



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES
CARRERA DE COMERCIO Y FINANZAS INTERNACIONALES**

TEMA:

**Plan de mejora continua para procesos administrativos en la
empresa Pinturas Automotrices Renner Dupont**

AUTORA:

Jaramillo Neria, Lorena Noemí

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Ingeniera en Comercio y Finanzas Internacionales**

TUTOR:

Econ. Hidalgo Proaño José Luis

Guayaquil, Ecuador

A los 8 días del mes de marzo del año 2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE COMERCIO Y FINANZAS INTERNACIONALES**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Jaramillo Neira Lorena Noemí**, como requerimiento para la obtención del título de Ingeniera en Comercio y Finanzas Internacionales.

TUTOR:

Econ. Hidalgo Proaño José Luis

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. Knezevich Pilay, Teresa Susana, PhD.

Guayaquil, a los 8 días del mes de marzo del año 2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE COMERCIO Y FINANZAS INTERNACIONALES**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Jaramillo Neira, Lorena Noemi

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Plan de mejora continua para procesos administrativos en la empresa Pinturas Automotrices Renner Dupont** previo a la obtención del título de Ingeniera en Comercio y Finanzas Internacionales, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 8 días del mes de marzo del año 2021

LA AUTORA:

Jaramillo Neira, Lorena Noemí



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE COMERCIO Y FINANZAS INTERNACIONALES**

AUTORIZACIÓN

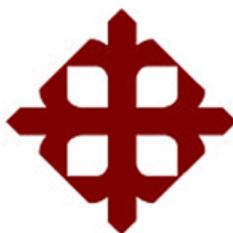
Yo, Jaramillo Neira, Lorena Noemi

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Plan de mejora continua para procesos administrativos en la empresa Pinturas Automotrices Renner Dupont**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 8 días del mes de marzo del año 2021

LA AUTORA:

Jaramillo Neira, Lorena Noemí



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE COMERCIO Y FINANZAS INTERNACIONALES**

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Plan de mejora continua para procesos administrativos en la empresa Pinturas Automotrices Renner Dupont**, presentado por la estudiante **Jaramillo Neira, Lorena Noemí**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (0%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.



Document Information

Analyzed document	Archivo corregido.docx (D96726792)
Submitted	2/27/2021 5:02:00 PM
Submitted by	
Submitter email	lorena.jaramillo02@cu.ucsg.edu.ec
Similarity	0%
Analysis address	jose.hidalgo01.ucsg@analysis.orkund.com

**Econ. Hidalgo Proaño José Luis
TUTOR**

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida, salud y ganas de siempre seguir adelante y no rendirme. A mi madre Lorena Neira y mi padre Rodolfo Jaramillo por siempre apoyarme y guiarme en cada paso que doy. A mis abuelos, familia y amigos que siempre me han sostenido y me han ayudado a culminar esta maravillosa etapa.

A la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, a mi querida facultad y todos los maestros que me han formado a lo largo de estos años y han plasmado en mí todos sus conocimientos. A mi tutor el Econ. José Luis Hidalgo Proaño por su paciencia y ganas de guiarme en este proyecto de titulación.

Jaramillo Neira, Lorena Noemí

DEDICATORIA

A mis padres Lorena y Rodolfo por su trabajo y esfuerzo constante son mi vida, mi pilar y mi ejemplo a seguir, sin ellos este logro no hubiera sido posible; A mi ángel Tommy, quien estuvo acompañándome varios años en este camino y que ahora me acompaña desde el cielo. Los amo infinitamente.

Jaramillo Neira, Lorena Noemí



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE COMERCIO Y FINANZAS INTERNACIONALES**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Econ. Hidalgo Proaño José Luis
TUTOR

Ing. Knezevich Pilay, Teresa Susana, PhD.
DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

Lcdo. Layana Ruiz, Javier Francisco.
COORDINADOR DEL ÁREA

Ing. Rodríguez Bustos, Johanna Andrea
OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE COMERCIO Y FINANZAS INTERNACIONALES**

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Lorena Noemí Jaramillo Neira	10

**Econ. Hidalgo Proaño José Luis
TUTOR**

Índice General

Introducción	2
Capítulo I: Generalidades de la Investigación	4
Antecedentes.....	4
Planteamiento del Problema	6
Justificación.....	7
Sistematización del Problema.....	7
Pregunta General:	7
Preguntas Específicas	8
Objetivo de la Investigación.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos	8
Delimitación	8
Limitaciones	9
Capítulo II: Fundamentación Teórica	10
Inicios de la Calidad	10
Gurús de la calidad y conceptos	10
Marco Conceptual	12
Calidad.....	12
Administración.....	12
Mejora continua	12
Ventaja competitiva	12
Calidad del servicio	13
Lean operation	13
Proceso Administrativo.....	13

Gestión Administrativa.....	13
Gestión por procesos.....	14
Administración de calidad total	14
Marco Legal.....	14
Norma ISO 9001:2015.....	14
Plan Nacional de Desarrollo	15
Ley Orgánica de Defensoría del Consumidor.....	17
Marco Metodológico	18
Enfoque.....	18
Diseño de la Investigación.....	19
Alcance de la Investigación	19
Método.....	19
Fuentes de Información	20
Capítulo III: La Empresa.....	21
Información relevante.....	21
Misión.....	21
Visión	21
Valores corporativos.....	22
Concepto corporativo	22
Historia de la empresa	23
Estructura de le empresa.....	24
Análisis FODA	24
Fortalezas	24
Oportunidades.....	24
Debilidades	25

Amenazas.....	25
Análisis PESTAL	25
Entorno Político.....	25
Entorno Económico	26
Entorno Social.....	27
Entorno Tecnológico.....	28
Entorno Ambiental.....	29
Entorno Legal	30
Entrevista.....	31
Resultados de la Investigación	38
Capítulo IV: Propuesta.....	40
Título de la propuesta	40
Objetivos de la propuesta	40
Objetivo General.....	40
Objetivos específicos.....	40
Justificación de la propuesta.....	41
Desarrollo de la propuesta.....	41
Metodología a usar en la propuesta.....	43
Manual de procesos	44
Manual de Política de créditos y cobranzas	60
Recomendaciones.....	66
Referencias.....	67

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Descripción de los valores de la empresa</i>	22
Tabla 2. <i>Tasa de desempleo</i>	26
Tabla 3. <i>Productos más vendidos relacionados con pintura</i>	27
Tabla 4. <i>Entrevistado #1</i>	32
Tabla 5. <i>Entrevistado #2</i>	34
Tabla 6. <i>Entrevistado #3</i>	36
Tabla 7. <i>Manual de procesos del área administrativa de Pinturas Automotrices Renner Dupont</i>	44
Tabla 8. <i>Manual de Funciones para Pinturas Automotrices Renner Dupont</i>	51
Tabla 9. <i>Manual de Funciones. Jefa Administrativa</i>	52
Tabla 10. <i>Manual de Funciones. Asistente Administrativo</i>	54
Tabla 11. <i>Manual de Funciones. Jefe de ventas</i>	56
Tabla 12. <i>Manual de Funciones. Vendedor</i>	58
Tabla 13. <i>Manual de Política de créditos y cobranzas</i>	60
Tabla 14. <i>Solicitud de crédito</i>	63
Tabla 15. <i>Comprobante de cobro</i>	64

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Estructura de la empresa Pinturas Automotrices Renner Dupont.....	24
<i>Figura 2.</i> Proceso para Facturación y recepción de retenciones a clientes.....	45
<i>Figura 3.</i> Proceso para recepción de facturas y entrega de retenciones a proveedores. ..	47
<i>Figura 4.</i> Proceso para pago de facturas a proveedores.....	49
<i>Figura 5.</i> Organigrama Funcional de la empresa.....	51

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo la implementación de un plan de mejora continua para el área administrativa de la empresa Pinturas Automotrices Renner Dupont, esto mediante el diseño de un manual de procesos que permitirá reducir las falencias que causa el desorden y la falta de procedimientos.

La metodología utilizada en el proyecto es cualitativa y descriptiva, se aplicaron entrevistas que se realizaron a el gerente general, jefe de ventas y a la exjefa administrativa. Los resultados de las entrevistas concluyeron que para la empresa es de suma importancia que se establezcan procedimientos para los procesos que realizan dentro de la empresa, ya que la inexistencia de pasos y normas crean falencias y problemas no solo para el área administrativa sino en general. Para la propuesta de mejora de calidad se utiliza la metodología de administración de la calidad total, ya que esta metodología se basa en los procesos que se realizan dentro de la empresa. Es así como se propone la implementación de un plan de mejora continua que se basa en el diseño de manuales que permitirán detallar los procedimientos a seguir.

Palabras clave: procedimientos, manual, calidad, administración, normas.

Abstract

The main objective of this research is to elaborate a business plan that will contribute with the improvement of the administrative processes of Pinturas Automotrices Renner Dupont. To achieve the main objective the plan is to design a manual of processes that will help to reduce the issues caused by the lack of administrative procedures.

The methodology used in this research is qualitative descriptive, interviews were applied in this project, interviews were conducted to the general manager, sales manager and administrative manager. The interviews concluded that for the company is important to include procedures to administrative processes carried out, since the non-existence of steps and rules creates failures and problems not only for the administrative area but in all the organization. For the quality improvement proposal, the methodology used was the Total Quality Management, due to this methodology is based on the processes of the companies. This is how the implementation of a continuous improvement plan is proposed based in the design of handbooks that allow detailing the procedures to be followed.

Keywords: procedures, manual, quality, administration, rules.

Introducción

A causa de la globalización del mercado y los continuos cambios que existen dentro del mismo, las organizaciones se ven en la necesidad de adaptarse y ser siempre más eficientes y productivas. Son varios factores que las empresas deben considerar para lograr ser totalmente competentes y estén listas para enfrentar los desafíos que se presenten, están los factores externos como los proveedores, la competencia, preferencias del consumidor, las leyes del país y el avance de la tecnología.

Por otro lado, existen factores internos que están directamente relacionados con la empresa como son los recursos humanos, los procesos y procedimientos dentro de la misma, la estructura y la cultura organizacional. Las organizaciones se ven en la necesidad de innovar y crear estrategias para ser más eficientes y así aumentar la calidad de sus productos y servicios, de esta manera pueden tener un crecimiento en el mercado en el que se desenvuelven.

Pinturas Automotrices Renner Dupont es una empresa que se desenvuelve en un mercado altamente cambiante, como es el de las pinturas, es por esto que es de suma importancia que la misma se adapte a estos cambios, desarrolle estrategias y diseñe planes de mejora continua para todos los procesos que se realicen dentro de la organización. El presente proyecto de investigación tiene como principal objetivo la implementación de un plan de mejora de calidad para el área administrativa de la empresa antes mencionada, esto a través de manuales de procesos que permita llevar a cabo las actividades de la empresa adecuadamente. La investigación tiene como fin principal detectar las falencias y problemáticas que existen dentro de los procesos que existen en el área administrativa, desarrollar un manual de calidad que ayude a reducir errores y confusiones e implementar dicho manual. Con relación a lo expuesto, este documento estará compuesto por los siguientes capítulos:

En el capítulo I se detallan las generalidades de la investigación, se describe de manera clara y concisa los antecedentes, estos son un resumen de la problemática de la situación hasta la actualidad. Se describe la justificación de la investigación, el problema de investigación, el objetivo general y objetivos específicos.

En el capítulo II se fundamenta teóricamente el proyecto de investigación, se realiza un detalle de todos los conceptos necesarios de comprender dentro del proyecto. A demás, e fundamenta legalmente la investigación, se detallan todos los artículos y normas en las que se basa el proyecto y por último se describe el marco metodológico que es en el cual se presenta el diseño, alcance, fuentes y técnicas que se utilizan en la investigación.

En el capítulo III se detalla la situación de la empresa, se redacta la historia, la misión, la visión, concepto empresarial, valores, etc. Se realiza el análisis FODA de la empresa, el análisis PESTAL y por último se detallan las entrevistas y sus conclusiones.

En el capítulo IV se describe la propuesta de la mejora de calidad, la justificación de la misma, los objetivos y fundamentación metodológica. Luego se realiza el manual de procesos administrativos, manual de función y responsabilidad de los trabajadores y por último la política de créditos y cobranzas.

Para finalizar, se redactan las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada.

Capítulo I: Generalidades de la Investigación

Antecedentes

Los conceptos de gestión de calidad nacen en los años 40-50 en el país asiático, Japón, de ahí se va migrando hacia el occidente y ya para los años 80 el movimiento de calidad se expande alrededor del mundo y las empresas empiezan a hacer conciencia de sus procesos e incluyen la gestión de calidad en los mismos. La gestión de calidad va directamente ligada con la globalización, ya que, al haber empresas situadas en varias partes del mundo, es necesario que vayan de la mano con un proceso de calidad y estándares, debido a que esto permite que se vuelvan competitivas, en cualquier mercado en el que se desarrollen. Las organizaciones que poseen sistemas de calidad se ven expuestas a varias dificultades al desarrollar conceptos de sus organizaciones, modelos de procesos, estructuras organizacionales, métodos, etc. Y esto se vuelve aún más complicado cuando se trata de empresas globales con subsidiarias en algunos países del mundo. En la actualidad la gestión de calidad pasó de ser un requisito para la competencia de las empresas a ser un pilar fundamental para todas las organizaciones, las empresas necesitan gestionar de manera efectiva cada uno de los procesos en los que se ve envuelta. (Camisón, Cruz, & Gonzales, 2006)

La gestión de calidad es de suma importancia y relevancia para cualquier tipo de empresa, ya que les ayuda a ahorrar o reducir costos, satisfaciendo al cliente. Pero, se puede evidenciar dos variables que afectan a la gestión de calidad en las empresas, tales como, la cultura y factores estructurales organizacionales. La cultura organizacional podría definirse como una serie de normas, valores y creencias que la empresa comparte a los miembros de su organización, esta variable relacionada directamente con la gestión de calidad puede ser considerada como potenciadora de la calidad en las empresas ya que normaliza y estandariza los procesos que se llevan a cabo en las mismas. (Giménez Espín, Jiménez Jiménez, & Martínez Costa, 2014)

Pinturas Renner Dupont es una empresa que inició a mediados del año 1996, su fundador, el señor Rodolfo Jaramillo, empresario visionario, apostó por el mercado de la pintura abriendo un local en las calles Samuel Cisneros y Suecia, en el Cantón Durán,

Provincia del Guayas, con una pequeña cantidad de inventario para ser comercializados a nivel local, creciendo de a poco y ganando la confianza y credibilidad de los clientes, hasta convertirse en la actualidad, en uno de los locales más concurridos por los consumidores.

Pinturas Renner Dupont está dedicada a la venta y distribución de pinturas, productos necesarios para la utilización de las pinturas y otros implementos de la misma línea a nivel nacional. Se trata de una pequeña empresa que pertenece al sector terciario del país. Está directamente relacionada a este sector ya que se encarga de la comercialización y distribución de artículos fabricados por el sector primario y secundario, es el último eslabón en la cadena de producción y distribución de un producto, las empresas que se encuentran en este sector son consideradas como primordiales para la economía. Esta pequeña empresa se encuentra en la industria de la compra y venta de materiales para construcción y pintura.

Planteamiento del Problema

Actualmente el sector de la industria de pinturas en Ecuador ha tenido un crecimiento considerable, existen más fábricas, empresas importadoras, distribuidoras, etc. Esto ha conllevado a que las empresas se vean en la necesidad de ser más eficientes y mejorar todos sus procesos tanto administrativos como operativos y de producción, así como también se han visto obligadas a establecer lineamientos que diferencien su marca.

En los últimos años, todos los mercados e industrias tienen la necesidad de hacer sus procesos más eficaces y óptimos para sus clientes, proveedores, distribuidores y externos. Esto se lo ve reflejado en manuales de calidad donde se detallan todos los procesos que deben seguir las empresas para realizar cualquier tipo de actividad dentro de la misma. Esto no solo se evidencia en grandes empresas sino en también en microempresas, ya que son un pilar fundamental en la economía globalmente.

Para algunas empresas es mucho más difícil adaptarse a los cambios que para otras y, esto se debe a distintos factores tales como: decisiones de gerencia, el mercado en el que se desenvuelve, el tamaño de la empresa, la naturaleza de la empresa. Pinturas Automotrices Renner Dupont es una microempresa que carece de procesos tanto operativos como administrativos y es de suma importancia que se detecten estas falencias y se pueda corregirlas a tiempo, ya que al carecer de orden podrían suscitarse contratiempos.

La optimización de procesos busca mejorar la calidad de servicio y producto que la empresa puede brindar a sus clientes, la misma involucra una serie de pasos y requisitos que puede resultar al principio tedioso, pero a largo plazo no solo mejora la manera en que la empresa funciona, sino que también capta más la atención de potenciales clientes y fideliza aún más a los que la empresa posee.

Es por esto que esta investigación plantea reconocer las falencias que presenta Pinturas Automotrices Renner Dupont en sus procesos, especialmente administrativos tales como: cobros, pagos, atención al cliente, entre otros. De la misma manera, plantea creación de un plan de mejora de calidad para así poder dirigir a la empresa correctamente.

Justificación

Es de suma importancia que las organizaciones posean un sistema que les ayude a la mejora continua, así estas pueden no solo reducir costos, sino que también satisfacer al cliente, tener mejores relaciones con proveedores, externos, entre otros. La empresa Pinturas Automotrices Renner Dupont, teniendo ya más de 20 años en el mercado de pinturas, no cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permita tener en orden todos sus procesos, los mismos son realizados de manera empírica y sin planificación alguna.

El presente estudio busca crear un plan de mejora de calidad que le permita a la empresa resolver problemas que se originan debido a falencias en la organización y planificación de sus procesos, la sistematización de operaciones ayudará a que esta organización sea mucho más eficiente. Se busca, así mismo, diseñar un manual de calidad para lograr la implementación del sistema de calidad ISO 9001, ya que una empresa que cuenta con una gestión de calidad adecuada podrá reducir errores que se puedan llegar a cometer debido a la improvisación en procesos tanto productivos como operacionales, de la misma manera este manual permitirá que todas las operaciones que se realicen estén planificadas, ordenadas y bien aplicadas.

En concordancia con las líneas de investigación que establece la carrera de Comercio y Finanzas Internacionales, se ha podido determinar que este proyecto de investigación integrador se encuentra bajo la línea de investigación número cuatro: Análisis del macroentorno y microentorno socioeconómico.

Sistematización del Problema

Pregunta General:

¿Cuán factible es implementar un plan de mejora de calidad para los procesos administrativos de la empresa?

Preguntas Específicas

- ¿Cómo se fundamenta teóricamente la investigación?
- ¿Cuál es la estructura actual de la empresa?
- ¿Cuál es la metodología por utilizar?
- ¿Cómo se estructuraría el manual de calidad?

Objetivo de la Investigación

Objetivo General

Diseñar un plan de mejora continua para los procesos administrativos de la empresa Pinturas Automotrices Renner Dupont del cantón Duran, provincia del Guayas.

Objetivos Específicos

- Demostrar la fundamentación teórica de la investigación.
- Describir la estructura de la empresa
- Identificar la metodología que se utilizará
- Crear un manual para los procesos administrativos

Delimitación

El presente proyecto de investigación se llevará a cabo en la empresa “Pinturas Automotrices Renner Dupont” cuya dirección física es Avenida Samuel Cisneros y Suecia, de la provincia del Guayas, cantón Durán, primavera 1. Para este proyecto se tomará en cuenta datos desde 2015 hasta 2020. Este proyecto final de investigación está dirigido a la creación e implementación de un plan de mejora de procesos administrativos para la empresa antes mencionada.

Limitaciones

- Confidencialidad de datos proporcionados por parte de la empresa.
- Falta de información en la WEB de proveedores y clientes.
- Este proyecto se enfocará únicamente en el área administrativa.
- Accesibilidad limitada a estadísticas y datos.

Capítulo II: Fundamentación Teórica

En este capítulo se plantearán conceptos que darán base al proyecto de investigación tales como: calidad, mejora de calidad, mejora continua, entre otros. Se establecerá el marco conceptual, legal y metodológico que facilitará la comprensión a fondo del tema.

Inicios de la Calidad

El ser humano desde tiempos antiguos se ha preocupado por la calidad, aunque como tal en las primeras civilizaciones no se le llamaba “Gestión de calidad”. En los años 50 AC, los albañiles eran condenados a muerte si alguna casa se derrumbaba al estar mal hecha, cortaban las manos de aquellos quienes vendían productos defectuosos o mal hechos. Incluso en el antiguo Egipto ya había “inspectores de calidad” quienes revisaban el trabajo de sus obreros al hacer las famosas pirámides, ellos eran encargados de inspeccionar las piedras y el tamaño de estas, en la época medieval los pequeños artesanos receptaban quejas de sus clientes y a partir de estos mejoraban sus productos. Y así continúa este proceso, que sin saberlo ya era una gestión de calidad de una manera muy rústica.

Por el siglo XVIII, la gestión de calidad iba tomando forma, se diseñaban máquinas y las empresas brindaban cursos a sus empleados para así reducir los errores dentro del proceso productivo. En los años 70 las empresas no solo enfocaban la calidad en sus procesos de producción, sino que también estaban enfocándose en otras áreas de la empresa tales como: finanzas, ventas, administración, recursos humanos, administración, etc. (Miranda González, Chamorro Mera, & Rubio Lacoba, 2007)

Gurús de la calidad y conceptos

Existen varios conceptos de calidad según un número variado de autores, los denominados gurús de la calidad, entre los más destacados se puede encontrar a:

Joseph Juran, William Deming, Philip Crosby, Armand Feigenbaum, William Ouchi y Kaoru Ishikawa, estos autores tienen diferentes conceptos de lo que es calidad. Según Juran (1981) la calidad es satisfacer las necesidades del cliente, teniendo en cuenta el uso del producto o servicio. Juran en este caso plantea que la calidad está directamente ligada con la satisfacción del cliente y que el producto, sus características o deficiencias se complementan con dicha satisfacción.

Por otro lado, tenemos el concepto de William Deming, el concepto de calidad según Deming (1988) es una serie de “cuestionamientos hacia una mejora continua”, Deming tenía la teoría de que la calidad tenía que ver con mejorar constantemente, ya sea en procesos, métodos, pasos, etc. Tenemos también a Philip Crosby que tenía el concepto de que la calidad es gratuita, según Crosby (1996) La calidad es la ejecución de las normas y requisitos precisos para él satisfacer las normas y requerimientos que tienen los clientes del producto logra que el mismo llegue a tener cero defectos.

En cambio, Armand Feigenbaum (1986) define la calidad como “el resultado total de todas las características del producto, por las cuales se llegará a satisfacer al cliente”, este gurú creía que todos los procesos por los que pasaba el producto hasta llegar al cliente, tanto, producción, mercadeo, ingeniería, etc. Eran de calidad cuando satisfacían al cliente completamente.

Otro autor importante por destacar es William Ouchi (1985) quien definía la calidad como “Hacer las cosas bien desde la primera vez”, Ouchi creó la famosa Teoría Z que básicamente consiste en integrar a los trabajadores en cada proceso de la empresa, con el fin de volverlos participativos y así volver a la empresa más productiva. Y por último tenemos a Kaoru Ishikawa, quien trató de romper la dinámica occidental en la que los trabajadores eran tratados exclusivamente como empleados y no tenían importancia para las empresas, Según Ishikawa (1988) la calidad se trata de “Diseñar, Desarrollar, Producir, y Mantener un producto o servicio de calidad y siendo este el menos costo y útil, y que, al mismo tiempo satisfaga al consumidor”. (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009)

Marco Conceptual

Calidad

El concepto de calidad al pasar de los años ha ido evolucionando significativamente, al principio la calidad era un proceso que tomaba en cuenta ciertas partes de la creación de un producto o servicio, ahora la calidad se la encuentra en cada parte o proceso de una empresa u institución. (Menéndez Lahura, 2017)

Según La Organización Internacional de Normalización (2015) la calidad es el nivel en el que las características de un producto o servicio cumple con los requisitos.

Según la Real Academia española la calidad es un conjunto de cualidades que otorgan valor a algo. (Real Academia Española, 2014)

Administración

La administración es una serie de actividades en las que se planea, organiza, ejecuta y controlan, los procesos, la toma de decisiones, entre otros. Esto con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales optimizando recursos. (Coppiano Rodríguez, 2015)

Mejora continua

Según las normas ISO 9000:2001, La mejora continua son una serie de acciones repetitivas que se utilizan para incrementar la satisfacción del cliente y a su vez cumplir los requisitos del mismo. Estos requisitos son las expectativas o necesidades que establecen los consumidores explícita o implícitamente. (García P, Quispe A, & Ráez G, 2003)

Ventaja competitiva

La ventaja competitiva incrementa principalmente en relación al valor que las organizaciones son capaces de generar. (Porter, 1985) Es decir que una empresa tiene ventaja competitiva cuando llega a ser la mejor de su industria o sector, ya sea por un

producto innovador, de alta calidad o por ofrecer servicios superiores a las demás empresas.

Calidad del servicio

La calidad del servicio posee consecuencias significativas en el nivel de satisfacción que tiene el cliente, esta directamente relacionado con el propósito de compra del consumidor e influye mucho en la lealtad de este. Esto quiere decir que es una variable que determina la relación que llevan las empresas con sus consumidores. (Sanchez & Sanchez, 2016)

Lean operation

Es un medio para dirigir una organización al enfocarse en proporcionar una mayor satisfacción del cliente al usar la menor cantidad de recursos posible. (Bizfluent, 2017)

Proceso Administrativo

Según Hernández Mendoza & Hernández Mendoza, (2019) Los procesos administrativos se definen como una serie de pasos o fases por las que se efectúan la administración.

Este proceso está compuesto por dos fases, la primera es la mecánica que, en la administración, se conoce como la parte teórica, esta indica lo que debe o no hacer la empresa en el futuro, esta fase está dividida también en tres etapas que son la Previsión, Planificación y Organización. La siguiente fase es la dinámica, en esta fase se detalla cómo llevar la parte social de la empresa, esta fase se divide en tres etapas las cuales son: Control, Dirección e Integración. (Ramírez Casco, Ramírez Garrido, & Calderón Morán, 2017)

Gestión Administrativa

Morán (2012) indica que la gestión administrativa es un proceso por el cual se diseña y mantiene un entorno en el que individuos trabajando en grupos pueden cumplir de manera eficiente sus objetivos específicos.

Gestión por procesos

La Gestión por procesos asegura que todos los procedimientos que existen dentro de una empresa u organización deben realizarse de manera ordenada y coordinada, para así mejorar la eficiencia y aumentar el nivel de satisfacción de todas las personas que intervienen. (Escudero C, 2013)

La Norma ISO 9000 (2015) indica que la gestión por procesos está basada en seguir las pautas de los sistemas como un agregado de procesos que van relacionados mediante enlaces de causa y efecto.

Administración de calidad total

La administración de calidad total o TQM por sus siglas en inglés, Total Quality Management, se basa principalmente en el mercado y los consumidores y sus necesidades, además distingue como una oportunidad para la empresa el impacto estratégico que tiene la calidad. (Braidot, Formento, & Nicolini, 2003)

Marco Legal

Norma ISO 9001:2015

La Organización Internacional de Normalización, más conocida por sus siglas en inglés ISO (International standard organization), es una organización internacional no gubernamental independiente que, desarrolla y comparte estándares reconocidos a nivel mundial para mejorar el mercado, innovarlo y solucionar problemáticas internacionales. La norma ISO regula procesos tanto de fabricación, comercio y comunicación en todas las áreas de la empresa, de esta forma genera y asegura calidad y seguridad. (Espinoza, 2015)

La norma de Gestión de Calidad ISO 2001:2015 detalla todos los requisitos que una empresa debe cumplir para estar alineada a dicha norma. Esta norma es aplicable a cualquier organización, sin distinguir el sector en el que se desenvuelva la empresa, su actividad comercial, su tipo o tamaño.

Según López Lemos (2015) esta extensión de la norma se ha dado debido a cinco elementos fundamentales integrados por ISO en el año 2000:

- Requisitos generales y de la documentación.
- Requisitos para la dirección de la organización.
- Gestión de los recursos.
- Gestión de la producción apoyada en la gestión por procesos.
- El análisis, la medición y mejora del sistema de gestión.

Cada una de las normas de calidad que existen están creadas y direccionadas para satisfacer a los siete principios de la gestión de calidad, estos principios son utilizados por la gerencia de la empresa para mejorar su desempeño, aumentar el nivel de satisfacción de los consumidores e incrementar su nivel de confianza en la organización. La gestión de calidad es un sistema que agrupa varios elementos que se relacionan para así disponer los requerimientos que dirigen y controlan una empresa en lo que a calidad se refiere. (MACÍAS MARÍN & VALENCIA GONZÁLEZ, 2014)

Estos siete principios de calidad son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso y competencia del personal
- Enfoque basado en procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en evidencia
- Gestión de las relaciones.

Plan Nacional de Desarrollo

El Art. 280 del Consejo Nacional de planificación (2017) señala que El Plan Nacional de Desarrollo es una herramienta al que deben sujetarse todas las políticas, proyectos públicos y programas; la ejecución y programación del presupuesto del Estado. Este plan asigna recursos del estado, organiza todas las competencias que existen entre el

Estado Ecuatoriano y los gobiernos autónomos descentralizados. Acatar este plan es obligatorio para el sector público del país.

La Secretaría Técnica Planifica Ecuador (2017) indica que el plan Nacional de Desarrollo conlleva asegurar la entrada progresiva de los derechos a todas las personas, esto mediante políticas de carácter público y programas de desarrollo humano y social de los ciudadanos.

Este plan busca ayudar especialmente a los más pobres, busca que el Ecuador sea un país donde todos sus ciudadanos puedan tener un hogar digno, donde los niños y niñas no sufran de problemas de alimentación, un país en el cual se garantice la inexistencia de la violencia contra la mujer. Busca un Ecuador productivo, en el cual se tenga empleo, que se reconozcan la interculturalidad y se acepten las diversas identidades que habitan en el mismo. (Mideros, 2017)

El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento principal del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa (SNDPP), el objetivo de este es colaborar con la ejecución de:

1. Derechos de la constitución;
2. Disposiciones, objetivos y metas del régimen de desarrollo esto por medio de la ejecución de políticas.;
3. Proyectos, programas, actividades y participaciones que se derivan de las políticas.

Los objetivos del Plan de Desarrollo son:

- Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización.
 - Garantizar el funcionamiento adecuado del sistema monetario y financiero a través de la gestión eficiente de la liquidez, contribuyendo a la sostenibilidad macroeconómica y al desarrollo del país.
 - Incentivar la inversión privada nacional y extranjera de largo plazo, generadora de empleo y transferencia tecnológica, intensiva en componente

nacional y con producción limpia; en sus diversos esquemas, incluyendo mecanismos de asociatividad y alianzas público-privadas, con una regulación previsible y simplificada.

- Estimular la competencia y la producción de las empresas para así lograr un aumento de la economía sostenible de manera redistributiva y solidaria. Por medio de las normas se pretende:
 - Producir puestos de trabajo y empleos impulsando la utilización de los espacios que previamente construidos que poseen las instalaciones necesarias.
 - Promover el incremento de la industrial dentro del Ecuador corrigiendo las conexiones de la producción y con la participación de cada uno de los representantes de la economía del país. (Senplades, 2017)

Ley Orgánica de Defensoría del Consumidor

En el Art. 4 de los Derechos del consumidor: Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

Literal 2.- Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.

Literal 4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar.

Literal 5.- Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida.

Literal 8.- Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.

Literal 12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado. (Tribuna del Consumidor, 2010)

Marco Metodológico

La metodología de la investigación científica esta compuesta por un conjunto de elementos como métodos, procedimientos y leyes que dirijan la investigación hacia la resolución de las problemáticas científicas con eficiencia. (Otzen, Manterola, Rodríguez-Núñez, & García-Domínguez, 2017)

Es decir, que la metodología de la investigación trata las maneras en las que se puede aplicar un método científico para la solución de distintos tipos de problemas. También ayuda a saber cómo se recoger, procesar y analizar toda la información que se recolecte.

Enfoque

La metodología de la investigación cuenta con tres enfoques principales que son: Cuantitativo, cualitativo y Mixto. El enfoque cuantitativo utiliza mediciones numéricas para desarrollar el proceso de investigación, utiliza además análisis estadísticos para analizar los datos previamente recolectados. El enfoque cualitativo es un proceso que no requiere mediciones numéricas, este enfoque se basa en la realidad del problema, le da sentido e interpreta los fenómenos a base de los datos recolectados. Y por último el enfoque mixto, en este enfoque el investigador utiliza técnicas tanto cuantitativas como cualitativas, recolecta datos, los analiza y los procesa para resolver el problema de la investigación. (Ortega, 2018)

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cualitativo, ya que se basa en teorías como la fenomenología, hermenéutica, la interacción social, también emplea información no numérica para así poder reconocer las interacciones en la sociedad y describirlas de la misma manera en que se experimentan. (Castillo, 2010)

Diseño de la Investigación

El diseño de esta investigación es No Experimental, ya que se observaron los hechos tal y como han sucedido y se presentaron en un contexto real y en un momento determinado en el tiempo y luego pasaron a ser analizados. (Teoría F, 2000)

Alcance de la Investigación

En la metodología de la investigación existen cuatro tipos de alcance de la investigación, los cuales pueden estar o no relacionados dependiendo del proyecto que se realice, estos alcances son: Exploratorio, Descriptivo, Correlacional, Explicativo. El objetivo del alcance exploratorio es indagar sobre un tema o problemática que no ha sido abordado anteriormente. El alcance descriptivo tiene como objetivo conocer las propiedades, características y perfiles de personas o grupos para así analizarlas. La finalidad del alcance correlacional es saber qué relación existe entre dos o más conceptos. Y por último el alcance explicativo estudia el porqué de algún fenómeno o problemática que se manifieste. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) Los objetivos de este proyecto de investigación tienen un alcance Exploratorio-Descriptivo.

Método

El significado de Método ha ido evolucionando a través del tiempo. Para Bunge (1983) el método científico es “procedimiento para tratar un conjunto de problemas”. En cambio, Sosa Martínez (1990) define el método científico como un método inteligente y racional que se utiliza para dar respuestas a las interrogantes, comprendiendo su procedencia, esencia y conexión con los efectos. En términos generales podemos decir que, el método científico le permite al investigador observar una problemática, analizarla y detallar lo que previamente ha observado. Existen cuatro tipos de métodos científicos que pueden ser aplicados a cualquier proyecto científico estos son: Inductivo, Deductivo, Sintético y Analítico. (Maya, 2014)

El método inductivo es aquel que parte de hechos particulares a hechos generales. Este método da lugar a que se investiguen hechos particulares de los cuales se extraerán conclusiones generales.

Los objetivos del presente método de investigación tienen un método inductivo ya que se pretende analizar hechos singulares para llegar a una conclusión general.

Fuentes de Información

En el proceso de investigación es de suma importancia obtener o recaudar la información necesaria para poder analizar correctamente todos los datos obtenidos y así poder llegar a una toma de decisiones adecuada. Las fuentes de información que se pueden utilizar para un proyecto investigativo son: Información primaria, secundaria y terciaria. (Cortés & Iglesias, 2004)

En términos generales las fuentes de información primaria generan datos de primera mano como por ejemplo Libros, Artículos científicos, Tesis, entre otros. Por otro lado, las fuentes de información secundarias son aquellas que resumen información sobre un tema como compilaciones, resúmenes, etc. Algunos ejemplos de fuentes secundarias son: Bibliografías, Sitio Web, Enciclopedias, entre otros. Y por último las fuentes de información terciarias que son todos los documentos que agrupan nombres, títulos de revistas, entre otras publicaciones, algunos ejemplos de fuente de información terciaria son: Bibliografía, Guías de obras de referencia, entre otros. (Huamán Calderón, 2011). Este Trabajo de investigación utilizará fuentes de información primarias y secundarias.

Capítulo III: La Empresa

En el presente capítulo se describirá la empresa Pinturas Automotrices Renner Dupont, su misión, visión, valores, se redactará la historia de la empresa, la estructura, entre otros. También se realizará la matriz FODA, el análisis PESTAL, las entrevistas y las conclusiones de las mismas.

Información relevante

Pinturas Automotrices Renner Dupont, es una empresa ecuatoriana que comenzó sus actividades en el año 1996, pero formalmente fue constituida en agosto de 1999, la razón social de la empresa es el nombre de su gerente, el señor Rodolfo Jaramillo, quien factura a título personal. Esta empresa se encuentra ubicada en la Avenida Samuel Cisneros y Suecia, en el Cantón Durán de la provincia del Guayas.

Misión

Somos una empresa dedicada a la venta y distribución de pinturas automotrices y arquitectónicas en el Ecuador. Trabajamos con las mejores empresas nacionales y extranjeras para así brindar a todos nuestros consumidores productos de alta calidad que satisfagan sus necesidades

Visión

Pinturas Automotrices Renner Dupont tiene como visión ser una de las empresas más reconocidas a nivel nacional por la venta de pinturas automotrices y arquitectónicas, así como posicionarnos en la mente de nuestros consumidores y poder expandir nuestra gama de productos.

Valores corporativos

Pinturas Automotrices Renner Dupont, es una microempresa familiar que posee dentro de sus valores principales el respeto, la puntualidad, honestidad, responsabilidad y sobre todo la cortesía. En la Tabla 1 se presenta una descripción detallada de los valores éticos de la empresa:

Tabla 1.

Descripción de los valores de la empresa

VALORES	DESCRIPCIÓN
RESPECTO	Tratar con respeto a compañeros de trabajo y clientes en todo momento.
HONESTIDAD	Actuar en todo momento con transparencia hacia clientes, proveedores y compañeros, esto viéndose reflejado en cuentas y ventas.
RESPONSABILIDAD	Ser responsables con clientes y proveedores al momento de los pagos, cobros, entrega de material, entre otros.
PUNTUALIDAD	Todas las personas que laboren dentro de la empresa deberán ser puntuales en sus horas de trabajo y al momento de entregar materiales.
CORTESÍA	Se deberá ser cortés en todo momento especialmente con los clientes que son la parte fundamental del negocio.

Concepto corporativo

Con más de 20 años de experiencia en el mercado, somos la empresa líder en distribución de pinturas arquitectónicas, de madera, industriales y Automotrices del sector Durán ubicado en la provincia del Guayas. Poseemos una variedad amplia de productos y a su vez contamos con varias marcas de excelencia que nos permite estar posicionados en

la mente de nuestros consumidores. Así mismo nuestro principal objetivo es brindar un servicio de excelencia y personalizado a nuestros clientes.

Historia de la empresa

Pinturas Renner Dupont es una empresa que inició a mediados del año 1996, su fundador, el señor Rodolfo Jaramillo y su esposa Lorena Neira, empresarios visionarios, apostaron por el mercado de la construcción abriendo un local en las calles Samuel Cisneros y Suecia, en el Cantón Durán, Provincia del Guayas, con una pequeña cantidad de inventario para ser comercializados a nivel local, creciendo de a poco y ganando la confianza y credibilidad de los clientes, hasta convertirse en la actualidad, en uno de los locales más concurridos por los consumidores.

Pinturas Renner Dupont está dedicada a la venta y distribución de pinturas, productos necesarios para la utilización de las pinturas y otros implementos de la misma línea a nivel nacional. Se trata de una pequeña empresa que pertenece al sector terciario del país. Está directamente relacionada a este sector ya que se encarga de la comercialización y distribución de artículos fabricados por el sector primario y secundario, es el último eslabón en la cadena de producción y distribución de un producto, las empresas que se encuentran en este sector son consideradas como primordiales para la economía. Esta pequeña empresa se encuentra en la industria de la compra y venta de materiales para construcción y pintura.

Estructura de le empresa

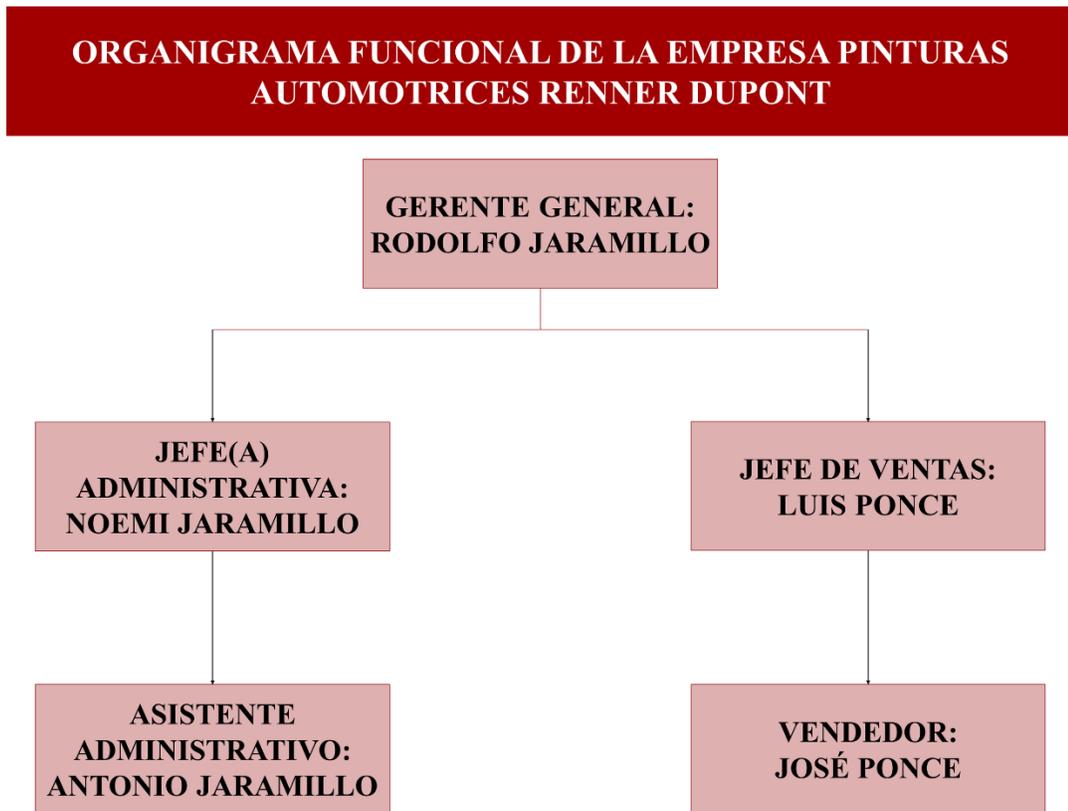


Figura 1. Estructura de la empresa Pinturas Automotrices Renner Dupont.

Análisis FODA

Fortalezas

- Empresa consolidada en el mercado
- Años de conocimiento dentro del mercado de pinturas
- Cartera de clientes extensa a nivel local
- Buena relación con proveedores
- Alto capital financiero

Oportunidades

- Expansión de la cartera de clientes mediante la creación y uso de redes sociales
- Diversificación de productos complementarios

- Apoyo por parte de proveedores mediante créditos, descuentos y beneficios
- Consumidores con alto deseo de comprar nuestros productos

Debilidades

- Por ser una pequeña empresa familiar no cuenta con una estructura organizacional
- Capacidad de almacenamiento mínima con relación a la demanda
- Insuficiencia de recursos tecnológicos que agilicen la operatividad

Amenazas

- Aparición de distribuidores informales
- Aumento de la competencia
- Diferencia de precios
- La situación económica del país debido a COVID 19
- Monopolización de las grandes corporaciones

Análisis PESTAL

Entorno Político

El Estado es un actor fundamental en lo que al entorno de las empresas y microempresas ecuatorianas se refiere, mediante las leyes el Estado ecuatoriano puede cambiar la conducta de consumidores y empresarios. Actualmente el SRI expidió una resolución sobre el “Régimen Impositivo para Microempresas” que, es un régimen que se aplica al impuesto a la renta, al valor agregado y a los gastos especiales para los microempresarios, esto incluye a los emprendedores que se acojan a la condición de microempresa, esto según estableció el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones y su respectivo reglamento. (Servicio de Rentas Internas, 2020)

Según Código Orgánico de la Producción, Comercio E Inversiones (2011) están considerados como microempresa aquellas organizaciones que sus ventas o ingresos netos anuales sean menores o iguales a 300.000 dólares. Este Régimen establece una tarifa del

2% del impuesto a la renta sobre ingresos brutos sin contar los gastos. Este régimen obligatorio se aplicará en enero del año 2021 y así los microempresarios deberán declarar el impuesto a la renta semestralmente, así declaren el IVA mensual. (Silva, 2021)

Para la empresa estos cambios repercuten de manera significativa ya que el último año ha sido muy difícil para todas las empresas mantenerse en pie debido a varios factores, y pagar un 2% sobre los ingresos, sea que haya habido pérdidas o ganancias puede ser un duro golpe para el negocio.

Entorno Económico

Debido a la situación que enfrenta el país actualmente este entorno podría ser el más afectado. La inflación en Ecuador actualmente es negativa, Según el INEC el Índice de Precios al Consumidor (IPC) está dentro del -0,93% en el mes diciembre de 2020 comparado con el mes de diciembre del 2019, esto lleva a una disminución del nivel de consumo de la población ecuatoriana, esto ha conllevado a que el nivel de las ventas para las empresas disminuya, ya que el consumidor no está comprando lo que se espera, sino que solo se ha enfocado en consumir productos de necesidad básica, esto a su vez conlleva a que la tasa de desempleo en el país aumente. (Caoba, 2020)

Tabla 2.

Tasa de desempleo

Indicadores	Nacionales	Mar-19	Jun-19	Sep-19	Dic-19	Sep-20
(en % respecto a la PEA)						
Tasa de desempleo		4,6	4,4	4,9	3,8	6,6

Fuente. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2020)

En esta tabla se puede observar que la tasa de desempleo tuvo un aumento del 2,2% en el mes de septiembre del año 2020 en comparación al mes de diciembre del 2019, es decir, que en este año la población ecuatoriana experimento una disminución considerable de los empleos debido a varios factores uno de ellos y el más importante fue la presencia del virus COVID-19, entonces debido a esta problemática el índice de confianza del consumidor (ICC) al mes de noviembre del 2020 se encontraba en 28.85 en comparación a noviembre del 2019 que se encontraba en 37.6, es así que, se determina que los

consumidores en el país no se sienten con el grado de seguridad suficiente ya que el índice bajó en 8.75. (Banco Central del Ecuador, 2020)

Esto afecta directamente a la empresa ya que el giro del negocio no es de necesidad básica y los consumidores no sienten como prioridad la compra pinturas en momentos de crisis sanitaria como fue el último año, pero, pesar de toda esta negativa en el entorno económico del país la empresa ha podido mantenerse en pie.

Entorno Social

En los últimos años existe un importante aumento en el crecimiento del mercado de pinturas, esto se debe primordialmente al aumento en la demanda del sector de la construcción ya se de urbanizaciones, casas, condominios, etc. Así mismo como el aumento en la demanda de vehículos y la cultura de los ecuatorianos de tener sus casas buenas condiciones, lo cual se ve reflejado en un aumento del mercado de pinturas. (CEER, 2020)

Debido a la situación actual que sufre la población a nivel mundial por el virus COVID-19, es importante considerar que las preferencias de los consumidores han cambiado, ya que ahora las personas dan preferencia a comprar otro tipo de bienes o adquirir otro tipo de servicios, como son medicinas, bienes de uso personal, productos básicos como comida, servicios médicos, entre otros. (Coca, 2020) Ecuador no es la excepción a esta tendencia de compra que se ve a nivel mundial, pero aun así los ecuatorianos se preocupan en ver bien sus hogares, sus vehículos y demás bienes que necesiten el uso de pinturas ya sean arquitectónicas, esmaltes, sintéticas, etc.

Tabla 3.

PRODUCTOS	PORCENTAJE DE VENTAS
Pinturas arquitectónicas	25%
Pinturas para Interior	17%
Pinturas para exterior	17%

Pinturas Automotrices	12%
Otros	29%

Productos más vendidos relacionados con pintura
Fuente El Oficial (2019)

En esta tabla se observa que los productos más vendidos relacionados al mercado de pinturas en el Ecuador, según los datos expuestos la mercadería de mayor rotación son las pinturas arquitectónicas que son los látex, cauchos, satinados, elastoméricos, entre otros, las mismas que son utilizadas para casas, le siguen las pinturas para interior y exterior, con un menor porcentaje a las pinturas para vehículos que posee el 12% de las ventas y por último los artículos complementarios o varios que pueden ser: brochas, rodillos, cintas, pistolas para pintar, abrillantadores, entre otros.

En este mercado existen pinturas de gama alta, regular y baja, se debe dejar en claro que el canal de distribución de los productos relacionados con la pintura es por medio de distribuidoras autorizadas, ya que los consumidores finales no pueden comprar directamente en las fábricas. Es muy importante los precios que se manejen al momento de vender los productos debido a que hay que ajustarse a los precios del mercado para así poder ser competitivos, los consumidores de este sector de la industria ecuatoriana siempre van a preferir comprar en el lugar más económico, sea la gama de pintura que fuere.

Entorno Tecnológico

El entorno tecnológico es uno de los más cambiantes ya que cada día existen desarrollos en tecnología a nivel mundial, todos los sectores de la economía por rústicos que sean se benefician directa o indirectamente de la tecnología. La demanda de los clientes por productos de calidad y servicios crece y esto lleva a que los mismos estén en constante cambio y mejoramiento, debido a esto las organizaciones se ven en la necesidad de instalar, computadores, máquinas, herramientas a fines con la tecnología para hacer posible la satisfacción plena de sus consumidores. (Rivas Vinueza & Orozco Aguirre, 2020)

La tecnología no solo está presente en maquinarias y herramientas sino también en elementos intangibles como la comunicación, en Ecuador el acceso a las Tecnologías de la Información Comunicación (TIC) es un derecho de todos los ecuatorianos, se promueve el desarrollo a través de servicios tecnológicos como lo es el internet. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información., 2020) A partir del internet se pueden utilizar tecnologías como softwares para empresas, sistemas de contabilidad, facturación, se pueden utilizar páginas para codificación de colores entre otros. La empresa Pinturas Automotrices Renner Dupont utiliza maquinarias y tecnología sumamente necesaria para sus operaciones como lo son las máquinas tintométricas que se utilizan para hacer colores exactos con códigos, el mixer giroscópico que son utilizados para batir las pinturas y que queden a un punto perfecto, el espectrofotómetro que se utiliza para saber el código exacto de la pintura que un cliente trae y hacerlo exactamente igual, entre otras maquinarias. También utiliza computadores e internet, lo cual es necesario para manejar el programa de la empresa, facturar, hacer retenciones, manejar correos, mantenerse en contacto con proveedores y clientes, etc.

La tecnología es una gran ventaja para el sector de las pinturas ya que permite proveer productos de calidad y exactos, así mismo como una atención más rápida a los consumidores, proveedores, etc. Beneficia también al momento de recopilar datos e información, ya que al poseer sistemas informáticos esto se vuelve mucho más sencillo.

Entorno Ambiental

En cuestión del medio ambiente las empresas deben regirse a las normativas y leyes que protegen al mismo. En este sentido el Código Orgánico Ambienta (COA) el objetivo de esta normativa es proteger y garantizar el derecho de los ciudadanos ecuatorianos a vivir en un ambiente propicio, sano y equilibrado con respecto a la ecología, también el mismo regula varios puntos ambientales en el Ecuador. (CEER, 2020)

En Ecuador el organismo que está a cargo de las normas y leyes ambientales es el Ministerio del Ambiente es este el que crea el Código Orgánico del Ambiente. El Ministerio del Ambiente (2017) afirma que:

Todas las personas naturales o jurídicas que participen en las fases de gestión de las sustancias químicas deberán obtener la autorización administrativa de conformidad con las normas emitidas por la Autoridad Ambiental Nacional, sin perjuicio de los requerimientos de otras entidades del Estado con competencia en la materia. (p.58)

Las empresas que produzcan o distribuyan productos que conlleven sustancias químicas deben regirse a las normativas que emite la Autoridad de salud.

La empresa además de verse sujeta a las leyes impuestas por el gobierno en temas del medio ambiente, también se ve afectada por el cambio climático, en la época de invierno las ventas disminuyen considerablemente ya que los consumidores no se están dispuestos a pintar sus carros o casas en momentos de lluvia.

Entorno Legal

El entorno legal es también un factor muy importante dentro de la empresa y a nivel de país, ya que todas las organizaciones deben acatar las normas y leyes que se imponen, de este factor depende mucho el crecimiento y desarrollo que se puede dar tanto como país y también como empresa. Las empresas deben desde su inicio estar constituidas en base a lo legal, desde el principio las mismas deben seguir procesos normativos, tributarios, social, de salud, entre otros.

Pinturas Automotrices Renner Dupont es una empresa que forma parte del sector de las pinturas, la misma ha tenido que cumplir a cabalidad con todas las normas, leyes y procedimientos que conllevan conformarla. Uno de los organismos como es el Ministerio de Trabajo a dispuesto normativas en cuanto al trabajo y teletrabajo con relación a la situación de pandemia que vive Ecuador y el mundo actualmente, según el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-093 las organizaciones públicas y privadas deberán aplicar la modalidad de teletrabajo u otras que sean aprobadas por acuerdos ministeriales, según el Art. 5 de este acuerdo los empleados que sean parte de los grupos de atención prioritaria, se acogerán solo a la modalidad de teletrabajo localizado en sus domicilios y deberán adaptar sus actividades en la empresa a esta modalidad. Este acuerdo del ministerio de trabajo indica también que es deber del empleador tomar las respectivas medidas de

seguridad y salud dentro del lugar de trabajo y, estas deben estar de acuerdo con los riesgos laborales propios de las actividades de la empresa, el empleador debe proporcionar la movilidad de sus empleados, del mismo modo el empleador está en la obligación de prever la logística que requieren los trabajadores para cumplir su jornada presencial de trabajo, esto para prevenir el contagio del virus COVID-19. (MINISTERIO DE TRABAJO, 2020)

El instituto Ecuatoriano de Seguridad Social indica que todas las personas que reciban ingresos por la realización de un trabajo, obra o prestación de servicios ya sean intelectuales o físicos, son personas obligadas a solicitar protección, como afiliados al seguro social, esta afiliación cubre varios riesgos como son: Enfermedades, Maternidad; Riesgos de trabajo, vejez, Cesantías, entre otros. Las tasas de aportación que los empleadores deben pagar al Seguro Social mensualmente son Personal 9,45% y Patronal 11,15%. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2019)

Entrevista

Para el presente trabajo de investigación se recopilará toda la información necesaria para el correcto desarrollo del planteamiento del problema y el diseño del plan de mejora continua para los procesos administrativos de la empresa “Pinturas Automotrices Renner Dupont”. Esta investigación se acogerá al paradigma socio crítico, debido a que se estudian los procesos administrativos de la empresa, este paradigma marca la influencia de los valores sociales, culturales, políticos, entre otros. Al mismo tiempo, posee un enfoque cualitativo el mismo que analiza e interpreta datos que son recolectados a partir de la entrevista, a su vez que utiliza las fuentes primarias y secundarias.

Las fuentes primarias utilizan entre varias herramientas utilizan la entrevista, en la misma se realizan una serie de preguntas acorde al tema, estas deben ser respondidas por personas especializadas en su área dentro de la empresa. Cada entrevista realizada tendrá preguntas diferentes pero enfocadas hacia el tema de investigación, tendrá como propósito ver la importancia de aplicar un sistema de calidad dentro de la empresa, evaluar los fallos dentro de la empresa y enfocarse en los procesos con mayores fallas.

A continuación, se procederá a presentar los resultados que han sido obtenidos a través de las entrevistas realizadas a tres personas relacionadas a la empresa.

ENTREVISTA #1

Tabla 4.

Entrevistado #1

Descripción del entrevistado #1	
Nombres y Apellidos	Milton Rodolfo Jaramillo Esparza
Instrucción	Formación Secundaria
Puesto	Gerente General
Competencia Profesional	Más de 25 años de experiencia en el sector de las pinturas y manejo de empresa.

1. ¿Utiliza usted algún tipo de procedimiento para dirigir la empresa?

Como dueño siempre he llevado la empresa de una manera empírica, es decir, nunca me he basado en procedimiento o procesos para las actividades dentro del almacén, he visto lo que ha sido mejor para el local y lo he realizado, muchas veces ha habido fallas y las he tratado de manejar de la mejor manera, pero a su vez hubo muchos aciertos, los mismos que nos han llevado a mantenernos más de 23 años en el mercado.

2. ¿Cree usted que el que no exista ningún tipo de procedimiento puede afectar el crecimiento de la empresa?

Creo que es importante que existan procedimientos y pasos a seguir, la empresa en estos años definitivamente ha evolucionado y ha crecido, pero sin duda si existieran estos procesos y procedimientos el crecimiento puede que haya sido mayor.

3. ¿Cómo determina el nivel de satisfacción de sus clientes con relación a los productos y servicios que ofrece?

Para saber si los clientes están o no satisfechos yo directamente les pregunto, tengo una relación muy cercana con mis clientes más antiguos, es por esto que si ellos llegan a tener algún reclamo o si algo no les llega a agradar rápidamente ellos me llaman y lo solucionamos. Otra manera de saber que los clientes están satisfechos es cuando van clientes nuevos y sabemos que otras personas le recomendaron nuestro local, es decir que estamos haciendo bien.

4. ¿Cómo es la relación con sus proveedores?

Diría que tenemos una relación muy buena, tengo el gusto de conocer y tener una buena relación con los dueños de varias empresas y no solo con ellos si no también con los vendedores que son los que siempre visitan nuestro local.

5. ¿Ha habido quejas por parte de clientes o proveedores por algún tipo de proceso o procedimiento que no se haya realizado correctamente?

Si ha habido ciertas quejas, nuestros proveedores muchas veces tienen tiempos límites para la recepción de retenciones, pero hay momentos en los que la entrega de estas retenciones se atrasa o en los pagos de los cheques. Las empresas a las que les vendemos en realidad no tienen muchas quejas, a veces la facturación de las órdenes de compra de demora un poco, pero es algo que más que afectarles a ellos les conviene ya que se retrasa el pago de las facturas, es algo que nos afecta más a nosotros.

6. ¿Cómo definiría usted la calidad?

La calidad para mi es nivel en que nuestros productos y servicios pueden llegar a satisfacer a clientes o proveedores.

7. ¿Estaría dispuesto usted a implementar procedimientos que ayuden a la parte administrativa de su negocio?

Si estuviera dispuesto, sé que el mundo está evolucionando y ahora todas las empresas necesitan de procedimientos para llevar a cabo ciertas funciones, si la implementación de estos procedimientos ayuda al crecimiento de la empresa si estaría más que dispuesto.

8. ¿Qué beneficios cree usted que podría tener su empresa con la implementación de un manual de calidad?

Sería muy beneficioso ya que así habría plazos para entrega y recolección de documentos, para pagos y cobros, entre otras actividades. Esto ayudaría a que la empresa tenga una mejor administración, los clientes estén más satisfechos y tengamos una mejor relación con proveedores.

ENTREVISTA #2

Tabla 5.

Entrevistado #2

Descripción del entrevistado #2	
Nombres y Apellidos	Luis Enrique Ponce Baque
Instrucción	Ingeniero Comercial
Puesto	Jefe de Ventas
Competencia Profesional	22 años de experiencia en venta y servicio técnico de pinturas automotrices, arquitectónicas, industriales, entre otras.

1. ¿Cuántos años lleva usted laborando para la empresa?

Actualmente llevo alrededor de 5 años y 6 meses laborando para la empresa.

2. ¿Cuáles son las actividades que le han sido asignadas dentro de la organización?

Dentro la empresa se me han asignado varias actividades las cuales van desde ventas hasta administrativo, como son: la venta y preparación de pinturas, ofrecer servicio técnico a los clientes, cobros de facturas a empresas, ampliación de la cartera de clientes dentro de la empresa, es decir, buscar las empresas dentro de nuestro sector que estén dispuestas a comprar en el local; también controlo stock de productos, revisión de inventario y tengo a cargo a personal de ventas.

3. ¿Cuál es el procedimiento que sigue al momento de vender a crédito a clientes nuevos?

En realidad, no hay un proceso específico, pero para dar crédito a los clientes primero acudimos a las instalaciones del cliente nuevo, hablamos con su representante legal y analizamos con el Sr. Rodolfo Jaramillo, propietario del local, si es factible o no darle crédito al cliente. Es decir, el proceso que se realiza es muy empírico y de confianza.

4. ¿Cuáles cree usted que son las debilidades de la empresa?

A mi criterio la falta de personal de entrega, ya que nos hace falta una persona que sea la encargada de facilitar los materiales a los talleres y empresas a los que vendemos y son nuestros principales compradores. Esto va de la mano con la administración ya que no hay una correcta distribución del personal y es necesario que el área administrativa reclute el personal necesario para la buena función de la empresa.

5. ¿Cuáles cree usted que son las fortalezas de la empresa?

La evolución que se ha podido tener en los últimos años, ya que hemos tratado de modernizarnos para no quedarnos atrás y estar a la par con nuestra competencia directa, si es verdad que en algunos aspectos nos hace falta mejorar aún pero creo yo que vamos por un buen camino.

6. Si se implementaran pasos y procesos dentro de las actividades que realiza, ¿Estaría usted dispuesto a acatar estos procedimientos?

Por supuesto, siempre hay que pensar en el beneficio de la empresa, ya que, si la empresa crece y esta luego obtiene mejores beneficios y ganancias, nosotros, los trabajadores

también nos beneficiamos de esto. Si bien al principio puede ser complicado adaptarse a los cambios, estos son indispensables para que cualquier organización se mantenga en pie.

7. ¿Cómo definiría usted la calidad?

Para mí la calidad es ver al consumidor final o al cliente completamente satisfecho al comprar nuestros productos y cuando les damos la asesoría que ellos necesitan, o también cuando llegan clientes nuevos y nos dicen que son referidos, esta es una prueba de que satisfacemos plenamente las necesidades de nuestros consumidores.

ENTREVISTA #3

Tabla 6.

Entrevistado #3

Descripción del entrevistado #3	
Nombres y Apellidos	Lorena Sofia Neira Vaque
Instrucción	Licenciada en Auditoria
Puesto	Jefa de departamento administrativo en la empresa Importadora Comercial Neira Espinoza.
Competencia Profesional	26 años de experiencia en cargos administrativos.

1. ¿Cuántos años laboró usted en la empresa Pinturas Automotrices Renner Dupont?

Trabajé en la empresa alrededor de 21 años el año pasado me retiré de la organización por motivos personales.

2. ¿Cuáles eran las actividades que realizaba usted dentro de Pinturas Automotrices Renner Dupont?

Yo era la administradora del local, prácticamente realiza un poco de todo en la empresa, facturación, emisión de retenciones, cobros, pagos a proveedores, pagos

a empleados, pedidos, cotizaciones, revisión y control de inventario, ampliación de la cartera de clientes, incluso vendía y despachaba mercadería.

3. ¿En qué año dejó usted de trabajar para la empresa?

Yo salí del trabajo el año pasado, 2020, ya casi tengo un año de haber salido de la empresa.

4. ¿Cómo definiría usted los procedimientos dentro de la empresa?

Los procedimientos eran muy rústicos, no existía un orden para realizar algunas gestiones, cuando trabajaba en el local yo manejaba las actividades que realizaba con procedimientos y cree algunas reglas muy empíricas para llevar los documentos, pero como tal no había una normativa a la cual regirse.

5. ¿Cree usted necesario que exista una normativa que rija los procesos administrativos?

Yo creo que es sumamente importante y necesario para cualquier empresa que exista una política o norma a la que el personal pueda ajustarse para llevar un orden y control de todas las funciones y actividades que se realicen dentro de la misma.

6. Basándose en su experiencia dentro de la empresa ¿Sería factible la implementación de una mejora continua mediante un manual de procesos?

Si sería factible, Renner Dupont es una pequeña empresa que no cuenta con un amplio número de personal, esto facilita mucho que los trabajadores se ajusten a los cambios dentro de la misma. Otro punto a favor es que los empleados que tiene la empresa se adaptan bastante rápido a los cambios y creo que eso es algo muy importante también.

7. ¿Cómo definiría usted la calidad?

Para mí la calidad es el nivel de satisfacción que tienen los clientes al momento de comprar algún producto o recibir algún tipo de servicio que se ofrece dentro de la empresa.

Resultados de la Investigación

A partir de las entrevistas realizadas se puede definir varios aspectos que deben ser analizados dentro del plan de mejora continua, ya que así se podrá aumentar la eficiencia dentro de los procesos administrativos de la empresa. En la entrevista que se realizó al gerente, al jefe de ventas y a la exjefa administrativa se concluye en términos generales que los procesos que se realizan dentro de la empresa son mayormente empíricos, por esta razón existen varias demoras en varias actividades dentro de la empresa.

Las preguntas para las entrevistas están formuladas en consideración a la persona entrevistada y esta fue enfocada a los procesos y procedimientos dentro de la empresa con relación también a la calidad, de manera que se puede entender más sobre la empresa, sus falencias, sus fortalezas y debilidades, y así se pueda definir una propuesta práctica, de fácil aplicación y que vaya en concordancia con las actividades que realiza la empresa.

En la primera entrevista al Gerente de la empresa el Sr. Rodolfo Jaramillo, se pudo evidenciar que su manejo de la empresa ha sido principalmente guiado por la experiencia que él ha tenido al pasar de los años, si bien es cierto que ha mantenido con éxito su empresa, la misma podría haber tenido un crecimiento aun mayor al aplicar procedimientos que ayuden al momento de tomar ciertas decisiones. Se pudo también ver que mantiene relaciones muy cercanas a sus clientes y proveedores, esto ayuda mucho a la empresa ya que por ejemplo cuando existe un retraso en los pagos, por la relación que mantienen, ellos están dispuestos a esperar por los cheques. Aunque esto es algo positivo al mismo tiempo la empresa debe tener en claro que deben existir tiempo y reglas para cada procedimiento ya sean pagos, compras, etc.

Al final de la primera entrevista se puede evidenciar que el gerente estaría dispuesto a llevar a cabo un plan de mejora de procesos dentro de la empresa para el beneficio, crecimiento y desarrollo de esta.

La segunda entrevista fue realizada al jefe de ventas, el Sr. Luis Ponce, en esta entrevista se observa que él realiza actividades varias, algunas que no tienen relación al área de ventas, el describe que no existen pasos ni procedimientos exactos para las funciones que realiza, una de las preguntas claves fue la manera en la que otorgan el

crédito a sus clientes, él explicó que esto se realiza en conjunto con el gerente, analizan al cliente y ven si es apto o no, este análisis es totalmente empírico, no existe ninguna política de créditos y cobranzas, no se analiza su historial crediticio, ni su situación financiera, esto es algo preocupante ya que pueden haber clientes que de un momento a otro no puedan realizar el pago de sus facturas y esto es perjudicial para la empresa. El Sr. Ponce también indicó que existe un problema al reclutar al personal, ya que en su experiencia de trabajo él considera que se necesitaría una persona para que realice las entregas, que visite clientes, entre otras actividades.

Finalmente, en la entrevista se preguntó si estaría dispuesto a seguir procesos y procedimientos dentro de sus actividades, a lo que respondió de manera positiva, así se puede ver que los empleados estarían dispuestos a seguir un plan de mejora que ayude a la empresa a ser más productiva.

La tercera entrevista se realizó a una ex colaboradora de la empresa que era la administradora del local, con más de 20 años laborando para la empresa expresó que los procesos y procedimientos dentro de la misma eran muy empíricos y rústicos, explicó las funciones que realizaba, que muchas veces no eran de su área. Comentó también tener un manual de procesos es de suma importancia para la empresa ya que así esta podría ser llevada de una manera para controlada y ordenada. Al final se indicó que el personal de la empresa puede ajustarse a los cambios y esto facilita mucho la implementación de la mejora de calidad en la organización.

Capítulo IV: Propuesta

A partir del análisis realizado sobre los procesos administrativos de la empresa Pinturas Automotrices Renner Dupont, se han detectado varias fallas y problemáticas en todos los procedimientos dentro del área de administración, como son la facturación, entrega y recepción de retenciones, pagos, cobros, manejo de pedidos, créditos a clientes, entre otros. La empresa no cuenta con procedimientos para selección de personal, no existe un manual de responsabilidades para el área administrativa, las funciones de los trabajadores no están especificadas.

Debido a las problemáticas presentadas y los antecedentes de la empresa, se sugiere el desarrollo e implementación de un plan de mejora para los procesos administrativos para la empresa Pinturas Automotrices Renner Dupont, así mismo la creación de un manual de responsabilidades y funciones para los trabajadores.

Título

Plan de mejora para procesos administrativos.

Objetivos

Objetivo General

Crear un plan de mejora para los procesos administrativos de la empresa.

Objetivos específicos

- Crear procesos y procedimientos para el área administrativa de la empresa Pinturas Renner Dupont.
- Desarrollar un manual de responsabilidades y funciones para los trabajadores dentro de la empresa.
- Establecer plazos de entrega y recepción de documentos.

Justificación de la propuesta

La presente investigación propone una evaluación de las falencias y problemas que se presentan en la empresa Pinturas Automotrices Renner Dupont.

La investigación tiene como principal motivación desarrollar un plan de mejora continua, reflejado en un manual que permita crear procesos y procedimientos para el área administrativa de la empresa para así poder mejorar relaciones con proveedores, clientes y con nuestros trabajadores. Con este plan también se espera reducir fallos en actividades como otorgar créditos a clientes y reclutamiento de personal.

En el área administrativa la empresa maneja todas las actividades empírica y desordenadamente, no existe un procedimiento para el pago de facturas, no hay tiempos límites para recepción y entrega de retenciones, no existe fecha máxima para el cobro de las cuentas por pagar, existen cuentas de varios años por lo que no se investiga correctamente a los clientes a los que se les otorgar crédito. Todas estas falencias dificultan el control del negocio, ya que, al no poseer los procedimientos necesarios la empresa no puede desarrollarse con éxito. A continuación, se detallarán las falencias en las que se enfocará la propuesta de mejoramiento:

- Tardanza en la entrega y recepción de retenciones
- Inexistencia de una política de créditos y cobranzas
- Entrega de facturas por órdenes de compra y recepción de facturas de proveedores
- Carencia de un manual de responsabilidades y funciones

En breve se detallarán las propuestas de mejora para las falencias que se han previamente identificado y que afectan al desarrollo de la empresa, para esto se busca crear procesos y procedimientos que ayuden con la problemática expuesta.

Desarrollo de la propuesta

Con respecto a la información que se ha obtenido dentro de la investigación con respecto a los procesos dentro del área administrativa de la empresa, existen varios factores que influyen al momento de realizar algún procedimiento en esta área de la empresa Pinturas Automotrices Renner Dupont. Se ha evidenciado que no existe un

tiempo determinado para la entrega de documentos necesarios dentro de la empresa como son facturas, retenciones, pagos, cobros, así mismo como la inexistencia de una política de créditos y cobranzas que permita a la empresa saber a qué clientes otorgarles crédito o no, o como se gestionarán los cobros a dichos clientes. Por lo que se propone un manual en el que permita detallar horas pasos y procedimientos al momento de realizar estas actividades dentro del área administrativa, para así poder ser más eficientes a la hora de entregas y recepción de documentos a empresas, poder tener en orden dichos documentos, reducir el riesgo de facturas impagas por parte de los clientes y tener más información.

La propuesta de mejora de calidad presente se encuentra dividida por tres importantes elementos; a) La entrega y recepción de documentos varios que permiten a la empresa llevar un orden contable y legal dentro de la misma; b) Una política correcta de créditos y cobranzas dentro de la empresa; c) Procedimientos y lineamientos de funciones y responsabilidades de los trabajadores dentro de la empresa.

El manual de procesos es un instrumento necesario y vital para la implementación de una mejora de calidad y un sistema de control dentro de la empresa, el manual abarca todas las funciones y actividades que se realicen dentro de la organización, así mismo establece todas las obligaciones, funciones y responsabilidades de las personas involucradas, para así asegurarse del cumplimiento de cada uno de los objetivos de la organización. Este manual expresa de manera sencilla, analítica clara, lógica y detallada cada uno de los procedimientos que se realicen dentro de la empresa, es un tipo de orientación para que el personal de la empresa sepa de qué manera tiene que realizar sus actividades, a partir de esta guía se puede incrementar el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa, ya que tendrán claras todas las funciones que deben realizar dentro de la misma.

Para Pinturas Automotrices Renner Dupont el manual que se desarrollará es un documento para el área administrativa y permite al jefe de esta área llevar un mayor orden y control de todas las actividades que se realizan dentro de la misma, al mismo tiempo permite obtener información más precisa y pormenorizada para brindar un mejor servicio a clientes y proveedores. El Manual diseñado para la empresa tiene como objetivos los siguientes:

- Definir las actividades que debe cumplir cada trabajador del área administrativa.
- Enseñar a los trabajadores cuales son las funciones que deben realizar, los procedimientos, normas, políticas y deberes dentro de la empresa.
- Establecer una manera de guiar e integrar al personal nuevo que ingrese al área, para que así sea más sencillo para los nuevos trabajadores adaptarse a la organización.
- Mejorar lazos comerciales con clientes y proveedores.
- Establecer límites de respuesta establecidos en el tiempo para un correcto manejo de la información dentro de la empresa.

Metodología a usar en la propuesta

La propuesta que se presenta a continuación se basa en la metodología administración de la calidad total, esta metodología permitirá crear conciencia dentro de la organización sobre la calidad ya que la misma se enfoca en todos los procesos que se realizan dentro de la empresa. Por medio de la administración de la calidad total se aumentará el nivel de satisfacción de clientes y proveedores, reduciendo las fallas en entregas y recepción de documentos que son indispensables tanto para ambos. Mediante esta metodología también la empresa se asegurará de que el personal tenga una participación activa y fundamental en el proceso de mejora continua, esto ayudará a que la empresa tenga un mejor ambiente laboral y al mismo tiempo personal capacitado y que reconozcan bien sus funciones.

Este método también ayudará a la toma de decisiones ya que al no haber un orden en el área administrativa la información no es recaudada de manera correcta, al momento de implementar la propuesta de mejora la información será más precisa y se eliminarán las problemáticas causadas por decisiones basadas en la intuición. Además, esta metodología permitirá reducir las fallas constantemente mediante la mejora permanente de los procesos.

Manual de procesos

En el presente apartado se detallarán los procesos para la recepción de documentos como: órdenes de compra, retenciones y facturas. se establecerán los límites de tiempo de respuesta de entrega y recepción de dichos documentos y se detallarán los pasos a seguir.

Tabla 7.

Manual de procesos del área administrativa de Pinturas Automotrices Renner Dupont

MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE PINTURAS AUTOMOTRICES RENNER DUPONT

OBJETIVO

Detallar los procesos de entrega y recepción de documentos varios, manteniendo en orden los mismos y así poder planificar, dirigir, controlar y organizar la empresa de manera óptima.

DESCRIPCIÓN

Nuevos procedimientos para el área administrativa:

1. Facturación de órdenes de compra, recepción de retenciones y cobro a clientes
 2. Facturas y entrega de retenciones proveedores
 3. Pagos a proveedores
-

Proceso para Facturación de Órdenes de compra y recepción de retenciones a clientes de Pinturas Automotrices Renner Dupont.
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE FACTURACIÓN A
CLIENTES.

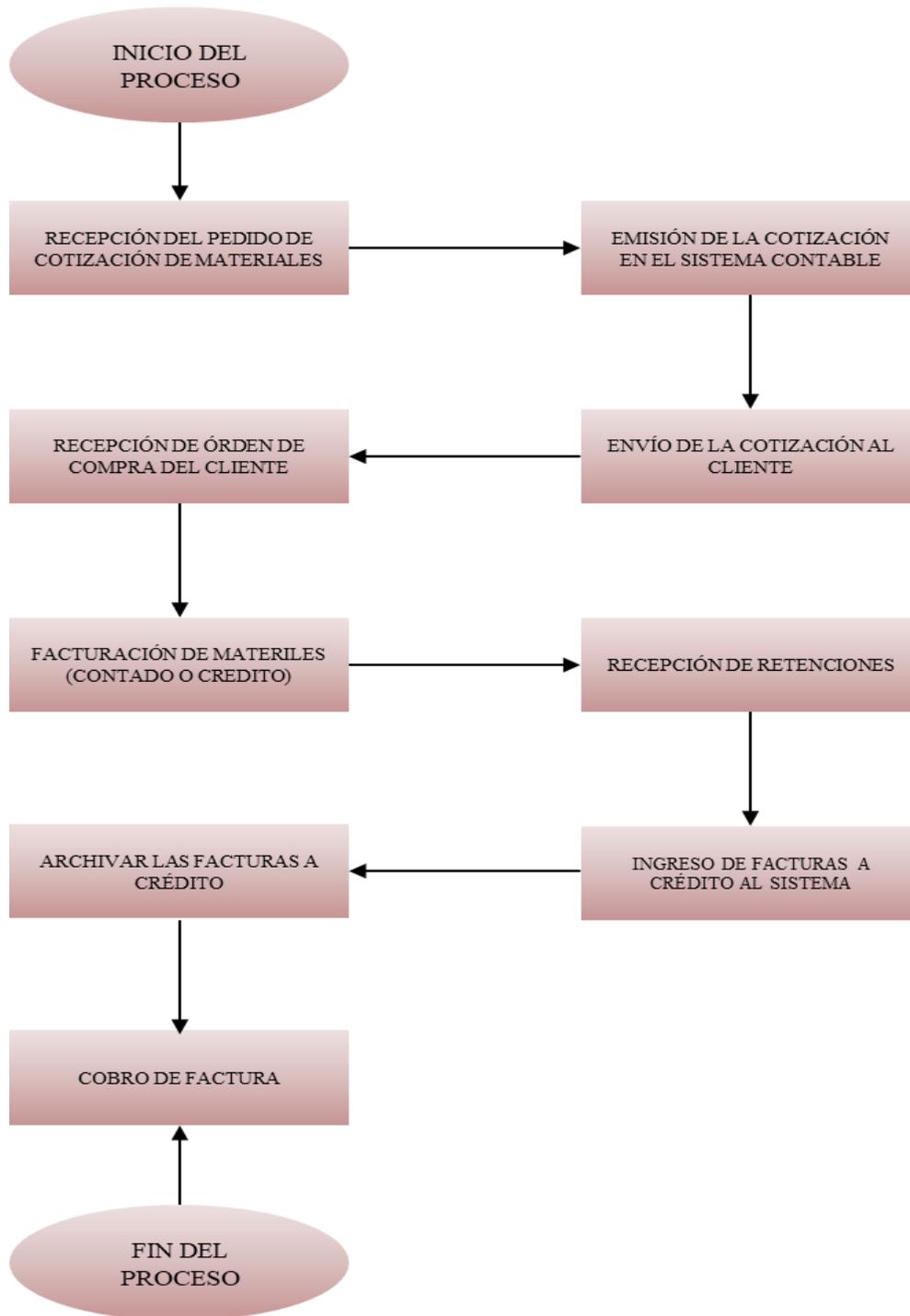


Figura 2. Proceso para Facturación y recepción de retenciones a clientes.

Facturación y recepción de retenciones a clientes: En esta sección se detallan los pasos a seguir para la facturación y recepción de retenciones a clientes ya sea a crédito o a contado. Cabe recalcar que existen clientes que omiten ciertos pasos debido a que son clientes a los que se factura como consumidores finales o no emiten retenciones. Este proceso comienza con la recepción del pedido de cotización del cliente, los mismos que son recibidos mediante el correo de la empresa o por llamadas de clientes, se emite la cotización en el sistema contable de la empresa y se la envía al cliente vía correo electrónico. La empresa tiene clientes que no tienen la necesidad de realizar cotizaciones debido a que ya se maneja previamente una lista de precios, estos clientes son antiguos y que manejan un crédito amplio.

Luego del envío de las cotizaciones se espera a que el cliente envíe la orden de compra, se factura el pedido, al momento de facturar se entrega la factura original al cliente para que el mismo la selle y firme, luego de la facturación se reciben las retenciones máximo hasta la segunda semana después de fin de mes, para así enviárselas al contador de la empresa. Si la factura emitida es a crédito se procede a ingresarla al sistema contable de la empresa, luego ser archiva para proceder al cobro de esta.

Para finalizar, el cobro de las facturas a crédito dependerá de los días de crédito que tenga el cliente, esto suele ser de 30 o 60 días, se contacta al cliente vía correo electrónico o llamadas, las facturas se cobran mediante cheques, pagos al contado, tarjeta de crédito o efectivo una vez confirmado el pago se procede a cancelar la factura y archivarla.

Proceso para recepción de facturas y entrega de retenciones a proveedores de
Pinturas Automotrices Renner Dupont.
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RECEPCION DE FACTURAS DE
PROVEEDORES

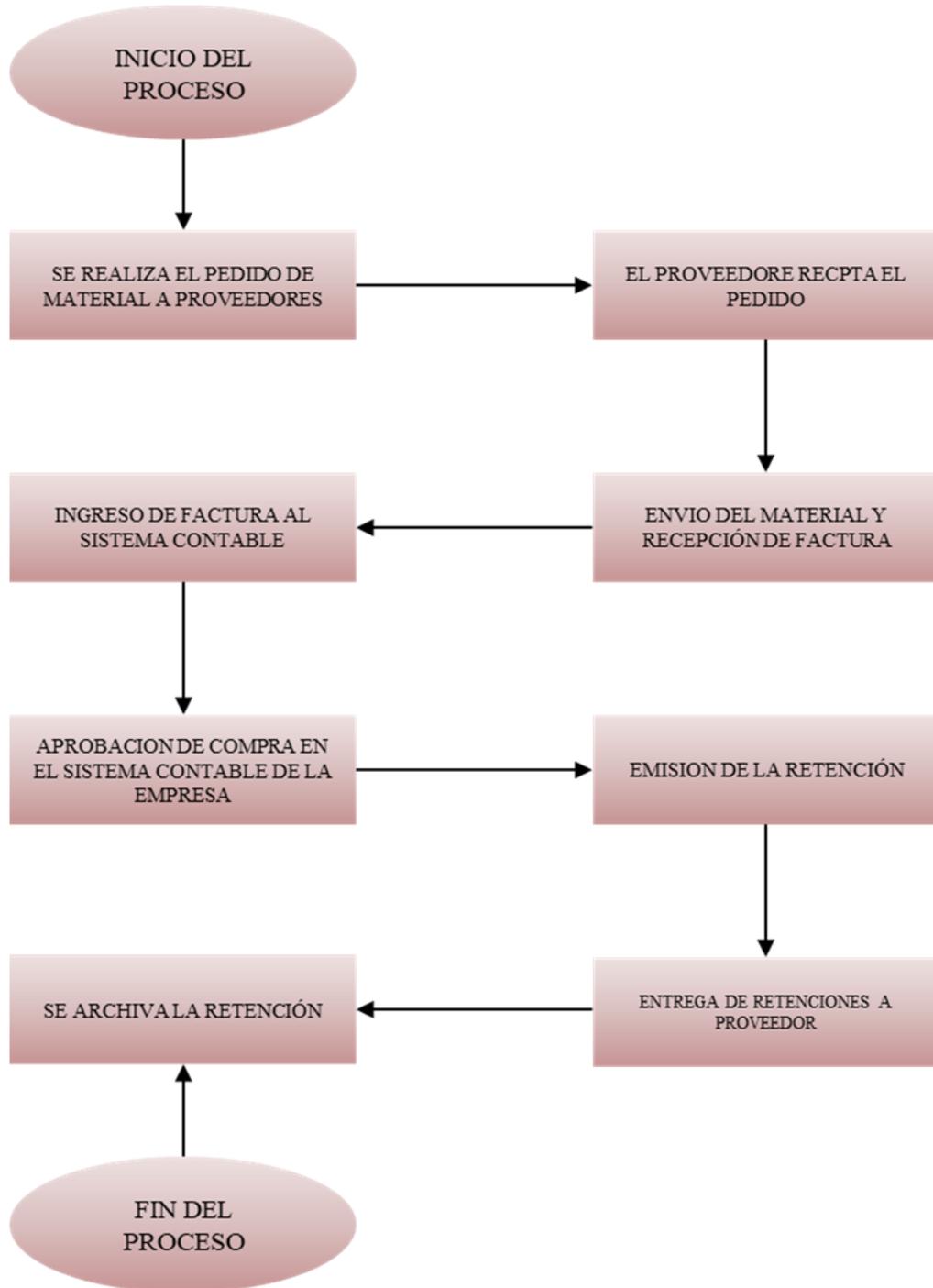


Figura 3. Proceso para recepción de facturas y entrega de retenciones a proveedores.

Recepción de facturas y entrega de retenciones a proveedores: Una vez identificado el material que hace falta en la empresa, se procede a realizar el pedido del material, este pedido se lo hace a través de una llamada telefónica al vendedor que el proveedor asigna a cada distribuidora. El proveedor envía el material alrededor de 24 a 72 horas una vez hecho el pedido, dependiendo de la empresa proveedora el pedido puede llegar con guía de remisión o con la factura. Si es con guía de remisión, la factura es enviada al correo de la empresa, la misma debe ser impresa, la guía de remisión debe ser rota y desechada una vez que se haya revisado el pedido. El trabajador que recibe el pedido debe firmar la factura o guía de remisión, esto es debido a que, si llegase a haber algún problema con el pedido, se sabrá quién lo recibió para así poder solucionar cualquier tipo de inconveniente.

La factura luego de haber llegado deberá ser ingresada al sistema contable de la empresa en máximo 72 horas, las facturas ingresadas deberán ser aprobadas en el sistema contable para que este genere la retención y luego imprimirla. Se le informa al vendedor designado por el proveedor que las retenciones se encuentran listas para ser recogidas y el vendedor procederá a recogerlas a la empresa.

Al momento en el que el vendedor recoge las retenciones, estas deben ser firmadas y selladas, a continuación el vendedor se llevará la retención original a la fábrica, la segunda copia se archiva y la tercera se grapa junto a la factura. Finalmente, la factura junto a la retención se archiva en la carpeta de pendientes de pago.

Proceso para pago de facturas a proveedores de Pinturas
Automotrices Renner Dupont.
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PAGO A PROVEEDORES

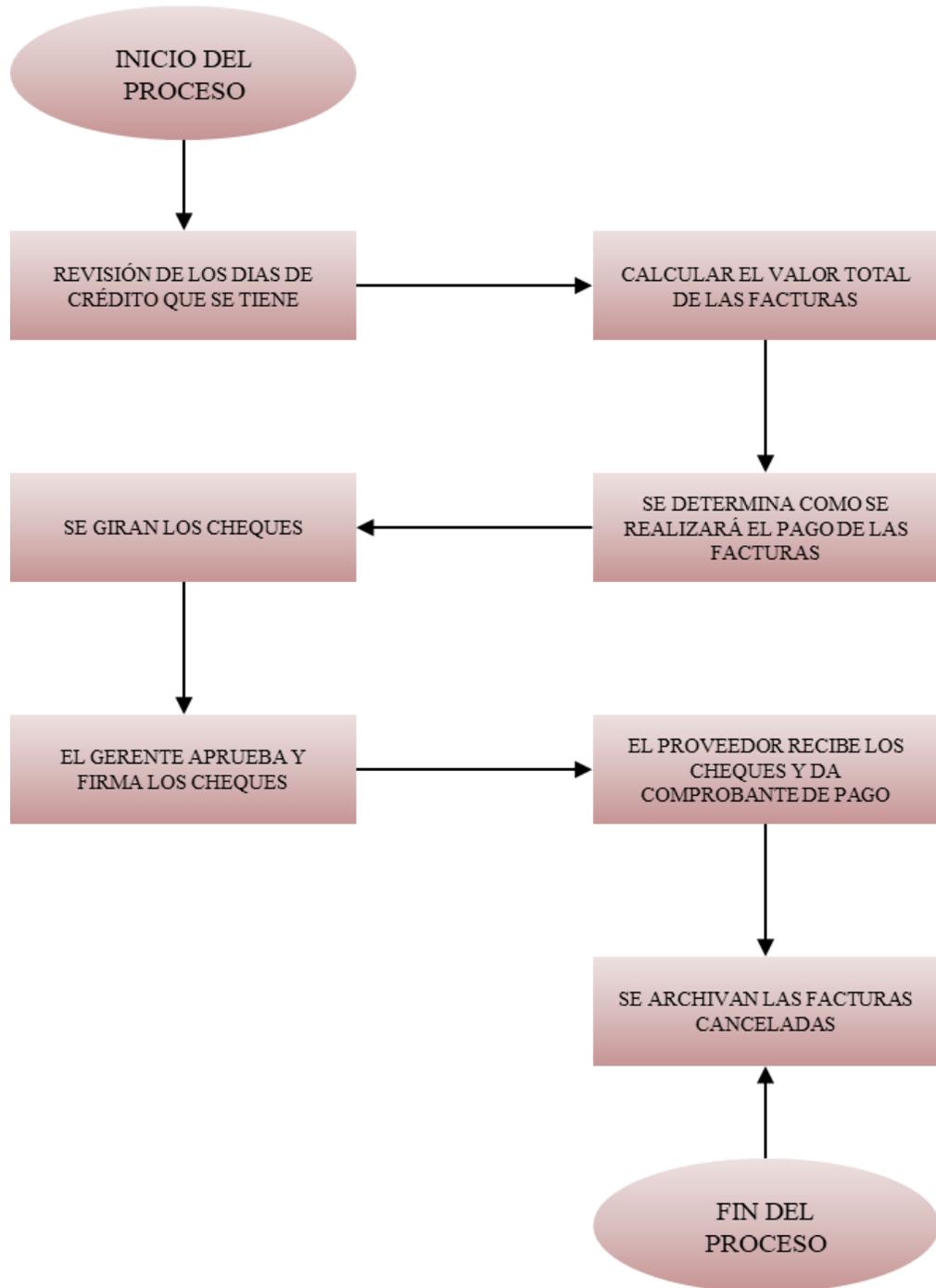


Figura 4. Proceso para pago de facturas a proveedores.

Pago de facturas a proveedores: En este punto hay dos métodos de pago para todos los proveedores de la empresa, pagos a contado y pagos a crédito. Primero se determina el método de pago, en este caso describiremos el método de pago al contado, segundo se calcula el total a pagar, siempre que se paga de contado las fábricas dan de un 3% a un 5% de descuento en el valor total de las facturas, esto hay que tener en cuenta al momento de calcular el valor total de las facturas. En el proceso de pago de facturas a contado a diferencia del de crédito, se elimina el tercer paso, en este caso el tercer paso sería girar los cheques, en los pagos de contado las empresas dan 15 días para pagar las facturas desde el momento en el que se recibe el material. Luego de que se giran los cheques el gerente de la empresa revisa que los valores girados sean correctos, aprueba y firma. El proveedor envía al vendedor a recibir los cheques y el mismo emite un comprobante de cobro, que debe ser firmado por el jefe de venta. Al final, las facturas pagadas con el comprobante de retención se archivarán.

El pago de facturas a crédito es casi el mismo solo que en este caso no hay un descuento en las facturas y el tercer paso está presente, el crédito que maneja a la empresa es de 30, 75 o 90 días, esto dependiendo del proveedor. Una vez se haya identificado el tiempo de crédito que se posee se calcula el valor total de las facturas que se vayan a cancelar, se revisan las fechas en las que se puede girar los cheques, esto para que no haya cruces y que la cuenta no tenga protestos. Luego de esto se giran los cheques, el gerente los aprueba y firma, el vendedor designado deberá recoger el cheque y entregar el comprobante de cobro para así archivar las facturas pagadas.

Manual de funciones

En este apartado se detallarán las funciones y responsabilidades para el personal de la empresa.

Tabla 8.

Manual de Funciones para Pinturas Automotrices Renner Dupont

MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA PINTURAS AUTOMOTRICES RENNER DUPONT

Página 1 de 5

OBJETIVO

Establecer de manera clara cada de una de las actividades, funciones y responsabilidades que desempeña el personal en cada cargo de la empresa, redactar la descripción de cada cargo y describir el perfil del cargo.

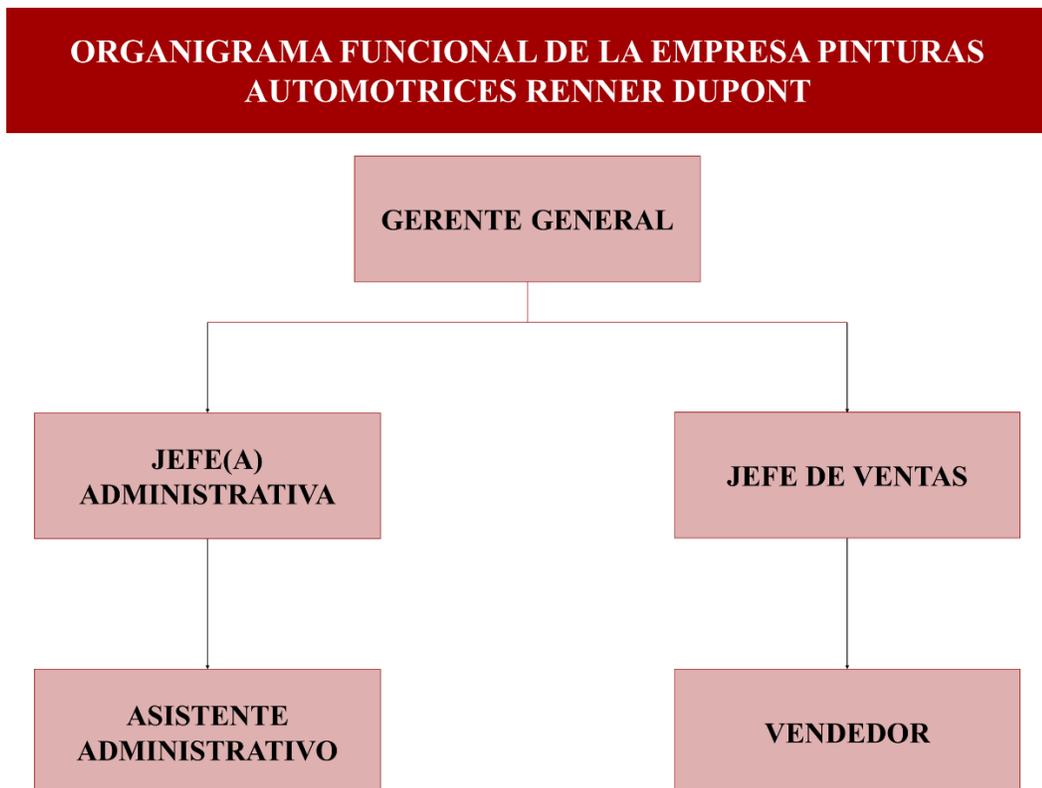


Figura 5. Organigrama Funcional de la empresa.

Tabla 9.

**MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA
PINTURAS AUTOMOTRICES RENNER DUPONT**

Detalle del cargo

1. Jefe(a) Administrativa

1.1.Descripción General

Título del puesto:	Jefa del área administrativa
Área:	Administrativa
Jefe(a) Directo:	Gerente General
Edad:	24 a 35 años
Nacionalidad	Ecuatoriana
Sexo	Indiferente
Estado Civil	Indiferente

1.2.Detalle del puesto

Dirigir, planificar, controlar y ordenar todas las actividades y funciones de todas las áreas de la empresa y al mismo tiempo ayudar con el desarrollo de la misma.

Sus objetivos son:

- Mantener en orden todos los documentos indispensables dentro de la empresa.
- Manejar los recursos humanos.
- Conservar buenas relaciones con clientes y proveedores.

1.3. Descripción del perfil

- Titulado de tercer nivel o egresado de carrera de Administración de empresas, Negocios Internacionales, Comercio u otras carreras afines.
 - Mínimo 2 años en cargos similares.
 - Dominio intermedio o avanzado de Microsoft Office.
-

-
- Nivel de Inglés intermedio.
 - Dominio de plataformas contables.
 - Conocimiento de normas legales básicas.
 - Conocimiento de pagos de nóminas, declaraciones, facturación, etc.

1.4. Actividades del puesto

- Realizar cotizaciones, retenciones, órdenes de compra y facturación.
- Aprobar compra de material.
- Gestionar los pagos y cobros.
- Coordinar el despacho de mercadería a clientes.
- Seleccionar y evaluar a los proveedores de servicios.
- Controlar el manejo de inventarios.
- Reducir tiempo y costos en procesos administrativos.
- Administrar procesos de salud e higiene.

1.5. Compromisos del puesto

- Mantener todos los procesos de la empresa controlados y asegurados.
 - Asegurar el cumplimiento de los contratos con proveedores ya sea de servicios como de materiales para venta.
 - Garantizar que todas las normas sanitarias impuestas sean cumplidas por parte de clientes y personal de la empresa.
 - Realizar pedidos de material a proveedores y así cumplir con el control de inventarios.
 - Manejar al personal dentro de la empresa.
 - Cumplir con las normativas legales, documentación y permisos de la empresa.
 - Gestionar cursos y capacitaciones para personal y clientes.
-

Tabla 10.

Manual de Funciones. Asistente Administrativo

MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA PINTURAS AUTOMOTRICES RENNER DUPONT

Página 3 de 5

Detalle del cargo

2. Asistente Administrativo

2.1. Descripción General

Título del puesto:	Asistente de Administración
Área:	Administrativa
Jefe(a) Directo:	Jefe(a) administrativa
Edad:	18 a 25 años
Nacionalidad	Ecuatoriana
Sexo	Indiferente
Estado Civil	Soltero(a)

2.2. Detalle del puesto

Cumplir con responsabilidad con todas las actividades asignadas por el/la jefe(a) administrativo, asistirlo(a) en sus funciones y ayudar con predisposición cuando sea necesario.

2.3. Descripción del perfil

- Bachiller o estudiante universitario de carrera de Administración de empresas, Negocios Internacionales, Comercio u otras carreras afines.
- 1 año de experiencia en cargos similares.
- Dominio básico o intermedio de Microsoft Office.
- Nivel de Inglés Básico o intermedio.
- Conocimiento básico de contabilidad.
- Capacidad de trabajo bajo presión.

2.4. Actividades del puesto

- Archivar documentos como facturas, retenciones y gastos.
- Facturar a los consumidores del día a día.
- Ingresar órdenes de compra al sistema.
- Registrar la entrada y salida de mercadería.
- Ingresar los productos en el sistema.

2.5. Compromisos del puesto

- Contactar a clientes para recordar sobre las facturas pendientes de pago.
 - Llevar control del inventario.
 - Reportar al jefe de área cuando se deba realizar pedidos de mercadería.
 - Confirmar que no falten blocks de facturas y retenciones.
 - Cumplir con las actividades que sean asignadas por el jefe de área.
-

Tabla 11.

Manual de Funciones. Jefe de ventas

MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA PINTURAS AUTOMOTRICES RENNER DUPONT

Página 4 de 5

Detalle del cargo

3. Jefe de Ventas

3.1. Descripción general

Título del puesto:	Jefe de ventas
Área:	Ventas
Jefe(a) Directo:	Jefe(a) administrativa
Edad:	28 a 40 años
Nacionalidad	Ecuatoriana
Sexo	Hombre
Estado Civil	Indiferente

3.2. Detalle del puesto

Organizar y planificar todas las actividades y funciones del área de ventas, trabajando en conjunto con el área administrativa y siendo un apoyo en la organización para el crecimiento de la esta.

Sus objetivos son:

- Establecer objetivos de ventas.
- Buscar nuevas empresas para aumentar la cartera de clientes.
- Dirigir el trabajo de los vendedores.

3.3. Descripción del perfil

- Bachiller o estudiante universitario de carrera de Administración de empresas, Ventas, Comercio u otras carreras afines.
- Mínimo 3 años de experiencia en cargos similares de empresas de pintura.
- Dominio básico o intermedio de Microsoft Office.
- Conocimiento de sistemas contables.

-
- Capacidad de trabajo bajo presión.
 - Conocimiento técnico de preparación de cualquier tipo de pinturas.
 - Habilidad de comunicación con el cliente.

3.4. Actividades del puesto

- Venta y preparación de productos de la empresa.
- Brindar servicios de asesoría técnica a clientes.
- Cobros de facturas a clientes.
- Ampliación de cartera de clientes.
- Controlar el inventario de la empresa.
- Manejar al personal de ventas.
- Diseñar estrategias de ventas.

3.5. Compromisos del puesto

- Mantener en control los procesos del área de ventas.
 - Manejo del personal a cargo.
 - Supervisar el trabajo y desempeño de los vendedores.
 - Implementación de estrategias de ventas.
 - Intervenir en las decisiones que se tomen en la empresa relacionadas con las ventas.
 - Resolver problemas que surgen dentro del departamento de ventas de manera proactiva.
-

Tabla 12.

Manual de Funciones. Vendedor

MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA PINTURAS AUTOMOTRICES RENNER DUPONT

Página 5 de 5

Descripción de los puestos de trabajo

4. Vendedor

4.1. Descripción general

Título del puesto:	Vendedor
Área:	Ventas
Jefe(a) Directo:	Jefe(a) de ventas
Edad:	24 a 35 años
Nacionalidad	Ecuatoriana
Sexo	Hombre
Estado Civil	Indiferente

4.2. Detalle del puesto

Cumplir con responsabilidad con todas las actividades asignadas por el/la jefe(a) de ventas, asistirlo(a) en sus funciones y ayudar con predisposición cuando sea necesario.

4.3. Descripción del perfil

- Bachiller o estudiante universitario de carrera de Administración de empresas, Ventas, Comercio u otras carreras afines.
- 2 años de experiencia en cargos similares de empresas de pintura.
- Dominio básico de Microsoft Office.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Conocimiento de preparación de pinturas.
- Habilidad de comunicación con el cliente.

4.4. Actividades del puesto

-
- Venta y preparación de productos de la empresa.
 - Brindar servicios de asesoría.
 - Acatar las estrategias de ventas.
 - Mantener en orden la bodega.

4.5. Compromisos del puesto

- Resolver problemas con eficiencia.
 - Atender reclamos.
 - Vender productos con técnicas de negociación.
 - Tomar pedidos de clientes.
-

Manual de Política de créditos y cobranzas

En el siguiente apartado se detallará lo política de crédito y cobranza y se redactará un manual para gestionar esta política.

Tabla 13.

Manual de Política de créditos y cobranzas

MANUAL DE POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA LA EMPRESA PINTURAS AUTOMOTRICES RENNER DUPONT

Página 1 de 5

OBJETIVO

Reestablecer los procesos y procedimientos que la empresa posee en su gestión de otorgar créditos y realizar los cobros de facturas, para así reducir el riesgo crediticio y las facturas impagas de la empresa Pinturas Automotrices Renner Dupont.

1. Créditos

- I.** La presente política se aplicará y se acatará por el área administrativa de la empresa, el gerente general se reunirá con la Junta de Créditos cuando crea necesario para conversar de los temas de gestión de créditos.
- II.** Se aplicarán distintos niveles para la aprobación de los créditos, los mismo que están en relación a el valor que se solicita y al puesto jerárquico de la organización.
- III.** La Junta de Créditos será dirigida por el Gerente General y estará constituida por los jefes de área de la empresa.
- IV.** Se establecen los requisitos que deben cumplir las tanto personas jurídicas como naturales para solicitar créditos.
- V.** Se establecen los plazos en los que la empresa tiene que dar respuesta a las solicitudes de crédito que llegan de parte de personas jurídicas o naturales.

VI. Se implementa un contrato para otorgar crédito a los clientes.

Nota: No se aprobará un nuevo crédito a un cliente si el mismo no ha cancelado un 60% de las facturas que adeuda.

2. Cobranzas

- I.** Se registrarán las actividades de cobro en conjunto con la Junta de Créditos, la cual a partir de este apartado se llamará Junta de Créditos y Cobranzas; la junta se reunirá por lo menos dos veces al mes o cuando el gerente crea necesario.
- II.** Los viernes de cada semana el/la jefe(a) administrativa redactará toda la información relacionada con los créditos y los clientes que poseen deudas, los pagos que han realizado, el tiempo de mora y acciones para cobrar facturas pendientes, la misma que será revisada y aprobada por el gerente general.
- III.** Así mismo los viernes de cada semana se elaborará una agenda de cobro de facturas a clientes, la misma será elaborada por el/la jefe(a) administrativa y aprobada por el gerente general.

3. Otorgamiento de créditos

I. Personas Jurídicas

- Copia del RUC.
- Planilla de servicios Básicos.
- Copia a color de cédula y papeleta de votación del representante legal.
- Certificado bancario.
- Declaraciones de impuestos del SRI de los últimos seis meses.

La persona encargada de evaluar la información antes presentada será el/la jefe(a) administrativa, este hará el cálculo y búsqueda de información que permita conocer la solvencia de la empresa que solicita el crédito. Deberá también consultar la información

crediticia de la empresa para así saber si cumple o no con sus obligaciones, así se puede saber si se debe negar la solicitud de crédito o continuar con la aprobación del crédito.

El encargado de aprobar o no el crédito será el gerente general.

II. Personas Naturales

- Copia a color de cédula y papeleta de votación.
- Copia de planilla de servicios básicos.
- Certificado de estabilidad laboral.
- Referencias familiares y laborales.

El/la jefe(a) administrativa deberá ingresar a la plataforma del IESS y buscar con el número de cédula, en los registros, todas las aportaciones que ha realizado para así conocer el sueldo que recibe el solicitante del crédito.

También puede ingresar a la plataforma de la Central de Riesgos y así conocer el historial crediticio del solicitante del crédito, en esta búsqueda podremos ver si la persona tiene o no historial crediticio, si este es cumplido y paga sus obligaciones o si al contrario no cumple con sus pagos.

4. Documentos que firma el cliente

- Acuerdo de pago
- Pagaré
- Factura
- Contrato
- Solicitud de crédito

Tabla 14.

Solicitud de crédito

SOLICITUD DE CRÉDITO

Datos generales del solicitante:

Nombre o Razón social:
Dirección:
Teléfono:

Número de cédula o RUC:
Correo electrónico:

Datos del crédito:

Forma de pago:
Periodo de pago:
Fecha de solicitud:

Fecha de aprobación:

Referencias comerciales:

1.- Razón social: Dirección:	Teléfono: Correo:
---------------------------------	----------------------

2.- Razón social: Dirección:	Teléfono: Correo:
---------------------------------	----------------------

3.- Razón social: Dirección:	Teléfono: Correo:
---------------------------------	----------------------

Referencias Personales:

Nombre: Dirección: Tel: Parentesco:	Nombre: Dirección: Tel: Parentesco	Nombre: Dirección: Tel: Parentesco
--	---	---

NOTA: Adjuntar los documentos de respaldo para el crédito.

FIRMA DEL SOLICITANTE

5. Gestión de cobranzas

- I. Métodos de pago:** Se aceptan pagos en efectivo, cheques de cualquier institución bancaria, pagos con tarjeta de crédito y transferencias. Se aceptan cheques de terceras personas.
- II. Bloqueo de créditos:** Si el cliente tiene facturas vencidas de más de nueve meses o si presenta cheques devueltos 2 veces, se procederá a bloquear el crédito hasta que realice el pago total de las facturas vencidas por transferencia bancaria, al contado o con tarjeta de crédito.
- III. Métodos de cobro:** Los cobros de las facturas se realizarán mediante llamadas telefónicas, vía correo electrónico y visitas a domicilio.

Tabla 15.

Comprobante de cobro

COMPROBANTE DE COBRO

COBRO #0000

Cliente:
Cobrador:
Documento: 0000
Valor:
Concepto:

Documento No.	Monto	Abono
---------------	-------	-------

Banco - No. Cuenta	Cheques	
	No. Cheque	Valor

Conclusiones

A partir de la investigación realizada de la implementación de un plan de mejora continua para los procesos administrativos de la empresa Pinturas Automotrices Renner Dupont se ha podido concluir lo siguiente:

Es necesario que se establezcan métodos y procedimientos para los procesos administrativos dentro de la empresa ya que sin estos se generan varias fallas dentro de la empresa e insatisfacción para clientes proveedores e incluso para los trabajadores. Una correcta y oportuna aplicación de mejora continua dentro de estos procesos podría evitar problemas como el retraso que se genera en los pagos y cobros de facturas, entrega y recepción de retenciones, emisión de roles de pago, falta de exactitud en los datos que se recopilan de la empresa, fallas en la comunicación, atrasos en los trámites administrativos y legales, entre otros.

Se define la estructura organizacional de la empresa como son la misión, visión, valores corporativos, dándole así un propósito a la empresa, objetivos y metas claras. La creación de esta estructura crea también jerarquía y mejora la comunicación dentro de la misma, al mismo tiempo ayuda a la creación de estrategias que faciliten el desarrollo de la organización.

Finalmente se desarrolla un instructivo de calidad para todo el personal envuelto en el área administrativa, permitiendo que se conozca con exactitud las actividades que deben realizarse y los procedimientos de estas, para así evitar demoras, duplicidad o desconocimiento de las funciones que se realicen.

Recomendaciones

De los datos obtenidos y el estudio realizado se permitió desarrollar un plan de mejora de calidad directamente relacionado al área de administración y sus necesidades actuales de Pinturas Automotrices Renner Dupont, debido a esto se tiene lo siguiente:

Seguir el plan propuesto para así poder mejorar las relaciones no solo con clientes sino también con proveedores, que no existan retrasos en cobros, pagos, entre otros. Siguiendo con exactitud los tiempos en los que se deben entregar y recibir documentos.

Capacitaciones a empleados en temas de calidad y servicio al cliente, liderazgo, así mismo como en materia de la empresa, es decir, pintura, servicio técnico, etc. Para que así los empleados se sientan motivados, el ambiente laboral mejore y se aumente el compromiso de los trabajadores.

Darle el respectivo seguimiento al plan de mejora, para así obtener los resultados esperados y que en el tiempo previsto se continúe mejorando.

Referencias

- Abril, V. (2007). Métodos de la Investigación. Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://files.seminario-de-investigacion.webnode.es/200000008-8728c89043/M%C3%A9todos%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20-%20Abril%20PhD.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (Noviembre de 2020). ÍNDICE DE CONFIANZA DEL CONSUMIDOR. Ecuador: BCE. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/320-%C3%ADndice-de-confianza-del-consumidor>
- Bizfluent. (26 de Septiembre de 2017). La definición de operaciones lean. Obtenido de Bizfluent: <https://bizfluent.com/info-8038032-effects-lean-manufacturing.html>
- Bunge, M. (1983). La investigación científica. México: Ariel.
- Camisión, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: CONCEPTO, ENFOQUES, MODELOS Y SISTEMAS*. Valencia: Pearson.
- Caoba, G. (Enero 07 de 2020). Inflación anual cierra en -0,93% en diciembre de 2020, según el INEC. Ecuador: Primicias. Obtenido de [https://www.primicias.ec/noticias/economia/inflacion-anual-diciembre-inec-ecuador/#:~:text=El%20%C3%8Dndice%20de%20Precios%20al%20Consumidor%20\(I%20PC\)%20se%20ubic%C3%B3%20en,comparado%20con%20noviembre%20de%202020](https://www.primicias.ec/noticias/economia/inflacion-anual-diciembre-inec-ecuador/#:~:text=El%20%C3%8Dndice%20de%20Precios%20al%20Consumidor%20(I%20PC)%20se%20ubic%C3%B3%20en,comparado%20con%20noviembre%20de%202020).
- Castillo, E. (2010). Metodología de la Investigación. (U. N. BOLIVARIANA, Ed.) Venezuela. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/51849250/Metodologia-Guia-Didactica-1-El-Proceso-de-Investigacion.pdf?1487429476=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_GUIA_DID.pdf&Expires=1611029192&Signature=Tmlfc764oJc
- CEER. (MAYOR de 2020). ESTUDIO DE LÍNEA BASE DEL MERCADO DE LA PINTURA EN ECUADOR. Guayaquil, Ecuador: Centro Ecuatoriano de Eficiencia de Recursos. Obtenido de http://www.saicm.org/Portals/12/Documents/GEF-Project/Lead-Paint/L%C3%ADnea_Base_Ecuador_SP.pdf

- Coca, M. (Abril de 2020). ¿Cómo ha cambiado la forma de consumir durante la crisis del coronavirus? España: BBVA. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/como-ha-cambiado-la-forma-de-consumir-durante-la-crisis-del-coronavirus/>
- CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES. (2011). COPCI. Quito, Ecuador. Obtenido de [file:///C:/Users/Noemi/Downloads/CODIGO%20ORGANICO%20DE%20LA%20PRODUCCION,%20COMERCIO%20E%20INVERSIONES,%20COPCI\[2\].pdf](file:///C:/Users/Noemi/Downloads/CODIGO%20ORGANICO%20DE%20LA%20PRODUCCION,%20COMERCIO%20E%20INVERSIONES,%20COPCI[2].pdf)
- CONSEJO NACIONAL DE PLANIFICACIÓN. (Septiembre de 2017). PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR 2017 2021. ECUADOR: Secretaria Nacional de Planificación. Obtenido de <https://www.igualdadgenero.gob.ec/wp-content/uploads/2018/07/PLAN-NACIONAL-PARA-EL-BUEN-VIVIR-2017-2021.pdf>
- Coppiano Rodriguez, P. A. (2015). Propuesta para el mejoramiento en la calidad de los procedimientos de la empresa de medicina ocupacional BIOMED Guayaquil (Tesis de posgrado). Guayaquil, Ecuador : Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. Obtenido de http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
- Cubillos Rodriguez, M. C., & Rozo Rodriguez, D. (Enero de 2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*, 21.
- El Oficial. (Julio de 2019). ¿CUÁLES SON LAS PINTURAS Y MARCAS PREFERIDAS EN ECUADOR? Ecuador: El Oficial. Obtenido de <https://eloficial.ec/cuales-son-las-pinturas-y-marcas-preferidas-en-ecuador/>
- Escudero C, H. (2013). Manual de Auditoria Médica. Buenos Aires, Argentina: Dunken.
- Espinoza, A. (2015). Propuesta de un modelo de mejora continua en un sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001:2008 en la empresa equipos y contrucciones,. Guayaquil, Ecuador: Universidad Politecnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10056/1/UPSGT000816.pdf>

- García P, M., Quispe A, C., & Ráez G, L. (2003). *Mejora continua de la calidad en los procesos*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Giménez Espín , J. A., Jiménez Jiménez, D., & Martínez Costa, M. (2014). La gestión calidad: importancia la cultura organizativa para el desarrollo variables intangibles. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 12.
- Hernández Mendoza, J. M., & Hernández Mendoza, S. L. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. Mexico: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/issue/archive>
- Hernández Mendoza, J. M., & Hernández Mendoza, S. L. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. Mexico: Boletín Científico De La Escuela Superior Atotonilco De Tula. doi:<https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. 88-110. México: México: McGraw-Hill. Obtenido de http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2792/510_06_color.pdf?sequence=1
- Huamán Calderón, D. (23 de Mayo de 2011). Fuentes de información. Perú: Organización Panamericana de la Salud. Obtenido de http://bvspers.paho.org/videosdigitales/matedu/cam2011/Fuentes_informacion.pdf?u
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2019). Ley de Seguridad Social. Ecuador: IESS. Obtenido de https://www.iess.gob.ec/documents/10162/33701/Ley_seguridad_social.pdf
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (Septiembre de 2020). Tasa de desempleo. Quito, Ecuador: INEC. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/empleo-septiembre-2020/#>
- Jimenez Paneque, R. (1998). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA INVESTIGACIÓN CLÍNICA. La Habana, Cuba: Editorial Ciencias Médicas. Obtenido de http://mail.socreuma.org.pe/images/documentos/E_Anexo_Texto_completo_Investigac.pdf

- López Lemos, P. (2015). *Novedades ISO 9001:2015*. Madrid, España: Fundación Confemetal.
- MACÍAS MARÍN, L. L., & VALENCIA GONZÁLEZ, M. Á. (2014). *ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA: COLECTIVOS DEL CAFÉ LTDA. A LA NORMA ISO-9001:2015*. Bogota, Colombia: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/71398313.pdf>
- Maya, E. (2014). *Métodos y Técnicas de Investigación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/50253000/metodos_y_tecnicas.pdf?1478879680=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMetodos_y_tecnicas_de_investigacion_Una.pdf&Expires=1611076742&Signature=I-W7FvzXibgYYiXpcmUkF5EruKjtnqOtTEEbS6trOskJPkEw0
- Menendez Lahura, A. (2017). *PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA INDUSTRIA PESQUERA SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015 (Tesis de pregrado)*. Lima, Perú: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.
- Mideros, A. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida*. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de http://www.planificacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCTFINAL_0K.compressed1.pdf
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2020). *Ecuador continúa creciendo en tecnología*. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/ecuador-continua-creciendo-en-tecnologia/#>
- MINISTERIO DE TRABAJO. (2020). *ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2020-093*. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/AM-MDT-2020-093-DIRECTRICES-PARA-LA-REACTIVACION-ECONOMICA-A-TRAVES-DEL-RETORNO-PROGRESIVO-AL-TRABAJO-DEL-SECTOR-PRIVADO-signed.pdf?x42051>

- Miranda González, F., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). *INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE CALIDAD*. Madrid, España: DELTA.
- Moran, O. (2012). Gestión administrativa y procesos académicos del colegio Aurora Estrada de Ramirez de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Organización Internacional de Normalización. (2015). ISO 9000:2015(ES) Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. Suiza: ISO. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- Ortega, A. (2018). Enfoques de la Investigación. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Alfredo_Otero_Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION_TABLA_DE_CONTENIDO_Contenido/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION-TABLA-DECONTENIDO-Contenido.pdf el, 14
- Otzen, T., Manterola, C., Rodríguez-Núñez, I., & García-Domínguez, M. (2017). La Necesidad de Aplicar el Método Científico en Investigación Clínica. Problemas, Beneficios y Factibilidad del Desarrollo de Protocolos de Investigación. Chile: Universidad de La Frontera. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n3/art35.pdf>
- Porter, M. (1985). La ventaja competitiva según Michael Porter. España: Ediciones Pirámide.
- Ramírez Casco, A. d., Ramírez Garrido, R. G., & Calderón Moran, E. V. (2017). LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL. Revista Contribuciones a la economía. Obtenido de <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Real Academia Española. (2014). Diccionario de la lengua española (23a ed.). Madrid, España: RAE. Obtenido de <https://dle.rae.es/calidad?m=form>
- Rivas Vinuesa, M. R., & Orozco Aguirre, J. L. (2020). Propuesta de mejora de procesos logísticos del área de abastecimiento de La Chilenita,. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guyayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14395/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-562.pdf>
- Sanchez , M., & Sanchez, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para competitividad. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

Secretaría Técnica Planifica Ecuador. (2017). El Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 “Toda una Vida” se presentó en Riobamba. Ecuador: Gobierno de la República del Ecuador. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/el-plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida-se-presento-en-riobamba/>

Senplades. (2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida. Quito, Ecuador: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Senplades. Obtenido de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Servicio de Rentas Internas. (2020). Regimen Impositivo para Microempresas. Quito, Ecuador: SRI. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/web/guest/regimen-impositivo-para-microempresas>

SGS. (2015). Sistemas de Gestión de Calidad. ISO 9001:2015. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

Silva, M. (16 de Enero de 2021). Desde este mes, microempresarios deben pagar 2% del impuesto a la renta. Ecuador: El Comercio. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/microempresarios-impuesto-renta-sri-contribuyentes.html>

Sosa Martínez, J. (1990). Método científico. México: Sitsa.

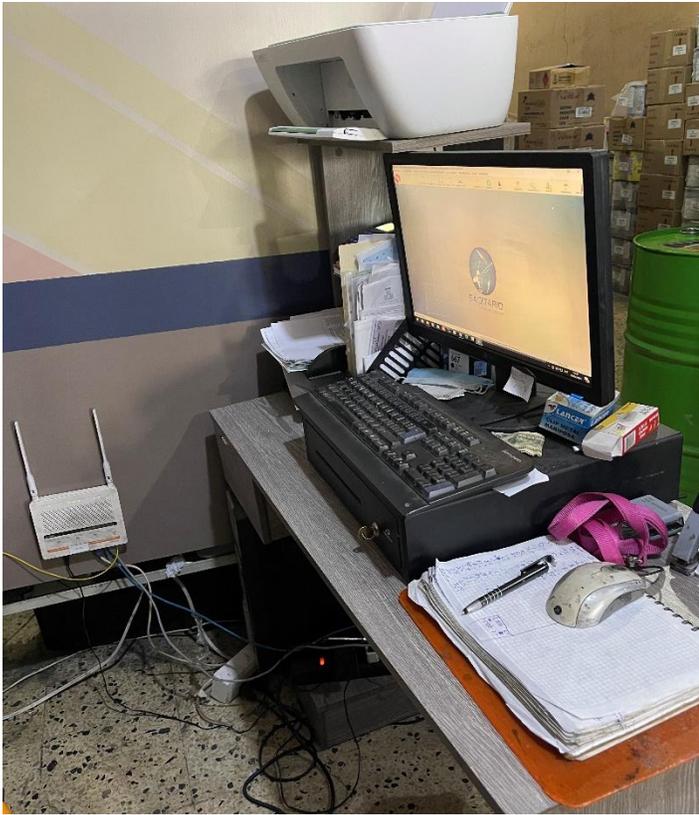
Teoría F, B. (2000). Metodología de la Investigación. Lima, Perú: UNMSM. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0104638/cap03.pdf>

Tribuna del Consumidor. (2010). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Quito, Ecuador: FES-ILDIS. Obtenido de https://ecuador.fes.de/fileadmin/user_upload/pdf/indice_libros-ley-0510.pdf

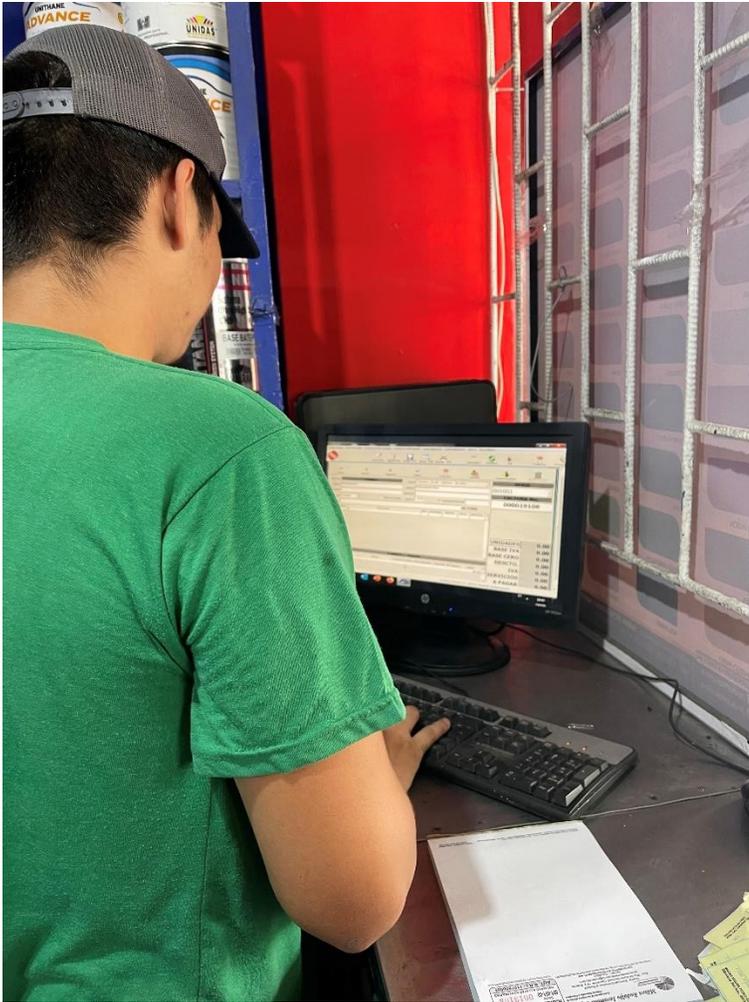
Apéndices

Apéndice A









Apéndice B



Certificado
Registro Único de Contribuyentes

Apellidos y nombres JARAMILLO ESPARZA MILTON RODOLFO	Número RUC 0915076012001
--	------------------------------------

Estado ACTIVO	Régimen REGIMEN MICROEMPRESARIAL
-------------------------	--

Inicio de actividades 26/05/2008	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra
--	---	---

Jurisdicción ZONA 8 / GUAYAS / DURAN	Obligado a llevar contabilidad SI
--	---

Tipo PERSONAS NATURALES	Agente de retención SI
-----------------------------------	----------------------------------

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: GUAYAS **Cantón:** DURAN **Parroquia:** ELOY ALFARO (DURAN)

Dirección

Calle: SAMUEL CISNEROS **Número:** SOLAR 15 **Intersección:** SUECIA **Manzana:** D
Referencia: FRENTE AL PARQUE PRADERA UNO

Actividades económicas

- F433041 - PINTURA INTERIOR O EXTERIOR DE EDIFICIOS. INCLUYE PINTURA DE OBRAS DE INGENIERÍA CIVIL.
- G46631301 - VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN: PIEDRA, ARENA, GRAVA, CEMENTO, ETCÉTERA.
- G46632101 - VENTA AL POR MAYOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍAS Y CERRADURAS: MARTILLOS, SIERRAS, DESTORNILLADORES, Y OTRAS HERRAMIENTAS DE MANO, ACCESORIOS Y DISPOSITIVOS; CAJAS FUERTES, EXTINTORES.
- G46631201 - VENTA AL POR MAYOR DE PINTURA, BARNICES Y LACAS.

Establecimientos

Abiertos 1	Cerrados 0
----------------------	----------------------

Obligaciones tributarias

- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- 2011 DECLARACION DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- 1024 IMPUESTO A LA RENTA REGIMEN IMPOSITIVO PARA MICROEMPRESAS



Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Apellidos y nombres

JARAMILLO ESPARZA MILTON RODOLFO

Número RUC

0915076012001

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación:

CATRCR2021000839272

Fecha y hora de emisión:

26 de febrero de 2021 17:36

Dirección IP:

10.1.2.142

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES PATRONALES

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) certifica que, revisados los archivos del Sistema de Historia Laboral, el señor(a) JARAMILLO ESPARZA MILTON RODOLFO, representante legal de la empresa JARAMILLO ESPARZA MILTON RODOLFO con RUC Nro. 0915076012001 y dirección PRIMAVERA 1. SAMUEL CISNEROS SOLAR 15 SUECIA . SOLAR 15. SUECIA. DIAGONAL IGLESIA ., SI registra obligaciones patronales en mora por un valor de USD 1,413.76; información verificada a la fecha de emisión del presente certificado.

El IESS se reserva el derecho de verificar la información y las obligaciones pendientes que no se encontraren registradas o no hayan sido determinadas, sin perjuicio de aplicar las sanciones correspondientes; esta certificación no implica condonación o renuncia del derecho del IESS, al ejercicio de las acciones legales a que hubiere lugar para su cobro.

El contenido de este certificado puede ser validado ingresando al portal web del IESS en el menú Empleador – Certificado de Obligaciones Patronales, digitando el RUC de la empresa o número de cédula.



Ing. Pedro Teófilo Caicedo Mosquera

Director Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera.

Emitido el 26 de febrero de 2021

Validez del Certificado 30 días

Apellidos y nombres JARAMILLO ESPARZA MILTON RODOLFO		Número RUC 0915076012001
Jurisdicción ZONA 8 / GUAYAS / DURAN		
Número de establecimiento 1	Estado ABIERTO	
Nombre Comercial No registra	Servicios digitales NO	
Inicio de actividades 26/05/2008	Reinicio de actividades No registra	Cierre de establecimiento No registra
Ubicación geográfica Provincia: GUAYAS Cantón: DURAN Parroquia: ELOY ALFARO (DURAN)		
Dirección Calle: SAMUEL CISNEROS Número: SOLAR 15 Intersección: SUECIA Manzana: D Referencia: FRENTE AL PARQUE PRADERA UNO		

Actividades económicas

- G46631201 - VENTA AL POR MAYOR DE PINTURA, BARNICES Y LACAS.
- G46632101 - VENTA AL POR MAYOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍAS Y CERRADURAS: MARTILLOS, SIERRAS, DESTORNILLADORES, Y OTRAS HERRAMIENTAS DE MANO, ACCESORIOS Y DISPOSITIVOS; CAJAS FUERTES, EXTINTORES.
- G46631301 - VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN: PIEDRA, ARENA, GRAVA, CEMENTO, ETCÉTERA.
- F433041 - PINTURA INTERIOR O EXTERIOR DE EDIFICIOS. INCLUYE PINTURA DE OBRAS DE INGENIERÍA CIVIL.



Código de verificación: CATRET2021000128964
Fecha y hora de emisión: 26 de febrero de 2021 17:34
Dirección IP: 10.1.2.142

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Jaramillo Neira, Lorena Noemí**, con C.C: # **093026505-3** autora del trabajo de titulación: **Plan de mejora continua para procesos administrativos en la empresa Pinturas Automotrices Renner Dupont** previo a la obtención del título de **Ingeniera en comercio y finanzas internacionales** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 8 de marzo del 2021

Jaramillo Neira, Lorena Noemí

C.C: 0930265053



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	Plan de mejora continua para procesos administrativos en la empresa Pinturas Automotrices Renner Dupont.		
AUTOR(ES)	Jaramillo Neira, Lorena Noemí		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Hidalgo Proaño, José Luis		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Empresariales		
CARRERA:	Comercio y Finanzas Internacionales		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniera en Comercio y Finanzas Internacionales		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	8 de marzo del 2021	No. DE PÁGINAS:	80
ÁREAS TEMÁTICAS:	Administración, Calidad, Mejora continua		
PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:	Procedimientos, manual, calidad, administración, normas.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El presente trabajo de investigación tiene como objetivo la implementación de un plan de mejora continua para el área administrativa de la empresa Pinturas Automotrices Renner Dupont, esto mediante el diseño de un manual de procesos que permitirá reducir las falencias que causa el desorden y la falta de procedimientos.</p> <p>La metodología utilizada en el proyecto es cualitativa y descriptiva, se aplicaron entrevistas que se realizaron a el gerente general, jefe de ventas y a la exjefa administrativa. Los resultados de las entrevistas concluyeron que para la empresa es de suma importancia que se establezcan procedimientos para los procesos que realizan dentro de la empresa, ya que la inexistencia de pasos y normas crean falencias y problemas no solo para el área administrativa sino en general. Para la propuesta de mejora de calidad se utiliza la metodología de administración de la calidad total, ya que esta metodología se basa en los procesos que se realizan dentro de la empresa. Es así como se propone la implementación de un plan de mejora continua que se basa en el diseño de manuales que permitirán detallar los procedimientos a seguir.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-986638585	E-mail: noemijaramillo96@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Ing. Mónica Echeverría Bucheli, Mgs.		
	Teléfono: PBX: 043804600 o call center: 2222024, 2222025 ext. 5021, 5129		
	E-mail: monica.echeverria@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			