base de datos del Investigador.

De este gráfico se pudo observar que el 57% sostuvo que a veces se tienen controles de seguridad que evitan los faltantes de inventario dentro del almacén y el 43% restante señaló que casi siempre se lleva a cabo dicho control de seguridad. Estos porcentajes indican que efectivamente no hay regularidad en la aplicación de controles que eviten la desaparición (robo) de los repuestos contenidos en dicho almacén.

Lo que evidencia, que hay deficiencia de controles de seguridad que eviten los faltantes de Inventario, motivado al gran volumen, variedad de códigos y cantidad de piezas que se encuentran distribuido físicamente en las nueve (9) áreas del Almacén de Repuestos. Estos faltantes son determinados cuando se realizan periódicamente tomas físicas de inventario coordinados por el departamento de Costos,

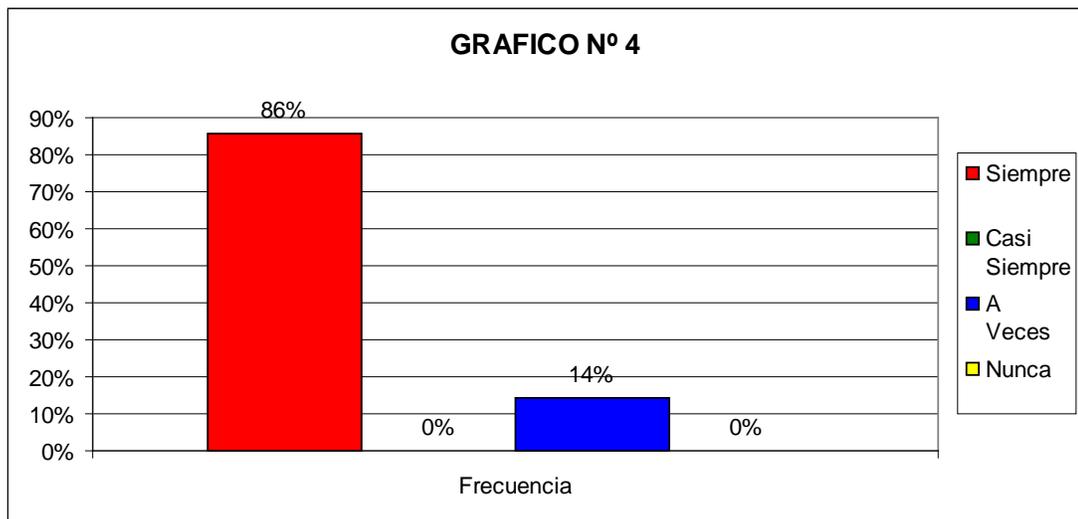
adicionalmente son detectados por el personal de Almacén de Repuestos al momento de ser requerido una parte o repuesto.

No. 4: ¿Cuándo va a buscar una parte o repuesto es de fácil ubicación?

Tabla No. 4.

Item	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Nunca		Total	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
4	6	86%	0	0%	1	14%	0	0%	7	100%

Fuente: Base de datos del Investigador.



Fuente: Base de datos del Investigador.

Un porcentaje elevado (86%) de los encuestados afirma que siempre es fácil ubicar una parte o repuesto dentro del Almacén, lo cual indica que el personal del

almacén considera que localizar los materiales dentro del mismo no se le dificulta, esto se debe a que toda parte o repuesto dentro del almacén tiene un código de ubicación que permite facilitar su localización, los 8 dígitos del código indican: Número del Almacén, estante, nivel del estante y posición en el estante, de tal manera que al momento de almacenarlo o despacharlo se ubique con facilidad, así mismo, el personal del almacén puede ubicar un repuesto a través de la consulta de códigos en el sistema informático.

Por otro lado, el 14% de la muestra acotó que a veces se ubica con facilidad ya que existen casos de partes o repuestos que por su gran tamaño o cantidad de piezas se colocan fuera del lugar que le corresponde, es decir, fuera del estante donde va situado, a estos se les identifica su ubicación colocándoles una nota, lo que ocasiona confusión en la búsqueda del material y en ocasiones desconocimiento del almacenista de su existencia al momento de ser despachado. Esto se corrobora cuando el autor Álvarez, 2000, en su texto señala que para lograr la ubicación rápida de un producto, es necesario considerar el espacio físico que ocupa un almacén, será un factor determinante en el adecuado manejo y preservación de los materiales que se almacenan, este debe considerarse dentro de los límites lógicos ajustándose a necesidades reales de la empresa, al tipo de mercancía, al sistema de distribución y a las disponibilidades financieras de las compañías.

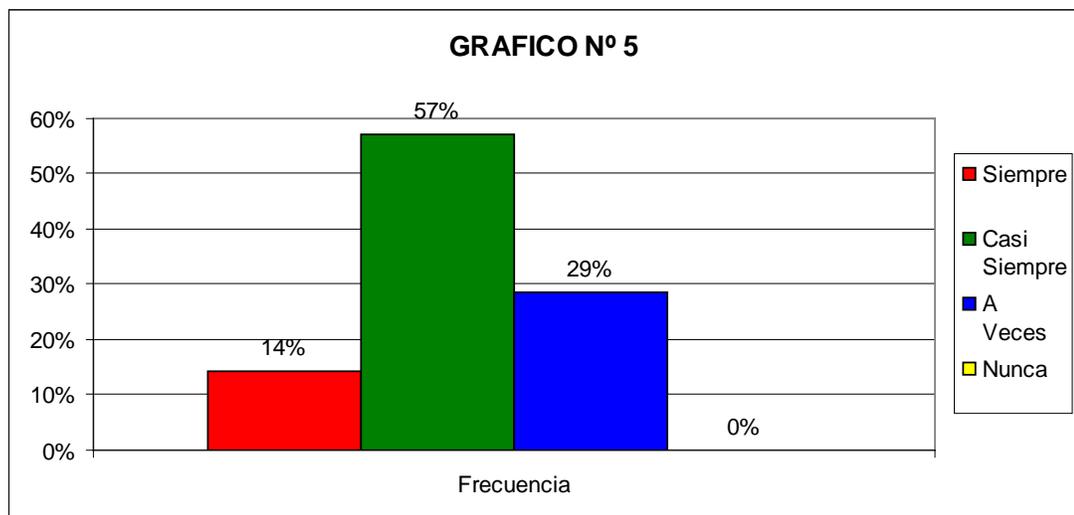
Sin embargo, es importante acotar la información obtenida a través de la entrevista complementaria aplicada al Jefe del Almacén de repuestos, donde se determinó que ubicar una parte o repuesto dentro del almacén es fácil pero no es rápido, debido a la distribución física del almacén el cual está dividido en nueve (9) áreas físicas ubicadas en diferentes lugares de la planta.

No. 5: ¿El departamento de Compras gestiona las requisiciones de forma inmediata?

Tabla No. 5.

Item	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Nunca		Total	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
5	1	14%	4	57%	2	29%	0	0%	7	100%

Fuente: Base de datos del Investigador.



Fuente: Base de datos del Investigador.

Las respuestas obtenidas para esta interrogante reflejó los siguientes resultados: el 57% de los encuestados señalaron que casi siempre el departamento de Compras gestiona las requisiciones de forma inmediata, mientras que el 29% opinó que a veces y el resto representando un 14% dicen que siempre son gestionadas rápidamente, cabe señalar que aunque los resultados demuestran que la gestión de compras es inmediata, en ocasiones se puede ver afectada por los siguientes factores:

- El desconocimiento de las especificaciones o características de los materiales requerido por parte del personal de mantenimiento y/o del almacén, al momento de realizar la solicitud a compras del mismo.
- La existencia de normativas exigidas por CADIVI y procedimientos en las aduanas para la nacionalización en el caso de las partes y repuestos importados, que ocasiona retraso en las fechas requeridas de entrega de estos materiales.
- El incumplimiento de los proveedores nacionales.
- Cuando la parte o repuesto solicitada debe ser de una marca específica, que no es de fácil ubicación en el mercado, genera mayor tiempo para su adquisición.

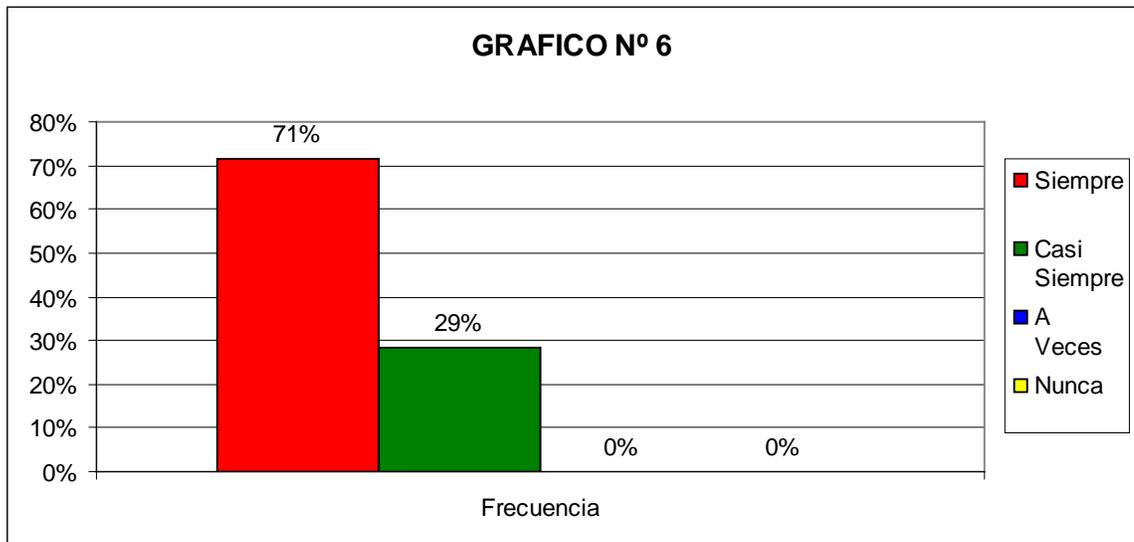
Es importante acotar que las emergencias presentadas en la planta son atendidas de manera inmediata por el departamento de compras.

No. 6: ¿No ubicar rápidamente una parte o repuesto dentro del almacén afecta los niveles de producción de la empresa?

Tabla No. 6.

Item	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Nunca		Total	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
6	5	71%	2	29%	0	0%	0	0%	7	100%

Fuente: Base de datos del Investigador.



Fuente: Base de datos del Investigador.

De acuerdo a la pregunta aplicada a los encuestados, se comprobó que el 71% considera que al no poder ubicar un repuesto o parte en el almacén, afecta en forma negativa los niveles de producción, debido a que se producen paradas en las

maquinarias lo que directamente tiene que ver con la producción, y el 29% cree que no necesariamente se afecta a la producción, debido a que en ocasiones suelen ser repuestos que no afectan el funcionamiento de la maquinaria.

En tal sentido el Almacén de Repuestos como departamento de servicio debe disponer de todos los repuestos o partes que sean solicitados para un mantenimiento correctivo o planificado, de lo contrario genera pérdidas en la producción, ya que la maquina queda parada por falta del mismo.

El mantenimiento correctivo es aquel que se ocupan de la reparación una vez que se ha producido el fallo y el paro súbito de la maquina o instalación y el mantenimiento preventivo o planificado surge de la necesidad de rebajar el correctivo, son actividades programadas de inspecciones, ajustes, reparaciones, análisis, limpieza, lubricación, calibración, que deben llevarse a cabo en forma periódica en base a un plan establecido.

Aunado a esto, para mantener las máquinas operativas en funcionamiento, el personal de mantenimiento en ocasiones utiliza partes de otros repuestos para resolver fallas presentadas, lo que ocasiona, el registro de consumos irreales afectando los niveles de máximos y mininos de inventario, entre otros.

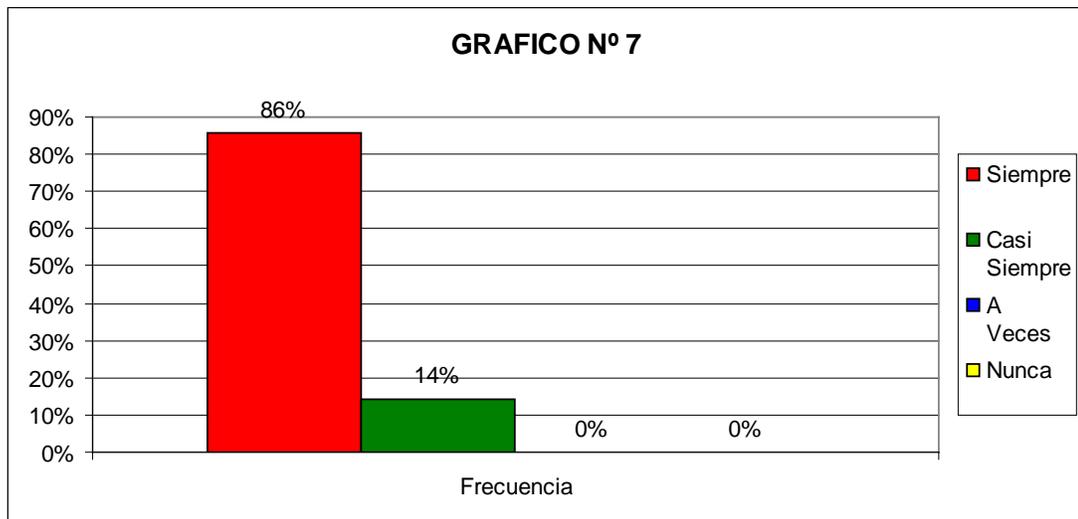
Dimensión: Se diseñaron 5 ítems que buscaron conocer la opinión de los encuestados acerca del proceso de Capacitación, analizado a través de los ítems 7, 8, 9, 10 y 11:

No. 7: ¿Cuándo ingresa personal nuevo en el área de almacén de Repuestos, se le aplican programas de adiestramiento para que desempeñen mejor sus funciones?

Tabla No. 7.

Item	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Nunca		Total	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
7	6	86%	1	14%	0	0%	0	0%	7	100%

Fuente: Base de datos del Investigador.



Fuente: Base de datos del Investigador.

En respuesta a este Item, se pudo conocer que el 86% de la muestra indicó que siempre reciben adiestramiento, sin embargo, el 14% señaló que la capacitación no se hace regularmente, sin embargo, el análisis arrojó que el adiestramiento si se efectúa, lo que refleja que a los nuevos ingresos al almacén se les forma para el cumplimiento de las funciones a desempeñar.

Por consiguiente, el personal que ingresa en el Almacén de Repuestos, para el caso de los Almacenistas que laboran por turnos rotativos, se le da un adiestramiento durante los tres (3) meses del período de prueba en turno normal y al momento de quedar fijo en el organización comienzan a rotar a partir del 1er. Turno con la finalidad de que al llegar al 3er. turno hayan obtenido mas habilidades y conocimientos.

En el caso de los Analistas se les da una inducción detallada de las normas y procedimientos del almacén para el control del mismo y se le adiestra sobre el sistema informático.

En referencia a lo anterior, el adiestramiento permite a la organizaciones mejorar la eficiencia de sus trabajadores, elevar su calidad de vida y productividad, así mismo se puede decir que el adiestramiento consiste en mejorar las actitudes y aptitudes del recurso humano permitiéndole detectar aquellas áreas que presente deficiencia en la organización.

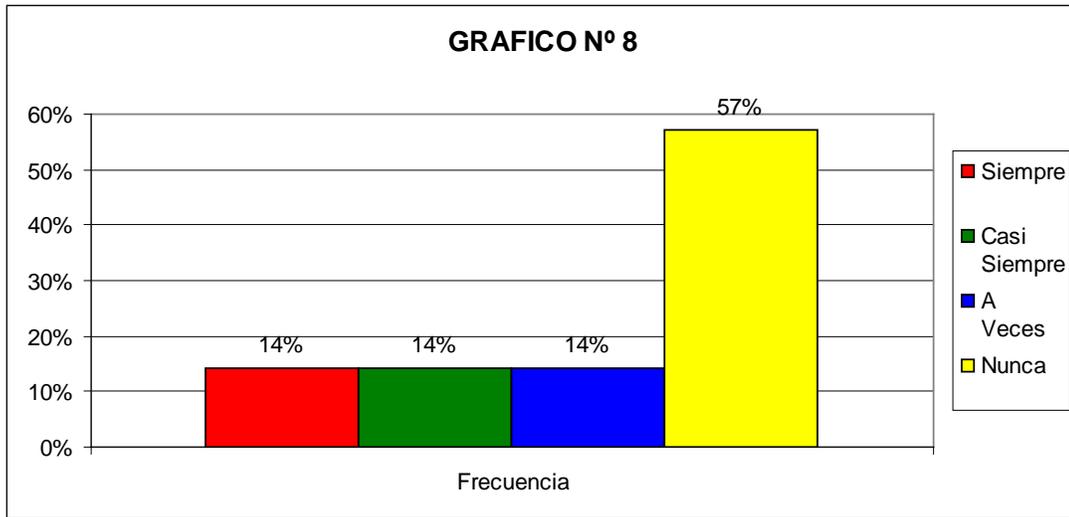
Cada vez es más necesario que las empresas implanten programas de adiestramiento que a través de estos les permita a sus trabajadores satisfacer sus objetivos personales, laborales y de esta manera la empresa cuente con un personal altamente calificado, por medio del aumento de la productividad, la planificación de carrera y la calidad de vida de los mismos. Lo relevante es que los programas de adiestramiento faciliten a todo el personal de la empresa la oportunidad de aprender a superarse y desarrollar su talento dentro de la organización.

No. 8: ¿Antes de aplicar el programa de adiestramiento, se le pregunta acerca de sus inquietudes y necesidades como trabajador del almacén?

Tabla No. 8.

Item	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Nunca		Total	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
8	1	14%	1	14%	1	14%	4	57%	7	100%

Fuente: Base de datos del Investigador.



Fuente: Base de datos del Investigador.

Considerando las respuestas del Item 8 del instrumento, se conoció que el 57% señaló que nunca se les pregunta acerca de sus inquietudes para laborar dentro del almacén, el 14% dice que siempre, el 14% que casi siempre y el 14% que a veces, esto indica que a la mayoría de los encuestados, no se les pregunta sus inquietudes y necesidades para trabajar en el almacén, ya que al momento del ingreso del personal se le da el adiestramiento correspondiente a las funciones que van a desempeñar según la descripción de su cargo, ignorándose las inquietudes del personal del almacén lo que conlleva a una desmotivación.

Por tal motivo existe la necesidad de involucrar al personal en el proceso de adiestramiento considerando sus necesidades e inquietudes y las cosas que puedan aportar positivamente en la adaptación del nuevo personal al almacén.

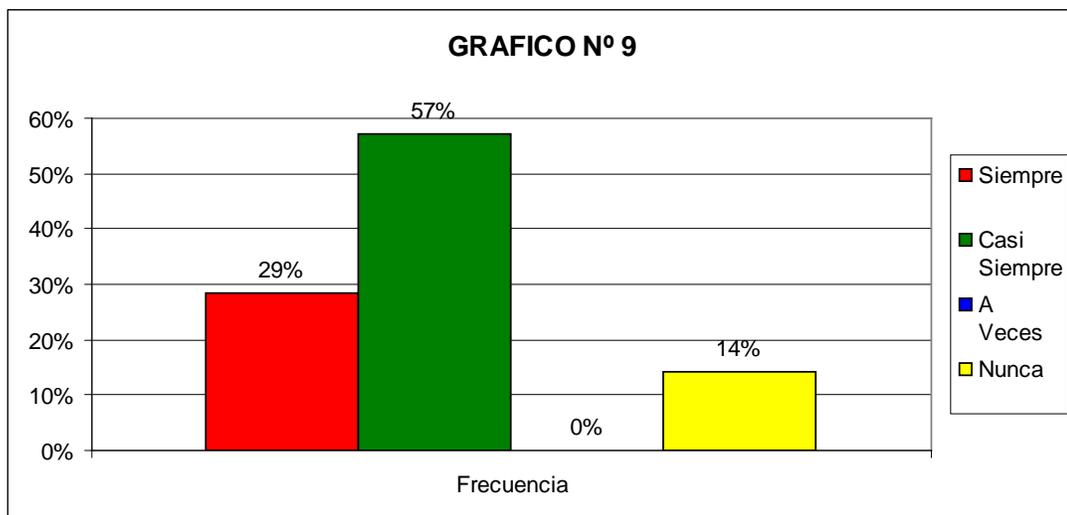
Goleman (1999), en su texto establece que, los trabajadores del futuro necesitarán seguir participando en cursos de formación y adquiriendo habilidades a lo largo de sus vidas como personas capaces de aprender en cualquier lugar y en cualquier momento, o a pesar de cualquier circunstancia, es probable que, con el tiempo acumulen esos conocimientos, los pongan en práctica, sean personas más satisfechas y se sientan realizadas tanto personal como organizacionalmente. (p. 82).

No. 9: ¿El adiestramiento que recibe satisface los requerimientos hechos por los trabajadores?

Tabla No. 9.

Item	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Nunca		Total	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
9	2	29%	4	57%	0	0%	1	14%	7	100%

Fuente: Base de datos del Investigador.



Fuente: Base de datos del Investigador.

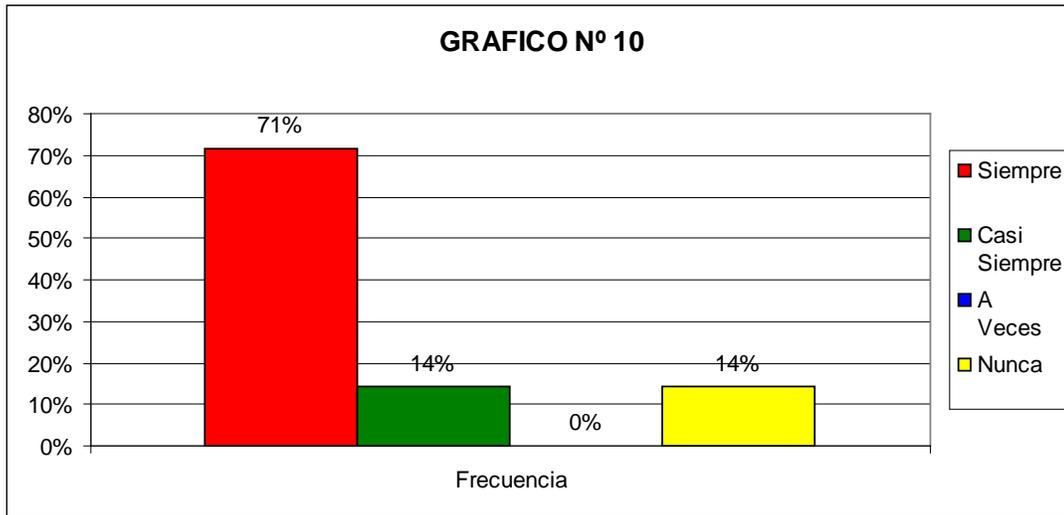
En los datos suministrados por la muestra para este ítem, se pudo conocer que el 57% de los encuestados indicó que el adiestramiento que reciben casi siempre satisface sus requerimientos como trabajadores, mientras que el 29% señaló que siempre satisface sus requerimientos y el 14% opinó que nunca, por tal razón, se puede decir que la mayoría de los trabajadores del almacén se sienten satisfechos con el programa de adiestramiento, ya que les permite adquirir las herramientas necesarias tanto en lo teórico como en lo práctico para desempeñarse de forma efectiva dentro del almacén. Por lo tanto, sus funciones no se ven limitadas a la experiencia y conocimientos previos que estos poseen.

No. 10: ¿El programa de adiestramiento permite adquirir los conocimientos necesarios para desempeñarse dentro del almacén?

Tabla No. 10.

Item	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Nunca		Total	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
10	5	71%	1	14%	0	0%	1	14%	7	100%

Fuente: Base de datos del Investigador.



Fuente: Base de datos del Investigador.

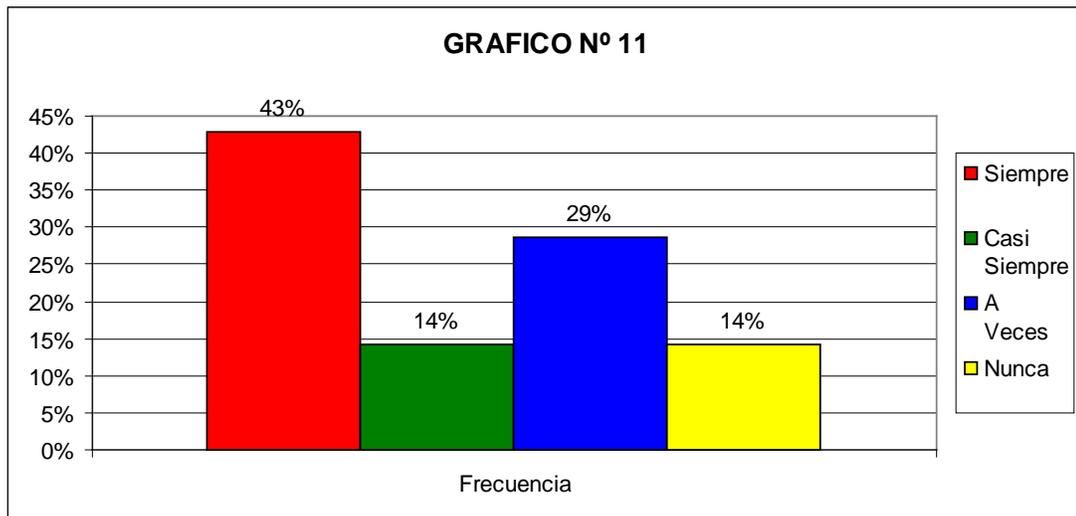
Las respuestas emitidas por los encuestados permitieron a los investigadores observar que es bueno el programa de capacitación, ya que se conoció que el 71% indicó que siempre el programa de adiestramiento permite adquirir conocimientos para manejar el almacén y realizar las actividades internas del mismo, el 14% indicó que casi siempre y el 14% restante opino que nunca, esto quiere decir que el personal del almacén adquiere los conocimientos necesarios para desarrollar las funciones inherentes a su cargo.

No. 11: ¿Considera necesario adiestrar constantemente a los trabajadores del almacén de repuestos?

Tabla No. 11.

Item	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Nunca		Total	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
11	3	43%	1	14%	2	29%	1	14%	7	100%

Fuente: Base de datos del Investigador.



Fuente: Base de datos del Investigador.

Con respecto al último ítem de esta dimensión, el cual trató sobre capacitación, específicamente si era necesario adiestrar constantemente a los trabajadores del almacén de repuestos, el 43% de la muestra respondió que siempre, el 29% opina que a veces, el 14% dice que casi siempre y el otro 14% opina que nunca, a pesar que la mayoría opinó que si, se puede concluir que no es necesario ya

que con el adiestramiento inicial y su práctica es suficiente para ejecutar eficazmente la funciones de su cargo, de notarse alguna falla se corrige explicando los procedimientos y control del inventario de nuevo.

Sin embargo es necesario que sean adiestrados en otros programas diferentes a la parte técnica e involucrarlos en áreas más personales que tengan que ver con motivación, trabajo en equipo, entre otros.

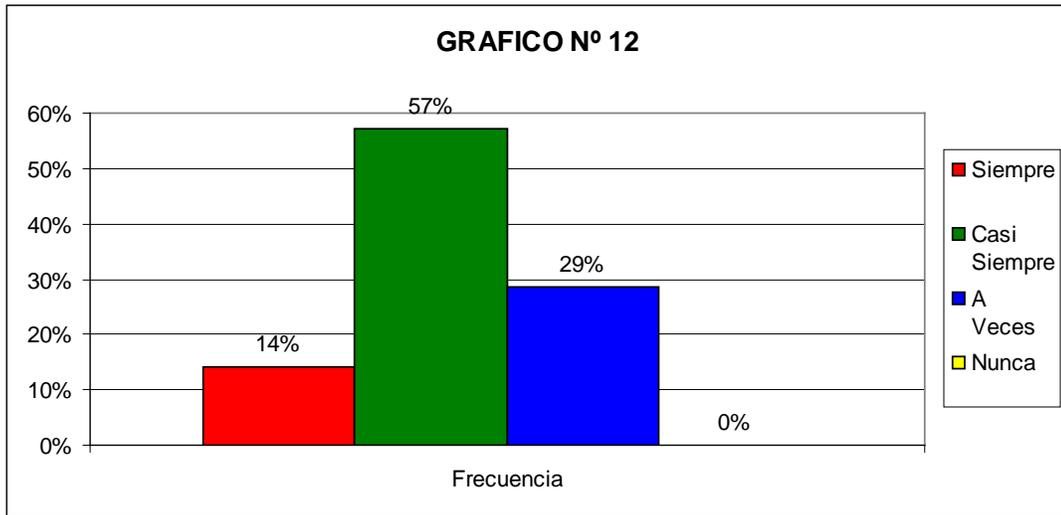
Dimensión: Control de Inventario, analizado a través de los Ítemes 12, 13, 14, y 15:

No. 12: ¿Cree que la cantidad de personas que labora en el Almacén de Repuestos es suficiente para realizar todas las funciones del mismo?

Tabla No. 12.

Item	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Nunca		Total	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
12	1	14%	4	57%	2	29%	0	0%	7	100%

Fuente: Base de datos del Investigador.



Fuente: Base de datos del Investigador.

En este Item se mide la necesidad de personal en el área de almacén de repuestos y se obtuvo que el 14% de la muestra dijo que siempre son suficientes la cantidad de personas en el almacén y el 57% consideró que casi siempre es suficiente el personal, por otro lado el 29% dijo que a veces es suficiente el número de trabajadores en esta área, por lo tanto, es necesario explicar que en los turnos 1ro. y 2do. existe mayor movimiento en las operaciones del almacén y los mantenimientos planificados se realizan en el 1er. turno, mientras que el 3er. turno es de menor movimiento.

A pesar que los resultados arrojan la necesidad de mas personas en esta área de almacén, es conveniente indicar que para realizar los mantenimientos planificados de gran volumen, la Gerencia de Mantenimiento debe informar con anticipación que

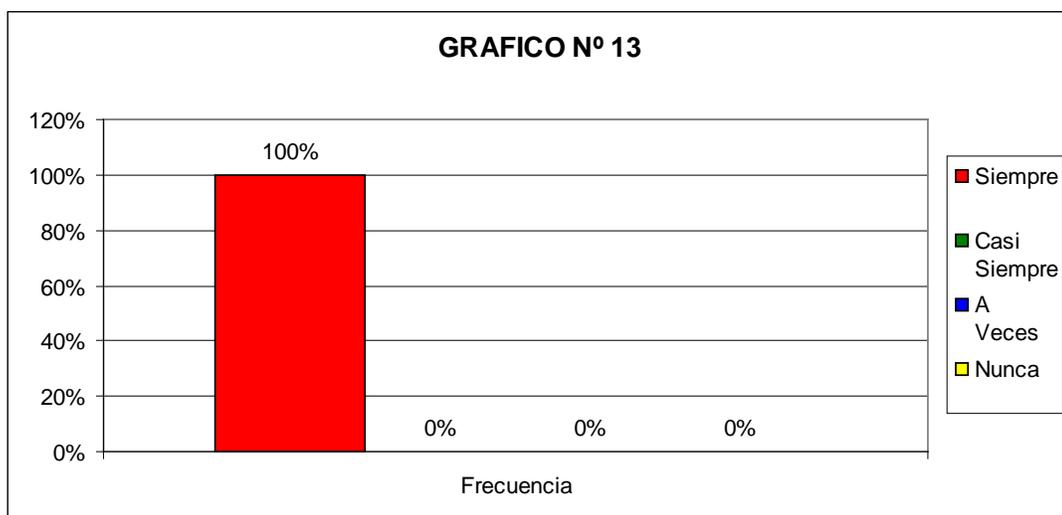
requieren un personal adicional, el cual se puede cubrir con el almacenista del 2do. turno que trabajaría en 1er. Turno en sobre tiempo, y de esta manera el servicio a prestar por el almacén cumpliría con los requerimientos del área de mantenimiento, sin la necesidad de contratar más personal.

No. 13: ¿Los formularios para control de entradas y salidas de partes y repuestos dentro del almacén son llenados en el momento en que se origina el movimiento?

Tabla No. 13.

Item	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Nunca		Total	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
13	7	100%	0	0%	0	0%	0	0%	7	100%

Fuente: Base de datos del Investigador.



Fuente: Base de datos del Investigador.

Cuando se les preguntó si los formularios para el control de entradas y salidas de partes y repuestos dentro del almacén son llenados en el momento en que se origina el movimiento, se pudo determinar que el 100% de la muestra respondió que siempre, significando esto que se cumple con la normativa existente sobre el llenado de los formularios en el momento en que se realizan las transacciones de entradas y salidas dependiendo el caso, entre ellas mencionamos los consumos (despachos), las compras (recepciones), las devoluciones y transferencias entre divisiones. Estos formatos sirven de soporte para el registro de la transacción correspondiente en el sistema informático que posteriormente será costado por el departamento de costos.

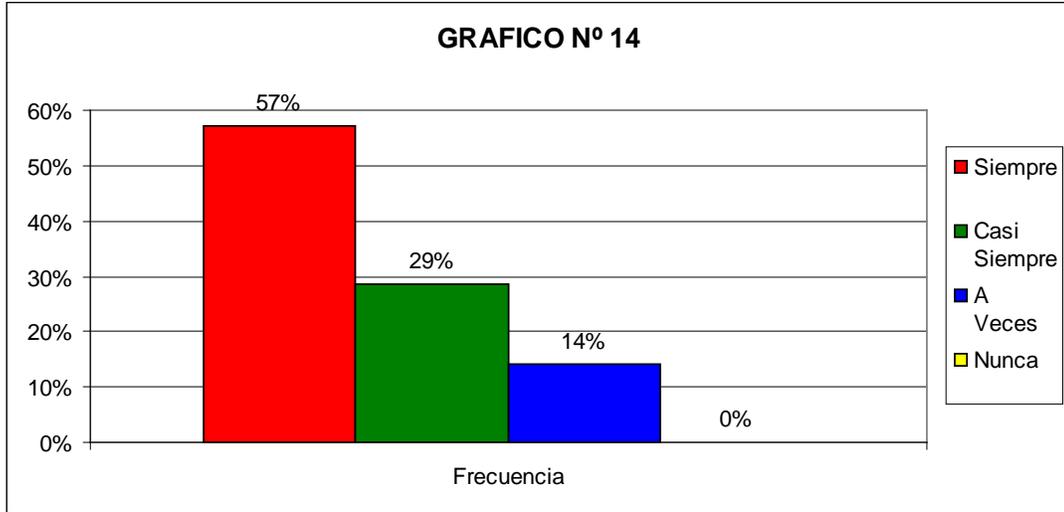
Cabe destacar que solo en los turnos (1ro. y parte del 2do.), son los que cuentan con dos (2) analistas que son las personas responsables de darle entrada y salida a los inventarios a nivel de sistema informático, lo que evidencia la debilidad de la falta de control en el 3er. turno.

No. 14: ¿La distribución de partes y repuestos dentro del almacén permiten almacenarlos con facilidad?

Tabla No. 14.

Item	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Nunca		Total	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
14	4	57%	2	29%	1	14%	0	0%	7	100%

Fuente: Base de datos del Investigador.



Fuente: Base de datos del Investigador.

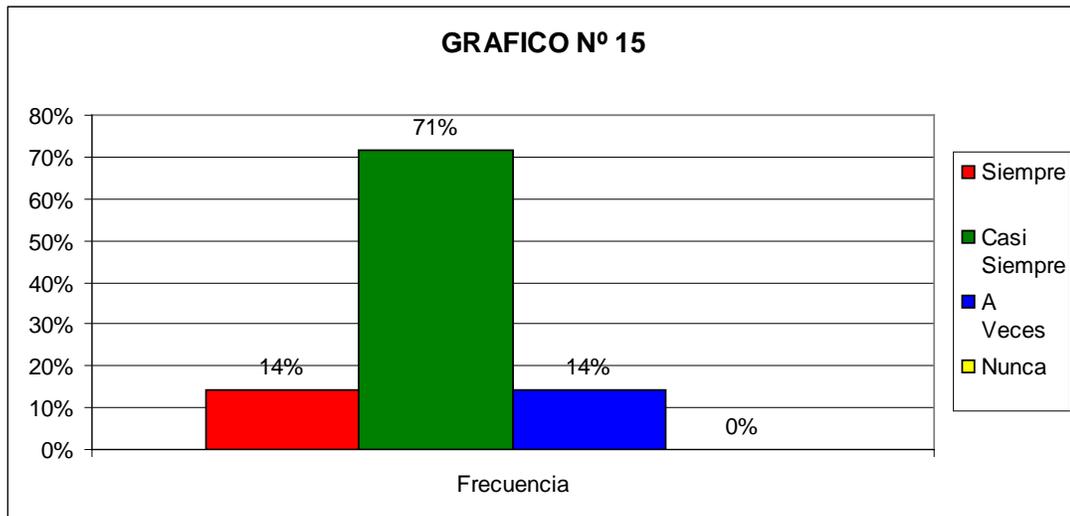
La mayoría representada por el 57% opinó que siempre la distribución del almacén permite almacenar las partes y repuestos con facilidad, el 29% dijo que casi siempre y el 14% que a veces, sin embargo, la distribución de partes y repuestos del almacén se ve afectada por las distancias que existen entre una y otra área física de los materiales, así como también existen partes y repuestos de gran tamaño y volumen ubicados en la parte superior de los estantes que para ser almacenados requieren de la utilización de un montacarga, y en ocasiones se necesita utilizar grúas eléctricas para ubicarlos en lugares altos o incluso en un 2do. Piso del almacén por ocupar actualmente esa ubicación, por tal motivo es inadecuada la forma en que están ubicadas las partes y repuestos.

No. 15: ¿El material recibido de los proveedores siempre cumple con las especificaciones solicitadas en la orden de Compra?

Tabla No. 15.

Item	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Nunca		Total	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
15	1	14%	5	71%	1	14%	0	0%	7	100%

Fuente: Base de datos del Investigador.



Fuente: Base de datos del Investigador.

A través del gráfico se puede determinar que el 71% de la muestra señaló que casi siempre las partes o repuestos recibidas de los proveedores cumplen con las especificaciones indicadas en la orden de compra, el 14% dijo que siempre, y el otro

14% opinó que a veces se cumplen con las especificaciones indicadas en la orden de compra. Sin embargo, en ocasiones se reciben equivalencias de las partes y repuestos, las cuales son aprobadas por los usuarios del área correspondiente.

En consecuencia esta aprobación se registra en un formulario denominado Aprobación de recepción, y se incluyen las equivalencias en las especificaciones del código para facilitar la próxima compra. De no cumplir con las características solicitadas, no se le recibe el material al proveedor.

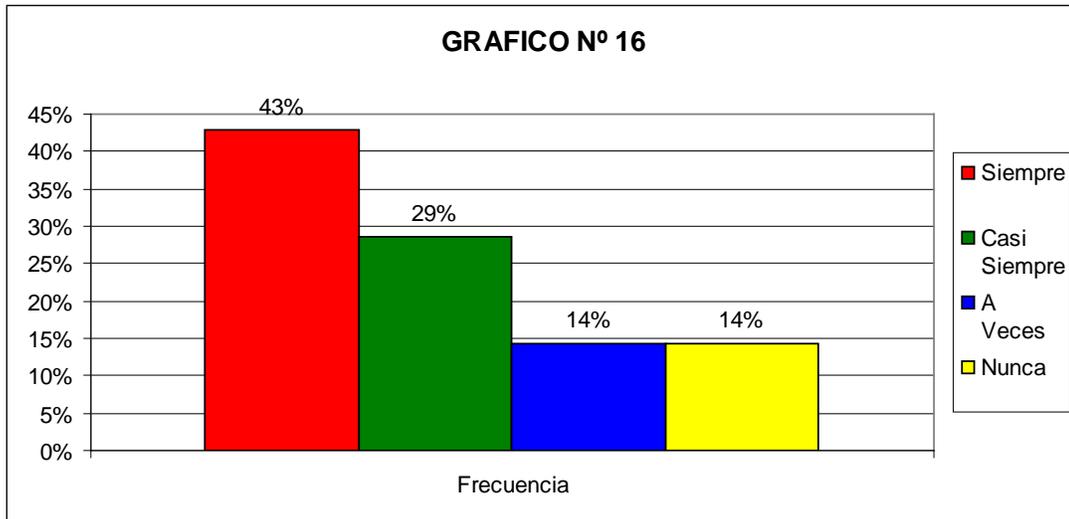
Dimensión: Importancia del Control de Interno, analizado a través de los Items 16, 17, 18, y 19:

No. 16: ¿Se planifican las actividades dentro del almacén siguiendo un cronograma lógico?

Tabla No. 16.

Item	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Nunca		Total	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
16	3	43%	2	29%	1	14%	1	14%	7	100%

Fuente: Base de datos del Investigador.



Fuente: Base de datos del Investigador.

Como se puede verificar en el gráfico anterior el 43% señaló que siempre se planifican las actividades dentro del almacén siguiendo un cronograma lógico, mientras que el 29% indicó que casi siempre, el 14% dijo que a veces y el 14% restante indicó que Nunca, demostrando que se realizan planificaciones lógicas.

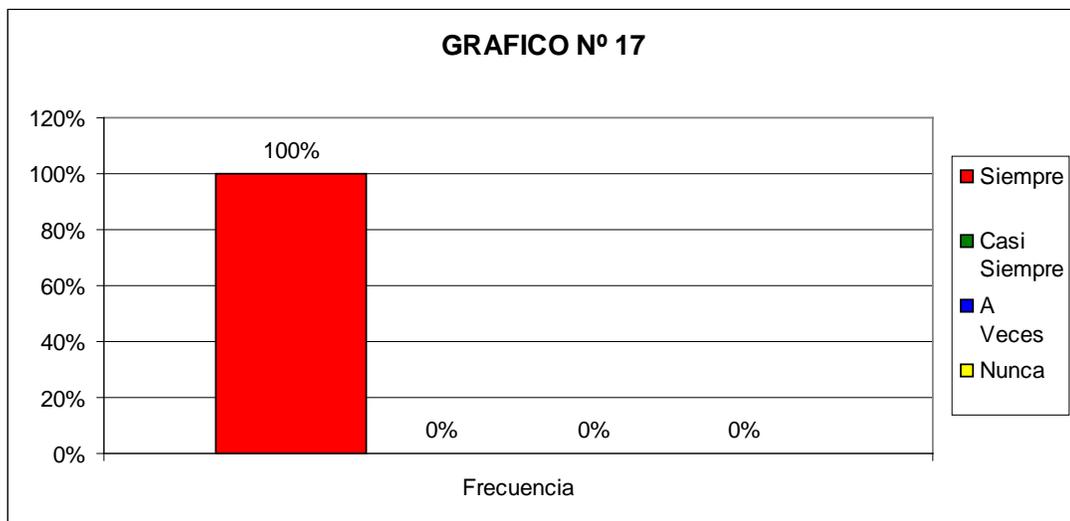
Desde este punto de vista, en el Almacén de repuestos son planificadas las actividades, ya que diariamente se registran todas las transacciones del inventario para mantener la información actualizada en el sistema informático que actualiza el sistema contable y así cumplir con las fechas de cronograma del cierre de mes establecidas por la gerencia, de presentarse paradas de máquinas imprevistas en ocasiones se pierde la planificación ya establecidas, lo que genera realizar una nueva programación de las actividades.

No. 17: ¿Considera que el trabajo que se lleva dentro del almacén es organizado?

Tabla No. 17.

Item	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Nunca		Total	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
17	7	100%	0	0%	0	0%	0	0%	7	100%

Fuente: Base de datos del Investigador.



Fuente: Base de datos del Investigador.

En respuesta al Ítem 17, se conoció que el 100% de la muestra coincidió que el trabajo dentro del Almacén es organizado, porque a pesar del gran volumen de códigos y cantidades de piezas que existen dentro del Almacén, se observa

organización en las diferentes actividades, por contar con galpones, estantes, sistemas, formatos, entre otros.

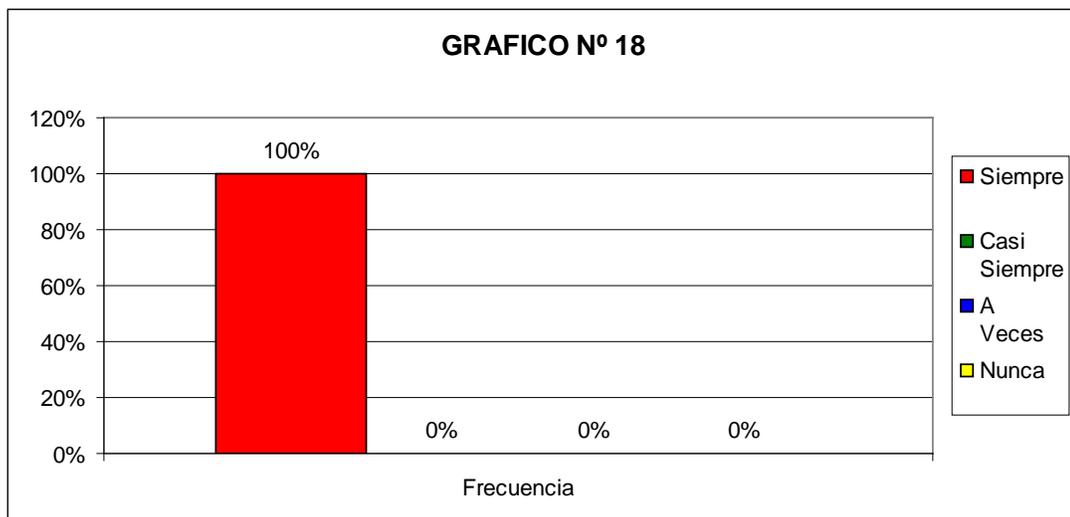
No obstante, existe la posibilidad de mejoras internas que permitan brindar un mejor servicio.

No. 18: ¿Existe una dirección eficaz de las actividades que se desempeñan dentro del Almacén de Repuestos?

Tabla No. 18.

Item	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Nunca		Total	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
18	7	100%	0	0%	0	0%	0	0%	7	100%

Fuente: Base de datos del Investigador.



Fuente: Base de datos del Investigador.

Se evidencia claramente que el 100% de la muestra coincidió en que existe una dirección eficaz de las actividades que se desempeñan dentro del almacén, en tal sentido el Jefe del almacén es quien dirige, planifica y controla las actividades del mismo, de observar alguna falla aplica las medidas correctivas para solventar la situación.

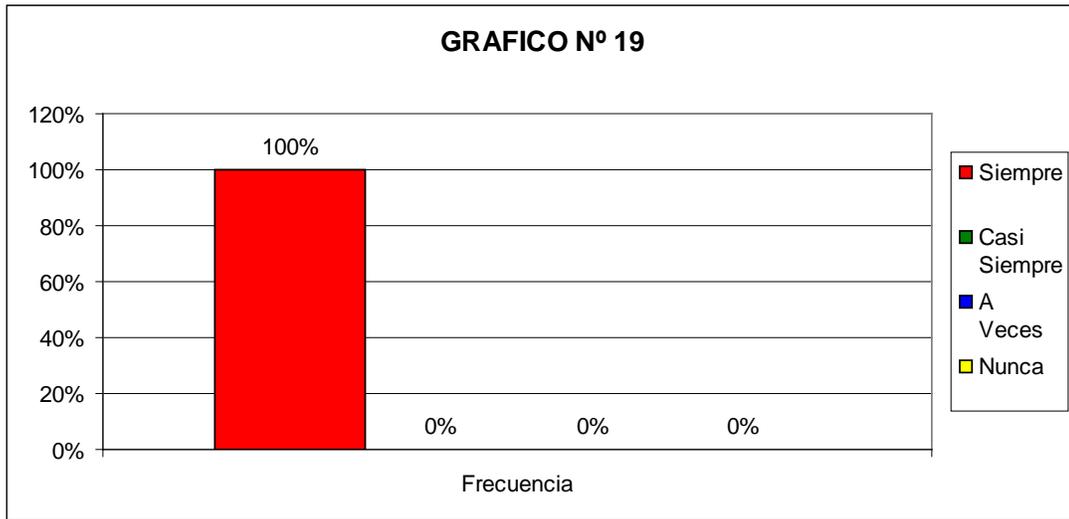
Se puede afirmar que a pesar de las debilidades presentadas, se hace un esfuerzo por llevar a cabo un funcionamiento efectivo del almacén, por lo tanto, se hace necesario e importante mejorar estas debilidades, pues sin una planificación efectiva, no se logra el control de las actividades. Así mismo, la dirección eficaz dentro del almacén es una función de relevante importancia, ya que permite coordinar todas las acciones que se ejecuten dentro del mismo para garantizar un trabajo de calidad en todos los sentidos.

No. 19: ¿Es necesario optimizar el Control dentro del almacén de repuestos de la División Higiénicos de MANPA S.A.C.A.?

Tabla No. 19.

Item	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Nunca		Total	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
19	7	100%	0	0%	0	0%	0	0%	7	100%

Fuente: Base de datos del Investigador.



Fuente: Base de datos del Investigador.

En el último Ítem del cuestionario, se observó que el 100% de los encuestados consideran que se debe Optimizar el Control Interno del Almacén, corrigiendo las debilidades presentadas tal como disponer de las partes y repuestos necesarios para mantener operativas las maquinas productivas de la empresa y de esta manera cumplir con los estimados de producción y ventas, para incrementar la utilidad de la empresa Manufacturas de Papel C.A. (MANPA) S.A.C.A. División de Higiénicos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Analizado todos los aspectos de la investigación, considerando los diferentes textos consultados y el instrumento aplicado, los investigadores consideran las siguientes conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados en este estudio:

1ro. Sobre las características del control.

Al realizar el diagnóstico del control interno del Almacén de Repuestos de la División Higiénicos de la empresa Manufacturas de Papel C.A. (MANPA) S.A.C.A., se evidencia debilidades que originan principalmente frecuentes paradas de máquinas productivas y líneas de conversión, como consecuencia de no disponer de algunos repuestos al momento de ser requeridos, así como elevados tiempos de respuestas en las gestiones de compra por carecer de especificaciones de las partes y repuestos.

Adicionalmente no existen controles de seguridad que eviten los faltantes de inventario, ya que son constantes las desapariciones de las partes y repuestos.

El uso de repuestos en sustitución de los faltantes, muestra consumos irreales que repercuten en la determinación de los niveles máximos y mínimos de inventarios

que garanticen el punto de reorden adecuado a las operaciones, además de incorporar costos irreales en el mantenimiento de las máquinas.

2do. Sobre la Capacitación de los trabajadores.

Se observó que el adiestramiento dado a los trabajadores del almacén va dirigido específicamente a sus funciones según lo establecido en las descripciones de cargo, presenta deficiencia en otros elementos importantes en la formación integral de los trabajadores tales como: motivación, trabajo en equipo, relaciones humanas, que proporcionen herramientas teórico – prácticas que experimenten un mejor desempeño dentro del almacén y en la organización en general.

Se requiere de una educación formal o plan de educación que permita la integración en la estructura de la empresa con los trabajadores de las otras áreas y el desarrollo particular de cada trabajador, lo que beneficiará a todas las partes.

3ra. Sobre los factores internos y externos que inciden en el control de inventario.

Se detectó que se requiere una mayor comunicación entre los departamentos de mantenimiento y almacén para planificar las necesidades de partes y repuestos, utilizados en las paradas programadas o correctivas de las maquinarias.

Por otro lado, se requiere organizar o redistribuir las partes y repuestos dentro de los diferentes almacenes, considerando su uso en conjunto, el tipo de material de los niveles de rotación, así como el volumen y dimensiones de las piezas para mejorar su acceso, manipulación para agilizar el despacho.

La carencia de repuestos trae como consecuencia que el área de mantenimiento busque entre las partes disponibles ítemes que le permitan realizar las reparaciones que pongan las máquinas operativas, lo que trae como consecuencia daño en algunas piezas y reportes irreales de consumos, así como saldos en inventarios de piezas dañadas.

4ta. Sobre la importancia del control interno del Almacén para mejorar la eficiencia del mismo.

Se observó que el almacén de repuestos presenta una inadecuada distribución física de las áreas así como del mobiliario requerido. Las actividades se realizan de forma organizada bajo la supervisión y dirección del jefe del departamento, sin embargo requiere ser optimizado de forma tal que mejore la prestación del servicio y que disminuyan las desapariciones de las partes y repuestos.

De igual forma, el almacén de repuestos contiene una gran cantidad de productos obsoletos y de lento movimiento que se encuentran valorados en el inventario y ocupan espacio dentro del almacén.

Recomendaciones

Las recomendaciones de la investigación desarrollada son:

- Estructurar planes de compras amplios, con diferentes opciones de proveedores que garanticen ante este entorno cambiante, el suministro constante y seguro de las partes y repuestos, con la finalidad de contar con varias opciones de proveedores al momento de realizar una compra.
- Crear controles referentes al uso de repuestos sustitutos que garanticen el reporte real del consumo de partes y repuestos, evitando que desarmen el repuestos sustituto utilizando parte de este para solventar fallas en las maquinarias pero que trae como consecuencia el daño del repuesto sustituto.
- Revisar los niveles de máximos y mínimos que permitan la actualización de los mismos en base a los consumos reales, para disponer de la cantidad de piezas necesarias de cada parte o repuesto dependiendo de su rotación.
- Implementar sistemas de seguridad basados en cámaras de vigilancia de las diferentes áreas y reducir así los faltantes por robo, de ser posible instalar dichas cámaras de seguridad, tratar de que el personal de esta área no tenga conocimiento, esto va a permitir detectar el origen de las desapariciones de los repuestos. Adicionalmente implementar un sistema de código de barra y lectores ópticos en los

almacenes con el fin de mejorar y agilizar los procesos de recepción y despachos de partes y repuestos.

- Restringir el paso de personas no autorizadas al almacén, mediante el uso de puertas con cerraduras electrónicas que requieran carnet o clave de acceso para su apertura.
- Establecer rutinas de verificación mensuales en el almacén de repuestos, realizado por auditores internos o externos, con el objeto de evaluar su funcionamiento.
- Crear una cultura organizacional al personal del Almacén de Repuestos, orientada a la eficiencia y eficacia en el manejo apropiado del control interno del inventario, apoyándose en planes de adiestramientos orientados a la formación personal considerando elementos de motivación, sentido de pertenencia, trabajo en equipo entre otros, así como también mejorar el ambiente de trabajo, es decir, que la oficina o lugar de trabajo cumpla con ciertas características que hagan que el trabajador se sienta en armonía, tales como: sillas cómodas, aire acondicionado, limpieza, etc.
- Crear conciencia en las personas que laboran en el almacén sobre la importancia del cumplimiento de las normas y procedimientos con el objeto de mejorar las operaciones realizadas en el mismo.

- Reestructuración de las ubicaciones de las partes y repuestos agrupándose considerando características como: nivel de rotación, tamaño, cantidad de piezas, peso y la clase de material para ofrecer un mejor servicio, esto quiere decir, que los repuestos de mayor tamaño deben ubicarse en la parte de abajo de los estantes y los de menor tamaño en la parte superior para su fácil almacenaje y despacho, también se debe redistribuir los materiales en cada almacén agrupándolo por rubro (conjunto de cosas que se engloban en algo).
- Realizar una revisión de todos los productos obsoletos y de lento movimiento que pudieran ser desincorporados para mejorar el flujo de las operaciones del almacén y aprovechar mejor el espacio físico tomando en cuenta la información y apoyo del personal de Mantenimiento, ya que son quienes conocen las especificaciones técnicas de los materiales que se utilizan y puedan determinar la obsolescencia de estos artículos.

Poniendo en práctica las recomendaciones anteriores se lograría optimizar el control interno del almacén de repuestos de la División Higiénicos de la empresa Manufacturas de Papel C.A. (MANPA) S.A.C.A., de tal forma que el servicio prestado sea el adecuado, garantizando los repuestos requeridos para mantener operativo el funcionamiento de las maquinarias y de esta manera se cumplan con los estimados de producción y ventas para la obtención de la utilidad esperada.

REFERENCIAS

Álvarez, (2000) “Mejoras del proceso productivo a través de mecanismos de control en la industria CASEL”

Arias, F (1999). Metodología de la Investigación. Panapo caracas.,

Barrera, L. (2006) Productividad en las Empresas. México Trillas.

Bavaresco, P. (1994), Los proyectos de Investigación. México: Trillas

Candidus (2003). El Proyecto de Investigación. Revista Nro. 181. Caracas

Chacón, M. (2007) Implantación de un sistema de gestión de materiales para el mantenimiento en el almacén de repuestos. Tesis de grado Universidad del Zulia.

Colmenares, (2000). “Propuesta para mejorar el proceso de secado de las formulaciones en la empresa laboratorios WTETH S.A”

Fernández. (2000) “Propuesta para optimizar la línea de producción Nuevos Pignones en la empresa Telares Libaven C.A.

Fernández, S. y Velazco J. (2008) Indicadores de gestión de costo de producción. Universidad Católica Andrés Bello.

García, C. A. (1999). Almacenes: Planeación, Organización, Dirección y Control. México Trillas.

Giovanny, E. Gómez (2001) Activos y Pasivos: Control Interno. Buenos Aires CEAC

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (1994) Metodología de la Investigación Mc Graw Hill.

Hurtado, A. (2000).Técnicas de Documentación e Investigación I. Panapo. Caracas – Venezuela.

Manual de Técnicas de Investigación de la Universidad Simón Rodríguez, (1997)

Morales, D. (1994) Metodología de la Enseñanza. México: Kapelusz Mexicana

Muszytowski, (2001). “Diseñar una propuesta de mejora para incrementar la productividad de la empresa Nulita Venezolana”

Noguera, T. (2005) Manual de Normas y Procedimientos a través del mecanismo de control que garantice el buen manejo de la madera en el taller de producción Industrial CASEL. Trabajo de Grado. Universidad Santa María. Caracas, Venezuela.

Nuñez, R. (2008) Sistema de gestión materiales de mantenimiento para el departamento de almacén de servicios y construcción. Reych C.A.. Trabajo de grado Universidad de Carabobo, Valencia.

Ochoa, J. y Otros. (2007) Diseño de un modelo de simulación de Inventario e insumos en el centro de reparación de componentes de la empresa General de Equipos de Colombia S.A. Tesis de grado. Universidad Santa María. Caracas, Venezuela.

Oltra, F. (2006) Gestión de Stock. Trabajo de grado. Universidad Santa María. Caracas, Venezuela.

Osorio, T. (2004). Cómo Hacer un Proyecto de Investigación. Caracas: Panapo

Polimeni J. y otros, (1995) Control Interno en las Empresas. México Trillas.

Quevedo (2000) “Optimización del proceso de llenado de peroxido de hidrogeno en la empresa EKA CHEMICALS DE VENEZUELA”

Retires, M. (2002). Almacén, Administración y Sistemas de Inventario. Buenos Aires. Kapelluz,

Ruiz, J. (2007) Situación actual en los almacenes de repuestos. Trabajo de grado Universidad de Oriente, Bolivar, San Felix.

Sabino, C. (1995). El Proceso de Investigación .Caracas: Panapo

Silva, A. (2007) Logística de almacenamiento. Trabajo de investigación presentado en Tecana American University- Material fotocopiado.

Tamayo y Tamayo, M. (2004). El proceso de la Investigación Científica. Editorial Limusa. 3º edición

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (1990) Manual de Trabajo de Grado de Maestría y Tesis Doctorales. UPEL Caracas, Venezuela

Valdes, A. (2006). Administración Logística. Madrid. Morata

[WWW.Monografias.com /es / tesis / Investigación de Cartas de Gantt.](http://WWW.Monografias.com/es/tesis/Investigación%20de%20Cartas%20de%20Gantt)

[WWW.Monografias.com /es / Investigaciones / Tipos de almacenaje](http://WWW.Monografias.com/es/Investigaciones/Tipos%20de%20almacenaje)

ANEXOS

Antecedentes de la Empresa

La División Higiénicos de la empresa Manufacturas de Papel, C.A. (MANPA) S.A.C.A. fue fundada el 18 de noviembre de 1912 por: General Felix Galavis, Pius Sclalageter, Mauricio Sosa Báez y el General Juan Vicente Gómez. Para la instalación de la empresa se adquirió un lote de tierras contiguas al lago de Valencia, en el sitio llamado “Guayamure”, donde existía un muelle para las embarcaciones de calado que servía de transporte de productos agrícolas en el ámbito del lago hacia las diversas haciendas ribereñas. Esta propiedad era del General Rafael Llamozas Briceño, criador y empresario local, lugar distante del centro de Maracay. Los trabajadores tardaban casi media hora para llegar a su centro de trabajo y un tanto menos los que contaba con una bicicleta como medio de transporte. Debían pasar las haciendas “Echandia” y “San Ignacio” antes de llegar a “Guayamure”.

El capital de la naciente empresa era de 1.500 bolívares fuertes. Se encomendó la presidencia de la empresa al Dr. José Gil Fortoul, quien venía de ser Presidente de la República, como director a Carlos Delfino y luego ingresaría el Sr. Gustavo Delfino como gerente.

La ubicación de la empresa en este sitio tenía su explicación. De las orillas del lago se obtenía la materia prima para la elaboración del papel: enea, gamelote, paja, guinea, escoba amarga y malva silvestre.

De tal forma el Ingeniero Manuel León Quintero, que recientemente había estado en la Comisión de Límites de Venezuela, se le encomendó la tarea de construir la sede de la planta, cuya primera piedra se colocó el 24 de enero de 1913. Estuvieron en el acto el General Gómez y su hermana. Esta construcción fue elaborada de ladrillo, cemento armado y mampostería, reforzados internamente con fuertes vigas de hierro sobre las cuales se sustenta el primero y segundo piso. El techo tiene cubierta de hierro, con zinc acanalado y con linternas centrales para asegurar la ventilación.

La maquinaria se trajo de Europa y poseía un peso de 62 toneladas. La máquina No. 1 modelo 1913 construida por la firma alemana H. Fullner y acondicionada con dos pecedoras con capacidad para cortar 10.000 Kg. de hierbas en 24 horas, 2 grandes calderos esféricos para cocer la materia prima, dos pilas lavadoras, 2 molinos de granito, 3 refinadoras modelo Schat para refinar la materia prima y la máquina específica de fabricar papel, con 5 secadoras y satinadora colocada en un área de 50 metros de largo por 10 de ancho.

Esta máquina alemana entró en servicio en 1915, produciendo 10 toneladas al día de papel de alta calidad, con un personal mínimo ya que todo el proceso era automatizado, para el papel de envolver y papel Kraft, el cual estuvo en servicio hasta 1966, no por inservible sino por que se necesitaba producir más y a mayor velocidad.

Se hallaban anexo un taller para reparaciones, un camión francés para trasladar los productos hasta la estación del tren, una lancha remolcadora para el acopio de la materia prima del lago y un tanque de agua con una capacidad de 55.000 litros. Los motores fueron adquiridos en Estados Unidos y la energía sería producida por la planta de Choroní.

En 1939 se adquiere la máquina No. 2, de fabricación sueca, para la producción de papel de envolver y kraft. En la década del 50 llegó la máquina No. 3, para comenzar la fabricación de papel higiénico, con capacidad para producir tres toneladas y media de papel por hora.

En 1965 se compró la máquina No. 5, para producir papeles más finos, como el facial, que no se fabricaba antes y que constituyó una novedad en su tiempo por ser la más moderna actividad en Sudamérica; con ella se elaboraron: papel higiénico, servilletas, faciales, papel toalla, con capacidad para producir 35 toneladas por día. Con esta máquina se cubrió la demanda de papel y llegó a exportarse a África, Puerto Rico y Santo Domingo. Esta máquina posee una velocidad de 3.000 pies por minuto y mil quinientas toneladas al mes; su presencia permitió desincorporar las máquinas 1, 3 y 4.

Para cumplir con el acelerado crecimiento de la solicitud de los productos fue instalada la máquina No. 6 y en 1979 de igual manera la máquina No. 3-A, de segunda mano para producir papeles finos, como el Sutil.

La máquina 7 se adquirió en 1981 para la producción de papeles finos, a una mayor velocidad, 4.000 pies por minuto y siguiendo con el abastecimiento de un exigente mercado y con posibilidades de exportar, como se ejecuta en la actualidad a países del Caribe, Estados Unidos, en el orden de 1.200 toneladas mensuales. En 1994 se instala la máquina No. 8, para la producción de papeles finos, a una alta velocidad de 6.000 pies por minuto.

En relación al crecimiento de la empresa y el aumento de su capacidad productiva con la adquisición de las diferentes maquinas papeleras desde su fundación, nace la necesidad de crear un Almacén de Repuestos, para organizar y controlar las compras y consumos de las partes y repuestos de las diferentes maquinarias de la empresa con el objetivo de disponer de ellos para los mantenimientos correctivos y preventivos así como también disponer de los recursos para posibles paradas de maquinas no programadas causadas por fallas técnicas con la finalidad de minimizar sus tiempos improductivos.

Estos son a grandes rasgos, los inicios de la importante empresa que hoy es la División Higiénicos de Manufacturas de Papel, C.A. (MANPA) S.A.C.A., la cual ha

pasado por sucesivas etapas de crecimiento y transformación para hacerla más competitiva a nivel nacional e internacional.

Objetivos de la Empresa

General

Manufacturas de papel, C.A. (MANPA) S.A.C.A. División Higiénicos tiene como principal objetivo ser una organización que bajo una filosofía de calidad total, obtenga resultados financieros óptimos acorde con el capital invertido, manteniendo códigos de conducta basados en honestidad y ética empresarial.

Específicos

- Fabricar productos de excelente calidad, para los mercados locales e internacionales.
- Mantener preparados profesionalmente a los trabajadores y empleados con el fin de tener el mejor personal disponible para conducir eficientemente todas las operaciones de la empresa.
- Perseguir la continuidad y crecimiento de la empresa, a través de un esfuerzo constante en obtener resultados financieros óptimos haciéndola de esta forma una gran empresa para invertir y al mismo tiempo contribuir al desarrollo económico del país.

- Realizar sus negocios manteniendo códigos de conducta, basados en la honestidad, justicia, integridad, lealtad y seriedad en todos los campos de operación de la empresa y cumpliendo siempre con toda la normativa legal vigente.
- Participar activamente, colaborando con las necesidades de proyectos de la comunidad donde se desenvuelve, ya que está consciente de su responsabilidad social.
- Mantener una atmósfera de trabajo que permite a todo su personal desarrollar al máximo su creatividad, motivándolo a tomar iniciativas y premiando sus logros.
- Buscar continuamente, ser un fabricante de bajo costo, con procesos de producción eficientes y alta productividad.

Misión de la Empresa

Producir, convertir y comercializar Papeles Tissue para satisfacer los requerimientos y necesidades de sus clientes en calidad, servicio y precio.

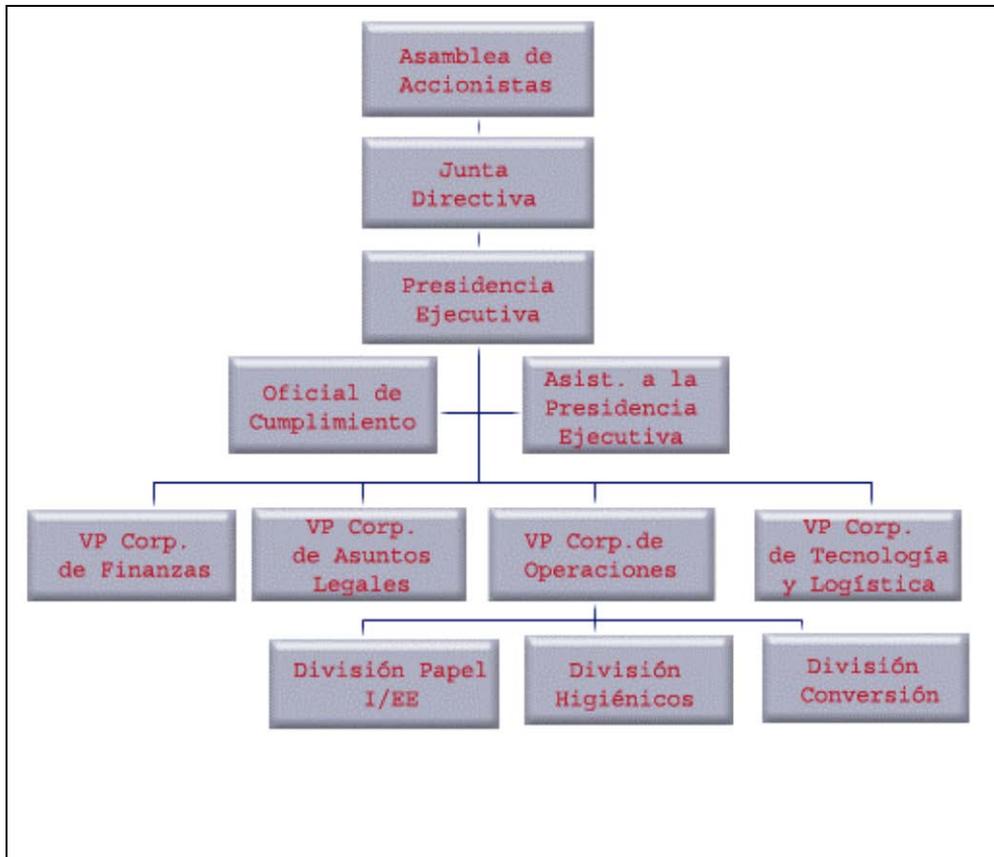
Visión de la Empresa

Ser la organización líder en el mercado de productos de papel tissue, satisfaciendo y superando las expectativas de rentabilidad manteniendo códigos de conducta basados en la honestidad y ética empresarial en todos los campos de operación de la organización.

Estructura Organizativa de la Empresa

Para lograr atender de forma eficiente y rentable a los distintos mercados, Manufacturas de Papel, C.A. (MANPA) S.A.C.A., está organizada por cuatro vicepresidencias corporativas, tres divisiones adscrita a la vicepresidencia corporativa de operaciones, una asistencia a la presidencia ejecutiva y un Oficial de cumplimiento, de manera que se pueda potenciar las habilidades y destrezas requeridas en cada caso particular.

Gráfico No. 20 Organigrama Manufacturas de Papel, C.A. (MANPA) S.A.C.A.



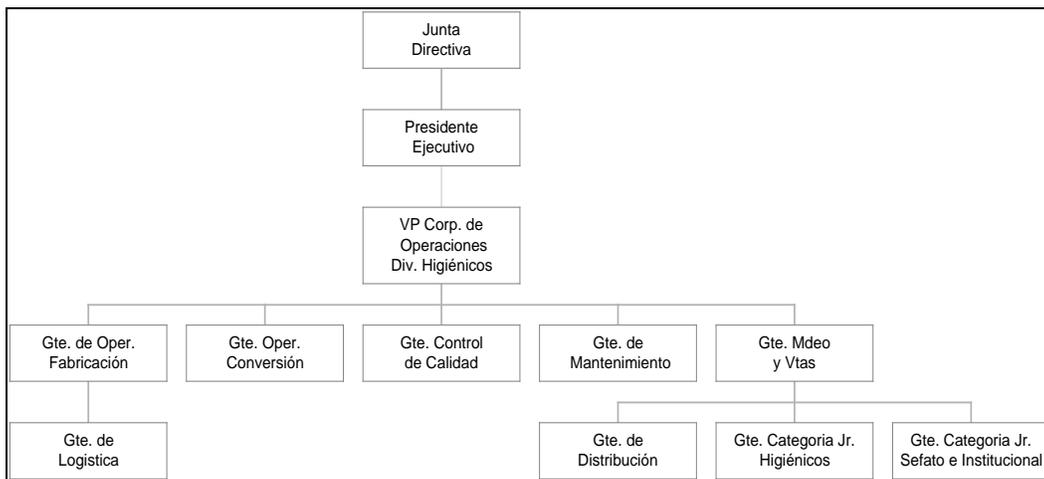
Fuente: Página web www.manpa.com.ve (2009).

Indicando que la División Higiénicos se encuentra ubicada en el mercado de productos de papel; produce, convierte y comercializar papeles higiénicos, servilletas, faciales y toallas para satisfacer los requerimientos y necesidades de sus clientes en calidad, servicio y precio.

Así mismo cuenta con una estructura organizativa de tipo funcional, conformada por la Presidencia Ejecutiva integrada a su vez por la vicepresidencia corporativa de Operaciones.

Completan la estructura cinco gerencias generales y cuatro gerencias divisionales: Gerencia General de Operaciones Fabricación, Conversión, Control de Calidad, Mantenimiento y Mercadeo y Ventas; Gerencia Divisional de Logística, Distribución, Categoría Junior Higiénicos y Categoría Junior Sefato e Institucional.

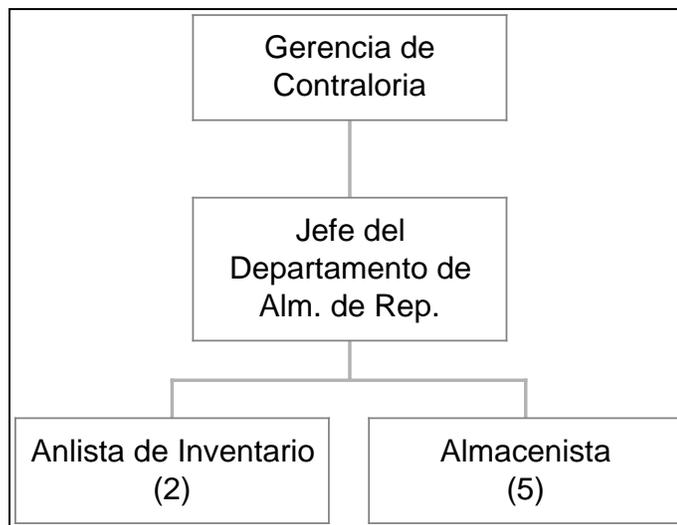
Gráfico No. 21– Organigrama División Higiénicos de la Empresa Manufacturas de Papel, C.A. (MANPA) S.A.C.A.



Fuente: Correspondencia Interna de la MANPA División Higiénicos.

A continuación encontrará la estructura del departamento de Repuestos de la empresa Manufacturas de Papel, C.A. (MANPA) S.A.C.A., correspondiente al área objeto del estudio.

Gráfico No. 22 Organigrama del Departamento de Repuestos de la División Higiénicos de la Empresa Manufacturas de Papel, C.A. (MANPA) S.A.C.A.



Fuente: Correspondencia Interna de la MANPA División Higiénicos.