



**Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y
Comercial**

Carrera:

Tecnología de Administración de Empresas

TRABAJO DE TITULACIÓN

Tema:

Plan de mejora para incrementar la cartera de cliente de la microempresa “Beto
Construcciones” ubicada en la ciudad de Guayaquil

Requisito previo para la obtención del título de Tecnólogo de Administración de
Empresas

Autora:

Beatriz Elizabeth Miranda Morán

Tutora:

Ing. Lesly Benítez Pincay

Guayaquil-Ecuador

2019

RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Beatriz Elizabeth Miranda Morán**, declaro bajo juramento que el presente Trabajo de titulación, válido para optar por el título de Tecnóloga en Administración de Empresas, titulado: **Plan de mejora para incrementar la cartera de cliente de la microempresa “Beto Construcciones” ubicada en la ciudad de Guayaquil**, es de mi autoría; que no lo he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.

Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo.

De la misma manera, según lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad intelectual de este trabajo de investigación, al Instituto ya mencionado.

Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.

.....

Beatriz Elizabeth Miranda Morán

C.I.: 0951965581

Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación

Ing. Lesly Johanna Benítez Pincay, en calidad de Tutor del trabajo de titulación:

CERTIFICA

Que el trabajo de titulación válido para optar por el título de Tecnóloga en Administración de empresas, cuyo tema es: **Plan de mejora para incrementar la cartera de cliente Beto Construcciones en la ciudad de Guayaquil**, fue elaborado por la Srta. Beatriz Elizabeth Miranda Morán, ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que se siga lo dispuesto por el Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, correspondiente a la sustentación y defensa del mismo, previo a la obtención de su título.

.....
Ing. Lesly Johanna Benítez Pincay
Tutora de Trabajo de Titulación

Dedicatoria

Este título dedico primeramente a Dios por permitir cumplir logrando cada una de mis metas, gracias a él me da fuerza para seguir adelante para hacer todo esto posible.

Esto va dedicado a mis padres Margarita Morán y Antonio Miranda, las cuales fueron mi ejemplo de seguir luchando por cada uno de mis objetivos de tal manera me enseñaron a ser fuerte, me apoyaron en todo momento en mi carrera profesional siempre se lo voy agradecer, también dedicarle esto a mis hermanos y abuelos son los más importante en mi vida.

Beatriz Elizabeth Miranda Morán

Agradecimientos

Primero agradecer a Dios por todas sus bendiciones de poder permitir el privilegio de llegar lejos para cumplir cada una de mis metas, en la cual estuvo cada momento escuchando mis oraciones, gracias a Dios por darme la fuerza por superar los obstáculos y me guie confiando a escoger las decisiones correctas que tomé en mi vida.

A mis padres agradecer que son importante y fundamental en mi vida ellos me han enseñado a valorar todo lo que tengo por cada uno de su esfuerzo y dedicación me ayudaron en mi carrera profesional y me dieron su apoyo moral y económico que me brindan siempre para no decaer, agradecerme a mis misma por no dejarme vencer en los peores momentos cuando todo parecía imposible y complicado.

Beatriz Elizabeth Miranda Morán

ÍNDICE

RESUMEN	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.	6
FUNDAMENTACIÓN	6
1.1 Marco Histórico	6
1.1.1 Evolución de Mejora Continua	6
1.1.2 La Microempresa.....	9
1.2 Marco Teórico	11
1.2.1 La Administración.....	11
1.2.3 Planificación.....	12
1.2.4 Mejora continua.....	13
1.2.5 Plan de Mejora	14
1.2.6 Estructura del Plan de Mejora	15
1.3 Marco Conceptual	16
1.4 Marco Jurídico	18
CAPITULO II.	24
METODOLOGÍA EMPLEADA	24
2.1 Enfoque de investigación	24
2.2 Tipos de investigación	24
2.3 Métodos de investigación	25
2.3.1 Método Teórico	25
2.3.2 Método Empírico.....	26
2.3.3 Método Estadístico.....	27
2.4 Análisis de resultados de técnicas de recopilación de datos	28
2.4.1 Análisis de la entrevista.....	28
2.4.2 Análisis de resultados de la encuesta	30
2.4.3 Análisis de los resultados de la guía de observación	40
CAPITULO III	41
PROPUESTA	41
3.1 Justificación de la propuesta	41

3.2 Precisiones de la propuesta	45
3.2.1 Título De La Propuesta	45
3.2.2 Objetivo de la propuesta.....	45
3.2.3 Descripción de la Propuesta	45
3.3 Factibilidad de aplicación	47
3.4 Propuesta	52
En el año 2021 llegar ser una microempresa líder y reconocida en el mercador nacional dentro del sector metalmecánico, con la finalidad brindar la confianza a nuestros clientes.	54
3.5. Resultados esperados en la aplicación de la propuesta	68
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	76

Índice de ilustración

Ilustración 1 Plan de ejecución.....	46
Ilustración 2 Establecimiento sin letrero	52
Ilustración 3 Colaboradores sin uniforme	52
Ilustración 4 Logotipo de la Microempresa.....	55
Ilustración 5 Letrero	55
Ilustración 6 Establecimiento con letrero	56
Ilustración 7 Uniforme para el personal	57
Ilustración 8 Tarjeta de presentación.....	57
Ilustración 9 Facebook.....	59
Ilustración 10 Instagram	60
Ilustración 11 Branding Vehicular	61
Ilustración 12 Temas de Capacitación para los colaboradores.....	62

Índice de tablas

Tabla 1 Género de los clientes encuestados	30
Tabla 2 Edad de los clientes encuestados.....	31
Tabla 3 Calificación del servicio que realiza la microempresa Beto Construcciones.....	32
Tabla 4 ¿Conoce alguna empresa o compañía que brinde el mismo servicio?	33
Tabla 5 Si le gustaría que mejore el servicio que presta la microempresa Beto Construcciones	34
Tabla 6 Calidad de servicio de la microempresa Beto Construcciones.....	35
Tabla 7 Probabilidad tienen los clientes recomendar a la microempresa.....	36
Tabla 8 Si los clientes volvería a solicitar el servicio de la microempresa	37
Tabla 9 Le gustaría que la microempresa cuente con un catálogo de servicio para que lo clientes puedan observar.....	38
Tabla 10 Usted considera que la microempresa necesita publicidad para hacer conocer los servicios que ofrece	39
Tabla 11 Cronograma de actividades	47
Tabla 12 Maquinarias Industriales	49
Tabla 13 Capacitación para los colaboradores	49
Tabla 14 Coffe Break para las capacitaciones.....	50
Tabla 15 Material de apoyo para las capacitaciones	50
Tabla 16 Equipo de seguridad para los trabajadores	50
Tabla 17 Imagen Corporativa del negocio	51
Tabla 18 Estrategias de Marketing	51
Tabla 19 Total del Presupuesta.....	51
Tabla 20 Planificación	67

Índice de gráficos

Gráfico 1 Género de las personas encuestadas	30
Gráfico 2 Edad de las personas encuestadas	31
Gráfico 3 Calificación del servicio que realiza la microempresa Beto Construcciones.....	32
Gráfico 4 Si conocen alguna empresa o compañía que brinde el mismo servicio	33
Gráfico 5 Si le gustaría que mejore el servicio que presta la microempresa Beto Construcciones	34
Gráfico 6 Calidad de servicio de la microempresa Beto Construcciones.....	35
Gráfico 7 Probabilidad tiene los clientes recomendar a la microempresa.....	36
Gráfico 8 Si volvería a solicitar el servicio de la microempresa	37
Gráfico 9 Le gustaría que la microempresa cuente con un catálogo de servicio para que lo clientes puedan observar.....	38
Gráfico 10 Usted considera que la microempresa necesita publicidad para hacer conocer los servicios que ofrece	39

Índice de imágenes

Imagen 1 Tecla	64
Imagen 2 Arnés.....	64
Imagen 3 Polea	65
Imagen 4 Cuerda.....	65
Imagen 5 Guantes	66
Imagen 6 chaleco Reflectivos.....	66
Imagen 7 Casco	66

Anexos

Anexo 1 Formato de preguntas de la Entrevistas	77
Anexo 2 Preguntas de las Encuestas	78
Anexo 3 Guía de Observación.....	80
Anexo 4 Cubierta de metálicas	81
Anexo 5 Tolva de recepción para polvo.....	82
Anexo 6 Puerta de Acordeón.....	83
Anexo 7 Elevador para transportar arroz.....	84
Anexo 8 Tolva para envejecer arroz.....	85
Anexo 9 Ciclos para almacenamiento de arroz	86
Anexo 10 Muelas para triturar chatarra.....	87
Anexo 11 Brochure Corporativo.....	88

RESUMEN

El presente proyecto está basado un plan de mejora para incrementar la cartera de clientes de la microempresa Beto Construcciones ubicada en la ciudad de Guayaquil la misma que está dedicada a la industria metalmecánica. Se realizó una investigación donde se evidenció que su principal problemática que tiene la microempresa es que no tiene reconocimiento en el mercado y eso ha disminuido su cartera de clientes porque no posee con una imagen corporativa, también por falta de publicidad donde identifique su servicio que realiza, por el no le permite posicionarse en el mercado nacional debido a las competencias. De acuerdo con la metodología se realizó entrevista, encuesta y guía de observación para obtener los resultados donde ayudará para mejorar este proyecto. La autora de la tesina se propone trabajar conjuntamente con el propietario de la microempresa invertir para mejorar el incremento de la cartera de cliente y esta dispuesto asumir nuevos retos para el mejoramiento que necesita la compañía y la cual también se realizará capacitación para los trabajadores.

Palabras claves: Plan de mejora, Imagen corporativa, cartera de clientes y Industria metalmecánica.

SUMMARY

This project is based on an improvement plan to increase the client portfolio of the Beto Construcciones microenterprise located in the city of Guayaquil, which is dedicated to the metalworking industry. An investigation was carried out where it was evidenced that its main problem that microenterprise has is that it has no recognition in the market and that has decreased its client portfolio because it does not have a corporate image, also due to lack of advertising where it identifies its service it performs , because it does not allow it to position itself in the national market due to competencies. According to the methodology, an interview, survey and observation guide were conducted to obtain the results where it will help to improve this project. The author of the thesis intends to work together with the owner of the microenterprise to invest to improve the increase in the client portfolio and is willing to take on new challenges for the improvement that the company needs and which will also provide training for workers.

Keywords: Improvement plan, Corporate image, client portfolio and Metalworking industry.

INTRODUCCIÓN

En el Ecuador la industria metalmecánica es uno de los principales componentes de la industria manufacturera. Este sector está constituido por la industria siderúrgica, metalmecánica básica y de transformación, generando materiales, insumos, bienes de capital, partes y servicios diversos.

La industria manufacturera, con el 13% es el sector con mayor participación en PIB de la economía ecuatoriana, en la industria siderúrgica metalmecánica del Ecuador se generó 340 millones de dólares entre el año 2007 y 2018. El sector metalmecánico de numerosos sectores en el Ecuador, bienes de capital, iluminado, electricidad, piezas, estructura. Son muchos los negocios que su emprendimientos y actividades lo sostienen la industria metal, se podría decir, que la productividad del país puede crecer, si la industria metal asciende.

Los primeros componentes de la industria manufacturera en el Ecuador el sector produce el 10% del ingreso total PIB manufacturero no petrolera es importante que el sector metal va más allá de los recursos generados. El más de 80 mil trabajos de plaza es de industria, en la estadística se demuestra que en la industria del metal ecuatoriana está en su mejor momento. Los inversionista y empresarios en torno la Federación del Ecuador de industria metalmecánica por eso el sector económico depende de factores como: índices económicos nacionales, las decisiones estatales, los movimientos del mercado internacional y la competencia.

En la industria, el crecimiento de las actividades tiene gran medida de aportes en la cual se considera como una de las pioneras en la infraestructura y material e insumos a la industria manufacturera considerando el sector metalmecánico son sectores de la construcción, energía, telecomunicación y petrolera de esta actividad los insumos productivos proveen los productos y servicio para la industria como: electrodomésticos, minería, textil, química y transporte son los más importante esto se ha incrementado gracias a los empresarios de las inversiones hechas de la industria metal, por esta razón los países son los mejores desarrollados industrialmente que tiene un excelente sector metálico.

En este sentido la industria metalmecánica dentro de la economía son los principales productos relacionado de la materia prima hasta su proceso de conversión en acero a la fabricación de laminados caliente conformados en planos largos, las actividades económicas del sector influyen a la fabricación del producto de acero y hierro, alambres, laminados metálicos, placas, rejillas a la fabricación de semiconductores para la construcción como estructuras metálicas donde es procesada con finalidad de obtener un producto de uso cotidiano.

La inversión de la industria se ha contribuido el desarrollo de lo más importantes de los proyectos de la construcción pública y privada se realizó inversiones de los productos necesarios que le ha permitido proveer para la construcción de los proyectos de la infraestructura, petrolera y telecomunicaciones. La reducción de la inversión es la construcción pública del sector metalmecánico en la cual se podría generar un valor mayor a la economía ecuatoriana, a través de las políticas que se ha ido encaminando a la productividad del valor de los sectores productivos.

La industria metalmecánica se distingue con su alta complejidad que los procesos se requieren con una alta precisión por parte de sus operadores. Este compuesto por expertos torneros, fresadores, rectificadores, fundidores, matricero, operadores de control numérico, forjadores, soldadores entre muchos perfiles especializados. Sin la industria metalmecánica no sería posible la producción de calderas, envases metálicos y tanques. Así mismo la maquinaria de agrícola, la industria extractiva, maquinarias y equipos que son utilizado para la comercialización de servicio. También es responsables los motores de turbinas, transmisiones y demás maquinaria industrial.

Beto Construcciones es una microempresa que pertenece a la industria metalmecánica básica dedicada a realizar todo tipo de estructura metálica, cubierta de techos, escaleras, puertas y todo relacionado con cerrajería general. Está ubicado en la ciudad de Guayaquil, cuenta con 6 trabajadores y tiene 8 años funcionando en el mercado.

Esta microempresa nació de forma empírica, su propietario el Sr. Antonio Bolívar Miranda Moreira no tiene conocimientos administrativos lo que conlleva a que existan deficiencias en su administración y se pierdan clientes. Las situaciones que se presentan en este negocio es el decrecimiento de la cartera de cliente, mejorar la atención con los proveedores lo cual el propietario debe presentar una carta de presentación demostrando los trabajos que realiza.

En base a la problemática expuesta se desarrollará una investigación que permita precisar las causas que originan la baja rentabilidad que se ha venido presentando durante un largo tiempo en la microempresa Beto Construcciones y así poder desarrollar un plan de mejora para incrementar su cartera de cliente.

Con este proyecto se pretende dar un valor agregado que permita a la microempresa ser identificada y diferenciada de la competencia, teniendo la oportunidad de fidelizar a sus clientes y de modernizar sus actividades constantemente de manera que contribuya a este negocio y lograr incrementar su cartera de clientes.

Una buena administración dentro de una empresa es un eslabón muy importante para la gestión de los propietarios y aún más cuando la empresa busca posicionarse con una mayor ambición de crear nuevos proyectos administrativos.

Para el desarrollo del plan de mejora es necesario identificar las causas que originan la problemática de la empresa a fin de incrementar la productividad y así poder optimizar los procesos, disminuir las pérdidas económicas y contar con información para realizar la toma de decisiones para que beneficie la dicha entidad.

Se realizará un análisis de las fortalezas y debilidades como factor externo y como interno tomar en cuenta los competidores, clientes actuales y clientes potenciales diseñando una estrategia que permita sobresalir las actividades que se desempeñan para darse a conocer más a nivel local. Es importante que los clientes recuerden el nombre de la empresa con un factor muy importante dando a conocer el servicio.

Esta propuesta está dirigida a su propietario el Sr. Antonio Miranda Moreira y a sus colaboradores quienes están dispuestos a aportar toda la información necesaria del estado actual de la microempresa a fin de diseñar un plan de mejora para incrementar su cartera de clientes que les permita salir la crisis administrativa y económica que se encuentran actualmente.

El éxito de una microempresa depende las decisiones correctas que tomen y sus estrategias para el control administrativo. Con el fin de dar a conocer a los clientes qué proyecta la empresa.

Problema General

¿Cómo incrementar la cartera de clientes de la microempresa Beto Construcciones ubicada en ciudad de Guayaquil?

Objetivo General

“Diseñar un plan de mejora para la microempresa Beto Construcciones ubicada en la ciudad de Guayaquil.”

Este proyecto está desarrollado en tres capítulos a continuación, los resúmenes de la presente investigación.

CAPITULO I:

En el desarrollo de la fundamentación del marco histórico se desarrolló el estudio de la evolución de la mejora continua sus orígenes que a través del tiempo ha ido creciendo en cada una de sus etapas, también la historia de la microempresa Beto Construcciones cómo inició su negocio. Por otra parte, el marco teórico se aborda criterios de Chiavenato, Barriga & Aguas, entre otros, quienes definen administración, la planificación, la mejora continua entre otros. En el marco conceptual se hace mención a los conceptos de los términos relevantes que dan importancia a este proyecto y en el marco jurídico se mencionan las leyes que amparan este proyecto resaltando su alineación con la Constitución de la República del

Ecuador, el Plan Nacional de Desarrollo toda una Vida, el COCPI es más conocido Código Orgánico de la Producción y la Ley Orgánica de Defensa del consumidor, entre otras.

CAPITULO II:

Este capítulo aborda la metodología empleada la cual tuvo un enfoque mixto porque se analizó información cualitativa y cuantitativa. Por otra parte, se desarrolló en base a dos tipos de investigación Descriptiva y Explicativa permitió describir el problema que presenta la microempresa Beto Construcciones. Los métodos de investigación que se aplicaron son el Método teórico donde se estudió diferentes aspectos como el análisis sintético que fue basado de la fuente bibliográfica de diferentes autores en la cual permitió establecer a través de citas por concepto del incremento de la cratera de cliente, el histórico lógico que partió la evolución de la mejora continua, Kaisen, origen japones y la historia de la microempresa como inició sus actividades y el inductivo deductivo se partió de lo general a lo particular en la cual ayudó a analizar cada una de las respuesta aplicada de la entrevista y sobres las diferentes definiciones de los autores del marco teórico. El método empírico se utilizó la herramienta de investigación como la entrevista y encuesta. Y finalmente método estadístico aplicado es descriptivo porque a través se pudo analizar, tabular y graficar los datos obtenidos de la encuesta y también se calculó la muestra para la aplicación de la encuesta.

CAPITULO III:

En este capitulo se presenta la propuesta que da solución a la problemática de la microempresa Beto Construcciones, presentando un plan que contiene acciones de mejoras que permitirán incrementar la cartera de clientes de este establecimiento. En este apartado se presenta un plan elaborado bajo los criterios de Aneca (2002) estableciendo sus fases. También, se determina la factibilidad de su aplicación como el cronograma para su implementación.

CAPÍTULO I.

FUNDAMENTACIÓN

1.1 Marco Histórico

1.1.1 Evolución de Mejora Continua

Para la mayoría la mejora continua es una invención japonesa, sin embargo, no es así. Los programas de mejora continua se crearon, desarrollaron y maduraron en los Estados Unidos.

En el siglo XIX se estableció un sistema destinado a resolver y mejorar los niveles de calidad, como reacción a los elevados grados de insatisfacción de sus clientes. Ello llevó a su presidente y fundador a trasladar su escritorio al área de trabajo (algo que hoy los japoneses denominan visitar el Gemba), para averiguar qué sucedía y desarrollar un programa destinado a mejorar los niveles de performance en materia de calidad, como de costos y productividad. Producto de sus análisis hizo del taller un recinto bien iluminado y agradable, con paredes 80% de vidrio, la incorporación de médicos y enfermeros al personal, mejoras en las prácticas de seguridad e incluso obligar diariamente ejercicios físicos. Por otra parte, se instauró un programa de sugerencias, se fomentó el entrenamiento y capacitación del personal, y se implantó un proceso de desarrollo organizacional.

Otra empresa estadounidense que hizo punta en materia de sistemas de mejora continua fue la Lincoln Electric Company (actualmente el mayor fabricante de equipo y suministros para soldadura por arco en el mundo). A los efectos de aprovechar la capacidad creativa e inventiva del personal, se fijó mediante contrato una tarifa por pieza que no se alteraría ante la mejora de métodos e incrementos de la productividad. Posteriormente se instauró un sistema de bonos basado en ganancias que incluían ideas generadas al calcular los bonos individuales. Todo ello llevó a la empresa a ocupar los primeros lugares en materia de productividad, algo que aún hoy ostenta gracias al mantenimiento de tales políticas y estrategias.

Procter & Gamble implantó en la década de 1960 lo que se dio en llamar “cambio deliberado” como enfoque de equipo destinado a reducir los costos de producción. Este

enfoque se basa en que la mejora continua de los métodos permite importantes ahorros en materia de costos. La filosofía de Procter & Gamble es que “la perfección no es una barrera para el cambio”. Esto significa que, aunque pueda resultar casi imposible mejorar un método de trabajo existente, aun así, puede y debe hacerse todo lo posible para dar origen a un método diferente y superior.

En Japón se implantó la mejora continua a principios de los años cincuenta. Si bien los japoneses ya poseían una filosofía de mejora continua, ella era aplicable sobre todo en la vida personal y en las artes guerreras. No se puede desconocer que aplicaban hasta cierto punto los procesos de mejora continua a su producción, pero ello era de carácter limitado y la prueba de ello es que los productos japoneses eran considerados en occidente como baratos y de baja calidad, y hasta como burdas y ordinarias copias de productos occidentales. Pero no fue sino hasta la incursión de las ideas de Deming y Juran en materia de calidad, mejora continua y control estadístico de procesos, que sumada a la filosofía ancestral produjo una verdadera explosión productiva y de altos niveles de calidad, lo cual llevó a la industria japonesa a revertir totalmente la visión que de ella tenían los consumidores occidentales. “Made in Japan” paso a ser sinónimo de alta calidad y valor agregado, a un muy buen precio.

Por un lado, la mejora continua se implantó en el Japón por ser una forma barata de mejorar la producción y reducir los costos en un período de fuerte escasez de recursos. Y por otro lado se debió a la presión de las autoridades de la ocupación para utilizar métodos de mejora continua, destinadas a acelerar la reconstrucción después de la Segunda Guerra Mundial. En 1949, los militares de Estados Unidos establecieron un contrato con TWI Inc. a los efectos de desarrollar programas de capacitación para las compañías japonesas. La idea fundamental de estos programas era capacitar a las personas en métodos estándar, para que luego ellos capacitaran a otros, o sea, capacitar al capacitador.

Aunque los japoneses utilizaban círculos de calidad y sistemas de sugerencias como parte habitual de su gestión, la mejora continua aumentó su atractivo durante la crisis petrolera de 1973, como método de reducción de costos sin fuertes inversiones. Así, la automotriz Toyota recibió ese año seis veces más sugerencias que en 1970. Canon inició una campaña destinada a ser líder mundial, lo que le permitió ahorrar 200 millones de dólares en costos directos gracias a la implantación del sistema de mejora continua.

En la década de 1980 ante la invasión de productos nipones, las empresas americanas retomaron con más ímpetu el desarrollo de sistemas de mejora continua, entre las cuales resultó notorio los resultados de empresas como Xerox, Motorola, Harley Davidson y General Electric entre otras.

En 1984 en unas viejas instalaciones de General Motors ubicadas en el estado de California, esta compañía conjuntamente con Toyota establece una compañía de participación conjunta denominada NUMMI (New United Motor Manufacturing Inc.). La planta de GM había cerrado debido a conflictos obrero – patronales, mala calidad y bajos niveles de productividad. Para resolver ello NUMMI implantó el sistema Just in Time (JIT), estipuló un nuevo convenio con el sindicato (UAW) destinado a la mejora de la calidad, el incremento en los niveles de productividad y la mejora en el ambiente de trabajo por medio del Kaizen, lo cual incluía el JIT, los círculos de calidad, y programas de sugerencias. Para que esto funcionara, el sindicato estuvo de acuerdo en reducir el número de clasificaciones de puestos, de 64 a 4, a cambio de lo cual la patronal se comprometía a no reducir o despedir personal como producto de aumentos en los niveles de productividad.

Muchos aspectos han sido considerados para debatirlos durante una larga evolución de las distintas partes en las que tanto los administradores y colaboradores han inducido a dividir en etapas los puntos a tomar durante el plan:

Etapas 1ª. Existe una implementación muy básica en la que los inconvenientes no son resueltos de manera clara, no hay esfuerzos estructurales para mejorar la empresa, algunos esfuerzos puntuales no son afectados y de la misma manera pasan desapercibidos.

Etapas 2ª. Hay asentada las bases para poder acceder a la implementación del plan de mejora que conduzca hacia la ruta a conseguir en el futuro.

Etapas 3ª. Los compromisos de unir actividades de mejora a nivel local, se entrelaza con la idea global de la organización.

Etapa 4^a. La autonomía para gestionar sus propios inconvenientes, en especial, los repetitivos, son capaces de solucionarlos y proporcionarle una prioridad única para que pueda ser ejemplo dentro de la empresa.

Etapa 5^a. Se experimenta y se comparte actividades de aprendizaje que llevan a la participación de todos los colaboradores, incluyendo a aquellos que, de una manera u otra, dejan un precedente positivo o son un complemento para la organización.

Cabe recalcar que indagar en un sistema de gestión cualitativo que este orientado a la mejora continua es de vital importancia ya que el liderazgo tendrá una medición exacta que promueva las habilidades necesarias en la obtención máxima de procesos a realizar para que se promueva un desarrollo constante y comprometido para el logro de los objetivos, siempre orientado hacia la ruta de satisfacción al cliente que se desea llegar.

Para anexar, al gestionar la mejora continua, se deben tomar en cuenta dos factores importantes para el desarrollo de la misma, tanto el liderazgo (persona que encabeza el proyecto de mejora) y el equipo (personas que conforman el comité de mejora) en la cual mediante la actuación, planificación y verificación dará como resultado una motivación clara, documentación de todos los procesos y para obtener comentarios de profesionales, asesores externos que ayuden a configurar de manera definitiva las actividades a seguir en el tiempo para el desenvolvimiento de la mejora continua.

1.1.2 La Microempresa

La microempresa “Beto Construcciones” inicio sus actividades en el año 2011 como contratista. Su propietario es el Sr. Antonio Miranda Moreira, se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil la cual comenzó a trabajar con empresas realizando su experiencia a trabajos de construcción metálicas.

La microempresa es una organización de personas que van a emprender con nuevas ideas u objetivos que se plantean en un largo plazo, basándose en objetivos económicos,

éticos y sociales que ayudan a la adaptación al medio, teniendo un mínimo de 6 colaboradores incluyendo a la persona referente de la empresa, esta misma, solventa el desarrollo laboral, de los jóvenes egresados o profesionales en la que ya no solo se fijan en posiciones jerárquicas altas de empresas públicas o privadas, sino que en base a experiencias universitarias o visiones de futuro, pueden poner en el campo real, lo que en su mente tuvieron por un tiempo determinado, para plasmarlo en el campo empresarial.

Se permite que crezca, evolucione y se posicione en el medio con modelos exitosos que busquen la economía equitativa junto con las leyes jurídicas y tributarias, optimizando los recursos y maximizando las utilidades en beneficio propio (gerente) y compartido (colaboradores). Además, la microempresa busca progreso de actividades tanto administrativas y de operación, llevando a metas que apuntan hacia la innovación, y tecnificación, para que las ganancias sean administradas en una mejora continua, y que siempre encuentre la relación óptima entre cliente-empresa.

Toda actividad de emprendimiento tiene riesgos altos de fracaso, pero el camino que tiene una microempresa debe obtener el camino adecuado hacia la meta de una organización mucho más grande, porque de ser lo contrario, su detenimiento administrativo traerá la desaparición o quiebre de la misma.

1.2 Marco Teórico

1.2.1 La Administración

Por el autor, (Ponce, 1970) la administración “consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrá de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización”.

Por otra parte, (Chiavenato, 2004), indica que la administración es “el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”.

Por otro lado, (Blanco, 2006) señala que la administración pública es una disciplina que está sufriendo grandes cambios debido a los constantes desarrollos en la tecnología, las exigencias de sus clientes, la competencia con otros proveedores de servicios, las transformaciones en la sociedad organizacional, y efectos de la globalización mundial.

Los autores, (Hitt, Black, & Porter, 2006) definen la administración como "el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional".

Por otra parte, (Zacarias , 2014) define que “la administración es una actividad propia de los humanos, todos la practicamos, independiente de cuál sea nuestra condición de educación escolarizada”.

Mas adelante, (Marco & Anibal, 2016) afirma que una teoría general de la administración debe incluir principios de organización que aseguren una toma de decisiones correcta, de la misma manera que debe incluir principios que aseguren la acción efectiva, y al señalar que los procesos administrativos son procesos decisorios.

Para la autora de la tesina “la Administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar todos los procesos administrativos y lograr todos los objetivos dentro de cada organización”.

1.2.3 Planificación

Para el autor, el (Yehezkel, 1990) indica que la planificación “es el proceso de preparación de un conjunto de decisiones respecto de la actividad en el futuro, basándose en investigación, reflexión y pensamiento sistemáticos”.

Por otra parte, el (Ander-Egg, 1991) señala que: planificar es la acción consistente en utilizar un conjunto de procedimiento mediante los cuales se introduce una mayor racionalidad y organización, es un conjunto de actividades y acciones articuladas entre sí que, previstas anticipadamente, tiene el propósito de influir en el curso de determinados acontecimientos, con el fin de alcanzar una situación elegida como deseable, mediante el usos de eficiente de medios y recursos escasos o limitados.

Por otro lado, (Barriga Díaz, 2009) plantean que la “planificación es un proceso donde se establecen objetivos y escogen los medios antes de emprender una acción y tomar decisiones”.

Más adelante, (Ruiz Utrilla, 2009) indica que “la planificación las acciones a realizar o concretar, en base a la o las estrategias elegidas por una empresa, para llevar a cabo la misión por la cual fue concebida”.

Así mismo, (Reyes Ponce, 2011) define que la planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización.

Para el autor, (Fernández Arena, 2012) señala que “la planeación es el primer elemento del proceso y por ende la relaciona con el alfa del proceso y al control como última etapa como el omega”.

Para la autora de la tesina la planificación es la función principal de la administración estableciendo objetivos y estrategias para alcanzar las metas tener el control de cada etapa planificada.

1.2.4 Mejora continua

Para el autor, (Harrington J. , 1991) señala que “la mejora continua es una metodología sistemática desarrollada para ayudar a una organización a tener avances significativos en la manera que operan sus procesos”.

Así mismo, (Cárdenas, 2003) indica que “la mejora continua está basada en un seguimiento constante y estrecho”.

Por otra parte, (Aguas & Tituaña , 2010) dicen que “la mejora continua es una herramienta de incremento de la productividad que favorece un crecimiento estable y consistente en todos los segmentos de un proceso”.

Así mismo, (Galindo, Sanz, & Martón, 2011) a través de “una mejora continua del modelo innovador, emprendedor y científico, que la consagre como el eje y referencia en su entorno”.

De igual manera, (IsoTools, 2015) define que: “la mejora continua es un proceso elemental para alcanzar la Calidad Total y la Excelencia empresarial”.

De igual manera, (Ramos & Luiggi, 2017) afirma que “la mejora continua es una filosofía de trabajo de una organización orientada a perfeccionar las actividades empresarias a partir del involucramiento de los miembros de la organización”.

Para la autora de la tesina la mejora continua se encarga de mejorar los procesos y el estudio de calidad con los productos o servicios a la preferencia de los clientes.

1.2.5 Plan de Mejora

Para el autor, (Harrington J. , 1993) plantea que “el plan de mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso”.

Según (Barraza & Dávila, 2008) señala que la metodología para elaborar un plan de mejora continua se basa en la tercera esfera concéntrica del Kaizen dónde su propósito es eliminar el desperdicio buscando de esta manera la mejora de la calidad de los procesos y productos en un tiempo corto obteniendo resultados positivos y rápidos.

Por otra parte, el (Departamento de Educación del Departamento de Nava, 2012) indica que “un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento, el rendimiento educativo en nuestro caso”.

Años más tarde, (Villavicencio, 2017) señala que: “el plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces”.

Entre los diversos conceptos según sus autores, se puede decir que plan de mejora es alcanzar los objetivos logrando el control de cada proceso dentro de la organización, mejorando el seguimiento de cada área así obtener los resultados eficiencia, eficaces dentro de la empresa.

1.2.6 Estructura del Plan de Mejora

A continuación, se describen los principales pasos a seguir para la elaboración del plan de mejoras: (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, 2002)

- Identificar necesidades
- Detectar las principales causas del problema
- Formular el objetivo
- Seleccionar las acciones de mejora
- Realizar una planificación
- Llevar un seguimiento

1.3 Marco Conceptual

- **Cartera de cliente:** Los clientes son fundamental para cualquier empresa, es la clave del negocio, un registro de los comprador actual y posibles clientes, que permita comprender su ubicación y localización en todo momento, saber cuáles son sus esperanzas a la necesidad que tiene como producto o servicio de la empresa.

Cartera de cliente es incrementar las cifras de nivel estratégico, se debe llevar un registro que permita conocer, considerar en cuentan quienes son, originar un enlace con los clientes contar con la mayor información. (Impulsa, 2013)

- **Cliente:** Es una persona que adquiere o utiliza de manera ocasional o frecuente intercambio monetario por un servicios o productos que en general es dado por una organización. (Sopena, 1980)

- **Competencia:** Se refiere cuando varias empresas privadas concurren a un mercado para ofrecer sus productos o servicios ante conjunto de consumidores que actúan de forma independiente y que integran la demanda. (Real Academia Española, 2001)

- **Eficiencia:** Es importante la capacidad de obtener y lograr las metas con mayores resultados con una mínima cantidad inversión, esta definición consiste la reducción y ahorro de utilización de forma correcta y adecuada de los recursos. (Idalberto Chiavenato, 2004)

- **Eficacia:** Es un circuito de comunicación muy importante en todo ámbito de organizacional, cumpliendo las metas perseguidas por medio de un plan de actuación, con la capacidad de lograr resultado o efecto a través de un acto específico. (Simón Andrade, 2005)

- **Estrategia:** Es un conjunto acto de planificar para facilitar el diseño para facilitar toma de decisiones para alcanzar un objetivo terminado. (Davies, 2012)

- **Manufacturera:** Es aquella industria dedicada exclusivamente a la transformación de diferentes materias primas en productos y bienes terminados listos para ser consumidos o bien para ser distribuidos por quienes los acercarán a los consumidores finales. (Eraso Guerrero, 2008)

- **Mercado:** Está constituido por los consumidores o clientes actuales y potenciales, la empresa satisface con productos o servicios ofreciendo a las necesidades o deseos, donde rigen la oferta y la demanda a los consumidores. (Huerta, 2016)

- **Metalmeccánico:** Se comprende las maquinarias industriales las herramientas proveedoras de la demás industria metálicas. De esta manera el metal son las aleaciones de hierro del insumo básico para la utilización de bienes en el capital productivo. (Matlmind, 2017)

- **Microempresa:** Es un grupo de pequeñas empresas en busca de emprendimiento, es creada a prestar servicios o elaborar productos brindando el mejor servicio para sus clientes. (Torres, 2005)

- **Organización:** Es muy importante que todas las organizaciones cuenten con recursos para poder conseguir los objetivos planteados de manera satisfactoria. La organización es una herramienta muy importante que utilizan las personas en la función inicial de coordinar y disponer de los recursos como son humanas, financieros y materiales, respetar a todas las personas que están dentro de la empresa. (Andrade Simón, 2005)

- **Rentabilidad:** La rentabilidad es la economía que ocupa de comparar el resultado con el desarrollo de la actividad de la compañía con las inversiones hechas. (Pares, 1979)

1.4 Marco Jurídico

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

CAPITULO TERCERO

Sección Novena

Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho de disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

CAPITULO SEXTO

Sección quinta

Intercambios económicos y comercio justo

Art. 336.- El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad. El Estado asegurará la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Plan Nacional Toda una Vida (2017-2021)

Eje1. Derechos para todos durante toda la vida

Este eje posiciona al ser humano como sujeto de derechos a lo largo de todo el ciclo de vida, y promueve la implementación del Régimen del buen Vivir, establecido en la Constitución de Montecristi (2008). Esto con lleva el reconocimiento de la condición inalterable de cada persona como titular de derechos, sin discriminación alguna. Además, las personas son valoradas en sus condiciones propias, celebrando la diversidad. Así, nos guiamos por el imperativo de eliminar el machismo, el racismo, la xenofobia y toda forma de discriminación y violencia, para lo cual se necesita de políticas públicas y servicios que aseguren disponibilidad, accesibilidad, calidad y adaptabilidad. Los problemas de desarrollo son vistos como derechos insatisfechos y el Estado debe estar en condiciones de asumir las tres obligaciones básicas que tiene: respetar, proteger y realizar. Respetar implica que el mismo Estado no vulnere los derechos. Proteger significa que el Estado debe velar para que no se vulneren los derechos y, en caso de ocurrir, obligar el cumplimiento de las reparaciones correspondientes. Realizar conlleva que el Estado debe actuar proactivamente para garantizar plenamente los derechos, especialmente en los grupos de atención prioritaria.

Objetivo 1. Fundamento

El garantizar un vida digna en igualdad de oportunidades para las personas es una forma particular de asumir el papel del Estado para lograr el desarrollo; este es el principal responsable de proporcionar a todas las personas-individuales y colectivas-, las mismas condiciones y oportunidades para alcanzar sus objetivos a lo largo del ciclo de vida, prestando servicios de tal modo que las personas y organizaciones dejen de ser simples beneficiarias para ser sujetos que se apropian, exigen y ejercen sus derechos.

Políticas

1.7 Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas.

1.16 Promover la protección de los derechos de usuarios y consumidores de bienes y servicios. (Plan Nacional Toda una vida, Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo-Senplades, 2017-2021)

CÓDIGO ORGÁNICO DE PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES

LIBRO III

DEL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS, Y DE LA DEMOCRATIZACION DE LA PRODUCCION.

TITULO I

Del Fomento a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa

Capítulo I

Del Fomento y Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES)

Art. 53.- Definición y Clasificación de las MIPYMES.- La Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código.

En caso de inconformidad de las variables aplicadas, el valor bruto de las ventas anuales prevalecerá sobre el número de trabajadores, para efectos de determinar la categoría de una empresa. Los artesanos que califiquen al criterio de micro, pequeña y mediana empresa recibirán los beneficios de este Código, previo cumplimiento de los requerimientos y condiciones señaladas en el reglamento. (Código Orgánico de la producción, 2018)

CÓDIGO DE TRABAJO

TITULO I

DEL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

CAPITULO I

Art. 16.- Contratos por obra cierta, por tarea y a destajo. - El contrato es por obra cierta, cuando el trabajador toma a su cargo la ejecución de una labor determinada por una remuneración que comprende la totalidad de la misma, sin tomar en consideración el tiempo que se invierta en ejecutarla. En el contrato por tarea, el trabajador se compromete a ejecutar una determinada cantidad de obra o trabajo en la jornada o en un período de tiempo previamente establecido. Se entiende concluida la jornada o período de tiempo, por el hecho de cumplirse la tarea. En el contrato a destajo, el trabajo se realiza por piezas, trozos, medidas de superficie y, en general, por unidades de obra, y la remuneración se pacta para cada una de ellas, sin tomar en cuenta el tiempo invertido en la labor.

TITULO III

DE LAS MODALIDADES DEL TRABAJO

Art. 289.- Contratista. - La persona que encarga la ejecución de una obra a un artesano, se denomina contratista. (Codigo de trabajo, 2012)

LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

CAPITULO I

Principios Generales

Art. 2.- Definiciones. - para efectos de la presente ley, se entenderá por:

Proveedor. - Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.

CAPITULO II

Derechos y Obligaciones de los Consumidores

Art 4.- Derechos del Consumidor. – Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la constitución Políticas de la República, tratados o servicios o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derechos y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
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 además aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
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;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;

CAPITULO V

RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

Art. 17.- Obligaciones del Proveedor. - Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Art. 18.- Entrega del Bien Prestación del Servicio. - Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento. (Plan Nacional Toda una vida, Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo-Senplades 2017, 2017-2021)

CAPITULO II.

METODOLOGÍA EMPLEADA

2.1 Enfoque de investigación

El presente trabajo de investigación es de enfoque mixto porque se analizó información cuantitativa porque se analizaron todos los datos recopilados de la encuesta las cuales fueron expuesta mediante la tabla de tabulación y graficados y se analizó información cualitativa obtenida por la entrevista realizada al propietario y a sus colaboradores.

2.2 Tipos de investigación

De acuerdo del presente trabajo investigativo se utilizaron los siguientes tipos de estudio:

- **Investigación Descriptiva - Explicativa**

Por medio de este método de investigación permite describir y desarrollar los problemas y situaciones que presenta la microempresa “Beto Construcciones” e identificar las causas o factores que conlleva el decrecimiento de la cartera de clientes y la baja rentabilidad, lo cual permitió a la autora de la tesina tener una visión clara ante la problemática que afecta a la microempresa, por otro lado también se elaboró una guía de observación no participativa con la finalidad de conocer más de fondo la situación actual de la microempresa.

2.3 Métodos de investigación

El presente trabajo se escogerá los siguientes métodos de investigación:

- Métodos Teóricos
- Métodos Empíricos
- Método Estadísticos

2.3.1 Método Teórico

▪ **Análisis – Sintético**

El análisis se basó de la fuente bibliográfica la cual sirvió de sustento del marco teórico, el presente trabajo de investigación se recopilieron 23 autores, (Ponce, 1970), (Barriga, 2009), (Aguas & Tituaña, 2010), (Harrington, 1993), (Raffino, 2019), entre otros, los mismo que trataron de la administración, planificación, mejora continua, plan de mejora entre otros, permitió de tal manera establecer a través de las citas, sobre las relaciones teórica de la problemática planteada, la síntesis que sustenta la teoría de la investigación. Por este motivo se ha utilizado que el análisis de la problemática.

▪ **Histórico – Lógico**

Mediante este método se toma un punto importante conocer el origen de la mejora continua, cómo inició la microempresa Beto Construcciones, saber por qué se creó y cuáles son sus actividades. De esta forma se recopiló información necesaria para encontrar la falencia que origina la problemática que se ha ido presentando en los últimos años la microempresa.

▪ **Inductivo – Deductivo**

El método inductivo se lo aplicó de lo particular a lo general analizando cada una de las respuestas aplicada de la entrevista a los colaboradores y al propietario y encuestas a los clientes y guía de observación en la microempresa para llegar a una conclusión general. Por otro lado, el método deductivo se partió de lo general a lo particular analizando las diferentes definiciones de los autores del marco teórico la cual servirá para elaborar un plan de mejora dentro de la microempresa.

2.3.2 Método Empírico

Se aplicó este método empírico para recolectar la información se aplicó 3 técnicas de investigación: Entrevista, Encuesta y Guía de observación.

- **Entrevista**

Para el desarrollo de la entrevista se usó como instrumento un guion conformado de diez preguntas abiertas al dueño de la microempresa “Beto Construcciones” y a dos colaboradores usando un cuestionario semiestructurado, con el fin de conocer sus inicios, actividades y la información más específica del problema para el desarrollo de la propuesta y así llegar a una conclusión con la información obtenida por los entrevistados. (**Anexos # 1**)

Personal De La Microempresa “Beto Construcciones”

Sr. Antonio Miranda	Propietario de la Microempresa
Sr. Rolando Malave	Personal
Sr. Julio Barahona	Personal

- **Encuesta**

Se empleo una encuesta usando como instrumento un cuestionario de diez preguntas cerradas politómicas a los clientes actuales de la microempresa “Beto Construcciones” con el objetivo de conocer las perspectivas de los clientes en cuanto al servicio que presta la microempresa. (**Anexo # 2**)

- **Guía de Observación**

Se utilizó esta guía de observación no participativa por parte de la autora de la tesina del presente proyecto, mediante esta técnica se podrá observar y conocer algunos puntos que se utilizó para conocer los componentes que utilizan y las actividades de los procesos y servicio que realiza y así detallar los datos relevantes para la ejecución del plan de mejora. (**Anexo # 3**)

2.3.3 Método Estadístico

Se aplicó este método de estadística descriptiva, porque a través de ella se pudo analizar, tabular y graficar los datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los trabajadores de la microempresa “Beto Construcciones”.

Técnicas de recolección de datos y herramientas:

El presente trabajo se aplicaron dos técnicas de recopilación de datos, encuesta con preguntas cerradas y la otra es la entrevista, de tipo semiestructurada conformado con preguntas abiertas y una guía de observación.

Cálculo de la muestra para la aplicación de la encuesta

❖ Universo

Según datos proporcionados por la microempresa Beto Construcciones, posee una cantidad de 20 clientes fijos, lo cual se ha considerado como universo en esta presente investigación.

2.4 Análisis de resultados de técnicas de recopilación de datos

2.4.1 Análisis de la entrevista

Entrevistado: Sr. Antonio Miranda

Cargo: Propietario de la microempresa “Beto Construcciones”

El señor Antonio Miranda es el propietario de la microempresa Beto Construcciones, él indicó que el 15 de junio del 2011 tuvo su misión de ser contratista, lleva ocho años y medio trabajando en el mercado metalmecánica, mientras estuvo laborando en FC Construcciones como soldador durante siete años en la cual los clientes en la parte de campo que son las píladora de arroz lo conocen y le ofrecieron una oportunidad en la cual le abrieron la puerta vieron su desempeño para que pueda brindar sus servicios dentro lo comenzaron a recomendar con otros clientes y desde ahí comenzó a montar su microempresa.

Beto Construcciones y sus trabajadores tiene como prioridad de brindar un excelente servicio ser responsable en todo momento durante el trabajo que puede transmitir confianza clientes, las funciones y responsabilidades de cada colaborador debe realizar.

La microempresa tiene como aspiración de ser reconocida en el mercado metalmecánica y comprarse un terreno para tener su taller propio, la cual le pueda brindar un mejor servicio a los clientes, la crisis económica si afecta a su microempresa por mucha competencia en el mercado nacional e internacional. Tiene una buena comunicación con los colaboradores donde hay compañerismo se ayudan entre uno a otros el respeto siempre esta presente entre ellos. El señor Antonio Miranda es la parte fundamental de la microempresa es un buen líder guía a cada uno de sus trabajadores delega las funciones que debe realizar cada uno.

Entrevistado: Sr. Rolando Malavé

Cargo: Soldador

El señor Rolando Malavé tiene tres años trabajando en la microempresa “Beto Construcciones” desempeña el cargo de soldador. El Sr. Malavé considera que la microempresa debe invertir en publicidad para ser reconocida en el mercador la cual pueda definir estrategia para que la microempresa crezca el Sr. Antonio Miranda debe innovar y analizar el negocio de metalmecánica para así tenga alternativa para mejorar su servicio. La crisis económica afecta a la compañía por las competencias que baja los precios los clientes prefiere el presupuesto más bajo y esto perjudica al propietario porque después no se generó ingreso a la microempresa, hay un buen ambiente laboral entre compañero donde el respeto esta siempre entre ellos donde hay una buena comunicación entre todos, cada uno tiene la función que debe realizar y se apoya mutuamente para que la microempresa entregue el trabajo a tiempo, él Sr. Malavé se siente importante dentro de la microempresa porque el jefe los apoya en todo momento, él está dispuesto a dar lo mejor y así ayudar para que la microempresa crezca en el mercado metalmecánica.

Entrevistado: Sr. Julio Barahona

Cargo: Soldador

El señor Julio Barahona es la mano derecha del propietario el Sr. Antonio Miranda, él comenzó a trabajar desde que inició la microempresa como soldador él sabe todos los trabajos que realiza la compañía y conocen algunas empresas que ellos le brindan el servicio que son las piladoras de arroz, ellos son los clientes fuertes de la microempresa, la crisis económica afecta a la compañía porque hay mucha competencia en el mercado. Desde su punto de vista menciona que la microempresa debería invertir en publicidad para ser reconocida en el mercado metalmecánica nacional, también mencionó que es importante que la compañía debe administrar el tiempo y así de llevar a cabo las actividades que se propone donde se debe organizar y priorizar las tareas que es uno de los principales recursos para optimizar para que pueda aumentar la productividad. Beto Construcciones es una microempresa donde hay armonía y buena relación entre compañero de trabajo se apoyan entre uno al otro su jefe el Sr Antonio Miranda los motiva todos los días con una buena actitud positiva a las tareas diarias que cada uno debe realizar.

2.4.2 Análisis de resultados de la encuesta

Resultados de la encuesta realizada a una muestra de 20 clientes de la microempresa Beto Construcciones.

Pregunta N° 1:

Se detalla el sexo de los clientes que respondieron las encuestas.

- **Sexo**

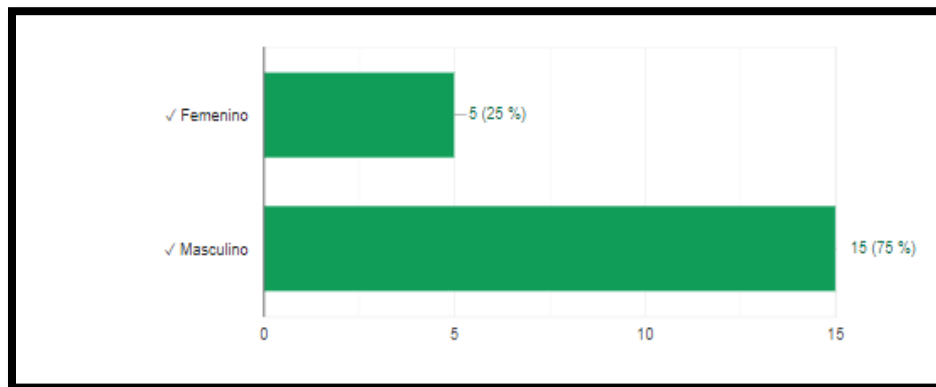
Tabla 1 Género de los clientes encuestados

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
FEMENINO	5	25%
MASCULINO	15	75%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Beatriz Miranda

Fuente: Encuesta

Gráfico 1 Género de las personas encuestadas



Elaborado por: Beatriz Miranda

Fuente: Encuesta

- **Análisis de los Resultados de la Encuesta**

Según el resultado de la encuesta, los clientes actuales de la microempresa “Beto Construcciones” respondieron la encuesta donde un 25% fueron femenino a diferencia de un 75% que representan a masculino.

Pregunta N°2

- **Edad de las personas encuestadas**

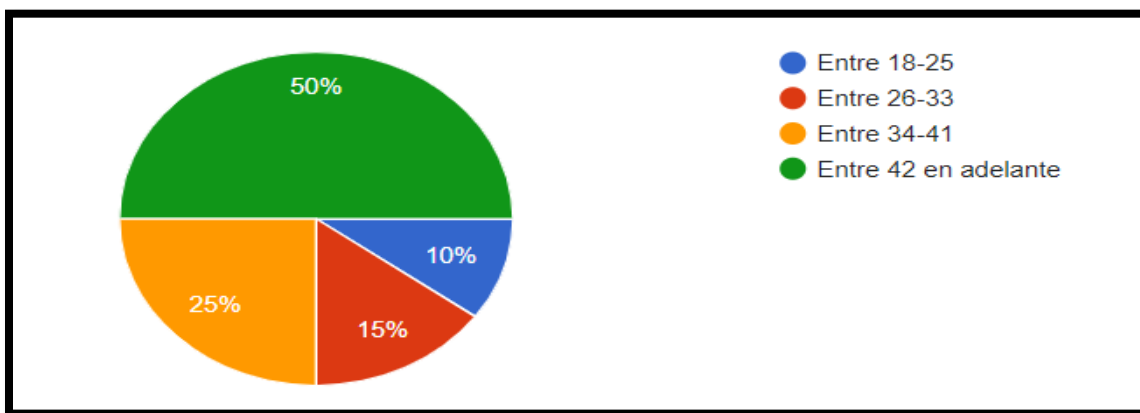
Tabla 2 Edad de los clientes encuestados

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
18-25	2	10%
26-33	3	15%
34-41	5	25%
42 en adelante	10	50%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Beatriz Miranda

Fuente: Encuesta

Gráfico 2 Edad de las personas encuestadas



Elaborado por: Beatriz Miranda

Fuente: Encuesta

- **Análisis de los Resultados de la Encuesta**

En este gráfico representa la edad de los clientes actuales de la microempresa “Beto Construcciones” con el 10% entre de 18 a 25 años, el 15% entre 26 a 33 años, el 25% entre 34 a 41 años y un 50% de los clientes tienen 42 años en adelante.

Pregunta N°3

¿Cómo calificaría el servicio que realiza la microempresa Beto Construcciones?

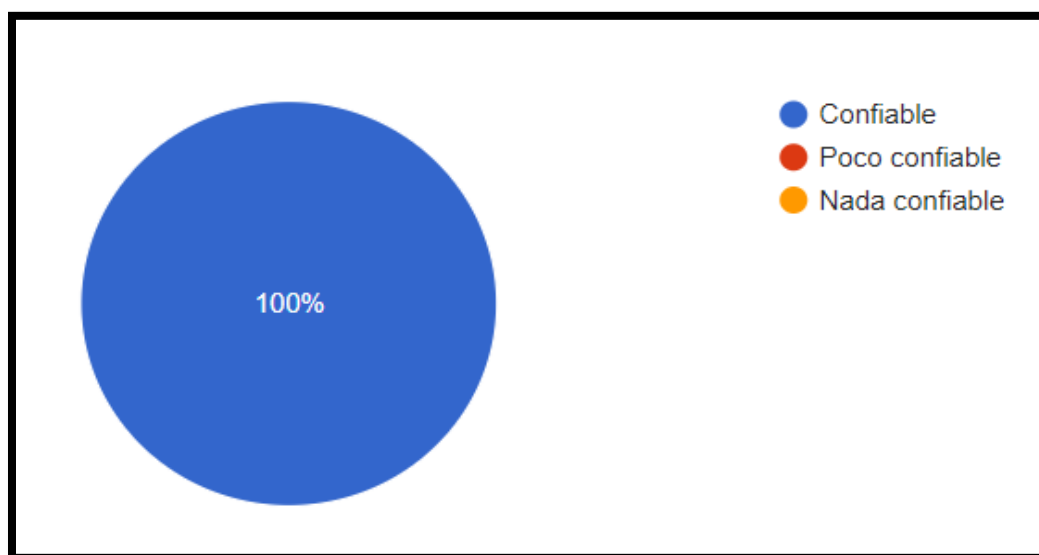
Tabla 3 Calificación del servicio que realiza la microempresa Beto Construcciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Confiable	20	100%
Poco Confiable	0	0%
Nada Confiable	0	0%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Beatriz Miranda

Fuente: Encuesta

Gráfico 3 Calificación del servicio que realiza la microempresa Beto Construcciones



Elaborado por: Beatriz Miranda

Fuente: Encuesta

- **Análisis de los Resultados de la Encuesta**

En esta pregunta obtuvo el 100% lo cual los clientes califican el servicio que realiza la microempresa “Beto Construcciones” confiable.

Pregunta N°4

¿Conoce alguna empresa o compañía que le brinde el mismo servicio que Beto Construcciones?

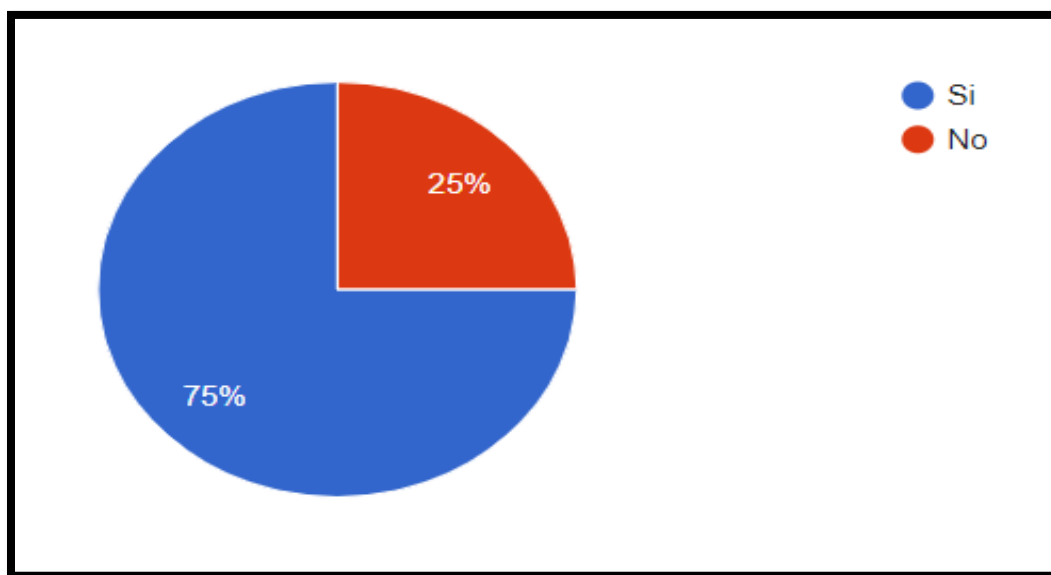
Tabla 4 ¿Conoce alguna empresa o compañía que brinde el mismo servicio?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	5	25%
NO	15	75%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Beatriz Miranda

Fuente: Encuesta

Gráfico 4 Si conocen alguna empresa o compañía que brinde el mismo servicio



Elaborado por: Beatriz Miranda

Fuente: Encuesta

- **Análisis de los Resultados de la Encuesta**

El 25% no conocen y el 75% si conocen empresas y compañías que brinden el mismo servicio.

Pregunta N° 5

¿Le gustaría que mejore el servicio que presta la microempresa Beto Construcciones?

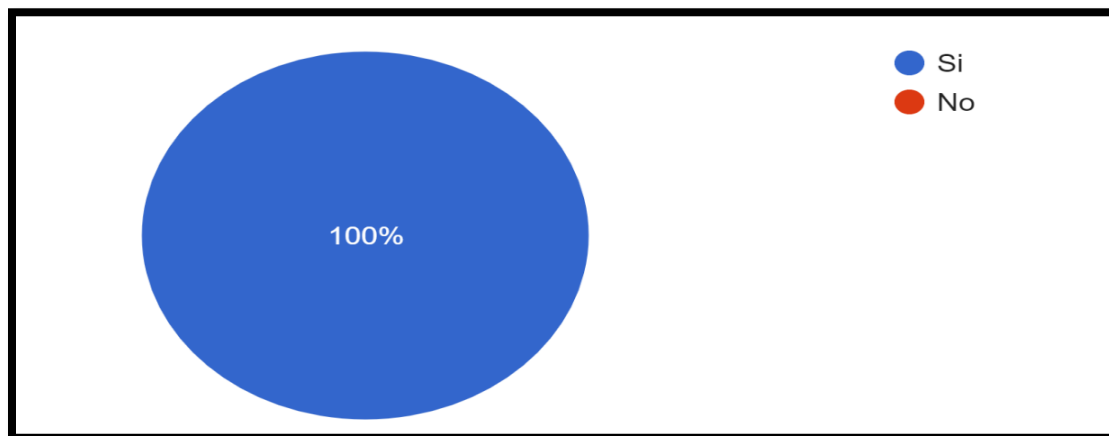
Tabla 5 Si le gustaría que mejore el servicio que presta la microempresa Beto Construcciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	20	100%
NO	0	0%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Beatriz Miranda

Fuente: Encuesta

Gráfico 5 Si le gustaría que mejore el servicio que presta la microempresa Beto Construcciones



Elaborado por: Beatriz Miranda

Fuente: Encuesta

- **Análisis de los Resultados de la Encuesta**

Según el resultado de la encuesta, esta pregunta obtuvo el 100% los clientes si quieren que mejore el servicio que presta la microempresa.

Pregunta N°6

¿Cómo considera usted la calidad de servicio de la microempresa Beto Construcciones?

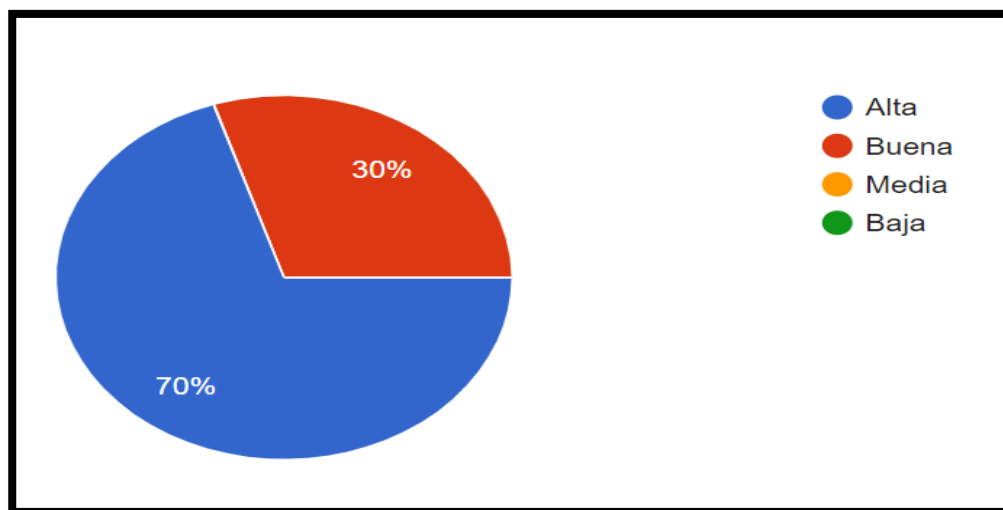
Tabla 6 Calidad de servicio de la microempresa Beto Construcciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Alta	14	70%
Buena	6	30%
Media	0	0
Baja	0	0
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Beatriz Miranda

Fuente: Encuesta

Gráfico 6 Calidad de servicio de la microempresa Beto Construcciones



Elaborado por: Beatriz Miranda

Fuente: Encuesta

- **Análisis de los Resultados de la Encuesta**

En este gráfico se considera la calidad de servicio de la microempresa “Beto Construcciones” un 30% indicó que muy buena, un 70% indicó que considera alta calidad de servicio que presta la microempresa a sus clientes, un 0% baja y media no lo considera una mala calidad de servicio.

Pregunta N°7

¿Cuál es la probabilidad de que recomiende a Beto Construcciones a sus conocidos?

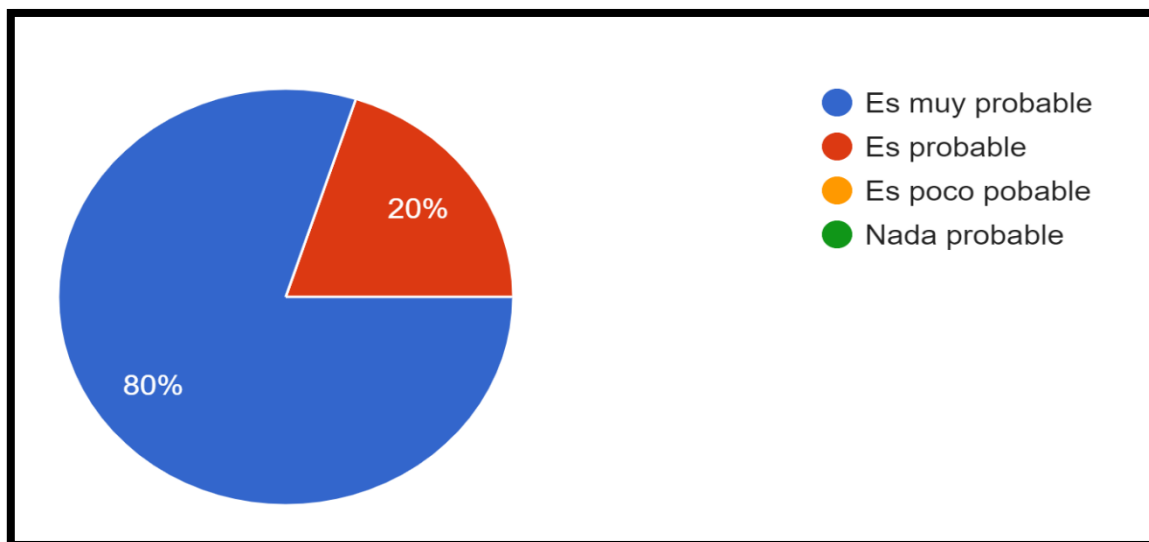
Tabla 7 Probabilidad tienen los clientes recomendar a la microempresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Es muy probable	16	80%
Es probable	4	20%
Es poco probable	0	0
Nada probable	0	0
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Beatriz Miranda

Fuente: Encuesta

Gráfico 7 Probabilidad tiene los clientes recomendar a la microempresa



Elaborado por: Beatriz Miranda

Fuente: Encuesta

- **Análisis de los Resultados de la Encuesta**

Se evidencia que este gráfico la respuesta fue afirmativa los encuestados con un 80% es muy probable que recomiende a la microempresa, además se reflejó que el 20% se consideró que es probable la recomendación, con un 0% no los considera poco probable y nada probable.

Pregunta N°8

¿Volvería a solicitar los servicios de la microempresa Beto Construcciones?

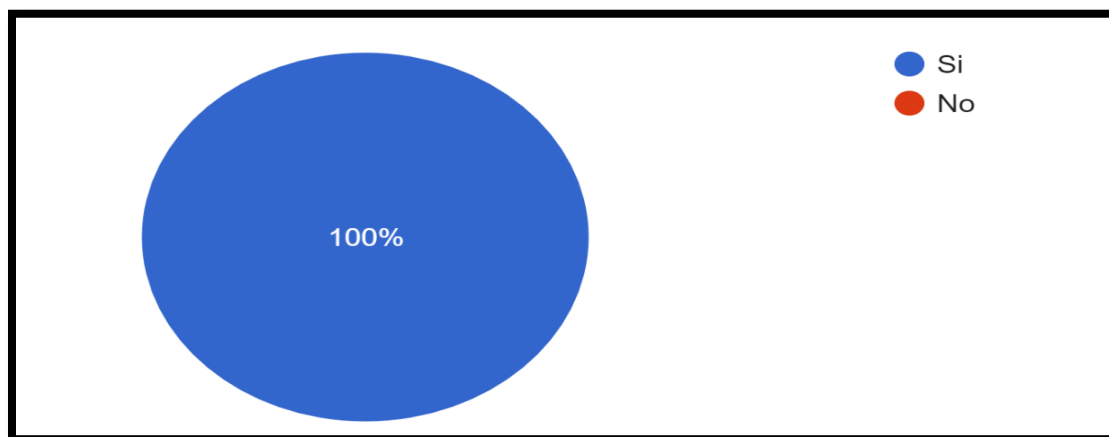
Tabla 8 Si los clientes volvería a solicitar el servicio de la microempresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Beatriz Miranda

Fuente: Encuesta

Gráfico 8 Si volvería a solicitar el servicio de la microempresa



Elaborado por: Beatriz Miranda

Fuente: Encuesta

- **Análisis de los Resultados de la Encuesta**

Según el resultado de la encuesta, esta pregunta obtuvo el 100% los clientes si volvería a solicitar los servicios de la microempresa “Beto Construcciones”.

Pregunta N°9

¿Le gustaría que la microempresa Beto Construcciones tenga un catálogo de servicio que labora para que los clientes puedan observar?

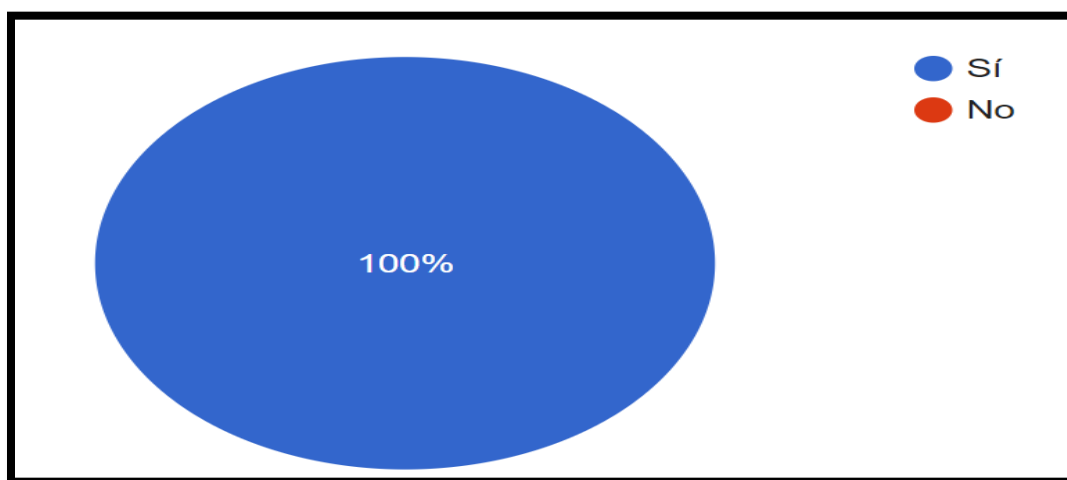
Tabla 9 Le gustaría que la microempresa cuente con un catálogo de servicio para que lo clientes puedan observar

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Beatriz Miranda

Fuente: Encuesta

Gráfico 9 Le gustaría que la microempresa cuente con un catálogo de servicio para que lo clientes puedan observar



Elaborado por: Beatriz Miranda

Fuente: Encuesta

- **Análisis de los Resultados de la Encuesta**

Según el resultado de la encuesta, esta pregunta obtuvo el 100% los clientes le gustaría que la microempresa “Beto Construcciones” cuenten con un catálogo de servicio para que lo puedan observar.

Pregunta N°10

¿Considera usted que la microempresa Beto Construcciones necesita publicidad para hacer conocer los servicios que ofrece?

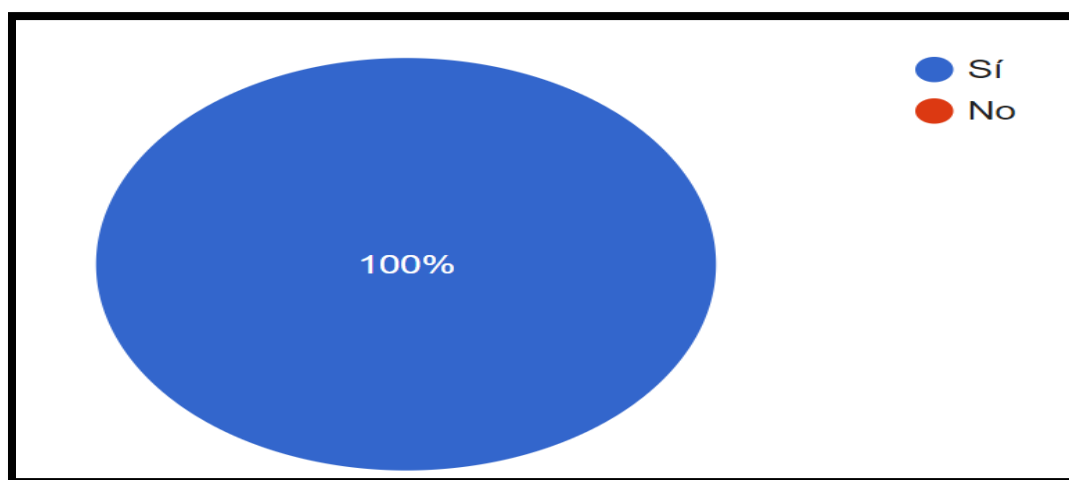
Tabla 10 Usted considera que la microempresa necesita publicidad para hacer conocer los servicios que ofrece

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Beatriz Miranda

Fuente: Encuesta

Gráfico 10 Usted considera que la microempresa necesita publicidad para hacer conocer los servicios que ofrece



Elaborado por: Beatriz Miranda

Fuente: Encuesta

- **Análisis de los Resultados de la Encuesta**

Según el resultado de la encuesta, esta pregunta obtuvo el 100% de los clientes consideraron que la microempresa “Beto Construcciones” necesita publicidad para conocer los servicios que ofrece.

2.4.3 Análisis de los resultados de la guía de observación

La observación fue de tipo no participativa se realizó en la instalación de la microempresa “Beto Construcciones”, en el cual se visitó para poder evaluar los aspectos que se pretende observar, la cual fue el día 28 de noviembre con la duración de 16:50pm hasta las 18:00pm a continuación el resultado de la observación.

La autora de la tesina después de una observación no participativa la cual pudo evidenciar que todos los colaboradores llegan a tiempo a la microempresa, es decir cumple su horario de entrada para realizar su trabajo que el jefe le deja indicado. Además, visualizó que hay un buen ambiente laboral entre compañeros y se apoyan mutuamente, también se observó que cada personal tiene su función que le delega su jefe, la microempresa no posee con un organigrama estructural, cada personal sabe el servicio que realiza la microempresa y finalmente todo el personal cuenta con el uniforme adecuado y la seguridad cuando le tocan trabajar en altura se evidencia que están capacitado con el curso de seguridad industrial.

CAPITULO III

PROPUESTA

La microempresa “Beto Construcciones” durante seis años de experiencia no ha desarrollado mejoras para incrementar sus clientes, considerando los datos obtenidos previamente de las entrevistas, encuestas y guía de observación. La autora de la tesina propone implementar un “Diseño plan de mejora para ampliar la cartera de clientes de la microempresa Beto Construcciones ubicada en la ciudad de Guayaquil”, para lo cual se pretende iniciar creando una misión, visión y valores que destaquen la esencia de la misma y desarrollar estrategias a fin de dar un nuevo comienzo tanto para el equipo de trabajo como para los clientes.

Actualmente la microempresa está atravesando por situaciones que exponen su estabilidad a largo plazo, la carencia de una buena administración ha provocado pérdida de muchos clientes y por ende ingresos importantes para “Beto Construcciones”, y en un lapso de tiempo poder posicionar la microempresa.

Este diseño plan de mejora permita plantear estrategias para poder establecer la imagen corporativa de la microempresa, que la actualidad es poco notoria y pueda contar los requerimientos necesarios así pueda brindar el mejor servicio contando con ideas innovadoras y así puedan captar un gran porcentaje de nuevos clientes.

El clima organizacional es una parte fundamental dentro de la microempresa el desarrollo de los colaboradores ya que al sentirse a gusto en el área de trabajo para que ellos puedan desenvolverse de mejor manera y así pueda aumentar la productividad, reflejando el desarrollo y los análisis que realicen dentro de la microempresa.

3.1 Justificación de la propuesta

Fue necesario realizar el análisis ante la problemática actual de la microempresa, mediante la autora de la tesina busca analizar las falencias realizando con el siguiente análisis DAFO, con el propósito de poder desarrollar para aclarar cuáles son las características internas de la microempresa, como son sus fortalezas, sus debilidades, las amenazas y cuáles son las fortalezas con el análisis de CAPA, en el anterior del análisis DAFO que se detallara

las respectivas correcciones de las debilidades, afrontar las amenazas, potenciar las fortalezas y aprovechar las oportunidades con este método definir un plan de mejora.

De acuerdo el análisis DAFO señala que la microempresa cuenta como debilidad la falta de imagen corporativa y actualmente no tiene uso de redes sociales, esto hace que la microempresa no tenga presentación de su trabajo como: maquinarias de arroz, puertas, ventanas, escaleras, balde de volqueta, sinfín transportador, galpón y estructura metálica, etc.

Como resultado de la presente problemática mencionada se propone mejora la cartera de clientes, implementar estrategias administrativas y de marketing digital, esto consiste tener presencia de las redes sociales que son más utilizadas por los usuarios como: Facebook, WhatsApp y Instagram para que así puedan conocer que trabajo realiza la microempresa Beto Construcciones.

Análisis DAFO

DEBILIDADES

- Falta de publicidad
- Poco conocimiento administrativo
- No posee un catálogo de los servicios ofrecidos
- Falta de innovación
- Falta de imagen corporativa

AMENAZAS

- Perder clientes por competencia que esta actualizada
- Alto nivel de competitividad
- Otros talleres de Metalmecánica
- Qué la competencia realice nuevos trabajos innovadores

FORTALEZAS

- Cuenta con un buen ambiente laboral
- Compromiso de los colaboradores y propietarios
- Clientes que lo recomiendan
- Cartera de clientes fijos

OPORTUNIDADES

- Posicionarse en la industria metalmecánica
- Ser reconocido en el mercado
- Ampliar su portafolio de servicio
- Aumento de cartera de clientes
- Acceso a nuevos clientes

Modelo CAPA

❖ Corregir las debilidades:

- Falta de publicidad la microempresa no utiliza redes sociales por eso se va a crear una plataforma digital y que esta manera informar a todos los usuarios sobre el servicio, así llegar a más personas y que la microempresa sea reconocida poco a poco.
- Implementar y pueda facilitar para tener una buena administración para que la microempresa crezca se vea el rendimiento de los trabajadores y del propietario.
- Mejorar la imagen de la microempresa Beto Construcciones se procederá a realizar como letreros, catálogo del servicio, tarjeta de presentación y uniformes para los trabajadores cómodos.

❖ **Afrontar las amenazas**

- Alto de nivel competitividad debido que existe un alto nivel de competencia en la cual se implementará plataforma digital así permita que la microempresa Beto Construcciones este un paso delante de la competencia.
- Tener un buen servicio de calidad, variedad y precio para tener a gusto a los clientes y así diferenciar con otros talleres de metalmecánica de la competencia existente.
- La microempresa con mencionar la competitividad en el mercado metalmecánica, esto no será inconveniente para que la microempresa ofrezca una mejor imagen, calidad y presentación del servicio. Debe afrontar la competencia excesiva, buscar soluciones para obtener mejor resultados y afrontar costos de materiales elevados.

❖ **Potenciar fortalezas**

- Mantener y ampliar la cartera de clientes.
- Fortalecer el compromiso de todo el personal de la empresa y seguir con un buen ambiente laboral.
- La microempresa tiene a favor porque los clientes actuales si lo recomendarían a otras compañías por su buen servicio que realiza.

❖ **Aprovechar oportunidades**

- Realizar estrategias adecuadas para que permita ampliar el portafolio del servicio.
- Debe proyectarse a corto plazo así pueda invertir en una infraestructura y en equipos tecnológicos.
- Se requiere que la microempresa logre posicionarse en la industria metalmecánica en la cual se procederá a mejorar la imagen corporativa para poder dar el mejor servicio.
- La microempresa para ser reconocido en el mercado a través de publicidad como Facebook, WhatsApp y Instagram para que los clientes conozcan el servicio que ofrece, para que así pueda incrementar la cartera de clientes actuales y nuevos por medios de las redes sociales.

3.2 Precisiones de la propuesta

3.2.1 Título De La Propuesta

“Diseño de un plan de mejora para la microempresa Beto Construcciones ubicada en la ciudad de Guayaquil”.

3.2.2 Objetivo de la propuesta

Incrementar la cartera de clientes de la microempresa Beto Construcciones ubicada en la ciudad de Guayaquil.

3.2.3 Descripción de la Propuesta

En el presente proyecto la autora de la tesina tiene como propuesta desarrollar un Diseño de Plan de Mejora para la microempresa Beto Construcciones que se dedica a brindar servicio de estructura de Metalmecánica.

- **Datos de la Microempresa unidad de Análisis**

La microempresa está ubicada en la ciudad de Guayaquil:

Nombre: Microempresa Beto Construcciones

Tipo: Persona Natural

Actividad: Metalmecánica

Propietario: Antonio Miranda Moreira

Ruc: 0916426802001

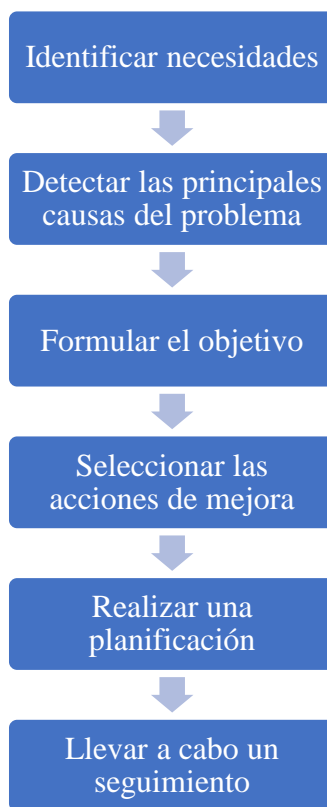
Teléfono: 0991147267

Correo electrónico: betomaster.ok@hotmail.com

En este plan de mejora se desarrolló en base a los criterios de esta estructura: (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, 2002) donde se inicia analizando las necesidades y determinando cuales son las causas de los problemas que se presentan en Beto Construcciones , definiendo objetivos y desarrollando acciones de mejora que permita a este negocio posicionarse en el mercado incrementando sus ingresos.

El Plan de ejecución de esta propuesta es el siguiente:

Ilustración 1 Plan de ejecución



El cronograma de actividades para el desarrollo de esta propuesta:

Tabla 11 Cronograma de actividades

Cronograma de Actividades																
Actividades\Tiempo	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Identificar necesidades																
Detectar las principales causas del problema																
Formula el objetivo																
Seleccionar las acciones de mejora																
Realizar una planificación																
Implementación de la propuesta:																
Acción N°1																
Acción N°2																
Acción N°3																
Acción N°4																
Acción N°5																
Llevar a cabo un seguimiento																

Elaborado por: Beatriz Miranda

3.3 Factibilidad de aplicación

El presente proyecto de investigación para el desarrollo de la propuesta se determina la factibilidad del Plan de mejora para incrementar la cartera de clientes donde se requiere dar conocer a la microempresa por medio el conocimiento y mejoras en el cual se verá reflejado las ganancias, utilizando herramientas necesarias para el servicio que ofrece.

- **Operativo**

El proyecto es factible de manera operativa el plan de mejora , porque se cuenta con el interés y la predisposición tanto del propietario con las ganas de crecer dentro y fuera de la ciudad, así como sus trabajadores, quienes permitieron el desarrollo de la investigación en el cual conlleva a la problemática actual que posee la microempresa Beto Construcciones,

se tiene como objetivo de cumplir y lograr el desarrollo de la propuesta para mejorar el beneficio de la compañía como para sus colaboradores.

- **Legal**

Este proyecto es Factible legalmente está amparado por la Constitución de República del Ecuador en su capítulo tercero la sección novena habla sobre los derechos de las personas usuarias y consumidoras el aArt.52 tiene como importancia que las personas tendrán derecho de disponer de bienes y servicios de calidad, también el capítulo sexto la sección quinta el Intercambio económicos y comercio justo que el Art. 336 habla que el estado impulsará y velará el bienes y servicios de calidad.

Además, se ampara el Plan Nacional de Desarrollo Toda una vida año 2017- 2021, contribuye al Eje 1. Derecho para todos durante toda la vida en su objetivo garantizar el trabajo digno y seguridad social de todas las personas. También está amparado por el Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones ya que esto es una microempresa pertenece al sector MIPYMES.

Por otra parte, también se ampara por el Código de Trabajo en su Art. 16 donde habla el Contratos de obra cierta, por tarea y a destajo que es lo que maneja el propietario de esta microempresa. Por otro lado, La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que habla de los derechos y Obligaciones del Consumidor como de los proveedores.

- **Técnica**

De acuerdo del análisis del presente proyecto es factible porque la microempresa Beto Construcciones cuenta con todas las maquinarias industriales y herramientas de primera calidad para la satisfacción de sus clientes.

Tabla 12 Maquinarias Industriales

Maquinaria Industriales	Cantidad
Máquina de soldar	8
Máquina Tronzadora	1
Taladro	4
Esmeril	1
Máquina de corte Plasma	1
Pulidora Grande	3
Pulidora Pequeña	4

Elaborado por: Beatriz Miranda

- **Económica**

Este presente proyecto económicamente es factible porque la microempresa Beto Construcciones el propietario señor Antonio Miranda Moreira, está dispuesto a invertir la cantidad de \$ 2.448,70 el cual el valor se ajusta a su presupuesto además el propietario considera que es una inversión rentable, ya que obtendrán grandes beneficios y lograr a cumplir sus objetivos planteados.

Tabla 13 Capacitación para los colaboradores

Capacitación de la Microempresa Beto Construcciones		
Actividad	Descripción del Tema	Valor Total
Capacitación a los Colaboradores		
Capacitación #1	Atención y Servicio al Cliente	\$ 100,00
Capacitación #2	Prevención de Riesgo Laborales	\$ 250,00
Capacitación #3	Gestión Administrativa	\$ 150,00
Total		\$ 500,00

Elaborado por: Beatriz Miranda

Tabla 14 Coffe Break para las capacitaciones

Coffe Break				
Cantidad	Break	C/U	Total	3 Días/Total
1	Cola	\$ 3,50	\$ 3,50	\$ 10,50
8	Sánduches	\$ 2,00	\$ 16,00	\$ 48,00
1	Servilletas	\$ 1,00	\$ 1,00	\$ 3,00
1	Funda de vasos	\$ 1,50	\$ 1,50	\$ 4,50
1	Funda de vasos térmicos para café	\$ 2,00	\$ 2,00	\$ 6,00
1	Frasco grande de café	\$ 4,00	\$ 4,00	\$ 12,00
1	Funda de azúcar	\$ 2,00	\$ 2,00	\$ 2,00
			Subtotal	\$ 86,00

Elaborado por: Beatriz Miranda

Tabla 15 Material de apoyo para las capacitaciones

Material de Apoyo				
Cantidad	Suministro	C/U	Total	3 Días/Total
7	Bolígrafos	\$ 0,55	\$ 3,85	\$ 11,55
7	Impresión	\$ 1,00	\$ 7,00	\$ 21,00
7	CDS con material de apoyo	\$ 1,15	\$ 8,05	\$ 24,15
7	Libretas	\$ 1,00	\$ 7,00	\$ 21,00
			Subtotal	\$ 77,70

Elaborado por: Beatriz Miranda

Tabla 16 Equipo de seguridad para los trabajadores

Equipo de Seguridad			
Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Arnés, cuerdas, casco, chaleco reflectivo, guantes, pasteca y teclé.	6	\$60,00	\$360,00

Elaborado por: Beatriz Miranda

Tabla 17 Imagen Corporativa del negocio

Imagen Corporativa para la microempresa Beto Construcciones				
Actividad	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Creación de un Logo	Diseñador	1	\$ 150,00	\$ 150,00
Uniforme	Botas punta de acero, camisa, pantalón y chaqueta jean.	6	\$ 75,00	\$ 450,00
Elaboración de un Letrero	Lona y estructura metálica	1	\$ 60,00	\$ 60,00
Utilitarios de Oficina	Tarjetas de Presentación	900	\$ 0,15	\$ 135,00
Brochure Corporativo	Imprentas	50	\$ 5,00	\$ 250,00
Total				\$ 1.045,00

Elaborado por: Beatriz Miranda

Tabla 18 Estrategias de Marketing

Estrategias de Marketing				
Actividad	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Branding Vehicular	Publicidad Vinil para el Carro	1	\$ 80,00	\$ 80,00
Publicidad en redes sociales	Redes Sociales: Facebook & Instagram	2	\$ 150,00	\$ 300,00
Total				\$ 380,00

Elaborado por: Beatriz Miranda

Tabla 19 Total del Presupuesto

Total del Presupuesto para la microempresa Beto Construcciones	
Actividad	Valor Total
Capacitación para los Colaboradores	\$ 500,00
Coffe Break	\$ 86,00
Materiales de apoyo	\$ 77,70
Equipo de Seguridad	\$ 360,00
Imagen Corporativa	\$ 1.045,00
Estrategias de Marketing	\$ 380,00
Total del presupuesto	\$ 2.448,70

Elaborado por: Beatriz Miranda

3.4 Propuesta

La propuesta de la autora para solucionar la problemática es el “Diseño de un plan de mejora para la microempresa Beto Construcciones ubicada en la ciudad de Guayaquil”.

PLAN DE MEJORA

Paso N° 1: IDENTIFICAR NECESIDADES

- Administrador con pocos conocimientos administrativos
- Carece de misión y visión
- Falta de letrero
- Falta de uniforme del personal
- No es conocido por el mercado
- No aplica ninguna estrategia de publicidad
- Personal no capacitado en servicio al cliente
- No cuenta con un brochure corporativo



Ilustración 3 Colaboradores sin uniforme



Ilustración 2 Establecimiento sin letrero

Paso N° 2: DETECTAR LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL PROBLEMA

- Falta de interés en la imagen corporativa de la microempresa
- Falta de conocimientos administrativos del dueño.
- Poca preocupación por el servicio al cliente

Paso N° 3: FORMULAR OBJETIVOS

- Mejorar ingresos y rentabilidad
- Definir objetivos y estrategias
- Crear una cultura de servicio al cliente
- Contar con imagen corporativa.

Paso N° 4: SELECCIONAR LAS ACCIONES DE MEJORA

El plan de mejora esta enfocados la incrementación de la cartera de clientes, esta estrategia ayudará aumentar la ventaja competitiva de la microempresa, que sirve fortalecer la imagen dentro del mercado metalmecánica. Las acciones de mejora que se proponen son:

🚦 Acción N° 1: Definir Misión, Visión Y Valores Corporativos

La primera acción que se propone realizar es definir la misión, visión y valores corporativos porque es importante que le microempresa Beto Construcciones conozca el por qué y para qué existe, a dónde desea llegar y cuáles son los valores que la representan, por lo cual se definición lo siguiente:

Misión

Somo una microempresa que se dedica a realizar estructuras metálicas y montajes de maquinaria industrial, ofreciendo un servicio de calidad, garantizando el compromiso con nuestros colaboradores, proveedores y clientes.

Visión

En el año 2021 llegar ser una microempresa líder y reconocida en el mercador nacional dentro del sector metalmecánico, con la finalidad brindar la confianza a nuestros clientes.

Valores corporativos

- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Honestidad
- Calidad
- Respeto
- Seguridad
- Compromiso con el cliente
- Excelencia

🚦 Acción N°2: Imagen Corporativa Del Negocio

En la investigación se evidenció que la microempresa Beto Construcciones no posee una imagen corporativa que permita ser identificado por el mercado, ante lo cual se propone lo siguiente:

- Creación de un Logo
- Letrero
- Creación de uniformes para los trabajadores
- Tarjeta de presentación
- Brochure corporativo

❖ Creación de un Logotipo

Se realizó la creación de un logotipo para la identificación y representación de la microempresa, se le asignó por Beto Construcciones el sobrenombre del propietario, cuenta con un slogan de representación Edificando Confianza, se tomó como referencia el color turquesa su significado es creatividad y alegría, también el color negro es poderoso y conjuga

autoridad, elegancia y tradición. Se procedió a verificar cada información para la creación del logotipo y ser una imagen distinta a las competencias.

Ilustración 4 Logotipo de la Microempresa



Elaborado por: Beatriz Miranda

❖ Elaboración de un letrero

Se procederá a elaborar un letrero mostrando el logo de la microempresa con letras claras y grandes, número de teléfono, para que los clientes tengan una mejor vista así mostrar buena información del servicio que ofrece la microempresa teniendo una mejor imagen corporativa.

Ilustración 5 Letrero



Elaborado por: Beatriz Miranda

Ilustración 6 Establecimiento con letrero



Elaborado por: Beatriz Miranda

❖ **Creación de uniformes para los trabajadores**

El uniforme es un elemento primordial para la presentación de los colaboradores de la microempresa, ya que son lo más importante para brindar una nueva imagen corporativa y a su vez, los trabajadores se sientan con mayor comodidad, además mostrar el correcto uso del uniforme les da un sentido de pertenencia hacia la microempresa Beto Construcciones. Se consideró una camiseta tipo polo para los trabajadores, también un pantalón respectivo para el trabajo y cómodo que los colaboradores puedan agacharse y treparse en altura, por otra parte una chaqueta jean para el cuando esten espuesto en el sol también cuando esten limpiendo o haciendo mantenimiento a las piladoras de arroz por la peluza por ultimo una bota de acero porque los son adecuador y protege al trabajador de cualquier peligro.

Los uniformes tiene los colores de la microempresa para así atraer a los clientes, la camiseta, chaleco jean y el pantalón tiene cintas reflectivas porque esto permiten la visibilidad de cada trabajador así poder evitar accidentes además esto sirve para proteger la vida y seguridad de los trabajadores.

Ilustración 7 Uniforme para el personal



Elaborado por: Beatriz Miranda

❖ Tarjeta de presentación

En la tarjeta de presentación contara con el logo, el nombre del taller, número de teléfono, dirección y correo del propietario para que los clientes tengan una mejor facilidad de contactarse con la microempresa.

Ilustración 8 Tarjeta de presentación



Elaborado por: Beatriz Miranda

❖ **Brochure corporativo**

Se realizó un Brochure corporativo se usó el logo que representa el negocio se va a estructurar los mensajes adecuado para que transmite al cliente donde se mostrará el trabajo que realiza la microempresa que es relacionado a la industria metalmecánica. (ANEXO #11)

🚦 **Acción N°3: Estrategias De Marketing**

En la presente investigación se pudo evidenciar que la microempresa Beto Construcciones no cuenta con una estrategia de marketing los clientes no conoce el servicio que ofrece, en el cual se propone lo siguiente:

- Publicidad en redes sociales (Facebook, Instagram)
- Branding Vehicular

❖ **Publicidad en redes sociales (Facebook, Instagram)**

En la actualidad la publicidad es uno de los medios más demandados para dar a conocer una marca o servicio que ofrece por esta razón es importante se constante en comunicación social con los clientes con la finalidad a dar conocer la microempresa Beto Construcciones del servicio que ofrece a través de estos medios como Facebook & Instagram, para incrementar la cartera de cliente, ya que todos hacen uso de las redes sociales es muy beneficiario para que los clientes puedan conocer su servicio.

○ **Facebook**

Es una de las redes con más rating a nivel mundial que permitirá que la microempresa se pueda dar a conocer por las opiniones de los clientes y así mismo pueden compartir con los seguidores fotos y videos del servicio que ofrece. El Facebook define a los negocios así puedan transmitir a los clientes quién eres, a que se dedica, cuál es una ventaja competitiva que sabe lo que ofrece tu página de negocio.

La microempresa Beto Construcciones busca el posicionamiento de su servicio que brinda para la plataforma de Facebook a la hora de sugerir a la página y los usuarios que pueda aumentar a los seguidores de manera natural.

Ilustración 9 Facebook



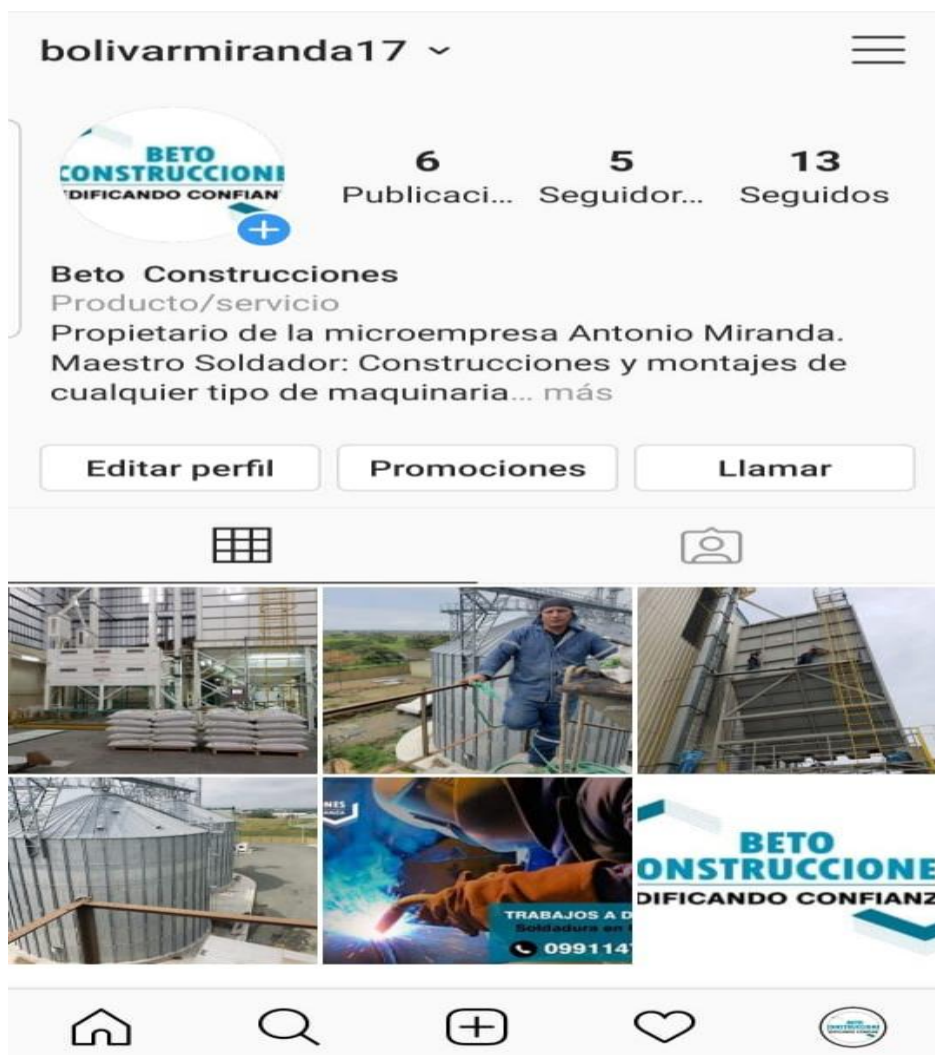
Elaborado por: Beatriz Miranda

○ Instagram

En Instagram se puede compartir imágenes del servicio que realiza la microempresa todo relacionado con la industria metalmecánica con el Instagram se podrá actualizando historias, fotos, videos y hashtag para que los clientes estén atentos de cada trabajo que realiza diario la microempresa Beto Construcciones.

Instagram es una de las herramientas más importante de marketing para alcanzar los objetivos de los usuarios, es una de las redes sociales con mayor uso en los últimos años que permite captar a nuevos clientes y fidelizarlos el Instagram cuentan con más usuarios y atrae a las personas más joven los clientes podrá buscar como Estructura Metálicas y la microempresa Beto Construcciones saldrá en la lista de búsqueda.

Ilustración 10 Instagram



Elaborado por: Beatriz Miranda

❖ Branding Vehicular

Se realizó un excelente medio de publicidad para el negocio de la microempresa que el carro del propietario el Sr. Antonio Miranda este Branding vehicular esto permitir posicionar en la mente del público, con un diseño llamativo y así permita abrir las puertas a nuevos clientes, ayudará a crear una mejor imagen para la microempresa Beto Construcciones. Este Branding para el vehículo es una de las mejores opciones para hacer publicidad en las 24 horas en diversos lugares esto permitirá el llamado la atención de las personas.

Ilustración 11 Branding Vehicular



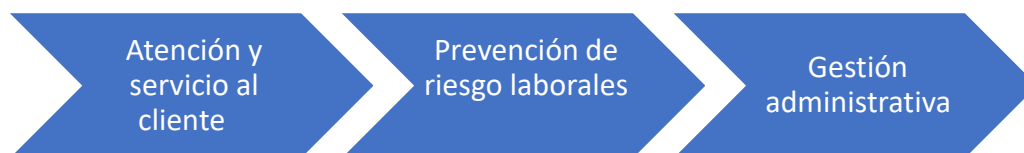
Elaborado por: Beatriz Miranda

🚧 Acción N°4: Cursos De Capacitación

Mediante de la guía de observación aplicada en este presente proyecto se pudo evidenciar que la microempresa tiene problema en atención al cliente, el cliente es la parte más importante para una empresa, prevención de riesgos laborales los colaboradores deben

prevenir accidentes y enfermedades y gestión de administrativa en la compañía no tiene conocimiento administrativo por esto se realizará capacitación para los empleados y propietario de la microempresa.

Ilustración 12 Temas de Capacitación para los colaboradores



Elaborado por: Beatriz Miranda

❖ **Atención y servicio al cliente:** Se realizará la capacitación al personal para brindar un buen servicio que el cliente quede satisfecho y ellos vuelva a regresar por el servicio que este muy probablemente nos recomiende con otras compañías.

Temas del curso de Atención y servicio al cliente:

- Reconocer las exigencias del mercado actual y porqué la calidad en la atención y en el servicio al cliente.
- Establecer soluciones y propuestas para conseguir la satisfacción del cliente.
- Fidelización del cliente.
- Propósito e importancia de la atención y servicio al cliente.
- Satisfacción de las necesidades del cliente.
- Estrategias de atención y servicio al cliente.

❖ **Prevención de riesgos laborales:** La microempresa brindar capacitación para la seguridad de su capital humano el cual debe proteger y cuidar para garantizar un buen funcionamiento para la microempresa así la salud y calidad del trabajo realizado por ese equipo de trabajadores.

Temas del curso Prevención de riesgos laborales:

- Primeros Auxilios
- Manipulación de cargas
- Identificación de peligros y evaluación de riesgos
- Prevención de accidentes de manos
- Equipos de protección personal
- Prevención de riesgos en trabajos de altura
- Ruido – protección y prevención

❖ **Gestión administrativa:** Para una empresa la gestión administrativa uno de los factores muy importantes y primordial para un negocio donde incluye un conjunto de acciones, formas y mecanismo donde permite utilizar los recursos humanos, financieros, y materiales de una empresa para alcanzar su objetivo propuesto.

Temas del curso de Gestión administrativa

- Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial
- Realizar las gestiones administrativas de tesorería
- Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos humanos
- Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia
- Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

🚧 Acción N°5: Equipo de seguridad para los trabajadores

La seguridad de cada trabajo es esencial la microempresa, usando las medidas de prevención de riesgo laborales en el cual se realizará capacitación para la seguridad apropiada que debe tener cada trabajador con equipos de protección de alta calidad para trabajo en alturas.

- **Tecele:** El tecele es un equipo está compuesto por dos o más polea o cadena, se utiliza para levantar o mover carga que tiene una ventaja mecánica.

Imagen 1 Tecele



Elaborado por: Beatriz Miranda

- **Arnés:** Es un equipo de protección que sirve para detener o frenar la caída libre de una persona, por eso es uso obligatorio para los trabajadores que se encuentren trabajando en altura que necesita protegerse de una caída.

Imagen 2 Arnés



Elaborado por: Beatriz Miranda

- **Polea:** Una polea es una máquina que cuenta con un dispositivo de mecánico de tracción, sirve para transmitir cualquier fuerza, la polea está conformada por una rueda esto genera movimientos en maquinaria y mecanismos.

Imagen 3 Polea



Elaborado por: Beatriz Miranda

- **Cuerda:** Es una herramienta muy importante para las actividades en altura que sirve para sostener en posición de trabajo y esto previene las caídas en altura.

Imagen 4 Cuerda



Elaborado por: Beatriz Miranda

- **Guantes:** Uso del guante es para proteger a todo trabajador de los riesgos que generan por manipular herramientas, materiales, bordes cortantes, golpes, quemaduras, es importante y tener la mayor seguridad que los trabajadores estén usando sus guantes para prevenir cualquier peligro.

Imagen 5 Guantes



Elaborado por: Beatriz Miranda

- **Chaleco:** Los chalecos reflectivos mejora la visibilidad con cinta reflectiva esto es importante porque garantiza la seguridad del empleador.

Imagen 6 Chaleco Reflectivos



Elaborado por: Beatriz Miranda

- **Casco:** El casco es una de la protección que aseguran el trabajo en altura contra en caso de caída de objetos o caída de la persona esto es un equipo de seguridad importante para el trabajador.

Imagen 7 Casco



Elaborado por: Beatriz Miranda

Paso N° 5: REALIZAR UNA PLANIFICACIÓN

Tabla 20 Planificación

Acción	Descripción	Responsables	Tiempo	Recursos necesarios
Misión, Visión y Valores corporativos	Para qué existe, a dónde llegar y sus valores.	Sr. Beatriz Miranda	4 días	Ninguno
Imagen Corporativa del negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de un Logo • Letrero • Uniformes para los trabajadores • Tarjeta de presentación • Brochure corporativo 	Antonio Miranda	20	Diseño e impresión de línea gráfica y elaboración de uniforme y letrero \$1.045,00
Estrategias De Marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Publicidad en redes sociales (Facebook, Instagram) • Branding Vehicular 	Marketing	30 días	Contratación de asesoría especializada \$380,00
Capacitación al personal de la microempresa	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación al personal • Coffe break • Material de apoyo 	Plan de fortalecimiento de capacitación	3 días con un tiempo de 2 horas	Contratación para la capacitación del personal y compras para el Coffe break \$ 663,70
Equipo de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Tecele • Arnés • Pasteca • Guantes • Cuerda • Chaleco reflectivos • Casco 	Antonio Miranda	6 días	Compra de equipo de seguridad \$360,00

Elaborado por: Beatriz Miranda

Paso N° 6: Llevar acabo un seguimiento

Durante todo el desarrollo del proceso que se empleará en cada una de la propuesta mencionadas con el objetivo principal de lograr los resultados obtenidos para mantener e incrementar la cartera de clientes de la microempresa, se llevará un seguimiento que se hará en la siguiente manera:

La microempresa Beto Construcciones busca el reconocimiento y la acogida con los consumidores en redes sociales como Facebook y Instagram que así permita observar cada me gustas, visitas y cuantas veces la publicación ha sido compartida la microempresa dándole al cliente la calidad de los servicios que ofrece, adicionando que permita otro tipo de comunicaciones como fotos, ubicación, videos, contacto y documentos para los clientes.

La capacitación continua se debe seguir para los trabajadores para que estén constante retroalimentación y así presten un buen servicio. También se realizará encuesta para ver si ha mejorado los puntos vistos que se realizó a los clientes y si se ha cumplido de los resultados esperados.

3.5. Resultados esperados en la aplicación de la propuesta

Después el desarrollo del presente proyecto se espera un resultado principal que la microempresa Beto Construcciones se dé a conocer en el mercado de metalmecánica y en la mente del consumidor ubicada en la ciudad de Guayaquil, mediante esta propuesta se busca el reconocimiento de la microempresa por medio de las publicaciones en las redes sociales así aumentar la cartera de clientes logrando optimizar la productividad de manera positiva, poder así lograr los objetivos que se planteó en la investigación.

El presente proyecto se contribuyó solucionar los principales problemas mediante alternativas que tiene la microempresa que servirá como guía para otras microempresas del mismo sector metalmecánico. Ofreciendo un servicio de calidad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes mediante su nueva imagen corporativa y así tener una mayor de afluencia de nuevos clientes.

Optimizando las relaciones entre los colaboradores a través que a microempresa los capacitara para brindar un mejor servicio para los clientes y fomentar el trabajo en equipo entre compañeros.

CONCLUSIONES

Por medio de este Diseño de un plan de mejora para microempresa Beto Construcciones, en base de las encuestas mediante la metodología de la investigación se llegó a las siguientes conclusiones.

El empleador es la parte fundamental para una empresa por lo cual se va a mantener en constante capacitación para mejorar la productividad dentro de la microempresa a través de una excelente comunicación. En el análisis FODA nos sirvió para equiparar las oportunidades, amenaza, fortalezas y las debilidades que presenta la microempresa. Por la falta de publicidad no permite que los clientes estén informados del servicio que ofrece la microempresa Beto Construcciones por el cual se creó cuentas en las redes sociales para que los clientes conozcan los trabajos que esté realizando la compañía.

En la implementación de las estrategias la microempresa si cumple con el presupuesto estimado para el proyecto económicamente es rentable y accesible para el mercado metalmecánica. El objetivo no solo que la microempresa sea reconocida igualmente atraer nuevos clientes y fidelizarlos para poder así incrementar la cartera de clientes.

RECOMENDACIONES

- En el plan de mejora se plantea alcanzar los objetivos propuesto para el desarrollo y el posicionamiento en el mercado de la industria metalmecánica.
- Se recomienda que implementar las capacitaciones para los colaboradores tenga los beneficios por el aprendizaje y se sienta importante dentro de la microempresa.
- La microempresa debe ser constante de publicar fotos en las redes sociales para así puedan incrementar la cartera de cliente.
- Debe adaptar los conceptos adquiridos mediante la elaboración del plan de mejora para puedan despejar sus dudas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguas, C., & Tituaña, M. (2010). *"DISEÑO DE UN SISTEMA DE MEJORA CONTINUA BAJO NORMAS DE CALIDAD EN LA EMPRESA DOSINCE, AL 2010"*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1972>
- Cohen, E. (1989). *MICROEMPRESAS Y ECONOMIA POPULAR*. Obtenido de San José: Jiménez & Tanzi : https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/29712/S338642C678_es.pdf
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acr. (2015). *ANECA*. Obtenido de http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (19 de Julio de 2002). *Plan de Mejoras Herramienta de trabajo*. Obtenido de Aneca: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf
- Ander-Egg, E. (1991). *Introducción a la planificación*. España: Editores S.A. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-introduccion-a-la-planificacion/9788432307355/204711>
- Andrade Simón. (2005). Obtenido de <https://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>
- Barraza, M., & Dávila, M. (2008). *Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3117757.pdf>
- Barriga Díaz, F. (2009). *Contribuciones a la Economía*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2009b/jcqp2.htm>
- Blanco, R. (2006). *Los enfoques metodológicos y la administración pública moderna*. Santiago, Chile: Cita de Moebblo.
- Cárdenas, M. O. (Junio de 2003). *Mejora Continua en el proceso administrativo de las instituciones públicas*. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/1398/1/1020149295.pdf>
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Obtenido de PromonegocioS.net: <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>
- Código de trabajo. (26 de Septiembre de 2012). Ministerio de trabajo. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Código Orgánico de la producción. (2018). Del Fomento a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Quito, Ecuador .

- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Asamblea Constituyente de Montecristi. Quito, Ecuador: https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf. Obtenido de Personas usuarias y consumidores: https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf
- consumidor, L. O. (s.f.). *Derechos y obligaciones de los consumidores*. Obtenido de <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>
- Davies. (2012). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>
- Departamento de Educación del Departamento de Nava. (2012). *¿Qué es un plan de mejora?* Obtenido de https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Que%20es_un_plan_de_mejora.pdf/c300e8bc-1606-40c0-8a20-22ce1895bc04
- Ecuador, C. d. (s.f.). *Capítulo tercero*. Obtenido de Personas usuarias y consumidores: https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf
- Eraso Guerrero, O. (2008). Obtenido de https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/4998/332571_Modulo2011.pdf;jsessionid=1695379F1BA2467F87767C64A7DC7052.jvm1?sequence=1
- Fernández Arena, J. A. (27 de Octubre de 2012). *Tareas Universitaria*. Obtenido de <https://tareasuniversitarias.com/jose-antonio-fernandez-arenas-y-su-propuesta-de-administracion.html>
- Galindo, Sanz, & Martón. (2011). *Scielo*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>
- Harrington, J. (1991). *“Business Process Improvement; The breakthrough strategy for Total Quality, Productivity and Competitiveness”*. New York: McGraw-Hil.
- Harrington, J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Mexico: Editorial Mc. Graw Hill Interamericana, S.A.
- Hitt, M., Black, S., & Porter, L. (2006). *Administración*. Novena edición, Pearson Educación.
- Huerta, I. (26 de Enero de 2016). *Villanett*. Obtenido de <http://www.nube.villanett.com/2016/01/26/estudio-de-mercado-en-las-empresas/>
- Idalberto Chiavenato. (2004). *Promo negocios*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- Impulsa, P. (14 de Abril de 2013). Obtenido de <https://www.impulsapopular.com/marketing/porque-es-importante-gestionar-la-cartera-de-clientes/>
- IsoTools. (7 de mayo de 2015). *Blog Calidad y Excelencia*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/>

- Kabboul, F. (1994). *Mejora Continua* . Obtenido de <http://mejoracontinua.net/que-es-la-mejora-continua-segun-autores>
- Kaizen. (2010). *Filosofía de mejora continua* . (J. Lopez Saldarriaga, Ed.) Lima, Perú: Ingeniería Industrial. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337428494004>
- Marco, F., & Anibal, H. (2016). *Introducción de la Gestión y Administración en las organizaciones*. Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Matlmind. (6 de Julio de 2017). Obtenido de <http://www.metalmind.com.co/importancia-de-la-metalmechanica>
- Orozco Cardozo , E. S. (2015). *PLAN DE MEJORA PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CONFECCIONES DEPORTIVAS TODO SPORT*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2312/Orozco%20Cardozo%20Eduard.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- PABÓN CASTRO , A. J. (OCTUBRE de 2012). *“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA PROVEEDORA DE SERVICIOS CONTABLES E INFORMÁTICOS EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3067/1/02%20ICA%20429%20TESIS.pdf>
- Pares. (1979). Obtenido de <https://www.ecured.cu/Rentabilidad>
- Plan Nacional Toda una vida. (2017-2021). Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo-Senplades. Quito, Ecuador. Obtenido de [Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas: https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf)
- Plan Nacional Toda una vida. (2017-2021). Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo-Senplades 2017. Quito, Ecuador. Obtenido de [Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas: https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf)
- Plan Nacional Toda una vida. (2017-2021). Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo-Senplades 2017. Quito, Ecuador : https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf. Obtenido de [Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas: https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf)
- Ponce, A. R. (1970). *Administración Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Raffino, M. E. (2019). *"Microempresa"*. Obtenido de <https://concepto.de/microempresa/>.
- Ramos, B., & Luiggi, J. P. (2017). *Mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en la empresa pesquera Austral Group S.A.A Coishco 2017*. Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10213/ramos_bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Real Academia Española. (2001). *Eumed.net*. Obtenido de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto_competencias.html
- Reyes Ponce, A. (8 de Noviembre de 2011). *Blogger*. Obtenido de Administración de la producción: <http://glaxyie.blogspot.com/2011/11/planeacion-segun-agustin-reyes-ponce-la.html>
- Ruiz Utrilla, G. (18 de Febrero de 2009). *Canguro Rico Negocios en Internet*. Obtenido de <http://cangurorico.com/2009/02/concepto-de-planificacion.html>
- Simón Andrade. (2005). *Promo negocios*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>
- Sopena, N. D. (1980). Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/lopez_a_e/capitulo2.pdf
- Tapia Jaya, M. C. (2015). *plan de negocio para la creacion de una microempresa de servicio de cafeteria gourmet en la ciudad de cuenca, sector centro histórico*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7875/1/UPS-CT004714.pdf>
- Torres, L. (2005). Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1555/3/02%20ICA%20190%20CAPITULO%20II%20MARCO%20TE%20C3%93RICO.pdf>
- vida, P. N. (2017-2021). *Derecho para todos durante toda la vida*. Obtenido de Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas: https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf
- Villavicencio, P. (2017). *Metodología para elaborar un plan de mejora continua. 3C Empresa: investigación y pensamiento crítico, Edición Especial, 50-56*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.17993/3comp.2017.especial.50-56/>
- Wehrich, H., Cannice, M., & Hanan, K. (2008). *Administración. Una Perspectiva Global y Empresarial*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A DE C.V.
- Yehezkel, D. (1990). Enfretando el futuro. *Fondo de cultura Ecocómica*. Estudios de economía. doi:https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/node/publication/field_attached_file/pdf-_planificacion_del_desarrollo_-_pag.-web-11-15.pdf
- Zacarias, T. (2014). *Instituto Politécnico Nacional*. México : Segunda Edición Ebook. Obtenido de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074386196.pdf>: <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074386196.pdf>

ANEXOS

Anexo 1 Formato de preguntas de la Entrevistas

Objetivo: Conocer la evolución de la microempresa Beto Construcciones.

Formato de preguntas de la entrevista

1. ¿Cómo inició sus actividades dentro de la microempresa Beto Construcciones?
2. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la microempresa?
3. ¿Considera Usted que se debe realizar mejoras en la microempresa Beto Construcciones? ¿Cuáles y Por qué?
4. ¿Usted cree que la microempresa es reconocida en el mercado de metal mecánica?
5. ¿Cree usted que la crisis económica afecte de alguna manera a la captación de clientes?
6. ¿Cómo es el ambiente laboral en la microempresa?
7. ¿Cómo evalúa la relación entre los colaboradores?
8. ¿Tiene una comunicación efectiva y amigable dentro de la microempresa?
9. ¿Se sientes parte importante dentro de la microempresa?
10. ¿Tiene claridad en las tareas y funciones que debe desempeñar?

Anexo 2 Preguntas de las Encuestas

Objetivo: Dar a conocer e incrementar la cartera de clientes a la microempresa Beto Construcciones en la ciudad de Guayaquil.

Preguntas

Encuesta

Objetivo: Saber que debe mejorar la microempresa realizando la encuesta a los clientes.

1. Sexo

- Femenino
- Masculino

2. Edad

- Entre 18-25
- Entre 26-33
- Entre 34-41
- Entre 42 en adelante

3. ¿Cómo calificaría el servicio que realiza la microempresa Beto Construcciones?

- Confiable
- Poco confiable
- Nada confiable

4. ¿Conoce alguna empresa o compañía que le brinde el mismo servicio?

- Si
- No

5. ¿Le gustaría que mejore el servicio que presta la microempresa Beto Construcciones?

- Si
- No

6. ¿Cómo considera Usted la calidad del servicio de la microempresa Beto Construcciones?
- Alta
 - Buena
 - Media
 - Baja
7. ¿Cuál es la probabilidad de que recomiende a Beto Construcciones con sus conocidos?
- Es muy probable
 - Es probable
 - Es poco probable
 - Nada Probable
8. ¿Volvería a solicitar los servicios de la microempresa Beto Construcciones?
- Si
 - No
9. ¿Le gustaría que la microempresa Beto Construcciones tenga un catálogo de servicio que labora para que los clientes puedan observar?
- Si
 - No
10. ¿Considera usted que la microempresa Beto Construcciones necesita publicidad para hacer conocer los servicios que ofrece?
- Si
 - No

Anexo 3 Guía de Observación

Objetivo: Conocer las debilidades de la microempresa Beto Construcciones.

Formato de Guía de Observación

GUÍA DE OBSERVACIÓN	
Nombre de la empresa:	Beto Construcciones
Fecha:	28/11/2019
Hora:	16:50pm
Observador:	Beatriz Miranda
Detalle:	Observación
Los colaboradores llegan a tiempo a la microempresa	Si todos los colaboradores llegan temprano al trabajo
Ambiente y compromiso laboral entre los colaboradores	En la microempresa tiene un buen ambiente laboral compañerismo se apoyan en uno a lo otro
El personal conoce sus funciones	Cada personal tiene su función que delega su jefe
Poseen organigrama estructural	No poseen con un organigrama estructural
El personal esta correctamente informado sobre el servicio que realiza la microempresa	Todo el personal sabe el servicio que realizan en la microempresa
Disponen todos los equipos necesarios para soldar	El personal tiene su uniforme adecuado y la seguridad completa también están capacitado el personal con seguridad industrial

Anexo 4 Cubierta de metálicas



Anexo 5 Tolva de recepción para polvo



Anexo 6 Puerta de Acordeón



Anexo 7 Elevador para transportar arroz



Anexo 8 Tolva para envejecer arroz



Anexo 9 Ciclos para almacenamiento de arroz



Anexo 10 Muelas para triturar chatarra

