



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TÍTULO DEL PROYECTO**

**ESTUDIO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ALMACENAMIENTO  
QUE SE LLEVA EN LAS BODEGAS Y SU INFLUENCIA EN LA  
CALIDAD DE LOS PRODUCTOS TERMINADOS (BOBINAS DE  
PAPEL) DE SURPAPEL CORP S.A, 2015**

**Autora:**

**NARCISA MAGDALENA SALAZAR CAGUATE**

**Tutora:**

**ING. XIOMARA LETICIA ZÚÑIGA SANTILLÁN, MAE**

**Milagro, Noviembre 2015**

**ECUADOR**

## **ACEPTACIÓN DE LA TUTORA**

Por la presente hago constatar que he analizado el proyecto de grado por la estudiante Salazar Caguata Narcisa Magdalena, para optar al Título de Ingeniera Comercial y que acepto tutoriar a la estudiante, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 13 Días del mes de Octubre del 2015

Firma

Ing. Xiomara Leticia Zúñiga Santillán, MAE

Cédula: 0914675566

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

La autora de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que esta referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 13 Días del mes de Octubre de 2015

Firma de Estudiante

Narcisa Magdalena Salazar Caguante

CI: 0922405063

## CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El tribunal calificador previo a la obtención del Título de Ingeniera Comercial, otorga el presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[ ]
DEFENSA ORAL	[ ]
TOTAL	[ ]
EQUIVALENTE	[ ]

F)

---

Ing. Félix Villegas Yagual  
NOMBRE DEL PRESIDENTE DEL  
TRIBUNAL

F)

---

Ing. Oscar Vargas  
NOMBRE DEL PROFESOR  
DELEGADO

F)

---

Abg. Elicza Ziadet  
NOMBRE DEL PROFESOR  
SECRETARIA

## **DEDICATORIA**

A Dios por brindarme la oportunidad de terminar mi carrera con éxito, a mis padres por su motivación, a mi hija y esposo por sus palabras de aliento y saberme guiar para culminar mis metas y conseguir este objetivo, a la empresa SURPAPELCORP S.A por haberme permitido realizar el estudio dentro de ella, mi familia por ser parte de este logro.

A mi Tutora Ing. Xiomara Zúñiga Santillán, MAE por brindarme sus conocimientos y su amistad sincera.

Ya todas las personas que influyeron positivamente en mi carrera y aportaron para conseguir este trabajo.

## **AGRADECIMIENTO**

Inmensa y eternamente a Dios por brindarme la oportunidad de culminar esta etapa con bendición, felicidad y amor, y sé que continuará haciendo grandes cosas en mi vida.

A mis amados Padres, Gibsón Salazar y Fabiola Caguata, por darme en todo sentido su apoyo absoluto e incondicional, guía e inculcarme con amor los mejores valores que han hecho de mí una gran persona.

Así también a mi amado esposo Jackson Sosa a mi adorada hija Luisanna Domenik Sosa Salazar, por quienes he luchado día a día para conseguir mi triunfo sin importar los obstáculos y barreras que se han puesto en mi camino.

A mi hermano José Salazar, cuñada y sobrinos quienes me alentaban constantemente.

A mi tutora de Tesis, Ing. Xiomara Leticia Zúñiga Santillán, MSc, por brindarme orientación, tiempo y dedicación para la elaboración de este trabajo, le agradezco además por el aporte de los conocimientos adquiridos.

Al Ing. Carlos Lozano, Jefe de Área de Bodega de Materia Prima, por sus conocimientos y amistad sincera.

A la Ing. Yisela Valarezo, Administradora del Área de Bodega en Transición, por sus conocimientos, amistad y ayuda incondicional en la realización de este proyecto.

Al Ing. Enrique Armendáriz y Eco. Rosa Espinoza a quienes aprecio y estimo por la guía, apoyo y amistad extendida durante mi etapa de educación.

De igual manera a la empresa SURPAPEL CORP S.A por permitirme y facilitar la ejecución de esta investigación. A mis compañeros y amigos de SURPAPEL CORP S.A y Empresa Cartonera PROCARSA S.A quienes estuvieron siempre prestos a ayudarme e hicieron también posible el desarrollo de este trabajo.

A la Universidad Estatal de Milagro, Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales y todos sus docentes por darme la oportunidad de culminar mis estudios con las mejores enseñanzas impartidas y con ello la apertura de desarrollarme profesionalmente.

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema es “Estudio de la administración del almacenamiento que se lleva en las bodegas y su influencia en la calidad de los productos terminados (bobinas de papel) de SURPAPELCORP S.A 2015” y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 13 de Octubre del 2015

Firma del Estudiante

Narcisa Magdalena Salazar Caguante

CI: 0922405063

## RESUMEN

La investigación busca resolver la problemática de la escasa administración en las bodegas de SURPAPELCORP S.A., de tal forma que en su Capítulo I se presenta la formulación del problema que consiste en ¿De qué forma la administración del almacenamiento que se lleva en las bodegas influye en la calidad de los productos terminados (bobinas de papel) de SURPAPELCORP S.A, 2015?, junto con la sistematización y justificación. Posteriormente la parte teórica se presenta en el Capítulo II, con información relevante de tipo histórica y antecedentes investigativos, para enriquecer el estudio con la base de fundamentación teórica de cada variable para presentar las hipótesis y sus variables. La metodología empleada es de tipo descriptiva, empírica y explicativa, explicándose el uso que se dio a cada punto antes mencionado, en el Capítulo III, donde también se exponen las técnicas de recolección de datos (encuestas). En el Capítulo IV se presentan los datos resultantes de la aplicación de las encuestas a una determinada muestra de empleados, junto con la verificación de las hipótesis y la exposición de las tendencias, así se puede fundamentar el trabajo investigativo en conclusiones y recomendaciones.

**Palabras Claves:** Administración del almacenamiento, bodegas, calidad de productos terminados.

## ABSTRACT

The research seeks to solve the problems of storage management in the holds of SURPAPELCORP SA, so that the formulation of the problem is How storage management that is carried in the holds is presented in Chapter I, influences the quality of the finished product (paper rolls) of SURPAPELCORP SA, 2015?, with the systematization and justification. Subsequently, the theoretical part is presented in Chapter II, with relevant information such historical background and research to enrich the study based on theoretical foundation of each variable to present the assumptions and variables. The methodology used is descriptive, empirical and explanatory type, explaining the use given to each point above, Chapter III, where data collection techniques (surveys) are also presented. Chapter IV data resulting from the application of a given simple surveys of employees, along with verifying assumptions and exposing trends are presented, thus can inform the research work conclusions and recommendations.

**Keywords:** Storage Management, warehouses, quality of finished products.

# INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I .....	2
1. EL PROBLEMA .....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 Problematización .....	2
1.1.2 Delimitación del Problema .....	3
1.1.3 Formulación del Problema.....	4
1.1.4 Sistematización del Problema: .....	5
1.1.5 Determinación del Tema .....	5
1.2 OBJETIVOS .....	5
1.2.1. Objetivo General .....	5
1.2.2. Objetivos Específicos.....	5
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	6
1.3.1 Justificación de la Investigación.....	6
CAPITULO II .....	8
2. MARCO REFERENCIAL .....	8
2.1. MARCO TEÓRICO .....	8
2.1.1 Antecedentes Históricos .....	8
2.1.2. Antecedentes Referenciales .....	16
2.1.3. Fundamentación Teórica .....	21
2.1.3.1. SURPAPELCORP S.A.....	21
2.1.3.1.1. Descripción de la actividad .....	21
2.1.3.1.2 Situación actual del área de almacenamiento (bodegas).....	22
2.1.3.1.3 Flujos de los procesos que se desarrollan en el área de almacenamiento de productos terminados .....	22
2.1.3.1.2. ADMINISTRACIÓN DEL ALMACENAMIENTO .....	23
2.1.3.1.2.1 Definición .....	23
2.1.3.1.2.2. Importancia.....	24
2.1.3.1.2.3. Formas o Mecanismos para la administración del almacenamiento .....	24
2.1.3.1.2.4. Problemas que se generan en el almacenamiento de productos terminados .....	25
2.1.3.1.2.5. Mecanismos para disminuir los problemas de bodegas de productos terminados .....	25
2.1.3.1.3. CALIDAD .....	26

2.1.3.1.3.1. Sistemas de almacenamiento y su relación con la calidad de los productos terminados .....	26
2.1.3.1.3.2. Cómo se logra la calidad.....	26
2.1.3.1.4. LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS .....	26
2.1.3.1.4.1. En qué consiste la administración de los inventarios .....	26
2.1.3.1.4.2. Problemas en la Administración de Inventarios.....	27
2.1.3.1.4.3. Formas para un control interno de inventarios .....	27
2.1.3.1.4.4. Tipos de políticas para un correcto manejo de inventarios .....	28
2.1.3.1.4.5. Las políticas de preservación y seguridad de los productos terminados	28
2.1.3.1.4.6. ¿Qué documentos se suelen utilizar en el correcto manejo de inventarios (documentos de entradas y salidas de productos terminados)? .....	28
2.1.3.1.4.7. Los inventarios, el stock de mercaderías .....	29
2.1.3.1.5. EL ÁREA DE BODEGAJE O ALMACENAMIENTO .....	29
2.1.3.1.5.1. Definición de áreas de bodegaje o almacenamiento .....	29
2.1.3.1.5.2. Cómo se distribuyen las áreas de bodega .....	30
2.1.3.1.6. LOS PEDIDOS.....	31
2.1.3.1.6.1. Qué son los pedidos.....	31
2.1.3.1.6.2. Importancia.....	31
2.1.3.1.6.3. Cómo cumplirlos adecuadamente .....	31
2.1.3.1.6.4. Cómo afecta su incumplimiento.....	32
2.2. MARCO LEGAL .....	32
2.3. MARCO CONCEPTUAL .....	36
2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	37
2.4.1. Hipótesis General.....	37
2.4.2. Hipótesis Particulares .....	37
2.4.3. Declaración de Variables .....	37
2.4.4. Operacionalización de las Variables.....	38
CAPITULO III .....	41
MARCO METODOLÓGICO .....	41
3.2 LA POBLACIÓN Y MUESTRA .....	41
3.2.1 Característica de la Población.....	41
3.2.2 Delimitación de la Población .....	41
3.2.3 Tipo de Muestra.....	42
3.2.4 Proceso de Selección .....	42
3.2.5 Métodos Empíricos .....	42
3.2.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos: .....	42
3.3 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN .....	43
CAPÍTULO IV.....	44
ANÁLISIS E INTERPRETACIONES DE RESULTADOS .....	44
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INICIAL .....	44

<b>4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS.....</b>	<b>69</b>
<b>4.3. RESULTADOS .....</b>	<b>73</b>
<b>4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....</b>	<b>74</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>76</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>78</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Ilustración 1: Calidad de papel y su gramaje .....</b>	<b>13</b>
<b>Ilustración 2: Variables de la Investigación .....</b>	<b>37</b>
<b>Ilustración 3: Operacionalización de las Variables .....</b>	<b>39</b>
<b>Ilustración 4: Operacionalización de las Variables .....</b>	<b>40</b>
<b>Ilustración 5: Opinión sobre la administración del almacenamiento que se lleva en las bodegas.....</b>	<b>44</b>
<b>Ilustración 6: Problemas e inconvenientes en la calidad de los productos terminados....</b>	<b>46</b>
<b>Ilustración 7: Opinión sobre la seguridad y control en la aplicación de las bodegas de productos terminados .....</b>	<b>47</b>
<b>Ilustración 8: Opinión sobre los problemas con los inventarios.....</b>	<b>49</b>
<b>Ilustración 9: Opinión sobre los inventarios de los productos terminados .....</b>	<b>50</b>
<b>Ilustración 10: Opinión sobre las áreas de bodegaje y almacenamiento.....</b>	<b>52</b>
<b>Ilustración 11: Opinión sobre la eficiencia del personal .....</b>	<b>53</b>
<b>Ilustración 12: Opinión sobre la distribución de las áreas de bodegaje y la eficiencia del personal.....</b>	<b>55</b>
<b>Ilustración 13: Opinión sobre el despacho de los pedidos .....</b>	<b>56</b>
<b>Ilustración 14: Opinión sobre las políticas de preservación y seguridad en el almacenamiento.....</b>	<b>58</b>
<b>Ilustración 15: Opinión sobre el nivel de productos dados de baja.....</b>	<b>59</b>
<b>Ilustración 16: Opinión sobre la cantidad de productos dados de baja.....</b>	<b>61</b>
<b>Ilustración 17: Opinión sobre la aplicación de documentos de entrada y salida de productos terminados a bodega.....</b>	<b>62</b>
<b>Ilustración 18: Opinión sobre los productos terminados .....</b>	<b>64</b>
<b>Ilustración 19: Opinión sobre los problemas y stock de los productos terminados .....</b>	<b>65</b>
<b>Ilustración 20: Resultados de la entrevista aplicada a la Ing. Yisela Valarezo .....</b>	<b>67</b>
<b>Ilustración 21: Empresas Cartoneras en Ecuador.....</b>	<b>70</b>
<b>Ilustración 22: Empresas Cartoneras en la Provincia del Guayas .....</b>	<b>72</b>
<b>Ilustración 23: Verificación de las Hipótesis .....</b>	<b>74</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Planta de Surpapelcorp S.A.....	9
Figura 2: Planta de Surpapelcorp S.A y Figura 3: Planta de Surpapelcorp S.A .....	9
Figura 4: Plano de la Bodega de Materia Prima .....	11
Figura 5: Plano de Bodega de Producto Terminado .....	12
Figura 6: Bobinas Almacenadas .....	14
Figura 7: Etapas de Producción .....	15
Figura 8: Filosofía Basada en los 4 Ejes .....	16
Figura 9: Situación de Almacenamiento .....	22
Figura 10: Flujo de Procesos .....	23
Figura 11: Áreas de Rotación.....	30
Figura 12: Administración del almacenamiento que se lleva en las bodegas .....	45
Figura 13: Problemas e inconvenientes en la calidad de los productos terminados .....	46
Figura 14: Opinión de seguridad y control en la aplicación de las bodegas de productos terminados.....	48
Figura 15: Opinión sobre los problemas con los inventarios .....	49
Figura 16: Opinión sobre los inventarios de los productos terminados.....	51
Figura 17: Opinión sobre las áreas de bodegaje y almacenamiento .....	52
Figura 18: Opinión sobre la eficiencia del personal.....	54
Figura 19: Opinión sobre la distribución de las áreas de bodegaje y su almacenamiento	55
Figura 20: Opinión sobre el despacho de los pedidos .....	57
Figura 21: Opinión sobre las políticas de preservación y seguridad en el almacenamiento .....	58
Figura 22: Opinión sobre el nivel de productos dados de baja .....	60
Figura 23: Opinión sobre la cantidad de productos dados de baja .....	61
Figura 24: Opinión sobre la aplicación de documentos de entrada y salida de productos terminados a bodega .....	63
Figura 25: Opinión sobre los productos terminados .....	64
Figura 26: Opinión sobre los problemas y stock de los productos terminados.....	66
Figura 27 y 28: Evolución mensual de producción .....	69

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas papeleras se han venido destacando como la base del crecimiento social en cuanto se refiere a la producción y demanda adicionando un valor agregado a productos o servicios que se brindan día a día en el mercado. Uno de los tantos problemas que refleja la inadecuada administración en la bodega es el almacenamiento inadecuado de las bobinas de papel en el momento de efectuar las entregas o despachos de los productos.

Muchas de las empresas tienen diversas maneras de manejar la parte administrativa, unos lo hacen de manera empírica, otros aplican conocimientos técnicos en fin ambas partes reflejan resultados diferentes lo cual provoca inconvenientes al momento de ejecutar dicha actividad.

Durán es un cantón ubicado en la provincia del Guayas, que viene demostrando un crecimiento y desarrollo en el área industrial; sin embargo las pequeñas o medianas empresas deben enfrentar la competencia diferenciados con la calidad en sus productos o servicios, en cuanto a su gestión de almacenamiento es de nivel bajo, aspecto que pone en desventaja.

Los sub-problemas derivados de la débil gestión de la administración en la bodega se relacionan con la logística deficiente, cultura organizacional poco fortalecida en cuanto a la forma de administración, la satisfacción del cliente afecta el nivel de producción.

Frente a la problemática de la administración del almacenamiento que se lleva en las bodegas, su efecto se radica en la calidad de los productos terminados, por lo tanto considero una investigación de tipo descriptiva, empírica y explicativa, que permitió corroborar las hipótesis de manera que se confirmó dado con esos resultados buscar mejoras en la administración de bodega de productos terminados.

# **CAPITULO I**

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1 Problematización**

En el sector de industrias cartoneras al igual que los pequeños y medianos productores obtiene bajos niveles de rentabilidad en sus actividades productivas, originado principalmente por la escasa capacitación y formación profesional, insuficiente asesoría técnica especializada y poca gestión administrativa financiera en la ejecución de almacenaje.

Estos factores impiden desarrollar productos y servicios de calidad, un bajo aprovechamiento de los recursos naturales, y dificultad para obtener recursos financieros. Las industrias tienen dificultad en su funcionamiento, su gestión en la administración de la bodega es ineficiente, ya que sus dirigentes tienen conocimientos limitados sobre el manejo de almacenamiento y desconocen sobre técnicas de administración.

Existen pedidos que en ocasiones se retrasan en su despacho, esto se debe a errores generados en la administración de los inventarios, lo que no permite llevar un registro de las cantidades de ingreso y egresos de productos listos para ser despachados.

Las áreas de bodega y almacenamiento suelen no ser lo suficientemente amplias y adecuadas para mantener los productos terminados en excelentes condiciones y con los espacios adecuados para el tránsito del personal, lo que entorpece las labores de dichos trabajadores en el momento de efectuar las entregas o despachos de los productos.

Otro aspecto que se observa en el almacenamiento de los productos terminados es el hecho de que a cierta producción se debe dar de baja en vista

de que ha perdido la calidad exigida por los clientes, esto como respuesta a que no se suelen aplicar las políticas de preservación y seguridad para manejar datos

El stock mantenido en bodega suele no coincidir con los registros de entradas y salidas, generalmente estos documentos de chequeo no se actualizan en el momento en que se generan las actividades de ingreso y de despacho de productos terminados.

## **Pronóstico**

En el caso de que no se preste atención debida a la administración de la bodega, seguirán apareciendo nuevas dificultades y a su vez no permitirá que funcionen de la misma manera, es decir, gestionándose inadecuadamente, y pierdan la posibilidad de recibir ingresos superiores. Gran parte de los ingresos de la empresa cartonera provienen de este sector, así que si no se toman las medidas necesarias, la actividad productiva seguramente se estancaría. Además se desaprovecharía la gran oportunidad que tener nuevos negocios y personas en general.

## **Control de Pronóstico**

Es necesario fortalecer el desarrollo de almacenamiento de bobinas de papel, a través de la implementación de un nuevo programa de almacenaje encargada de administrarlas, para realizar una gestión eficiente, según su actividad comercial, y así obtengan mayores oportunidades de evolución en términos económicos, específicamente en la zona comercial del Cantón Durán.

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

**ÁREA:** Administración

**CAMPO:** Logística de Almacenamiento

**OBJETO DE ESTUDIO:** Almacenamiento en las bodegas de Productos Terminados de Surpapelcorp S.A

### **Delimitación Espacial:**

**PAÍS:** Ecuador

**REGIÓN:** Ocho - Costa

**PROVINCIA:** Guayas

**CANTÓN:** Durán

### **Delimitación Temporal:**

El estudio tomará como base los problemas que se vienen suscitando en el año 2015 y que son el cúmulo de desfases en períodos anteriores; sin embargo los resultados obtenidos deberán ser actualizados hasta después de 3 años, debido a que la gestión del conocimiento que se aplica en las empresas lleva a cambios en las actividades administrativas y especialmente de logística.

#### **1.1.3 Formulación del Problema**

¿De qué forma la administración del almacenamiento que se lleva en las bodegas influye en la calidad de los productos terminados (bobinas de papel) de SURPAPELCORP S.A, 2015?

El problema reúne las siguientes características:

**DELIMITADO:** Establece la delimitación espacial y temporal, antes expuestas, definiendo en forma precisa el objeto de estudio.

**RELEVANTE:** La relevancia se denota en la necesidad de dar solución a un problema que afecta a los costos de una empresa que es competitiva y que está dispuesta a mejorar para mantener un desarrollo continuo en el mercado.

**CLARO:** La redacción es clara y precisa, puntualizando la problemática en sus dos variables causa y efecto (independiente y dependiente).

**FACTIBLE:** Se vuelve factible al contar con la aceptación de los administradores para analizar a profundidad un problema que afecta a la logística de productos terminados.

#### **1.1.4 Sistematización del Problema:**

¿Cómo la administración de los inventarios influye en el cumplimiento de pedidos de productos terminados?

¿De qué forma la distribución de las áreas de bodegaje y almacenamiento influyen en la eficiencia del personal durante el despacho de pedidos?

¿En qué medida las políticas de preservación y seguridad en el almacenamiento que se lleva en bodegas influyen en cantidad de productos terminados dados de baja?

¿Cómo los documentos de chequeo de entrada y salida de productos terminados a bodegas influyen en el stock de productos terminados?

#### **1.1.5 Determinación del Tema**

Estudio de la administración del almacenamiento que se lleva en las bodegas y su influencia en la calidad de los productos terminados (Bobinas de Papel) de SURPAPEL CORP S.A

### **1.2 OBJETIVOS**

#### **1.2.1. Objetivo General**

Analizar de qué forma la administración del almacenamiento que se lleva en las bodegas influye en la calidad de los productos terminados (bobinas de papel) de Surpapelcorp S.A 2015, aplicando una investigación que establezca puntos de mejora en los procesos de logística de la empresa.

#### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Determinar cómo la administración de los inventarios influye en el cumplimiento de pedidos de productos terminados.

- Establecer de qué forma la distribución de las áreas de bodegaje y almacenamiento influye en la eficiencia del personal durante el despacho de pedidos.
- Examinar en qué medida las políticas de preservación y seguridad en el almacenamiento que se lleva en bodegas influyen en cantidad de productos terminados dados de baja.
- Indagar cómo los documentos de chequeo de entrada y salida de productos terminados a bodegas influyen en el stock de productos terminados.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

#### **1.3.1 Justificación de la Investigación**

La importancia de la investigación radica en el hecho de conocer cuáles son los errores que se cometen durante la logística interna relacionada con el almacenamiento de las bobinas de papel dando opciones para corregir esos desfases sobre una base de información sólida.

Los beneficiarios directos de tomarse medidas correctivas serán la empresa y sus clientes. En el caso de la empresa podrá corregir errores que se suscitan durante el almacenamiento de productos terminados, en este caso las bobinas de papel, lo que disminuirá las mercaderías que se dan de baja y representaría un ahorro para SURPAPELCORP S.A.

Otro de los beneficios directos serán los clientes que contarán con un producto de óptima calidad que se ajuste a sus requerimientos y les permita a su vez generar un nuevo producto que satisfaga el mercado de consumo en términos de excelencia.

Los beneficios son de tipo económico y de posicionamiento para SURPAPELCORP S.A lo que llevará a la empresa a interesarse en el estudio que se propone para mejorar su sistema de almacenamiento junto con la forma en que se llega al mercado para generar altos niveles de satisfacción.

Metodológicamente la investigación es de tipo científica y se emplearán técnicas como la encuesta y la entrevista que estarán destinadas a recoger información de las unidades de análisis que son las personas que trabajan en el área de bodega de SURPAPELCORP S.A, y a un especialista en logística y los clientes quienes darán información relevante sobre la calidad de los productos que reciben, en este caso las bobinas de papel.

Desde el punto de vista práctico, la investigación permitirá corregir errores y tomar decisiones sobre una base concreta de análisis que lleve a propuestas de mejoras en la logística interna de la empresa.

Además, la investigación se justifica desde el punto de vista expuesto en la Nueva Matriz Productiva del país que busca el desarrollo de sus industrias, específicamente se expone la transformación de la matriz productiva que implica el paso de un patrón de especialización primario exportador y extractivista y que a su vez privilegie la producción diversificando el coeficiente y con mayor valor agregado, así como los servicios basados en la economía del conocimiento y la biodiversidad.

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1. MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

Nace en Ecuador en el año 2001 con la conformación de la comercializadora de PAPEL SURPAPEL. Como resultado del éxito alcanzado, en el año 2006 adquiere acciones de la nueva cartonera INCARPALM con la más alta tecnología del país, convirtiéndose en poco tiempo en una de las más competitivas del mercado.

Producto de la unión, experiencia y visión de sus ejecutivos y aprovechando ventajas competitivas, a mediados del 2009 SURPAPEL compra el 100% de las acciones de PROCARSA, proyectándose en el mercado de esta misma línea como el grupo de Soluciones de Empaque de Cartón Corrugado más sólido del país. Manteniendo su liderazgo e innovación, en el año 2009 adquiere dos máquinas de pre impresión para alta gráfica únicas en Sur América.

La trayectoria del GRUPO SURPAPEL ha estado llena de desafíos y cambios dinámicos. En el 2010 como resultado de una alianza estratégica con un grupo en Latinoamérica especializado en la producción de papel, nace el proyecto SURPAPELCORP, una máquina papelera con tecnología de clase mundial para producir papel a partir de fibra secundaria; alcanzando el mayor reto: integrar el negocio de la industria de papel y empaques de cartón para ofrecer soluciones de empaque ideales para la preservación, transporte, distinción e imagen de los productos de sus clientes. Esta también fue enviada junto con las reseñas de las compañías del grupo. (Surpapelcorp)

Somos una organización dedicada al Diseño, Producción y Comercialización de soluciones de empaques con tecnología de punta, filosofía lean e innovación en: Papel, Cartón Corrugado Pre y Post Print. Enfatizamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la mejora continua, basados en los siguientes pilares fundamentales:

- El cliente como principal activo y socio estratégico dentro de nuestra cadena de suministro.
- La seguridad integral y calidad en los procesos, productos y servicios para garantizar entregas oportunas.
- El uso racional y sostenible de los recursos aprovechando nuestras ventajas competitivas, cumpliendo con los requisitos legales y normativos aplicables a nuestra organización.
- El desarrollo de nuestro personal enfocado en los valores organizacionales, competencias, motivación y respeto por los Derechos Humanos (Gruposurpapel.com.ec, 2006).

Figura 1: Planta de Surpapelcorp S.A



Fuente: Empresa Surpapelcorp S.A

FIGURA 2: PLANTA DE SURPAPEL CORP S.A Y FIGURA 3: PLANTA DE SURPAPEL CORP S.A



Fuente: Empresa Surpapelcorp S.A



Fuente: Empresa Surpapelcorp S.A

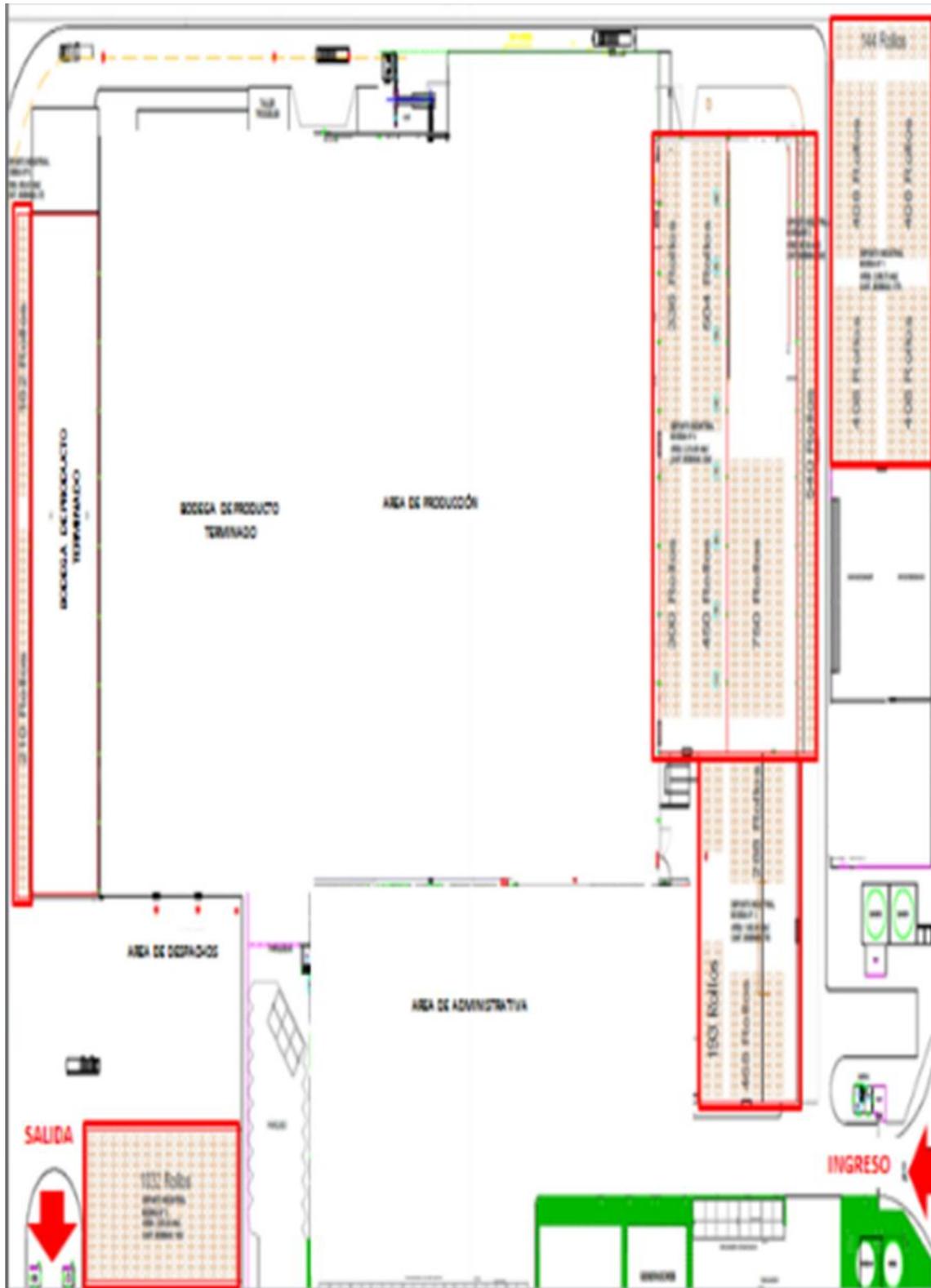
**OBJETO SOCIAL:**

El objeto social de la Compañía es la industrialización, fabricación, procesamiento, mercadeo y comercialización de cartón y productos similares, plásticos, metales y similares (Gruposurpapel.com.ec, 2006).

**ACTIVIDAD PRINCIPAL:**

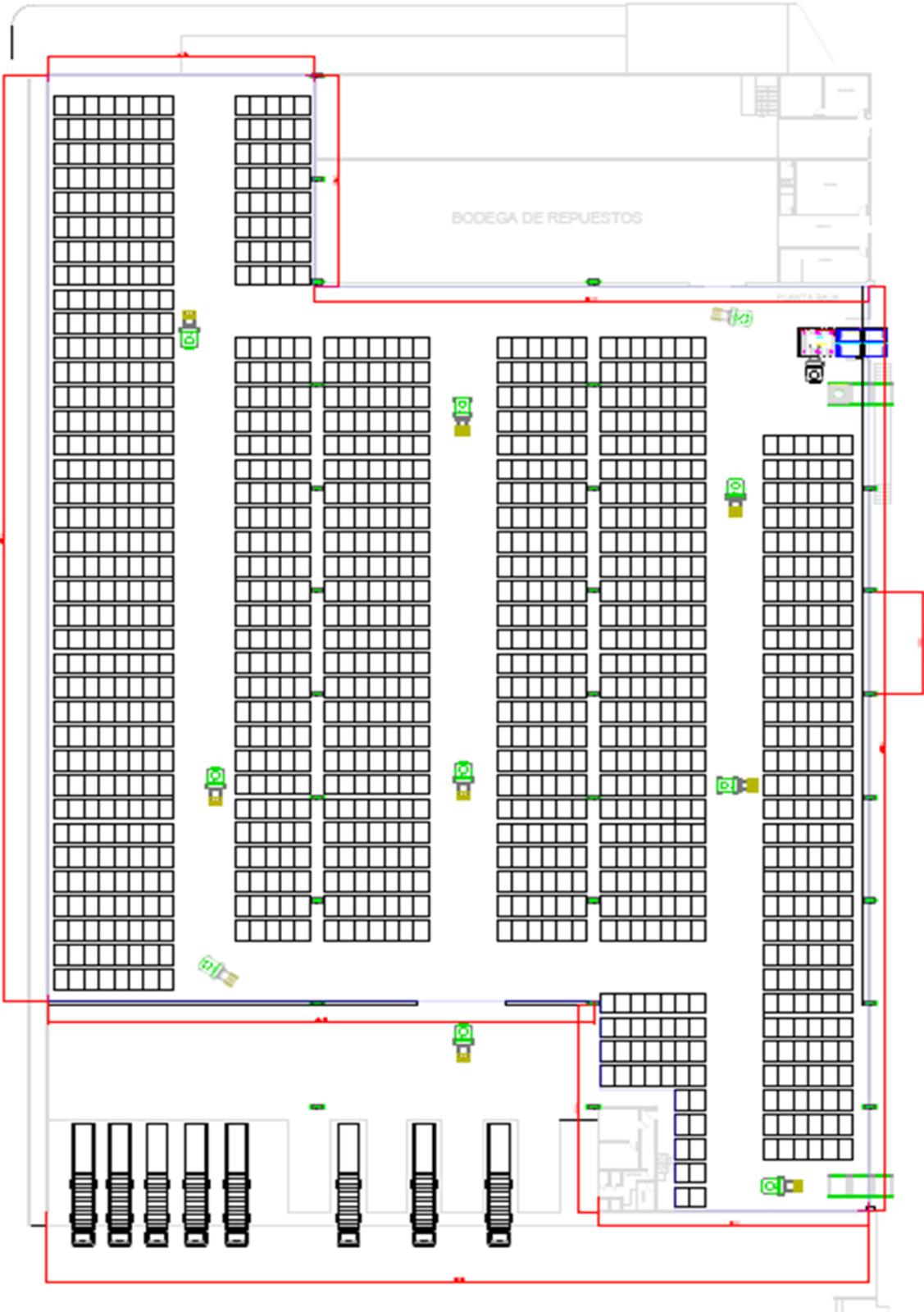
Surpapelcorp S.A., empresa emisora, nace como un proyecto del Grupo Surpapel, con el fin de complementar la integración de las empresas relacionadas Procarsa e Incarpalm, dentro de su línea de negocios de cartón corrugado. La inversión en Surpapelcorp S.A., se destinó a crear una línea de fabricación de papeles para corrugar, materia prima de las dos empresas relacionadas mencionadas anteriormente. El objetivo de las operaciones de Surpapelcorp S.A, es reducir el capital de trabajo de las dos empresas corrugadoras, Procarsa e Incarpalm, así como reducir la dependencia a la importación de materia prima (Gruposurpapel.com.ec, 2006).

FIGURA 4: PLANO DE LA BODEGA DE MATERIA PRIMA



Fuente: Empresa Surpapelcorp S.A  
Elaborado por: Narcisca Salazar Caguante

FIGURA 5: PLANO DE BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO



Fuente: Empresa Surpapelcorp S.A  
Elaborado por: Narcisa Salazar Caguante

## PRINCIPALES PRODUCTOS:

Los productos que fabrica la planta de SURPAPEL CORP S.A, son los siguientes: Línea de fabricación de papel tipo White Top Liner, Test Liner One, Stock Liner, Corrugado Medio; para la industria del cartón corrugado. Las líneas de productos según su importancia en ventas se detallan a continuación:

**Ilustración 1:** Calidad de papel y su gramaje

PAPEL MEDIUM 160 GRS	45.0%
PAPEL MEDIUM 146 GRS	26.0%
PAPEL MEDIUM 147 GRS	11.7 %
PAPEL MEDIUM 127 GRS	3.1%
PAPEL MEDIUM 175 GRS	2.8%
PAPEL MEDIUM 165 GRS	2.2%
TEST LINER 150 GRS	0.5%
TEST LINER 127 GRS	0.2%
TEST LINER 140 GRS	5.4%
TEST LINER 175 GRS	3.1%

**Fuente:** Surpapelcorp S.A  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

Negocio integrado de soluciones de empaque de papel que comienza desde la recolección de fibra, fabricación de papel reciclado, láminas y cajas de cartón corrugado, pre y post print, su distribución, puesta en operación y posterior recolección para reciclado.

**FIGURA 6: BOBINAS ALMACENADAS**



**Fuente:** Bodega de Almacenaje

## **VISIÓN**

Ser una Cadena de Suministros Sincronizada e Inteligente, capaz de adaptarse a las condiciones cambiantes del mercado y de su entorno (Gruposurpapel.com.ec, 2006).

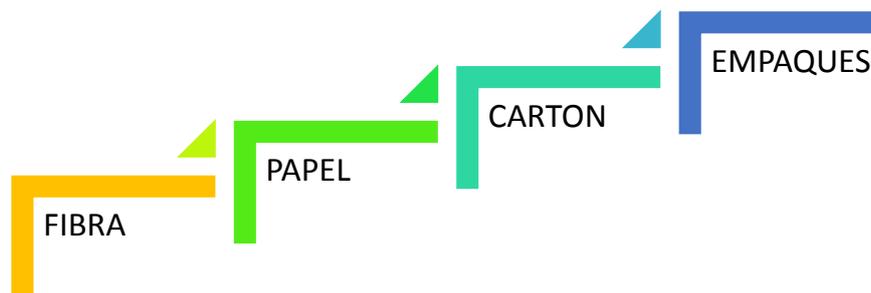
## **MISIÓN**

Controlar los Planes de Administración de Política de Innovación, Responsabilidad Social, Economía Tecnológica y Sustentabilidad Ambiental de nuestra Cadena de Suministros (Gruposurpapel.com.ec, 2006).

## **VALORES**

- Honestidad, justicia y ética
- Confianza y trabajo en equipo
- Perseverancia y liderazgo (Gruposurpapel.com.ec, 2006)

**FIGURA 7: ETAPAS DE PRODUCCIÓN**



**Fuente:** Empresa Surpapelcorp S.A  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

En Países extranjeros el almacenamiento de las bobinas de papel se lleva con un sistema automatizado y la mantenimiento continua se encarga de fabricar soluciones para aplicaciones intralogísticas, tales como Sistemas Automáticos de Almacenaje, Centro de distribuciones automatizadas, Sistemas de Preparación de Pedidos y Sistemas de Manipulación de Equipaje.

En Madrid – España, se lleva este sistema de almacenaje por más de 30 años y aporta con el desarrollo de sistemas complejos de almacenaje y mantenimiento, abasteciendo de sus productos de excelente calidad a muchas compañías alrededor del mundo. En nuestro sistema se puede encontrar una amplia gama de bobinas de papel y su clasificación por peso y gramaje aportando un profundo conocimiento técnico de esta área.

Nuestra empresa a nivel mundial cuenta con una amplia red de colaboradores en muchos países, nos permite estar un paso más cerca del cliente global y suministrar un alto nivel de seguimiento comercial, asesoramiento técnico y servicio post – venta.

En Latinoamérica el almacenamiento de bobinas siempre y cuando no dispongamos de almacén automatizado, se seguirá una serie de criterios generales como a mayor diámetro de bobina mayor altura, a menor ancho menor altura dejando una distancia libre suficiente entre la parte superior de las bobinas y la parte superior del almacén.

En el Ecuador el almacenamiento de las bobinas de papel se lo lleva con un sistema de registro, denominado CÓDIGO AVISTA, donde se anota su peso, gramaje, y medida de longitudinal, y este código es ingresado para el consumo de la producción y a su vez para la fabricación de cajas de banano o cajas de doméstico.

**FIGURA 8: FILOSOFÍA BASADA EN LOS 4 EJES**



**Fuente:** Empresa Surpapelcorp S.A  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

### **2.1.2. Antecedentes Referenciales**

El estudio planteado ha tomado como base referencial otros estudios elaborados en documentos de investigación bajo la modalidad de tesis de grado, a continuación se exponen las partes esenciales de estos documentos que permitieron aclarar dudas y profundizar en la presente investigación.

**TÍTULO:** “PROPUESTA DE MEJORA DE LA PRODUCCIÓN Y CALIDAD MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN NUEVO SISTEMA DE PREPARACIÓN DE PULPA PARA PAPEL EN LA EMPRESA PAPELERA ASUNCORP S.A.”

**TIPO DE TRABAJO:** Tesis de Grado previo a la obtención del Título de Ingeniero Industrial.

**AUTOR:** Contreras Olvera Julio Cesar

**AÑO:** 2013

**INSTITUCIÓN:** Universidad Estatal de Guayaquil

**PROBLEMÁTICA:** El proceso productivo en la empresa papelera ASUNCORP S.A, se efectúa sin herramientas que permitan realizar un diagnóstico para proponer un nuevo sistema de preparación de pulpa y mejorar su producción, por lo tanto esto afecta a la calidad del papel y producción, reduciendo costos en el consumo de materia prima costosa.

**OBJETIVO:** “Ejecutar una evaluación proponiendo un nuevo sistema de preparación de pulpa, minimizando sus costos y consumo de materia prima”.

**HIPÓTESIS:** Tener conocimientos sobre el manejo empresarial y técnicas de administración y faciliten el funcionamiento de la administración y el consumo de la materia prima.

**METODOLOGÍA:** La investigación es de tipo explicativa y descriptiva con el fin de poder describir los problemas encontrados.

**CONCLUSIONES:** En el área se busca resolver los problemas que se han encontrado debido a la mala ejecución e implementación de las matrices programadas con el fin de mejorar la producción y reducir la cantidad de producto no conforme.

**URL:**<http://www.repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/2573/1/Tesis%20Contreras%20%20Olvera.pdf>

Este proyecto permite de una manera eficiente, obtener una estructura y formación del papel, más eficiente para luego ser almacenado y distribuido para su respectiva producción tomando decisiones eficaces y optimizando la materia prima.

**TÍTULO:** OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE LA BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO EN LA EMPRESA PAPELERA INTERNACIONAL S.A.

**TIPO DE TRABAJO:** Tesis de Grado previo a la obtención del Título de Ingeniero Industrial

**AUTOR:** Félix Eduardo López Reyes

**AÑO:** 2011

**INSTITUCIÓN:** Universidad de San Carlos de Guatemala

**PROBLEMÁTICA:** Debido a la gran cantidad de existencias de inventarios tanto a la entrada como a la salida del sistema productivo, el descontrol y muchas veces el desabastecimiento de las bobinas en el área de bodega. Logra el estancamiento de capital invertido al sistema productivo de la compañía originando que su flujo de capital sea bastante lento trayendo consigo un problema de liquides.

**OBJETIVO:** “Optimizar el proceso logístico para el almacenaje y distribución de producto terminado en el departamento de logística de la empresa Papelera Internacional S.A”

**METODOLOGÍA:** La investigación es de tipo exploratoria e investigativa para tratar los problemas encontrados.

**CONCLUSIONES:** El diseño del proceso de almacenaje, distribución y manejo de inventarios, se logrará incrementar por la capacidad de almacenaje y el aprovechamiento de los recursos con los que cuenta la empresa, implementando un nuevo sistema para ingresar el producto terminado en la bodega.

**URL:** [http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_2349\\_IN.pdf](http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2349_IN.pdf)

Este trabajo ayudará de una manera más concreta para realizar un estudio acerca el almacenaje de las bobinas de papel y sus consecuencias, y poder diseñar un plan que corrija las irregularidades en su respectivo almacenaje.

**TÍTULO:** ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE INVENTARIO DE MATERIA PRIMA Y PRODUCTO TERMINADO DE PRODUCTORA CARTONERA S.A. PARA ESTABLECER UN MODELO DE REPOSICIÓN JUSTO A TIEMPO.

**TIPO DE TRABAJO:** Tesis de Grado previo a la obtención del Título de Ingeniero Industrial

**AUTOR:** Bonilla Moreira Miguel Isrrael

**AÑO:** 2014

**INSTITUCIÓN:** Universidad de Guayaquil, Facultad de Ingeniería Industrial

**PROBLEMÁTICA:** Es generada por la desorganización en sus bodegas, la falta de procedimientos claros tanto en la compra de materia prima como en la liberación de los pedidos, la falta de conocimiento del proceso a donde va destinada la materia prima que se adquiere, la falta de estandarización de los procesos, la desconfianza de los datos de inventarios registrados en el sistema y el desconocimiento de las necesidades de cada cliente.

**OBJETIVO:** Establecer un modelo de reposición justo a tiempo en los almacenes de materia prima y producto terminado el cual permita tener bajos costos y cero despilfarros de recursos mediante un análisis de los niveles de inventario.

**HIPÓTESIS:** Los elevados niveles de conformismo que se distinguen en un ambiente desmotivado y cotidiano en el almacenaje de las bobinas, se debe a la inexperiencia y desconocimiento de estrategias y acciones de emprendimiento.

**METODOLOGÍA:** se ha empleado el método científico descriptivo de investigación, estas metodologías se ajustan al requerimiento del estudio, mediante la obtención de resultados cuantitativos y cualitativos.

**CONCLUSIONES:** Se ha podido comprobar que para la ejecución de las operaciones de los almacenes no hay una correcta planificación en ambos segmentos. Por ello hay que busca satisfacer las necesidades de todos los clientes a base de una excelente calidad de servicio, con calidad y garantía en las entregas. Se detectaron todas las necesidades de los almacenes con el fin

de maximizar el rendimiento de los recursos de tal forma que se genere flujo dentro de toda la cadena de valor.

**URL:**<http://www.repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/4957/1/BonillaMoreiraMi-quellsrrael-Tesis%20Final.pdf>

Este Proyecto beneficiará de una manera muy sólida y concreta, ya que contribuirá en conocer los pasos para la implementación de un nuevo sistema de almacenamiento en la Empresa Procarsa, que forma parte de la misma línea de producción.

**TÍTULO:** EVALUACIÓN DE LOS CICLOS DE CONVERSIÓN DE CAJAS DE CARTÓN CORRUGADO Y PROPUESTA DE MEJORA EN LA EMPRESA PROCARSA S.A

**TIPO DE TRABAJO:** Tesis de Grado previo a la obtención del Título de Ingeniero Industrial

**AUTOR:** Garófalo Carreño Milton Luis

**AÑO:** 2014

**INSTITUCIÓN:** Universidad de Guayaquil - Facultad de Ingeniería Industrial

**PROBLEMÁTICA:** El problema de la baja productividad de los equipos flexos que poseen las imprentas y a su vez convierten las placas de cartón corrugado en empaques finales o cajas, se origina por la falta de espacio en las máquinas para producir cajas en las imprentas Koppers 4 y Koppers 5 teniendo que enviar a maquilar a Incarpalm a la ciudad de Machala 300.000 cajas/mes como son tapas y fondos de banano para poder cumplir con los requerimientos de los clientes.

**OBJETIVO:** Validar los ciclos de conversión de cajas de cartón corrugado y proponer mejoras para aumentar la disponibilidad de los equipos flexos.

**HIPÓTESIS:** La implementación de una máquina nos ayudará a fortalecer el desarrollo productivo y mejoramiento de la calidad de las tapas de las cajas de banano.

**METODOLOGÍA:** Investigación Científica utilizando los Métodos Descriptivo y Deductivo.

**CONCLUSIONES:** El análisis del área de producción medido durante el último año la afectación económica a la compañía, por las horas paradas por procesos y exceso de tiempo en los Set-up, la cuales han mermado la disponibilidad de los equipos para la producción de cajas de cartón corrugado, debido al deterioro de las máquinas y a la tecnología que disponen los equipos flexos según el año de su fabricación y diseño en aquel tiempo lo que importaba era producir grandes lotes y olvidaron la flexibilidad.

**URL:**<http://www.repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/4958/1/TESIS%20DE%20GRADO%20PREVIO%20A%20LA%20OBTENCION%20DEL%20TITULO%20DE%20INGENIERO.pdf>

Este proyecto permitió conocer de una manera eficaz el método de fabricación y su debido almacenamiento en las cajas de banano, lo cual da una idea general sobre el almacenaje y manejo de bodegas.

### **2.1.3. Fundamentación Teórica**

#### **2.1.3.1. SURPAPEL CORP S.A**

##### **2.1.3.1.1. Descripción de la actividad**

En la actualidad la organización se dedica a la elaboración y distribución de las bobinas de papel, a su vez con dicho producto elaboran cajas de banano y diversas cajas de uso doméstico.

### 2.1.3.1.2 Situación actual del área de almacenamiento (bodegas)

FIGURA 9: SITUACIÓN DE ALMACENAMIENTO



Fuente: Empresa Surpapelcorp S.A  
Elaborado por: Narcisa Salazar Caguante

En la actualidad el sistema de almacenamiento que se lleva en las bodegas de SURPAPEL Corp S.A, cumple con cuatro etapas específicas de rotación con el cual cumple un stock actual de 5000 toneladas, por lo que para su consumo diario se lo analiza por su rotación y su egreso mensual.

### 2.1.3.1.3 Flujos de los procesos que se desarrollan en el área de almacenamiento de productos terminados

Por medio de esta descripción del cuadro detallamos, específicamente el diagrama de flujo o recorrido, de las etapas de ventas y su producción (Turmero, 2010) .

En el caso de la empresa analizada SURPAPEL Corp S.A., su flujo de procesos en el área de almacenamiento se describe a continuación.

**FIGURA 10: FLUJO DE PROCESOS**



**Fuente:** Empresa Surpapelcorp S.A  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar **Caguante**

En el flujo de procesos, detallamos las ventas estimadas o metas que se deben de llevar a cabo durante un tiempo determinado, analizando su producción, calidad y a su vez que el producto sea trasladado a un lugar seguro de óptimas condiciones para que así el cliente se sienta satisfecho por la adquisición del mismo.

## **2.1.3.1.2. ADMINISTRACIÓN DEL ALMACENAMIENTO**

### **2.1.3.1.2.1 Definición**

Es colocar en un lugar apropiado (bodega) los materiales que se requieren y que generan inventarios.

Es un espacio requerido para el almacenamiento y las cantidades producidas para el manejo de los materiales en un mercado de pedidos exigentes (Vega, 2010).

Organizar de forma eficaz el funcionamiento del almacenaje en la bodega, implementando políticas en los procesos y toma de decisiones en la administración y gestión de inventarios maximizando la rentabilidad de las inversiones en inventarios. Estableciendo operaciones y funciones que el área de bodega debe realizar para la obtención de objetivos de productividad y calidad.

#### **2.1.3.1.2.2. Importancia**

Se refiere a la serie compleja de actividades administrativas que enseña a planificar, organizar, dirigir y controlar las operaciones de una organización (Stoner, 2011).

Facilita los movimientos y disminuye los tiempos dentro de los centros de distribución, principalmente ajustando los costos de operación, y aumentando la productividad y las ventas.

#### **2.1.3.1.2.3. Formas o Mecanismos para la administración del almacenamiento**

Las formas o mecanismos para la administración del almacenamiento, en la bodega o centro de distribución de la compañía deben ser por medio del despacho de mercancías entregadas, cumplimiento en las entregas, problemas de almacenaje y transporte (Palacio, 2010).

En la actualidad la organización existen cuatro razones las cuales se efectúa de la siguiente forma:

Reducción de los costos de transportes – producción

- Coordinación entre el suministro y la demanda
- Precio de los productos
- Apoyo al proceso de producción
- Apoyo al proceso de comercialización

Lo que lleva a formas eficaces de almacenamiento que permiten un control de movimiento de los productos, lo que nos lleva a formas adecuadas de almacenamiento conforme a los requerimientos de la empresa.

#### **2.1.3.1.2.4. Problemas que se generan en el almacenamiento de productos terminados**

Lugar donde se guardan o almacenan ordenadamente los materiales, se despacha y reciben materiales. También incluyen patios de almacenamiento, zonas de cargue y descargue (Bonilla Moreira, 2014).

En el caso de Surpapelcorp S.A detallamos los siguientes problemas:

- FIFO (tiempo de almacenamiento)
- Sectorización y ubicación de productos
- Manipulación en los traslados de almacenamiento
- Problemas de plagas
- Espacios reducidos
- Seguridad del producto
- Problemas de acceso (Valarezo, 2015)

#### **2.1.3.1.2.5. Mecanismos para disminuir los problemas de bodegas de productos terminados**

Para disminuir los problemas de bodegas de productos terminados, debe cumplir las siguientes etapas:

- Documentación de la recepción de materiales para fines contables
- Verificación de la cantidad de los bienes recibidos
- Actualización de los registros de inventario para que se muestren los bienes recibidos
- Ubicación en su lugar de todos los bienes en almacenamiento
- Actualización de los registros de inventario para que se muestren los embarques
- Notificación de los embarques al departamento de contabilidad para que éste realice la facturación (Cardenas, 2011).

### **2.1.3.1.3. CALIDAD**

La calidad se utiliza con frecuencia en cualquiera de los ámbitos de nuestra sociedad, sin importar el sector del cual procede el comentario ni la vertiente hacia la que se dirige. (Alvaréz Ibarrola, 2010)

Calidad es un conjunto de atributos y variables que posee un producto en miras de su capacidad de satisfacción de las necesidades requeridas.

#### **2.1.3.1.3.1. Sistemas de almacenamiento y su relación con la calidad de los productos terminados**

El sistema de almacenamiento permite desplazar la mercadería a lo largo del año de modo que los consumidores dispongan fácilmente de la misma y evitar fluctuaciones importantes en el abastecimiento. (Shaw, 2011)

Los sistemas de almacenamiento van conforme a la mantención de los estándares de calidad del producto, estas consideraciones pueden ser por la temperatura, apilamiento, cuidado del transporte, manipulación.

#### **2.1.3.1.3.2. Cómo se logra la calidad**

La calidad se logra por medio de estrategias, un modelo de hacer negocios y está localizado hacia el cliente. La calidad tradicionalmente está relacionado con la calidad del producto, se identifica ahora como aplicable a toda la actividad empresarial y a todo tipo de organización. (Manene, 2014)

### **2.1.3.1.4. LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS**

#### **2.1.3.1.4.1. En qué consiste la administración de los inventarios**

La administración de los inventarios es uno de los temas de la administración de operaciones del que más se ha discutido en años recientes. Una de las razones por las que este tema recibe especial atención, obedece a que el costo de los inventarios en muchas empresas representa un porcentaje alto invertido

por lo que una reducción de los inventarios es una estrategia inmediata para reducir los costos en la empresa. (Negrón, 2010)

Consiste en involucrar el uso de un modelo matemático para buscar y llevar a cabo una política de inventario, en la optimización de los niveles de stock (lotes económicos de pedidos y control de máximos y mínimos).

#### **2.1.3.1.4.2. Problemas en la Administración de Inventarios**

La administración se enfoca en específico en el desarrollo de los modelos matemáticos. Un modelo matemático es una representación simplificada de un sistema, proceso o relación (Griffin, 2011).

Son los tiempos de reposición, estableciendo medidas de seguridad, el tener sobre stock y el no poseer las oportunidades de ventas, faltante de productos para la entrega de los clientes.

- No cumplir con el FIFO
- No contar con un inventario exacto
- Políticas de reemplazo

#### **2.1.3.1.4.3. Formas para un control interno de inventarios**

Para un correcto control interno de inventarios un elemento fundamental es la utilización de los sellos oficiales de la compañía como forma de autorizar legalmente la documentación (normalmente en lugar de la firma). Esto representa en realidad una gran oportunidad para el fraude (Krokou, 2015).

Debe de existir una planificación del consumo del producto establecidos en bodega y la reposición del mismo.

#### **2.1.3.1.4.4. Tipos de políticas para un correcto manejo de inventarios**

En el caso de la empresa Surpapelcorp S.A, posee las siguientes políticas sobre el manejo de inventarios:

- Definición de un sistema de inventario que mejor se adapte a la organización FIFO, LIFO.
- Política de orden y limpieza
- Política de orden de despacho completo
- Certificado de calidad
- Código de ética para los proveedores

#### **2.1.3.1.4.5. Las políticas de preservación y seguridad de los productos terminados**

Las políticas de preservación y seguridad de los productos, definen el nivel de existencias como la cantidad de un determinado artículo que la empresa tiene almacenado en un momento concreto. Para poder prevenir estas situaciones se fijan unos límites, que se denominan stock mínimo y stock máximo (Tamayo, 2012).

La preservación y seguridad de los productos dependen del tipo de producto, en el caso de papel, un lugar airado, ventilado y con cubierta que proteja las condiciones ambientales, donde además utilizan cuartones para aislado de la humedad del piso.

#### **2.1.3.1.4.6. ¿Qué documentos se suelen utilizar en el correcto manejo de inventarios (documentos de entradas y salidas de productos terminados)?**

Los documentos que se utilizan para el correcto manejo de inventarios, son los documentos de ingresos y egresos donde se especifica el peso, tipo y gramaje del papel.

Es decir las cantidades del inventario físico son las existencias finales de los stocks que se figurarán en el balance final del ejercicio y su valor será a precio de coste o adquisición aplicando en el método Lifo y Fifo (Serrano, 2010).

#### **2.1.3.1.4.7. Los inventarios, el stock de mercaderías**

Los inventarios resultan de vital importancia en las empresas, sobre todo para los fabricantes. Los inventarios forman parte del activo de la empresa (activo circulante) y están constituidos por productos y materiales necesarios en el proceso de producción.

Existen inventarios con diferencias notables entre las distintas industrias. Las más comunes son los inventarios de materias primas, los inventarios de mercaderías, los inventarios de productos en proceso, los inventarios de productos terminados y los inventarios de materiales y suministros (Boubeta, 2010).

Los inventarios y el stock de la mercadería van en función a la rotación y consumo del producto.

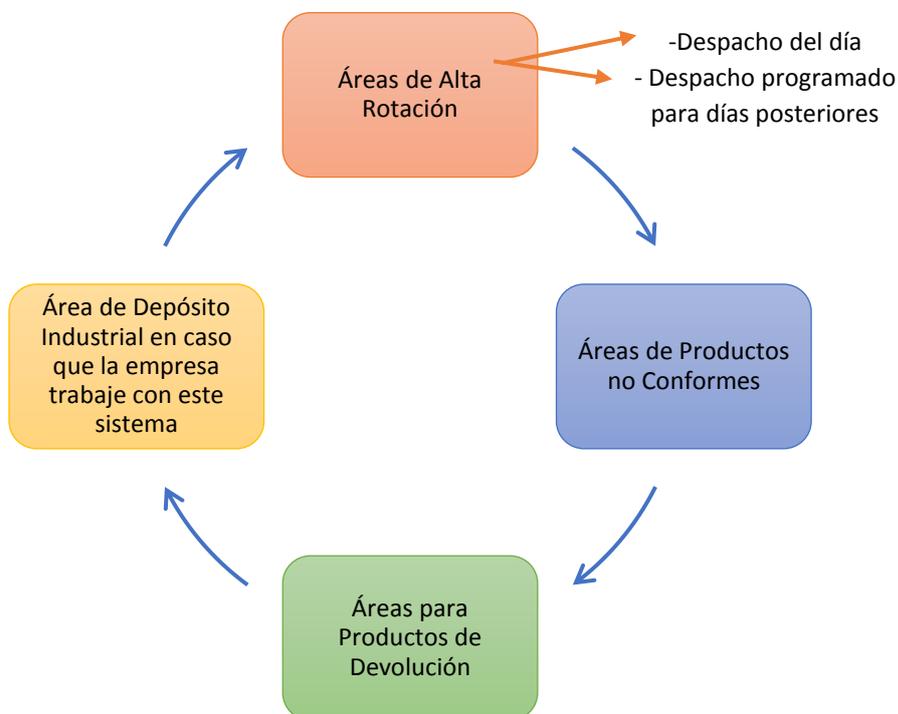
#### **2.1.3.1.5. EL ÁREA DE BODEGAJE O ALMACENAMIENTO**

##### **2.1.3.1.5.1. Definición de áreas de bodegaje o almacenamiento**

Las áreas de bodegaje se planifica y produce bienes bajo demanda real y está muy relacionado con el concepto de just in time, es tratar de bajar al mínimo el proceso de bodegaje (Hitpass, 2014).

La definición de las áreas de bodegaje o almacenamiento se distribuyen de la siguiente forma:

**FIGURA 11: ÁREAS DE ROTACIÓN**



**Fuente:** Empresa Surpapelcorp S.A  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

#### **2.1.3.1.5.2. Cómo se distribuyen las áreas de bodega**

Las áreas de bodega o centro de distribución de la compañía se distribuyen en despacho de mercancías, empaques originales de los proveedores, calidad de la mercancía entregada, cumplimiento en las entregas, problemas de almacenaje y transporte (Montoya Palacio, 2010).

Las áreas de bodega se distribuyen conforme a la demanda de sus productos obligando a la cercanía de aquellos que son de consumo diario o mayor.

## **2.1.3.1.6. LOS PEDIDOS**

### **2.1.3.1.6.1. Qué son los pedidos**

Los pedidos es concertar con los proveedores plazos de entrega rápidos y flexibles y fiables. Precisamente para conseguir estas mejoras tanto en los plazos de entrega como en otras condiciones pactadas con el proveedor, existe la calidad concertada (Morillo, 2015).

Un pedido es un encargo que hace un cliente acorde a sus requerimientos, necesidades y a su capacidad adquisitiva.

### **2.1.3.1.6.2. Importancia**

Es importante porque forma parte del proceso distributivo, pues es el último eslabón en la cadena de suministros de los productos a los clientes, conectando el departamento de compras con el departamento de distribución física (Morillo, 2015).

Es importante porque necesitamos tener un stock de mercadería para satisfacer las necesidades de nuestros clientes internos y así verificar la bodega para no quedarnos desabastecidos.

### **2.1.3.1.6.3. Cómo cumplirlos adecuadamente**

Los pedidos dan cumplimiento a la necesidad de mantener una estrecha comunicación con sus clientes y no comprometerse de antemano saber que no podrán cumplir con los requerimientos del cliente.

Es fundamental que cualquier empresa u organización documente todos los cambios que se hagan por voluntad expresa del cliente y que se plasmen en el contrato o pedido para quedar debidamente registrados (Jaime Palavivini, 2011).

El cumplimiento está basado entre características básicamente:

- Calidad
- Cumplimiento
- Tiempo de entrega

#### **2.1.3.1.6.4. Cómo afecta su incumplimiento**

El incumplimiento del pedido puede producirse por un fallo en alguno de los factores que intervienen al tenerse que entregar el material en una fecha determinada, es más fácil que fallen todos los proveedores a que lo haga el suministrador único (Ancín, 2011).

El incumplimiento afecta en su tiempo de reacción para entrega y en la planificación.

## **2.2. MARCO LEGAL**

La investigación toma como base o lineamiento legal la Planificación del estado, plasmada en el denominado Plan Nacional del Buen Vivir, 2013-2017, que expone:

### **“Objetivo 10. Impulsar la transformación de la matriz productiva**

**10.1** Diversificar y generar mayor valor agregado en la producción nacional

**10.1. a.** Impulsar y fortalecer las industrias estratégicas claves y sus encadenamientos productivos, con énfasis en aquellas que resultan de la reestructuración de la matriz energética, de la gestión soberana de los sectores estratégicos y de las que dinamizan otros sectores de la economía en sus procesos productivos.

**10.1. b.** Articular la gestión de los sectores estratégicos a la Estrategia Nacional para el cambio de la Matriz Productiva y a la vocación productiva de los territorios y su diversidad poblacional.

**10.1. c.** Consolidar la transformación productiva de los sectores prioritarios industriales y de manufactura, con procesos de incorporación de valor agregado que maximicen el componente nacional y fortalezcan la capacidad de innovación y de aprendizaje colectivo.

**10.1. d** Fortalecer y desarrollar la industria de astilleros, como generadora de encadenamientos productivos, para el desarrollo de actividades industriales conexas.

**10.1. e.** Fortalecer el marco institucional y regulatorio que permita una gestión de calidad en los procesos productivos y garantice los derechos de consumidores y productores.

**10.1. f.** Articular la educación y la investigación a la generación de capacidades técnicas y de gestión, para dinamizar la transformación productiva.

**10.1. g.** Fomentar la sustitución selectiva de importaciones, en función del potencial endógeno territorial, con visión de encadenamiento de industrias básicas e intermedias". (Nacional, 2013-2107)

“Otra guía de tipo legal la constituye las NORMA ISO 9001 - 2000, las mismas que exponen:

## **“Objetivo 8. Medición, Análisis y Mejora**

### **8.1 Generalidades**

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad del producto
- b) Asegurarse de la conformidad del sistema de la gestión de la calidad, y
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

### **8.2 Seguimiento y Medición**

#### **8.2.1 Satisfacción del Cliente**

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

## **8.2 Auditoría Interna**

La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad.

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros.

La dirección responsable del área que éste siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

### **8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos**

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.

#### **8.2.4 Seguimiento y medición del producto**

La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas.

Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar las personas que autorizan la liberación del producto.

La liberación del producto y la prestación del servicio no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente, y cuando corresponda por el cliente.

#### **8.3 Control del producto no conforme**

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.

La organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.
- c) Tomando las acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Cuando se corrige un producto no conforme, deben someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad” (9001:2000)

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

**Administración:** Es la forma de distribución de los recursos necesarios y suficientes para el cumplimiento de las actividades normales de una organización.

**Almacenamiento:** Es la acción de guardar y preservar un producto o insumo con la finalidad que se mantenga disponible con todas sus propiedades sin ser alteradas.

**Calidad:** Se entiende por calidad a dos parámetros, técnicos cualitativos y cuantitativos, que se debe cumplir para su respectivo uso.

**Documentos de Chequeo:** Son documentos o formatos que nos ayudan a registrar la información de nuestros procesos con la finalidad de darle seguimiento.

**Eficiencia:** Es el uso óptimo de los recursos con el mínimo de los desperdicios para realizar una producción.

**Insumos:** Es la materia prima y sus componentes para la producción.

**Inventarios:** Es la cantidad de unidades que debe tener el almacén para asegurar la producción esta no debe exceder el volumen de materia prima y tampoco minimizarlos para poder cumplir con los pedidos.

**Pedidos:** Es la cantidad solicitada o requerida para cumplir la necesidad del consumidor.

**Preservación:** Cuidado de la materia prima o producto terminado.

**Productividad:** Es la relación producción vs recursos utilizados.

**Productos Terminados:** Es el resultado final de un proceso de producción cuyo objetivo está orientado a satisfacer las expectativas del consumidor.

**Stock:** Es la cantidad bienes o productos varios que dispone la organización.

## 2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 2.4.1. Hipótesis General

La administración del almacenamiento que se lleva en las bodegas influye en la calidad de los productos terminados (bobinas de papel) de SURPAPEL CORP S.A, 2015

### 2.4.2. Hipótesis Particulares

- \* La administración de los inventarios influye en el cumplimiento de pedidos de productos terminados
- \* La distribución de las áreas de bodegaje y almacenamiento influyen en la eficiencia del personal durante el despacho de pedidos.
- \* Las políticas de preservación y seguridad en el almacenamiento que se lleva en bodegas influyen en cantidad de productos terminados dados de baja.
- \* Los documentos de chequeo de entrada y salida de productos terminados a bodegas influyen en el stock de productos terminados.

### 2.4.3. Declaración de Variables

ILUSTRACIÓN 2: VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

VARIABLES INDEPENDIENTES	VARIABLES DEPENDIENTES
Administración del almacenamiento	Calidad
Administración de los inventarios	Cumplimiento de pedidos
Distribución de Áreas de bodegaje y almacenamiento	Eficiencia del personal
Políticas de preservación y seguridad	Productos terminados dados de baja
Documentos de chequeo de entrada y salida de productos terminados	Stock

Fuente: Hipótesis  
Elaborado por: Narcisa Salazar Caguante

#### **2.4.4. Operacionalización de las Variables**

En el área de bodega de productos terminados laboran 6 personas las cuales cumplen funciones específicas

**ILUSTRACIÓN 3: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

<b>VARIABLES INDEPENDIENTES</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
Administración del Almacenamiento	Planificación, organización, direccionamiento y control de los productos terminados durante su estancia en bodegas	Logística Interna	Número de políticas para el control del almacenamiento. Plan de contingencia de almacenamiento	Encuesta	Cuestionario
Administración de los Inventarios	Planificación, organización, direccionamiento y control de las diversas actividades encaminadas hacia la comercialización de la producción de una determinada empresa	Logística Interna	Número de políticas sobre administración de inventarios	Entrevista	Guía de preguntas
Distribución de áreas de bodegaje y almacenamiento	Determinación de las áreas que serán utilizadas para el almacenamiento de productos u otros elementos en una fábrica o planta productiva	Logística Interna	Número de estudios de organización logística de bodegas	Entrevista	Guía de preguntas
Políticas de preservación y seguridad	Guías o lineamientos de sobre la forma en que se deben comportar quienes estén encargados de la manipulación y administración de productos en un área específica	Planificación del Almacenamiento	Número de políticas de preservación y seguridad de productos terminados	Encuesta	Cuestionario
Documentos de chequeo de entrada y salida de productos terminados	Papeles que permiten el registro y administración de ingresos y egresos de productos de las áreas de bodega	Planificación del Almacenamiento	Número de documentos que se utilizan en el control de ingresos y salidas de productos terminados de bodega. Número de políticas de control para manejo de inventarios de productos terminados	Encuesta	Cuestionario

**Fuente:** Variables Independientes  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguete

**ILUSTRACIÓN 4: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

<b>VARIABLES DEPENDIENTES</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
<b>Calidad</b>	<b>Conformidad relativa con las especificaciones</b>	<b>Planificación del Almacenamiento</b>	<b>Número de políticas de calidad. Número de Normas ISO que se cumplen en bodega</b>	<b>Encuesta</b>	<b>Cuestionario</b>
<b>Cumplimientos de pedidos</b>	<b>Ejecución de los pedidos cumpliendo con las especificaciones pactadas en las negociaciones</b>	<b>Logística Interna y Externa</b>	<b>Número de reclamos mensuales por incumplimientos de pedidos</b>	<b>Encuesta</b>	<b>Cuestionario</b>
<b>Eficiencia del personal</b>	<b>Desempeño correcto y adecuado donde los trabajadores hacen el mejor uso de los recursos</b>	<b>Planificación del Almacenamiento</b>	<b>Porcentaje de reducción de normas</b>	<b>Encuesta</b>	<b>Cuestionario</b>
<b>Productos terminados dados de baja</b>	<b>Productos que han tenido que eliminarse de la cartera que se posee para dar paso al despacho de pedidos, sea esta situación por pérdida de calidad u otro motivo</b>	<b>Logística Interna</b>	<b>Porcentaje de disminución de productos que se dan de baja</b>	<b>Encuesta</b>	<b>Cuestionario</b>
<b>Stock</b>	<b>Cantidad de productos que se poseen para su respectivo cumplimiento de órdenes de pedidos</b>	<b>Logística Interna</b>	<b>Número de políticas de control para el manejo de inventarios de productos terminados</b>	<b>Encuesta</b>	<b>Cuestionario</b>

**Fuente:** Variables Dependientes  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.2 LA POBLACIÓN Y MUESTRA

##### 3.2.1 Característica de la Población

La población de estudio está formada por las personas que laboran en la bodega de almacenamiento de productos terminados (bobinas de papel) de SURPAPEL CORP S.A., esta población asciende a 9 personas, según datos proporcionado por el administrador de la empresa. A eso se le suma la figura del Jefe de Bodega, siendo en total 10 personas la población de estudio.

Sin embargo se contempla como una población adicional al Administrador General de la empresa.

##### 3.2.2 Delimitación de la Población

La población está delimitada considerando aspectos geográficos y demográficos.

##### **Delimitación geográfica:**

**País:** Ecuador

**Región:** Ocho.- Costa

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Durán

**Lugar:** Surpapelcorp S.A.

**Dirección:** Km 6 ½ Vía Durán Tambo

##### **Delimitación demográfica:**

10 trabajadores del área de bodega.

### **3.2.3 Tipo de Muestra**

Al tener una población reducida se trabajará con ese universo, lo que no hace requerir el cálculo de la muestra.

### **3.2.4 Proceso de Selección**

La selección de la muestra que se hizo es de tipo probabilístico y el procedimiento que se utilizó era de forma aleatoria porque se obtuvo al azar, es decir, que todo el número tuvo la misma probabilidad de ser4 elegido y que la elección de uno no dependió de la elección del otro.

### **3.2.5 Métodos Empíricos**

Entre los métodos empíricos a emplear se encuentran la encuesta y la entrevista

### **3.2.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:**

Entre las técnicas tenemos:

La Encuesta es una técnica de investigación basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de una población concreta y que nos permite conocer sus opiniones, actitudes, creencias, valoraciones subjetivas, etc. Dada su enorme potencial como fuente de información, es utilizada por un amplio espectro de investigadores, siendo el instrumento de sondeo, valioso en instituciones, no sólo identifica con la sociología, sino que además está generalizada como método de recogida de información (Martín F. A., 2011).

El instrumento que acompaña a la encuesta es el cuestionario, que consiste en 15 preguntas dirigido a los empleados o talento humano del área de Bodega de Productos Terminados.

Otra técnica empleada fue la Entrevista que consiste en un total de 8 preguntas dirigidas al Administrador General de la Empresa. Su instrumento es la guía de preguntas estructurada, la misma que está constituido por preguntas reales y

también por preguntas inéditas las cuales se acompañan de sus respuestas correctas (Llorca, 2011).

### **3.3 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN**

Los procesamientos estadísticos de la información fueron utilizados por medio de Excel donde se creó una base de datos, en la cual se procedió y analizó y se obtuvo el conteo de los resultados concernientes a la encuesta lo cual me permitió realizar de manera más fácil la representación gráfica por medio de pasteles, barras o líneas.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIONES DE RESULTADOS

#### 4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INICIAL

Con la finalidad de conocer la percepción de los empleados de la Empresa Surpapelcorp S.A, acerca del almacenamiento que se lleva en las bodegas y su influencia en la calidad de los productos terminados (Bobinas de Papel), se procedió a aplicar una encuesta, cuyos resultados se exponen a continuación:

#### Encuesta aplicada a los empleados de la Empresa SURPAPEL CORP S.A

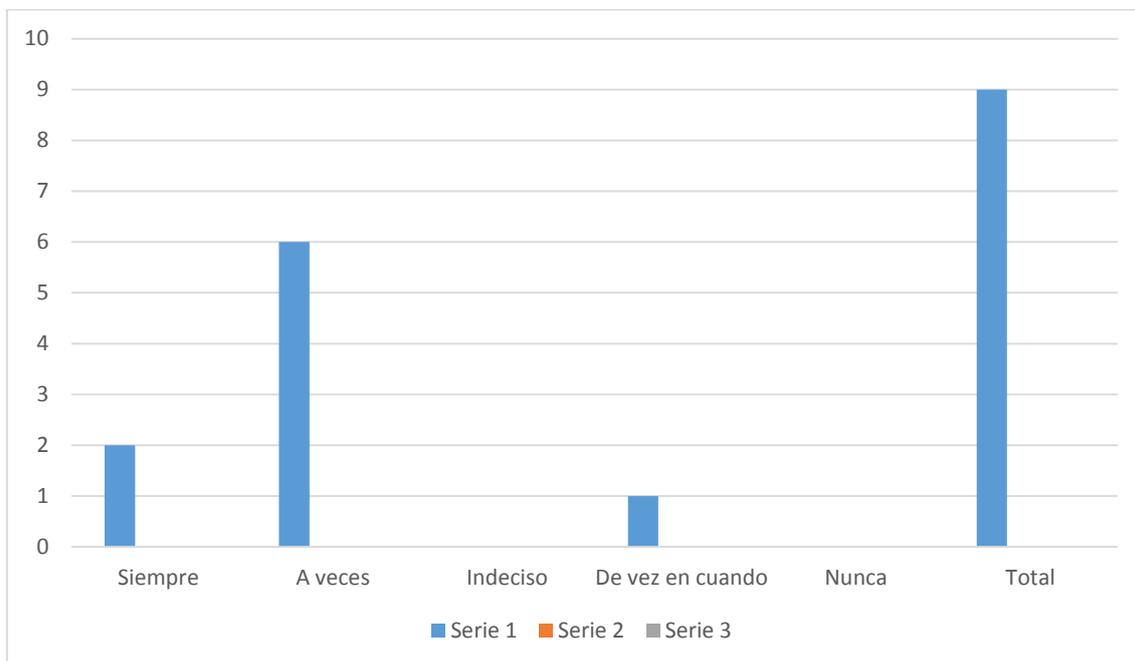
1.- ¿La administración del almacenamiento que se lleva en las bodegas de los productos terminados (bobinas de papel) de SURPAPEL CORP S.A, suele presentar problemas?

ILUSTRACIÓN 5: OPINIÓN SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DEL ALMACENAMIENTO QUE SE LLEVA EN LAS BODEGAS

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Siempre	2	22.22%
A veces	6	66.67%
Indeciso	0	0%
De vez en cuando	1	11.11%
Nunca	0	0%
Total	9	100,00%

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Narcisa Salazar Caguante

**FIGURA 12: ADMINISTRACIÓN DEL ALMACENAMIENTO QUE SE LLEVA EN LAS BODEGAS**



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguata

### **Lectura Interpretativa:**

Con respecto a la administración del almacenamiento que se lleva en las bodegas de productos terminados los encuestados respondieron que el 22.22% siempre suelen presentar problemas, a veces 66.67%, indeciso el 0%. De vez en cuando el 11.11% y nunca el 0%.

### **Análisis:**

Al efectuarse a veces una administración del almacenamiento, se deja entrever que se presentan desfases o problemáticas en lo que respecta al almacenamiento de los productos terminados, factor que estaría disminuyendo la calidad producto que se embodega.

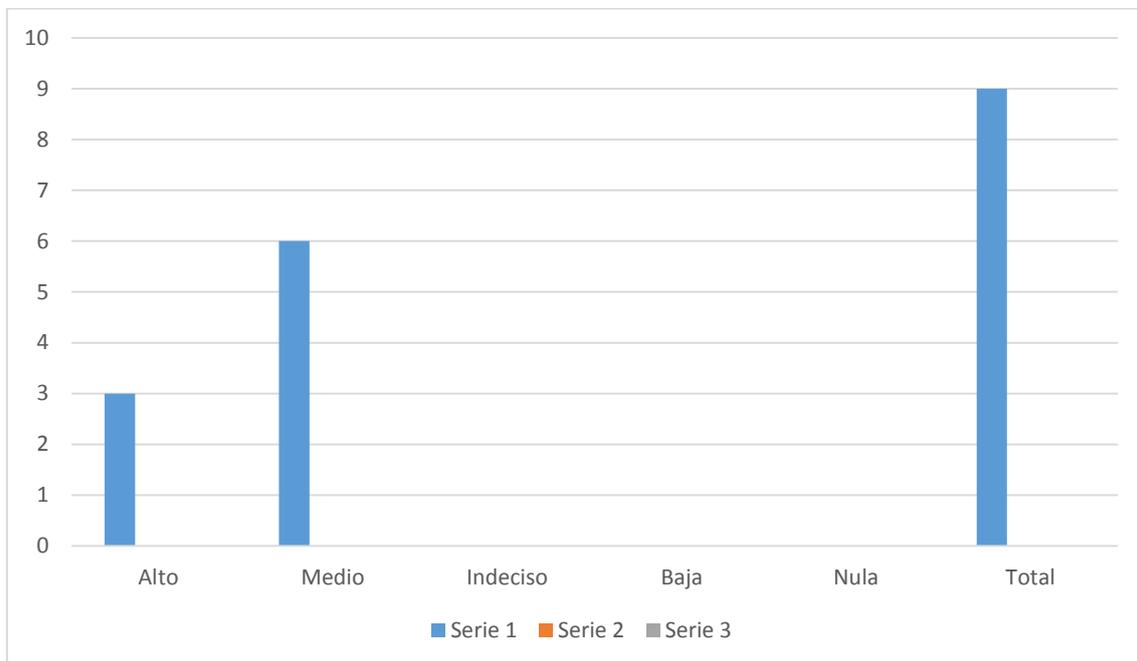
**2. ¿Los problemas o ciertos inconvenientes que se presentan en las bodegas influye en la calidad de los productos terminados (bobinas de papel) de SURPAPEL CORP S.A, en un nivel?**

**ILUSTRACIÓN 6: PROBLEMAS E INCONVENIENTES EN LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS TERMINADOS**

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Alto	3	33.33%
Medio	6	66.67%
Indeciso	0	0%
Baja	0	0%
Nula	0	0%
Total	9	100.00%

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

**FIGURA 13: PROBLEMAS E INCONVENIENTES EN LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS TERMINADOS**



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

### **Lectura Interpretativa:**

Con respecto a los problemas o ciertos inconvenientes que se presentan en las bodegas de los productos terminados los encuestados respondieron que el 33.33% es alto, el 66.67% es medio, el 0% indeciso, el 0% baja, mientras que el 0% nula.

### **Análisis:**

Al no verificar ciertos problemas que se presentan las bodegas, se puede verificar que existe una gran demanda de inconvenientes en el almacenaje de los productos terminados.

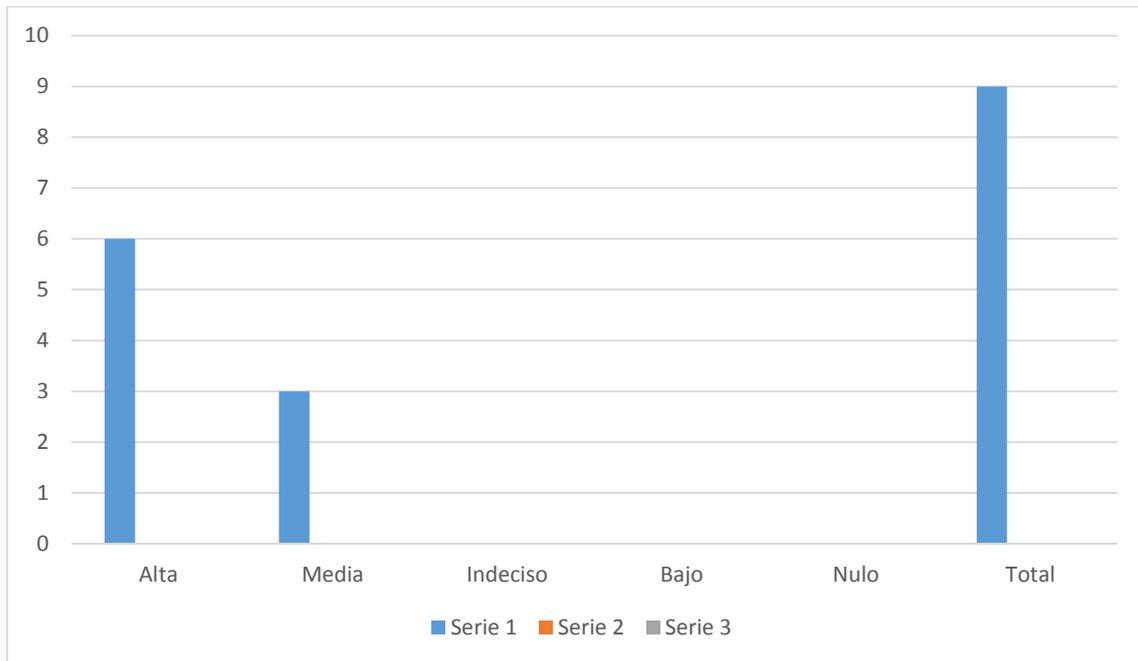
### **3. La seguridad de los controles que se aplican a las bodegas de los productos terminados es:**

**ILUSTRACIÓN 7: OPINIÓN SOBRE LA SEGURIDAD Y CONTROL EN LA APLICACIÓN DE LAS BODEGAS DE PRODUCTOS TERMINADOS**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Alta	6	66.67%
Media	3	33.33%
Indeciso	0	0%
Bajo	0	0%
Nulo	0	0%
Total	9	100.00%

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

**FIGURA 14: OPINIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL EN LA APLICACIÓN DE LAS BODEGAS DE PRODUCTOS TERMINADOS**



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

**Lectura Interpretativa:**

Como se puede verificar con las respuestas de los encuestados la seguridad de los controles que se aplican a las bodegas de los productos indican que el 66.66% es alta, mientras que el 33.33% es media, el 0% indeciso, el 0% es bajo y el 0% es nulo.

**Análisis:**

Como pueden ver en los resultados de la encuesta, la seguridad y control en los productos terminados no es totalmente óptima, un grupo de trabajadores consideran que se encuentra en un nivel medio.

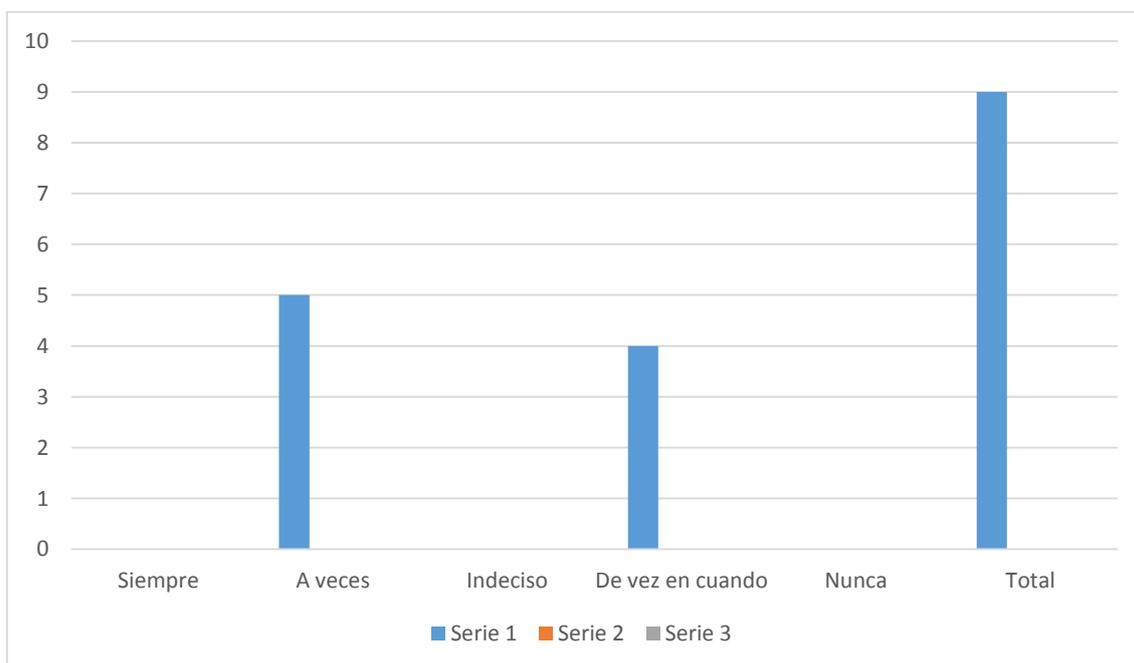
#### 4. Se suelen presentar problemas con los inventarios de los productos terminados

ILUSTRACIÓN 8: OPINIÓN SOBRE LOS PROBLEMAS CON LOS INVENTARIOS

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	5	55.55%
Indeciso	0	0%
De vez en cuando	4	44.44%
Nunca	0	0%
Total	9	100.00%

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Narcisa Salazar Caguante

FIGURA 15: OPINIÓN SOBRE LOS PROBLEMAS CON LOS INVENTARIOS



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Narcisa Salazar Caguante

**Lectura Interpretativa:**

Con respecto a los problemas o ciertos inconvenientes que se presentan en las bodegas de los productos terminados los encuestados respondieron que el 33.33% es alto, el 66.67% es medio, el 0% indeciso, el 0% baja, mientras que el 0% nula.

**Análisis:**

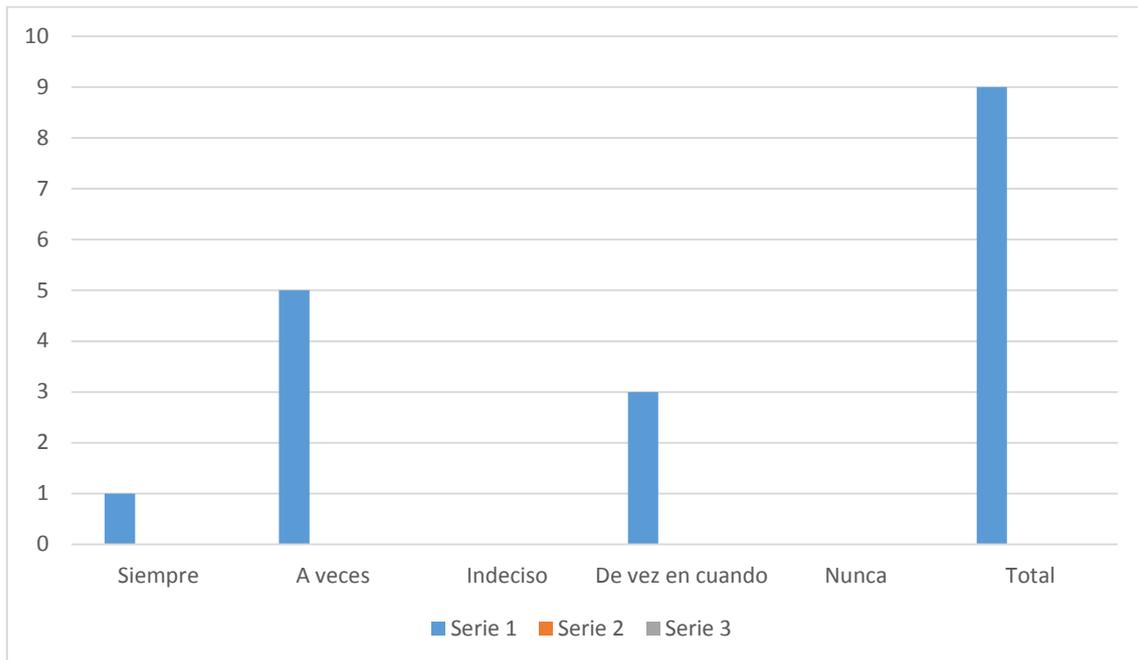
Al no verificar ciertos problemas que se presentan en las bodegas, se pudo verificar que existe una gran demanda para dar solución a los inconvenientes en el almacenaje de los productos terminados.

**5. ¿Los problemas de inventarios de los productos terminados afectan al incumplimiento de los pedidos?****ILUSTRACIÓN 9: OPINIÓN SOBRE LOS INVENTARIOS DE LOS PRODUCTOS TERMINADOS**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	1	11.11%
A veces	5	55.55%
Indeciso	0	0%
De vez en cuando	3	33.33%
Nunca	0	0%
Total	9	100.00%

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

**FIGURA 16: OPINIÓN SOBRE LOS INVENTARIOS DE LOS PRODUCTOS TERMINADOS**



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

**Lectura Interpretativa:**

Una vez realizada la encuesta un 11.11% indican que siempre los problemas de inventarios de los productos terminados afectan al incumplimiento de los pedidos, mientras que el 55.55% a veces, el 0% indeciso 33.33% de vez en cuando y el 0% nunca.

**Análisis:**

Una vez analizados los resultados, se verifica la necesidad de contar con un inventario de materias productos terminados para el cumplimiento de los pedidos.

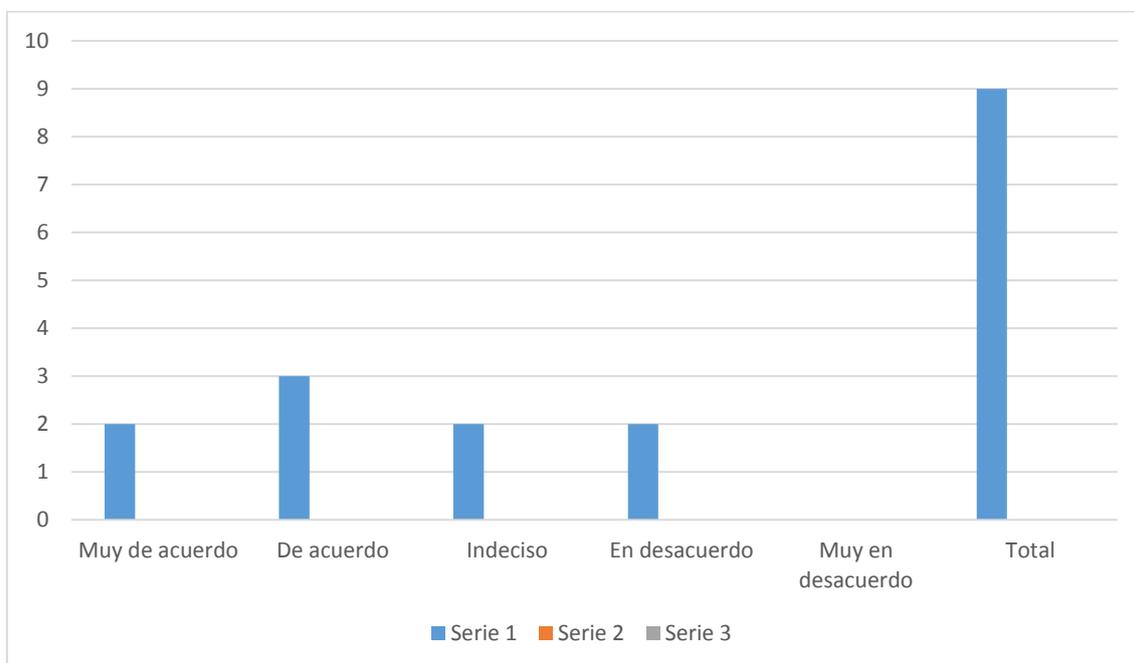
**6. ¿Considera que la distribución de las áreas de bodegaje y almacenamiento es la más adecuada a las necesidades de este sector o área departamental?**

**ILUSTRACIÓN 10: OPINIÓN SOBRE LAS ÁREAS DE BODEGAJE Y ALMACENAMIENTO**

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	2	22.22%
De acuerdo	3	33.33%
Indeciso	2	22.22%
En desacuerdo	2	22.22%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	9	100.00%

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguata

**FIGURA 17: OPINIÓN SOBRE LAS ÁREAS DE BODEGAJE Y ALMACENAMIENTO**



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguata

**Lectura Interpretativa:**

Una vez realizada la encuesta sobre las áreas de bodegaje y almacenamiento el 22.22% está muy de acuerdo, el 33.33% De acuerdo, el 22.22% Indeciso, el 22.22% En desacuerdo y el 0% Muy en desacuerdo.

**Análisis:**

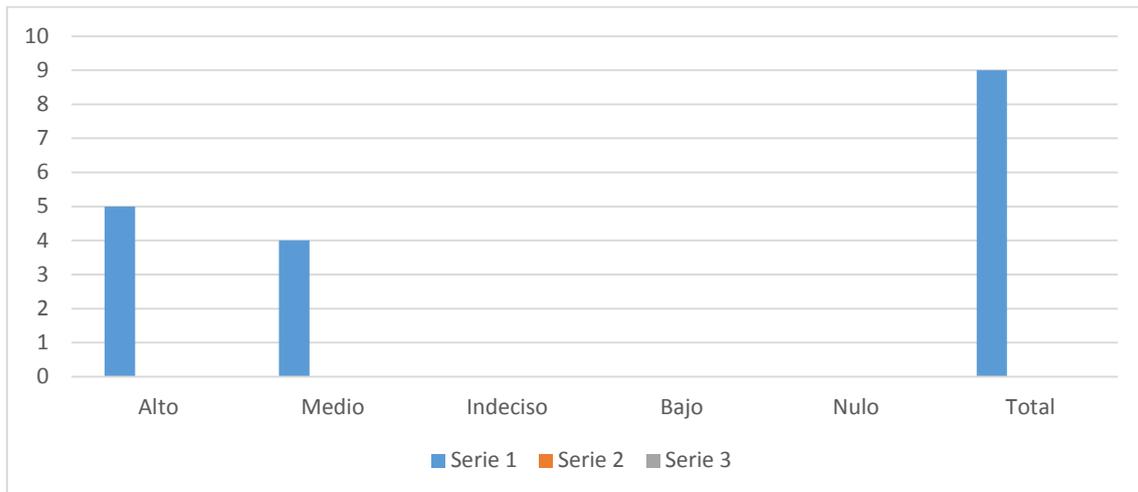
Se considera que la distribución de las áreas de bodegaje y su almacenaje no son muy eficientes, pero se debe de optar varias medidas para su correcta función.

**7. El nivel de eficiencia del personal durante el despacho de pedidos, lo considera:****ILUSTRACIÓN 11: OPINIÓN SOBRE LA EFICIENCIA DEL PERSONAL**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Alto	5	55.56%
Medio	4	44.44%
Indeciso	0	0%
Bajo	0	0%
Nulo	0	0%
Total	9	100.00%

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguete

**FIGURA 18: OPINIÓN SOBRE LA EFICIENCIA DEL PERSONAL**



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

**Lectura Interpretativa:**

Realizada la encuesta los empleados indicaron que el 55.56% tiene un nivel alto de eficiencia durante el despacho de los pedidos, mientras que el 44.44% Medio, el 0% Indeciso, el 0% Bajo y el 0% Nulo

**Análisis:**

Se considera que la eficiencia del personal durante el despacho de los pedidos no es totalmente alto, lo que hace ver la necesidad de mejorar el nivel de compromiso que poseen con la organización.

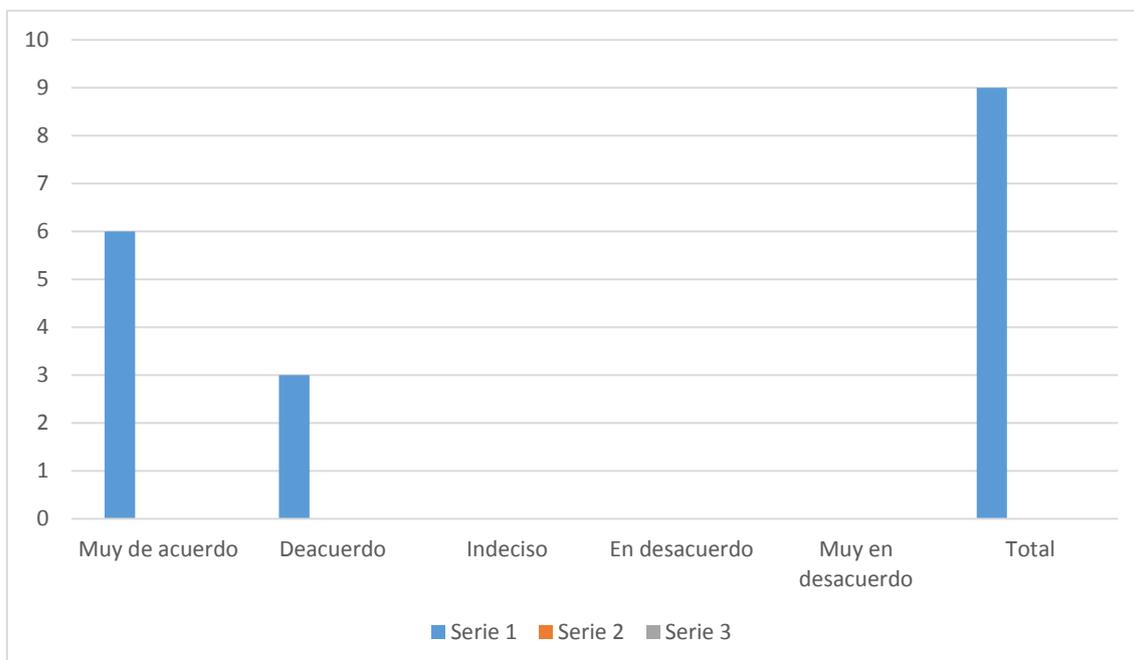
**8. ¿Considera que la distribución de las áreas de bodegaje y almacenamiento tiene una relación directa con la eficiencia del personal durante el despacho de los pedidos?**

**ILUSTRACIÓN 12: OPINIÓN SOBRE LA DISTRIBUCIÓN DE LAS ÁREAS DE BODEGAJE Y LA EFICIENCIA DEL PERSONAL**

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	6	66.67%
De acuerdo	3	33.33%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	9	100.00%

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

**FIGURA 19: OPINIÓN SOBRE LA DISTRIBUCIÓN DE LAS ÁREAS DE BODEGAJE Y SU ALMACENAMIENTO**



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

**Lectura Interpretativa:**

Una vez realizada la encuesta sobre la distribución de las áreas de bodegaje y almacenamiento el 66.67% está Muy de acuerdo ya que cumple con la eficiencia del personal durante el despacho de los pedidos, el 33.33% De acuerdo, el 0% Indeciso, el 0% En desacuerdo y el 0% Muy en desacuerdo.

**Análisis:**

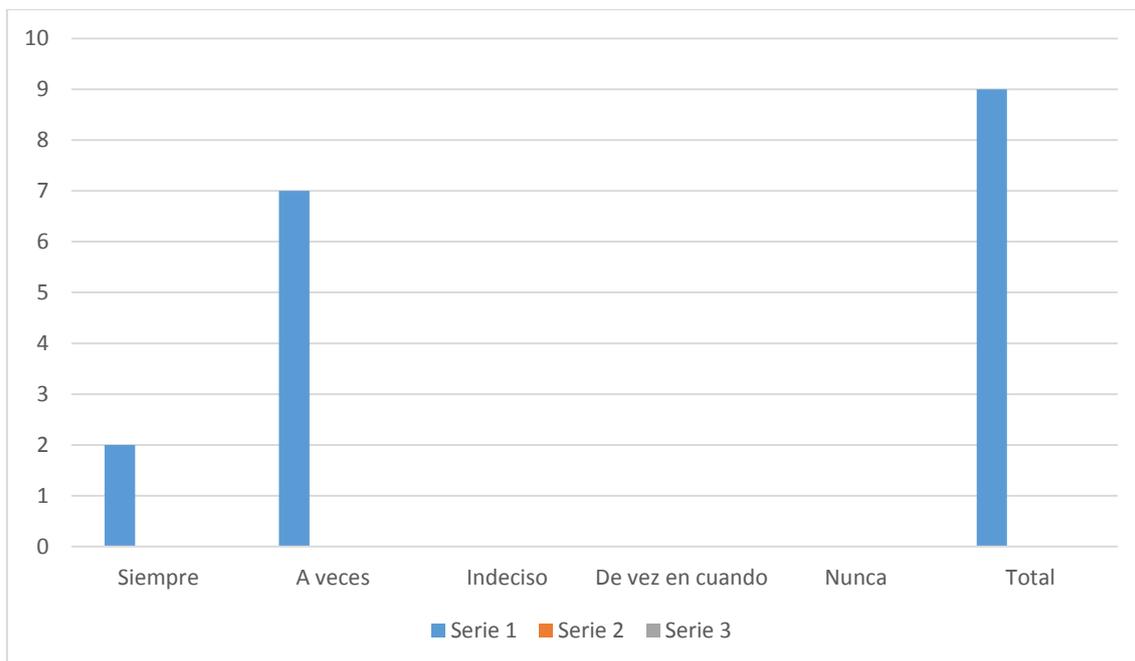
La eficiencia del personal mejorará al hacer cambios que lleven a una mejor distribución de las áreas de bodegaje.

**9. El despacho de los pedidos ha generado alguna queja por parte de los clientes:****ILUSTRACIÓN 13: OPINIÓN SOBRE EL DESPACHO DE LOS PEDIDOS**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	2	22.22%
A veces	7	77.78%
Indeciso	0	0%
De vez en cuando	0	0%
Nunca	0	0%
Total	9	100.00%

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

**FIGURA 20: OPINIÓN SOBRE EL DESPACHO DE LOS PEDIDOS**



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

**Lectura Interpretativa:**

Los empleados han detectado que durante el despacho de los pedidos los clientes reflejan sus quejas en un 22.22% Siempre, A veces el 77.78%, el 0% Indeciso, el 0% De vez en cuando y el 0% Nunca.

**Análisis:**

Al efectuarse el despacho, los clientes reflejan que siempre existen quejas en el momento de ser despachados los pedidos.

**10. ¿Son revisadas las políticas de preservación y seguridad en el almacenamiento que se lleva en las bodegas de productos terminados?**

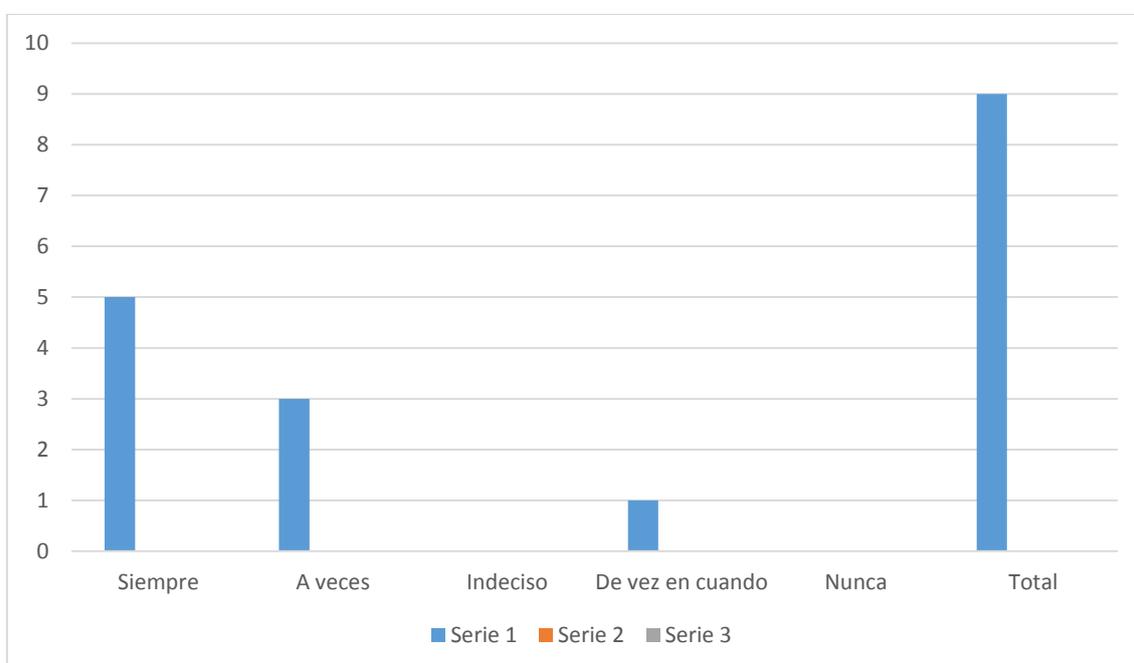
**ILUSTRACIÓN 14: OPINIÓN SOBRE LAS POLÍTICAS DE PRESERVACIÓN Y SEGURIDAD EN EL ALMACENAMIENTO**

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Siempre	5	55.56%
A veces	3	33.33%
Indeciso	0	0%
De vez en cuando	1	11.11%
Nunca	0	0%
Total	9	100.00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Narcisa Salazar Caguante

**FIGURA 21: OPINIÓN SOBRE LAS POLÍTICAS DE PRESERVACIÓN Y SEGURIDAD EN EL ALMACENAMIENTO**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Narcisa Salazar Caguante

**Lectura Interpretativa:**

Una vez efectuada las encuestas el 55.56% siempre revisan las políticas de preservación y seguridad en el almacenamiento, mientras que el 33.33% A veces, el 0% Indeciso, el 11.11% De vez en cuando y el 0% Nunca.

**Análisis:**

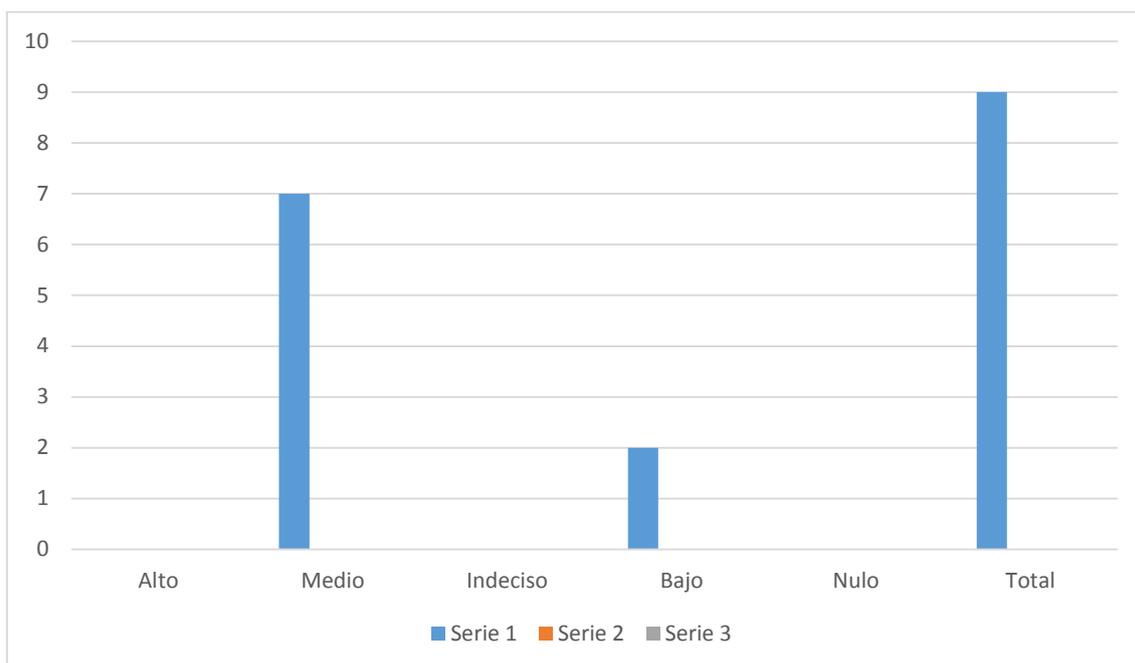
Se debe considerar que las políticas de preservación y seguridad en el almacenamiento no siempre son revisadas, pero es una norma que se debe de cumplir para poder generar un almacenamiento de óptimas condiciones.

**11. Considera que el nivel de productos dados de baja es:****ILUSTRACIÓN 15: OPINIÓN SOBRE EL NIVEL DE PRODUCTOS DADOS DE BAJA**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Alto	0	0%
Medio	7	77.78%
Indeciso	0	0%
Bajo	2	22.22%
Nulo	0	0%
Total	9	100.00%

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

**FIGURA 22: OPINIÓN SOBRE EL NIVEL DE PRODUCTOS DADOS DE BAJA**



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

**Lectura Interpretativa:**

En esta pregunta la consideración de los productos dados de baja es Alta en un 0%, mientras que el 77.78% es Medio, el 0% Indeciso, el 22.22% Bajo el 0% Nulo.

**Análisis:**

Se debe considerar que el nivel de productos dados de baja es medio, por lo que se requiere un sistema logístico que de soluciones al problema.

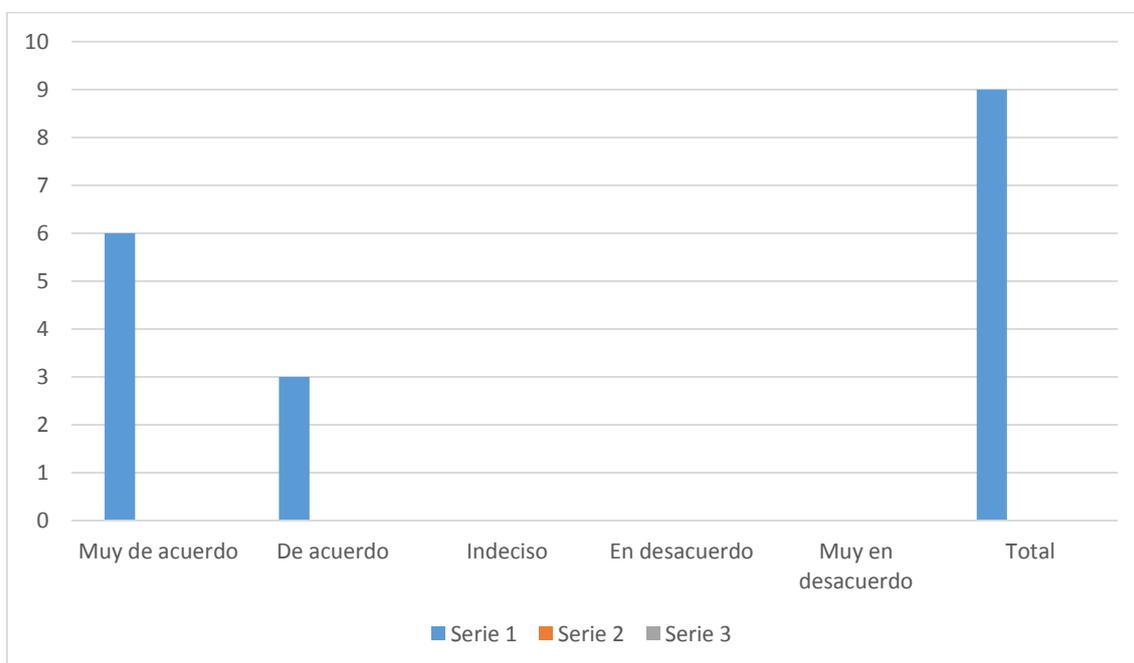
12. ¿Considera que la cantidad de productos dados de baja es el efecto de que las políticas de preservación y seguridad en el almacenamiento que se lleva en bodegas de productos terminados no sean las más adecuadas y no funcionen correctamente?

ILUSTRACIÓN 16: OPINIÓN SOBRE LA CANTIDAD DE PRODUCTOS DADOS DE BAJA

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	6	66.67%
De acuerdo	3	33.33%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	9	100.00%

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Narcisa Salazar Caguante

FIGURA 23: OPINIÓN SOBRE LA CANTIDAD DE PRODUCTOS DADOS DE BAJA



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Narcisa Salazar Caguante

### **Lectura Interpretativa:**

En la encuesta realizada a los empleados el 66.67% están Muy de acuerdo en que las políticas de preservación y seguridad en el almacenamiento que se llevan en las bodegas de productos terminados no son las más adecuadas, mientras que el 33.33% De acuerdo, el 0% Indeciso, el 0% En desacuerdo y el 0% Muy en desacuerdo.

### **Análisis:**

Tomando los datos de las encuestas, se analiza que las políticas de seguridad en el almacenamiento que se lleva en las bodegas de productos terminados, no son las más adecuadas por lo que el producto sufre defectos

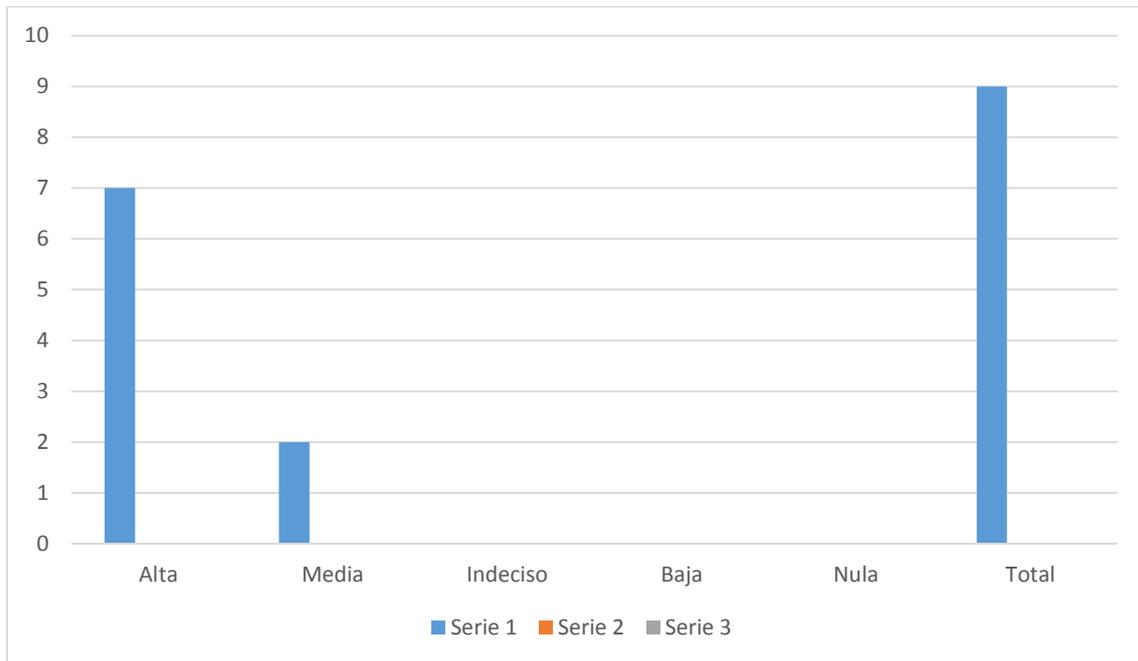
### **13. La constancia con que se aplican los documentos de chequeo de entrada y salida de productos terminados a bodegas es:**

**ILUSTRACIÓN 17: OPINIÓN SOBRE LA APLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA DE PRODUCTOS TERMINADOS A BODEGA**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Alta	7	77.78%
Media	2	22.22%
Indeciso	0	0%
Baja	0	0%
Nula	0	0%
Total	9	100.00%

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

**FIGURA 24: OPINIÓN SOBRE LA APLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA DE PRODUCTOS TERMINADOS A BODEGA**



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

### **Lectura Interpretativa:**

Una vez ejecutada la encuesta la constancia con que se aplican los documentos de chequeo de entrada y salida de productos terminados a bodega es el 77.78 % es Alta, el 22.22% es Media, el 0% Indeciso, el 0% Baja y el 0% Nula.

### **Análisis:**

Se debe considerar que la aplicación de documentos de chequeo de entrada y salida es lo más adecuada para poder llevar un control de mercadería.

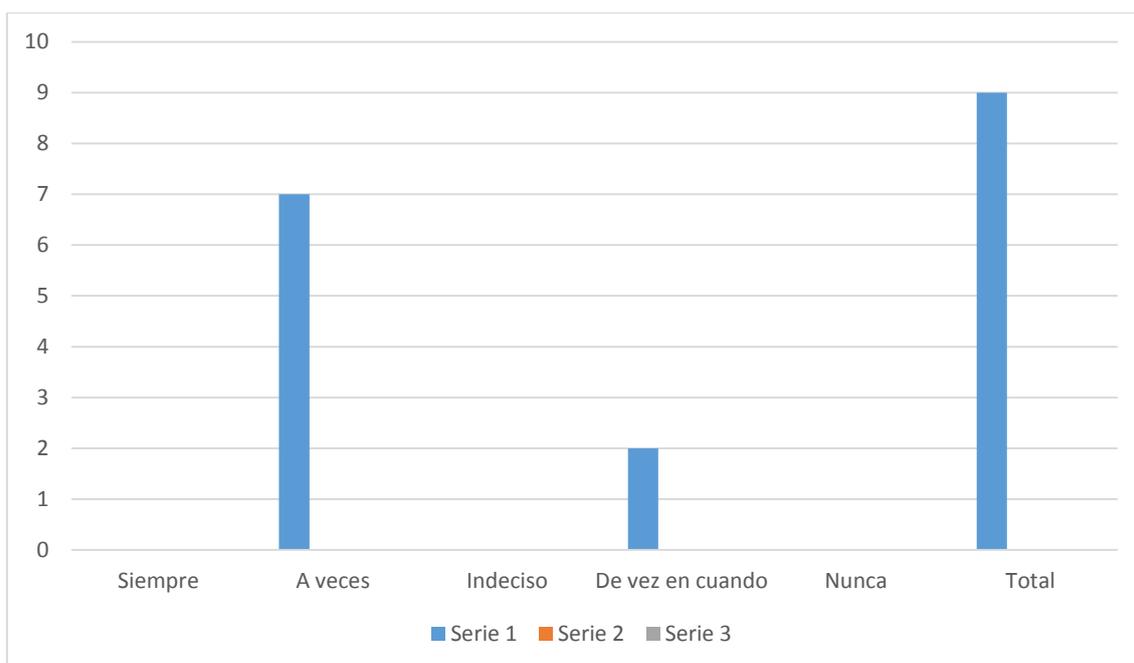
#### 14. ¿El stock de productos terminados presenta inconsistencia?

ILUSTRACIÓN 18: OPINIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS TERMINADOS

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	7	77.78%
Indeciso	0	0%
De vez en cuando	2	22.22%
Nunca	0	0%
Total	9	100.00%

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Narcisa Salazar Caguante

FIGURA 25: OPINIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS TERMINADOS



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Narcisa Salazar Caguante

### **Lectura Interpretativa:**

Realizada la encuesta podemos verificar que el stock de productos terminados presenta inconsistencia en el 0% Siempre, A veces el 77.78%, el 0% Indeciso, el 22.22% De vez en cuando, 0% Nunca.

### **Análisis:**

Una vez realizada la encuesta podemos constatar que el stock de productos terminados a veces presenta inconsistencia, requiriéndose de un método que ayude en el almacenamiento de las bobinas de papel.

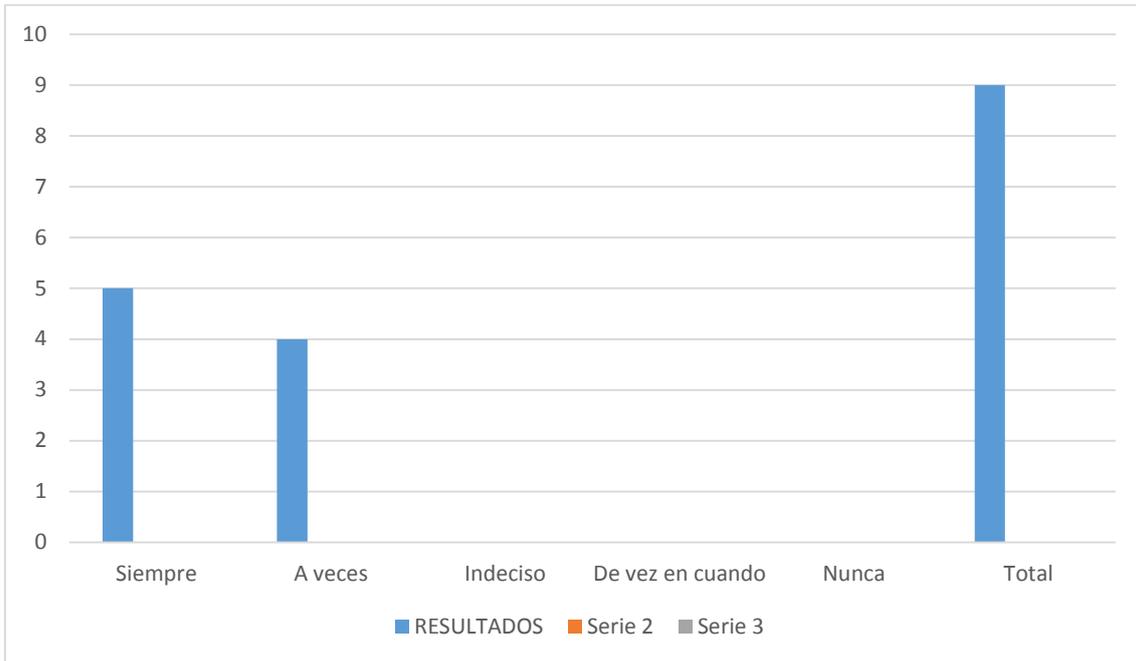
**15. ¿Los problemas con el stock de productos terminados se debe a negligencias en el uso de los documentos de chequeo de entradas y salidas a bodega?**

**ILUSTRACIÓN 19: OPINIÓN SOBRE LOS PROBLEMAS Y STOCK DE LOS PRODUCTOS TERMINADOS**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	5	55.56%
A veces	4	44.44%
Indeciso	0	0%
De vez en cuando	0	0%
Nunca	0	0%
Total	9	100.00%

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

**FIGURA 26: OPINIÓN SOBRE LOS PROBLEMAS Y STOCK DE LOS PRODUCTOS TERMINADOS**



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

**Lectura Interpretativa:**

Una vez realizada las encuestas sobre el stock de productos terminados Siempre el 55.56% se debe a las negligencias en el uso de los documentos de chequeo de entradas y salidas a bodega, el 44.44% A veces, el 0% Indeciso, el 0% De vez en cuando y el 0% Nunca

**Análisis:**

En cuanto al stock de productos terminados se debe tener un control riguroso de la documentación de chequeo de entradas y salidas a bodegas, para corregir problemas y que no se susciten a futuro faltantes de mercaderías.

## Entrevista aplicada a la Ing. Yisela Valarezo

**ILUSTRACIÓN 20: RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA A LA ING. YISELA VALAREZO**

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
1. ¿Cuáles son los mecanismos que se emplean en la administración del almacenamiento de los productos terminados?	En SURPAPEL CORP no existe Bodega Producto terminado, ya que lo llamamos Bodega es Bodega de transición, puesto que el despacho es en línea, al momento disponemos de espacio para almacenar dos días de producción, considerado para los fines de semana (sábado y domingo), días en que el despacho es mínimo.
2. ¿Qué tipo de problemas se suelen presentar con el almacenamiento de los productos terminados?	Por ser una bodega de transición, cuando el cliente no dispone de espacio para recepción, se acumulan los rollos de papel y hay que ampliarlos horarios de despacho.
3. ¿De qué forma los problemas de almacenamiento suelen afectar a la calidad de los productos terminados?	En caso de problemas de recepción de nuestro cliente, el problema que se puede presentar netamente afectación por lluvias, el papel al ser despachado en línea no debiera tener problemas de calidad.
4. ¿Cómo se maneja el proceso de despacho o incumplimiento de pedidos?	Se planifica según orden de compra de papel emitida por nuestros clientes para consumo mensual, de manera que se planifica producción mes, salvo requerimientos urgentes y semanalmente se verifican inventarios para reposición en caso de requerirlos (por eventos de consumos de papel no programados en las corrugadoras)
5. ¿La distribución y logística del área de almacenamiento ha resultado precisa o ha generado problemas al personal durante los despachos de pedidos, podría explicarlo?	Efectivamente cuando hay requerimientos extras, o urgente según pedidos de cliente, si se han generados retrasos en entregas por cambios en la planificación según orden de compra de papel.

<p>6. ¿Cuáles son las políticas de preservación y seguridad en el almacenamiento que se lleva en bodegas de productos terminados?</p>	<p>Al no disponer de Bodegas, no hay forma precisa de políticas de preservación y calidad. Existen medidas de contingencias para el almacenamiento de rollos en caso de no poderse despachar en línea:</p> <p>Almacenamiento de Bobinas sobre tacos de tacos, para que los rollos no se vean afectados por la humedad del piso y en caso de agua en el piso, también está protegida.</p> <p>Otra parte importante es el apilamiento de rollos, de hasta tres unidades en caso de rollos anchos de ancho superior a dos metros, en caso de rodela de hasta 8 unidades por columna.</p> <p>Y por último en caso de temporadas lluvias, se debe cubrir con plástico para su respectiva protección.</p>
<p>7. ¿Cuáles son los documentos de cheque de entrada y salida de productos terminados a bodega?</p>	<p>Esto dependerá del producto, es decir si es de venta local o exportaciones, según acuerdo con el cliente.</p> <p>Para ingresos de rollos de producción, se debe corroborar existencia de rollos en el sistema y se procede con el ingreso de datos, para despachos locales, Guía, Factura y Certificado de Calidad.</p> <p>Para despachos a exportación, Guía y AISV</p>
<p>8. ¿Considera usted que se deben de revisar las políticas de preservación y seguridad en el almacenamiento que se lleva en bodegas de productos terminados a bodegas, podría explicar por qué?</p>	<p>Considero importante ya que como se mencionó en SURPAPLELCORP S.A, tiene un espacio para dos días de producción, y de darse el caso de querer aumentar la producción, nos restaría espacio físico.</p>

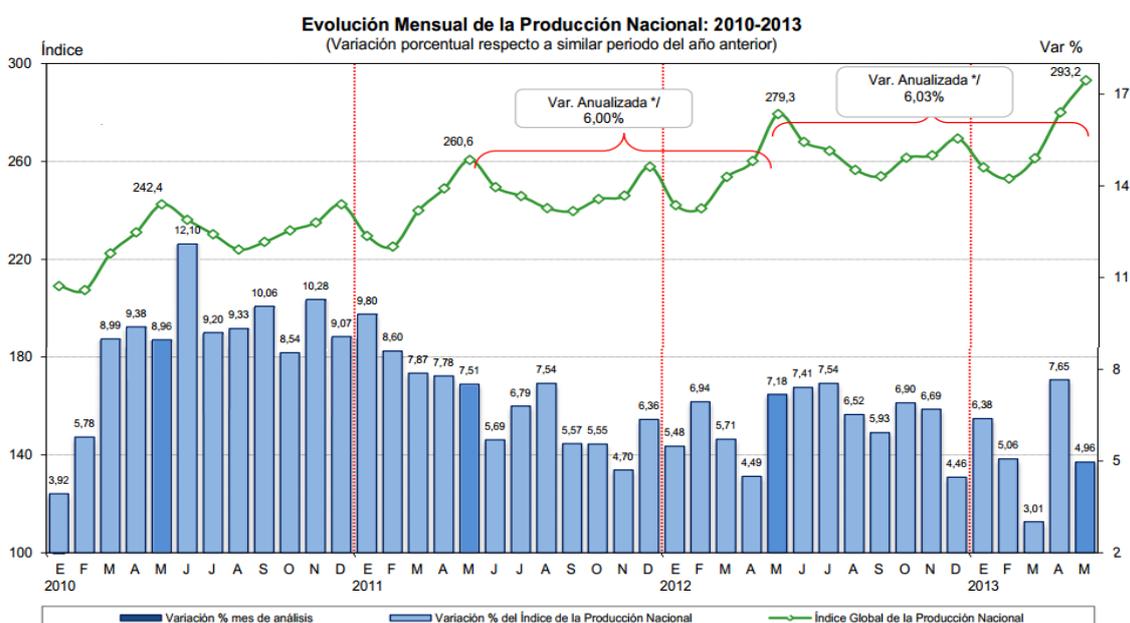
**Fuente:** Entrevista

**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

## 4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS.

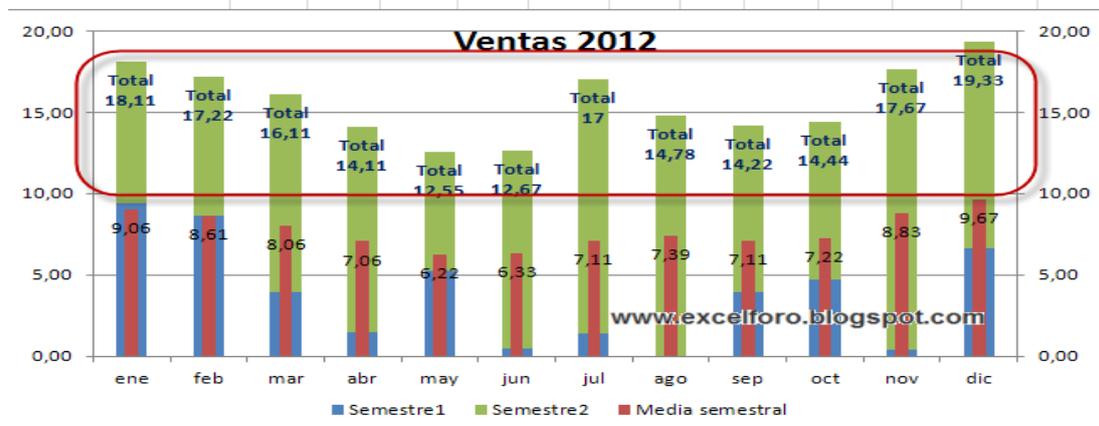
La administración del almacenamiento es un tema que día a día toma mayor relevancia en las empresas, considerando que este aspecto de logística es esencial para los productos. En lo que respecta a productos terminados. Un ejemplo de lo expuesto son las siguientes estadísticas:

FIGURA 27 Y 28: EVOLUCIÓN MENSUAL DE PRODUCCIÓN



Fuente: <https://www.google.com.co/search?q=cuadros+y+graficos+estadisticos&biw=136>

Ventas 2012	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Semestre1	9,44	8,61	3,94	1,50	5,27	0,50	1,39	0,00	3,94	4,72	0,39	6,61
Semestre2	8,67	8,61	12,17	12,61	7,28	12,17	15,61	14,78	10,28	9,72	17,28	12,72
Media semestral	9,06	8,61	8,06	7,06	6,22	6,33	7,11	7,39	7,11	7,22	8,83	9,67



Fuente: Administración y almacenamiento en empresas papeleras en ecuador - Buscar con Google

La calidad de los productos terminados se vuelve más importante cuando la competencia empieza a crecer, esto es lo que marcará la diferenciación y generará valor agregado; de ahí la importancia de establecer que en nuestro país la calidad es tomada con mayor fuerza en las fábricas, especialmente las que trabaja con papel. A continuación se establece una información estadística donde se detalla cómo las empresas han implementado las normas ISO de calidad para cumplir con este aspecto:

**ILUSTRACIÓN 21: EMPRESAS CARTONERAS EN ECUADOR**

Papelera Nacional S.A
Painsa Papelera Nacional
Cartones Nacionales S.A I Cartopel
Grupasa Grupo Papelero
Surpapelcorp S.A
Incarpalm S.A
Industria Cartonera Ecuatoriana S.A
Corrugadora Nacional Gransa S.A

**Fuente:** [www.google.com](http://www.google.com)

**FIGURA 29: PAPELERA NACIONAL S.A**



Fuente: [www.google.com](http://www.google.com)

**FIGURA 30: EMPRESA GRUPASA GRUPO PAPELERO S.A**



Fuente: [www.google.com](http://www.google.com)

**FIGURA 31: EMPRESA PAPELERA CARTOPEL S.A**



Fuente: [www.google.com](http://www.google.com)

**FIGURA 32: SURPAPEL CORP S.A**



**Fuente:** [www.google.com](http://www.google.com)

**ILUSTRACIÓN 22: EMPRESAS CARTONERAS EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS**

Papelera Nacional S.A
Surpapelcorp S.A
Incarpalm S.A
Industria Cartonera Ecuatoriana S.A
Corrugadora Nacional Gransa S.A
Grupasa Grupo Papelero S.A
Cartones Nacionales S.A   Cartopel

**Fuente:** [www.google.com](http://www.google.com)

La información detallada demuestra que las perspectivas empresariales se sesgan hacia un mayor control de la calidad, dando énfasis al almacenamiento de los productos terminados, por ende, la tendencia es administrar correctamente la logística en las bodegas no solo de materias primas, sino también de los productos terminados.

### **4.3. RESULTADOS**

Luego de recolectar los resultados de las encuestas se llega a la siguiente conclusión:

La administración del almacenamiento, la seguridad y el control que se lleva en las bodegas de los productos terminados de SURPAPELCORP S.A, es considerado un nivel medio por sus productos y servicios de calidad que dan como constancia las personas encuestadas de esta empresa, que consideran deben de mejorar la gestión de almacenamiento y calidad.

En la cual los productos deben ser diferenciados de la competencia y mejorar las expectativas del cliente, en cuanto a la administración y el personal deben de mejorar las barreras de comunicación y darle la oportunidad de poder aportar la calidad del producto o servicio además dar al personal capacitación, equipos y herramientas necesarias para el cumplimiento de sus diferentes funciones.

En cuanto al despacho deben evitar los atrasos y pérdidas de pedidos, además la información debe estar organizada y completa para así poder verificar el stock de inventarios, y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

#### 4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

ILUSTRACIÓN 23: VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

<p><b>Cuadro 23:</b> Verificación de las Hipótesis La administración del almacenamiento que se lleva en las bodegas influye en la calidad de los productos terminados (bobinas de papel) de SURPAPELCORP S.A, 2015</p>	<p>De acuerdo a las preguntas de la encuesta aplicada a los empleados de SURPAPELCORP S.A, en la pregunta N° 1 el 66.67% indica que a veces la administración del almacenamiento influye en la calidad de los productos terminados, en la pregunta N°2 el 66.67% es considerado medio. Esta información lleva al confirmar la hipótesis planteada.</p>
<p><b>Hipótesis Específicas</b></p>	<p><b>Verificación</b></p>
<p>La administración de los inventarios influye en el cumplimiento de pedidos de productos terminados</p>	<p>De acuerdo a las preguntas de la encuesta aplicada a los empleados de SURPAPELCORP S.A, en la pregunta N°4 el 55.56% a veces y el 44.44% indica que la administración de inventarios influye en el cumplimiento de los productos terminados, en la pregunta N° 5 el 11.11% Siempre, el 55.55% a veces y el 33.33% De vez en cuando Esta información se lleva al confirmar la hipótesis planteada.</p>
<p>La distribución de las áreas de bodegaje y almacenamiento influyen en la eficiencia del personal durante el despacho de pedidos.</p>	<p>De acuerdo a las preguntas de la encuesta aplicada a los empleados de SURPAPELCORP S.A, en la pregunta N° 6 el 22.22% Muy de acuerdo, el 33.33% de acuerdo, el 22.22% indeciso y el 22.22% en desacuerdo en la distribución de las áreas de bodegaje y almacenamiento influyen en la eficiencia del personal durante el despacho de pedidos, en la pregunta N° 7 el 55.56% es alto, el 44.44%</p>

	<p>medio, pregunta N°8 el 66.67% muy de acuerdo y el 33.33% de acuerdo.</p> <p>Esta información lleva al confirmar la hipótesis planteada.</p>
<p>Las políticas de preservación y seguridad en el almacenamiento que se lleva en bodegas influyen en cantidad de productos terminados dados de baja</p>	<p>De acuerdo a las preguntas de la encuesta aplicada a los empleados de SURPAPELCORP S.A, en la pregunta N°10 el 55.56% Siempre, el 33.33% a veces y el 11.11% de vez en cuando revisan las políticas de preservación y seguridad en el almacenamiento que se lleva en las bodegas, en la N° 11 el 77.78% medio, el 22.22% bajo, en la N° 12 el 66.67% muy de acuerdo y el 33.33% indeciso.</p> <p>Esta información lleva al confirmar la hipótesis planteada</p>
<p>Los documentos de chequeo de entrada y salida de productos terminados a bodegas influyen en el stock de productos terminados</p>	<p>De acuerdo a las preguntas de la encuesta aplicada a los empleados de SURPAPELCORP S.A, en la pregunta N°13 el 77.78% es alta, y el 33.33%media, en la constancia de los documentos de chequeo de entradas y salidas de productos terminados a bodega, en la N° 14 el 77.78% a veces, el 22.22% de vez en cuando, en la N° 15 el 55.56% y el 44.44% a veces.</p> <p>Esta información lleva al confirmar la hipótesis planteada</p>

## CONCLUSIONES

Con los resultados de los instrumentos de recolección de datos se puede establecer que la empresa SURPAPELCORP posee ciertos problemas en el área de almacenamiento de los productos terminados, lo que lleva a que las bobinas de papel sufran deficiencias en su calidad, obviamente esto afectará al posicionamiento del negocio, puesto que no se logrará la máxima satisfacción en los clientes.

Se han generado pedidos que no se han cumplido en su totalidad, todo como resultado de no contar con un stock de productos terminados acorde a la demanda que se da en el mercado, esto deja ver las fallas generadas en el manejo y control de los inventarios.

Las áreas de bodegas y almacenes de productos terminados no mantienen la mejor distribución y diseño, observándose una deficiencia en la metodología de organización y distribución física de la planta; esto ocasiona demoras e ineficiencias en el trabajo de los empleados.

Las políticas de preservación y seguridad en el almacenamiento que se lleva en bodegas no son las mejores, por ello los productos terminados sufren fallas en su calidad y deben ser dados de baja, teniendo la empresas que cubrir o sumir esos costos que no se pueden recuperar con la venta de esa producción.

El stock de productos terminados no se registra correctamente, al no emitirse en su momento y en su totalidad los documentos de chequeo de entrada y salida de productos terminados a bodegas, factor que lleva a incumplimiento de pedidos o tardanzas en las entregas de los mismos.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda efectuar un estudio metodológico y organizacional del área de almacenamientos de SURPAPELCORP, para detectar presentar a cambios y mejoras en esta parte de la infraestructura de la planta productiva, en base a necesidades del personal y mantenimiento de la calidad de los productos terminados.

Es importante que en la empresa se establezca en forma procesual un sistema sobre el manejo de inventarios a fin de controlar el stock de productos terminados y al mismo tiempo saber la cantidad y montos de pedidos que se pueden cubrir.

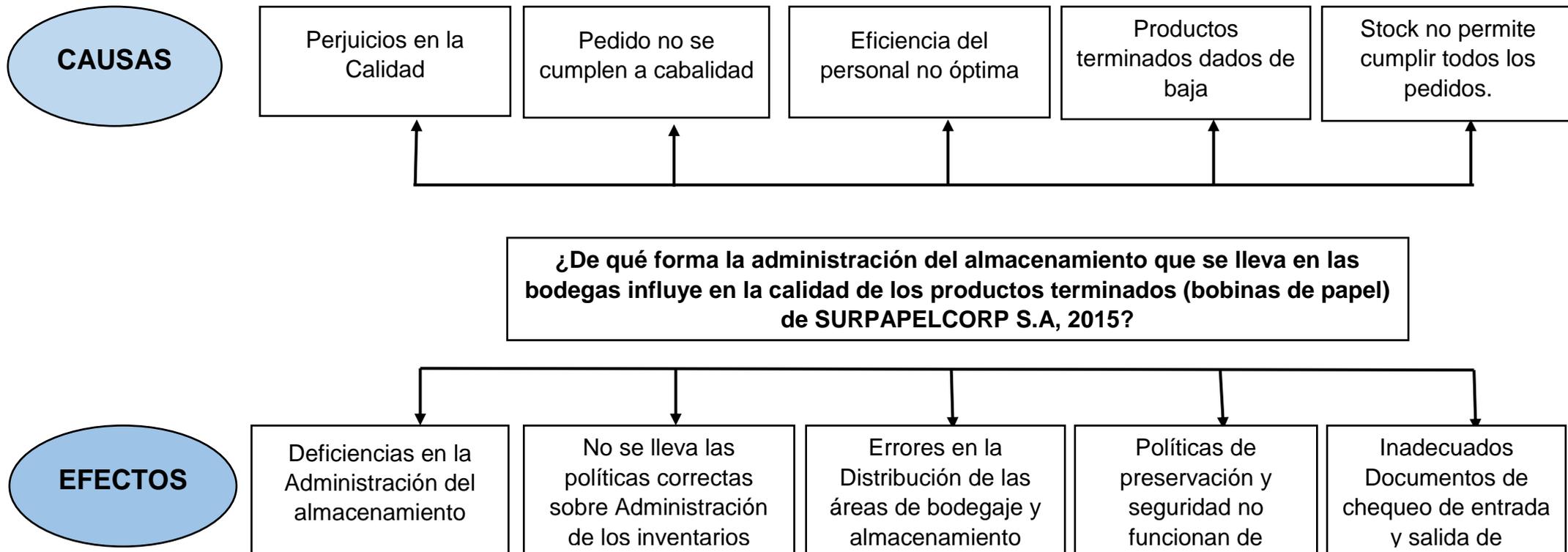
Al reajustar las áreas de bodega y almacenaje de productos terminados, se debe analizar la demanda y monto de pedidos, a fin de contar con espacios apropiados, se vuelve a recomendar el estudio bajo la dirección de un experto en organización y métodos.

Al rediseñar las bodegas, se debe prever las condiciones de las mismas, de acuerdo al tipo de bobinas de papel que se almacenan, con espacio y temperatura adecuada para evitar fallas o desperfectos en la calidad del producto.

Se recomienda diseñar los papeles el registro de ingreso y salida de las bobinas de papel de las bodegas de almacenaje, esto permitirá un control preciso, es decir, un mecanismo de control interno que permitirá dar mayor eficiencia al sistema de inventarios y cumplir así con los pedidos en montos y fechas.

# ANEXOS

### Anexo 1: Árbol de Problemas



## ANEXO 2: MATRIZ INTEGRADORA DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

PROBLEMA	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES	TÉCNICAS	ÍTEMS O PREGUNTAS
Almacenamiento en las bodegas de Productos Terminados de SURPAPEL CORP S.A	¿De qué forma la administración del almacenamiento que se lleva en las bodegas influye en la calidad de los productos terminados (bobinas de papel) de SURPAPEL CORP S-A	Analizar de que forma la administración que se lleva en las bodegas influye en la calidad de los productos terminados (bobinas de papel) de Surpapelcorp S.A 2015, aplicando una investigación para contribuir con los procesos de logística de la empresa	La administración del almacenamiento que se lleva en las bodegas influye en la calidad de los productos terminados (bobinas de papel) de SURPAPEL CORP S.A,2015	Administración del almacenamiento	Calidad	Número de políticas para el control del almacenamiento. Plan de contingencia de almacenamiento	Encuesta	Pregunta: 1,2,3
SUBPROBLEMAS	SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES	TÉCNICAS	ÍTEMS O PREGUNTAS
	¿Cómo la administración de los inventarios influye en el cumplimiento de pedidos de productos terminados?	Determinar cómo la administración de los inventarios influye en el cumplimiento de pedidos de productos terminados	La administración de los inventarios influye en el cumplimiento de pedidos de productos terminados	Administración de los inventarios	Cumplimientos de pedidos	Número de políticas sobre administración de inventarios	Encuesta	Pregunta:4,5
	¿De qué forma la distribución de las áreas de bodegaje y almacenamiento influyen en la eficiencia del personal durante el despacho de pedidos?	Establecer de qué forma la distribución de las áreas de bodegaje y almacenamiento influye en la eficiencia del personal durante el despacho de pedidos	La distribución de las áreas de bodegaje y almacenamiento influyen en la eficiencia del personal durante el despacho de pedidos	Distribución de áreas y bodegaje y almacenamiento	Eficiencia del personal	Número de estudios de organización logística de bodegas	Encuesta	Pregunta:6,7,8
	¿En qué medida las políticas de preservación y seguridad en el almacenamiento que se lleva en bodegas influyen en cantidad de productos terminados dados de baja?	Examinar en qué medida las políticas de preservación y seguridad en el almacenamiento que se lleva en bodegas influyen en cantidad de productos terminados dados de baja	Las políticas de preservación y seguridad en el almacenamiento que se lleva en bodegas influyen en cantidad de productos terminados dados de baja	Políticas de preservación y seguridad	Productos terminados dados de baja	Número de políticas de preservación y seguridad de productos terminados	Encuesta	Pregunta:10.1 1.12
	¿Cómo los documentos de chequeo de entrada y salida de productos terminados a bodegas influyen en el stock de productos terminados?	Indagar cómo los documentos de chequeo de entrada y salida de productos terminados a bodegas influyen en el stock de productos terminados	Los documentos de chequeo de entrada y salida de productos terminados a bodegas influyen en el stock de productos terminados	Documentos de chequeo de entrada y salida de productos terminados	Stock	Numero de documentos que se utilizan en el control de ingresos y salidas de productos terminados de bodega. Número de políticas de control para manejo de inventarios de productos terminados	Encuesta	Pregunta:13,14,15

**Fuente:** Proceso de Investigación  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguete

Anexo 3: Formato de Encuesta

 <p style="text-align: center;"><b>UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO</b>  <b>UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,</b>  <b>PROYECTO DE TESIS</b></p> <p style="text-align: center;">La presente encuesta se la realiza con el objetivo de recopilar información suficiente sobre la administración del almacenamiento que se lleva en las bodegas y su influencia en la calidad de los productos terminados (bobinas de papel) de SURPAPEL CORP S.A. y definir la factibilidad de este proyecto  <b>ES IMPORTANTE QUE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA SEA VERDADERA Y FIDELIDAD</b>  <b>ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA SURPAPEL CORP S.A</b></p>		
<p>1. La administración del almacenamiento que se lleva en las bodegas de los productos terminados (bobinas de papel) de SURPAPEL CORP S.A, suele presentar problemas?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>A veces <input type="checkbox"/></p> <p>Indeciso <input type="checkbox"/></p> <p>De vez en cuando <input type="checkbox"/></p> <p>Nunca <input type="checkbox"/></p>	<p>6. Considera que la distribución de las áreas de bodegaje y almacenamiento es la más adecuada a las necesidades de este sector o área departamental?</p> <p>Muy de acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>Indeciso <input type="checkbox"/></p> <p>En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>11. Considera que el nivel de productos dados de baja es:</p> <p>Alto <input type="checkbox"/></p> <p>Medio <input type="checkbox"/></p> <p>Indeciso <input type="checkbox"/></p> <p>Bajo <input type="checkbox"/></p> <p>Nulo <input type="checkbox"/></p>
<p>2. Los problemas o ciertos inconvenientes que se presentan en las bodegas influye en la calidad de los productos terminados (bobinas de papel) de SURPAPEL CORP S.A, en un nivel:</p> <p>Alto <input type="checkbox"/></p> <p>Medio <input type="checkbox"/></p> <p>Indeciso <input type="checkbox"/></p> <p>Bajo <input type="checkbox"/></p> <p>Nula <input type="checkbox"/></p>	<p>7. El nivel de eficiencia del personal durante el despacho de pedidos, lo considera:</p> <p>Alto <input type="checkbox"/></p> <p>Medio <input type="checkbox"/></p> <p>Indeciso <input type="checkbox"/></p> <p>Bajo <input type="checkbox"/></p> <p>Nulo <input type="checkbox"/></p>	<p>12. Considera que la cantidad de productos dados de baja es el efecto de que las políticas de preservación y seguridad en el almacenamiento que se lleva en bodegas de productos terminados no sean las más adecuadas y no funcionen correctamente?</p> <p>Muy de acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>Indeciso <input type="checkbox"/></p> <p>En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/></p>
<p>3. La seguridad de los controles que se aplican a las bodegas de los productos terminados es:</p> <p>Alta <input type="checkbox"/></p> <p>Media <input type="checkbox"/></p> <p>Indeciso <input type="checkbox"/></p> <p>Bajo <input type="checkbox"/></p> <p>Nulo <input type="checkbox"/></p>	<p>8. Considera que la distribución de las áreas de bodegaje y almacenamiento tiene una relación directa con la eficiencia del personal durante el despacho de los pedidos?</p> <p>Muy de acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>Indeciso <input type="checkbox"/></p> <p>En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>13. La constancia con que se aplican los documentos de chequeo de entrada y salida de productos terminados a bodegas es:</p> <p>Alta <input type="checkbox"/></p> <p>Media <input type="checkbox"/></p> <p>Indeciso <input type="checkbox"/></p> <p>Bajo <input type="checkbox"/></p> <p>Nula <input type="checkbox"/></p>
<p>4. Se suelen presentar problemas con los inventarios de los productos terminados</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>A veces <input type="checkbox"/></p> <p>Indeciso <input type="checkbox"/></p> <p>De vez en cuando <input type="checkbox"/></p> <p>Nunca <input type="checkbox"/></p>	<p>9. El despacho de los pedidos ha generado alguna queja por parte de los clientes:</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>A veces <input type="checkbox"/></p> <p>Indeciso <input type="checkbox"/></p> <p>De vez en cuando <input type="checkbox"/></p> <p>Nunca <input type="checkbox"/></p>	<p>14. El stock de productos terminados presenta inconsistencias?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>A veces <input type="checkbox"/></p> <p>Indeciso <input type="checkbox"/></p> <p>De vez en cuando <input type="checkbox"/></p> <p>Nunca <input type="checkbox"/></p>
<p>5. Los problemas de inventarios de los productos terminados afectan al cumplimiento de los pedidos?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>A veces <input type="checkbox"/></p> <p>Indeciso <input type="checkbox"/></p> <p>De vez en cuando <input type="checkbox"/></p> <p>Nunca <input type="checkbox"/></p>	<p>10. Son revisadas las políticas de preservación y seguridad en el almacenamiento que se lleva en bodegas de productos terminados?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>A veces <input type="checkbox"/></p> <p>Indeciso <input type="checkbox"/></p> <p>De vez en cuando <input type="checkbox"/></p> <p>Nunca <input type="checkbox"/></p>	<p>15. Los problemas con el stock de productos terminados se debe a negligencias en el uso de los documentos de chequeo de entradas y salidas a bodega?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>A veces <input type="checkbox"/></p> <p>Indeciso <input type="checkbox"/></p> <p>De vez en cuando <input type="checkbox"/></p> <p>Nunca <input type="checkbox"/></p>

Fuente: Encuesta

Realizado por: Narcisa Salazar Caguete

#### **Anexo 4: Formato de Encuesta**



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
PROYECTO DE TESIS  
ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR GENERAL DE  
SURPAPEL CORP S.A**

El objetivo de la entrevista es conocer el manejo o administración de las bodegas de productos terminados, a fin de aportar con información que permita describir problemáticas y a futuro presentar propuestas de mejora o soluciones.

**DATOS DEL ENTREVISTADO:**

Nombre y apellidos:

Número de cédula:

Título profesional:

Tiempo en el cargo:

Tiempo total que se lleva laborando en la empresa:

**1.- ¿Cuáles son los mecanismos que se emplean en la administración del almacenamiento de los productos terminados?**

**2. ¿Qué tipo de problemas se suelen presentar con el almacenamiento de los productos terminados?**

**3. ¿De qué forma los problemas de almacenamiento suelen afectar a la calidad de los productos terminados?**

**4. ¿Cómo se maneja el proceso de despacho o cumplimiento de pedidos?**

**5. ¿La distribución y logística del área de almacenamiento ha resultado precisa o ha generado problemas al personal durante los despachos de pedidos, podría explicarlo?**

**6. ¿Cuáles son las políticas de preservación y seguridad en el almacenamiento que se lleva en bodegas de productos terminados?**

**7. ¿Cuáles son los documentos de chequeo de entrada y salida de productos terminados a bodegas?**

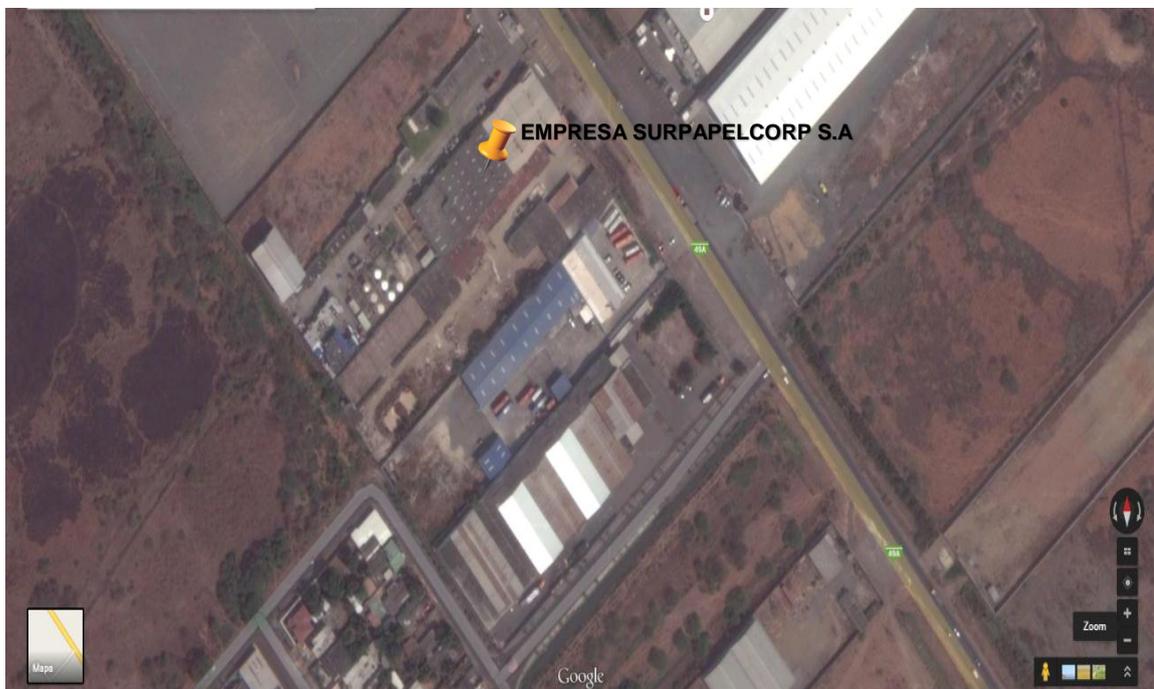
**8. ¿Considera usted que se deben revisar las políticas de preservación y seguridad en el almacenamiento que se lleva en bodegas de productos terminados y los documentos de chequeo de entrada y salida de productos terminados a bodegas, podría explicar por qué?**

**Anexo 5:** Equipo de Trabajo de SURPAPEL Corp S.A



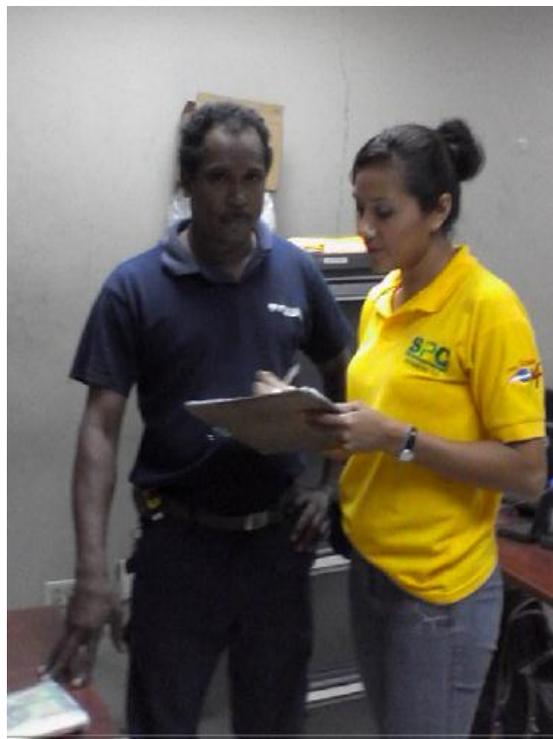
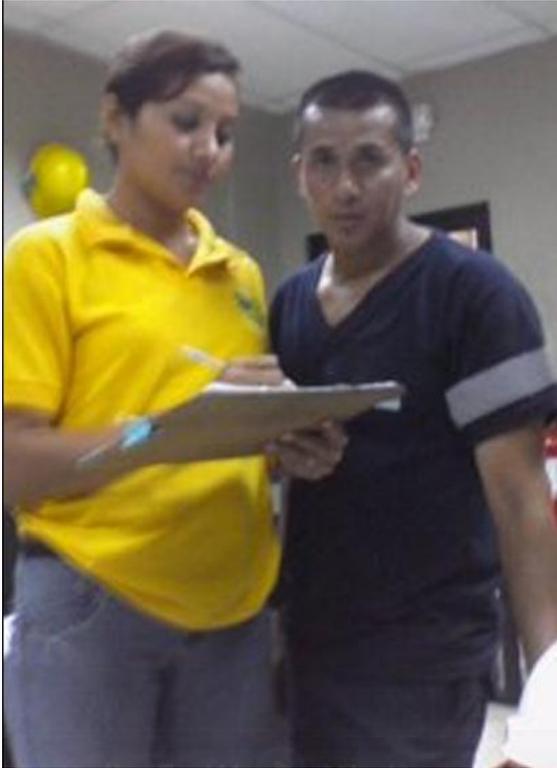
**Fuente:** Empresa Surpapelcorp S.A  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

**Anexo 6:** Ubicación de la Empresa SURPAPEL Corp S.A



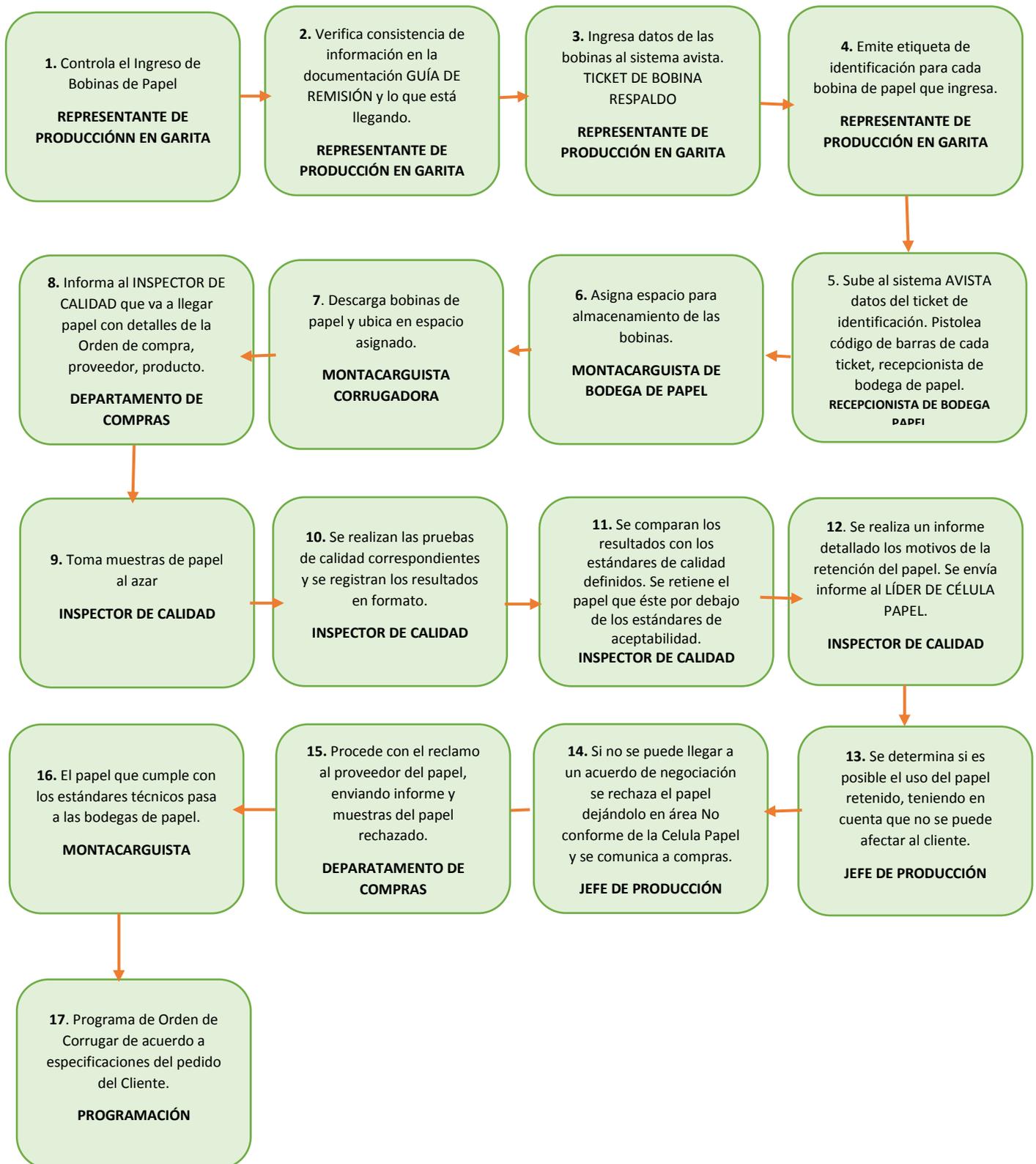
**Fuente:** Google Map y Google ear  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

## Anexo 6: Empleados Encuestados



**Fuente:** Empleados Encuestados  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

## Anexo 7: Flujo de procesos en la recepción del papel



**Fuente:** Departamento de Materia Prima  
**Elaborado por:** Narcisa Salazar Caguante

## Anexo: 8 Plagio

The screenshot displays the URKUND web interface. At the top, there are browser tabs and a search bar. The main content area is divided into several sections:

- Document Information:**
  - Document: [Proyecto Corregido de Narcisca Salazar.docx](#) (D15747520)
  - Submitted: 2015-10-19 08:13 (-05:00)
  - Submitted by: xzunigas@unemi.edu.ec
  - Receiver: xzunigas.unemi@analysis.urkund.com
  - Message: Estudio de la administración del almacenamiento que se lleva en las bodegas y su influencia en la c. [Show full message](#)
- List of sources:**

Rank	Path/Filename
>	<a href="#">TESIS SALAZAR NARCISA.docx</a>
Alternative sources	
	<a href="#">FLORÍCOLA "ROYAL FLOWERS" S.A.docx</a>
	<a href="#">FLORÍCOLA "ROYAL FLOWERS" S.A.docx</a>
	<a href="#">Manual de Gestión de la Calidad de Motormundo.docx</a>
- Document Content:** Two side-by-side text blocks, both showing 99% similarity. The text describes the storage area of a company (Surpapelcorp S.A.) and includes references to specific figures and citations.



# UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

Milagro, 19 de Noviembre del 2015

Señor Ingeniero  
Félix Villegas Yagual, MAE  
Decano de FCAC  
Presente

Señor Decano:

Para los fines legales consiguientes, certifico que se ha revisado la tesis, de la Egresada de la carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL** con el Tema de Tesis Titulado **"ESTUDIO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ALMACENAMIENTO QUE SE LLEVA EN LAS BODEGAS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS TERMINADOS (BOBINAS DE PAPEL) DE SURPAPEL CORP S.A, 2015**, habiendo realizado las correcciones siguientes:

- 1.- Empresas Cartoneras del Ecuador (Pág. 70)
- 2.- Objetivo General (Lógica) Administración
- 3.- Autorización de la Empresa (Recibido como evidencia de Aceptación)

Concluyendo la redacción de la tesis, la misma que ha sido revisada por el suscrito y el tribunal de sustentación.

Particular que ponemos a vuestro conocimiento, para los fines consiguientes.

Atentamente

Ing. Villegas Félix

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

Abg. Ziadet Elicza

**SECRETARIO DEL TRIBUNAL.**

MARGAS OSCAR

Ing. Vargas Oscar

**VOCAL DEL TRIBUNAL**

#### VISIÓN

Ser una institución de educación superior, pública, autónoma y acreditada, de progreso y postgrado, abierta a las corrientes del pensamiento universal, líder en la formación de profesionales emprendedores, honestos, solidarios, responsables y con un elevado compromiso social y ambiental, para contribuir al desarrollo local, nacional e internacional.

#### MISIÓN

Es una institución de educación superior, pública, que forma profesionales de calidad, mediante la investigación científica y la vinculación con la sociedad, a través de un modelo educativo holístico, sistémico, por procesos y competencias, con docentes altamente capacitados, infraestructura moderna y tecnología de punta, para contribuir al desarrollo de la región y el país.



Oficio N°: UNEMI-UACAC-2015-065-OF

Milagro, 24 de febrero de 2015

Asunto: Información para tema de tesis

Señora Ingeniera  
Katty Macías Yépez  
**GERENTE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**  
Ciudad

Estimada Ingeniera:

Me dirijo a usted muy respetuosamente para solicitarle se brinde las facilidades del caso a la estudiante **Salazar Caguante Narcisa Magdalena** de la Carrera de **Ingeniería Comercial**, para que pueda obtener información de su empresa, la misma que servirá para la elaboración de su tesis de grado previo al título de Ingeniera Comercial.

Por la atención que se digne dar a la presente, le reitero mi aprecio y consideración, deseándole éxitos en sus funciones.

Atentamente,

Ing. Jaime Andocilla Cabrera, Mg.  
**SUBDECANO DE LA FACULTAD**

JAC/malvaradog

Feb, 24, 2015  
**PROCARSA**  
Km. 6 1/2 Vía Durán Tambo  
Telf: 6011700 Ext. 2060 - 2062

Dirección: Cdo. Universitaria Km. 1 1/2 vía Km. 26  
Commutador: (04) 2715081 - 2715079  
Telefax: (04) 2715187 • E-mail: rectorado@unemi.edu.ec  
Milagro • Guayas • Ecuador

**VISIÓN**

Se trata de la institución de educación superior, pública autónoma y estatalizada, de prestigio y reconocida, abierta a los cambios del mundo globalizado, líder en la formación de profesionales emprendedores, innovadores, solidarios, responsables y con un alto grado de capacidad social y ambiental, que contribuya al desarrollo local, nacional e internacional.

**MISIÓN**

Es una institución de educación superior, pública que forma profesionales de calidad mediante la investigación científica y tecnológica con la sociedad, a través de sus procesos educativos basados en métodos, procedimientos y experiencias, con desarrollo de valores éticos, habilidades intelectuales y tecnológicas de punta, para contribuir al desarrollo de la región y el país.

## **BIBLIOGRAFÍA**

9001:2000, N. I. (s.f.). *www.google.com*. Obtenido de *www.google.com*:  
<http://www.chospab.es/calidad/archivos/Documentos/NormalInternacionalISO9001.pdf>

Alvaréz Ibarrola, J. M. (2010). *Introducción a la Calidad*. España: Vigo.

Ancín, J. M. (2011). *El Plan Estratégico en la Práctica*. España: Esic Editorial.

Bonilla Moreira, M. (2014). *google*. Obtenido de  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/4957/1/BonillaMoreiraMiguell-srrael-Tesis%20Final.pdf>

Boubeta, A. I. (2010). *Organización en el Punto de Venta*. España: Ideaspropias.

Cardenas, K. I.-M. (Marzo de 2011). *google*. Obtenido de  
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2166/18/UPS-GT000171.pdf>

Griffin, R. W. (2011). *Administración*. Texas- México: Cengage Learning.

Gruposurpapel.com.ec. (2006). *www.gruposurpapel.com.ec*. Obtenido de  
*www.gruposurpapel.com.ec*:  
[http://www.gruposurpapel.com/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=34&Itemid=258](http://www.gruposurpapel.com/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=34&Itemid=258)

Hitpass, B. (2014). *Business Process Management*. Santiago de Chile: Hispana.

Jaime Palavivini, R. C. (2011). *Hacia una calidad más Robusta con ISO 9000:2000*. México: Panorama.

Krokou, D. (2015). *Estrategias de Entrada al Mercado*. China.

Llorca, D. A. (2011). *Cuestionario Comentado del Celador de la Agencia Valenciana de Salud*. España: Club Universitario.

Manene, L. M. (Viernes de Marzo de 2014). *www.google.com*. Obtenido de *www.google.com*: <https://luismiguelmanene.wordpress.com/about/>

- Martín, F. A. (2011). *La encuesta una perspectiva general metodológica*. España: Matilde Andrade.
- Martín, F. A. (2011). *La Encuesta: Una Prespectiva General Metodológica*. España: Matilde Hernández.
- Montoya Palacio, A. (2010). Administración de Compras. En M. P. Alberto. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Morillo, A. d. (2015). *Gestión de Pedidos y Stock*. España: Paraninfo S.A.
- Nacional, B. V. (Sábado de Octubre de 2013-2107). *www.google.com*. Obtenido de *www.google.com*: <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-10.-impulsar-la-transformacion-de-la-matriz-productiva>
- Negrón, D. F. (2010). *Administración de Operaciones*. México.
- Palacio, A. M. (2010). *Administración de Compras*. Bogotá D.C: Ecoe Ediciones.
- Serrano, M. J. (2010). *Administraciones Administrativas de Compraventa*. Madrid - España: Ediciones Paraninfo.
- Shaw, R. H. (2011). *Principios de Almacenamiento*. Lima- Perú: Hemisferio.
- Stoner, J. A. (2011). *Administración*. México: Assistant.
- Surpapelcorp, G. (s.f.). *www.google.com*. Obtenido de *www.google.com*: [www.gruposurpapel.com/index.php?option=com...id](http://www.gruposurpapel.com/index.php?option=com...id)
- Tamayo, R. L.-E. (2012). *Proceso Integral de la Actividad Comercial*. Editex.
- Turmero, I. (2010). *Evaluar y Optimizar el Área de Almacenamiento de ensamblaje y productos terminados de la empresa COMESO, C.A*. Puerto Ordaz.
- Valarezo, Y. (Martes de Agosto de 2015). Mal Ubicación en Bodegas. (S. C. Narcisa, Entrevistador)
- Valdemoro, J. R.-S. (2012). *Gestión de Pedidos y Stock*. España: educación,es.
- Vega, E. C. (2010). *Administración de Materiales*. México: Universidad Estatal a Distancia.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/4957/1/BonillaMoreiraMiguellsrael-Tesis%20Final.pdf>

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2166/18/UPS-GT000171.pdf>

<http://www.efacec.pt/PresentationLayer/ResourcesUser/Cat%C3%A1logos%202014/Logistica/Corporativo/CS77E1302B1.pdf>

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2166/18/UPS-GT000171.pdf>