



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

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE  
CARRERA (DE CARÁCTER COMPLEXIVO)**

**INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

**TEMA: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD COMO FACTOR DE  
DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LAS MIPYMES DEL SECTOR  
COMERCIAL DE COMPRA-VENTA DE CACAO DE LA CIUDAD DE  
MILAGRO**

**Autor: CRISTHIAN RAFAEL MONTOYA DELGADO**

**Acompañante: ING. LUIS SOLIS GRANDA**

**Milagro, Noviembre del 2018  
ECUADOR**

## DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

**RECTOR**

**Universidad Estatal de Milagro**

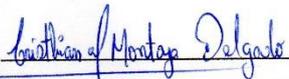
Presente.

Yo, **CRISTHIAN RAFAEL MONTOYA DELGADO** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta practica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación **GESTIÓN DE EMPRESAS, INNOVACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto Técnico en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 26 días del mes de Noviembre de 2018



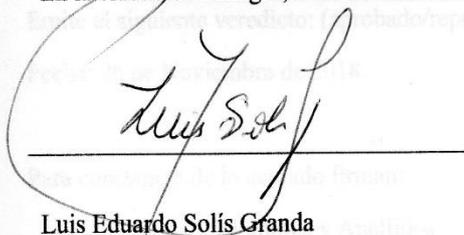
Cristhian Rafael Montoya Delgado

CI: 0942487851

## APROBACIÓN DEL TUTOR DE PROYECTO TÉCNICO

Yo, **LUIS EDUARDO SOLIS GRANDA** en mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo), elaborado por el estudiante **CRISTHIAN RAFAEL MONTOYA DELGADO**, cuyo tema de trabajo de Titulación es **SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD COMO FACTOR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LAS MIPYMES DEL SECTOR COMERCIAL "COMPRA - VENTA DE CACAO" DE LA CIUDAD DE MILAGRO**, que aporta a la Línea de Investigación **GESTIÓN DE EMPRESAS, INNOVACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL** previo a la obtención del Grado **INGENIERO COMERCIAL** trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo) de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 26 días del mes de **NOVIEMBRE** de 2018.



Luis Eduardo Solís Granda  
Tutor  
C.I.:0917032245

Presidente: ING SOLIS GRANDA LUIS  
Eduardo  
Secretario: ECON ROBALINO MUÑOZ ROSA  
DI ALDIANA  
Integrante: ING ALVAREZ BAQUE  
WELLINGTON ARTURO

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

ING.SOLIS GRANDA LUIS EDUARDO

ING.ALVAREZ BAQUE WELLINGTON ARTURO

ECON.ROBALINO MUÑIZ ROSA CLAUDIANA

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta practica, previo a la obtención del título (o grado académico) de INGENIERO COMERCIAL presentado por el señor **CRISTHIAN RAFAEL MONTOYA DELGADO**.

Con el tema de trabajo de Titulación: **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD COMO FACTOR DE DESARROLLO EN LAS MIPYMES DEL SECTOR COMERCIAL DE COMPRA-VENTA DE CACAO DE LA CIUDAD DE MILAGRO**

Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

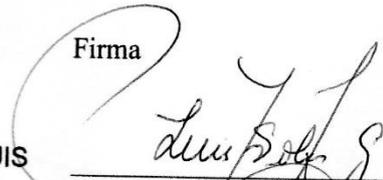
Investigación Documental	[ 77 ]
Defensa oral	[ 18 ]
Total	[ 95 ]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado)

APROBADO

Fecha: 26 de Noviembre de 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos			Firma
Presidente	ING.SOLIS	GRANDA	LUIS	
Secretario /a	ECON.ROBALINO	MUÑIZ	ROSA	
Integrante	ING.ALVAREZ	BAQUE		
	EDUARDO	CLAUDIANA		
	WELLINGTON ARTURO			

## DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado principalmente a Dios, ya que además que nos mantiene con vida, es aquel que nos permite seguir obteniendo mayor aprendizaje y conocimiento para luchar por nuestros objetivos y metas.

A mis padres, a su enorme sacrificio y perseverancia que me ayudaron en el logro de esta gran meta y que me impulsa para la elaboración y consecución de muchas otras gracias a ellos, por y para ellos.

A mi tutor, que además de haber sido mi excelente maestro, gracias a sus conocimientos, enseñanzas y aptitudes que me guio y enseñó desde un principio en mi vida universitaria como en la elaboración de este proyecto.

## AGRADECIMIENTO

A Dios, gracias a él podemos realizar cosas que parecen inimaginables, nos da la fortaleza, inspiración y otras aptitudes y actitudes para el logro de nuestros deseos.

A mis padres por su amor y apoyo incondicional y su lucha incansable por hacer de mí y mis hermanos personas correctas y servir de guía y apoyo para otras personas.

A mi tutor, a su comprensión, dedicación y apoyo constante y desinteresado por el logro de propósitos, objetivos y metas tanto de mi persona como de otros de la sociedad.

A todos los profesores que he tenido el privilegio de ser su alumno, de los cuales obtuve conocimiento y aprendizaje que permanecerá y me ayudará en mi vida profesional, laboral y cotidiana.

A mis hermanos, demás familiares y amigos por brindarme su apoyo y ayuda constante e incondicional, y haber sido parte importante para el logro de esta mi gran meta.

## ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR .....	II
APROBACIÓN DEL TUTOR DE PROYECTO TÉCNICO .....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR .....	IV
DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
ÍNDICE GENERAL .....	VII
RESUMEN .....	1
ABSTRACT .....	2
INTRODUCCIÓN .....	3
PROBLEMA DE INVESTIGACION .....	4
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....	7
METODOLOGÍA .....	14
DESARROLLO DEL TEMA .....	16
CONCLUSIONES .....	20
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	21

## **Título del Proyecto Técnico**

Sistema de Gestión de la Calidad como factor de desarrollo en las MIPYMES del sector comercial de compra-venta de cacao de la ciudad de Milagro

### **RESUMEN**

Actualmente hay muchas MIPYMES establecidas dentro del sector comercial de compra-venta de cacao; sin embargo, muy pocas gestionan la calidad en los procesos y productos/servicios que ofrecen. En esta investigación se pretende mostrar la importancia y beneficios que brinda un sistema de gestión de calidad como factor de desarrollo organizacional de las MIPYMES del sector comercial de compra-venta de cacao de la ciudad de Milagro, ya que gran parte de estas no tienen un uso adecuado y óptimo de sus recursos en los procesos llevados a cabo y en el servicio brindado, lo que afecta tanto en su correcto funcionamiento como en los beneficios monetarios y extra monetarios que pueden percibir por parte de sus clientes internos y externos. Desde su creación estas empresas se han venido desarrollando bajo un enfoque tradicional lo cual interfiere en el desarrollo o crecimiento que estas puedan lograr si estas toman la decisión de implementar un sistema de gestión de la calidad. La implantación del sistema propiciará un cambio positivo dentro de la organización, el incremento en la eficiencia y productividad operacional, además de lograr una imagen superior en el mercado y el aumento de la participación en el mercado. La importancia de un Sistema de Gestión de la Calidad como factor de desarrollo organizacional permitirá a las empresas acoplarse a los requerimientos de los clientes, ayudando a lograr la calidad del producto o servicio, logrando así un máximo beneficio entre empresa y los demás actores con los que la misma se relaciona o puede afectar.

Las MIPYMES de compra-venta de cacao de la ciudad de Milagro si se pudiesen adaptar a este nuevo modelo de gestión por medio de un Sistema de Calidad, ya que esto les sobreponerse ante sus debilidades y amenazas convirtiéndolas en nuevas fortalezas y oportunidades que les otorgara mayor ventaja competitiva tanto local, nacional e internacionalmente.

**PALABRAS CLAVE:** Sistema de Gestión de la Calidad, Desarrollo Organizacional, MIPYMES.

## **Title of the Technical Project**

Quality Management System as a development factor in PYMES of the commercial cocoa buying and selling sector in the city of Milagro

### **ABSTRACT**

Currently there are many PYMES established within the commercial cocoa buying and selling sector; however, very few manage the quality of the processes and products / services they offer. This research aims to show the importance and benefits of a quality management system as a factor of organizational development of PYMES in the commercial sector of cocoa buying and selling in the city of Milagro, since most of these do not have an adequate and optimal use of its resources in the processes carried out and in the service provided, which affects both its proper functioning and the monetary and extra-monetary benefits that may be perceived by its internal and external clients. Since its creation these companies have been developing under a traditional approach which interferes with the development or growth that they can achieve if they take the decision to implement a quality management system. The implementation of the system will lead to a positive change within the organization, the increase in the efficiency and operational productivity, besides achieving a superior image in the market and the increase of the participation in the market. The importance of a Quality Management System as a factor of organizational development will allow companies to adapt to customer requirements, helping to achieve the quality of the product or service, thus achieving a maximum benefit between the company and the other stakeholders with the that it is related or can affect.

PYMES buying and selling cocoa from the city of Milagro if they could adapt to this new management model through a Quality System, as this will overcome their weaknesses and threats turning them into new strengths and opportunities that would grant them greater competitive advantage both locally, nationally and internationally.

**KEYWORDS:** Quality Management System, Organizational Development, PYMES.

## INTRODUCCIÓN

El motivo que impulsa a la realización de esta investigación documental es porque actualmente hay muchas MIPYMES establecidas dentro del sector comercial de compra-venta de cacao, las cuales están distribuidas tanto en zonas urbanas como rurales, adjudicándose gran relevancia dentro del sector económico del país; sin embargo, de estas micro y pequeñas empresas muy pocas gestionan la calidad en los procesos y productos/servicios que ofrecen, ya sea por desconocimiento, indeterminación o la no exigibilidad del entorno en el que se desenvuelve.

Dentro de esta investigación se hace mayor énfasis a la importancia y los beneficios que conlleva la implementación de un sistema de gestión de la calidad como factor de desarrollo en las MIPYMES del sector comercial de compra-venta de cacao de la ciudad de Milagro, lo que establecerá perspectivas para impulsar el desarrollo mediante la gestión de la calidad en las MIPYMES de esta ciudad, lo cual tiene gran influencia para que este tipo de empresas sigan creciendo debido a la importancia para la generación de fuentes de empleo y su impacto tanto en la economía familiar del cantón Milagro como del país, así también se pretende mostrar que mediante las decisiones que toma quien administre una MIPYME es que se llegara a gestionar la calidad de manera eficiente, lo cual permitirá un crecimiento y desarrollo sostenible con el entorno.

Las nuevas exigencias y expectativas que se presentan en la obtención de un producto o servicio no solo de clientes sino del entorno conllevan a las empresas a buscar nuevas formas de mejorar, tanto el ambiente interno como externo, adoptando una nueva filosofía de excelencia y calidad, lo que le permitirá la obtención de beneficios que mejoraran la competitividad, posicionamiento y desarrollo organizacional de las MIPYMES y demás empresas en general.

Es muy importante la continuidad de investigaciones similares, hacer nuevos estudios para brindar más información, debido a que la escasez o la duplicidad de esa poca información crean limitantes para brindar un trabajo confiable y bien realizado.

# CAPÍTULO 1

## PROBLEMA DE INVESTIGACION

Actualmente con el constante crecimiento en la demanda de productos y servicios que se presentan no solo a nivel local; sino a nivel mundial, debido al rápido desarrollo tecnológico y de la globalización del mercado, hace que organizaciones de distintas partes del mundo participen en la elaboración de un bien/producto o prestación de un servicio, haciendo que un producto o servicio no pertenezca a un país de origen específico, es lo que hoy en día denominamos globalización, haciendo que por esta y otras razones se establezcan gran cantidad de micro, pequeñas y medianas empresas que buscan satisfacer dichas necesidades, pero debido a las crecientes expectativas y requerimientos que desean obtener los clientes de los productos/servicios, estas empresas se ven en la necesidad de ver y conllevar con factores claves como la innovación y la calidad para manejar su desarrollo y buscar su crecimiento y competitividad.

En el Ecuador este micro, pequeñas y medianas empresas están establecidas con el nombre de MIPYMES, las cuales en su mayoría son establecidas por familias, iniciando sus actividades u operaciones con limitados recursos, pero con el paso del tiempo las MIPYMES que logran la permanencia y crecimiento mejoran en gran parte sus procesos, actividades y la prestación del servicio; aun así, estas perciben la necesidad de establecer nuevos elementos o métodos que les permitan mejorar lo que hoy en día el cliente más desea del producto o servicio, la calidad.

La calidad no es solo un producto o servicio ofrecido en buenas condiciones, sino que engloba distintos factores, como son objetivos, procesos, recursos, instalaciones, infraestructura, relaciones con los clientes internos y externos, entre otros factores necesarios en la elaboración de un producto o prestación de un servicio.

En esta investigación se pretende mostrar la importancia y beneficios que brinda un sistema de gestión de calidad como factor de desarrollo organizacional de las MIPYMES del sector comercial de compra-venta de cacao de la ciudad de Milagro, ya que gran parte de estas no tienen un adecuado y óptimo uso de sus recursos en los procesos llevados a cabo y en el servicio brindado, lo que afecta tanto en su correcto funcionamiento como en

los beneficios monetarios y extra monetarios que pueden percibir por parte de sus clientes internos y externos.

Ante esto surgen algunas interrogantes al problema presente en las MIPYMES:

- ¿La implementación de un sistema de gestión de la calidad como factor de desarrollo favorecerá en el uso adecuado y óptimo de sus recursos en los procesos llevados a cabo y en el servicio brindado en las MIPYMES del sector comercial de compra-venta de cacao de la ciudad de Milagro?

Ante esta interrogante el objetivo que surge es determinar como la implementación de un sistema de gestión de la calidad como factor de desarrollo favorecerá en el uso adecuado y óptimo de sus recursos en los procesos llevados a cabo y en el servicio brindado de las MIPYMES del sector comercial de compra-venta de cacao de la ciudad de Milagro.

- ¿Cuál es la importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad como factor de desarrollo en las MIPYMES del sector comercial de compra-venta de cacao de la ciudad de Milagro?

Por lo cual el objetivo planteado sería establecer la importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad como factor de desarrollo en las MIPYMES del sector comercial de compra-venta de cacao de la ciudad de Milagro.

- ¿Cuáles son los beneficios al implementar un sistema de gestión de la calidad como factor de desarrollo en las MIPYMES del sector comercial de compra-venta de cacao de la ciudad de Milagro?

Ante lo cual el objetivo sería analizar los beneficios de implementar un sistema de gestión de la calidad como factor de desarrollo en las MIPYMES del sector comercial de compra-venta de cacao de la ciudad de Milagro.

## **JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación documental está direccionada a las MIPYMES del sector comercial de compra-venta de cacao de la ciudad de Milagro, organizaciones que participan en el continuo movimiento económico de la ciudad y del país, las cuales desde su creación se han desarrollado bajo un enfoque tradicional lo cual interfiere en el desarrollo o crecimiento que estas puedan lograr si toman la decisión de implementar un sistema de gestión de la calidad, debido a que el término "calidad" en el mercado, en el entorno empresarial y en diversos aspectos ha tomado una posición de prestigio e importancia vital para que las empresas se encaminen y adopten una filosofía direccionada a la excelencia de sus procesos, lo cual se justifica porque permitirá conocer la importancia y beneficios que se obtendrían para impulsar el crecimiento y desarrollo aplicando un sistema de gestión de la calidad.

También se justifica debido a que esta investigación documental contribuirá y servirá como base para futuras investigaciones sobre sistemas de gestión de la calidad en las MIPYMES del sector comercial de compra-venta de cacao.

## CAPÍTULO 2

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### **CALIDAD**

La calidad es un concepto inherente a la misma esencia del ser humano. Desde los mismos orígenes del hombre, éste ha comprendido que el hacer las cosas bien y de la mejor forma posible le proporciona una ventaja competitiva sobre sus congéneres y sobre el entorno con el cual interactúa. (Cubillos & Rozo, 2009)

Es difícil determinar el significado de la palabra calidad de forma objetiva ya que se deben de considerar varios factores al momento que hacemos un juicio con respecto al grado de calidad de un producto y/o servicio. (Alcaraz & Mayela, 2006)

Aun así “la calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. La calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para las que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo”. (Cuatrecasas, 2010)

En sus orígenes, la calidad era costosa, porque consistía en rechazar todos los productos defectuosos, lo que representaba un primer coste, y después recuperar de alguna forma dichos productos, si era posible, lo que representaba otro coste adicional. La calidad era responsabilidad exclusiva del departamento de inspección o calidad. Posteriormente se comenzaron a aplicar técnicas estadísticas de muestreo para verificar y controlar los productos de salida. Suponía un avance en la inspección de todos los productos de salida. El concepto de calidad sufre una evolución importante, pasando de la simple idea de realizar una verificación de calidad, a tratar de generar calidad desde los orígenes. Se busca asegurar la calidad en el proceso de producción para evitar que éste dé lugar a productos defectuosos. (Cuatrecasas, 2010)

En la actualidad, cambios en el esquema empresarial mundial, como la globalización, conducen a que la calidad deje de tener el contexto de boom o moda que se percibía en años anteriores, para convertirse en una herramienta para la toma de decisiones de obligatorio manejo en cualquier organización que pretenda asegurar su sostenibilidad en el tiempo. Infortunadamente, aunque el concepto de calidad en nuestro medio es

relativamente novedoso, en el resto del mundo es un concepto de manejo cotidiano que ha marcado las enormes brechas en el campo industrial entre los países industrializados y los países emergentes. La importancia de la calidad para la competitividad de las empresas es innegable; la función de calidad dentro de las organizaciones, su impacto en el mercado, el progresivo aumento del interés de la comunidad académica, los cambios que ha sufrido en sus principios y prácticas, la organización de los expertos en la materia son indicadores de su avance (Cubillos & Rozo, 2009)

## **GESTIÓN DE CALIDAD**

La gestión de la calidad es un constructo multidimensional sobre la cual no existe una definición comúnmente aceptada en primera instancia porque se trata de un concepto complejo, difícil de observar, difícil de medir; en segunda instancia, por la percepción incompleta que tienen los directivos de las organizaciones de los principios, prácticas, técnicas y herramientas de medición que conforman cada enfoque de la gestión de la calidad y en tercera instancia se olvidan partes muy importantes como las dimensiones cultural, estratégica y organizacional. (Cubillos & Rozo, 2009)

Actualmente, los recientes desarrollos sobre gestión del conocimiento están demostrando su clara interrelación con la gestión de la calidad en la empresa. Así, el logro de la calidad no es posible sin aplicar la filosofía de la mejora continua y para que la organización pueda mejorar continuamente, antes tiene que aprender y conocer. (Asturias, Ivo; Daniel, Aragon, 2014)

Con la Gestión de la Calidad, la calidad sigue ampliando sus objetivos a **todos los departamentos** de la empresa, involucrando a todos los recursos humanos liderados por la alta dirección y aplicándose desde la planificación y diseño de productos y servicios, dando lugar a una nueva filosofía de la forma de gestionar una empresa; con ello, la calidad deja de representar un coste y se convierte en un modo de gestión que permite la reducción de costes y el aumento de beneficios. (Cuatrecasas, 2010)

Las formas de alcanzar la Calidad, no implican grandes erogaciones para la empresa, ni una serie de complejas herramientas por instrumentar; sino más bien, requiere de la voluntad y verdadero compromiso de directivos y gerentes para que motiven a su personal a seguir los pasos sencillos que se proponen para cumplir con los estándares de calidad que permitan a la empresa ser competitiva en el mercado. (Escalante Garcia, 2012)

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Los Sistemas de Gestión de Calidad dentro de las organizaciones, están orientados hacia la obtención de ventajas para sus recursos, aseguran que todo el personal conozca lo que tiene que hacer y cuándo, previenen y evitan errores durante la ejecución del proceso de elaboración de los productos y generación de los servicios, garantizan la consistencia y repetición de los procesos y permiten la investigación y rastreo de los productos defectuosos que hayan sido objeto de quejas y reclamaciones. (Charón Durive, 2007)

La implantación del sistema propiciará un cambio positivo dentro de la organización, el incremento en la eficiencia y productividad operacional, además de lograr una imagen superior en el mercado y el aumento de la participación en el mercado. (Mendoza Herrera, 2008)

Un sistema de gestión no es una “receta” que se toma de un “vademécum de herramientas gerenciales” para aplicarla por igual a todas las organizaciones. La cultura de una organización constituye, quizá, el aspecto más representativo de su particularidad y de su identidad, así como de su individualidad, razón por la cual esta debe ser **tenida en cuenta al** implementar cualquier sistema de gestión. (Vesga, 2013)

El sistema de gestión de la calidad proporciona un enfoque participativo y estructurado para concebir nuevos productos, servicios y procesos, no sustituye otras actividades críticas involucradas. Más bien, representa un marco dentro del cual otras actividades pueden llegar a ser más efectivas. (Jimenez & Aragon, 2009)

Una característica particular de los modelos de gestión de calidad es su carácter global, dado que incluye la organización completa: personas, departamentos, facultades, actividades, procesos. Todos los miembros de la organización tienen el deber de identificar, controlar y mejorar los grados de calidad bajo su responsabilidad. En consecuencia, los principios de gestión de calidad deben desarrollarse por toda la organización, lo cual se fundamenta en prácticas de gestión por procesos (no a las funciones) y en el pensamiento sistémico. (Cubillos & Rozo, 2009)

Un Sistema de calidad sólido, con un buen funcionamiento, constituye un factor esencial para el desempeño económico, tecnológico y productivo de una organización, lo que permitiría lograr impactos de aporte económico, científico y social. (Charón Durive, 2007)

## **DESARROLLO**

El desarrollo es un esfuerzo organizado y bien dirigido desde la alta gerencia, la cual es parte fundamental para conseguir el involucramiento de los subordinados con el fin de lograr el avance organizacional y así conseguir eficacia y eficiencia integral. Un buen desarrollo permite la transformación cultural para llegar a la máxima competitividad de la organización y alcanzar prestigio dentro de un mercado exigente. Una de las características del desarrollo es el grado de compromiso de todos los individuos, el que haya una integración con el propósito de cumplir las actividades y lograr los objetivos planteados. (Pinto Cristiani, 2012)

Se necesita, por lo tanto, estudiar y crear conciencia de las ideas, planificaciones, medidas, metodología, en función de lograr una cultura entre todos los miembros de la organización y un desarrollo en espiral para obtener mejores resultados. Estos aspectos forman parte de la calidad, definida por la ISO como: grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. (Charón Durive, 2007)

Es importante señalar que el desarrollo organizacional es un proceso que se enfoca en la cultura y la estructura de la organización, se adecúa a las necesidades de la organización que la va a implementar, no es un mecanismo que hay que seguir o llevar paso a paso, no es un sustituto de una administración que opera de manera ineficiente, sino que se implementa de acuerdo con las condiciones de la organización. En varias organizaciones se utiliza el desarrollo organizacional para rediseñar las estructuras, en las que existirán nuevos valores, reglamentos y políticas para llevar a cabo los cambios. (Pinto Cristiani, 2012)

## **DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

El desarrollo organizacional es un proceso de cambio planificado de la organización, para el que es necesario conocer la situación por la que atraviesa la empresa; a partir de ello, introducir modificaciones, y luego evaluar los resultados de los cambios implementados. (Rodríguez, 2015)

El Desarrollo Organizacional (DO) ha surgido de las exigencias de un ambiente cambiante y del conocimiento originado por la evolución de las ciencias sociales aplicadas. Los cambios rápidos dentro del entorno organizacional han exigido procesos y estructuras

organizacionales que sean mucho más flexibles y que brinden mayor capacidad de respuesta que las estructuras tradicionales. Se requieren nuevas capacidades individuales y organizacionales que puedan impulsar las iniciativas individuales y la disposición para asumir riesgos. (Molina, 2000)

El desarrollo organizacional es parte importante de cualquier empresa, pero en ocasiones, una compañía puede quedar atrapada en patrones inadecuados como consecuencia de la visión que tengan los integrantes de la misma, la manera de realizar el trabajo, el modo de aprender a resolver problemas, la forma de comunicarse, las actitudes y valores imperantes, lo que provoca que se queden aprisionados por tales patrones, y sin capacidad de reacción para enfrentar futuros retos o problemas con actitudes nuevas. En ese sentido, precisamente, el desarrollo organizacional fue diseñado para enfrentar problemas de competitividad en las organizaciones. La empresa que no logra un desarrollo pleno se queda rezagada en el mercado, en el cual hay muchos competidores que también buscan alcanzar un desenvolvimiento que les permita posicionarse y desplazar a las organizaciones que se interpongan. (Pinto Cristiani, 2012)

### **MYPIMES**

A las MIPYMES se las define como un conjunto de micro, pequeñas y medianas empresas que se miden de acuerdo al volumen ventas, el capital social, el número de personas ocupadas, el valor de la producción o el de los activos. Así también se toma como referencia el criterio económico y el nivel tecnológico. (Vasquez Benavidez & Coello Freire, 2013)

El análisis del papel que las MIPYMES en la época de la globalización, se convierte en un tema cada vez más importante, a pesar de que la mayor parte de las teorías económicas administrativas presten mayor atención al comportamiento de las grandes empresas. No obstante, desde el advenimiento del paradigma neoliberal monetarista de política económica este tipo de empresa representa alrededor del 90% de las empresas existentes a nivel global, emplean el 50% de la mano de obra y participan en la creación del 50% de PIB mundial. (Valdes & Sanchez, 2012)

### **MYPIMES en el mundo**

En el mundo existe una gran variedad de formas de considerar y definir a las micro, pequeñas y medianas empresas, dependiendo de las necesidades propias de cada país o de

los objetivos que se persigan. Es decir, en cada país, tomando en cuenta su experiencia y características propias, sus necesidades singulares y los intereses generados de por medio, se pueden esgrimir los argumentos necesarios para aplicar determinada clasificación y con base en ella aplicar las políticas, medidas y estrategias económicas tendientes a propiciar el desarrollo de dichos estratos empresariales. (Saavedra & Yolanda, 2008)

La particularidad presente en todos los países analizados es que para llegar a la definición de MIPYMES se utilizan características netamente cuantitativas, y si bien algunas son similares, otras presentan diferencias importantes. Incluso, en algunos casos, no hay una sola definición dentro del mismo país. Las variables más observadas son: número de trabajadores, monto en ventas y monto de inversión. (Cabra Arango, 2013)

### **MYPIMES en Latinoamérica**

Las MIPYMES en Latinoamérica juegan un importante papel de carácter social, tanto por su papel como creadoras de empleo y amortiguadores del problema de desempleo al ser intensivas en este factor, como por ser un instrumento de cohesión y estabilidad social al brindar oportunidades de empleo a colectivos semi o escasamente cualificados. (Saavedra & Yolanda, 2008)

En América Latina, el surgimiento de las MIPYMES parece producirse por dos vías, principalmente: como empresas propiamente dichas, con una adecuada estructura, que les permite una adecuada gestión empresarial: este tipo de organización es capital-intensivas y se desarrolla dentro del sector formal de la economía. Donde ubican fundamentalmente las pequeñas y medianas empresas, y como empresas familiares: caracterizadas por una gestión, orientada a la supervivencia sin prestar demasiada atención a temas tales como el costo de oportunidad del capital, o la inversión que permite el crecimiento. En este contexto, se ubican las microempresas que surgen asociadas al fenómeno del autoempleo como forma de subsistencia. (Valdes & Sanchez, 2012)

### **MYPIMES en Ecuador**

Se conoce que las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), son la base del sistema comercial y de servicio de los países; de hecho, Ecuador está lleno de pequeñas empresas y se nutre diariamente de personas emprendedoras que deciden dejar la estabilidad o inestabilidad de sus trabajos para emprender un negocio propio; sin embargo,

existe todavía muy poca difusión y conocimiento sobre la importancia de las Pymes en la economía ecuatoriana. (Loor, Ureta, Rodríguez, & Cano, 2018)

Las MIPYMES son de gran importancia para la economía ecuatoriana. En su conjunto suman el 99,81 % de las empresas nacionales y constituyen una parte esencial del tejido empresarial del país. (Espinoza, 2016)

### **MYPIMES en Milagro**

Según el Censo Económico realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del Ecuador en el 2010, en Milagro existen 5099 establecimientos comerciales; aproximadamente el 90% corresponde a la microempresa. Esta cifra muestra claramente la elevada participación en las actividades productivas del cantón, convirtiéndose en el eje motor de la economía local. Estos negocios, se manejan de manera empírica, sin contar con los recursos necesarios, ni con una gestión administrativa adecuada. El grado de formación académica de los microempresarios, ha mejorado, sin embargo, uno de los mayores problemas que se presentan es el trabajo demasiado individual, las labores y negociaciones las realizan sin convenios o acuerdos con otros negocios que tengan afinidad en algún campo o área de intervención. (Fajardo, Fernandez, Vasquez, Toscano, & Fajardo, 2016)

La tendencia de estos negocios es actuar conforme a los cambios que realiza la competencia, pocos son los que estructuran planes de mejora o buscan oportunidades para aprovecharlas. Su nivel de emprendimiento es bajo ya que su escasa educación y empuje les imposibilita generar fuentes de crecimiento y desarrollo. (Fajardo, Fernandez, Vasquez, Toscano, & Fajardo, 2016)

## CAPÍTULO 3

### METODOLOGÍA

Para el presente trabajo de investigación se ha realizado revisión literaria y documental sobre los sistemas de gestión de calidad y de las MIPYMES en general y las de compra-venta de cacao de la ciudad de Milagro.

A través de cifras estimadas por el Sr. Braulio Vargas, presidente de la Cámara de Comercio de Milagro se conoció que actualmente están establecidas alrededor de 8000 MIPYMES en la ciudad, de las cuales aproximadamente 25 pertenecen al sector comercial de compra – venta de cacao.

Además, según datos del Municipio de Milagro, publicado en Diario El Universo, el 27 de junio del 2013, se observa que el cultivo de Cacao ocupa el segundo lugar en la producción agrícola del cantón, con una participación del 24,84%, solamente superado por la caña de azúcar la que ocupa el 47,91%. El cantón Milagro es el principal productor de cacao, con el 56 %, seguido de las parroquias: Roberto Astudillo y Mariscal Sucre. (Romero, Mario, Jessica, & Zuñiga, 2016)

Mediante el conocimiento de estos datos surgió la importancia de esta investigación, ya que en Milagro se han establecido gran cantidad de MIPYMES en los últimos años, pero existen ciertos problemas como la informalidad, inexperiencia y gestión deficiente, lo cual hace que estas se desenvuelvan en un entorno adverso y desconocido lo que dificulta su crecimiento y permanencia en el mercado.

Las MIPYMES del sector comercio compra-venta de cacao juegan un papel importante en el desarrollo a través del tiempo en la ciudad de Milagro, ya que además de ser el cacao el segundo producto con mayor participación tiene gran impacto en su economía, ya que como se conoce este cantón tiene gran fortaleza en el sector agrícola debido a su excelente clima para la producción del mismo.

En la revisión documental sobre los Sistemas de Gestión de Calidad se pudo identificar el papel fundamental que cumplen en las MIPYMES, ya que mediante su aplicación estas logran ser gestionadas de mejor manera, estableciendo dentro del mismo objetivos, planes,

metas, infraestructura, equipos, talento humano; entre otros recursos necesarios para que estas logren la máxima eficiencia, eficacia y competitividad, aumentando tanto los beneficios económicos, sociales y laborales, haciendo que la empresa persiga un pensamiento estratégico de ganar-ganar, obteniendo beneficios tanto la empresa como el entorno en que esta se desenvuelve comprendido por la sociedad, el medio ambiente y el estado, ya que si las MIPYMES empezando por las tomadas en cuenta por este estudio y luego el resto adoptan un sistema de gestión de la calidad, estas se pueden desenvolver eficientemente, adoptando una cultura de ética, profesionalismo y legalidad en sus funciones.

## CAPÍTULO 4

### DESARROLLO DEL TEMA

Teniendo como base la información de los documentos investigados, se conoció que el Sistema de Gestión de la Calidad es un factor de desarrollo organizacional en las MIPYMES del sector comercial compra-venta de cacao de la ciudad de Milagro, donde se evidencio el papel fundamental que estos cumplen en la entorno económico y laboral de la ciudad, por eso la importancia de que estas comprendan los beneficios y oportunidades que les puede generar el gestionar la calidad.

Con lo cual tenemos que empezar conociendo lo que significa la calidad, la cual puede definirse como “el conjunto de características que presenta un producto o un servicio, como su capacidad de satisfacer de los requisitos del usuario. La calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones e indicaciones para las que ha sido elaborado o direccionado y que deben ajustarse a las sobrepuestas por los consumidores o clientes del mismo”. (Cuatrecasas, 2010)

Lo que nos demuestra que la calidad es un factor muy importante actualmente para las organizaciones ya que permite que un proceso, bien o servicio sea realizado y brindado cumpliendo las expectativas y necesidades de clientes tanto externos como internos.

Ahora bien, entendiendo lo que significa calidad, no basta solo el tenerla, sino gestionar y aplicar la calidad, lo cual se lo puede realizar mediante el conjunto de actividades planificadas, planes y sistemas, necesarios para crear confianza adecuada referente al producto o servicio cumplirá con el fin de satisfacer, las características dadas por localidad”. (Garcia Dolores, 2018)

La Gestión de la Calidad garantiza que una empresa realice correctamente sus procesos, sus productos y brinda un buen servicio, ya que es el gerente o administrador quien toma la decisión de llevar a la empresa por un camino distinto y que muy pocos se dirigen, lleno de desafíos y amenazas, pero también de oportunidades que fortalecerán a la organización para mejorar la competitividad, garantizar su permanencia y desenvolvimiento del mercado, generando e incrementando los beneficios tanto para la empresa como para las partes interesadas.

Y esto se fundamenta por otros autores que describen que “Los Sistemas de Gestión nacen con el fin de afrontar lo cambiante del mercado y sus exigencias. Buscan desarrollar, por

medio de estándares, la mejora continua de las empresas, su rentabilidad y sostenibilidad, llevándolas a hacer mejor las cosas, de manera más eficiente y sostenible tanto para ellas como para su entorno". (Torralva, Betancourth, & Fandiño, 2016)

La Gestión de la Calidad se puede aplicar en una empresa ya sea por modelos o sistemas de Calidad, los cuales son realizados por personas que dominan y conocen de la realización del mismo, saben lo que requiere y lo que puede ganar la empresa al aplicar el Sistema de Gestión de Calidad.

Un sistema de gestión de la calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir planeando, verificando y mejorando los elementos de una empresa que influyen en la satisfacción del cliente y el logro de los resultados deseados por la empresa. (Velasquez Coba, 2017)

Basado en este concepto, el cual demuestra que un Sistema de Gestión de la Calidad implica a toda la empresa, sus procesos, documentos, personas tácticas, técnicas, infraestructura, entre otros elementos fundamentales para aplicar el Sistema, no es considerado si tiene años o recién se ingresa en el entorno comercial, lo importante es cómo se gestiona la calidad, basado así mismo en principios fundamentales que permiten encaminar a la empresa siempre a la mejora continua.

Un Sistema de Gestión de Calidad persigue una serie de objetivos para la mejora de los procesos, y que estos sean adecuados y se los realicen ordenadamente, objetivos tales como: la prevención para evitar una no conformidad en los elementos producidos, la detección para segregarse elementos no conformes, la corrección y mejora para eliminar las razones de las no conformidades y la demostración para tener la evidencia que los requisitos se han cumplido. (Velasquez Coba, 2017)

Teniendo en conocimiento la cantidad de MIPYMES (formales e informales) en la ciudad de Milagro, y las consideradas para esta investigación, como lo son las de comercio de compra-venta de cacao, gran parte de estas o la mayoría no gestionan la calidad, muchas por desconocimiento, otras porque consideran que se necesita una gran inversión, sin considerar los beneficios y oportunidades que pueden obtener y que les permitirá un mejor desarrollo organizacional, ya que la gestión de la calidad y el desarrollo organizacional se relacionan y dependen entre ambas, ya que un sistema de gestión de la calidad permite una mejor administración de la empresa y eso implica el desarrollo organizacional, y esto conlleva la correcta y eficiente toma de decisiones.

El sector cacaoero en el cantón Milagro está creciendo de tal manera una alta participación de las MIPYMES en la comercialización del mismo, debido múltiples variables que hacen que constantemente incremente la cantidad de producción de cacao, a su vez tienden a crecer o incrementar las comercializadoras, pero crecen en su mayoría en capacidad de recepción del producto, pero no desarrollan o mejoran la gestión de la calidad del producto y servicio que brindan.

En la mayor parte de las MIPYMES de comercio de compra-venta de cacao al no contar con un sistema de calidad o practicarlo parcialmente, se trazan limitantes que afectan el normal desarrollo en los procesos, aumentando la cantidad de errores, dificultades y amenazas, haciendo que entre detectar el problema y ejecutar los ajustes necesarios se pierda recursos muy importantes como tiempo, dinero y mano de obra, también se nota falta de atención de calidad cuando no se mide la satisfacción que tiene el cliente sobre el producto y servicio ofertado, haciendo muchas veces que los clientes prefieran productos y servicios de otras empresas que les brinden un mayor grado de satisfacción o sientan que estas se desenvuelvan bajo un concepto de gestión de la calidad.

Por eso para tomar la decisión de implementar un sistema hay que conocer los beneficios que esto permitiría, como son: “mayor nivel de calidad del producto, disminución de rechazos y optimización del mantenimiento, reducción de costos, mayor participación e integración del personal de la empresa, mayor satisfacción de los clientes, mejora de la imagen de la empresa, mejora de la competitividad, garantía de supervivencia”; entre otros, los cuales ayudaran a la empresa para pasar de la administración tradicional a los nuevos modelos de gestión y administración. (Escalante Garcia, 2012)

La aplicación de un sistema de gestión de la calidad como factor de desarrollo organizacional en las MIPYMES de compra-venta de cacao de la ciudad de Milagro permitiría un uso adecuado de los recursos haciendo de estas más competitivas.

Debido que “La competitividad es la capacidad de mantener a su empresa activa, de manera lucrativa y sobre todo con un crecimiento empresarial, y en estos últimos tiempos es tener una empresa innovada con tecnología de punta, con personal capacitado y sobre todo tener un buen servicio, ahora es el bum de la competitividad”. (Velasquez Coba, 2017)

Basado en investigaciones similares se puede conocer la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad en el desarrollo organizacional, lo cual mejorara la forma de administración actual en las MYPIMES de la ciudad de Milagro, considerando el actual entorno cambiante, difícil y competitivo, no solo del país, sino a nivel global.

Con el conocimiento percibido de la gestión actual de las MIPYMEs de compra y venta de cacao de la ciudad de Milagro, estas mejoraran totalmente, se fortalecerán, crecerán y se adaptaran a los cambios disminuyendo riesgos y problemas si gestionan su calidad eficientemente.

## CONCLUSIONES

Las MIPYMES de compra-venta de cacao cumplen un papel importante en la economía del cantón Milagro y del país, si estas aplican un Sistema de Gestión de la Calidad, esto les permitiría usar adecuadamente sus recursos y elementos, mejorando los procesos, el producto o servicio, buscando satisfacer a los clientes internos y externos.

La importancia de un Sistema de Gestión de la Calidad como factor de desarrollo organizacional, les permitirá a las empresas acoplarse a los requerimientos de los clientes y entorno, ayudando a lograr la calidad del producto o servicio, logrando así un máximo beneficio para la empresa y las partes interesadas con que se relaciona.

las MIPYMES de compra-venta de cacao de la ciudad de Milagro si se pudiesen adaptar a un modelo de gestión por medio de un Sistema de Calidad, ya que esto les sobreponerse ante sus debilidades y amenazas convirtiéndolas en nuevas fortalezas y oportunidades que les otorgara mayor ventaja competitiva tanto local, nacional e internacionalmente. Dándole mayores beneficios como reconocimiento, mejores oportunidades de desarrollo y crecimiento, organización y cultura laboral, optimización de recursos y mejora de procesos, mejorando la calidad del producto o servicio e incrementando la satisfacción de los grupos de interés, adoptando un perfil ganar-ganar para el bien común de la empresa con su entorno.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaraz, A., & Mayela, C. (2006). ¿Qué es la calidad para usted? *Revista Raites*, 1(1), 85-89. Recuperado el Octubre de 2018, de <http://www.itc.mx/ojs/index.php/raites/article/view/94>
- Asturias, Ivo; Daniel, Aragon. (Enero de 2014). Gurús de la Calidad. (I. Asturias, & A. Daniel, Edits.) *Revista CC*, 1(1). Recuperado el 5 de Octubre de 2018, de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36307585/revistacc.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1538798959&Signature=apLdYXFEGHOHgtqC%2Fe1MNwx8ByY%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DGurus\\_de\\_calidad.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36307585/revistacc.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1538798959&Signature=apLdYXFEGHOHgtqC%2Fe1MNwx8ByY%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DGurus_de_calidad.pdf)
- Cabra Arango, G. (2013). MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA, LA OPORTUNIDAD DE EMPRENDER. *Desarrollo Gerencial*, 203-227.
- Charón Durive, L. (2007). IMPORTANCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD. *Ciencia en su PC*, 87-95. Recuperado el Septiembre de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/1813/181315033009.pdf>
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestion Integral de la Calidad*. Barcelona, España: Profit Editorial. Recuperado el Septiembre de 2018
- Cubillos, M., & Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*(48), 80-99. Recuperado el 05 de Octubre de 2018, de <https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ls/article/view/1260/1153>
- Escalante Garcia, L. E. (Octubre de 2012). PROPUESTA METODOLÓGICA DE UN SISTEMA DE CALIDAD TOTAL PARA TRES EMPRESAS MEDIANAS. *PROPUESTA METODOLÓGICA DE UN SISTEMA DE CALIDAD TOTAL PARA TRES EMPRESAS MEDIANAS*, 164. Mexico, D.F, Mexico. Recuperado el Septiembre de 2018, de <http://148.204.210.201/tesis/1354060587168TESIS.pdf>
- Espinoza, M. (2016). La responsabilidad social empresarial en las micro, pequeñas y medianas empresas de Ecuador. *Revista Teuken Bidikay* , 7(8), 39-58. Recuperado el Octubre de 2018, de <http://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1035/859>
- Fajardo, L., Fernandez, M., Vasquez, C., Toscano, D., & Fajardo, L. (2016). La Asociatividad Micro empresarial, como mecanismo productivo sostenible: Caso Cantón Milagro – Ecuador. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 20(78), 4-14. Recuperado el Septiembre de 2018, de <http://www.scielo.org.ve/pdf/uct/v20n78/art01.pdf>
- Garcia Dolores, E. (2018). GESTIÓN DE LA CALIDAD CON EL USO DEL CICLO DE DEMING EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR

SERVICIOS – RUBRO AGENCIAS DE TURISMO EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2017. 97. Huaraz, Peru. Recuperado el Septiembre de 2018, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4565/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_CICLO\\_DEMING\\_GARCIA\\_DOLORES\\_ELIZABETH\\_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4565/GESTION_DE_CALIDAD_CICLO_DEMING_GARCIA_DOLORES_ELIZABETH_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Jimenez, Y., & Aragon, M. (2009). *Revista Centro de Investigaciones Económicas, Administrativas y Sociales del Instituto Politécnico Nacional*–(18). Recuperado el Septiembre de 2018
- Loor, H., Ureta, D., Rodriguez, G., & Cano, E. (2018). ANÁLISIS DEL CONTEXTO SOCIO-ECONÓMICO, COMERCIAL, FINANCIERO E INTERNACIONAL DE LAS PYMES ECUATORIANAS. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 1-21.
- Mendoza Herrera, M. (Mayo de 2008). DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA UNA MICROEMPRESA. *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA UNA MICROEMPRESA*, 95. Veracruz, Mexico. Recuperado el Septiembre de 2018, de <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf>
- Molina, H. (2000). Estudios Gerenciales. *EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL COMO FACILITADOR DEL CAMBIO*, 16(77), 13-25. Cali, Colombia. Recuperado el Septiembre de 2018, de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232000000400001&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232000000400001&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Pinto Cristiani, M. (2012). Desarrollo Organizacional. *Primera edición: 2012*, 1-97. (E. Durán Valdivieso, Ed.) Mexico: RED TERCER MILENIO S.C. Recuperado el Octubre de 2018, de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34690348/Desarrollo\\_organizacional.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1538888704&Signature=GhBvjukwrJtl6juYUNiEP9Q36JU%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DDesarrollo\\_organizac](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34690348/Desarrollo_organizacional.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1538888704&Signature=GhBvjukwrJtl6juYUNiEP9Q36JU%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DDesarrollo_organizac)
- Rodriguez, D. (15 de Julio de 2015). La Clase Ejecutiva. *Diagnóstico organizacional*. Chile. Recuperado el Octubre de 2018, de La Clase Ejecutiva: <http://www.claseejecutiva.cl/wp-content/uploads/2015/07/Desarrollo-2.pdf>
- Romero, E., Mario, F., Jessica, M., & Zuñiga, K. (Enero-Abril de 2016). Producción y comercialización del cacao y su incidencia en el desarrollo socioeconómico del cantón Milagro. (E. Romero, Ed.) *Revista Ciencia UNEMI*, 9, 56-64. Recuperado el Octubre de 2018, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3123/1/PRODUCCION%20Y%20COMERCIALIZACION%20DEL%20CACAO%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20DESARROLLO%20SOCIOECONOMICO%20DEL%20CANTON%20MILAGRO.pdf>
- Saavedra, M., & Yolanda, H. (2008). Caracterización e importancia de las MIPYMES en Latinoamérica: Un estudio comparativo. *Actualidad Contable FACES*, 122-134.

- Torralva, X., Betancourth, H., & Fandiño, R. (2016). Impacto de los sistemas de gestión integrados en la competitividad de las MIPymes. *Gestión Ingenio Y Sociedad*, 1(1), 48-54. Recuperado el Octubre de 2018, de <http://gis.unicafam.edu.co/index.php/gis/article/view/13/26>
- Valdes , J. A., & Sanchez, G. A. (2012). LAS MIPYMES EN EL CONTEXTO MUNDIAL: SUS PARTICULARIDADES EN MÉXICO. *Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana*(14), 126-156. Recuperado el Octubre de 2018, de <http://www.redalyc.org/html/2110/211026873005/>
- Vasquez Benavidez, M. F., & Coello Freire, G. O. (Septiembre de 2013). ANÁLISIS SOBRE EL ACCESO AL FINANCIAMIENTO CREDITICIO DE LAS MICROEMPRESAS DEDICADAS AL COMERCIO, PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL FACTORING COMO ALTERNATIVA DE FINANCIACIÓN EN LA MICROEMPRESA VEHICLESERVICE DEL CANTÓN MILAGRO. 157. Milagro, Guayas, Ecuador. Recuperado el Septiembre de 2018, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/439/3/An%C3%A1lisis%20sobre%20el%20acceso%20al%20financiamiento%20crediticio%20de%20las%20microempresas%20dedicadas%20al%20comercio%2c%20para%20la%20implementaci%C3%B3n%20del%20factoring%20como%20alternat>
- Velasquez Coba, Y. (2017). CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO GRIFOS UBICADOS EN LA PROVINCIA DE SULLANA AÑO 2016. 157. Sullana, Peru. Recuperado el Octubre de 2018, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5338/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_VELASQUEZ\\_COBA\\_YESVI\\_DEL\\_SAGRARIO%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5338/GESTION_DE_CALIDAD_VELASQUEZ_COBA_YESVI_DEL_SAGRARIO%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vesga, J. J. (2013). Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 11(2), 89-100. Recuperado el Octubre de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105329737007>

