

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION
NÚCLEO DE MONAGAS
MATURÍN, ESTADO MONAGAS**



**ANÁLISIS DE LOS CINCO FACTORES DE CALIDAD PARA MEJORAR
LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA MADERERA MONAGAS C.A.**

ASESOR:
Licdo Luis Orsini.

REALIZADO POR:
GómezJescica CI. 15.318.648
Lezama Nidia CI. 15.551.329

**Trabajo de grado, presentado como requisito parcial para optar al
título de Licenciado en Administración Industrial.**

Maturín, Marzo 2006

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION
NÚCLEO DE MONAGAS**



**ANÁLISIS DE LOS CINCO FACTORES DE CALIDAD PARA MEJORAR
LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA MADERERA MONAGAS CA.**

APROBADO POR:

**LCDO. LUIS ORSINI
ASESOR ACADEMICO**

**LCDO. JUAN HERNANDEZ
JURADO PRINCIPAL**

**LCDA. MARIA MAURERA
JURADO PRINCIPAL**

Maturín, Marzo 2006

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
NUCLEO DE MONAGAS



**ANÁLISIS DE LOS CINCO (5) FACTORES DE CALIDAD PARA
MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA MADERERA
MONAGAS C.A**

ASESOR:
Licdo. Luís Orsini

PRESENTADO POR:
Gómez, Jescica
Lezama, Nidia

Maturín, Marzo 2006

RESUMEN

La empresa Maderera Monagas C.A se constituyo en el mes de septiembre del año 1977, fundada en la ciudad de Maturín Edo Monagas, siendo la única sede, se caracteriza por ser una de las primeras empresas importadora y exportadora de madera y por conducir sus negocios con integridad y honestidad. Esta empresa esta dividida en tres departamentos, los cuales forman un equilibrio que le permiten mantenerse firme logrando satisfacer en lo posible las necesidades de su clientela. El gerente general maneja todo lo relacionado a la obtención de la calidad de los productos, siendo éste el punto de estudio de esta investigación. El objetivo principal es, analizar los cinco (5) factores de la calidad para mejorar la productividad de la empresa Maderera Monagas C.A, para la consecución de este objetivo se utilizo la investigación de campo, ya que se necesitaba ir a la institución con el propósito de conocer como es el manejo de los factores de calidad de esa empresa; entre las actividades desarrolladas se pueden mencionar las siguientes: El estudio de la medida utilizada para el logro del objetivo, determinación del grado de capacitación del personal, indicios del prototipo del mantenimiento que reciben los equipos, el proceso de manejo de inventario y la verificación de la existencia de manuales de procedimiento. Durante el desarrollo de la investigación se pudo observar que la baja productividad se debe al mal manejo de los factores de calidad, es por ello que se recomienda a la empresa capacitar de forma adecuada y ofrecer manuales de procedimientos al personal, incurrir en el mantenimiento preventivo de los equipos, realizar un buen manejo de los inventarios y tomar las medidas necesarias para logro eficiente de sus objetivos para así mantener la armonía que debe existir en toda empresa para el logro de sus metas.

DEDICATORIA

Estoy cumpliendo otros de mis sueños y le dedico este logro en primer lugar a mi dios, por ayudarme siempre y darme fortaleza para continuar y llegar a la culminación de esta meta.

A mis padres, Nidia León y Julio Lezama por apoyarme en todo el desarrollo de mi carrera, para ustedes con mucho amor.

A mi novio César Aquiles Navarro por estar presente en cada momento del transcurso de mi carrera y por darme el apoyo en cada uno de mis momentos difíciles, te lo dedico con mucho amor y cariño por confiar plenamente en mí.

A la señora Delia Navarro que colaboró mucho a que esta faceta de mi carrera profesional culminara con éxito.

A todas aquellas personas que de alguna u otra forma depositaron su confianza en mí, para ustedes mi triunfo.

Nidia Lezama.

DEDICATORIA

Con gran dedicación y optimismo hoy he alcanzado lo que ayer fue un anhelo, la culminación de esta carrera por eso llena de felicidad y esperanza quiero dedicar mi TRIUNFO:

A DIOS todo poderoso por acompañarme, guiarme y darme fuerzas en todo momento para no flaquear ante las dificultades presentadas durante esta carrera.

A mi **madre** linda y adorada (Blendis) por ser mi inspiración en la consecución de este sueño, para ti con todo el amor del mundo, te quiero muchísimo.

A mis **hermanos** (Cleydis y Epifanio) para que mi triunfo los motive a luchar por sus sueños y los enseñe a creer que todo en la vida es posible, si se hace con cariño y esmero, para ustedes con todo mi amor.

Al **señor** Quintín por ser el autor principal de este sueño, te lo dedico con mucho cariño.

A mis **abuelitos** queridos (Francisca y Clemente) que han sido mis segundos padres y aunque en toda mi carrera estuvieron lejos, siempre me llamaban apoyándome y dándome animo para seguir adelante; yo se que este triunfo los llena de felicidad por eso se los brindo con amor y alegría.

A la familia **Campos Rojas** (Anaís, Oscar, Dayana, Anioskar, Juan y Deliana) por abrirme las puertas de su casa y de su corazón sin conocerme tratándome como una mas de la familia y ayudándome en todo lo que necesitaba; los quiero muchísimo y le agradezco a dios por haberlos conocido; nunca voy a olvidar lo bien que se han portado con

migo, a ustedes le dedico mi triunfo con mucho cariño.

A **tío** Osmel por recibirme en su casa con mucho cariño brindándome techo, comida y todo lo necesario para costear mis estudios convirtiéndose en mi segundo padre, te quiero mucho.

A **tía** Yelitza por estar siempre pendiente de mí desde que me vine a maturín en busca de esta meta, te deseo lo mejor del mundo, eres muy especial para mi.

A mi **madrina** Carmen por sus consejos y apoyo que fueron muy útiles en el transcurso de mi carrera, le pido a dios que te brinde salud y felicidad, para ti con mucho cariño.

A todos mis primos que han compartido en todo momento con migo y han estado pendiente de todo el proceso de esta carrera, se los dedico con mucho cariño para que sigan mi ejemplo.

En fin a toda mi familia y amigos que en estos momentos no me vienen a la mente pero que de igual forma son muy importantes, quiero que junto a mi compartan y disfruten mi triunfo y el comienzo de un nuevo amanecer.

Jescica Gómez

AGRADECIMIENTO

Una vez concluido este trabajo, queremos expresar nuestro agradecimiento:

Primeramente a Dios Todo Poderoso por ser nuestro guía en todo momento y principal asesor en la realización de este objetivo.

A la Universidad de Oriente, por brindarnos la oportunidad de alcanzar una de nuestras metas mas deseadas.

A los profesores que nos asesoraron durante el proceso de elaboración de este trabajo.

Al personal de la empresa Maderera Monagas, en especial al gerente Juan Grand por la colaboración prestada y el suministro de información para el desarrollo de esta investigación.

Finalmente a todas aquellas personas que de una u otra forma fueron un apoyo para nosotras.

Gómez Jescica.

Lezama Nidia

INDICE GENERAL

RESUMEN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	vii
INDICE GENERAL	viii
INDICE DE CUADROS	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	3
1.1. Planteamiento Del Problema	3
1.2. Delimitación Del Problema	5
1.3. Justificación	5
1.4. Objetivos De La Investigación.....	6
1.4.1 Objetivo General:	6
1.4.2. Objetivos Específicos:.....	6
1.5. Definición De Términos.....	6
CAPITULO II	10
MARCO TEORICO	10
2.1. Antecedentes De La Investigación.....	10
2.2. Teoría Que Sustentan La Investigación	11
2.2.1. Definición De Calidad	11
2.2.2. Calidad Del Producto	11
2.2.3. Métodos De Kaizen.....	11
2.2.4. Las 5 S's De Kaizen.....	12
2.2.5. Las 5 M's De Kaizen:	13
2.3. Características De La Organización:.....	15
2.3.1. Ubicación:	15
2.3.2. Reseña Histórica De La Empresa	15
2.3.3. Misión:.....	16
2.3.4. Visión:	16
2.3.5. Objetivos Generales De La Empresa:.....	16
2.3.6. Objetivos Específicos De La Empresa:	17
2.3.7. Función Del Personal De La Empresa:	17
2.3.8. Organigrama De La Empresa	18
CAPITULO III	19
MARCO METODOLOGICO	19
3.1. Tipo De Investgacion	19
3.2 Nivel De La Investigación.....	19
3.3 Población Y/O Muestra.	20
3.4. Técnica De Procedimiento De Datos.	20
3.5. Técnica De Recoleccion De Datos.	21
3.5.1. Observación Directa No Participativa:	21
3.5.2. Recopilación Documental:	21

3.5.3. Entrevistas:	21
3.5.4. Encuestas:	22
3.6. Procedimiento De Análisis De Datos.	22
3.6.1. Operacionalización De Las Variables.	22
CAPITULO IV	23
4.1. PRESENTACION Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	23
CAPITULO V	38
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	38
Conclusiones	38
Recomendaciones	40
BIBLIOGRAFÍA	42

INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1	23
Distribucion Absoluta Y Porcentual Respecto Al Tipo De Capacitacion Que Recibe El Personal De Empresa Maderera Monagas Ca. Maturin Estado Monagas.	23
CUADRO N° 2	24
Distribucion Absoluta Y Porcentual Respecto Al Grado De Preparacion Que Tiene El Personal Para Ejercer Cualquier Cargo Dentro De La Empresa Maderera Monagas Ca. Maturin Estado Monagas.	24
CUADRO N° 3	25
Distribucion Absoluta Y Porcentual En Relación A La Oportunidad Que Tiene El Personal De Participar En La Toma De Decisiones De La Empresa Maderera Monagas Ca. Maturin Estado Monagas.	25
CUADRO N° 4	26
Distribucion Absoluta Y Porcentual Respecto Al Tipo De Mantenimiento Que Reciben Los Equipos Que Maneja El Personal De La Empresa Maderera Monagas Ca. Maturin Estado Monagas.....	26
CUADRO N° 5	27
Distribucion Absoluta Y Porcentual Respecto Al Resultado Que Ha Tenido El Tipo De Mantenimiento Que Ha Utilizado La Empresa Maderera Monagas Ca. Maturin Estado Monagas.....	27
CUADRO N° 6	28
Distribucion Absoluta Y Porcentual En Razón De Determinar A Quien Puede Responsabilizarse Por La Falta De Mantenimiento Que Pueda Existir En La Empresa Maderera Monagas Ca. Maturin Estado Monagas.	28
CUADRO N° 7	29
Distribucion Absoluta Y Porcentual En Relacion A Las Veces En Que Se Lleva A Cabo El Conteo Físico De Inventario En La Empresa Maderera Monagas Ca. Maturin Estado Monagas.....	29
CUADRO N° 8	30
Distribucion Absoluta Y Porcentual En Relacion A Las Veces Que Interviene El Personal En El Manejo De Inventario En La Empresa Maderera Monagas Ca. Maturin Estado Monagas.....	30
CADRO N° 9	
Distribucion Absoluta Y Porcentual En Relacion A Como Se Realiza La Venta De Mercancia En La Empresa Maderera Monagas Ca. Maturin	

Estado Monagas.....	31
CUADRO N° 10	32
Distribucion Absoluta Y Porcentual Respecto Al Suministro De Informacion Para La Realizacion Eficiente De Las Actividades Del Personal De La Empresa Maderera Monagas Ca. Maturin Estado Monagas.....	32
CUADRO N° 11	33
Distribucion Absoluta Y Porcentual Respecto A Como Ha Sido El Rendimiento Con El Uso De Manuales Del Personal De La Empresa Maderera Monagas Ca. Maturin Estado Monagas.....	33
CUADRO N° 12	34
Distribucion Absoluta Y Porcentual Relación A Como Actua El Personal Cuando Surge Una Variacion En Su Trabajo En La Empresa Maderera Monagas Ca. Maturin Estado Monagas.....	34
CUADRO N° 13	35
Distribucion Absoluta Y Porcentual Respecto A La Manera Como Mide El Desempeño Del Personal La Empresa Maderera Monagas Ca. Maturin Estado Monagas.....	35
CUADRO N° 14	36
Distribucion Absoluta Y Porcentual En Relación Altipo De Medidas Que Se Utiliza Para La Compra De Mercancia En La Empresa Maderera Monagas Ca. Maturin Estado Monagas.....	36
CUADRO N° 15	37
Distribucion Absoluta Y Porcentual En Relación A Como Consideran Las Reglas De Medidas De Higiene Y Seguridad Industrial En La Empresa Maderera Monagas Ca. Maturin Estado Monagas.....	37

INTRODUCCIÓN

Hoy en día la fácil aplicación a los avances y cambios tecnológicos, constituye una base sólida para el crecimiento económico de toda empresa u organización, desarrollando un mejor nivel de eficiencia, productividad y esquemas que facilite la toma de decisiones y sus debidas correcciones.

Venezuela en estos momentos ha logrado asemejarse con la industria japonesa, en cuanto a la gestión de calidad que esta cada vez más vista como un arma competitiva de importancia estratégica utilizada activamente para conquistar cuotas en el mercado.

Unos de los métodos utilizados para el mejoramiento de la calidad es el KAIZEN (5M's) el cual consiste en una serie de estrategias para conseguir progresivamente una mejora en algo, es el mejoramiento continuo que involucra a todas las personas.

Este método es de suma importancia ya que incrementa la productividad, controlando los procesos de mano factura, mediante la reducción de tiempos de ciclos la estandarización de estrategias de calidad y de los métodos de trabajo por operaciones.

La empresa Maderera Monagas C.A a través de contactos con su persona se observo que el buen manejo de los cinco (5) factores de calidad representa una herramienta fundamental para su desarrollo y buen funcionamiento.

Para la realización de este estudio se empleo la investigación de campo de carácter descriptivo, cuyo propósito es recopilar los datos directamente de las fuentes. Consta de cinco (5) capítulos los cuales se describen a continuación:

Capítulo I: El problema y sus generalidades, en el cual se expone el planteamiento del problema, delimitación del problema, justificación, objetivo general, objetivos específicos y la definición de términos.

Capítulo II: Marco Teórico. Contiene los antecedentes de la investigación, teorías que sustentan la investigación y generalidades de la institución.

Capítulo III: Marco Metodológico. Especifica el tipo y nivel de la investigación, población o muestra las técnicas y procedimientos de datos, técnicas de recolección de datos, cronogramas de actividades y recursos utilizados.

Capítulo IV: Refleja el desarrollo de los objetivos específicos planteados.

Capítulo V: Muestra las conclusiones y recomendaciones arrojadas en la investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad las organizaciones realizan constantes estudios que le faciliten la aplicación de estrategias competitivas para poder defenderse de las amenazas que se generan en toda actividad comercial.

Por tal razón, la estructura funcional de las organizaciones a través del tiempo van sufriendo diferentes transformaciones, en la búsqueda de mejores alternativas que le ayuden a evolucionar y a desarrollarse, para que de esta manera puedan alcanzar los niveles de calidad más óptimos en el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

La capacitación y motivación del personal son unas de las estrategias mas aplicadas por las empresas para aumentar la calidad de sus productos o servicios y así mantener satisfecho a los clientes.

Otro de los factores que impulsa la calidad en las empresas es realizar comparaciones continuas de su desempeño con el de sus competidores más fuertes, ya que los mercados presionan incansablemente a los ejecutivos hacia el crecimiento y los impulsa a mantenerse cada vez más firme y de esta forma las organizaciones se generan un valor rentable.

Además de un buen manejo de los inventarios para determinar así; cuando y cuanto de insumos se requiere para producir y no parar la producción por falta de ellos, así como también de evitar comprar en grandes cantidades, por que podrían dañarse. De igual forma, para la

obtención de la calidad se debe realizar un adecuado y constante mantenimiento a las maquinarias y equipos.

En otras palabras las organizaciones requieren de mejoras continuas y de la búsqueda de los niveles de perfección en materia de calidad, costos, tiempos de respuestas, seguridad y flexibilidad y no solo por el hecho de alcanzarlo sino, para medir los resultados obtenidos.

En este sentido, existe una poderosa evidencia de que cuando, el núcleo esencial de una empresa ha madurado, la persecución de nuevas plataformas para el crecimiento implica un riesgo abrumador sino se desarrollan estrategias aparentemente sensibles para generar y mantener la calidad del producto. Para las estrategias se cuentan con aplicaciones de auditorias como un procedimiento que tiene por objeto, revisar y comprobar bajo un método especial, todas las funciones y actividades que en materia de calidad se realizan en distintos departamentos, sugiriendo en su caso, los cambios y mejoras que deban aplicarse considerando los factores que caracterizan la calidad de un producto, lo cual radica en la mano de obra directa que interviene en la fabricación del producto, los materiales y maquinarias utilizados en su elaboración, los métodos aplicados y por último los niveles de medición del rendimiento.

La actividad empresarial se lleva a cabo en un medio dinámico y cambiante, buscando estrategias y analizando los factores que influyen en la calidad para así, conocer las características generales de un mercado en particular quedando claro, que para todo este procedimiento se requiere de un exhaustivo análisis de los cinco factores de calidad(mano de obra, maquinarias, materiales, métodos de trabajos y las medidas para el control de las actividades); por lo tanto las empresas que no apliquen estas técnicas, corren el riesgo de bajar su productividad y de ser desplazadas por otras que se adapten con mayor facilidad a los cambios.

La empresa Maderera Monagas C.A, que tiene por actividad la compra, venta, cortado y enchapado de la madera armada y machihembrado así, como de la compra y venta de productos elaborados tanto para empresas ferreteras como para usos del hogar, no escapa de esta realidad de baja productividad y difícil situación económica, sin embargo es posible mejorar todos sus procedimientos, de manera que su gestión se convierta en un negocio altamente rentable y competitivo.

Por tal razón, se decidió realizar esta investigación utilizando las 5 m's del método kaizen, ya que éste ha funcionado de manera positiva en el aumento de la productividad en países desarrollados como Japón.

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La investigación esta dirigida al análisis de los cinco factores de calidad para mejorar la productividad en la empresa Maderera Monagas CA, ubicada en la avenida Raúl Leoni, kilómetro 1, bajo Guarapiche, en Maturín Estado Monagas desde noviembre del 2005 hasta febrero del 2006.

1.3. JUSTIFICACIÓN

En vista de la importancia que tienen los cinco factores de calidad en el aumento de la productividad en la industria japonesa, se decidió emprender esta investigación en la empresa Maderera Monagas CA la cual es una empresa reconocida nacional e internacionalmente, para determinar así, que mejorando la eficiencia en la mano de obra, manteniendo el buen manejo de los materiales, el buen estado de maquinarias y equipos, la utilización de un método de trabajo y la toma de medida para detectar a tiempo las fallas, se puede lograr: minimizar los costos, reducir el nivel de desperdicios, el tiempo de entrega, los niveles

de inventario, los defectos, los tiempos de preparación y mantenimiento correctivo, los movimientos y las operaciones.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general:

Analizar los cinco factores de calidad para mejorar la productividad en la empresa Maderera Monagas C.A en Maturín Estado Monagas.

1.4.2. Objetivos específicos:

- ❖ Determinar el nivel de capacitación del personal que labora en dicha empresa.
- ❖ Indicar el prototipo de mantenimiento que reciben las maquinarias y equipos.
- ❖ Describir el proceso del manejo de inventarios que realiza la empresa.
- ❖ Verificar la existencia de métodos de trabajo para la ejecución correcta de las actividades.
- ❖ Señalar las medidas utilizadas por la empresa para el logro eficiente de sus objetivos.

1.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Administración: Forma de organizar, dirigir, coordinar y controlar todas las actividades y los recursos de una empresa, para que ésta logre sus objetivos. (Carlos Zavarce, Pág. 16).

Capacitación: Es un proceso educativo a corto plazo que utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado mediante el cual el

personal adquiere los conocimientos y habilidades. (Lucas Morea 1997, www.monografias.com).

Calidad: Es un conjunto de atributos o propiedades de un objeto que nos permite emitir un juicio de valor acerca de el. (Gutiérrez 1991, Pág. 23).

Cliente: Persona que utiliza los servicios profesionales de otra. (Padilla 1992, Pág. 18).

Eficiencia: Capacidad de minimizar el uso de recursos, para alcanzar los objetivos de la organización (Wenkel 1985, Pág. 794).

Eficacia: Es la capacidad de alcanzar resultados esperados. (Carlos Zavarce, Pág. 38)

Empleado: Es el trabajador en cuya labor predomine el esfuerzo intelectual o no manual. (LOT. 1994, Pág.13).

Estrategia: Programa general para definir y lograr los objetivos de organización, respuesta de este y su ambiente a través del tiempo. (Wenkel 1985, Pág. 195).

Factor: Algo que contribuye, conjuntamente con otros elementos, a que se produzca un efecto determinado. (2005, www.google.com.ve).

Gerente: Individuos que planean, organizan, dirigen, y controlan a otros individuos en el proceso de obtención. (Wenkel 1985, Pág. 79).

Insumos: Son los bienes utilizados para la producción de otros bienes. (Miriam Ledezma, Pág. 25).

Mercado: Es el conjunto de personas o grupos de personas interesados o con capacidad para adquirir determinados bienes o servicios. (Miriam Ledezma, Pág. 16)

Motivación: Impulso interno que experimentan las personas para emprender la acción con libertad. (Wether 1991, Pág. 375).

Maquinas: Una máquina es cualquier artefacto capaz de aprovechar, dirigir o regular una forma de energía para aumentar la velocidad de producción de trabajo o para transformarla en otra forma energética. (Sandra E. www.google.com)

Materiales: Son los elementos básicos que se transforman en productos terminados a través del uso de la mano de obra y de los costos indirectos de fabricación en el proceso de producción. (Polimeni 1994, Pág. 76)

Mano de obra: Es el esfuerzo físico y mental que se emplea en la elaboración de un producto. (Polimeni 1994, Pág. 78).

Mantenimiento: Es la conservación de una determinada propiedad, implicando el cuidado y limpieza de la misma. (Rosenberg Jerry 1997, Pág. 255).

Método: Constituye una familia de técnicas específicamente desarrolladas para facilitar la dirección de proyectos. (Ramsey Jackson 1997, Pág. 862).

Medidas: Tomar precauciones necesarias para acertar en algo y evitar que se malogre. (Carlos Gispert 1999, Pág. 634)

Necesidad: Deficiencia que tiene un individuo en un momento determinado. (Def. Op).

Objetivos: Las metas fijadas de una organización hacia las cuales se alcanzan los recursos y esfuerzos. (Wenkel 1985, Pág. 798).

Productos: Es toda salida de determinado proceso que realiza la empresa. (Fran M. Gryna, Pág. 22).

Productividad: Medida del desempeño de un trabajo o sistema de operaciones en relación con la utilización del recurso. (Stoner 1990, Pág. 800)

Prototipo: Primer ejemplar de una cosa, que sirve de modelo para hacer otras iguales. (Carlos Gispert 1999, Pág. 802).

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

En la empresa Maderera Monagas CA no se ha realizado ninguna investigación sobre la auditoria y administración de los factores de calidad de las empresas, sin embargo en la Universidad de Oriente Núcleo Monagas existen varias investigaciones que guardan relación con este tema; las cuales sirven como base para la realización del presente trabajo, estas son:

Cardiel (2002) realizo un trabajo titulado “Formulación de estrategias para mejorar la calidad del servicio al cliente en el hotel Monagas Internacional”.

El cual tuvo como conclusión: Que el servicio prestado por el hotel en términos generales, es considerado bueno, pero pudiera ser excelente en base a la aplicación de estrategias que le permitan mejorar los servicios ofrecidos.

Otro de los trabajos encontrados es el de María A. Rivero (2005) titulado “Análisis de los factores que influyen en la calidad del servicio prestado por Del Sur Banco Universal en la agencia 026 Maturín I”

Llegando a la conclusión: Que las operaciones bancarias son efectuadas con lentitud, destacando entre ellas; el pago de cheques, al igual que hay muchas quejas en cuanto al servicio de los cajeros automáticos, esto se debe al exceso de trabajo de los empleados sobre todo en las fechas de pagos y a problemas técnicos.

Estos antecedentes son la evidencia de que la falta de aplicación correcta de los cinco factores de la calidad, podrían generar grandes perdidas a cualquier organización al no prestar servicios de calidad,

puesto que se necesita del eficiente desenvolvimiento del personal que laboran en dichas instituciones, por ello deben contar con un método de trabajo, además del buen estado que deben presentar los equipos para prestar un excelente servicio y contar con insumos aptos para debida elaboración de sus productos.

2.2. TEORÍA QUE SUSTENTAN LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. Definición de calidad

“Es un principio para darle a la comunidad lo que por derecho espera. Se basa en el principio de que la calidad es la solución a un problema, lo que hace que mejore el desempeño de un sistema de personas y maquinas, y al mejorarla se disminuyen los desperdicios, los costos y se incrementa la productividad, llegando a un producto final de calidad con gran competitividad”. La calidad comienza en el señalamiento de métodos y/o objetivos” (J. M. Juran 1999, Pág. 2.1).

2.2.2. Calidad del producto

“Es la adaptación a las especificaciones del diseño a la función y al uso, así como el grado en el cual el producto se apega a las especificaciones del diseño”. (Everett Adam 1992, Pág. 616).

2.2.3. Métodos de Kaizen

“El término Kaizen es relativamente nuevo. De acuerdo a su creador, Masaaki Imai, proviene de dos ideogramas japoneses: “Kai” que significa cambio y “Zen” que quiere decir para mejorar. Así, podemos decir que

“Kaizen” es “cambio para mejorar” o “mejoramiento continuo”, como comúnmente se le conoce”. (Imai Masaaki, 2000 Pág. 88).

2.2.4. LAS 5 S's DE KAIZEN

Seiri (separar) “El primer paso del housekeeping, seiri, incluye la clasificación de los ítems del gamba en dos categorías lo necesario y lo innecesario y eliminar o erradicar del gamba esto último. Debe establecerse un tope sobre el número de ítems necesarios. En gamba puede encontrarse toda clase de objetos. Una mirada minuciosa revela que en el trabajo diario sólo se necesita un numero pequeño de estos; muchos otros objetos no se utilizaran nunca o solo se necesitarán en un futuro distante”. (Imai Masaaki, 2000 Pág. 89).

Seiton (ordenar) “Una vez que se ha llevado a cabo el seiri, todos los ítems innecesarios se han retirado del gamba, dejando solamente el número mínimo necesario. Pero estos ítems que se necesitan, tales como herramientas, pueden ser elementos que no tengan uso si se almacenan demasiado lejos de la estación de trabajo o en un lugar donde no pueden encontrarse”. (Imai Masaaki, 2000 Pág. 89).

Seiso (limpiar) “Seiso significa limpiar el entorno de trabajo, incluidas las máquinas y herramientas, lo mismo que pisos, paredes y otras áreas del lugar de trabajo. También hay un axioma que dice: Seiso significa verificar. Un operador que limpia una máquina puede descubrir muchos defectos de funcionamiento. Cuando la máquina esta cubierta de aceite, hollín y polvo, es difícil identificar cualquier problema que se pueda estar formando. Sin embargo, mientras se limpia la máquina podemos detectar con facilidad una fuga de aceite, una grieta que se esté formando

en la cubierta, o tuercas y tornillos flojos. Una vez reconocidos estos problemas, pues en solucionarse con facilidad”. (Imai Masaaki, 2000 Pág. 89).

Selketsu (sistematizar) “Seiketsu significa mantener la limpieza de la persona por medio de uso de ropa de trabajo adecuada, lentes, guantes y zapatos de seguridad, así como mantener un entorno de trabajo saludable y limpio. Otra interpretación de seiketsu es continuar trabajando en seiri, seiton y seiso en forma continua y todos los días”. (Imai Masaaki, 2000 Pág. 90).

Shitsuke (estandarizar) “Shitsuke significa autodisciplina. Las personas que continuamente practican seiri, seiton, seiso y seiketsu - personas que han adquirido el hábito de hacer de estas actividades de su trabajo diario- adquieren autodisciplina”. (Imai Masaaki, 2000 Pág. 90).

2.2.5. LAS 5 M's DE KAIZEN:

Mano de obra: “¿Cómo está el estado de ánimo del trabajador? Este puede medirse mediante el número de sugerencias hechas, el grado de participación en los círculos de calidad y las cifras de ausentismo. ¿Cómo sabe usted quién está ausente de la línea de hoy día y quien lo está reemplazando? Estos hechos deben hacerse visibles en el gemba.

¿Como sabe usted acerca del nivel de habilidad de las personas? Un tablero de exhibición en el gemba puede indicar cuáles personas están entrenadas para realizar una determinada tarea y quiénes necesitan entrenamiento adicional.

¿Cómo sabe usted que el operador está realizando su trabajo en forma correcta? Debe exhibirse los estándares que muestran la forma correcta de realizar el trabajo; por ejemplo, el estándar puntual y la hoja de trabajo estándar.

Maquinas: ¿Cómo sabe usted que la maquina esta generando productos de buena calidad? Si están conectados los mecanismos jidohka y poka-yoke (limite de seguridad), la maquina se detiene inmediatamente cuando algo sale mal. Cuando observamos una maquina que se detiene, debemos saber por qué. ¿Se detuvo por un tiempo previamente programado?, Por relevo y alistamiento, ¿Por problemas de calidad?, ¿Por daño de la maquina?, ¿Para una prevención preventiva?

Deben indicarse los niveles de lubricación, la frecuencia de cambio y el tipo de lubricante.

Las cubiertas de metal (carcasas) deben sustituirse por cubiertas transparentes, de manera que el operador pueda ver cuándo se produce un mal funcionamiento dentro de la máquina.

Materiales: “¿Cómo sabe usted que los materiales fluyen normalmente? ¿Cómo sabe usted si tiene más materiales de los que puede manejar y si esta produciendo más de lo debido? Cuando se especifica un nivel de inventario mínimo y se utiliza el lamban-colocar una nota en cada lote de trabajo en proceso como medio para comunicar pedidos entre procesos -, estas anomalías se hacen visibles.

Debe indicarse el lugar donde están almacenados los materiales, junto con el nivel de existencias y los números de identificación de las partes. Deben utilizarse diferentes colores para prevenir errores. Use lámpara de señales y signos de audio para destacar anomalías tales como la escasez de suministros”. (Imai Masaaki, 2000 Pág. 87).

Métodos: “¿Cómo sabe un supervisor si el personal está realizando sus tareas en forma correcta? Esto puede lograrse por medio de hojas de trabajo estándar que se pegan en cada estación de trabajo. Las hojas de trabajos deben mostrar la secuencia del trabajo, el tiempo del ciclo, los

elementos de seguridad, los puntos de verificación de la calidad y lo que debe hacerse cuando ocurre una variación.

Medidas: “¿Cómo verifica usted si el proceso esta operando en forma normal? Las medidas deben señalarse con claridad para mostrar rangos de operación seguros. Deben adherirse a los cintas sensibles a la temperatura (que varían de color de acuerdo con la temperatura) para ver si están generando exceso de calor.

¿Cómo sabe usted si se ha logrado un mejoramiento o si se está en camino de lograr el objetivo?

¿Cómo se entera usted si el equipo de precisión esta debidamente calibrado?” (Imai Masaaki, 2000 Pág. 88).

2.3. CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN:

2.3.1. Ubicación:

Avenida Raúl Leoni, kilómetro 1, bajo Guarapiche, en Maturín estado Monagas.

2.3.2. Reseña histórica de la empresa

Esta empresa fue creada en Venezuela en abril del año 1972 como firma personal del señor Federico Grand y sucesores(Maderera Monagas), con un capital de cien mil bolívares (100.00,00) luego en el año 1977 se constituye como una compañía anónima (Maderera Monagas CA), fundada en la ciudad de Maturín estado Monagas, única sede, con un capital de doscientos cincuenta y dos mil bolívares (252.000,)

Esta se caracteriza por ser una de las primeras empresas importadora y exportadora de madera y sus extensas variedades. En el

año 1981 comenzó sus importaciones en Ecuador y para 1984 en Brasil.

En 1992 pasan a ser importadores directos de países como Estados Unidos y Colombia; en el año 1993 esta empresa aumenta su capacidad a nueve millones doscientos setenta y siete mil bolívares (9.277.000,00), consolidándose de esta manera en el campo empresarial y en el año 2000 empiezan a surgir como vendedores de producto importados al mayor para otras empresas ubicadas en Barquisimeto, Valencia, Los Teques, Fila de Mariches, Anaco, El tigre, Cumana, Puerto la Cruz y Maturín. Hoy en día también realizan importación desde China y venden en este momento 1496 productos.

2.3.3. Misión:

Ofrecer productos madereros y elaborados con integridad y honestidad con un alto grado de calidad, que cubra los requerimientos tanto de otras empresas, como del hogar.

2.3.4. Visión:

Comprar y vender madera de todas las especies aserradas y sus derivadas satisfaciendo al cliente eficientemente, ofreciéndole productos y servicios de alta calidad, atendiendo principalmente sus necesidades, así como también del suministro de materia prima a otras empresas, no solo para su fortalecimiento sino también para la búsqueda de servicios y ofertas de productos que representen la elevación de la calidad de vida de su clientela.

2.3.5. Objetivos generales de la empresa:

Mantener la compra y venta de madera y sus derivados tanto en el mercado nacional como internacional.

2.3.6. Objetivos específicos de la empresa:

- ❖ Contribuir al desarrollo regional aportando ingresos al estado a través de los impuestos.
- ❖ Lograr la concurrencia de su clientela y proveedores
- ❖ Satisfacer las necesidades de su clientela prestando un mejor servicio.

2.3.7. Función del personal de la empresa:

Presidente: Es el responsable de determinar las políticas por las cuales se rige la empresa.

Vicepresidente, accionistas y gerente: Son los responsables directo de la empresa.

Gerente de ferretería: Es el responsable de las operaciones en el área de ferretería.

Las ejecutivas de ventas: Se encargan de atender tanto a los clientes como a los proveedores.

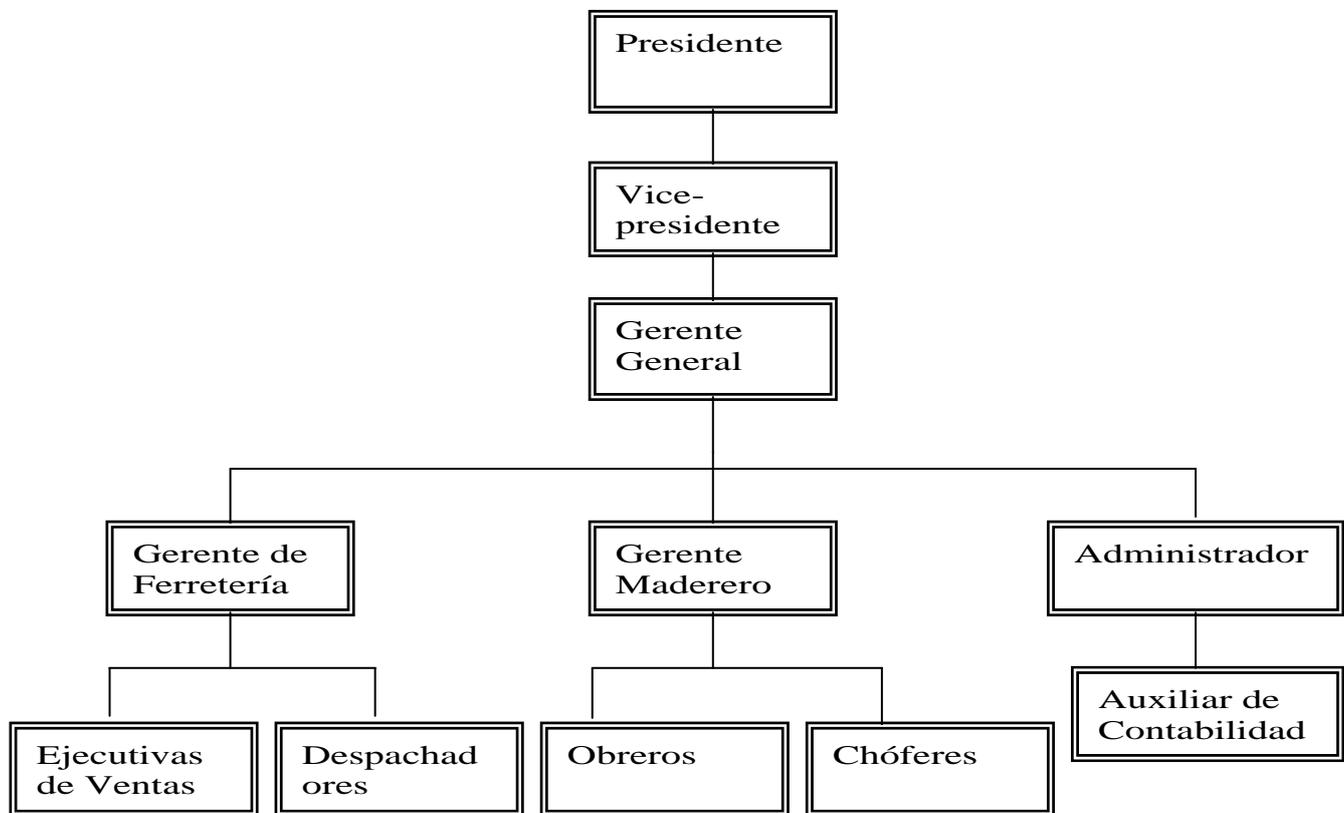
Despachadores: Se encargan de controlar los inventarios.

Gerente de productos madereros: Es el responsable de todas las operaciones del área maderera y de los inventarios de dicha área.

Obreros y chóferes: Se encargan de facilitar el traslado de los productos desde la empresa hasta el destino de los clientes.

Administrador y el auxiliar de contabilidad: Son los que llevan la contabilidad de la empresa.

2.3.8. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. TIPO DE INVESTGACION

A través de la investigación realizada en la empresa Maderera Monagas CA, se pudo determinar que la misma se encuentra enmarcada dentro de la investigación de campo, puesto que los datos obtenidos fueron recabados directamente donde se presenta la problemática.

Durante esta investigación se estuvo en contacto directo con los trabajadores y el gerente de la empresa, así como también con algunos de sus clientes y se pudo determinar la calidad de los productos que ellos ofrecen. Según Sabino (1992) la investigación de campo: “Se refiere a los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen de forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador”. (Pág. 97).

Por otro lado Ander Egg (1982) considera la investigación de campo como: “Aquella parte de un estudio investigación que se realiza en contacto directo con la comunidad, grupo o persona que son motivos de estudio”. (Pág. 82).

3.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es de carácter descriptiva, debido a que se describen cada uno de los factores que determinan la calidad de los productos ofrecidos por la empresa Maderera Monagas

La investigación de carácter descriptivo, permite facilitar la obtención de los resultados, así como las características más relevantes de las personas que forman parte del medio ambiente de trabajo.

Cuando se trate de una investigación en la cual se quiere alcanzar

un análisis e interpretación de los hechos reales que se dará a lo largo del estudio, se estará en presencia de un nivel descriptivo. Al respecto Sabino C. (2002) explica que: “Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o comportamiento de los fenómenos de estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes”. (Pág. 43).

3.3 POBLACIÓN Y/O MUESTRA.

La población objeto de estudio está constituida por el personal que labora en la empresa Maderera Monagas C. A, que son dieciséis (16) personas: un (1) gerente de fabrica, un (1) gerente de productos maderero, un (1) administrador, un (1) supervisor, tres (3) ejecutivas de ventas, un (1) auxiliar de contabilidad, dos (2) despachadores, cuatro (4) obreros y dos (2) chóferes.

La población es un conjunto de elementos con características comunes, que pueden ser sometidos a pruebas para obtener un resultado

Y que se encuentra muchas veces en grupos. Al respecto Méndez (1992) señala que: “Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades que la conforman poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. (Pág. 42).

Cabe destacar que por tratarse de una población muy pequeña y manejable la muestra fue considerada como la misma población.

3.4. TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO DE DATOS.

La clasificación y almacenamiento de la información siguiente para la investigación, se obtuvo por medio de ciertos instrumentos tales como tabulación de datos, la cual se realizará de forma manual, ya que el

número de unidades a ser objeto de estudio no requiere de un procedimiento específico y la codificación y análisis de los datos que revelarán los resultados de este trabajo.

3.5. TÉCNICA DE RECOLECCION DE DATOS.

Las técnicas de recolección de datos son aquellas utilizadas para obtener la información necesaria con respecto al fenómeno de estudio y de esta manera lograr los objetivos propuestos. Para los efectos de este trabajo de investigación las principales técnicas que se utilizan son:

3.5.1. Observación directa no participativa:

Esta permite una visión clara y objetiva de la situación actual del ambiente donde se desarrolla la investigación .A través de esta técnica se pudo determinar la falta de entrenamiento del personal, del mantenimiento de los equipos y de los métodos de trabajo. La observación directa es definida por Sabino (2002) como: “El uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que se necesitan para resolver un problema de investigación”. (Pág. 146).

3.5.2. Recopilación documental:

Se obtuvo información a través de materiales bibliográficos los cuales proporcionaron el marco teórico. Es definida como: “Un instrumento o técnica de investigación social cuya finalidad es obtener datos, e información de documentos escritos y no escritos”. (Sabino 2002 Pág. 137).

3.5.3. Entrevistas:

A medida que se desarrollo la investigación se mantuvo

comunicación con las personas que constituyen la población. Es definida como: “Aquella en que existe un margen más o menos grande de libertad, para formular las preguntas y las respuestas, por lo tanto no se guía por un cuestionario o modelo rígido”.Sabino 2000 (Pág. 157).

3.5.4. Encuestas:

Este instrumento se le aplicará al personal que labora en la empresa Maderera Monagas CA.

3.6. PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS.

3.6.1. Operacionalización de las variables.

A través de la operacionalización de las variables se identifican los indicadores que proporcionarían respuestas de forma directa a las variables en medición, con el objeto de ser concretos en la búsqueda de datos para lograr un desarrollo óptimo de la investigación que se está llevando a cabo.

CAPITULO IV

4.1. PRESENTACION Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

CUADRO N° 1
DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO AL TIPO
DE CAPACITACION QUE RECIBE EL PERSONAL DE EMPRESA
MADERERA MONAGAS CA. MATURIN ESTADO MONAGAS.

Categoría:	FA	%
Cursos de inducción	1	6,25
Manual de procedimiento	1	6,25
Charlas	9	56,25
Ninguno	5	31,25
Total	16	100

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Maderera Monagas CA.

El 56,25% de los empleados respondieron que la única capacitación que reciben es a través de charlas, mientras que el 31,25% aseguraron no haber recibido ninguna y el 12,5% dijeron que utilizaban manuales y habían realizado cursos de inducción.

De acuerdo a estos resultados se puede determinar que estas personas no están recibiendo la preparación adecuada que le permitan desempeñar cualquier actividad dentro de la empresa, puesto que las charlas recibidas son solo para desenvolverse en su departamento.

El pilar fundamental de la calidad es el mejoramiento continuo y para que éste sea efectivo, es necesario que todos los empleados sean capaces de utilizar sus principios y herramientas técnicas, para esto se hace imprescindible planificar y desarrollar programas de capacitación y cursos de auto-mejora.

CUADRO Nº 2
DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO AL GRADO
DE PREPARACION QUE TIENE EL PERSONAL PARA EJERCER
CUALQUIER CARGO DENTRO DE LA EMPRESA MADERERA
MONAGAS CA. MATURIN ESTADO MONAGAS.

Categoría	FA	%
Solo dentro de mi departamento	5	31,25
En varios departamentos	10	62,50
En toda su división	1	6,25
En la mayoría	0	0,00
Total	16	100

Fuente: Encuesta realiza al personal de la empresa Maderera Monagas CA.

El cuadro nº 2 muestra que el 62,50% dijeron estar preparados para trabajar en varios departamentos, el 31,25% solo se desenvuelve el su departamento y el 6,25% puede ejercer cualquier cargo en la empresa.

De acuerdo a los resultados se puede determinar que las charlas y la antigüedad de los trabajadores lo han preparado para realizar varios cargos en la empresa, pero sobre todo se han perfeccionado en las actividades de su departamento, sin embargo muy pocos están suficientemente capacitados para desenvolverse en toda la organización.

La organización debe mantener el entrenamiento continuo del personal, tanto en las tareas asignadas como en el aumento de sus conocimientos sobre la misma, lo cual le ayudara a mantener elevados los índices de productividad con altos nivele de calidad.

CUADRO Nº 3
DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN A LA
OPORTUNIDAD QUE TIENE EL PERSONAL DE PARTICIPAR EN LA
TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA MADERERA MONAGAS
CA. MATURIN ESTADO MONAGAS.

Categoría	Fa	%
Siempre	1	6,25
Nunca	10	62,25
Pocas veces	5	31,25
Muchas veces	0	0,00
Total	16	100

Fuente: Encuesta realiza al personal de la empresa Maderera Monagas CA.

Los resultados demuestran que el 62,25% de los encuestados afirman no intervenir en las dediciones que toma la empresa, el 31,25% aseguró que si participan pero pocas veces y el 6,25% indicó que siempre participa.

De acuerdo a ello se entiende que la mayoría de los trabajadores no participan en las decisiones tomadas por la empresa, sino que tienen que acatarse a los lineamientos establecidos por la alta gerencia.

Es importante que la alta gerencia planifique la forma en que el personal de la organización se sienta motivado, complacido e identificado a participar en los procesos, en busca del mejoramiento de la institución para cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes.

CUADRO N° 4
DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO AL TIPO DE
MANTENIMIENTO QUE RECIBEN LOS EQUIPOS QUE MANEJA EL
PERSONAL DE LA EMPRESA MADERERA MONAGAS CA. MATURIN
ESTADO MONAGAS.

Categoría	FA	%
Correctivo	7	43,75
Preventivo	4	25,00
Condicional	1	6,25
No manejo ningún equipo	4	25,00
Total	16	100

Fuente: Encuesta realiza al personal de la empresa Maderera Monagas CA.

La información que se demuestra en el cuadro n° 4 indica que el 43,75% de los encuestados que manejan equipos expresan que estos reciben mantenimientos correctivos, el 25% señalan que sus equipos son revisados con frecuencia; el 6,25% dice que condicional y el otro 25% mencionan que no utilizan equipos para realizar su trabajo.

Estos resultados permiten inferir que la mayoría de los equipos están sujetos a correcciones, es decir esperan a que estén completamente dañados para poder hacerle mantenimiento.

Es importante que cualquier empresa de servicio mantenga sus equipos en buen estado, para lo cual debe contar con un eficiente mantenimiento preventivo, puesto que si se espera que estos se dañen puede generar que se paralice las actividades y minimizar la producción.

CUADRO Nº 5
DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO AL
RESULTADO QUE HA TENIDO EL TIPO DE MANTENIMIENTO QUE
HA UTILIZADO LA EMPRESA MADERERA MONAGAS CA. MATURIN
ESTADO MONAGAS.

Categoría	FA	%
Excelente	0	0,00
Bueno	7	43,75
Regular	8	50,00
Malo	1	6,25
Total	16	100

Fuente: Encuesta realiza al personal de la empresa Maderera Monagas CA.

Los resultados arrojan que el 50% de los encuestados opinan que el mantenimiento ha sido regular, sin embargo el 43,75% indicó que el programa ha funcionado bien, mientras que el 6,25% no ha estado de acuerdo con el mantenimiento que se les ha dado a los equipos.

Con los resultados se puede observar que los equipos se han conservado bien, pero podrían mejorarse con la aplicación de un programa adecuado que permita el uso de un mantenimiento preventivo y le brinde a la empresa mejoras productivas.

Los programas de mantenimiento son de total y absoluta importancia en las instalaciones para ofrecer un servicio de excelente calidad procurando que presten condiciones optimas que le permitan al trabajador realizar las operaciones en un medio apropiado.

CUADRO N° 6
DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RAZÓN DE
DETERMINAR A QUIEN PUEDE RESPONSABILIZARSE POR LA
FALTA DE MANTENIMIENTO QUE PUEDA EXISTIR EN LA EMPRESA
MADERERA MONAGAS CA. MATORIN ESTADO MONAGAS.

Categorías	FA	%
A los trabajadores	4	25,00
A los supervisores	4	25,00
A la alta gerencia	6	37,50
A las políticas establecidas	2	12,50
Total	16	100

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Maderera Monagas CA.

El cuadro n° 6 enuncia que el 37,5% responsabiliza a la gerencia por la falta de mantenimiento que puedan generarse en la empresa, un 25% a los trabajadores, otro 25% dice se debe responsabilizar a los supervisores y el 12,5% asegura que a las políticas establecidas.

La mayor responsabilidad recae sobre la gerencia, pues de ella dependen las actividades que realicen tanto los supervisores, como los trabajadores y lo que indique las políticas.

Las organizaciones deben preocuparse por inspeccionar como están funcionando los equipos con los que cuenta, aunque el personal que maneja dichos equipos debe informar cualquier desviación que pueda generarse para incurrir en el mantenimiento pertinente.

CUADRO Nº 7
DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACION A LAS
VECES EN QUE SE LLEVA A CABO EL CONTEO FISICO DE
INVENTARIO EN LA EMPRESA MADERERA MONAGAS CA.
MATURIN ESTADO MONAGAS.

Categorías	FA	%
Semanal	1	6,25
Quincenal	1	6,25
Mensual	2	12,25
Otros	12	75,00
Total	16	100

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Maderera Monagas CA.

El 75% exponen que el conteo físico de inventario se lleva a cabo de varias maneras, el 12,25% afirman que se realiza de forma mensual y el resto comenta que se ejecuta quincenal y semanal.

El método de conteo físico no se realiza de una manera establecida puesto que, el mismo va a depender de las operaciones que se realicen diariamente.

Las empresas dedicadas a la compra y venta de mercancías, por ser esta su principal función y la que dará origen a todas las restantes operaciones, necesitaran de una constante información resumida y analizada sobre sus inventarios

CUADRO Nº 8
DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACION A LAS
VECES QUE INTERVIENE EL PERSONAL EN EL MANEJO DE
INVENTARIO EN LA EMPRESA MADERERA MONAGAS CA.
MATURIN ESTADO MONAGAS.

Categorías	FA	%
Siempre	4	25,00
Algunas veces	3	18,75
En la mayoría	1	6,25
Nunca	8	50,00
Total	16	100

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Maderera Monagas CA.

El cuadro nº 8 enuncia que 50% del personal no interviene en el manejo directo de inventario, el 25% comenta que siempre participa, el 18,75% dice que algunas veces y el 6,25% afirma que interviene en la mayoría.

Estos resultados indican que la mayoría del personal de la empresa no está claro de las funciones que se operan con respecto a los inventarios es decir, que no todos tienen pleno conocimiento de la cantidad de mercancía que maneja la empresa y mucho menos cuanta se requiere para cumplir con las expectativas de los clientes.

Los sistemas de control de inventario son mecanismos que forman un elemento y donde se combinan acciones, formas y equipos que unidos entre sí buscan diseñar y proyectar datos con el fin de lograr y aprovechar al máximo estos recursos para alcanzar los objetivos de la empresa.

CUADRO N° 9
DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACION A COMO
SE REALIZA LA VENTA DE MERCANCIA EN LA EMPRESA
MADERERA MONAGAS CA. MATURIN ESTADO MONAGAS.

Categorías	FA	%
Primeras en entrar, primeras en salir	9	56,25
Ultimas en entrar, primeras en salir	4	25,00
Otras	3	18,75
Total	16	100

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Maderera Monagas CA

El cuadro n° 9 refleja que el 56,25% expresan que la venta de mercancía se realiza a través del método PEPS, el 25% dice que es con el método UEPS y el 18,75% comenta que se realiza de otra manera.

En relación a los resultados el método PEPS es el más utilizado por la empresa, lo cual es positivo para ella, ya que su actividad principal es la venta de madera que podría llegar a perecer con el tiempo y el método UEPS es usado en una pequeña parte, por que los productos ferreteros y para el hogar son buscados por los clientes de acuerdo a lo novedoso.

Todos los negocios que se encarguen de vender o producir artículos perecederos deben basarse para la realización de sus ventas en el método PEPS.

CUADRO N° 10
DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO AL
SUMINISTRO DE INFORMACION PARA LA REALIZACION EFICIENTE
DE LAS ACTIVIDADES DEL PERSONAL DE LA EMPRESA
MADERERA MONAGAS CA. MATURIN ESTADO MONAGAS.

Categorías	FA	%
No, las conozco perfectamente	7	43,75
Nos han sido explicadas	7	43,75
Uso manuales	2	12,25
Las que son de poca aplicación	0	0,00
Total	16	100

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Maderera Monagas CA.

Los resultados de la encuesta arrojan que el 87,5% no se le suministra ningún tipo de información para la realización de sus actividades, ya sea por que conoce bien su trabajo o por que se lo han explicado, mientras que solo el 12,25% indica que usan manuales.

A través de este resultado se puede determinar que al personal de la empresa no se le suministra ninguna información a través de manuales para que conozcan como es la mejor manera para la realización eficiente de sus tareas y para que puedan estar al tanto de que deben hacer en caso de ocurrir alguna falla en el momento de su desempeño.

Los métodos de procedimientos son instrumentos que facilitan el manejo de las tareas y ayudan a aplicar distintas técnicas en un solo proceso, lo cual ofrece más conocimiento para logro de los objetivos.

CUADRO N° 11
DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A COMO
HA SIDO EL RENDIMIENTO CON EL USO DE MANUALES DEL
PERSONAL DE LA EMPRESA MADERERA MONAGAS CA. MATURIN
ESTADO MONAGAS.

Categorías	FA	%
Bueno	2	12,50
Regular	0	0,00
Malo	0	0,00
No uso	14	87,50
Total	16	100

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Maderera Monagas CA.

En el cuadro n° 11 se puede observar que el 87,5% del personal no usa manuales y el 12,5% comenta que su rendimiento con el uso de los mismos ha sido bueno.

Con estos resultados se puede comprobar que gran parte de de los trabajadores carecen de un método de trabajo y aunque las tareas realizadas son sencillas, en toda instituciones pueden generarse fallas que pueden ser fácilmente manejadas si se cuenta con un manual de procedimiento.

Para la realización eficiente de las actividades, la gerencia debe facilitarle al personal una serie de información a través de formularios que le ayuden a desenvolverse mejor en su trabajo para incrementar su rendimiento y así mejorar la productividad de la empresa.

CUADRO N° 12
DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL RELACIÓN A COMO
ACTUA EL PERSONAL CUANDO SURGE UNA VARIACION EN SU
TRABAJO EN LA EMPRESA MADERERA MONAGAS CA. MATURIN
ESTADO MONAGAS.

Categorías	Fa	%
Le informo a mi supervisor	11	68,75
Lo resuelvo	4	25,00
Lo que indique el manual	1	6,25
Nada	0	0,00
Total	16	100

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Maderera Monagas CA.

El cuadro n° 12 señala que el 68,75% dice que le informa a su supervisor todas las anomalías que puedan generarse al momento de realizar su trabajo, mientras que el 25% aseguran estar preparados para resolver cualquier desviación en la realización de las actividades y el 6,25% hace lo que le indique el manual.

De acuerdo a ello se puede observar que, debido a la falta de manuales, al originarse cualquier variación en la realización de sus tareas son pocos los que tienen capacidad para resolverlo, mientras que la mayoría debe informarle a su supervisor e incurrir en una pérdida de tiempo.

Los trabajadores de una empresa deben estar claros en lo que debe hacerse cuando algo sale mal en la realización de su trabajo.

CUADRO N° 13
DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A LA
MANERA COMO MIDE EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL LA
EMPRESA MADERERA MONAGAS CA. MATURIN ESTADO
MONAGAS.

Categorías	FA	%
Exámenes	2	12,50
Entrevistas	0	0,00
Supervisiones	4	25,00
Ninguna	10	62,50
Total	16	100

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Maderera Monagas CA.

El cuadro número 13 refleja que el 62,5% señalan que su desempeño no es medido, mientras que el 25% indica que su esfuerzo ha sido medido a través de supervisiones directas y el 12,5% dice que por medio de la aplicación de exámenes.

Los resultados muestran que la empresa no se preocupa por medir como ha mejorado el desempeño del personal y menos en premiarlo lo cual podría desmotivarlo a la hora de realizar su trabajo.

La medición del desempeño es esencial en la productividad de cualquier empresa, por tal razón tanto los gerentes como los supervisores y el personal de la institución deben conocer la importancia de realizar inspecciones al proceso de trabajo para así, complacer las exigencias del cliente con respecto al servicio prestado.

CUADRO N° 14
DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN AL TIPO
DE MEDIDAS QUE SE UTILIZA PARA LA COMPRA DE MERCANCIA
EN LA EMPRESA MADERERA MONAGAS CA. MATURIN ESTADO
MONAGAS.

Categorías	FA	%
Cuando el almacén esta vacío	0	0,00
Por los pedidos que les hagan	3	18,75
Lo que indique el sistema	13	81,25
No lo se	0	0,00
Total	16	100

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Maderera Monagas CA.

El cuadro n° 14 muestra que el 81,25% dice que la compra de mercancía se realiza de acuerdo a lo que indique el sistema y el 18,25% expresan que la adquisición de mercancía se lleva a cabo tomando en cuenta los pedidos de los clientes.

De acuerdo a lo que indica el cuadro se puede conocer que la empresa realiza sus compras tomando en cuenta lo que indique el sistema, por tal razón debe registrarse cada salida y entrada de mercancía a la empresa para evitar compras excesivas e insuficientes.

Las empresas que realizan las compras de acuerdo a lo que indique el sistema deben registrar tanto las salidas y entradas de mercancía a la empresa, para llevar un control y evitar que se realicen compras excesivas o compras que no sean suficientes para la producción.

CUADRO N° 15
DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN A COMO
CONSIDERAN LAS REGLAS DE MEDIDAS DE HIGIENE Y
SEGURIDAD INDUSTRIAL EN LA EMPRESA MADERERA MONAGAS
CA. MATURIN ESTADO MONAGAS.

Categorías	Fa	%
Buenas	5	31,25
Podrían mejorarse	7	43,75
Pésimas	0	0,00
No hay reglas	4	25,00
Total	16	100

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Maderera Monagas CA.

El cuadro n° 15 evidencia que el 43,75% de los encuestados alegan que las reglas de higiene y seguridad industrial podría ser mejor; el 31,25% consideran que son buenas y el resto desconocen la existencia de estas reglas.

Puede apreciarse que no se toman mucho en cuenta las normas de higiene y seguridad industrial para llevar a cabo cualquier actividad laboral, por lo tanto la salud física y mental de los trabajadores esta expuesta a accidentes, sino se cuentan con los equipos de seguridad.

El fiel cumplimiento de las normas de higiene y seguridad industrial traerá como resultado la realización satisfactoria de los diferentes trabajos, sin riesgos de accidentes y además protegen la integridad física y mental del trabajador

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Una vez finalizada la investigación y de acuerdo a los datos analizados se logró concluir que la misma obtuvo como resultado:

- ❖ Que el tipo de capacitación que recibe el personal de la empresa no es el apropiado para prepararlo de tal manera, que puedan ocupar cualquier cargo dentro de la misma, es por ello que no intervienen en la toma de decisiones generando en ellos una gran desmotivación a la hora de ejecutar sus actividades.
- ❖ Que la gran mayoría de los equipos con los que cuenta la empresa para llevar a cabo sus actividades se le aplica el mantenimiento correctivo es decir, que esperan que se dañen para poder llamar a la empresa encargada a corregir dicha falla, lo que origina que se incurra en una pérdida de tiempo y se paralice el proceso, situación que puede ser aprovechada por la competencia para tomar ventaja competitiva.
- ❖ Que el conteo físico de inventario se lleva a cabo de forma variable, puesto que va a depender de todas las operaciones que se realicen diariamente, lo cual deben ser introducidos al sistema para poder determinar así, cuanta cantidad de materiales establece el sistema que es necesario para cubrir con los requerimientos de los clientes y evitar realizar compras excesivas que puedan generar grandes desperdicios.
- ❖ No se realiza un fiel cumplimiento de los métodos de trabajos o manuales reprocimientos, debido a que no son suministrados al personal de la empresa para que puedan verificar si están haciendo

su trabajo de forma correcta y saber como actuar frente a una desviación.

- ❖ No se utiliza ninguna medida para determinar como ha sido el desempeño de los trabajadores y mucho menos se ha premiado su esfuerzo, lo que ha impedido que se dediquen a realizar su trabajo de forma eficiente y solo se limitan a realizar sus actividades como y cuando se la piden; sólo se han realizado pocas supervisiones para comprobar que estén cumpliendo con la realizando de su trabajo mas no, como lo están haciendo,
- ❖ Las reglas de higiene y seguridad industrial no son aplicadas de forma efectiva lo que ha traído como resultado la realización ineficiente de los diferentes trabajos, ya que el personal de la empresa están expuestos a constantes riesgos tanto físico como psicológico.
- ❖ Se puede observar que la causa principal de la baja productividad y difícil situación económica presentada en la empresa Maderera Monagas CA, es que no se realiza un manejo eficiente de los cinco factores de calidad.

RECOMENDACIONES

Con las conclusiones anteriormente descritas se pueden proporcionar las siguientes recomendaciones para mejorar la productividad de la empresa Maderera Monagas CA.

- ❖ Es necesario que se brinde la capacitación oportuna al personal de la empresa, para que pueda desenvolverse de manera eficiente tanto en la realización de sus actividades como en la de los demás departamentos, así como también brindarles la oportunidad de participar en ciertas decisiones de la empresa para mantenerlos motivado.
- ❖ Se recomienda el uso de mantenimiento preventivo, puesto que no debe esperarse a que un equipo deje de funcionar para poder llamar al personal indicado para repararlo por que esto produciría que la competencia aprovechara esta situación para atraer a la clientela.
- ❖ Al adquirir los materiales se debe considerar la cantidad exacta que establece el sistema, además de asegurarse que los mismos sean de alta calidad para que no se incurra en la obtención de un alto grado de desperdicios; para lo cual debe tomarse en cuenta que se halla registrado cada entrada y salida de materiales a la empresa.
- ❖ Se recomienda la utilización de los métodos de trabajo, puesto que en ellos se le indica al trabajador como realizar su trabajo de forma eficiente y además como debe actuar frente a una variación durante la misma.
- ❖ Además debe recurrirse en distintas técnicas para medir el desempeño de los trabajadores para determinar las fallas y corregirlas a tiempo y evitar pérdidas a la empresa; asimismo deben

aplicarse medidas para premiar el esfuerzo del personal motivándolos a trabajar en una sana competencia entre ellos por ser el mejor, lo cual es muy beneficioso para la productividad de la empresa.

- ❖ Debe realizarse un fiel cumplimiento de las normas de higiene y seguridad industrial, puesto que los trabajadores al sentir que la empresa se preocupa por su salud se sentirá motivado a realizar de forma eficiente sus actividades.

BIBLIOGRAFÍA

EVERETT E. Adam y Ronald J. 1992. Administración de la producción y operaciones. **Cuarta edición**

JURAN, J. Y GRUNA, F. 1999. Manual de control de calidad. **Cuarta Edición. Editorial LTTA.** Caracas.

MASAAKI, Imai. 2000. Como implementar el kaizen en el sitio del trabajo. **Editorial Mc Graw Hill.** Colombia.

PORTER, M. 1989. Estrategia competitiva

SABINO, C. 2002. El Proceso de la Investigación: una introducción teórica práctica. **Tercera Edición. Editorial Panapo.** Caracas

SAMPIERI, C. 2003. Metodología de la Investigación. **Tercera Edición. México. Editorial Mc Graw Hill, S. A.**

STONER, J. 1990 Administración de personal. **Ediciones vega.** Venezuela.

ZAVARCE, C. Y LEDEZMA M. 2000. Conocimientos Administrativos. **Editorial Actualidad.** Caracas.

WALKE, Denis. 1996. Estrategia de servicio. **Ediciones Días Santos.**

[www.com.factordecalidad](http://www.com.factordecalidad.com)

www.google.com

www.monografias.com.ve

ANEXOS

ENCUESTA

- 1) ¿Qué tipo de capacitación le ofrece la empresa?
- a) Cursos de inducción _____ b) Charlas _____
- c) Manuales de procedimiento _____ d) Ninguno _____
- 2) ¿Considera usted que está capacitado para ejercer cualquier cargo dentro de la empresa?
- a) Solo dentro de mi departamento _____
- b) En varios departamentos _____
- c) En toda su división _____
- d) En la mayoría _____
- 3) ¿Participa usted en las decisiones de la empresa para mejorar la calidad de su servicio?
- a) Siempre _____ b) Nunca _____
- c) Pocas veces _____ d) Muchas veces _____
- 4) ¿Qué tipo de mantenimiento recibe el equipo que usted maneja?
- a) Correctivo _____ b) Preventivo _____
- c) Condicional _____ c) No manejo ninguno _____
- 5) ¿Cómo ha funcionado el programa de mantenimiento que ha utilizado la empresa para la conservación de los equipos?
- a) Excelente _____ b) Bien _____
- c) Regular _____ d) Mal _____
- 6) ¿A quién puede responsabilizarse por la falta de mantenimiento que puedan existir dentro de la empresa?
- a) A los trabajadores _____ b) A los supervisores inmediatos _____
- c) A la alta gerencia _____ d) A las políticas establecidas _____

7) ¿Cada cuanto tiempo se realiza el conteo físico de inventario?

- a) Cada 15 días _____ b) Mensual _____
c) Semanal _____ d) Otros _____

8) ¿Interviene usted en el manejo de inventario que utiliza la empresa?

- a) Siempre _____ b) Algunas veces _____
c) En la mayoría _____ d) Nunca _____

9) ¿De qué forma realiza la empresa la venta de mercancías?

- a) Primeras en entrar, primeras en salir _____
b) Ultimas en entrar, primeras en salir _____
c) Otras _____

10) ¿Para la realización de sus tareas le ofrecen información a través de formularios o documentos?

- a) No, las conozco perfectamente _____
b) Nos han sido explicadas _____
c) Uso manuales o formularios _____
d) Las que son de poca aplicación _____

11) ¿Cómo ha sido su rendimiento con el uso de manuales o métodos de trabajo?

- a) Bueno _____ b) Regular _____ c) Malo _____ d) No uso _____

12) ¿Qué hace usted cuando en la realización de su trabajo surge alguna variación?

- a) Le informo a mi supervisor _____ b) Lo resuelvo _____
c) Lo que indique el manual _____ d) Nada _____

13) ¿De qué manera mide la empresa tu desempeño en el trabajo?

a) Exámenes _____ b) Entrevistas _____

c) Supervisiones _____ d) Ninguna _____

14) ¿Qué tipo de medida utiliza la gerencia para la compra de mercancía?

a) Cuando el almacén esta vacío _____

b) Por la cantidad de pedido de los clientes _____

c) Lo que indique el sistema _____

15) ¿Cómo considera usted las reglas de medida de higiene y seguridad industrial?

a) Buenas _____ b) Regular _____

c) Pésimas _____ d) No hay reglas _____