



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO /A EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

“Plan de Gestión de la Calidad para fortalecer la rentabilidad de “Mueblería Puma”,
en el cantón Archidona, provincia de Napo, año 2022.”

AUTOR(A) (ES):

Mirian Alexandra Puma Real

DIRECTOR(A)

Ing. Alexandra Maribel Arguello Pazmiño

PARES ACADÉMICOS

Econ. Carmita Galuth Borja Borja
Ing. Rafael Alejandro Sánchez Macías

GUARANDA - ECUADOR

2022

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Plan de Gestión de la Calidad para fortalecer la rentabilidad de “Mueblería Puma”, en el cantón Archidona, provincia de Napo, año 2022.

AGRADECIMIENTO

Principalmente agradezco a Dios por la vida, la inteligencia que me ha dado, la fuerza en los momentos más difíciles para salir adelante y permitirme llegar a la meta deseada. Gracias a mis padres: Enrique Puma y Juana Real que me han apoyado en todo este trayecto con su amor, consejos, principios y valores que me han dado y el esfuerzo brindado para poder culminar mi carrera.

Agradezco a mis hermanos que de una u otra manera han estado presentes y apoyándome en mis estudios.

También Agradezco a mis docentes que han sido quienes me han ayudado en este camino, compartido sus conocimientos para la preparación de mi profesión.

Mirian Alexandra Puma Real

DEDICATORIA

Esta tesis es dedicada para mis padres: Enrique Puma y Juana Real quienes han sido mi apoyo incondicional en mis momentos más difíciles y por darme la fuerza para poder alcanzar mi objetivo.

También para mis hermanos que han estado presentes y dándome ánimo para seguir con mis estudios.

Mirian Alexandra Puma Real

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Alexandra Maribel Arguello Pazmiño e Econ. Carmita Galuth Borja Borja, Ing. Rafael Alejandro Sánchez Macías en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación “Plan de Gestión de la Calidad para fortalecer la rentabilidad de “Mueblería Puma”, en el cantón Archidona, provincia de Napo, año 2022” desarrollado por la señorita Mirian Alexandra Puma Real.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresa**, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 11 de julio del 2022

ALEXANDRA
MARIBEL ARGUELLO
PAZMIÑO

Firmado digitalmente por
ALEXANDRA MARIBEL
ARGUELLO PAZMIÑO
Fecha: 2022.07.11 18:20:36
-05'00'

Ing. Alexandra Maribel Arguello
Pazmiño
Directora



Firmado digitalmente por
CARMITA
GALUTH BORJA
BORJA

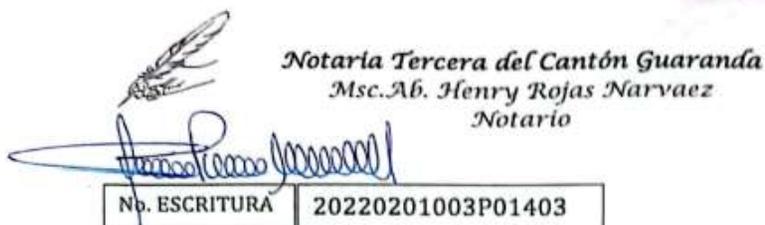
Carmita Galuth Borja
Borja
Par Académico



Firmado digitalmente por
RAFAEL ALEJANDRO
SÁNCHEZ MACÍAS

Ing. Rafael Alejandro
Sánchez Macías
Par Académico

DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA



DECLARACION JURAMENTADA

OTORGADA POR:

MIRIAN ALEXANDRA PUMA REAL

CUANTIA: INDETERMINADA

FACTURA: 001-002-000010327

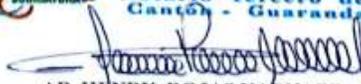
DÍ: 2 COPIAS

En la ciudad de Guaranda, capital de la provincia Bolívar, República del Ecuador, hoy día uno de agosto de dos mil veintidós, ante mi Abogado HENRY ROJAS NARVAEZ, Notario Público Tercero del Cantón Guaranda, comparece la señorita MIRIAN ALEXANDRA PUMA REAL, de estado civil soltera, domiciliada en el cantón Archidona, provincia de Napo y de paso por este lugar, con celular número 0980402736, correo electrónico marian_alexandra-15@hotmail.com. La compareciente es de nacionalidad ecuatoriana, mayor de edad, hábil e idónea para contratar y obligarse a quien de conocerla doy fe en virtud de haberme exhibido sus documentos de identificación y con su autorización se ha procedido a verificar la información en el Sistema Nacional de Identificación Ciudadana, bien instruida por mí el Notario con el objeto y resultado de esta escritura pública a la que procede libre y voluntariamente, advertida de la gravedad del juramento y las penas de perjurio, me presentan su declaración Bajo Juramento que dice: Declaro que el presente trabajo de integración curricular, con el tema: "PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA FORTALECER LA RENTABILIDAD DE "MUEBLERÍA PUMA" EN EL CANTÓN ARCHIDONA, PROVINCIA DE NAPO, AÑO 2022", previa la obtención del título de Licenciado/a en Administración de Empresas, a través de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, de la Universidad Estatal de Bolívar es de mi autoría, este documento no ha sido previamente presentado por ningún grado de calificación profesional; y, que las referencias bibliográficas que se incluyen han sido consultadas por la autora. Es todo cuanto puedo declarar en honor a la verdad, la misma que la hago para los fines legales pertinentes. HASTA AQUÍ LA DECLARACIÓN JURADA. La misma que queda elevada a escritura pública con todo su valor legal. Para el otorgamiento de la presente escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso, leída que le fue a la compareciente por mí el Notario en unidad de acto, aquella se ratifica y firma conmigo en unidad de acto de todo lo cual doy Fe.


MIRIAN ALEXANDRA PUMA REAL
C.C. 180465685-6



MSC. AB. HENRY ROJAS NARVAEZ
Notario Tercero del
Cantón - Guaranda



AB. HENRY ROJAS NARVAEZ
NOTARIO PUBLICO TERCERO DEL CANTON GUARANDA



ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|-----|
| TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS | v |
| DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA | vi |
| INTRODUCCIÓN | 12 |
| RESUMEN..... | 13 |
| ABSTRACT..... | 14 |
| CAPÍTULO I..... | 15 |
| FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO..... | 15 |
| 1.1 Descripción del Problema | 15 |
| 1.2 Formulación del Problema | 15 |
| 1.3 Preguntas de Investigación..... | 15 |
| 1.4 Justificación..... | 16 |
| 1.5 Objetivos: General y Específicos | 17 |
| 1.5.1 Objetivo general | 17 |
| 1.5.2 Objetivos específicos | 17 |
| 1.6 Hipótesis..... | 17 |
| 1.7 Variables (Operacionalización)..... | 17 |
| CAPÍTULO II. | 20 |
| MARCO TEÓRICO..... | 20 |
| 2.1 Antecedentes académicos y artículos de investigación..... | 20 |
| 2.2 Científico..... | 22 |
| 2.3 Conceptual..... | 29 |
| 2.4 Legal..... | 31 |
| 2.5 Geo referencial | 41 |

| | |
|---|-----|
| CAPITULO III..... | 42 |
| METODOLOGÍA..... | 42 |
| 3.1 Tipo de Investigación..... | 42 |
| 3.2 Enfoque de la investigación..... | 43 |
| 3.3 Métodos de Investigación..... | 43 |
| 3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos..... | 44 |
| 3.5 Universo, Población y Muestra..... | 45 |
| 3.6 Procesamiento de la Información..... | 45 |
| CAPITULO IV..... | 46 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 46 |
| 4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados..... | 46 |
| CAPITULO V..... | 64 |
| PROPUESTA..... | 64 |
| PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD..... | 64 |
| 5.2 Conclusión..... | 92 |
| 5.3 Recomendación..... | 92 |
| 5.4 Bibliografía..... | 93 |
| 6. ANEXOS..... | 99 |
| 6.1 Cronograma tentativo (GANTT)..... | 99 |
| 6.2 Presupuesto ejecutado..... | 100 |
| 6.3 Instrumentos de recopilación de datos..... | 104 |
| 6.4 FIRMAS..... | 117 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Operacionalización de variables | 18 |
| Tabla 2 Población..... | 45 |
| Tabla 3 Tabulación de la Encuesta a Empleados Pregunta No1 | 48 |
| Tabla 4 Tabulación de la Encuesta a Empleados Pregunta No 2..... | 49 |
| Tabla 5 Tabulación de la Encuesta a Empleados Pregunta No 3..... | 50 |
| Tabla 6 Tabulación de la Encuesta a Empleados Pregunta No 4..... | 51 |
| Tabla 7 Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 1..... | 52 |
| Tabla 8 Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 2..... | 53 |
| Tabla 9 Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 3..... | 54 |
| Tabla 10 Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 4..... | 55 |
| Tabla 11 Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 5..... | 56 |
| Tabla 12 Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 6..... | 57 |
| Tabla 13 Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 7..... | 58 |
| Tabla 14 Productos de Mueblería Puma | 69 |
| Tabla 15 Componentes organizativos | 75 |
| Tabla 16 Componentes de producción..... | 76 |
| Tabla 17 Fortalezas | 78 |
| Tabla 18 Oportunidades | 78 |
| Tabla 19 Debilidades..... | 79 |
| Tabla 20 Amenazas | 79 |
| Tabla 21 Hoja de Verificación | 81 |
| Tabla 22 Fijación de Precios | 90 |
| Tabla 23 GANTT | 99 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 Tabulación de la Encuesta a Empleados Pregunta No 1 | 48 |
| Gráfico 2 Tabulación de la Encuesta a Empleados Pregunta No 2..... | 49 |
| Gráfico 3 Tabulación de la Encuesta a Empleados Pregunta No 3..... | 50 |
| Gráfico 4 Tabulación de la Encuesta a Empleados Pregunta No 4..... | 51 |
| Gráfico 5 Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 1 | 52 |
| Gráfico 6 Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 2 | 53 |
| Gráfico 7 Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 3 | 54 |
| Gráfico 8 Tabulación de la Encuesta a Clientes pregunta No 4..... | 55 |
| Gráfico 9 Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 5 | 56 |
| Gráfico 10 Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 6 | 57 |
| Gráfico 11 Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 7 | 58 |
| Gráfico 12 Proceso de Fabricación | 61 |
| Gráfico 13 Proceso de Cobro | 63 |
| Gráfico 14 Mueblería Puma..... | 64 |
| Gráfico 15 Orgánico Estructural | 71 |
| Gráfico 16 Esquema..... | 91 |

ÍNDICE DE IMÁGENES

| | |
|--|-----|
| Imagen 1 Geo referencial | 41 |
| Imagen 2 Geo referencial de la Mueblería Puma..... | 68 |
| Imagen 3 Combo home | 77 |
| Imagen 4 Hoja de Pedido | 82 |
| Imagen 5 Sistema de Inventarios | 83 |
| Imagen 6 Sistema de Ventas | 84 |
| Imagen 7 Sistema de Ingresos y Gastos | 85 |
| Imagen 8 Circulo de la Calidad..... | 86 |
| Imagen 9 Diagrama de flujo..... | 88 |
| Imagen 10 Costo de Producción | 89 |
| Imagen 11 Registro de Asesoramiento | 101 |
| Imagen 12 Registro de Asesoramiento | 102 |
| Imagen 13 Registro de Asesoramiento | 103 |
| Imagen 14 Encuesta a Empleados..... | 105 |
| Imagen 15 Encuesta a Clientes | 106 |
| Imagen 16 Permiso de Funcionamiento de Bomberos..... | 108 |
| Imagen 17 Pago de Patente | 109 |
| Imagen 18 SRI | 110 |
| Imagen 19 SRI | 111 |
| Imagen 20 Carta de Aceptación | 112 |
| Imagen 21 Área de Exhibición del Producto | 113 |
| Imagen 22 Área Administrativa | 113 |
| Imagen 23 Área de Procesamiento de la Madera..... | 114 |
| Imagen 24 Área de Elaboración de Partes | 114 |
| Imagen 25 Área de Construcción del Mueble..... | 115 |
| Imagen 26 Área de Lacada..... | 115 |

INTRODUCCIÓN

En la actualidad y luego de atravesar dos años de confinamiento la mayoría de microempresas se encuentran enfocadas en mejorar los procesos y a su vez una administración encaminada a la calidad, como es el caso del presente Plan de Gestión de la Calidad de Mueblería Puma. Dado que busca garantizar la calidad de sus productos y el fortalecimiento de la rentabilidad de la microempresa.

La misma que se dedica a la fabricación y comercialización de los diferentes muebles de madera, la cual se encuentra ubicada en la provincia de Napo, cantón Archidona.

Actualmente Mueblería Puma no se rige a una administración con principios empresariales, tampoco tiene un direccionamiento que esté acorde a su tamaño y proyección; según el propietario de la microempresa se debe mejorar en diferentes aspectos como el administrativo, productivo, comercial y financiero.

Para lo cual se ha realizado una investigación de campo aplicando una encuesta y entrevista para obtener datos, llegando a la conclusión, que es favorable la propuesta de un Plan De Gestión de la Calidad para fortalecer la rentabilidad de Mueblería Puma, en la cual se propone herramientas tales como: sistemas de inventarios, sistema de ventas, sistema de ingreso- egresos, hojas de verificación, registros del costo de materia prima, fijación de precios y manual de procedimientos. Con el propósito de orientar, a que tenga un enfoque empresarial, que le permitirá mantenerse en el mercado y a lograr su sostenibilidad en el tiempo.

Para demostrar la legalidad de conformación de la microempresa, se anexan los datos legales de la mueblería, tales como el registro único de contribuyentes, el permiso del Municipio y Bomberos del Cantón.

RESUMEN

En la siguiente investigación se presenta el Plan de Gestión de Calidad para detectar la brecha de la gestión de calidad y las posibles oportunidades de mejora, con el objetivo de determinar la incidencia de un plan de gestión de la calidad en la rentabilidad de la Mueblería Puma. Así pues, se tuvo como hipótesis que el plan de gestión de la calidad incrementaría la rentabilidad de la Mueblería Puma.

De manera que se realizó una entrevista a su propietario, encuesta a sus trabajadores y una encuesta adicional de satisfacción del producto a sus clientes reales, con el propósito que proporcione información interna de la mueblería, obteniendo así las siguientes observaciones: inexistencia de herramientas que ayude a la planificación, a los procesos productivos, de logística, control de los productos y registros de sus ingresos-egresos. Debido a lo cual se llegó a la comprobación de la hipótesis con las respuestas de algunas preguntas realizadas, determinando que le hace falta un enfoque empresarial, siendo así necesario un plan de gestión de calidad, que sirva de guía y provea con las diferentes herramientas que ayudaran en el incremento de la rentabilidad a la microempresa.

Por lo cual se propone herramientas como: sistemas de inventarios, sistema de ventas, sistema de ingreso- egresos, hojas de verificación, registros del costo de materia prima, fijación de precios y manual de procedimiento, para un adecuado seguimiento y evaluación. Concluyendo así que es importante para que pueda obtener productos de calidad, una estructura empresarial e incrementar su rentabilidad, para su funcionamiento. Puesto que se recomienda implementar el Plan de Gestión de Calidad, para mejorar la parte administrativa, de producción, comercialización, financiera, logrando así encaminar a la microempresa al crecimiento, desarrollo y sostenibilidad. Palabras clave: gestión de calidad, rentabilidad, procesos, calidad.

ABSTRACT

In the following investigation, the Quality Management Plan is presented to detect the gap in quality management and possible opportunities for improvement, with the aim of determining the impact of a quality management plan on the profitability of the Puma Furniture Store. Thus, it was hypothesized that the quality management plan would increase the profitability of the Puma Furniture Store.

So, an interview was conducted with its owner, a survey of its workers and an additional product satisfaction survey of its real customers, with the purpose of providing internal information about the furniture store, thus obtaining the following observations: lack of tools that help planning, production processes, logistics, product control and records of your income-expenditure. Due to which the hypothesis was verified with the answers to some questions asked, determining that it lacks a business approach, thus being necessary a quality management plan, which serves as a guide and provides the different tools that They will help in increasing the profitability of the microenterprise. Therefore, tools are proposed such as: inventory systems, sales system, income-expenditure system, verification sheets, raw material cost records, pricing and procedure manual, for adequate monitoring and evaluation. Concluding that it is important for you to obtain quality products, a business structure and increase your profitability, for your operation. Since it is recommended to implement the Quality Management Plan, to improve the administrative, production, marketing, financial part, thus managing to direct the microenterprise to growth, development and sustainability. Keywords: quality management, profitability, processes, quality.

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del Problema

La Mueblería Puma es una microempresa ubicada en el cantón Archidona de la provincia del Napo, dedicada a la producción y comercialización de todo tipo de muebles de madera, administrada 21 años de una manera empírica y tradicional por su Gerente. El personal está conformado por 11 empleados, más su dueño dando un total de 12 personas los cuales tiene un escaso conocimiento de herramientas de planificación, consecuentemente inexistencia de los procesos relacionados al giro de su negocio; los procesos productivos, logística, comercialización y financiera carecen de organización y efectiva ejecución, lo que impide realizar un adecuado seguimiento y evaluación a los mismos.

La débil orientación a la calidad se evidencia en los productos como son: camas, armarios, cómodas, pajaritas, comedores, escritorios, muebles de sala tv, cómodas armarios y muebles bajo pedido, así como en las diferentes dimensiones al no existir un sistema de logística de producción, lo que hace que los procesos de fabricación no respondan a las necesidades del mercado ya que no tiene a disposición producto que desea el cliente; por otro lado, lo que no ha conllevado a un adecuado control del producto en su fabricación afectando así en la entrega del producto, como también en la dimensión económico financiera no existe un registro de ingresos y gastos que ayude en el control de la misma, igualmente al no existir un registro del costo de la materia prima hace que los procedimientos sean incompletos como la inadecuada gestión de costos de producción, incidiendo directamente en la metodología de fijación de precios.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál es la incidencia de un plan de gestión de la calidad en la rentabilidad de la “Mueblería Puma”?

1.3 Preguntas de Investigación

¿Qué es y cómo incide la gestión de la calidad en la rentabilidad de la microempresa “Mueblería Puma”?

¿El plan de gestión de calidad logrará la eficiencia y eficacia en todos los procesos de la mueblería?

¿Un plan de gestión de la calidad incide positivamente en la rentabilidad de la microempresa?

¿El plan de gestión de calidad ayudaría en una efectiva organización de los recursos con las distintas herramientas en la microempresa?

1.4 Justificación

El proyecto de investigación pretende que la Mueblería Puma, una microempresa ubicada en el cantón Archidona de la provincia del Napo, dedicada a la producción y comercialización de todo tipo de muebles de madera, mejore la gestión de sus procesos con una administración orientada a la calidad.

Es importante, porque con la aplicación de herramientas, así como: sistemas de inventarios, sistema de ventas, sistema de ingreso-egresos, hojas de verificación, registros del costo de materia prima, fijación de precios y manual de procedimientos, podrá planificar y fortalecer los procesos productivos, logística, comercialización y financiera, en los cuales realizarán seguimiento y evaluación.

Siendo así que la microempresa tendría un efecto positivo, en el incremento de la rentabilidad, con la implementación de dichas herramientas ya mencionadas, puesto que las mismas llevaran un adecuado control de los gastos, incrementación de los márgenes de ganancia, es decir, reducción de costos de producción, aumentar precios; y tener un eficiente control de los inventarios. Por ende, se lograrán utilizar bien los recursos de la mueblería.

Además, al implementar el plan de gestión de calidad, le servirá como guía para que su gerente, pueda administrar su microempresa con un enfoque empresarial.

Los principales beneficiarios serán los clientes que podrán contar con productos de buena calidad, excelentes acabados y a precios muy competitivos del mercado; se beneficiarán también los empleados que contarán con un trabajo, finalmente el principal beneficiario será el dueño del negocio, porque contará con una microempresa rentable, sólida y reconocida en su ámbito de influencia.

Lo indicado anteriormente será posible porque se cuenta con el compromiso y apoyo del dueño de la microempresa para realizar la investigación y proponer acciones de mejora.

1.5 Objetivos: General y Específicos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la incidencia de un plan de gestión de la calidad en la rentabilidad de la Mueblería Puma.

1.5.2 Objetivos específicos

1. Conceptualizar el plan de gestión de la calidad y su relación con la rentabilidad de una empresa.
2. Identificar nudos críticos en la gestión empresarial de la mueblería.
3. Proponer un plan de gestión de la calidad para el incremento de la rentabilidad en la Mueblería Puma.

1.6 Hipótesis

Un plan de gestión de la calidad incrementaría la rentabilidad de la Mueblería Puma.

1.7 Variables (Operacionalización)

Variable independiente: Plan de gestión de la calidad

Variable dependiente: Rentabilidad

Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

| Variable Independiente | Descripción conceptual | Dimensión | Subdimensión | Indicadores | Técnica de investigación de campo |
|-------------------------------|--|---|--|---|-----------------------------------|
| Plan de gestión de la calidad | Es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificación Se identifica el problema, se crean objetivos para solucionarlo y se designan los deberes para lograr dichos objetivos. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Conjunto de acciones y herramientas. Instrumentos para planificar y gestionar. | Numero de herramientas utilizadas en la microempresa. | Encuesta/ Gerente-Empleados |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Productos o servicios Son actividades y productos en venta. | Atención al cliente. Satisfacción. Venta del producto. | Encuesta/ Gerente-Empleados |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Inventarios Registro de todo lo producido. | Cantidad de muebles producidos de acuerdo a los diferentes diseños. | Entrevista/ Gerente |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ejecución Los empleados empiezan a trabajar en los cambios para lograr los objetivos | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recursos Materiales para la producción. | Presupuesto. Proveedores. | Entrevista/ Gerente |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Productos terminados Proceso de producción. | Manual de proceso de producción. | Entrevista/ Gerente-Empleados |
| | | | | | |

| | | | | | |
|-----------------------------|---|---|--|---|--|
| | | planteados, bajo instrucciones previas. | ➤ Tiempo Tiempo de elaboración. | Tiempo de elaboración de muebles. | Entrevista/Gerente |
| | | ➤ Control Si hubo fallas, se definen acciones correctivas. | ➤ Seguimiento Al proceso de producción. | Evaluación. | Encuesta/Gerente-Empleados |
| Variable dependiente | Descripción conceptual | Dimensión | Subdimensión | Indicadores | Técnica de investigación de campo |
| Rentabilidad | Es la capacidad que tiene el negocio para aprovechar sus recursos y generar ganancias o utilidades. | ➤ Ingresos De las ventas realizadas. | ➤ Ventas contado Son las ventas en la que al momento se recibe el pago de la misma. ➤ Cheques Pago de una determinada suma de dinero a un beneficiario. | Registro de ingresos y gastos Ventas | Encuesta /Gerente |
| | | ➤ Utilidad La rentabilidad que queda a la empresa de las ventas. | ➤ Indicadores de rentabilidad Rentabilidad neta del activo Margen bruto Margen Operacional Margen Neto de Ventas | Utilidad | Entrevista/Gerente |

Elaborado por: Alexandra Puma

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes académicos y artículos de investigación

Según Paredes Leica (2019) en su estudio realizado para la Universidad técnica de Ambato con el tema PLAN DE MEJORA DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DE LA ELABORACIÓN DE TELAS EN LA EMPRESA PRODUTEXTI CÍA. LTDA. El análisis realizado en la empresa establece que no existe un compromiso de la alta dirección en cuanto a la mejora de la calidad de su producto final, por esta razón existe cierta variabilidad en los procesos productivos de la elaboración de telas a causa de materia prima, maquinaria, métodos, medio ambiente, además los operarios realizan sus actividades diarias simplemente por cumplir con su trabajo.

Por otra parte, León Guarnizo (2020) en el caso de estudio realizado con la técnica descriptiva en el tema DISEÑO DE PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EMPRESAS DEL SECTOR DE ENERGÍAS RENOVABLES EN EL ECUADOR en una de sus conclusiones dice, que como resultado del diagnóstico de la gestión de la calidad en la empresa caso de estudio, se pudo evidenciar que la organización tiene un gran enfoque en entregar productos a sus clientes que satisfagan sus necesidades, sin embargo, no cuenta con un manual de procesos que le permita orientar y disponer de los lineamientos y políticas para convertir a la calidad en un sistema formal para la organización, en la cual recomienda la adopción del sistema propuesto debe estar acompañado de la motivación y toma de conciencia para la implementación de la información desarrollada una vez que la información ha sido validada por los directivos y responsables de los procesos.

En el trabajo de investigación por Galarza Alay (2020) titulado PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN UN GAD MUNICIPAL, se ha planteado con el objetivo de elaborar un plan de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO

9001:2015, llegando a la conclusión que se debe realizar un plan de capacitación que abarque la gestión de calidad. Sobre todo, es muy necesario que se ponga en funcionamiento el área de control de calidad de la institución, pues con esto se llevará un mejor control en los procesos.

Según Cáceres Tarco (2021), en su investigación con el título PLAN DE MEJORA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE DATOS PARA LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE ELECTRICIDAD, con el objetivo Proponer un plan de mejora de gestión de calidad de datos para el ARCONEL, llegando a la conclusión que el plan de mejora se concentra en tres aspectos fundamentales para la calidad: mejora de los procesos definición del modelo de información organizacional y ajustes a la tecnología involucrada.

Según la investigación realizada por Robalino Carrasco (2021) con el título PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA DE PROCESAMIENTO DE FRUTAS AGROPULP PURA FRUTA DEL CANTÓN PÍLLARO, con el objetivo Proponer la implantación de un sistema de gestión de calidad en la empresa de procesamiento de frutas Agropulp Pura Fruta, llego a la conclusión que se brinda un aporte en el óptimo aprovechamiento de los recursos disponibles, mediante la aplicación de herramientas de mejora de desempeño de la gestión, que contribuye en favor de lograr altos de niveles de productividad.

2.2 Científico

Se expondrá y analizará las distintas teóricas que servirán como base para la investigación.

Plan de gestión de calidad

La Norma ISO 9000:2015 define al plan de gestión de la calidad como aquel documento en el cual se establecen los procesos y recursos asignados, se definen los responsables de su aplicación y el momento en el que se llevará a cabo.

Las ventajas del diseño e implementación de un plan de calidad se pueden sintetizar en las siguientes:

1. Aumento de la confianza en quienes cumplen logran certificar la calidad de los procesos de la organización.
2. Mayor seguridad de que los procesos están controlados.
3. Mayor motivación a los participantes del proyecto.
4. Conocimiento de las oportunidades que se presentan para la organización. (CEGEP, 2021)

Gestión de calidad

“Resulta hoy día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente.” (Hernández Palma, 2018, pág. 180)

Planificación

“La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos.” (Redacción, 2019)

Ejecutar

“Es la acción de llevar a cabo las actividades que resultaron de la planeación y organización y, para ello es necesario que se tome medidas para incentivar a los miembros encargados.” (Significados, 2022)

Controlar

“George R. Terry: El control empresarial es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.” (Cabrera, 2020)

Estrategias

“La estrategia es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos.” (Westreicher, Economipedia.com, 2020)

Principales herramientas de control de calidad

Según ISOTools (2022) las 7 principales herramientas de control de calidad.

Diagrama de flujo

Permite identificar el mejor camino que el producto o servicio recorrerá en el proceso. Es mucho más fácil entender un proceso, y formular propuestas para mejorarlo, cuando podemos hacerle seguimiento paso a paso, con un diagrama de flujo.

Cuando el flujo del proceso aparece representado sobre el papel, es posible observar donde se presenta desperdicio, ocasionado por un movimiento excesivo por las instalaciones de la fábrica.

Diagrama de Ishikawa (Fishbone)

También llamado análisis de causa y efecto, o diagrama de espina de pescado. Se utiliza para identificar las posibles causas de un problema y sus efectos, por medio de la relación entre el efecto y todas las posibles causas que pueden contribuir a tal fin.

Teniendo el problema en mente, es posible determinar las posibles causas, utilizando seis variantes: método, material, medida, hombres, mujeres y medio ambiente. Los datos se tabulan y se inicia un proceso de eliminación, que nos permite llegar a la causa más probable y con ello, generar la solución.

Tablas de datos

Son formatos tabulados, que permite recaudar información de forma metódica y sistemática, de tal forma que resulte fácil de revisar y observar tendencias en el comportamiento.

Hojas de verificación

Se trata de una lista de elementos preestablecidos, que requieren ser evaluados. Se utilizan para certificar el cumplimiento de ciertas actividades o para evaluar en qué nivel de cumplimiento se encuentran algunos procesos.

Diagrama de Pareto

Se trata de un recurso gráfico utilizado para establecer un orden en las causas de las pérdidas y como deben ser subsanadas. El diagrama de Pareto, toma datos de diversas fuentes de información, pero generalmente se nutre de la ocurrencia de problemas o la evidencia de defectos, ofreciendo una representación gráfica de ellos.

Histogramas

Tienen como objetivo mostrar una distribución de frecuencias de datos obtenidos con base en mediciones, a través de un gráfico de barras, indicando el número de unidades en cada categoría.

Diagrama de dispersión

Muestra lo que acontece con una variable cuando otra ha cambiado. Son representaciones de dos o más variables que se organizan en un gráfico, una en función de la otra.

Administración financiera

La administración financiera, como su nombre lo indica, es la disciplina que se encarga de planificar, organizar y controlar los recursos financieros de la empresa; sobre la misma recae la responsabilidad de la toma de decisiones sobre inversiones, ahorros, financiaciones y presupuestos de todos los departamentos de la organización. Toda empresa, ya sea pequeña, mediana o grande, necesita tener una buena gestión administrativa para ser rentable y perdurar en el tiempo. Contar con un equipo de personas especializadas en temas financieros, que gestionen eficazmente los recursos de la organización, garantizará mayores ganancias. (Universidad CETYS, 2020)

Balance general

Según Castellnou(2021) El balance general o de situación es el documento contable que informa de la situación financiera de la empresa en un momento determinado. Básicamente, se trata de un informe que presenta, de forma muy clara, la situación patrimonial de la empresa: lo que tiene (activo), lo que debe (pasivo), el valor de sus propiedades y derechos, las obligaciones y el capital.

Estado de resultados

Según Castellnou (2021) el estado de resultados es conocido como el estado de ganancias y pérdidas, resume las operaciones derivadas de las actividades económicas de una empresa durante un periodo determinado. El resultado final se obtiene tras restar a los ingresos de una empresa durante un determinado periodo fiscal os distintos gastos, tanto ya efectivos como futuros en forma de pagarés, cheques, intereses, etc.

Rentabilidad

“La rentabilidad de una empresa es la capacidad que tiene el negocio para aprovechar sus recursos y generar ganancias o utilidades; para medirla se utilizan indicadores financieros que evalúan la efectividad de la administración de la organización. ” (Prana Group, 2020)

Según Amaya (2021) indicadores de rentabilidad:

Indicadores de rentabilidad

Desde el punto de vista empresarial los indicadores miden la efectividad de la administración de tu empresa dando cuenta el control de costos y gastos para luego convertirlos en utilidades y/o ganancias.

Rentabilidad neta del activo

En este se muestra cómo se comporta la capacidad del activo para así determinar la producción de las utilidades

$$\text{Rentabilidad neta del activo} = \text{Utilidad neta/Ventas} \times \text{Ventas/Activo total}$$

A veces el indicador puede resultar negativo porque al obtener las ganancias o utilidades netas puede que las del ejercicio se vean afectadas tributariamente en donde se presenta un tope muy alto de costos.

Margen Bruto

Con este índice podrás conocer la rentabilidad de las ventas de tu negocio en comparación con el costo de ventas y la capacidad de la empresa para cubrir gastos operativos.

$$\text{Ventas} - \text{Costos de Ventas/Ventas}$$

El valor de este índice también puede resultar negativo debido a que el costo de ventas sea mayor a las ventas totales.

Margen Operacional

La utilidad operacional está relacionada no sólo por el costo de las ventas, sino también por los gastos operacionales de administración y ventas.

$$\text{Utilidad Operacional/Ventas}$$

El margen operacional tiene gran importancia dentro del estudio de la rentabilidad de una empresa, puesto que indica si el negocio es o no lucrativo, en sí mismo, independientemente de la forma como ha sido financiado.

Margen Neto de Ventas

Los índices de rentabilidad de ventas muestran la utilidad de la empresa por cada unidad de venta.

Margen Neto = Utilidad Neta/Ventas

Debido a que este índice utiliza el valor de la utilidad neta, pueden registrarse valores negativos por la misma razón que se explicó en el caso de la rentabilidad neta del activo.

Utilidad

La utilidad está asociada a la ganancia que se obtiene a partir de un bien o una inversión. Es decir, en ese caso podríamos determinar que el término utilidad viene a ejercer como sinónimo de beneficio. Ya que sería la diferencia que existe entre los gastos que tiene un negocio determinado y los ingresos que ha obtenido. (Merino, 2021)

Costos fijos y costos variables

“**Costos fijos:** Son aquellos que siempre deberás pagar, independiente del nivel de producción de tu negocio o emprendimiento.” (Guzmán, 2021)

“**Costos variables:** Son aquellos costos que varían de acuerdo con la producción que se desarrolla en una empresa.” (Guzmán, 2021)

Comercialización

Según Caurin (2018) “La comercialización se basa en todas las técnicas y decisiones enfocadas a vender un producto en el mercado, con el objetivo de conseguir los mejores resultados posibles.”

Estrategias de comercialización

Las estrategias de comercialización, también conocidas como estrategias de mercadeo, consiste en acciones estructuradas y completamente planeadas que se llevan a cabo para alcanzar determinados objetivos relacionados con la mercadotecnia, tales como dar a conocer un nuevo producto, aumentar las ventas o lograr una mayor participación en el mercado. (Arechavaleta Vázquez, 2015, pág. 172)

Comercio al por menor

Según Páez (2019) “El comercio al por menor es la actividad final de la cadena de distribución. Consiste en la venta de bienes y servicios directamente a consumidores finales.”

Comercio al por mayor

Según Páez (2019) “El comercio al por mayor es una actividad inmediata en la cadena de distribución de bienes. Consiste en la compra y venta de productos en grandes cantidades entre organizaciones comerciales.”

Proceso productivo

Según Quiroa (2019) proceso productivo:

El proceso productivo incluye toda la tecnología que se utiliza dentro del proceso y consiste en determinar cómo se efectúa la combinación de los medios humanos y materiales para desarrollar el proceso de producción.

Tipos de procesos productivos

1. Producción en serie

Así que, la producción en serie se realiza cuando se producen productos con características homogéneas, por tanto, son productos estandarizados, no tienen ninguna diferenciación y se producen para el consumo masivo.

2. Producción bajo pedido

Por otra parte, la producción bajo pedido se usa para elaborar un producto diferenciado y adaptado a las necesidades específicas de cada cliente.

3. Producción por lote

Mientras que, en la producción por lote se hace por un cierto número de productos que recibe el nombre de lote de producción, cuando se concluye un grupo de productos, se procede a producir otro y así sucesivamente.

2.3 Conceptual

Calidad de un producto. Se trata de los rasgos que tiene un artículo, su funcionalidad, cumplir lo que promete, y que las expectativas que se han generado a la hora de hacer uso de él se cumplan totalmente.

Calidad en la producción. Se trata de llevar a cabo una serie de planificación, ejecución y acciones para conseguir que el proceso desde que se origina el producto, se gestiona en fábrica, se distribuye y llega al cliente, sea óptimo en todos los aspectos consiguiendo la calidad necesaria para suplir las necesidades del cliente.(Peiró, 2020)

Control de calidad

Según Orellana Nirian(2020)El control de calidad es fundamental en cualquier proceso industrial ya que permite hacer un seguimiento a las acciones productivas y así eliminar errores, fallas o defectos.

De la misma forma, el control de calidad permite evaluar la eficiencia de los sistemas y con ello ver qué procedimientos pueden mejorarse y cuáles deben corregirse, ya que las causas de dichas desviaciones y errores en la fabricación de productos provienen de otro proceso que debe ser detectado y corregido.

Cliente

Según (Quiroa, 2019) “Un cliente es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa. ”

Consumidor

“Se denomina consumidor a uno de los agentes económicos que intervienen en la cadena productiva.” (Equipo editorial, Etecé, 2021)

Cientes

Según Torres (2018) clientes reales y clientes potenciales:

Cientes reales: Son aquellos, ya sean personas u organizaciones, que le hacen compras a la empresa de manera constante o en fechas recientes. Estos clientes generan el volumen de ventas actuales.

Clientes potenciales: Es toda aquella persona, empresa u organización que puede convertirse en un cliente de tus productos y/o servicios. Este tipo de personas u organizaciones reúne una serie de calidades que les hace más propensos a interesarse por lo que es una marca o una empresa.

Empresa

Según Real Academia Española(2021) define a la empresa como “Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.”

Gestión

Para Westreiche(2020) “La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo.”

Indicador

Según GlobalSuite Solutions (2021) “Indicador es un dato o un conjunto de datos que nos ayudan a medir objetivamente la evolución del sistema de gestión.”

Nudo Crítico

Según Centanaro & Nava (2020) “Se entiende toda aquella situación o elemento que perjudica el desarrollo eficiente de una organización en el logro de sus objetivos y metas, traduciéndose en que sean poco eficientes.”

Organización

Para Merino (2021) “Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.”

Objetivo Estratégico

Son los fines o metas que se impone cumplir una empresa o entidad pública. Se trata de una materialización de la misión que la organización desea ejecutar en un lapso de tiempo determinado. Los objetivos permitirán decidir qué decisiones, actividades o acciones se deben emprender para guiar a nuestra organización por el rumbo que deseamos. (Instituto Hegel, 2021)

Proveedor

“Es una persona física o jurídica que se encarga de suministrar mercancía a un autónomo o a una sociedad, para que desarrolle su actividad económica, recibiendo a cambio una compensación económica por esa adquisición.” (Rodríguez, 2022)

Rentabilidad

“La rentabilidad de una empresa es la capacidad que tiene el negocio para aprovechar sus recursos y generar ganancias o utilidades; para medirla se utilizan indicadores financieros que evalúan la efectividad de la administración de la organización.” (Prana Group, 2020)

2.4 Legal

Constitución de la República Del Ecuador

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y

penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

Art. 55.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Art. 304.- La política comercial tendrá los siguientes objetivos:

1. Desarrollar, fortalecer y dinamizar los mercados internos a partir del objetivo estratégico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.
2. Regular, promover y ejecutar las acciones correspondientes para impulsar la inserción estratégica del país en la economía mundial.
3. Fortalecer el aparato productivo y la producción nacionales.
4. Contribuir a que se garanticen la soberanía alimentaria y energética, y se reduzcan las desigualdades internas.
5. Impulsar el desarrollo de las economías de escala y del comercio justo.
6. Evitar las prácticas monopólicas y oligopólicas, particularmente en el sector privado, y otras que afecten el funcionamiento de los mercados.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 336.- El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad. El Estado asegurará la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley. (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2018, págs. 139-169)

Ley de economía popular y solidaria

Art. 1.- Definición.- Para efectos de la presente Ley, se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

Art. 2.- Ámbito. - Se rigen por la presente ley, todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización que, de acuerdo con la Constitución, conforman la economía popular y solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento. Las disposiciones de la presente Ley no se aplicarán a las formas asociativas gremiales,

profesionales, laborales, culturales, deportivas, religiosas, entre otras, cuyo objeto social principal no sea la realización de actividades económicas de producción de bienes o prestación de servicios. Tampoco serán aplicables las disposiciones de la presente Ley, a las mutualistas y fondos de inversión, las mismas que se regirán por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y Ley de Mercado de Valores, respectivamente.

Art. 3.- Objeto. - La presente Ley tiene por objeto:

- a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;
- b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;
- c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y,
- e) Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento.

Art. 4.- Principios. - Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable;
- d) La equidad de género;
- e) El respeto a la identidad cultural;

f) La autogestión;

g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas;

y, h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

Art. 73.- Unidades Económicas Populares. - Son Unidades Económicas Populares: las que se dedican a la economía del cuidado, los emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, comerciantes minoristas y talleres artesanales; que realizan actividades económicas de producción, comercialización de bienes y prestación de servicios que serán promovidas fomentando la asociación y la solidaridad. Se considerarán también en su caso, el sistema organizativo, asociativo promovido por los ecuatorianos en el exterior con sus familiares en el territorio nacional y con los ecuatorianos retornados, así como de los inmigrantes extranjeros, cuando el fin de dichas organizaciones genere trabajo y empleo entre sus integrantes en el territorio nacional.

Art. 75.- Emprendimientos unipersonales, familiares y domésticos. - Son personas o grupos de personas que realizan actividades económicas de producción, comercialización de bienes o prestación de servicios en pequeña escala efectuadas por trabajadores autónomos o pequeños núcleos familiares, organizadas como sociedades de hecho con el objeto de satisfacer necesidades, a partir de la generación de ingresos e intercambio de bienes y servicios. Para ello generan trabajo y empleo entre sus integrantes.

Art. 77.- Artesanos. - Es artesano el trabajador manual, maestro de taller o artesano autónomo que desarrolla su actividad y trabajo personalmente. En caso de ser propietario de un taller legalmente reconocido, no excederá los límites de operarios, trabajo, maquinarias, materias primas y ventas, que serán fijados anualmente por la Superintendencia (LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, 2018)

Ley orgánica de emprendimiento e innovación

Art. 1.- Objeto: El presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas y disposiciones para la aplicación de la Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación.

Art. 2.- Ámbito de aplicación: El ámbito de aplicación se circunscribe a todas las actividades de carácter público o privado, vinculadas con el desarrollo del emprendimiento y la innovación, en el marco de las diversas formas de economía, entre las que se incluye la economía pública, privada, mixta, popular y solidaria, cooperativista, asociativa, comunitaria y artesanal, conforme lo establecido en la Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación.

Art. 13.- Parámetros de creación del Registro Nacional de Emprendimiento: El Registro Nacional de Emprendimiento -RNE- se creará y actualizará en línea, a través de una plataforma automatizada, establecida por el Ministerio rector de la Producción, que funcionará de acuerdo con el siguiente proceso;

1. El solicitante registrará la información y los documentos habilitantes que la plataforma requiera;
2. La plataforma verificará y validará el cumplimiento de los requisitos para la inscripción de proyectos, inclusive a través del contraste con la información registrada en otras entidades públicas; y,
3. Verificada y validada la información, se emitirá el certificado correspondiente.

Art. 24.- Del acceso a servicios financieros y fondos de inversión públicos: Toda información sobre servicios financieros y fondos de inversión públicos que se encuentren vigentes o se generen para el fomento y desarrollo de emprendimientos, será incluida y publicada en la Guía Nacional de Emprendimiento. (REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN, 2020, págs. 2-7)

Ley del artesano

Art. 1.- Esta Ley ampara a los artesanos de cualquiera de las ramas de artes, oficios y servicios, para hacer valer sus derechos por sí mismos o por medio de las asociaciones gremiales, sindicales e interprofesionales existentes o que se establecieren posteriormente.

Art. 16.- Los artesanos amparados por esta Ley no están sujetos a las obligaciones impuestas a los patronos en general por la actual legislación. Sin embargo, los artesanos jefes de taller están sometidos con respecto a sus operarios, a las disposiciones sobre el salario mínimo y a pagar las indemnizaciones legales en los casos de despido intempestivo. También gozarán los operarios del derecho de vacaciones y jornada máxima de trabajo de conformidad con el Código del Trabajo. Con los fondos determinados en esta Ley y con los fondos que en lo sucesivo se asignarán, se atenderá por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a las indemnizaciones de accidentes de trabajo y a los otros derechos de los operarios. (Junta Nacional De Defensa Del Artesno, 2008, págs. 1-4)

Ley orgánica de defensa del consumidor

Que, el Art. 92 de la Constitución Política de la República dispone que la ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos no ocasionados por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor, y las sanciones por la violación de estos derechos;

ARTÍCULO 9 Información pública.

Todos los bienes a ser comercializados deberán exhibir sus respectivos precios, peso y medidas, de acuerdo a la naturaleza del producto.

Toda información relacionada al valor de los bienes y servicios deberá incluir, además del precio total, los montos adicionales correspondientes a impuestos y otros recargos, de tal manera que el consumidor pueda conocer el valor final.

Además del precio total del bien, deberá incluirse en los casos en que la naturaleza del producto lo permita, el precio unitario expresado en medidas de peso y/o volumen.

ARTÍCULO 17 Obligaciones del proveedor.

Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable. (Ley Orgánica de defensa del consumidor, 2014)

Ruc registro único de contribuyentes.

Art. 2.- De los sujetos de inscripción. - Se encuentran obligados a inscribirse por una sola vez en el Registro Único de Contribuyentes, todas las personas naturales y las sociedades que realicen actividades económicas en el Ecuador o que dispongan de bienes por los cuales deban pagar impuestos, conforme lo dispuesto en el Art. 3 y en los casos. (Dirección Nacional Jurídica, 2016)

Seguro voluntario

Art. 152.- AFILIACION VOLUNTARIA. - El IESS aceptará la afiliación voluntaria de toda persona mayor de edad no comprendida entre los sujetos obligados del artículo 2 que manifieste su voluntad de acogerse a este régimen y cumpla los requisitos y condiciones señalados en el Reglamento General de esta. (SEGURIDAD SOCIAL, 2011, pág. 42)

Ley del medio ambiente

Art. 128.- Control Forestal. El control forestal se realizará según las reglas establecidas por la Autoridad Ambiental Nacional y se efectuará sobre: 1. Las actividades que afecten al Patrimonio Forestal Nacional, en inobservancia a las disposiciones del Régimen Forestal Nacional; 2. El aprovechamiento y la movilización de productos forestales maderables y no maderables; y, 3. Las actividades que se realicen en las industrias, primarias, secundarias y comercialización de bienes y servicios forestales. Cuando se requiera el ingreso a las instalaciones para realizar las inspecciones, la fuerza pública tendrá la

obligación de acompañar a la autoridad de control. Como una de las estrategias de control se priorizarán sistemas de trazabilidad o cadenas de custodia, con el fin de validar la procedencia lícita de los productos forestales. (CODIGO ORGANICO DEL AMBIENTE, 2017, págs. 41-42)

“Art. 178.- De las guías de buenas prácticas ambientales. Los operadores de actividades cuyo impacto no es significativo, no tendrán obligación de regularizarse. En este caso, la Autoridad Ambiental Nacional dictará guías de buenas prácticas.” (CODIGO ORGANICO DEL AMBIENTE, 2017, pág. 52)

Plan de creación de oportunidades

El plan de creación de oportunidades 2021-2025 recoge las esperanzas y sueños de millones de ecuatorianos de cada rincón de la patria. Es un documento que integra una visión conjunta y la organiza sobre cinco ejes: Económico, Social, Seguridad Integral, Transición Ecológica e Institucional. de esa forma proponemos al Ecuador una hoja de ruta para crear oportunidades para todo y vivir en libertad.

Eje económico

Objetivo 1.-incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales

Objetivo 2.- impulsar un sistema económico con reglas claras que fomente el comercio exterior, turismo, atracción de inversiones y modernización del sistema financiero nacional

Objetivo 3.- Fomentar la productividad y competitividad en los sectores agrícola, industrial, acuícola y pesquero, bajo el enfoque de la economía circular.

Objetivo 4.- Garantizar la gestión de las finanzas públicas de manera sostenible y transparente.

Eje social

Objetivo 5.- Proteger a las familias, garantizar sus derechos y servicios, erradicar la pobreza y promover la inclusión social

Objetivo 6.- Garantizar el derecho a la salud integral, gratuita y de calidad.

Objetivo 7.- Potenciar las capacidades de la ciudadanía y promover una educación innovadora, inclusiva y de calidad en todos los niveles.

Objetivo 8.- Generar nuevas oportunidades y bienestar para las zonas rurales, con énfasis en pueblos y nacionalidades.

Eje seguridad integral

Objetivo 9.- Garantizar la seguridad ciudadana, orden público y gestión de riesgos.

Objetivo 10.- Garantizar la soberanía nacional, integridad territorial y seguridad del Estado.

Eje transición ecológica

Objetivo 11.- Conservar, restaurar, proteger y hacer un uso sostenible de los recursos naturales.

Objetivo 12.- Fomentar modelos de desarrollo sostenibles aplicando medidas de adaptación y mitigación al cambio climático.

Objetivo 13.- Promover la gestión integral de los recursos hídricos.

Eje institucional

Objetivo 14.- Fortalecer las capacidades del Estado con énfasis en la administración de justicia y eficiencia en los procesos de regulación y control, con independencia y autonomía.

Objetivo 15.- Fomentar la ética pública, la transparencia y la lucha contra la corrupción.

Objetivo 15.- Promover la integración regional, la inserción estratégica del país en el mundo y garantizar los derechos de las personas en situación de movilidad humana. (SECRETARIA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN, 2021)

2.5 Geo referencial

La Mueblería Puma está ubicado en:

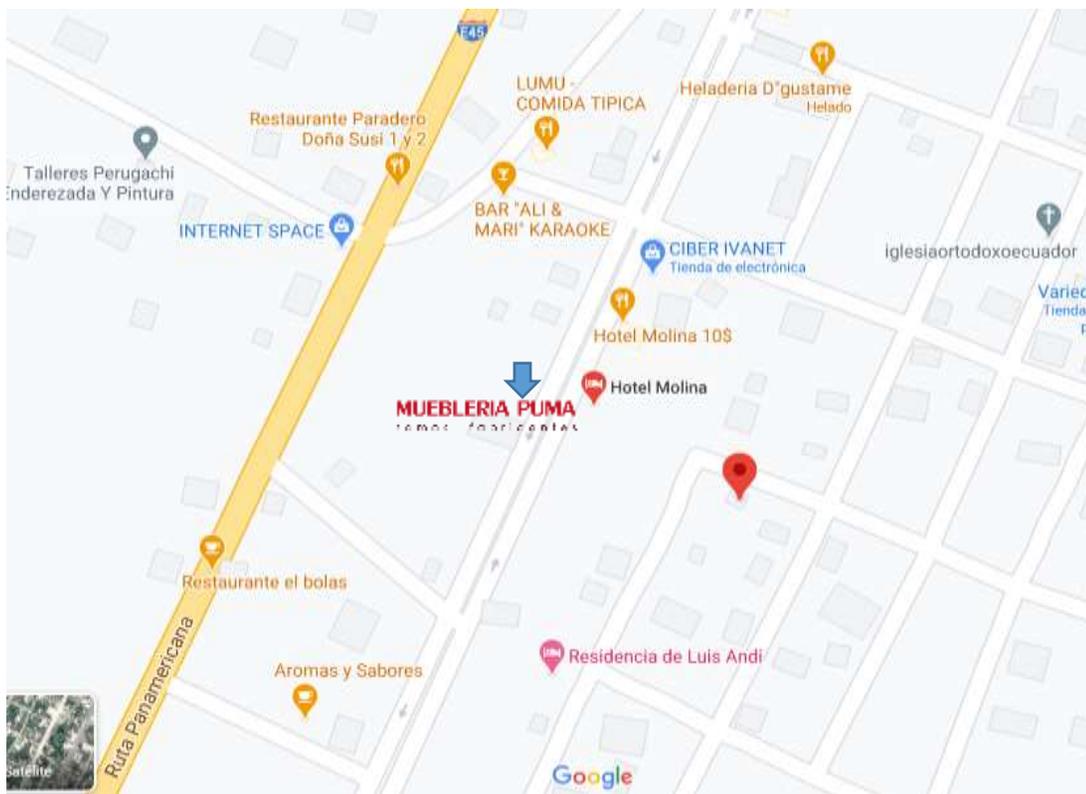
Provincia del Napo.

Cantón Archidona.

Calles Av. Napo y transversal 19.

Imagen 1

Geo referencial



Fuente: <https://www.google.com/maps/place/0%C2%B055'01.9%22S+77%C2%B048'35.3%22W/@0.916818,77.8115047,18z/data=!4m12!1m6!3m5!1s0x91d6a24972e8be17:0x45485580b16817e8!2sHotel+Molina!8m2!3d-0.9168234!4d-77.8104104!3m4!1s0x0:0x0!8m2!3d-0.9172268!4d-77.8098118>

CAPITULO III.

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

Investigación de campo

Esta investigación se ha realizado en la microempresa, siendo necesario la presencia en el lugar, para observar y conversar con el propietario para obtener información, que ayude a identificar los problemas que tiene la microempresa y poder obtener las respectivas soluciones como es el de un plan de gestión de calidad en la mueblería Puma.

Según Guzmán. J. (2019) Las técnicas de investigación de campo se aplican directamente con las personas y donde ocurre el fenómeno a estudiar. Su propósito es recoger datos de fuentes de primera mano, a través de una observación estructurada y la ejecución de diversos instrumentos previamente diseñados: encuestas, entrevistas, estudios de caso, prácticas de campo etcétera. Estas herramientas no se trabajan de manera aislada, sino que suelen combinarse con las documentales.

Investigación histórica

Respecto a esta investigación, es la historia transmitida por el dueño, dando a conocer la evolución de la mueblería en transcurso del tiempo.

Según Ayala (2020) “Utilizada por los historiadores para estudiar y analizar los hechos ocurridos en el pasado. Se utilizan fuentes primarias libros escritos en la época, testimonios, objetos, etc.”

Investigación documental

Se ha utilizado esta investigación ya que se ha sustentado en tesis y en los diferentes documentos, libros información que aporten al tema de investigación.

Según Uriarte (2020) “Una investigación documental se avocará siempre a la revisión de un archivo, compuesto por material de diversa naturaleza: libros, periódicos, grabaciones, revistas, filmaciones, fotografías, etc. A todo esto, se lo conoce como fuentes documentales.”

Investigación descriptiva

Por consiguiente, se utilizó la investigación descriptiva para descripción de los procesos que se realizan en la mueblería Puma como también, donde se encuentra ubicado.

Según Rus Arias (2021) “Analiza las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas.”

3.2 Enfoque de la investigación

En la presente investigación se ha realizado un estudio cuantitativo y cualitativo las misma que proporcionan información para así realizar el plan de gestión de la calidad para la microempresa.

Cualitativo

De acuerdo con este enfoque se obtuvo información que ayudado al desarrollo de la investigación analizando los distintos problemas y las posibles soluciones.

Según Sánchez Flores (2019) “Procedimiento metodológico que utiliza palabras, textos, discursos dibujos, gráficos e imágenes.” (Sánchez Flores, 2019)

Cuantitativo

Con este enfoque se puede conocer si la hipótesis es verdad o mentira según los datos obtenidos de la microempresa.

Según Sánchez Flores(2019) “Se denomina así porque trata con fenómenos que se pueden medir (esto es, que se les puede asignar un número, como, por ejemplo: número de hijos, edad, peso, estatura, aceleración, masa, nivel de hemoglobina, cociente intelectual, entre otros).”

3.3 Métodos de Investigación

Método deductivo

Se ha utilizado el método deductivo que permite obtener una conclusión de la investigación, es decir identificar más clara los problemas de la microempresa y llegar a una solución.

“Consiste en extraer una conclusión con base en una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas.” (Westreicher, Economipedia.com, 2020)

Método analítico

Este método ayudado a conocer más detalladamente lo que necesita la mueblería Puma para fortalecer su rentabilidad.

Según Orellana Nirian (2020) “Es un método de investigación que se desprende del método científico y es utilizado en las ciencias naturales y sociales para el diagnóstico de problemas y la generación de hipótesis que permiten resolverlos.”

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Entrevista

Se realizó la entrevista, la cual proporciono todos los datos pertinentes para el desarrollo, obteniendo directamente información de su dueño como: cuales son los problemas que existen en la misma y poder solucionarlas.

“La acción de desarrollar una charla con una o más personas con el objetivo de hablar sobre ciertos temas y con un fin determinado.” (Pérez & Gardey, 2021)

Encuesta

Se aplicó este instrumento ya que se realizó la encuesta a empleados y clientes reales como adicional, para que proporcione información para la investigación.

Según Guzmán. J. (2019) La encuesta es una herramienta de recolección de datos que permite mostrar a la relación de las variables planteadas de la hipótesis. La información obtenida a partir de este recurso proporciona elementos importantes para realizar un análisis cuantitativo de datos.

3.5 Universo, Población y Muestra

Tabla 2

Población

| Población | N | Instrumentó |
|-------------------------------|----------|--------------------|
| Gerente | 1 | Entrevista |
| Empleados | 11 | Encuesta |
| Clientes(distribución) | 6 | Encuesta |
| Total | 18 | |

Elaborado por: Alexandra Puma

Muestra

Para la presente entrevista y encuesta la muestra no fue necesaria ya que la población es finita y se lo ha realizado a toda la población.

3.6 Procesamiento de la Información

Al aplicar los diferentes instrumentos de recolección de datos se continuo con la verificación de la información obtenida para determinar si están contestadas todas las preguntas.

En el caso de las encuestas la información obtenida se trasladó a la hoja de Excel para el debido procesamiento de la información, como la representación en tablas y gráficos para su respectivo análisis e interpretación de los resultados.

CAPITULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Entrevista Gerente

Según la información obtenida de su gerente la microempresa no cuenta con herramientas para planificar y gestionar sus actividades de producción de muebles de madera, ya que la mueblería ha sido administrada empíricamente, debido a que su dueño solo cuenta con estudios primarios, razón por la cual la microempresa no ha tenido un enfoque empresarial y ha podido aplicar herramientas que la ayuden a la administración de la misma, por lo tanto solo ha recibido capacitaciones que le han servido de guía para mantener el negocio. Es por ello que su microempresa no lleva ningún registro de su producción, y por qué el uso de un sistema de logística le hace difícil o también se olvida en hacer los anotes ya que no está acostumbrado a realizarlos. Además, no cuenta con suficiente liquidez ya que realiza pagos de deudas, mano de obra, y de la venta al por mayor de los muebles que realiza recibe cheques los mismos que están para un mes o dos los cuales afecta negativamente en la liquides y como es en la compra de nueva materia prima no tiene efectivo y no puede seguir con la producción.

Como también al ser una microempresa que no tiene un enfoque empresarial no cuenta con un manual de procesos, no tiene establecido los tiempos de producción de los diferentes tipos de muebles, por lo que a sus empleados no les importa el tiempo o pasar con fallas los productos a las siguientes áreas en las que se demoran más por las distintas correcciones que deben realizar, ya que no existe un control del mismo o represarías para el empleado a cargo, igualmente su dueño no realiza el control respectivo de sus productos, a veces lo realiza, pero cuando ya está para entregar, por lo que ahí corrige alguna falla y los lleva para la distribución ya sea por falta de tiempo o porque no existe una persona que esté a cargo del seguimiento y control, afectando negativamente en la calidad del producto.

Así mismo no lleva un registro de ganancias y pérdidas en la microempresa ya que no es obligado a llevar contabilidad, pero si realiza sus declaraciones en el servicio de rentas internas en la cual registra sus gastos e ingresos, la cual es realizada por contadora aparte, desconociendo así en realidad cuál es su utilidad, rentabilidad ya que sus cuentas en si en la microempresa son empíricas.

Aunque el servicio que ofrece a sus clientes, es la atención profesional, cordial, da información acerca del producto, garantía y también realiza las entregas a domicilio por ello los clientes están satisfechos con el producto ya que tiene variedad en diseños, colores y a precios convenientes por lo cual han regresado adquirir otros productos, ya que si realiza algunas estrategias de ventas ejemplo: realiza ofertas en temporadas o fechas especiales, como también premios sorpresas y lo que son la publicidad en las diferentes redes sociales.

Siendo así que su dueño está de acuerdo en la aplicación de un plan de gestión de calidad para que esta le sirva de guía, le permita planificar, controlar la producción de los productos y que su microempresa este organizada por ende pueda incrementar su rentabilidad al implementar las diferentes herramientas del plan.

Encuesta Empleados

1. ¿La microempresa cuenta con herramientas para planificar y gestionar?

Tabla 3

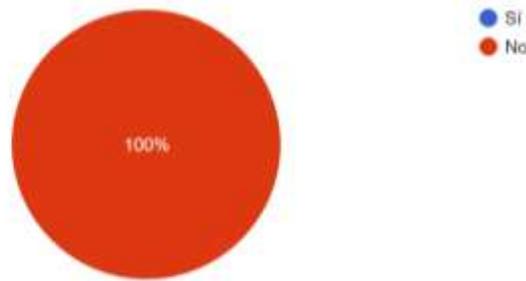
Tabulación de la Encuesta a Empleados Pregunta No1

| Variable | N | Porcentaje |
|--------------|----|------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 11 | 100% |
| Total | 11 | 100% |

Elaborado por: Alexandra Puma

Gráfico 1

Tabulación de la Encuesta a Empleados Pregunta No 1



Elaborado por: Alexandra Puma

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos por los empleados de la microempresa, la misma no cuenta con herramientas de planificación, gestión y desconocen de las mismas.

2. ¿Cree usted que es posible aplicar un Plan de gestión de calidad en la mueblería?

Tabla 4

Tabulación de la Encuesta a Empleados Pregunta No 2

| Variable | N | Porcentaje |
|--------------|----|------------|
| Si | 11 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 11 | 100% |

Elaborado por: Alexandra Puma

Gráfico 2

Tabulación de la Encuesta a Empleados Pregunta No 2



Elaborado por: Alexandra Puma

Análisis: De acuerdo con los resultados si es posibles aplicar un plan de gestión en la mueblería Puma ya que están dispuestos a cambios y mejorar su desempeño para obtener mejores ganancias.

3. ¿La mueblería tiene establecido tiempos para la producción de los diferentes diseños de muebles?

Tabla 5

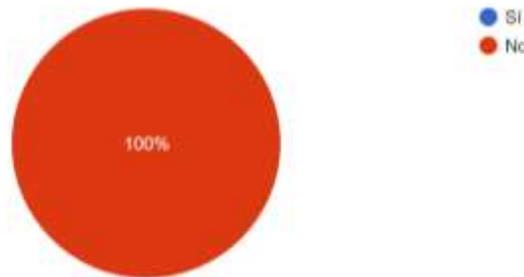
Tabulación de la Encuesta a Empleados Pregunta No 3

| Variable | N | Porcentaje |
|--------------|----|------------|
| Si | 11 | 10% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 11 | 100% |

Elaborado por: Alexandra Puma

Gráfico 3

Tabulación de la Encuesta a Empleados Pregunta No 3



Elaborado por: Alexandra Puma

Análisis: De acuerdo con los datos obtenidos no existe establecidos tiempos para la producción de los diferentes diseños de muebles, debido a que su dueño no lleva un registro de los mismo, debido a que su administración es empírica por lo que solo tiene en mente, cuando más o menos ya tienen que entregar terminado los muebles, por lo que existen algunos inconvenientes ya que muchas de las veces se demoran en las entregas debido a fallas que debe corregirse de las otras áreas que no realizan bien su desempeño según el comentario de uno de los empleados.

4. ¿Se realiza evaluación de calidad de los productos terminados?

Tabla 6

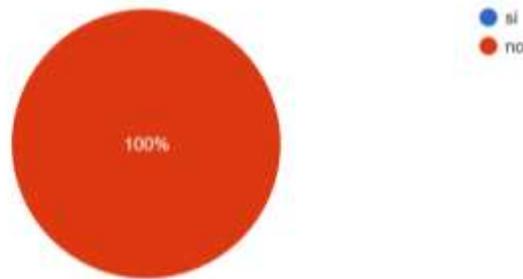
Tabulación de la Encuesta a Empleados Pregunta No 4

| Variable | N | Porcentaje |
|----------|----|------------|
| Si | 11 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 11 | 100% |

Elaborado por: Alexandra Puma

Gráfico 4

Tabulación de la Encuesta a Empleados Pregunta No 4



Elaborado por: Alexandra Puma

Análisis: Según se puede observar los datos obtenidos en la microempresa no realizan el control de los productos para que salgan a la venta sin fallas, según el comentario del trabajador, porque dan por hecho que salen bien y su dueño no realiza un seguimiento ni control por lo que no existe un buen desempeño.

Encuesta a clientes reales

1. ¿Desde cuando usted adquirió productos de la mueblería?

Tabla 7

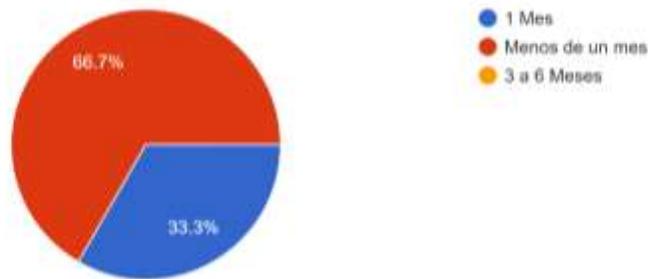
Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 1

| Variable | N | Porcentaje |
|-----------------|----------|-------------|
| 1 mes | 2 | 33.3% |
| Menos de un mes | 4 | 66.7% |
| 3 a 6 Meses | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |

Elaborado por: Alexandra Puma

Gráfico 5

Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 1



Elaborado por: Alexandra Puma

Análisis: De acuerdo con el resultado los muebles son adquiridos con frecuencia en menos de un mes, ya que, como distribuidor está en constante entrega de los productos de acuerdo a las ventas que realicen sus clientes, que muchas de las veces en fechas especiales, entre semana adquieren más productos que de costumbre.

2. ¿Cómo calificaría usted la satisfacción con los productos de mueblería Puma?

Tabla 8

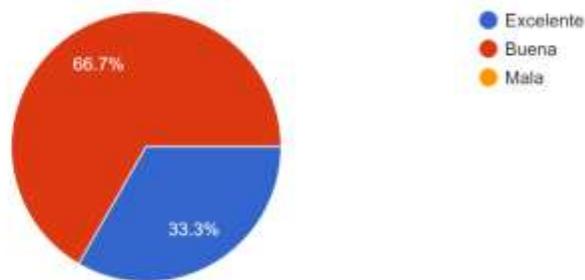
Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 2

| Variable | N | Porcentaje |
|--------------|----------|-------------|
| Excelente | 2 | 33.3% |
| Buena | 4 | 66.7% |
| Mala | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |

Elaborado por: Alexandra Puma

Gráfico 6

Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 2



Elaborado por: Alexandra Puma

Análisis: Con la información obtenida la satisfacción que tiene el cliente al adquirir productos de la mueblería es buena, siendo que para su reventa salen rápido debido a sus diseños, colores y precios.

3. ¿Porque usted adquiere productos de mueblería Puma?

Tabla 9

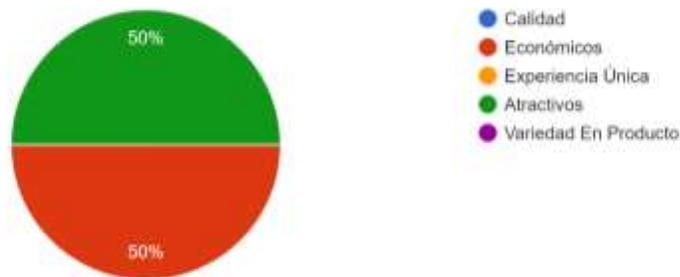
Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 3

| Variable | N | Porcentaje |
|----------------------|----------|-------------|
| Calidad | 0 | 0% |
| Económicos | 3 | 50% |
| Experiencia única | 0 | 0% |
| Atractivos | 3 | 0% |
| Variedad en producto | 0 | 50% |
| Total | 6 | 100% |

Elaborado por: Alexandra Puma

Gráfico 7

Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 3



Elaborado por: Alexandra Puma

Análisis: Según la información obtenidos los clientes adquieren el producto ya que son económicos y tienen variedad en diseños los cuales les beneficia para su venta y obtener mejores ganancias.

4. ¿Usted se siente satisfecho con los productos adquiridos de la mueblería?

Tabla 10

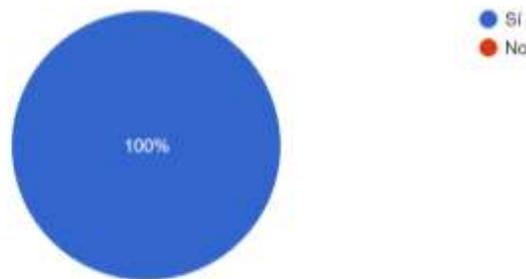
Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 4

| Variable | N | Porcentaje |
|--------------|---|------------|
| Si | 6 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |

Elaborado por: Alexandra Puma

Gráfico 8

Tabulación de la Encuesta a Clientes pregunta No 4



Elaborado por: Alexandra Puma

Análisis: De acuerdo con los datos obtenidos los clientes están satisfechos con los muebles ya que tiene variedad en diseños, precios y colores que son muy apreciados para la venta.

5. ¿Usted cómo describiría los productos de la mueblería?

Tabla 11

Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 5

| Variable | N | Porcentaje |
|-----------------|----------|-------------------|
| Mala Calidad | 0 | 0% |
| De Calidad | 0 | 0% |
| Económicos | 6 | 100% |
| Total | 6 | 100% |

Elaborado por: Alexandra Puma

Gráfico 9

Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 5



Elaborado por: Alexandra Puma

Análisis: Según la información obtenida los clientes adquieren el producto porque son económicos y así podrán obtener más ganancias en las ventas.

6. La atención que usted recibe al realizar su compra es:

Tabla 12

Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 6

| Variable | N | Porcentaje |
|--------------|----------|-------------|
| Buena | 6 | 100% |
| Mala | 0 | 0% |
| Regular | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |

Elaborado por: Alexandra Puma

Gráfico 10

Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 6



Elaborado por: Alexandra Puma

Análisis: Según la información obtenida los clientes están conformes con la atención brindada por parte de la microempresa dando como resultado que es buena.

7. ¿Está conforme con el precio de los muebles?

Tabla 13

Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 7

| Variable | N | Porcentaje |
|--------------|---|------------|
| Si | 6 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |

Elaborado por: Alexandra Puma

Gráfico 11

Tabulación de la Encuesta a Clientes Pregunta No 7



Elaborado por: Alexandra Puma

Análisis: De acuerdo con la información obtenida de los clientes los precios con los que entrega la mueblería Puma a sus clientes al por mayor están conformes ya que ellos también pueden obtener ganancias.

Comprobación de la hipótesis

¿La microempresa cuenta con herramientas para planificar y gestionar sus actividades?

H₀ : La microempresa al no contar con herramientas para planificar y gestionar sus actividades, no tendrá ningún resultado en el desarrollo de la misma.

H₁ : La microempresa al contar con herramientas para planificar y gestionar sus actividades tendrá mayor oportunidad en desarrollar su producción.

¿Se realiza evaluación de calidad de los productos terminados?

H₀ : La evaluación de calidad en los productos terminados no influirá en la venta del mismo.

H₁ : La evaluación de calidad en los productos terminados permitirá satisfacción en los clientes y asegura la venta del producto.

¿La microempresa produce utilidades?

¿Cuenta con liquidez la microempresa para comprar materiales?

¿Desde cuando usted adquirió productos de la mueblería?

¿Está conforme con el precio de los muebles?

¿Utiliza usted en su microempresa estrategias de ventas?

H₀ : La microempresa al no utilizar las herramientas del plan de gestión de calidad, no tendrá probabilidades de aumentar sus ventas.

H₁ : La microempresa al utilizar herramientas del plan de gestión de calidad, reportará mayor cantidad de ventas.

De acuerdo con las preguntas seleccionadas se puede comprobar la hipótesis la cual en las siguientes preguntas realizadas se obtuvo que la microempresa es administrada empíricamente, siendo así, que no se conoce herramientas que ayuden a evaluar sus productos para la venta, por lo que afecta a su calidad.

Como también no se conoce su utilidad, aunque, sus ventas sean altas ya que los productos son adquiridos en menos de un mes, esto debido a que sus precios son bajos, no obstante, los precios fijados no están bien ya que no realizan cual es el costo real de la materia prima, por ende, la rentabilidad que tiene la microempresa es desconocida. De modo que le hace falta un enfoque empresarial, siendo así necesario un plan de gestión de calidad, que sirva de guía y provea con las diferentes herramientas, para la

administración, producción, comercialización y financiera para el buen funcionamiento de la misma obteniendo así garantía de los productos elaborados y su personal motivado influyendo en la rentabilidad de la microempresa.

Mueblería Puma

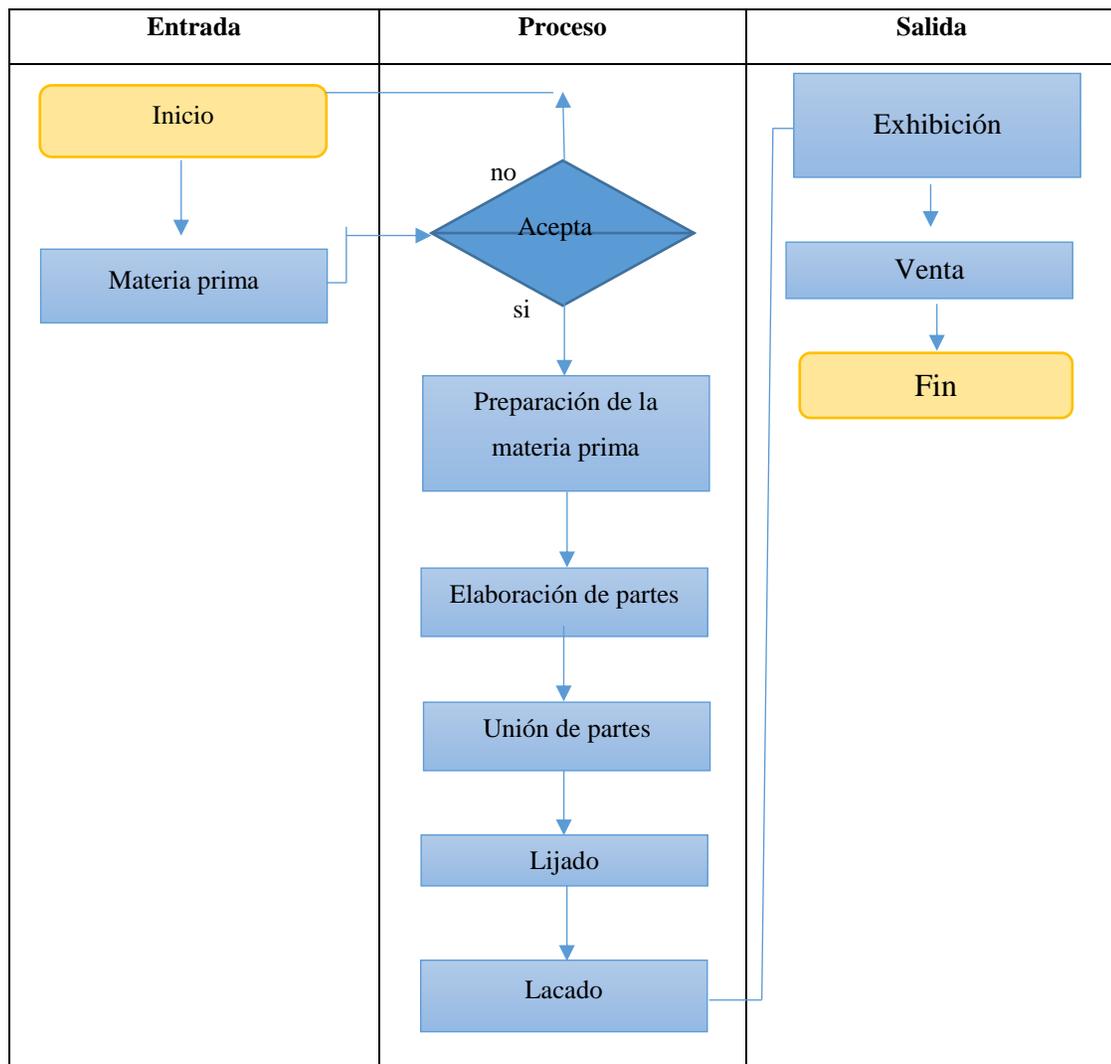
Identificación de nudos críticos

De acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación realizada como la investigación de campo, entrevista y la encuesta se pudo evidenciar las molestias de los trabajadores y también por parte del dueño, en la demora de los muebles para la venta.

Elaboración de muebles

Gráfico 12

Proceso de Fabricación



Elaborado por: Alexandra Puma

De acuerdo con el proceso de fabricación se pudo identificar el nudo crítico se encontraba en la unión de partes, en la cual el empleado le faltaba el aseguramiento con clavos, y sin tener cuidado en ello lo pasaba al área de lijado, en la cual lijaba pero no se daba cuenta en que faltaban clavos y solo realizaba su trabajo a medias y se lo pasaba al área de acabados para la pintada, en el que existían muebles que faltaban colocar clavos y lijar más, por lo que el encargado de los acabados realizaba todas las fallas y por eso el mueble no se terminaba a tiempo por lo cual era molesto ya que esa parte no le correspondía al empleado.

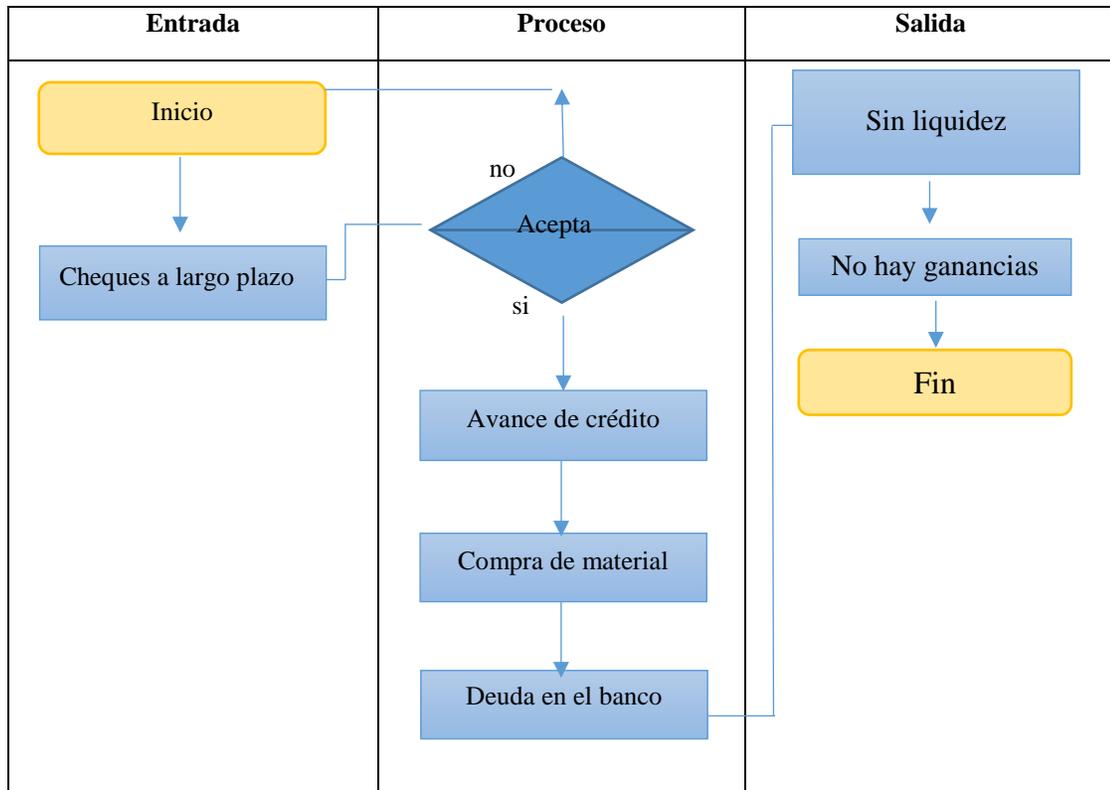
En la cual se debe realizar un control del producto de cada proceso y a su vez al no realizar correctamente su tarea el empleado, el gerente procederá a realizar el descuento en el salario, así tendrá más cuidado en lo que debe realizar el empleado y los muebles también tendrán mejores acabados para la venta, al realizar bien los procedimientos.

Cobros

En la microempresa casi siempre se queda sin liquides, de acuerdo con lo que comento su dueño esto se debe a que los cheques que recibe la microempresa son para un mes, puesto que, para poder comprar el material tiene que sacar dinero de las tarjetas de crédito, pero para el pago de estas es con interés, por lo cual al realizar esto, la ganancia que tiene en los muebles es menos y tiene más deudas hasta que pueda vender más.

Gráfico 13

Proceso de Cobro



Elaborado por: Alexandra Puma

En la cual se puede evidenciar que, al realizar las ventas, el tiempo de cobro tendrá que ser en menos tiempo, para que puede tener liquidez para comprar material.

Como también puede tener un capital el cual pueda utilizar mientras no tenga liquidez eso será como un capital solo para emergencia cuando los cobros no están a tiempo.

Y así evitaría que se genere el problema a la hora de producir los productos, porque al detener el proceso de producción no tendría muebles para la venta y afectaría negativamente en la rentabilidad, que puede llegar hasta la quiebra de la microempresa, por ello es importante tener registro de todos los ingreso y gastos para que así puede tomar una decisión adecuada de acuerdo a la información ya sea para comprar el material y el plazo que da para el cobro del producto.

Por lo cual se detallará a continuación en el plan de gestión de calidad la herramienta que dé solución al problema.

CAPITULO V.
PROPUESTA
PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
“MUEBLERÍA PUMA”

Gráfico 14

Mueblería Puma



Elaborado por: Mueblería Puma

Este plan de gestión de calidad está diseñado de acuerdo a las necesidades de la microempresa Mueblería Puma, por lo cual se presentan las distintas herramientas a utilizar, por medio de estas, podrá mejorar su productividad e incrementar su rentabilidad.

Así pues, al implementar este plan de gestión de calidad la microempresa tendrá un enfoque empresarial ya que la misma ha sido administrada empíricamente, por ello las herramientas que se detallan a continuación, permitirán ayudar en la parte administrativa, de producción, comercialización y financiera. Para que pueda llevar un adecuado seguimiento, control; ya sea de trabajadores, materia prima, productos, ventas. El cual beneficiará en la rentabilidad puesto que servirá de guía el plan de gestión de calidad, siendo que su gerente tendrá una microempresa organizada y logrará tener conocimiento de las ganancias o pérdidas, por lo que podrá tomar decisiones de acuerdo al estado que se encuentre su microempresa.

Así mismo conseguirá corregir los nudos críticos identificados en la microempresa con las diferentes herramientas, resolviendo así los problemas encontrados.

Reseña histórica

La microempresa " Mueblería Puma " constituida en el año 2001 ubicada en la Av. Napo y transversal 19 del cantón Archidona de la provincia del Napo, se dedica a la fabricación y comercialización de todo tipo de muebles de madera, para ello cuenta con una planta de producción. Siendo así que en el área de fabricación laboran 7 empleados, en el local de exhibición y ventas 2 personas, más 3 personas del área administrativa que incluye al Gerente, dando un total de 12 personas.

En un inicio trabajaba bajo pedidos con una base de 100 clientes de aproximadamente, en la actualidad sus clientes bordean los 1000, entre los que se encuentran mundo hogar, chorrera, electro ofertas, comercial Alfredito, comercial Ávila, etc. almacenes a los que distribuye sus productos y también están instituciones públicas por lo cual la microempresa realiza su producción por lote para atender los pedidos de clientes actuales y potenciales.

Esta microempresa comenzó como un pequeño taller con poca maquinaria, herramientas en la que solo trabajaba el dueño con ayuda de sus hijos se inscribió en el SRI el 16 de enero del 2001 al igual que obteniendo el certificado de artesano calificado. Continuando así con la elaboración de muebles de madera en el cantón mocha perteneciente a la provincia de Tungurahua

Productos que elaboraba la Mueblería Puma en sus inicios son los siguientes:

Puertas, Camas, Peinadoras, Closet.

Las mismas que en un inicio solo se elaboraban en poca cantidad al transcurrir el tiempo la microempresa ha ido obteniendo más experiencia en la producción de muebles por lo cual opto su dueño abrir una sucursal en el cantón Archidona perteneciente a la provincia de Napo en el que trabajaban sus dos hijos, en la que igual ofrecían los mismos productos, pero más se dedicaban a la preparación de madera.

Al pasar el tiempo su dueño decido establecerse solo en el cantón Archidona ya que en esta la rentabilidad era mejor por la que del Cantón Mocha la cerraron, la mueblería iba evolucionando en nueva maquinaria, tecnología para que facilite la fabricación de muebles, como también sus dueño e hijos se capacitaban en cursos para elaborar

muebles con mejor calidad y por medio de esto llegaron a obtener un incremento de clientes a ser reconocidos por lo que también decidieron contratar personal.

Hoy en día es una microempresa que lleva 21 años en el mercado cuenta con una patente de la actividad económica que realiza, inscripción en el servicio de rentas SRI ,la cual tiene una estructura jerárquica, tienen a su disposición maquinaria actualizada, tecnología en herramientas, materia prima de calidad para la producción , fabrican todo tipo de muebles al por mayor y menor, diseños personalizados y productos listos en exhibición como: muebles de sala, comedores, closet, peinadoras ,puertas, camas ,cunas ,etc , en las cuales los productos que se entregan al por mayor son camas , armarios pequeños y grandes , pajaritas ,muebles de tv, escritorios que son entregados a almacenes y ventas que se realizan en el local.

También esta microempresa está inscrita en el SERCOP en la que entrega productos a nivel nacional a las entidades públicas, productos como muebles de star, stand, sillas de oficinas etc.

Antecedentes

La Mueblería Puma ha venido innovando en cuanto a sus equipos y maquinaria para la elaboración de muebles, para que los mismos sean más fáciles de fabricar, que su calidad siga mejorando, y que el cliente este satisfecho al adquirir los muebles.

Los muebles en la actualidad con la tecnología que va avanzando cada día más, se pueden fabricar en lote y en menor tiempo, también lo que es en la reducción de desperdicio, la cual es muy beneficiosa, para que la microempresa se mantenga en el mercado y sea más competitiva.

Objetivos generales y específicos

Objetivo general

Elaborar un plan de gestión de calidad para la Mueblería Puma

Objetivos específicos

- Analizar el estado en que se encuentra la microempresa.
- Obtener herramientas apropiadas para el plan de gestión de calidad de la mueblería.
- Realizar un esquema de la implementación del plan de gestión de calidad.

Actividad de la microempresa

Fabricación y comercialización de muebles de madera al por mayor y menor

Mercado de consumo

- Personas naturales
- Personas jurídicas
- Instituciones públicas
- Instituciones privadas

Es decir, público en general que desean adquirir muebles de madera.

Área donde vende el producto

Tena –Archidona -----más frecuente

Todo el país -----de vez en cuando

Localización

La mueblería Puma está ubicado:

Provincia del Napo

Cantón Archidona

Calles Av. Napo y transversal 19

Referencia frente al Hotel Molina

Imagen 2

Geo referencial de la Mueblería Puma



Fuente: <https://www.google.com/maps/place/0%C2%B055'01.9%22S+77%C2%B048'35.3%22W/@0.916818,77.8115047,18z/data=!4m2!1m6!3m5!1s0x91d6a24972e8be17:0x45485580b16817e8!2sHotel+Molina!8m2!3d-0.9168234!4d-77.8104104!3m4!1s0x0:0x0!8m2!3d-0.9172268!4d-77.8098118>

Productos que elaboran

Todo tipo de muebles de madera como:

Tabla 14

Productos de Mueblería Puma

| Productos | |
|-------------------|---------------------|
| Muebles de Madera | Camas |
| | Armarios |
| | Cómoda |
| | Pajarita |
| | Comedores |
| | Escritorios |
| | Muebles de sala tv |
| | Cómoda almario |
| | Muebles bajo pedido |

Elaborado: Alexandra Puma

Estructura de la microempresa

Misión

Fabricar y comercializar todo tipo de muebles de madera, con la más alta calidad y diseño, logrando satisfacer a nuestros clientes, proporcionando una experiencia única en sus compras, con un personal altamente motivado y capacitado.

Visión

Ser líderes en fabricación y comercialización de todo tipo de muebles de madera, en el mercado de Archidona, obteniendo rentabilidad y crecimiento continuo.

Principios

- Destacarse por el nivel de servicios que se ofrecen como entregar a tiempo los productos
- Calidad en los productos
- Mejora continua
- Innovación en las máquinas para la elaboración del producto

Valores

- Somos una microempresa con gestión familiar.
- Damos un trato profesional a todos nuestros clientes.
- Utilizamos exclusivamente productos de calidad.
- Lealtad de trabajadores al negocio.
- Puntualidad en la entrega de muebles en fechas indicadas.
- Puntualidad de los trabajadores en asistir a las instalaciones.
- Respeto de la administración a trabajadores y de trabajadores a la administración.

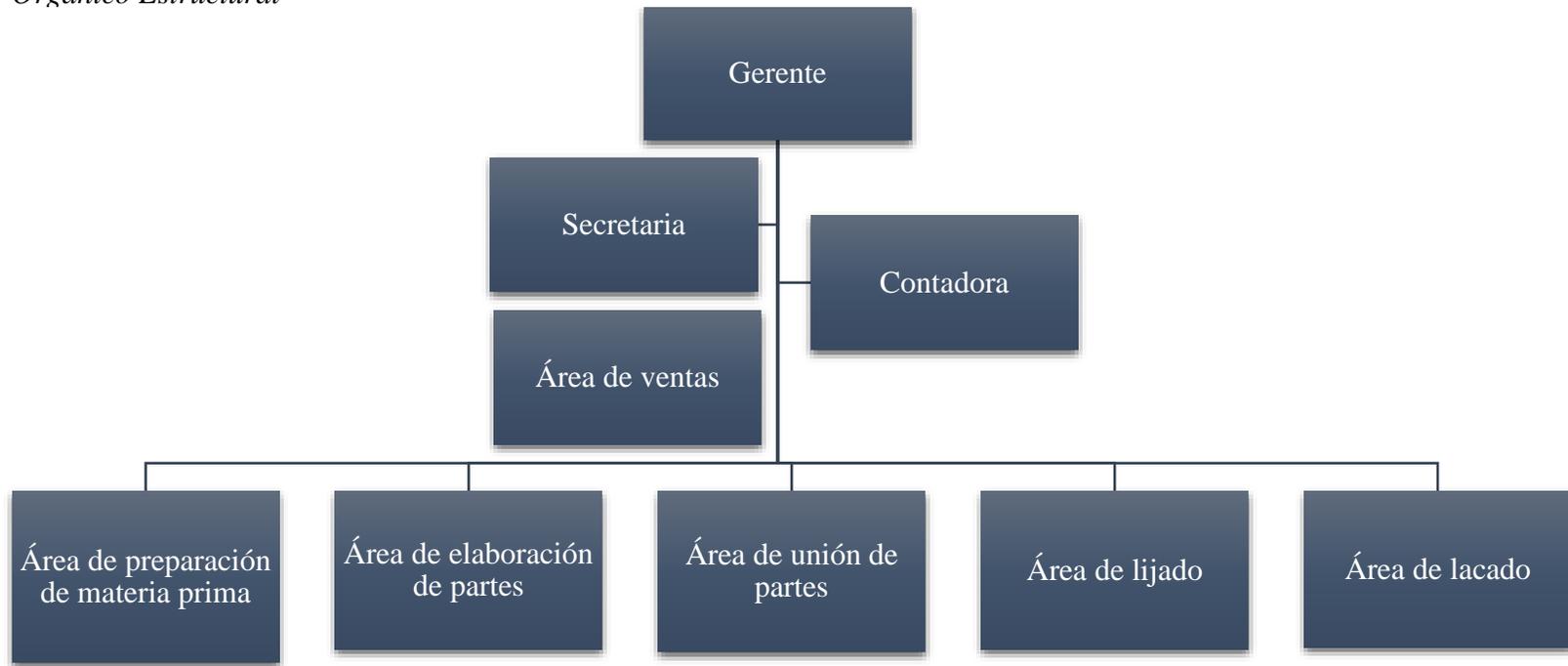
Cultura

- Proporcionar un adecuado ambiente laboral
- Dar seguridad
- Motivación al personal para que los productos sean elaborados de buena manera
- Festejar fechas conmemorativas (navidad, día del padre etc)

Estructura y organización

Gráfico 15

Orgánico Estructural



Elaborado por: Alexandra Puma

Análisis sectorial de la microempresa

Competencia directa

- Muebles Ambato
- Muebles Quito
- Mueblería Julio

Competencia indirecta

- Colineal
- Muebles Cuencano

Componentes económicos de la microempresa

- Almacén de muebles
- Taller de fabricación de muebles
- Maquinaria para la fabricación de muebles actualizada
- Adquisición de materia prima
- Productos para embalar los muebles
- Productos de bioseguridad
- Escritorio
- Computadora
- Sillas
- Vehículo
- Stanterías

Componentes sociales

Los clientes quedan satisfechos al adquirir productos de la Mueblería Puma y por esta razón vuelven a comprar diferentes productos que necesiten ya que ofrecen variedad en productos, en exhibición y bajo pedido.

Componentes legales

- Microempresa

Entregar productos con garantía

- Ley del artesano

Licencia de artesano calificado

- SRI

Inscrito en el servicio de rentas internas

- Medio ambiente

Guías de la madera adquirida para la elaboración de muebles

- Permisos de funcionamiento

Municipio, Medio Ambiente y Bomberos del Cantón.

Componentes tecnológicos

- Excel

Registro de ingresos y gastos

Inventario del producto

Precios de los muebles

Distribución de muebles al mayor y menor

Proveedores de madera

Inventarios de los materiales utilizados para la elaboración del producto

- Facebook, WhatsApp

Promoción del producto

Ventas

Componentes éticos

- Derechos del trabajador

Afiliarse al seguro desde que ingresa a trabajar

Percibir como mínimo el salario básico

- Obligaciones del empleador

Afiliar al trabajador

Tratar a los trabajadores con debida consideración

Pagar como mínimo el sueldo básico

Ambiente operativo

Componente internacional

- Colineal
- Expo mueble internacional
- Expo mueble cuencano

Componente laboral

La microempresa mueblería Puma cuenta con maquinaria actualizada la misma que ayuda a obtener mejores productos y facilidad de trabajo ya que actualmente los clientes buscan productos innovados por lo cual realizan sus productos pensando en la satisfacción del cliente.

Componente cliente

- Comercialización de muebles al por mayor y menor
- Venta de muebles por temporadas
- Oferta de muebles
- Premios

Componente competidor

Los muebles que entregan los diferentes competidores tienen las siguientes características:

- Muebles finos
- Conocido a nivel internacional
- Muebles baratos
- Distribución de muebles al mayor

Componente proveedor

Características que deben tener los proveedores de la materia prima:

- Productos, materiales de calidad
- Precios buenos
- Variedad en marcas
- Variedad en modelos
- Variedad en mdf
- Formas de pago

Ambiente interno

Tabla 15

Componentes organizativos

| N | Puesto | Actividad |
|---|--------------------------|-----------------------------------|
| 1 | Gerente | Administrador |
| 1 | Secretaría | Cobros y pedidos |
| 1 | Contador | Registro de contabilidad |
| 2 | Atención al cliente | Venta del producto |
| 5 | Constructores de muebles | Elaboración del mueble |
| 2 | Acabados | Lacar y Terminación del producto. |

Fuente: Mueblería Puma

Componentes financieros

Reinversión para la fabricación de muebles.

Componentes de producción

Tabla 16

Componentes de producción

| Maquinaria | Materiales | Producto terminado | Servicios |
|-----------------------------|---|---------------------|---|
| Sierra circular Sierra | Madera, tríplex, MDF | Camas, literas | Entrega a domicilio |
| Lijadoras | Clavos, tornillos, tuercas, pernos | Almarios | Pedidos por medio de las redes sociales |
| Taladros | Goma, espuma | Cómodas | Atención al cliente |
| Martillos Grapadoras | Espejos, vidrios | Pajarita | |
| Cantiadora Cepilladora | Ruedas, jaladeras, | Comedores | |
| Torno | Bisagras, chapas, agarraderas, garruchas. | Escritorios | |
| Desarmadores, llaves, playo | Lijas | Muebles de sala tv | |
| | Guaipes | Cómoda almario | |
| | Thinner, laca, masilla | Muebles bajo pedido | |

Elaborado por: Alexandra Puma

Componentes de comercialización

- Redes sociales
- Promociones
- Producto al alcance de los clientes
- Productos de calidad
- Variedad de productos
- Productos bajo pedido

Ejemplo:

Imagen 3

Combo home



Elaborado por: Mueblería Puma

Análisis situacional de la microempresa

Análisis FODA

Tabla 17

Fortalezas

| FORTALEZAS | | | |
|--|---------|-------|------|
| VARIABLES | IMPACTO | | |
| | ALTO | MEDIO | BAJO |
| Localización de la mueblería | X | | |
| Productos de calidad | | X | |
| Inscripción en el SERCOP | | X | |
| Variedad en productos y diseños personalizados | X | | |
| Servicio de entrega | X | | |

Elaborado por: Alexandra Puma

Tabla 18

Oportunidades

| OPORTUNIDADES | | | |
|--------------------------|---------|-------|------|
| VARIABLES | IMPACTO | | |
| | ALTO | MEDIO | BAJO |
| Incremento de clientes | | X | |
| Nuevos puntos de venta | | | X |
| Ventas en redes sociales | | X | |
| Maquinaria actualizada | | X | |
| Imagen de la mueblería | X | | |

Elaborado por: Alexandra Puma

Tabla 19*Debilidades*

| DEBILIDADES | | | |
|---|---------|-------|------|
| VARIABLES | IMPACTO | | |
| | ALTO | MEDIO | BAJO |
| Competidores | | X | |
| Productos a bajo precio | X | | |
| Baja participación en otros mercados | | X | |
| Precios elevados por parte de los proveedores de la materia prima | | X | |
| Falta de capacitaciones | | | X |

Elaborado por: Alexandra Puma

Tabla 20*Amenazas*

| AMENAZAS | | | |
|----------------------------|---------|-------|------|
| VARIABLES | IMPACTO | | |
| | ALTO | MEDIO | BAJO |
| Nuevos competidores | | X | |
| Alto consumo de energía | | X | |
| Leyes del medio ambiente | | | X |
| Situación económica actual | X | | |
| Ventas bajas | X | | |

Elaborado por: Alexandra Puma

Matriz de consideraciones

Localización de la mueblería

La mueblería Puma tiene como fortaleza la localización ya que se encuentra ubicada en el centro de la ciudad de Archidona lo que permite tener más acogida por lo concurrido de este sitio.

Variedad en productos y diseños personalizado

La microempresa produce una gran variedad de diseños y modelos contando con productos de calidad innovadores con las características que requiere el cliente además cuenta con diseños personalizados.

Servicio de entrega

Cuenta con servicio de entrega a domicilio e instalaciones si se requiere para comodidad del cliente convirtiendo en una fortaleza de la microempresa.

Imagen de la mueblería

Una oportunidad que posee la microempresa es la imagen que refleja a sus clientes ya que a medida que ha transcurrido el tiempo se ha venido dando a conocer por la calidad de sus productos y la atención que brindan sus dueños y trabajadores.

Productos a bajo precio

La debilidad que posee el almacén de muebles es la competencia de las otras mueblerías que entregan sus productos a bajos precios esto hace que los clientes obtén por dar preferencias a otras empresas de muebles.

Situación económica actual

La situación económica actual ha sufrido una debilidad a causa de la pandemia que ha afectado a nivel mundial el presupuesto de cada hogar para la adquisición de estos tipos de productos, además no se han podido realizar ferias donde que se den a conocer los diseños de muebles que posee la microempresa.

Ventas bajas

Se han reducido las ventas por causa de la pandemia que viene afectando la economía de los ecuatorianos.

Sistema de calidad

Enfoque de la microempresa:

- El cliente.
- Enfoque basado en procesos.
- Mejora continua.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.

Herramientas de calidad

Hojas de verificación

Estas hojas ayudaran en la mueblería Puma, al control del producto, a cumplir todo el proceso de fabricación y que cada empleado realice bien su trabajo para que el producto sea bueno y de calidad.

Tabla 21

Hoja de Verificación

| | Días | | | | | |
|-----------------------------------|------|---|---|---|---|---|
| Defectos | L | M | M | J | V | S |
| Falta de aseguramiento con clavos | | | | | | |
| Falta de lijada | | | | | | |
| Falta de pintado | | | | | | |
| Falta de acabados | | | | | | |
| No cumple con tiempo de entrega | | | | | | |
| Nombre: | | | | | | |
| Descuento: | | | | | | |

Elaborado por: Alexandra Puma

Sistema de Inventarios

En el cual se registrará los inventarios de los productos elaborados, vendidos y en almacenamiento.

Imagen 5

Sistema de Inventarios

| MULBERRIA PUMA | | | | |
|----------------|---------|------|--------|-------------|
| FECHA | DETALLE | CANT | VENTAS | DISPONIBLES |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| LIBRES | | | | |
| FECHA | DETALLE | CANT | VENTAS | DISPONIBLES |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |

Elaborado por: Alexandra Puma

Sistema de ventas

Disponibilidad del producto y cantidad de producto vendido.

Imagen 6

Sistema de Ventas

The image shows a screenshot of an Excel spreadsheet titled "SISTEMA DE CONTROL". The spreadsheet is a table with the following columns: "DISPONIBILIDAD", "PRECIO", "DETALLE", "VALOR UNITARIO", "VALOR TOTAL", "PRECIO DE VENTA AL POR MENOR", "PRECIO DE VENTA AL POR MAYOR", "REBYNDON", "CANT", "MEDIO INDIAR", "CANT", "ALMACEN LA CHERRERA", "CANT", "ALMACEN TROY", "CANT", "ALMACEN BOMLUB", "CANT", "ALMACEN", "CANT", "ALMACEN", "CANT", "ALMACEN", "CANT". The table is currently empty, with only the header row visible. The spreadsheet is displayed in a window titled "SISTEMA DE CONTROL - Excel".

Elaborado por: Alexandra Puma

Sistema financiero

Este sistema esta detallado por todas sus ventas es decir sus ingresos y también por sus compras (gastos) los cuales ayudaran a la microempresa al respectivo control de sus ingresos, gastos y a conocer cuál es su utilidad, rentabilidad en el giro del negocio.

Imagen 7

Sistema de Ingresos y Gastos

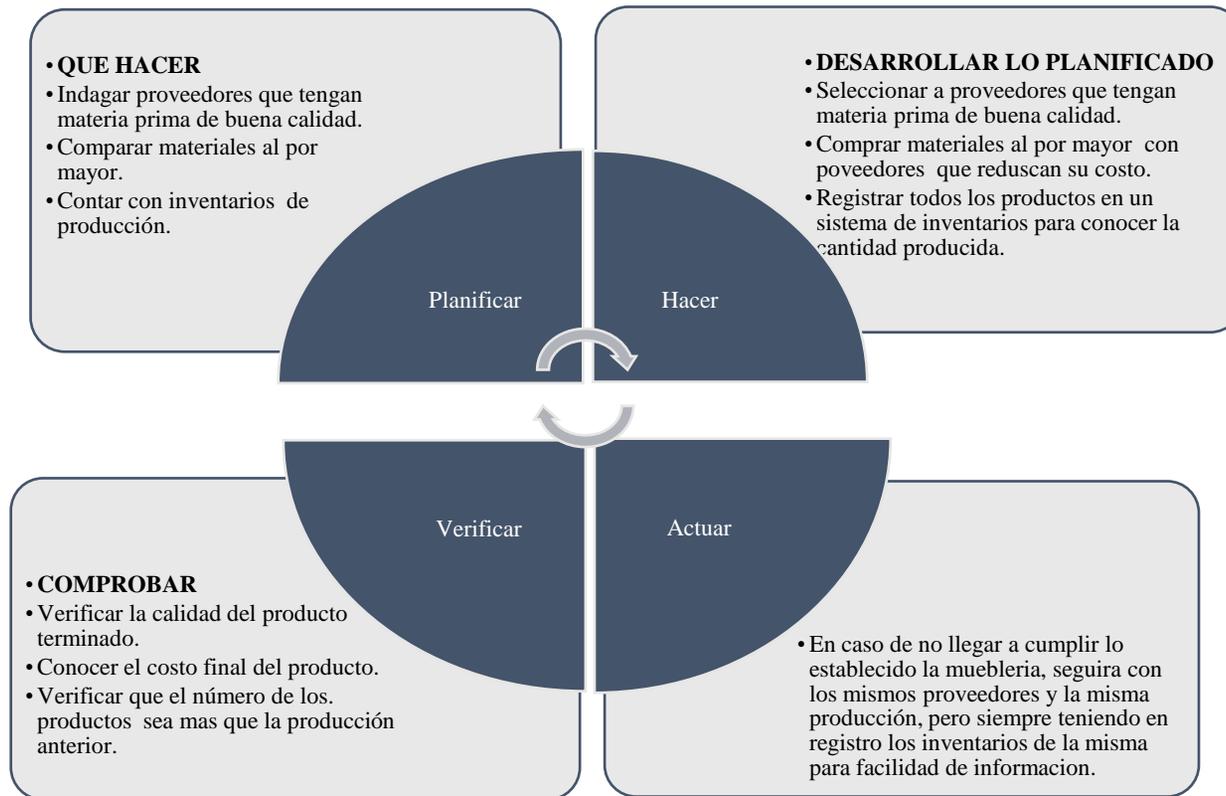
| FECHA | CANT | DETALLE | ENTRA | SALE | UTILIDAD MENSUAL | ENTRADA | SALE | UTILIDAD |
|-------|------|---------|-------|------|------------------|---------|------|----------|
| | | ENERO | | | | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | TOTAL | 0 | 0 | 0 | | | |
| | | FEBRERO | | | | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | TOTAL | 0 | 0 | 0 | | | |
| | | MARZO | | | | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |
| | | | | | 0 | | | |

Elaborado por: Alexandra Puma

Círculo de calidad

Imagen 8

Círculo de la Calidad



Elaborado por: Alexandra Puma

Políticas de calidad

La microempresa se compromete con sus clientes a satisfacer plenamente sus requerimientos, para ello garantiza sus productos basándose, en compromiso de cumplimiento entrega.

Manual de procedimiento

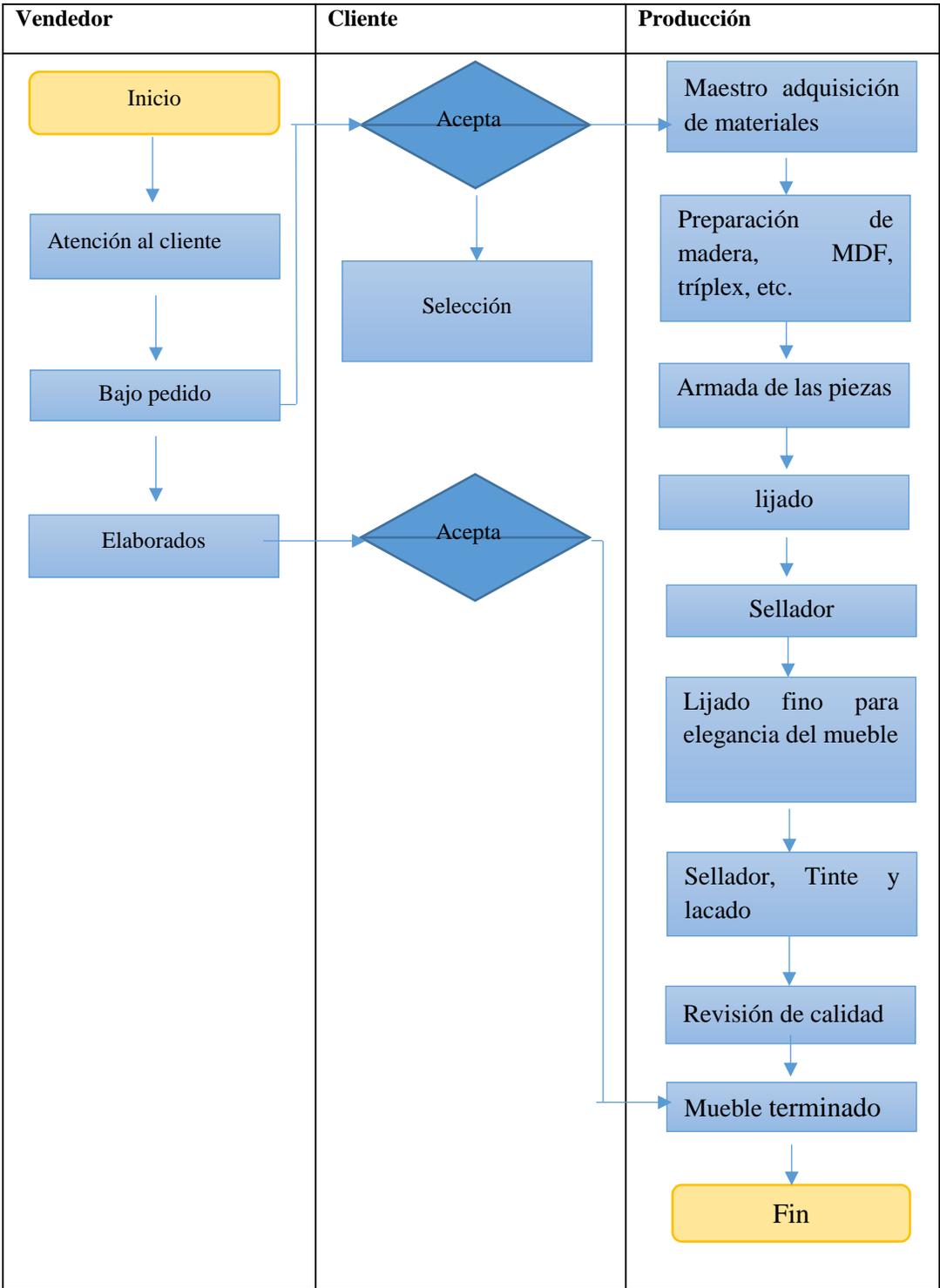
Descripción de los procesos y técnicas aplicadas

Aquí se describe un proceso de producción para la fabricación de muebles, aunque es muy variable dependiendo a los modelos, pero en su gran mayoría comprende las siguientes etapas:

1. Diseño del mueble.
2. Recepción y almacenamiento de materias primas.
3. Preparación de madera, MDF, tríples, etc.
4. Construcción del mueble
5. Lijado
6. Pasada de sellador
7. Lijado
8. Barnizado
9. Acabados, color del mueble y detalles.
10. Exposición en el almacén
11. Embalaje
12. Entrega al por mayor
13. Venta a clientes

Imagen 9

Diagrama de flujo



Elaborado por: Alexandra Puma

Registro de costo de producto para la producción de muebles de madera

Imagen 10

Costo de Producción

| Comedor 4 personas | | | |
|--------------------|-------------------------------|--|------------|
| Madera | 6 tablonos | | 30 |
| MDF | 1 plancha | | 45 |
| Triplex | Media (9milímetros) | | 15 |
| Sellador | 1 litro | | 7 |
| Laca | 1 litro | | 7 |
| Tintex | 1 litro | | 8 |
| Tiner | 2 litros | | 4 |
| Eponja | Media plancha (4 centímetros) | | 7 |
| Damasco | 4 metros | | 2 |
| Lija | | | 2 |
| Grampa | | | 2 |
| Ciavos | | | 2 |
| Goma | | | 1 |
| Mano de obra | | | 25 |
| Total | | | 162 |

| Escritorio | | | |
|------------|--------------|--|-----|
| Madera | 1 tablon | | 3 |
| MDF | 1 plancha | | 45 |
| Tornillos | 1 caja (1/2) | | 1,5 |
| Laca | Media litro | | 3 |
| Sellador | Media litro | | 3 |

Elaborado por: Alexandra Puma

Tabla 22*Fijación de Precios*

| Producto | Costo unitario | Precio de venta al por mayor | Precio de venta al por menor |
|--------------------|----------------|------------------------------|------------------------------|
| Cama plaza y media | 59 | 70 | 90 |
| Cama de dos plazas | 70 | 85 | 120 |
| Armario grande | 152 | 190 | 250 |
| Armario L | 121 | 160 | 200 |
| Armario juvenil | 84,4 | 120 | 170 |
| Pajarita | 113 | 130 | 160 |
| Cajonera | 70,5 | 85 | 90 |
| Vestidor | 48,5 | 100 | 120 |
| Mueble de sala tv | 40,5 | 80 | 100 |
| Comedor 4 puestos | 162 | 170 | 220 |
| Escritorio | 74,9 | 110 | 130 |

Elaborado por: Alexandra Puma

Rentabilidad año 2021

De acuerdo con la declaración realizada en el SRI la microempresa tiene 4989.96

Esquema de funcionamiento del plan de gestión de calidad en la microempresa

Gráfico 16

Esquema



Elaborado por: Alexandra Puma

5.2 Conclusión

- En conclusión, analizando los distintos conceptos de la gestión de calidad y la relación con la rentabilidad, se ha determinado, las que ayudan a una adecuada administración financiera de la microempresa así pues como: el balance general, estado de resultado y los índices de rentabilidad, los mismos que permitirán conocer la rentabilidad en la Mueblería Puma.
- Por lo tanto, tras la identificación de los nudos críticos, encontrados en la unión de partes; lijado y en los cobros de cheques a largo plazo. Se propone utilizar las herramientas del plan de gestión de calidad, tales como: las hojas de verificación que ayudaran a minimizar errores de producción; como también el registro de ingresos-egresos que permitirá la toma de decisiones para el plazo de cobros, permitiendo así dar solución a los nudos.
- Se concluye que la microempresa debe implementar el plan de gestión de calidad, dado que proporcionará las diferentes herramientas como: sistemas de inventarios, sistema de ventas, sistema de ingreso-egresos, hojas de verificación, registros del costo de materia prima, fijación de precios y manual de procedimientos, de modo que ayudará en la parte administrativa, de producción, comercialización y financiera. Generando así su fortalecimiento, por ende, tendrá una mejor organización, y una alta calidad en sus productos para la satisfacción del cliente.

5.3 Recomendación

- Se recomienda utilizar las diferentes herramientas estipuladas en el plan de gestión de calidad, para que tenga una estructura empresarial la mueblería Puma, la misma que se beneficiara en el crecimiento, desarrollo y sostenibilidad.
- También se recomienda hacer uso del registro de los materiales de elaboración del producto, para que tenga facilidad en la fijación de precios en los muebles y así posea el conocimiento de cuanto en realidad es la ganancia en el producto.

5.4 Bibliografía

- Amaya, L. (13 de Abril de 2021). *Contifico.com*. Obtenido de <https://contifico.com/indicadores-de-rentabilidad/>
- Ambiente, M. d. (06 de 05 de 2014). *lexisfinder*. Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/Acuerdo-49.pdf>
- Arechavaleta Vázquez, E. F. (2015). *Tendencias de Innovación en la Ingeniería de Alimentos*. (M. E. Ramírez Ortiz, Ed.) Omnia Science. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=LBpOCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA169&dq=que+son+las+estrategias+de+comercializacion&ots=cT5YGVw7Io&sig=5FOBALVOCtGfF56o548EAK7KOVz4#v=onepage&q&f=false>
- Ayala, M. (3 de Noviembre de 2020). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/metodo-historico/>
- Cabrera, E. (27 de Agosto de 2020). *gestiopolis.com*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/control-como-funcion-administrativa-en-la-empresa/>
- Cáceres Tarco, C. E. (2021). Plan de mejora de gestión de calidad de datos para la agencia de regulación y control de electricidad. *Trabajo de titulación*. Escuela Politecnica Nacional.
- Castellnou, R. (1 de septiembre de 2021). *Captio*. Obtenido de <https://www.captio.net/blog/los-estados-financieros-basicos>
- Caurin, J. (21 de Febrero de 2018). *emprendepyme.net/*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/comercializacion>
- CEGEP. (31 de Enero de 2021). *Plan de gestión de la calidad*. Obtenido de <https://cegepperu.edu.pe/2021/01/31/plan-de-gestion-de-la-calidad/>
- Centanaro, P. H., & Nava, J. C. (16 de Julio de 2020). Nudos críticos de procesos gerenciales en unidades productivas de banano, Milagro, Ecuador. *CEA*. Obtenido de <https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista->

cea/article/view/1554/1831#:~:text=por%20nudo%20cr%C3%ADtico%20se%20entiende,en%20que%20sean%20poco%20eficientes.

CODIGO ORGANICO DEL AMBIENTE. (12 de Abril de 2017). *Lexisfinder*.
Obtenido de https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/01/CODIGO_ORGANICO_AMBIENTE.pdf

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR. (21 de Diciembre de 2015). *lexis.com.ec*. Obtenido de <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR. (1 de Agosto de 2018). *LEXIS FINDER*. Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>

Dirección Nacional Jurídica. (13 de Junio de 2016). *Departamento de Normativa Tributaria*. Obtenido de file:///C:/Users/Dell/Downloads/TRIBUTAR-REGLAMENTO_A_LA_LEY_DE_REGISTRO_UNICO_DE_CONTRIBUYENTES_RUC-1.pdf

Electrónico, G. (20 de 05 de 2016). *LEY DEL REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES, RUC*. Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/ley%20del%20ruc.pdf>

Equipo editorial, Etecé. (5 de Agosto de 2021). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/meta/>

Escuela Europea de Excelencia. (13 de Septiembre de 2016). *Desarrollo del concepto calidad*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>

Galarza Alay, J. I. (2020). Plan de implementacion de un sistema de gestion de calidad en un Gad Municipal. *Trabajo de titulación*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.

Gehisy. (2017). *Hola@aprendiendocalidadyadr.com*. Obtenido de <https://aprendiendocalidadyadr.com/7-herramientas-basicas-calidad/>

GlobalSuite Solutions. (18 de Marzo de 2021). *globalsuitesolutions.com*. Obtenido de <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-son-indicadores-de-riesgo/>

Guzmán, C. (13 de noviembre de 2021). *PQS*. Obtenido de <https://pqs.pe/tu-negocio/diferencias-entre-costos-fijos-variables/#:~:text=Costos%20fijos%3A%20Son%20aquellos%20que,se%20desarrolla%20en%20una%20empresa.>

Guzmán. J. . (2019). *Técnicas de Investigación de Campo*. Obtenido de <https://uapa.cuaieed.unam.mx/sites/default/files/minisite/static/0fec888-6a3f-4b31-b704-a2d94e3eed72/U000308176506/index.html>

Hernández Palma, H. B. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 180. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>

Instituto Hegel. (18 de Junio de 2021). *Instituto de Ciencias HEGEL*. Obtenido de <https://hegel.edu.pe/blog/objetivos-estrategicos-ejemplos-de-que-son-y-como-realizarlos/>

ISO, N. (s.f.). *PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DE LA EXCELENCIA*. Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/>

ISOTools. (2022). *isotools.cl*. Obtenido de <https://www.isotools.cl/herramientas-de-control-de-calidad/>

Junta Nacional De Defensa Del Artesano. (14 de 05 de 2008). *Ley de Defensa del Artesano*. Obtenido de <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/ecu168907.pdf>

LEY DE SEGURIDAD SOCIAL. (31 de Marzo de 2011). *lexis.com.ec*. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_segu.pdf

LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. (Septiembre de 2018). *LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA*. Obtenido de <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf>

- León Guarnizo, C. C. (2020). *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de la calidad para*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7244/1/T3105-MAE-Leon-Dise%C3%B1o.pdf>
- Merino, J. P. (2021). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/utilidad/>
- Orellana Nirian, P. (5 de Junio de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/metodo-analitico.html>
- Páez, G. (11 de noviembre de 2019). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/comercio-al-por-menor.html>
- Páez, G. (11 de noviembre de 2019). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/comercio-al-por-mayor.html>
- Paredes Leica, N. M. (2019). *PLAN DE MEJORA DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DE LA ELABORACIÓN DE TELAS EN LA EMPRESA PRODUTEXTI CÍA. LTDA*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/29995>
- Pérez Porto , J., & Merino, M. (2021). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/organizacion/>
- Pérez, P. J., & Gardey, A. (2021). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/entrevista/>
- Prana Group. (27 de Octubre de 2020). *pranagroup.mx*. Obtenido de ¿Qué es la rentabilidad de una empresa y cómo se calcula?: <https://pranagroup.mx/blog/retribucion-para-tu-negocio/que-es-la-rentabilidad-de-una-empresa-y-como-se-calcula-628/>
- Quiroa, M. (10 de Diciembre de 2019). *economipedia.com/*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-productivo.html>
- Quiroa, M. (09 de Noviembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ciclo-de-deming.html>
- Real Academia Española. (2021). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/empresa?m=form>

- Redacción. (16 de Octubre de 2019). *https://networkingrd.net/*. Obtenido de <https://networkingrd.net/2019/10/16/concepto-planificacion-que-es-y-para-que-sirve/>
- REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN. (4 de Agosto de 2020). *LEXIS FINDER*. Obtenido de <https://epico.gob.ec/wp-content/uploads/2020/12/REGLAMENTO-GENERAL-LEY-ORGANICA-EMPRENDIMIENTO-E-INNOVACION.pdf>
- Robalino Carrasco , D. F. (2021). Propuesta de un sistema de gestión de calidad en la empresa de. *Trabajo de Titulación*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ambato.
- Rodríguez, Á. (16 de Febrero de 2022). *Billin.net*. Obtenido de <https://www.billin.net/blog/cinco-claves-para-hacer-una-adecuada-seleccion-de-proveedores/>
- Rus Arias, E. (5 de Febrero de 2021). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*.
- SECRETARIA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN. (2021). *PLAN DE CREACIÓN DE OPORTUNIDADES*. Obtenido de GOBIERNO DEL ENCUESTRO: <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Plan-de-Creacio%CC%81n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf>
- Significados. (14 de Abril de 2022). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/ejecutar/>
- SEGURIDAD SOCIAL. (31 de 03 de 2011). *Lexis*. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_segu.pdf
- Torres , F. (29 de Noviembre de 2018). *Bindiva.com*. Obtenido de <https://bindiva.com/blog/clientes-reales-clientes-potenciales/#:~:text=Los%20clientes%20reales%3A%20Son%20aquellos,e1%20volumen%20de%20ventas%20actuales.>

- Torres, D. (22 de Junio de 2021). *blog.hubspot.es/*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/rentabilidad-empresa>
- Universidad CETYS. (23 de Diciembre de 2020). *cetys.mx/*. Obtenido de <https://www.cetys.mx/educon/que-es-la-administracion-financiera/>
- Uriarte, J. M. (9 de Marzo de 2020). *Caracteristicas.co*. Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/investigacion-documental/>
- Westreicher, G. (6 de Agosto de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>
- Westreicher, G. (19 de Mayo de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html>
- Westreiche, G. (7 de Agosto de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

6. ANEXOS

6.1 Cronograma tentativo (GANTT)

Tabla 23 *GANTT*

| Actividades | Sep 2021 | Oct 2021 | Nov 2021 | Dic 2021 | Ene 2022 | Feb 2022 | Mar 2022 | Abr 2022 | May 2022 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Etapa: Ante proyecto | | | | | | | | | |
| Elaboración del anteproyecto | 10/09/2021 | | | | | | | | |
| Inscripción en la unidad de titulación | 10/09/2021 | | | | | | | | |
| Corrección del anteproyecto | | | | | 27/01/2022 | | | | |
| Aprobación | | | | | | 4/02/2022 | | | |
| Etapa: Elaboración de tesis | | | | | | | | | |
| Generalidades, Capítulo I | | | | | | 4/02/2022 | | | |
| Capítulo II | | | | | | 5 al 28 | 1 al 31 | | |
| Capítulo III | | | | | | | 1 al 31 | | |
| Capítulo IV | | | | | | | 1 al 31 | | |
| Capítulo V | | | | | | | 1 al 31 | 1 al 30 | 1 al 30 |
| Conclusiones, Recomendaciones, bibliografía, anexos | | | | | | | | | 1 al 30 |
| Revisión | | | | | | | | | |
| Entrega | | | | | | | | | |

Elaborado por: Alexandra Puma

6.2 Presupuesto ejecutado

Tabla 24

Presupuesto

| PRESUPUESTO | | |
|--------------|--|-------------|
| N° | DESCRIPCIÓN | VALOR TOTAL |
| 1 | Laptop | 0 |
| 1 | Impresora | 0 |
| 1 | Celular | 0 |
| 1 | Resma de papel bond | 5 |
| | Internet | 30 |
| 3 | CD | 10 |
| 1 | Impresión de trabajo de titulación y empastado | 100 |
| | Otros | 50 |
| TOTAL | | 195 |

Elaborado por: Alexandra Puma

Registros de Asesoramiento

Imagen 11

Registro de Asesoramiento

TRABAJO DE TITULACIÓN REGISTRO DE ASESORAMIENTO

Tema del Trabajo de Titulación: Plan de Gestión de Calidad para establecer la Rentabilidad de Muebles Puma en el cantón Archidona

Estudiante: Alexandra Puma

Docente: Ing. Alexandra Arqueño

| Fecha | Tema Tratado | Firma Estudiante |
|------------|----------------------------|------------------|
| 5/05/2022 | Plan de Gestión de Calidad | Aup |
| 6/05/2022 | Plan de Gestión de Calidad | Aup |
| 9/05/2022 | Plan de Gestión de Calidad | Aup |
| 10/05/2022 | Plan de Gestión de Calidad | Aup |
| 13/05/2022 | Plan de Gestión de Calidad | Aup |
| 17/05/2022 | Plan de Gestión de Calidad | Aup |
| | | |
| | | |

Director/Par Académico

Imagen 12

Registro de Asesoramiento

**TRABAJO DE TITULACIÓN
REGISTRO DE ASESORAMIENTO**

Tema del Trabajo de Titulación: Plan de Gestión de Calidad para fortalecer la Sustentabilidad de Mueblería Puma en el Cantón Archidona.

Estudiante: Alexandra Puma

Docente: Eca Carmita Borja

| Fecha | Tema Tratado | Firma Estudiante |
|------------|----------------------------|------------------|
| 18/03/2022 | Plan de Gestión de Calidad | <i>[Firma]</i> |
| 23/03/2022 | Plan de Gestión de Calidad | <i>[Firma]</i> |
| 4/04/2022 | Plan de Gestión de Calidad | <i>[Firma]</i> |
| 10/04/2022 | Plan de Gestión de Calidad | <i>[Firma]</i> |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Director/Par Académico

Imagen 13

Registro de Asesoramiento

**TRABAJO DE TITULACIÓN
REGISTRO DE ASESORAMIENTO**

Tema del Trabajo de Titulación: Plan de Gestión de Calidad para fortalecer la Rentabilidad de Mueblería Puma en el cantón Archidona

Estudiante: Alexandra Puma

Docente: Jug. Alejandro Sánchez

| Fecha | Tema Tratado | Firma Estudiante |
|------------|----------------------------|------------------|
| 18/03/2022 | Plan de Gestión de Calidad | Auf |
| 21/03/2022 | Plan de Gestión de Calidad | Auf |
| 23/03/2022 | Plan de Gestión de Calidad | Auf |
| 24/03/2022 | Plan de Gestión de Calidad | Auf |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Director/Par Académico

6.3 Instrumentos de recopilación de datos

Entrevista

- ¿La microempresa cuenta con herramientas para planificar y gestionar?
- ¿Cree usted que es posible aplicar un Plan de gestión de calidad en la mueblería?
- ¿La microempresa ofrece un buen servicio al cliente?
- ¿Los clientes están satisfechos con los productos adquiridos en la mueblería?
- ¿Utiliza usted en su microempresa estrategias de ventas?
- ¿Usted lleva un registro de la fabricación de muebles?
- ¿Cuenta con liquidez la microempresa para comprar materiales?
- ¿La microempresa cuenta con proveedores fijos?
- ¿La microempresa cuenta con un manual del proceso de producción?
- ¿La mueblería tiene establecido tiempos para la producción de los diferentes diseños del producto?
- ¿Se realiza evaluación de calidad de los productos terminados?
- ¿La mueblería cuenta con un registro de ingresos y gastos?
- ¿La microempresa produce utilidades?

Encuestas

Imagen 14

Encuesta a Empleados



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

TEMA: Plan de Gestión de la Calidad para fortalecer la rentabilidad de Mueblería Puma, en el cantón Archidona, provincia de Napo, año 2022.

Objetivo: Conocer si es factible la aplicación de un plan de gestión de calidad.

Nota: Los datos obtenidos en la encuesta serán usados únicamente para fines educativos

DESARROLLO: Lea detenidamente la pregunta y seleccione la respuesta correcta.

1. ¿La microempresa cuenta con herramientas para planificar y gestionar?

Si

No

2. ¿Cree usted que es posible aplicar un Plan de gestión de calidad en la mueblería?

Si

No

3. ¿La mueblería tiene establecido tiempos para la producción de los diferentes diseños de muebles?

Si

No

4. ¿Se realiza evaluación de calidad de los productos terminados?

Si

No

Imagen 15

Encuesta a Clientes



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

TEMA: Plan de Gestión de la Calidad para fortalecer la rentabilidad de Mueblería Puma, en el cantón Archidona, provincia de Napo, año 2022.

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción que tienen los consumidores al obtener el producto de la Mueblería Puma.

Nota: Los datos obtenidos en la encuesta serán usados únicamente para fines educativos

DESARROLLO: Lea detenidamente la pregunta y seleccione la respuesta correcta.

1. ¿Desde cuándo usted ha adquirido productos de la mueblería?

- Menos de un mes
De 1 a 3 meses
De 3 a 6 Meses

2. ¿Como calificaría usted la satisfacción con los productos de mueblería Puma?

- Excelente
Buena
Mala

3. Usted cómo describiría los productos de la mueblería:

- Mala Calidad
De Calidad
Económicos

4. ¿Usted se siente satisfecho con los productos adquiridos de la mueblería?

- Si
No

5. Porque usted adquiere productos de mueblería Puma:

- Calidad
Económicos
Experiencia Única
Atractivos
Variedad En Productos

6. La atención que usted recibe al realizar su compra es:

Buena

Mala

Regular

7. ¿Está conforme con los precios de los muebles?

Si

No

6.4 OTROS ANEXOS

Imagen 16

Permiso de Funcionamiento de Bomberos

 **CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL
DEL CANTÓN ARCHIDONA**
DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN
RUC: 1580512330001


0003211

PERMISO DE FUNCIONAMIENTO

NOMBRE DEL LOCAL: MUEBLERIA PUMA RUC: 1801554377001
REPRESENTANTE LEGAL: PUMA FLORES ANDEL ENRIQUE
DIRECCIÓN: BARRIO BUENOS AIRES-AV. NAPO Y TRANSV 19
ACTIVIDAD: FABRICACION DE MUEBLES DE MADERA Y SUS PARTES, PARA EL HOGAR.

El Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Archidona, en atención a la solicitud presentada y mediante la inspección N° 3191 con fecha 27/03/2022 realizada por el inspector BRO. SHIGUANGO FREDY considerando que este establecimiento, cumple las Disposiciones y Normativas del Art. 35 de la LEY DE DEFENSA CONTRA INCENDIOS, concede el PERMISO DE FUNCIONAMIENTO válido por el año 2022

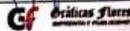
CADUCA: **31 DE DICIEMBRE DE 2022**
Archidona, 08/04/2022


COMANDANCIA

 
DPTO. PREVENCIÓN

Imagen 17

Pago de Patente

|  | | GAD MUNICIPAL ARCHIDONA ADMINISTRACION 2019 - 2023 | DEPARTAMENTO FINANCIERO | 98155 |
|--|---------------|--|------------------------------------|----------------------------------|
| | | | TÍTULO DIRECTO | |
| Contribuyente: PUMA FLORES ANGEL ENRIQUE | | | C.U./RUC: 881554377 | |
| Dirección: NAPO Y TRANSVERSAL 19 | | AÑO: 2022 REF: | | |
| POR CONCEPTO: PAGO DE PATENTE ANUAL DE COMERCIO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2022 RAZÓN SOCIAL: MUEBLERIA PUMA ACTIVIDAD ECONOMICA: MUEBLERIA | | | | |
| EMISIÓN | CÓDIGO | DENOMINACIÓN | | V./ COBRAR |
| 23/03/22 | 1.1.07.04 | PATENTES COMERCIALES, INDUSTRIALES Y DE | | 10.50 |
| | 1.3.01.99.027 | POR TODO SERVICIO QUE GENERE LA EMISIÓN DE UN | | 2.00 |
|  | | | | TOTAL COBRADO \$ 12.50 |
|  RENTAS | |  RECAUDACIÓN | | |
|  | |  Puma Flores 2886 226 0999335474 | | |

Escaneado con CamScanner

Imagen 18

SRI



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**



NÚMERO RUC: 1801554377001
APELLIDOS Y NOMBRES: PUMA FLORES ANGEL ENRIQUE

NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
CLASIFICACIÓN ARTESANAL: 069047

OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: NO
NÚMERO: SIN

FEC. NACIMIENTO: 22/05/1958
FEC. INSCRIPCIÓN: 16/01/2011
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 16/01/2011
FEC. ACTUALIZACIÓN: 26/10/2018
FEC. FINICIO ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL:
 FABRICACIÓN DE MUEBLES DE MADERA Y SUS PARTES PARA EL HOGAR.

DOMICILIO TRIBUTARIO:
 Provincia: NAPO Canton: ARCHIDONA Parroquia: ARCHIDONA Calle: TRANSVERSAL 19 Numero: 5-N Intersección: AV. NAPO Referencia: FRENTE AL HOTEL MOLINA Telefono: 062889386 Email: anriengels_puma@hotmail.com Celular: 0980059484

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

* DECLARACIÓN SEMESTRAL IVA

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad. Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información. Derechos procedimentales: para mayor información consulte en www.sri.gob.ec. Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad. Convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RIS) y sus obligaciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual. Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfere bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.

| # DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS | | | |
|-----------------------------------|---------------|----------|---|
| # DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS | | ABERTOS | |
| JURISDICCIÓN | 1 ZONA B NAPO | CERRADOS | 2 |



Código: RIMRUC2020002458999
 Fecha: 27/08/2020 10:40:10 AM

Pag. 1 de 2

Imagen 19

SRI



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**



NÚMERO RUC: 1601554377301
APELLIDOS Y NOMBRES: PUMA FLORES ANGEL ENRIQUE

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

| | | | | | |
|---------------------|----------------|--------------|------------------|-------------------|------------|
| Nº ESTABLECIMIENTO: | 002 | Estado: | ABIERTO - MATRIZ | FEC. INICIO ACT.: | 15/11/2001 |
| NOMBRE COMERCIAL: | MUEBLERIA PUMA | FEC. CIERRE: | | FEC. RENOV.: | |

ACTIVIDAD ECONÓMICA:
 FABRICACIÓN DE MUEBLES DE MADERA Y SUS PARTES: PARA EL HOGAR.
 FABRICACIÓN DE MUEBLES DE METAL Y SUS PARTES: PARA EL HOGAR.
 FABRICACIÓN DE OTROS ARTICULOS DE MADERA
 SERVICIOS DE APOYO A LA FABRICACIÓN, REPARACIÓN Y ACABADO (TAPIZADO DE SILLAS Y SILLONES, LACADO, PINTADO, BARNIZADO CON MUNEQUILLA, ETCÉTERA) DE MUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
 Provincia: NAPO Canton: ARCHIDONA Parroquia: ARCHIDONA Barrio: BUENOS AIRES Calle: TRANSVERSAL 19 Numero: S/N Intersección: Av. NAPO Referencia: FRENTE AL HOTEL MOLINA Telefono Domicilio: 062899386 Celular: 098060484 Email: enriangelto_puma@hotmail.com Email principal: enriangelto_puma@hotmail.com

| | | | | | |
|---------------------|----------------|--------------|---------------------------|-------------------|------------|
| Nº ESTABLECIMIENTO: | 001 | Estado: | CERRADO - LOCAL COMERCIAL | FEC. INICIO ACT.: | 16/07/2001 |
| NOMBRE COMERCIAL: | MUEBLERIA PUMA | FEC. CIERRE: | 11/12/2017 | FEC. RENOV.: | 17/02/2017 |

ACTIVIDAD ECONÓMICA:
 FABRICACIÓN DE MUEBLES DE MADERA PARA EL HOGAR
 FABRICACIÓN DE MUEBLES DE METAL PARA EL HOGAR

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
 Provincia: TUNGURAHUA Canton: MOCHA Parroquia: MOCHA Ciudadela: OLALLA Calle: JUAN RENDON Numero: S/N Intersección: CARLO PONCE Referencia: A DOS CUADRAS DEL ESTADIO DE MOCHA, CASA DE DOS PISOS, COLOR VERDE Telefono Trabajo: 032779386 Telefono Trabajo: 032779128 Celular: 0982059484 Email: enriangelto_puma@hotmail.com Email principal: enriangelto_puma@hotmail.com

| | | | | | |
|---------------------|----------------|--------------|---------------------------|-------------------|------------|
| Nº ESTABLECIMIENTO: | 003 | Estado: | CERRADO - LOCAL COMERCIAL | FEC. INICIO ACT.: | 05/05/2018 |
| NOMBRE COMERCIAL: | MUEBLERIA PUMA | FEC. CIERRE: | 25/10/2018 | FEC. RENOV.: | |

ACTIVIDAD ECONÓMICA:
 C31000101 FABRICACIÓN DE MUEBLES DE MADERA Y SUS PARTES: PARA EL HOGAR.
 C31000201 FABRICACIÓN DE MUEBLES DE METAL Y SUS PARTES: PARA EL HOGAR.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
 Provincia: TUNGURAHUA Canton: TISALEO Parroquia: QUINCHICOTO Calle: 13 DE ABRIL Numero: S/N Intersección: LEONCIO Referencia: FRENTE CANCHA QUINCHICOTO Piso: 0 Celular: 0980050484 Email Personal: enriangelto_puma@hotmail.com Email principal: enriangelto_puma@hotmail.com



Código: RIMRUC2020092458009
 Fecha: 27/08/2020 10:40:10 AM

Imagen 20

Carta de Aceptación



CARTA DE ACEPTACIÓN DE MUEBLERIA PUMA

Archidona 13 de Septiembre del 2021

Estimada Alexandra Puma :

Por medio de la presente me es muy grato informarle que su solicitud para realizar su tesis, ha sido **ACEPTADA** y pueda desarrollar su **PLAN DE CALIDAD DE LA MUEBLERIA PUMA** , toda la información que necesite para su proceso sera proporcionada .

Saludos cordiales


Atentamente
Enrique Puma

A circular stamp with the text 'MUEBLERIA PUMA' around the top edge, 'ARCHIDONA' in the center, and 'EQUADOR' at the bottom. The stamp is slightly faded and partially overlaps the signature.

Mueblería Puma

Imagen 21

Área de Exhibición del Producto



Imagen 22

Área Administrativa



Imagen 23

Área de Procesamiento de la Madera



Imagen 24

Área de Elaboración de Partes



Imagen 25

Área de Construcción del Mueble



Imagen 26

Área de Lacada



Porcentaje en urkund



Document Information

Analyzed document Tesis Alexandra Puma plan de gestion de calidad.docx (D141959649)
Submitted 7/11/2022 9:28:00 PM
Submitted by
Submitter email mpuma@mailes.ueb.edu.ec
Similarity 4%
Analysis address amarguello.ueb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

Entire Document

Hit and source - focused comparison, Side by Side

- Submitted text
As student entered the text in the submitted document.
- Matching text
As the text appears in the source.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "P. Marguello".

6.4 FIRMAS



PUMA MIRIAN
Estudiante



ARGUELLO ALEXANDRA
Director Propuesto