

Determinación de Costos de Calidad en la Microempresa Frigorífico JB de la Ciudad de Pasaje

por Heidy Scarleth Fajardo Enriquez

Fecha de entrega: 08-mar-2024 10:29a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2315216795

Nombre del archivo: Tesis_completa_Fajardo_Heidy.docx (1.01M)

Total de palabras: 6624

Total de caracteres: 36512

Determinación de Costos de Calidad en la Microempresa Frigorífico JB de la Ciudad de Pasaje

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositoriotec.tec.ac.cr Fuente de Internet	1%
2	www.theibfr.com Fuente de Internet	1%
3	pdfcoffee.com Fuente de Internet	1%
4	repositorio.espam.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	repositorio.lamolina.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Argentina John F. Kennedy Trabajo del estudiante	<1%
7	fcav.uat.edu.mx Fuente de Internet	<1%
8	moam.info Fuente de Internet	<1%

9	doku.pub Fuente de Internet	<1 %
10	www.dednet.com Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %
12	Submitted to ueb Trabajo del estudiante	<1 %
13	biblioteca.idict.villaclara.cu Fuente de Internet	<1 %
14	www.amazon.in Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	<1 %
16	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
17	www.mardelbuscador.com Fuente de Internet	<1 %
18	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
19	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %

20 pdfslide.net
Fuente de Internet

<1 %

21 repositorio.utmachala.edu.ec
Fuente de Internet

<1 %

22 1library.co
Fuente de Internet

<1 %

23 www.clubensayos.com
Fuente de Internet

<1 %

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, FAJARDO ENRIQUEZ HEIDY SCARLETH, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado Determinación de los costos de calidad en la Microempresa Frigorífico JB de la ciudad de Pasaje., otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



Heidy Scarleth Fajardo Enriquez

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis queridos padres, cuyo amor, sacrificio y ejemplo han sido la fuerza motriz detrás de cada logro en mi vida. Su inquebrantable apoyo y dedicación han sido el faro que me ha guiado a lo largo de este arduo camino académico. Sin su constante aliento y orientación, este logro no sería posible. A mi querida hermana, por su constante ánimo y comprensión durante los momentos de dificultad. Y a mi amigo Johan, cuya amistad han iluminado mi camino en los momentos más oscuros.

ÍNDICE

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Tema de investigación	3
1.2. Planteamiento del problema	3
<i>1.2.1. Contextualización</i>	3
<i>1.2.2. Formulación del problema</i>	3
<i>1.2.3. Análisis critico</i>	4
1.3 Objetivos	4
<i>1.3.1. Objetivo General</i>	4
<i>1.3.2. Objetivo Específicos</i>	4
1.4. Justificación	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes Históricos	7
2.2. Costos de Calidad	9
<i>2.2.1. Tipos de costos de calidad</i>	9
<i>2.2.2. Calidad</i>	11
<i>2.2.3. Gestión de calidad</i>	11
2.3. La empresa	13
<i>2.3.1. Clasificación de las empresas</i>	13
<i>2.3.2. Costos en las empresas</i>	14
2.4. Microempresa	14
<i>2.4.1. Microempresas frigoríficas</i>	14
2.5. Procesamiento empresarial	15
<i>2.5.1. Criterios para el cumplimiento de procesos</i>	15
<i>2.5.2. Tipos de procesos empresariales</i>	16
CAPITULO III: METODOLOGIA DEL PROYECTO	17
3.1 Tipos de Investigación	17
3.2 Nivel de Investigación	17
3.3 Diseño de Investigación	17
3.4 Métodos de Investigación	18
3.5 Instrumento de Recolección	18
3.5.1. Población Universo	19
3.5.2. Población Objeto de estudio	19
3.5.3. Tamaño de la muestra	19
3.6 Técnica de Recolección de Datos	20

3.6.1 Entrevista	20
3.6.2. Ficha de observación.	20
3.7 Presentación de resultados	20
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
4.1. Analisis de Resultados.....	21
4.1.1. Definición de un diagrama flujo que describa el proceso principal.	21
4.1.2. Definición de estructura, funciones y responsabilidades.	22
4.1.1.1. Funciones y responsabilidades.	22
4.1.3. Capacitaciones de los responsables sobre los principales temas de forma general y específica.	23
4.1.4. Identificación y planificación de los costos de calidad	23
4.1.5. Planificación.	24
4.1.6. Implementación de los costos de calidad en cada área.	25
4.1.6. Verificar la implementación de los costos de calidad en cada área.	26
4.1.7. Trazar las acciones preventivas y correctivas que permitan la mejora continua de los costos de la calidad.	28
4.2. Interpretación de resultados	28
4.3. Valoración de la factibilidad: Dimensiones Técnica-Económica-Social-Ambiental.....	29
4.3.1. Técnica.....	29
4.3.2. Económica.	32
4.3.3. Socioambiental.....	32
CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones	34
5.1. Conclusiones	34
5.2. Recomendaciones	35
5.3 Referencias	36

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo “Determinar los costos de calidad mediante la aplicación de un procedimiento para la determinación de los costos de calidad, en la microempresa frigorífico JB en la ciudad de Pasaje”, la metodología aplicada en la investigación es de tipo descriptivo, con enfoque cuali-cuantitativo, correlacional y no experimental, apoya de herramientas para la recolección de la información como entrevistas aplicadas al gerente y dueño de la empresa, así como también el apoyo de la respectiva ficha de observación cuya objeto es poder identificar los procesos administrativos y operativos que aplica la empresa; los resultados obtenidos permitieron identificar los rubros destinados a garantizar la calidad del producto así como también el servicio; sus resultados permitieron identificar que la empresa utiliza casi el 50% de su presupuesto en costos de prevención y de evaluación, esto con la finalidad de garantizar el valor agregado de los productos que comercializa la empresa JB y se puede concluir en la investigación que las empresas dedican mucho atención a la prevención y evaluación de la calidad, considerando que existen empresas que buscan satisfacer las necesidades del mercado así como también de sus clientes.

Palabras Claves. *Costos de Prevención, Costos de Evaluación, Costos de fallas internas y costos de fallas externas*

ABSTRACT

The objective of this research work is to "Determine quality costs through the application of a procedure for determining quality costs in the JB refrigeration microenterprise in the city of Pasaje", the methodology applied in the research is type descriptive, with a qualitative-quantitative, correlational and non-experimental approach, supports tools for collecting information such as interviews applied to the manager and owner of the company, as well as the support of the respective observation sheet whose objective is to identify the administrative and operational processes applied by the company; The results obtained allowed us to identify the items intended to guarantee the quality of the product as well as the service; Its results allowed us to identify that the company uses almost 50% of its budget in prevention and evaluation costs, this with the purpose of guaranteeing the added value of the products sold by the JB company and it can be concluded in the investigation that the companies They dedicate a lot of attention to prevention and quality evaluation, considering that there are companies that seek to satisfy the needs of the market as well as their clients.

Keywords. *Prevention Costs, Evaluation Costs, Internal Failure Costs and External Failure Costs*

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Tema de investigación

Determinación de Costos de Calidad en la Microempresa Frigorífico JB de la Ciudad de Pasaje

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización. El control de los costos de calidad es esencial para cualquier empresa, dado que permite conocer el valor verdadero de un servicio, proceso o producto, además de impulsar el uso de sistemas adaptados a cada tipo de actividad con el objetivo de mejorar la posición competitiva empresarial; es así, que los costos de calidad se componen de varios recursos para asegurar la calidad de los mismos (Zambrano Zambrano y otros, 2018).

El objetivo de los costos de calidad es la eliminación de procesos o actividades deficientes que afecten a la calidad, así como al costo final del producto o servicio, a través del cálculo de los desperdicios, reprocesos, devoluciones por calidad, inspecciones, garantías; para de esta forma evaluar a detalle estos rubros para prevenir y / o reducir los gastos existentes por medio de la toma de decisiones oportuna por los directivos de una empresa (Montilla y otros, 2019).

1.2.2. Formulación del problema. ¿La aplicación de los costos de la calidad, permite garantizar la calidad de los productos que ofrece la Microempresa Frigorífico JB de la ciudad de Pasaje?

1.2.3. Análisis crítico. La microempresa frigorífica JB, es una empresa familiar inicia su actividad económica en 1995 con la compra y venta de carne porcina; en el 2005 amplía su cartera productos con la compra y venta de carne bovina y sus derivados; en el 2007, mejora su actividad económica mediante alianza estratégica con la compra y venta de pollos y en el 2017, analizando las necesidades de la comunidad y mediante alianza estratégica se amplía la cartera de productos con la compra y venta de embutidos, lo cual hasta la actualidad se mantiene; además de la compra y venta, se mejora la carpera de productos con la inclusión de alimentos procesados como chuletas, costillares, paletillas y productos derivados del vacuno, lo que ha permitido cubrir las necesidades del mercado y la comunidad.

La microempresa, frigorífico “JB” para garantizar la calidad de sus productos que comercializa, ha invertido en capacitación del personal, equipamiento, mantenimiento de máquinas y equipos, así como también en sus herramientas y el acondicionamiento de toda su infraestructura, cuya finalidad de cumplir todas las normas legales establecidas por la unidad de control, así como también para garantizar la calidad de los productos que comercializa.

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo General. Determinar los costos de calidad mediante la aplicación de un procedimiento para la determinación de los costos de calidad, en la microempresa frigorífica JB en la ciudad de Pasaje

1.3.2. Objetivo Específicos

- Identificar los costos de la calidad asociados a cada proceso.
- Determinar los costos de la calidad, asociados a fallas internas y/o externas, de evaluación y prevención.
- Determinar los parámetros de rendimiento y calidad que debe cumplir los productos y servicios que oferta la microempresa.

1.4. Justificación

Los costos de calidad en un frigorífico son de suma relevancia, no solo se trata de garantizar la calidad y seguridad alimentaria, sino también de asegurar la satisfacción del cliente y mantener una reputación sólida en el mercado (R. Okpala y Korzeniowska, 2021). La inversión en relación a la calidad permite determinar los costos que incurre la empresa en cada uno de los procesos, para garantizar la calidad del producto, así como también la prestación de los servicios implicados en la calidad (Huo et al., 2019).

En el caso particular de frigorífico JB, esto implica garantizar que los productos alimenticios cumplan con los estándares más altos en términos de seguridad y calidad; estos costos radican en la necesidad de garantizar la seguridad alimentaria. Un frigorífico es responsable de almacenar y distribuir productos perecederos, por lo que cualquier fallo en el control de calidad podría tener graves consecuencias para la salud pública. Invertir en sistemas y procesos que garanticen la calidad es imprescindible para proteger a los consumidores.

Adquirir conocimiento sobre los costos de calidad nos permite identificar las áreas en las que se pueden realizar mejoras, lo que a su vez impacta positivamente en la calidad del producto o servicio final; además, nos brinda una visión clara sobre dónde se están invirtiendo recursos y cómo se pueden optimizar (Martínez y El Kadi, 2019).

Un instrumento de recolección de datos eficiente es clave para obtener información precisa sobre los costos de calidad; esto permite tener una imagen completa y detallada de los gastos asociados a actividades como inspecciones, retrabajos, garantías y reclamaciones (Benbarrad et al., 2021).

Para recopilar datos precisos sobre los costos de calidad, es necesario utilizar instrumentos adecuados que ayuden a recopilar la respectiva información de forma relevante sobre los diferentes aspectos del proceso de producción o prestación de servicios, como el costo de fallas internas, el costo de fallas externas y el costo de

prevención.

En resumen, tener un conocimiento profundo sobre los costos de calidad y utilizar instrumentos adecuados para recopilar datos precisos es fundamental para asegurar el éxito de cualquier proyecto. Al hacerlo, podemos identificar áreas problemáticas y tomar medidas proactivas para mejorar la calidad y reducir las pérdidas innecesarias.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Históricos

Los orígenes de los costos de calidad pueden rastrearse hasta las primeras civilizaciones, donde los artesanos se esforzaban por crear productos que fueran duraderos y funcionales para satisfacer las necesidades de sus clientes (Bibin, 2023); sin embargo, no fue sino hasta el siglo XX que se comenzó a abordar la calidad de manera más sistemática y cuantitativa.

En la década de 1950, Armand V. Feigenbaum introdujo el concepto de "control de calidad total", enfocándose en la integración de la calidad en todos los aspectos de la producción, donde estableció la importancia de considerar los costos de prevención, aquellos incurridos para evitar defectos, junto con los costos de corrección de defectos (Parrales-Reyes et al., 2019). Para lo cual en el presente estudio se revisó varias investigaciones científicas bibliográficas, entre las que se destacan las siguientes:

En la investigación de (Guaman Chamba, 2016) denominada “Determinar los costos de prevención y evaluación de la calidad en la empresa Fercam”, tuvo como propósito reconocer los costos de calidad como elemento esencial para la mejora continua al eliminar errores y mejorar la calidad entre el 15 y 20%; por medio de la implementación de un sistema de gestión de calidad dentro de la empresa; esta investigación, fue de aporte para el presente estudio, dado que establece los procesos para determinar los costos de prevención y evaluación necesarios en el mejoramiento continuo de los procesos de la empresa, permitiendo así brindar a los clientes un producto de mejor calidad.

Por otra parte, en la investigación de (Farinango Sandoval, 2014), denominada “Modelo de Costos de Calidad para la Microempresa Gamasud de la ciudad de Ibarra”, donde se buscó conocer las deficiencias en el registro financiero de los documentos, con el propósito de tomar las decisiones pertinentes para asegurar el funcionamiento y registro oportuno de los procesos para el desarrollo y mejoramiento continuo de la empresa; la

investigación mencionada, se enfocaron en determinar los costos de calidad de forma financiera, de modo que se conozca el estado real de la empresa, como base para la toma de decisiones, donde no se enfoca solo en el proceso sino en el costo que implica las deficiencias en los mismos.

En el artículo científico de (Zambrano Zambrano et al., 2018) titulada “Los costos de calidad y su relación con el sistema de costeo “ABC”, muestra como la implementación del control de costos de calidad mejora la posición competitiva de una empresa, dado que determina el costo real del producto o servicio que se está ofertando, siendo un indicador económico que revela actividades que no generan valor y que causan deficiencias en los procesos que se realizan; este estudio, aporta a la presente investigación desde el punto de vista competitivo empresarial, pues estipula que al conocer los costos que representan ciertos procesos y reprocesos se puede tomar acciones que mejoren los resultados de los productos o servicios que la empresa ofrece.

Finalmente, en la investigación de (Quinatoa Toaquiza & Rocha Toapanta, 2015) denominado “Implementación de un sistema de costos de calidad en procesos en la microempresa de Lácteos la Libertad”, se identificó que en la producción el sistema de costeo no era el adecuado, por lo que a través de un diseño experimental se registró todos los costos implícitos en el producto así como los involucrados en los procesos de calidad y de reprocesos para determinar el costo real de producción, lo que le permitió conocer a la entidad su utilidad real para la toma adecuada de decisiones; este proceso fue útil para el presente estudio pues determina paso a paso la determinación del proceso y de los costos implícitos, así como la comparación de los costos determinados empíricamente en la empresa, con los costos adecuadamente registrados, lo que muestran la importancia de la determinación de todos los costos, sobre todo los de calidad.

Para fundamentar el presente estudio a continuación, se detallan la conceptualización de sus principales variables:

2.2. Costos de Calidad

Los costos de calidad son aquellos gastos que una organización incurre para garantizar la calidad de sus productos o servicios, tanto en términos de prevención y detección de defectos como en la corrección de problemas que puedan surgir (Kokot-Stepien, 2021); estos costos van más allá de los gastos directos de producción y reflejan el impacto financiero de no cumplir con los estándares de calidad requeridos. Para comprender mejor la naturaleza de estos costos y su gestión efectiva, se han identificado cuatro categorías clave en las que se pueden agrupar: costos de prevención, costos de evaluación, costos de fallas internas y costos de fallas externas.

2.2.1. *Tipos de costos de calidad.* En la actualidad existen varios tipos de costos de calidad como lo determina (Guaman Chamba, 2016), en la figura 2 siguiente:



Figura 1. Tipos de costos de calidad

Fuente: (Guaman Chamba, 2016).

2.2.1.1. Costos de Prevención. Los costos de prevención, engloba los gastos que una organización realiza para evitar que ocurran defectos en los productos o servicios desde el principio (Lee et al., 2019), estos costos incluyen la capacitación del personal, la implementación de procesos de control de calidad, el diseño y desarrollo de sistemas robustos y la mejora continua de los procesos; en esencia, los costos de prevención son inversiones destinadas a garantizar que los productos cumplan con los estándares de calidad antes de llegar al cliente (Owusu y Asare Goh, 2020).

2.2.1.2. Costos de Evaluación. Los costos de evaluación, se refiere a los gastos relacionados con la inspección, prueba y verificación de productos o servicios para detectar defectos antes de que lleguen al cliente (Psarommatis y Kiritsis, 2022), estos costos incluyen el mantenimiento de equipos de inspección, la capacitación de inspectores y la realización de pruebas de calidad; los costos de evaluación son esenciales para identificar problemas antes de que alcancen al cliente y, por lo tanto, son una inversión en la detección temprana de fallas potenciales (Ilbahar et al., 2022).

2.2.1.3. Costos de Fallas Internas. Los costos de fallas internas, comprende los gastos asociados con los defectos que se descubren antes de que los productos lleguen al cliente (Gutiérrez Guerra et al., 2020), estos costos incluyen el retrabajo, la reprocesamiento, el tiempo de inactividad de la producción y el desperdicio de materiales. Los costos de fallas internas son una consecuencia directa de no haber prevenido o detectado problemas en las etapas anteriores del proceso y pueden ser significativos tanto en términos financieros como de eficiencia operativa (Yew Wong et al., 2020).

2.2.1.4. Costos De Fallas Externas. Los costos de fallas externas, se refiere a los gastos relacionados con los defectos que se descubren después de que los productos llegan al cliente (León Leal, 2019), estos costos incluyen devoluciones, garantías, reparaciones y pérdida de confianza del cliente; Además de tener un impacto financiero, los costos de fallas externas pueden afectar negativamente la reputación de la marca y la satisfacción del cliente, lo que a su vez puede tener repercusiones a largo plazo en los resultados financieros (Bolaños Cerón, 2020).

2.2.2. *Calidad.* La calidad dentro de una empresa constituye un factor esencial para ser competitivo y satisfacer a los clientes; por lo tanto, el desarrollar una adecuada gestión de calidad, implica controlar y mejorar la calidad de sus productos o servicios mediante normas y estándares definidos (Bouranta et al., 2019).

Por su parte, para (Steubel, 2022), la calidad es el conjunto de características que hacen a un ente capaz de satisfacer necesidades implícitas o explícitas; según la norma ISO 8402, esta incluye varias actividades y tareas: productos, servicios, sistemas, procesos, personas, organizaciones, entre otras, además, la calidad no solo busca satisfacer a los clientes o a consumidores habituales del producto o servicios, sino incluye a empleados, operarios, accionistas, es decir a todas las partes implicadas en el proceso empresarial.

2.2.3. *Gestión de calidad.* Gestionar la calidad significa establecer estándares, implementar sistemas, controlar y tomar medidas para cumplir con los requisitos de calidad, involucra también la formación y la participación de los empleados en la mejora continua de los procesos y la satisfacción del cliente (Mata-López et al., 2020); la gestión de calidad busca asegurar y mejorar la calidad de los productos o servicios de una organización a través de actividades y procesos que implica el diseño, desarrollo, producción, distribución y atención al cliente, y requiere planificación, coordinación, control y evaluación en todas las etapas y aspectos relacionados con la calidad (Salas-Navarro et al., 2019).

En base a lo mencionado, según (ISG Integradora, 2019), la gestión de calidad es un sistema de dirección empresarial que integra a varios procesos como los que se describen a continuación en la figura 2 siguiente:



Figura 2. Procesos donde interviene la Gestión de Calidad

Fuente (ISG Integradora, 2019)

La figura muestra como la calidad y su gestión intervienen en la productividad empresarial, en la trazabilidad de las actividades que realiza, en la determinación de los costos, en la calidad de productos y servicios que se ofrecen a los clientes y en el establecimiento de los precios de forma competitiva.

La presente investigación analiza los costos de calidad en la Microempresa Frigorífico JB de la ciudad de Pasaje.

2.3. *La empresa.* Se define a la empresa como la actividad de carácter comercial que consiste en coordinar y organizar diversos elementos para el intercambio de bienes y/o servicios (UNAM, 2020); según la (RAE, 2022), a la empresa se la define como una organización de distinto tipo que implementa actividades mercantiles, empresariales y de prestación de servicios con el objetivo de obtener rentabilidad por lo que ofrece, de esta forma la empresa constituye un lugar en donde se realiza actividades para comercializar, producir o brindar algún servicio a cambio de la obtención de rentabilidad por los productos o servicios prestados.

2.3.1. *Clasificación de las empresas.* Las empresas se clasifican según diversos criterios como el sector de las actividades a los que están dedicados, el tamaño de la organización, el origen del capital, la forma jurídica en la que está estructurada y / o el destino de los beneficiarios (Molinillo Jiménez, 2020) como se muestra en la figura 3 siguiente:



Figura 3. Clasificación de las empresas

Fuente: (Zevallos, 2020)

Dentro de la clasificación por el tamaño se estipula las grandes, medianas, pequeñas empresas y la microempresa; para efectos del presente estudio se aborda la microempresa dada las características de la entidad estudiada.

2.3.2. *Costos en las empresas.* Los costos en las empresas permiten determinar los valores implícitos en el funcionamiento del negocio; para lo cual, se debe hacer un análisis para conocer el costo de producción de los productos o servicios, de forma que se pueda determinar el precio y la cantidad necesaria para obtener ganancias (Barriga Pizarro et al., 2020).

Los costos de una empresa se refieren a los valores monetarios de los factores necesarios para su actividad, excluyendo los que no son de su propiedad (Calle-Méndez y Erazo-Álvarez, 2021); existen numerosas razones detrás de estos, como rentas, salarios, infraestructuras, transporte y compras de materiales; la supervivencia de la organización requiere que los costos totales sean equivalentes o menores que los ingresos de la empresa (Bushe, 2019)

2.4. *Microempresa.* Una microempresa es la más pequeña de las PYMES, considerando el número de empleados, las ventas y los bienes; estas empresas están constituidas con menos de 10 empleados y se consideran generalmente como microempresas, dado que son un negocio pequeño, de propiedad y operado por una sola persona, con un sistema de producción simple y administración personal (Alba Meza y Manrique Plácido, 2019).

2.4.1. *Microempresas frigoríficas.* Las microempresas y las empresas frigoríficas se dedican a la conservación de productos en óptimas condiciones; las microempresas emplean la remicrorigeración industrial para preservar alimentos como frutas, hortalizas, carnes, pescados, helados, precocinados y lácteos (Coll Morales, 2021); la refrigeración industrial produce las condiciones ideales de temperatura para conservar productos a temperaturas positivas entre 0° y 5°, o negativas por debajo de 0°, donde no se genera el frío, sino que se extrae el calor para reducir la temperatura (Order, 2020).

En base a lo mencionado, las microempresas frigoríficas, son pymes dedicadas a la conservación de alimentos de distinto tipo, las cuales dada su importancia de conservación y manejo requieren de un control de costos de calidad para mantener disminuir errores en el manejo de productos.

2.5. *Procesamiento empresarial.* Un proceso empresarial es la combinación de recursos financieros, técnicos y humanos necesarios para el funcionamiento de una organización, al considerar que la empresa (Castellanos y Olivares, 2021), es un sistema integrado por personas que desempeñan funciones en todos los niveles, con el objetivo utilizar sus recursos como presupuestos, tecnología, información y profesionales calificados para gestionar una operativa eficiente (Ramírez Torres, 2022).

2.5.1. *Criterios para el cumplimiento de procesos.* Según (Cadena et al., 2020), es un proceso empresarial se compone de pasos repetibles para alcanzar metas, en otras palabras, busca lograr un objetivo específico empresarial a través de su gestión, para lo cual es necesario que se cumplan ciertos criterios como se establece en la figura 4 siguiente:



Figura 4. Criterios cumplimiento de procesos

Fuente (Mota, 2023).

- **La repetibilidad.** Al mantener procesos repetitivos en la empresa, se los puede analizar para hacerlos más eficaces
- **La transparencia.** Esto implica la trazabilidad de los procesos para el control y monitoreo exitoso de los mismos.

- **La agilidad.** Todo proceso debe ser capaz de ser modificado, adaptado o eliminado de ser el caso, puesto que las gestiones empresariales van innovándose según los requerimientos empresariales.
- **Claridad.** Los procesos deben estar claramente definidos, de forma tal que puedan ser fáciles de comprender por quienes los ejecutan.

2.5.2. *Tipos de procesos empresariales.* Los procesos empresariales según (SYDLE, 2022), son de tres tipos:

- **Procesos empresariales o de clientes.** Corresponde a las actividades primarias o esenciales de entrega de productos y servicios al cliente; por lo que, dado su valor al cliente, visión completa de la cadena de valor y enfoque más amplio que la propia empresa son características clave.
- **Procesos de integración organizativa o de apoyo.** Son actividades internas para aumentar la eficiencia de la empresa y sus sistemas, donde no se establece contacto directo con el cliente, sino que son las actividades necesarias para el funcionamiento de la empresa.
- **Procesos de gestión.** Son los procedimientos que evalúan la calidad de las acciones y detectan áreas de mejora; estos procesos son esenciales para mejorar la calidad de las rutinas empresariales, ya que coordinan los procesos primarios y de apoyo sin aportar valor directo al cliente.

CAPITULO III: METODOLOGIA DEL PROYECTO

3.1 Tipos de Investigación

Según (Mujica-Sequera, 2021) “El propósito de la investigación descriptiva es proporcionar características esenciales de conjuntos homogéneos de fenómenos, esto se logra mediante la aplicación de criterios sistemáticos que permiten revelar la estructura o el comportamiento de los fenómenos objeto de estudio. La investigación descriptiva busca ofrecer información sistemática y comparativa con otras fuentes para comprender más a fondo los fenómenos analizados.” La investigación descriptiva puede proporcionar una visión profunda de las variables clave, como la cadena de frío, los tiempos de almacenamiento y los métodos de manipulación, permitiendo una toma de decisiones informada para mejorar la eficacia y la competitividad de la microempresa (Cañón Hurtado y Varón Domínguez, 2023).

3.2 Nivel de Investigación

Como nos menciona (Ramos-Galarza, Los alcances de una investigación, 2020) “En cuanto al nivel explicativo es necesario formular hipótesis de investigación con el propósito de identificar los factores que originan y provocan los fenómenos de interés para el investigador.” En la investigación científica, el nivel explicativo se refiere a la capacidad de una hipótesis para explicar la relación entre variables (Ventura Fernández y Quero Gervilla, 2013). Cuando se formulan hipótesis en este nivel, se pretende identificar y comprender los factores fundamentales que generan costos de calidad (Almanza Jiménez et al., 2019). Este enfoque implica una exploración más profunda de las conexiones causales entre variables, permitiendo al investigador desarrollar una comprensión más completa de los mecanismos subyacentes en el área de estudio (Ballesteros López et al., 2024).

3.3 Diseño de Investigación

(Sánchez Flores, 2019) manifiesta que “La investigación no experimental se basa en pruebas que se centran en una descripción detallada del fenómeno con el objetivo de entenderlo y explicarlo mediante la aplicación de métodos como la hermenéutica y el

método inductivo”, cuando se aplica a los costos de calidad, se busca profundizar en la comprensión de los aspectos relacionados con la gestión de la calidad en una organización.

Por ejemplo, al utilizar métodos cualitativos, como entrevistas, se pueden explorar las percepciones de los empleados sobre la importancia de los estándares de calidad, o inclusive identificar posibles problemas en la implementación de prácticas de calidad y comprender las razones detrás de las desviaciones en los procesos.

3.4 Métodos de Investigación

Descriptiva

El análisis descriptivo constituye una herramienta fundamental para los investigadores en ciencia de alimentos, ya que implica la evaluación de las cualidades sensoriales, tanto en términos cualitativos como cuantitativos, de los productos alimenticios por parte de un grupo experto (Celis Castaño, 2019).

Cuali-cuantitativa

En el estudio cualitativo, se proponen diseños basados en un análisis lingüístico, que conducen a la construcción de un paradigma codificado que representa la construcción de la realidad lograda a través de la interacción subjetiva con los participantes (Ramos-Galarza, 2020); asimismo, se puede lograr una mejor comprensión del fenómeno en los estudios etnográficos, donde el investigador experimenta los elementos importantes de su investigación.

3.5 Instrumento de Recolección

3.5.1. Población Universo. La población universal de este estudio está compuesta por 17 frigoríficos de carne que operan en la Ciudad de Pasaje. Estas instalaciones son parte integral del sector de procesamiento de alimentos y se dedican principalmente al procesamiento, almacenamiento y distribución de carne de diversas especies animales, cumpliendo con estándares de calidad y seguridad alimentaria.

Estos frigoríficos representan una muestra representativa de la industria de procesamiento de carne, abarcando una variedad de tamaños, capacidades de producción y enfoques operativos.

3.5.2. Población Objeto de estudio. Nuestro objeto de estudio determina que la microempresa frigorífica JB, inició su actividad económica centrada en la compra y venta de carne porcina. Luego mejoró aún más su oferta mediante alianzas estratégicas para la compra y venta de pollos.

Estos movimientos estratégicos han permitido a la microempresa frigorífica JB no solo satisfacer las demandas del mercado y de la comunidad, sino también fortalecer su posición en el sector de la venta de carne y productos cárnicos.

3.5.3. Tamaño de la muestra. En este estudio, no se llevará a cabo un cálculo de tamaño de muestra debido a que la metodología de recolección de datos se basa en una entrevista con un representante clave del frigorífico JB. Dado que el objetivo principal es obtener información específica y detallada sobre los costos de calidad en este establecimiento particular, no se considera necesario realizar un muestreo adicional.

La selección de una entrevista individual con un representante clave del frigorífico JB se basa en la premisa de que esta persona posee el conocimiento y la experiencia necesarios para proporcionar una visión integral de los procesos operativos, los sistemas de gestión de calidad y los costos asociados con la calidad en el frigorífico.

3.6 Técnica de Recolección de Datos

3.6.1 Entrevista. La entrevista está orientada a aplicar al gerente de la empresa, la cual consta de 10 preguntas abiertas y cerradas con la finalidad de obtener información relacionada con los costos de la calidad.

3.6.2. Ficha de observación. Con la aplicación de la ficha de observación, permitirá recabar información en relación a los procesos que maneja la empresa, así como identificar los rubros que se incurren para garantizar la calidad de sus productos.

3.7 Presentación de resultados. Para la recolección de datos, se toma como referencia el procedimiento para la determinación de costos de la calidad desarrollado por (PUPO & ROMERO)

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de Resultados.

Para determinar los costos de la calidad, se toma como referencia la estructura desarrollada por (Pupo-Francisco & Romero-Black, 2015), con el siguiente orden.

4.1.1. *Definición de un diagrama flujo que describa el proceso principal.* Se procede a desarrollar y graficar el diagrama de flujo del proceso productivo de la empresa.

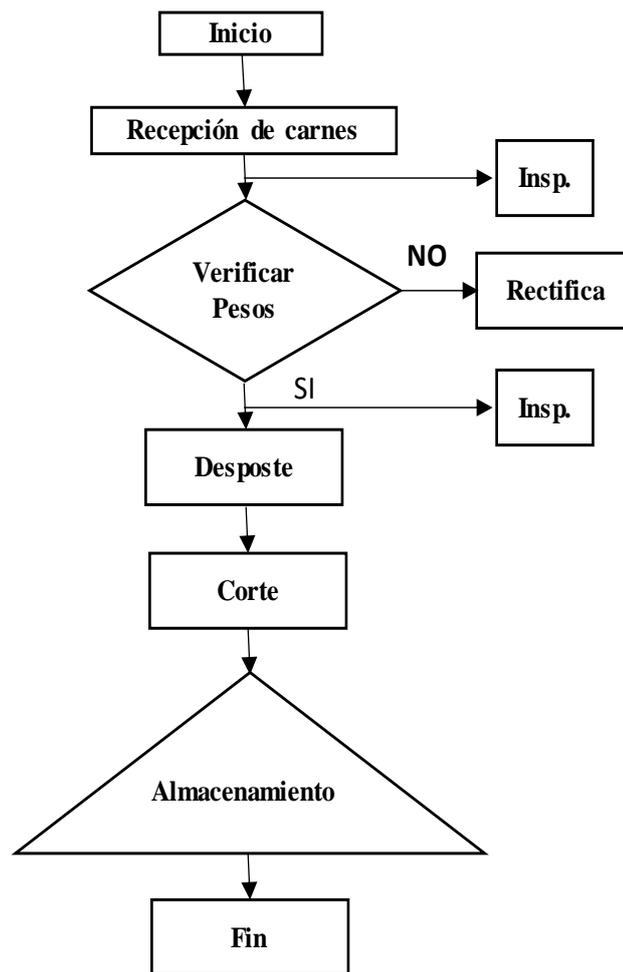


Figura 1. Diagrama de flujo del proceso productivo

4.1.2. *Definición de estructura, funciones y responsabilidades.* Las organizaciones empresariales denotan su estructura mediante su organigrama y los departamentos que lo componen.

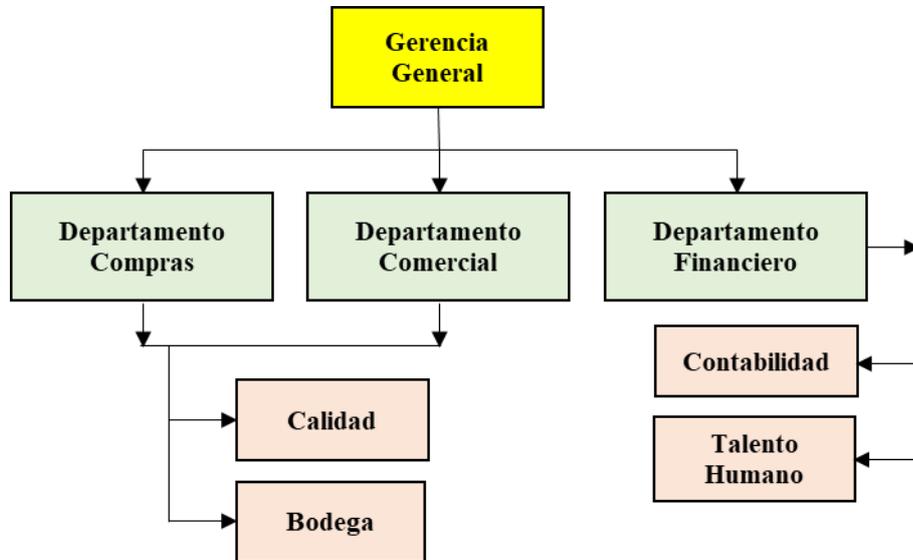


Figura 2. Estructura organizacional de la empresa Frigorífico JB

4.1.1.1. *Funciones y responsabilidades.* La administración de la empresa está a cargo del gerente general, ya que mediante la planificación, dirección, control y revisión de los procesos que lo conforman, permitirá alcanzar las metas planteadas, mediante la revisión y/o aprobación de la información generada por los departamentos a su cargo y su objetivo es la promoción de estrategias que ayuden a mejorar la productividad de su empresa sin afectar la calidad de sus productos y garantizando su satisfacción.

El jefe de compras, está encargado de la realización de los pedidos a los proveedores, así como también de la cotización de los productos a los nuevos proveedores; así como también, la verificación de las cantidades (pesos) de los productos (pollo, cerdo, res y embutidos) y los tiempos de las entregas que deben realizar el proveedor para no afectar a los clientes fijos que posee la empresa.

El jefe comercial, se encarga de la expansión de la empresa, mediante la captación de nuevos clientes, así como también el controlar y evaluar los tiempos de entregas de los

productos a los clientes de la empresa cuya finalidad es garantizar la satisfacción de los clientes existentes, así como también los nuevos.

El jefe financiero es responsable de las finanzas de la empresa como: cobro y pago de facturas, declaración de impuestos, pago de nómina, capacitación del personal y el pago de los tributos que comprende el funcionamiento de la empresa.

4.1.3. Capacitaciones de los responsables sobre los principales temas de forma general y específica. El entrenamiento personal es imprescindible para la empresa y su finalidad es orientar el aprendizaje colaborativo como recurso, con un propósito para obtener mejores resultados (Honores-Jaramillo et al., 2020); basado en lo antes descrito se puede manifestar que los responsables de cada departamento, tiene la obligación de planificar las respectivas capacitaciones que requiere el personal en temas específicos con la finalidad de mejorar las capacidades y competencias de su personal, así como también el buen desempeño en su puesto de trabajo.

4.1.4. Identificación y planificación de los costos de calidad. Con la aplicación de técnicas que ayuden a delimitar y optimizar los productos y/o servicios, es posible la aplicación de los costos de la calidad, cuyo fin es relacionar los costos que se incurren para garantizar la calidad de producto o servicio en la satisfacción de los clientes.

Tabla 1. Identificación de costos de calidad

DESCRIPCIÓN	PREVENCIÓN	EVALUACIÓN	FALLAS INTERNAS	FALLAS EXTERNAS
Capacitaciones al personal administrativo	X			
Capacitaciones al personal operativo	X			
Mantenimiento de maquinaria	X			
Mantenimiento de herramientas	X			
Calibración de equipos	X			
Control de calidad	X			
Certificaciones sanitarias	X			
Inspección		X		
Encuestas de satisfacción al cliente		X		
Análisis de encuestas		X		
Gerente		X		
Operador e inspector de calidad		X		
Grupo de calidad		X		
Permisos municipales		X		
Mano de obra en el desarme de carnes			X	
Mano de obra adicional para atención al cliente			X	
Suministros empleados para la venta			X	
Reparación de fallas internas			X	
Materiales empleados en la reparación			X	
Mano de obra dedicado al proceso compra				X
Mano de obra al proceso de carga del producto				X
Mano de obra al proceso de transporte del producto				X
Selección y Certificación de los productos (canes)				X
Auditoría de control de pesos				X

4.1.5. Planificación. La planificación desarrollada por la organización facilita la toma de decisiones, ya que tiene como objetivo establecer metas y objetivos para quienes trabajan, desarrollan nuevas estrategias que puedan adaptarse a los cambios y que permitan alcanzar beneficios mutuos (Guevara González, 2020).

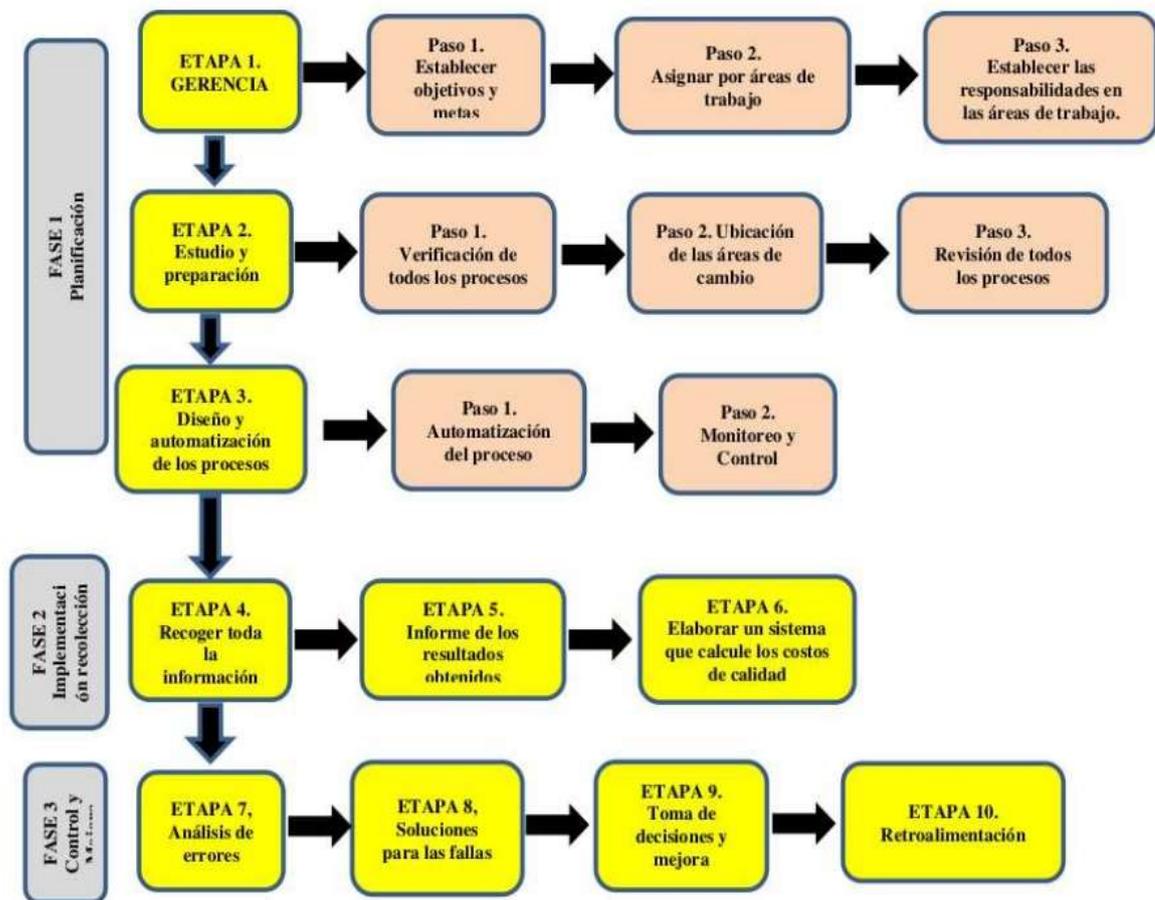


Figura 3. Fases de la planificación

Fuente: (Erreyes-Velepucha et al., 2020)

4.1.6. *Implementación de los costos de calidad en cada área.* En la tabla 2, se presenta la información relacionada con los costos de calidad en base a la utilidad del periodo 2023 de la empresa frigorífico JB con un presupuesto anual de \$50000.00.

La tabla 2., muestra al detalle los costos de calidad que se incurren en la empresa frigorífico JB, tomando en cuenta un presupuesto anual de \$50000.00.

Tabla 2. Registros de datos de los costos de la calidad

DESCRIPCIÓN	PREVENCIÓN	EVALUACIÓN	FALLAS INTERNAS	FALLAS EXTERNAS
Capacitación al personal administrativo	1,30%			
Capacitación al personal operativo	1,30%			
Mantenimiento de maquinaria	3,80%			
Mantenimiento de herramientas	4,10%			
Calibración de equipos	3,80%			
Control de calidad	3,30%			
Certificaciones sanitarias	2,80%			
Inspección	2,60%			
Encuestas de satisfacción al cliente		0,90%		
Análisis de encuestas		0,90%		
Gerente		4,60%		
Jefe de Compras		4,60%		
Jefe de Comercialización		4,60%		
Jefe Financiero		4,60%		
Grupo de calidad		0,75%		
Operador e inspector de calidad			2,70%	
Permisos municipales			1,85%	
Mano de obra en el desarme de carnes			2,70%	
Mano de obra adicional para atención al cliente			2,70%	
Suministros empleados para la venta			2,50%	
Reparación de fallas internas			1,70%	
Materiales empleados en la reparación			2,60%	
Mano de obra dedicado al proceso compra				3,70%
Mano de obra al proceso de carga del producto				3,70%
Mano de obra al proceso de transporte del producto				3,70%
Selección y Certificación de los productos (canes)				2,50%
Auditoría de control de pesos				0,60%
Subtotal	23%	20,95%	16,75%	14,20%
Total				74,90%

4.1.6. *Verificar la implementación de los costos de calidad en cada área.* En este apartado se describe de forma global los costos que se incurren en la calidad para garantizar un producto de excelencia de la empresa frigorífico JB, como se describe en la tabla 3.

Tabla 3. Registro para el análisis de datos

N	Tipo de Costo	Valores (USD)	% Respecto al costo total de calidad	% Respecto al presupuesto anual
1	Prevención	11500	30,71	23%
2	Evaluación	10475	20,95	20,95%
3	Fallas internas	8375	22,36	16,75%
4	Fallas externas	7100	18,96	14,20%
5	Costo total de calidad	37450	100	74,90%
6	Costo total de producción	\$50.000,00		

La tabla 3., describe de forma global la aplicación de los costos de la calidad por cada una de las alternativas, considerando un presupuesto anual de \$50000 y en los resultados se considera que el 74.90% del presupuesto anual conforman los costos de calidad en el periodo fiscal 2023.

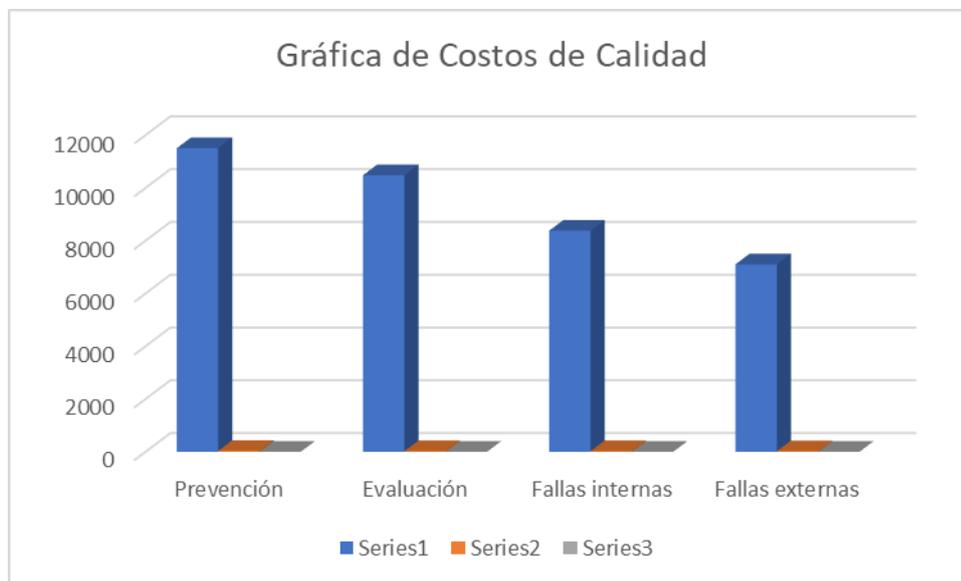


Figura 4. Representación gráfica de los Costos de Calidad

Los resultados que presenta la fig. 4, simboliza la actuación de los costos de calidad en la empresa frigorífico “JB” lo que se visualiza a simple vista que los costos de evaluación y prevención son representativos en relación de fallas internas y externas.

4.1.7. Trazar las acciones preventivas y correctivas que permitan la mejora continua de los costos de la calidad. Durante la implementación de los costos de calidad, se establecieron consideraciones tales como: por ejemplo las auditorías externas de segunda y tercera parte que no son ejecutadas con frecuencia pero si se considera un costo ya que va de la mano con las partes interesadas y en el caso de la empresa frigorífico JB las inspecciones por parte de Ministerio de Salud Pública, así como también del cuerpo de bomberos y los inspectores designados por las entidades de control que son los responsables de evaluar de forma externa el buen funcionamiento de la empresa, la calidad del producto y la aplicación de las medidas de seguridad alimentaria que se requiere para el manejo y manipulación de productos alimenticios considerados de primera necesidad, los mismos que emiten observaciones y deben ser corregidas en el menor tiempo posible para no caer en incumplimiento y multas o en el peor de los casos la clausura de la empresa.

4.2. Interpretación de resultados

El establecer los costos de calidad de una empresa, facilita identificar cuantitativamente los costos que se aplican en temas de calidad y garantizar un producto de calidad con estándares acordes a las necesidades del mercado.

Los resultados de la investigación permiten determinar que el 74.90% representan los costos de calidad que la empresa frigorífico JB incurre de su presupuesto anual; los mismos que están distribuidos de la siguiente manera: el 23% se destinan a la prevención, el 20.93% a los procesos de evaluación, el 16.75% destinados a control de fallas internas y el 14.20% forman parte de las fallas externas; estos valores expresan que la empresa se centra mucho en la prevención ya que este rubro es el mayor de todos lo que representa el 23% del presupuesto anual y el costo de menor incidencia es de fallas externas con el 14.20%.

Se puede apreciar a simple vista, que la compra y venta de carnes de todo tipo, es una actividad económica rentable, ya que la rotación de su inventario es diaria y además permite competir con otras empresas en la captación de nuevos clientes, así como también

poder determinar las necesidades del mercado como de los clientes.

La presente investigación permite ser comparada con otras investigaciones aplicando la misma estructura o procedimiento tal es el caso de la empresa reencauchadora El Oro (Armijos Jimenez y Romero Black, 2023) cuyo resultado expresa que el costo de prevención es el valor más alto que la empresa incurre para garantizar la calidad de las llantas reencauchadas, así mismo expresa que el costo de fallas externas es el de menor valor con el 1.29% del presupuesto anual que dispone la empresa.

De igual forma la presente investigación se puede relacionar y compara con los resultados obtenidos de la investigación desarrollada por (Erreyes-Velepucha et al., 2020) donde expresan que los costos de prevención son el mayor rubro que incurren en costos para garantizar la calidad del banano; así mismo se puede apreciar que en las investigaciones tomadas como referencia se aprecia de en un promedio del 75% las empresas destinan sus presupuestos en garantizar la calidad de sus productos o la prestación de un servicio, logrando satisfacer las necesidades del mercado y la de sus clientes.

4.3. Valoración de la factibilidad: Dimensiones Técnica-Económica-Social-Ambiental.

4.3.1. Técnica.

Maquinaria y Equipo

Tabla 4: Costo de Maquinarias

Equipo/ Maquinaria	Cantidad	Costo Unitario (USD)	Total (USD)
Maquina Frigorifica	1	\$ 3.500,00	\$ 3.500,00
Moledora de carne	1	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00
Máquina para cortar huesos	2	\$ 1.500,00	\$ 3.000,00
Cuchillos	30	\$ 6,00	\$180,00

Tablas de cortar	20	\$ 3,50	\$ 70,00
Congeladores	2	\$ 1.500,00	\$ 3.000,00
Total	56	\$ 8.509,50	\$11.750,00

Los resultados que presenta la Tabla 4. Representan el equipo y la maquinaria necesarios para la microempresa Frigorífico JB en la ciudad de Pasaje, junto con su cantidad, costo unitario y el costo total.

▪ **Distribución de Espacios**

El Frigorífico JB se encuentra estratégicamente ubicado en la ciudad de Pasaje, en una zona industrial y de fácil acceso para proveedores y clientes. El local cuenta con las siguientes características:

- Dirección: Calle Principal, Pasaje, Provincia de El Oro, Ecuador.
- Área del Local: El local tiene una superficie total de 24 metros cuadrados, distribuidos de la siguiente manera:
 - a. Área de Producción: 6 metros cuadrados destinados a la producción y almacenamiento de productos cárnicos. Este espacio está equipado con cámaras de refrigeración, áreas de procesamiento y envasado, así como zonas de almacenamiento refrigerado.
 - b. Oficinas Administrativas: 5 metros cuadrados destinados a oficinas administrativas, donde se lleva a cabo la gestión de pedidos, administración de personal y atención al cliente.
 - c. Área de Carga y Descarga: 10 metros cuadrados destinados a la recepción y despacho de mercancías, con acceso para camiones y vehículos de transporte.
- Infraestructura: El local cuenta con una infraestructura moderna y bien mantenida, con instalaciones eléctricas y sanitarias en óptimas condiciones.
- Facilidades:
 - a. Accesibilidad: El local está ubicado en una zona de fácil acceso tanto para vehículos particulares como para transporte público.
 - b. Servicios Básicos: Cuenta con todos los servicios básicos necesarios para el

funcionamiento del negocio, incluyendo agua potable, electricidad y acceso a internet.

- Capacidad de Producción

En esta tabla se establece la capacidad de producción y se determina los diferentes tipos de productos que serán comercializados por la empresa.

Se identifica los productos, y luego se procede a calcular la producción de cada producto, considerando tanto las ventas diarias, mensuales y anuales.

Tabla 5: Capacidad de producción

Comercialización de Cárnicos y embutidos					
Cárnicos y Embutidos		costo del producto			
Precios por Libra		Cantidad Diaria	Total Diario	Total Mensual	Total Venta Anual
Cárnicos y Embutidos	Precio	Total Libras	Valor Diario	Valor Mensual	Valor Anual
Cerdo	\$ 1,90	200	\$ 380,00	\$11.400,00	\$ 342.000,00
Res	\$ 1,90	128,57	\$ 244,28	\$ 7.328,49	\$ 219.854,70
Pollo	\$ 0,90	285,71	\$ 257,14	\$ 7.714,17	\$ 231.425,10
Embutidos	\$ 2,00	10	\$ 20,00	\$ 600,00	\$ 18.000,00
Quesos	\$ 1,25	7,14	\$ 8,93	\$ 267,75	\$ 8.032,50
TOTAL			\$ 910,35	\$ 27.310,41	\$ 819.312,30

Los resultados que presenta la Tabla 5. Muestran la comercialización de productos cárnicos y embutidos, incluyendo los precios por libra, la cantidad diaria, y los totales diarios, mensuales y anuales.

4.3.2. *Económica.* Frigorífico JB tiene una posición sólida en el mercado gracias a su calidad de productos y ubicación estratégica.

Tabla 6: Análisis Situacional

Factores	Descripción
Factores Económicos Atrayentes	- Aumento de la demanda de productos cárnicos frescos y procesados.
	- Interés de inversionistas en el desarrollo del sector.
Expectativas, Necesidades y Deseos Latentes en el Cliente	- Demandas latentes de productos cárnicos de calidad.
Tendencias del Mercado	- Preferencia por productos cárnicos frescos y locales.
	- Crecimiento de la conciencia sobre la calidad y origen de los alimentos.
Debilidades de la Competencia	- Falta de enfoque en la calidad y la innovación.
Cambios Tecnológicos y Nuevas Propuestas	- Implementación de tecnología moderna en procesos de producción.
Localización Física y Clientela	- Ubicación estratégica cerca de centros de distribución y áreas residenciales.

Los resultados que presenta la Tabla 6. Demuestran una descripción de los factores económicos, tendencias del mercado, debilidades de la competencia, cambios tecnológicos y ubicación física que afectan el entorno empresarial de Frigorífico JB.

4.3.3. *Socioambiental.* Este análisis socioambiental permitirá a la microempresa Frigorífico JB a identificar y abordar los impactos sociales y ambientales de sus operaciones, implementando medidas de mitigación efectivas y promoviendo prácticas sostenibles en su entorno.

Tabla 7. Dimensión socioambiental

Aspecto	Impacto Potencial
Empleo Local	Social: Generación de empleo en la comunidad, contribuyendo al desarrollo económico local.
	Ambiental: Aumento en la demanda de recursos naturales para las operaciones de la empresa.
Bienestar Comunitario	Social: Mejora en el bienestar de la comunidad al ofrecer productos de calidad y contribuir al suministro de alimentos.
	Ambiental: Reducción de residuos y emisiones al implementar prácticas sostenibles.
Uso de Recursos Naturales	Social: Responsable de recursos naturales para asegurar su disponibilidad a largo plazo.
	Ambiental: Reducción de la huella ambiental al implementar medidas de eficiencia y conservación.
Relaciones Comunitarias	Social: Fomento de relaciones positivas con la comunidad a través de la participación y la transparencia.

Los resultados de la Tabla 7. Comprenden evaluar las actividades que impactan tanto en el aspecto social, como en el ambiente.

CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

El desarrollo de la investigación en la empresa frigorífico “JB” en la determinación de los costos de la calidad, devela notoria realidad en la asignación de los recursos con la calidad; se ha evidenciado que del presupuesto anual que toda empresa asigna están dirigidos a los costos de calidad; es decir, se debe gestionar de forma eficaz y eficiente los recursos que permitan elevar la rentabilidad y productividad de las empresas.

Los costos por fallas externas como las inspecciones de las entidades de control, bomberos y salubridad, forman la parte crucial en la comercialización de los productos alimenticios ya que para su funcionamiento se debe cumplir con diversas normas necesarias para que las empresas ejerzan su actividad económica y productiva al servicio de la comunidad.

5.2. Recomendaciones

Se plantea como recomendaciones lo siguiente.

- La empresa debe considerar en su planificación el desarrollo de un programa de capacitación continua al personal en las diferentes áreas como: básicamente en la aplicación y buen funcionamiento de las normas de salubridad; el uso de buenas prácticas de manufactura y calidad, servicio y atención al cliente
- La aplicación constante de acciones correctivas que ayuden a mejorar el buen funcionamiento de la empresa.
- Que se implemente un plan de monitoreo de los costos con la finalidad de corregir la no aplicación de los mismos, identificando las áreas específicas que requieran mejora, y, por consiguiente, la aplicación de las acciones correctivas.

Las recomendaciones antes descritas, no se orientan a la disminución de los costos, más bien al fortalecimiento de la competitividad empresarial en el mercado de alimentos de primera necesidad.

5.3 Referencias

- Alba Meza, C. P., & Manrique Plácido, J. M. (2019). *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa ferretería y multiservicios San RAfael S.A.C - Casma 2018*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, financieras y administrativas. Chimbote - Perú: handle. Retrieved 07 de 03 de 2024, from https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14034/FINANCIAMIENTO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_ALBA_MEZA_CARLA_PAMELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Almanza Jiménez, R., Calderón Campos, P., & Vargas Hernández, J. G. (29 de 11 de 2019). Los factores internos de las pymes y su influencia en la competitividad (caso sector comercio en Lázaro Cárdenas Michoacán). *Horizontes Empresariales*, 18(2), 4-20. <https://doi.org/https://doi.org/10.22320/hem.v18i2.3907>
- Armijos Jimenez, R. E., & Romero Black, W. E. (2023). *Determinación de los costos de la calidad en el reencauche de llantas usadas de la empresa "Reencauchadora El Oro"*. Universidad Técnica de Machala, Carrera de Administración de Empresa. Machala: Dspace. Retrieved 06 de 03 de 2024, from <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/22362>
- Ballesteros López, L. G., Merino Páez, E. P., & Villalta Hidalgo, S. C. (2024). *Uso de herramientas de inteligencia artificial en el marketing digital para potenciar emprendimientos turísticos en Tungurahua*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Ambato. Retrieved 07 de 03 de 2024, from <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/40869/1/102%20MT.pdf>
- Barriga Pizarro, M. E., Asunción Parrales, R. A., Sánchez Cegarra, J. O., & Balseca Córdova, M. C. (11 de 2020). La importancia de la contabilidad de costos en el control administrativo de los emprendedores. *Científica Aristas*, 2(2), 48-62. Retrieved 07 de 03 de 2024, from https://revistacientificaistjba.edu.ec/images/home/documentos/Niviembre_2020/3.pdf
- Benbarrad, T., Salhaoui, M., Bakhat Kenitar, S., & Arioua, M. (28 de 01 de 2021). Intelligent machine vision model for defective product inspection based on machine learning. *Sensor and actuator networks*, 10(7), 1-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/jsan10010007>
- Bibin, T. (06 de 2023). A new philosophy for sustainable consumerism. *Management of sustainable development journal*, 15(1), 10-17. <https://doi.org/https://doi.org/10.54989/msd-2023-0002>
- Bolaños Cerón, Á. D. (07 de 12 de 2020). Eficacia y eficiencia en los procesos de reclutamiento y selección de personal. *Biumar*, 4(1), 134-046. <https://doi.org/https://doi.org/10.31948/BIUMAR4-1-art11>
- Bouranta, N., Psomas, E., Suáres-Barraza, M. F., & Jaca, C. (26 de 01 de 2019). The key factors of total quality management in the service sector: a cross-cultural study. *Emerald insight*, 26(3), 893-921. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/BIJ-09-2017-0240>

- Bushe, B. (01 de 06 de 2019). The causes and impact of business failure among small to micro and medium enterprises in South Africa. *Sabinet*, 7(1), 06.
<https://doi.org/https://doi.org/10.4102/apsdpr.v7i1.210>
- Cadena, J. L., Jiménez, A., & Sánchez, A. (11 de 06 de 2020). Nivel de madurez de la gestión de procesos en las medianas empresas de los sectores metalmeccánico y alimentos frescos y procesados en la Provincia de Pichincha (Ecuador). *Espacios*, 41(21), 104-122.
 Retrieved 07 de 03 de 2024, from
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n21/a20v41n21p09.pdf>
- Calle-Méndez, C. E., & Erazo-Álvarez, J. C. (12 de 2021). Gestión de propiedad, planta y equipo para la corporación eléctrica del Ecuador. *Interdisciplinaria de Koinonía*, 6(12), 4-36.
 Retrieved 07 de 03 de 2024, from
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7984997>
- Cañón Hurtado, S., & Varón Domínguez, C. P. (2023). *Diseño de propuesta de mejoramiento para un correcto almacenamiento y gestión de inventarios en las tiendas de barrio de la comuna 3 del Municipio de Girardot*. Tesis de Pre-grado, Universidad Piloto de Colombia, Facultad de Ciencias Sociales y Empresariales, Girardot - Cundinamarca.
 Retrieved 07 de 03 de 2024, from
<http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/13416/PROYECTO%20FINAL%20%20SANTIAGO%20CA%20C3%91ON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castellanos, K., & Olivares, M. (09 de 2021). Procesos organizacionales de la gestión logística en las empresas distribuidoras de productos lácteos. *Talento*, 3(1), 45-56.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33996/talento.v3i1.4>
- Celis Castaño, I. A. (2019). *Fundamentos y metodologías básicas de evaluación sensorial, en el entrenamiento de un panel sensorial (caso práctico: cerveza artesanal)*. Tesis postgrado, Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Agrarias. Retrieved 07 de 03 de 2024, from
<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/76961/71730509-2019.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coll Morales, F. (1 de febrero de 2021). *Microempresa*. Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/microempresa.html>
- Erreyes-Velepucha, G. N., Zumba-Carrión, L. A., Romero-Black, W. E., & Mora-Sánchez, N. V. (20 de 12 de 2020). La gestión de costos de la calidad en empresas bananeras de la provincia de El Oro. *593 Digital Publisher*, 5(6-1), 254-269.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.398>
- Farinango Sandoval, A. L. (2014). *Modelo de costos de Calidad para la Microempresa "GamaSUD" de la ciudad de Ibarra*. Ibarra - Ecuador: Repositorio de la Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES".
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2515/1/TUICYA048-2014.pdf>
- Guaman Chamba, M. A. (2016). *Determinar los costos de prevención y evaluación de la calidad en la empresa FERCAM*. Machala - Ecuador: Repositorio de la Universidad Técnica de Machala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/7852>

- Guevara González, C. A. (2020). Principios de gestión de la calidad en empresas de servicios de mantenimiento eléctrico del sector petrolero. *Venezolana de Gerencia*, 25(89), 243-256. Retrieved 06 de 03 de 2024, from <https://www.redalyc.org/journal/290/29062641017/29062641017.pdf>
- Gutiérrez Guerra, Y., Villareal Reyes, Y., & Carballo Batista, D. (01 de 2020). Procedimiento para el cálculo de los costos de la calidad en la empresa materiales de construcción. *Observatorio de economía latinoamericana*, 8(1), 1-16. Retrieved 07 de 03 de 2024, from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8509118>
- Honores-Jaramillo, N. G., Vargas-Aguilar, C. J., Espinoza-Carrión, C. d., & Tapia-Espinoza, N. J. (07 de 12 de 2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *593 Digital Publisher*, 5(6-1), 398-409. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.436>
- Huo, B., Ye, Y., Zhao, X., & Zhu, K. (01 de 2019). Supply chain quality integration: A taxonomy perspective. *Journal of production economics*, 207, 236-246. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2016.05.004>
- Ilbahar, E., Kahraman, C., & Cebi, S. (01 de 2022). Risk assessment of renewable energy investments: A modified failure mode and effect analysis based on prospect theory and intuitionistic fuzzy AHP. *Energy*, 239, 1-11. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.energy.2021.121907>
- ISG Integradora. (22 de octubre de 2019). *Generalidades de la Gestión de Calidad*. ISG Integradora: <https://isgintegradora.mx/generalidades-de-la-gestion-de-la-calidad-total/>
- Kokot-Stepien, P. (15 de 11 de 2021). The specificity of the functioning of the quality cost account within the quality management system of an enterprise. *Production engineering Archives*, 27(4), 283-290. <https://doi.org/DOI: 10.30657/pea.2021.27.38>
- Lee, S. M., Lee, D., & Sung Kim, Y. (27 de 03 de 2019). The quality management ecosystem for predictive maintenance in the industry 4.0 era. *Journal of quality innovation*, 5(4), 1-11. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s40887-019-0029-5>
- León Leal, R. d. (07 de 2019). LA evaluación de los costos de calidad en la producción de huevo: Una necesidad para la sostenibilidad de la avicultura grámense. *Observatorio de la economía latinoamericana*(7), 1-25. Retrieved 07 de 03 de 2024, from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8930060>
- Martínez, L., & El Kadi, O. (06 de 2019). Logística integral y calidad total, filosofía de gestión organizacional orientadas al cliente. *Interdisciplinaria Koinonía*, IV(7), 202-234. Retrieved 07 de 03 de 2024, from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062704>
- Mata-López, F. X., Mata-López, D. A., & Terranova-Mera, J. E. (03 de 2020). Modelo Deming prize de gestión de calidad para la productividad de las pymes ecuatorianas. *Polo del conocimiento*, 5(3), 1033-1053. <https://doi.org/DOI: 10.23857/pc.v5i3.1539>
- Molinillo Jiménez, S. (2020). *Distribución comercial aplicada* (Vol. II). Madrid, España. Retrieved 07 de 03 de 2024, from

<https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=j8YPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&q=Las+empresas+se+clasifican+seg%C3%BA+n+diversos+criterios+como+el+sector+de+las+actividades+a+los+que+est%C3%A1+n+dedicados,+el+tama%C3%B1o+de+la+organizaci%C3%B3n,+el+origen+del+c>

- Montilla, M., Alizo, S., Salazar, D., & Rivas, N. (2019). Costos de Calidad como estrategia de gestión en la Central Azucarero Trujillo S.A. - Venezuela. *Revista Javeriana. Researchgate*, 1-21. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc20-50.cceg>
- Mota, A. (13 de enero de 2023). *Procesos empresariales: Tipos, Tips y como asegurar su éxito*. Innevo: <https://blog.innevo.com/procesos-empresariales>
- Mujica-Sequera, R. M. (29 de 11 de 2021). Clasificación de las herramientas digitales en la tecnoeducación. *Resiliencia Paradigmática*, 1(1), 71-85. <https://doi.org/https://doi.org/10.37843/rted.v1i1.257>
- Order, S. (8 de octubre de 2020). *Microempresa*. Stel Order: <https://www.stelorder.com/blog/microempresa/>
- Owusu, P. K., & Asare Goh, M. (Septiembre de 2020). Assessment of cost of quality and its effects on manufacturing performance: A case study of special ice company limited, Ghana. *Asian Journal of basic science & research*, 2(3), 01-22. <https://doi.org/DOI:10.38177/AJBSR.2020.2301>
- Parrales-Reyes, J., Merino-Murillo, J., Fogueroa-Soledispa, M., & Ortega, J. G. (2019). *Nociones de gestión de calidad y competitividad*. Guayaquil, Guayas, Ecuador. Retrieved 07 de 03 de 2024, from https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58957870/Libro_1_201920190419-19727-7ip2g0-libre.pdf?1556326185=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DNociones_de_gestion_de_calidad_y_competi.pdf&Expires=1709858587&Signature=GbqtaVfF9t7K03p3WtTHzQ-pVCaX
- Psarommatis, F., & Kiritsis, D. (03 de 2022). A hybrid decision support system for automating decision making in the event of defects in the era of zero defect manufacturing. *Journal of industrial information integration*, 26, 1-14. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jii.2021.100263>
- Quinatoa Toaquiza, M. M., & Rocha Toapanta, S. M. (2015). *Implementación de un sistema de costos de Calidad por procesos en la microempresa Lácteos La Libertad*. Latacunga - Ecuador: Repositorio de la Universidad Técnica de Cotopaxi. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2081/1/T-UTC-3519.pdf>
- R. Okpala, C. O., & Korzeniowska, M. (03 de 08 de 2021). Understanding the relevance of quality management in agro-food product industry:from ethical considerations to assuring food hygiene quality safety standards and its asociated processes. *Taylor&Francis*, 39(4), 1879-1952. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/87559129.2021.1938600>
- RAE. (2022). *Definición de empresa*. Real Academia Española - RAE: <https://dle.rae.es/empresa>

- Ramírez Torres, W. E. (06 de 2022). Gestión del capital humano por competencias laborales en el contexto empresarial: una revisión de literatura. *Lúmina*, 23(1), 1-31. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.30554/lumina.v23.n1.4081.2022](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.30554/lumina.v23.n1.4081.2022).
- Ramos-Galarza, C. A. (21 de 10 de 2020). Los alcances de la investigación . *CienciAmérica*, 9(3), 1-6. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Ramos-Galarza, C. A. (12 de 2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-6. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>.
- Salas-Navarro, K., Meza, J. A., Obredor-Baldovino, T., & Mercado-Caruso, N. (04 de 2019). Evaluación de la cadena de suministro para mejorar la competitividad en el sector metalmeccánico de Barranquilla, Colombia. *Información Tecnológica*, 30(2), 25-32. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200025>
- Sánchez Flores, F. A. (24 de 04 de 2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 101-122. <https://doi.org/https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Steubel, P. (7 de octubre de 2022). *Gestión de calidad: qué es y cómo implantarla*. Asana: <https://asana.com/es/resources/quality-management>
- SYDLE. (18 de agosto de 2022). *Procesos empresariales: ¿Cuales son sus tipos y como mapearlos?* <https://www.sydle.com/es/blog/procesos-empresariales-62686abc355bcb08dcbe06ec/>
- UNAM. (2020). *La empresa*. Repositorio Universidad Nacional Autonoma de Mexico: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3259/8.pdf>
- Ventura Fernández, R., & Quero Gervilla, M. J. (2013). Factores explicativos de la intención de emprender en la mujer. Aspectos diferenciales en la población universitaria según la variables género. *Cuadernos de gestión*, 13(1), 127-149. [https://doi.org/DOI: 10.5295/cdg.100271rv](https://doi.org/DOI:10.5295/cdg.100271rv)
- Yew Wong, C., Y. Wong, C., & Boon-itt, S. (28 de 04 de 2020). Effects of green supply chain integration and green innovation on environmental and cost performance. *Taylor & Francis*, 58(15), 4589-4609. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/00207543.2020.1756510>
- Zambrano Zambrano, M. I., Véliz Briones, V. F., Armada Trabas, E., & López Rodríguez, M. (2018). Los costos de calidad: su relación con el sistema de costos ABC. *Cofin Habana*, 12(2). <https://doi.org/ISSN 2073-6061>
- Zevallos, X. (2020). *La empresa*. Educación para el trabajo: <http://educaionparaeltrabajo.blogspot.com/p/gestion-empresarial.html>