

ISSN 2310-340X RNPS 2349 -- COODES Vol. 7 No. 1 (enero-abril)

Zambrano Morales, A.A., Luciani Toro, L.R., González Ordoñez, A.I. "Validación de la propuesta de mejora continua para la competitividad interna de las Pequeñas y Medianas Empresas ecuatorianas" p. 117-128
 Disponible en: <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/218>

2019

Validación de la propuesta de mejora continua para la competitividad interna de las Pequeñas y Medianas Empresas ecuatorianas



Validation of the proposal for continuous improvement for internal competitiveness of the Ecuadorian Medium and Small Companies

Ángel Alberto Zambrano Morales¹, Laura Rosa Luciani Toro¹, Andreína Inés González Ordoñez¹

¹Profesor Titular. Universidad Metropolitana extensión Machala. Ecuador. Correo electrónico: angelz31@gmail.com; lauraluciani62@gmail.com; andreinagonzalez09@gmail.com

Recibido: 4 de diciembre 2018.

Aprobado: 27 de enero 2019.

RESUMEN

Por la importancia que reviste el tema de la consolidación del sector microempresarial en el Ecuador, debido al alto porcentaje de emprendimientos fallidos, se realizó esta investigación con el objetivo de validar la propuesta de mejora continua para la competitividad interna de las Pequeñas y Medianas Empresas ecuatorianas, confeccionada por un grupo de investigadores de la Universidad Metropolitana, extensión Machala, en busca de su inmediata aplicación. Para ello se recurrió al método de validación por criterio de expertos. Los resultados fueron satisfactorios para la aplicación de la propuesta según valoraciones de los expertos consultados, los que propusieron perfeccionar algunas de las acciones.

Palabras clave: validación; expertos; sector microempresarial ecuatoriano.

ABSTRACT

Due to the importance of the consolidation of the microenterprise sector in Ecuador, given the high percentage of failed enterprises, this research was carried out with the objective of validating the proposal for continuous improvement for the internal competitiveness of Ecuadorian Small and Medium Enterprises, prepared by a group of researchers from the Metropolitan University, Machala extension, in search of its immediate application. For this purpose, the method of validation by expert judgment was used. The results were satisfactory for the application of the proposal according to the assessments of the experts consulted, who proposed to improve some of the actions.

Key words: validation; experts; Ecuadorian microenterprise sector.

INTRODUCCIÓN

Valdés y Sánchez (2012) analizaron las Pequeñas y Medianas Empresas en el contexto mundial y sus particularidades en México, exponiendo las serias dificultades que presentan para su establecimiento y emprendimiento, debido a la inestabilidad en cuanto a acceso a crédito, entre otras.

Por su parte, Martínez y Clark (2015), al estudiar el desarrollo territorial en Ecuador, coincidieron con los autores anteriores en que el Sector Microempresarial de las Pequeñas Y Medianas Empresas, no lograba materializarse en su totalidad, a pesar de representar un alto porcentaje de empresas en el Ecuador, según datos del último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censo en la provincia de El Oro (INEC, 2015).

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) organizó un taller técnico sobre la promoción de la inclusión financiera a través de políticas de innovación de la banca de desarrollo, como parte del proyecto "Inclusión Financiera de las pequeñas y medianas empresas y Políticas de Innovación de la Banca de Desarrollo" de la CEPAL que analiza el estado de la inclusión financiera en algunos países de América Latina. Cuyo objetivo final fue identificar y promover el desarrollo de un amplio conjunto de instrumentos financieros que permitan a los Bancos de Desarrollo fomentar la inclusión financiera de las pequeñas y medianas empresas, ya que éstas constituyen un segmento importante de los actores económicos de las economías en desarrollo y particularmente en Ecuador (CEPAL, 2016).

La cifra de pequeñas y microempresas es de un 97,9 %. En este sentido, la investigación sobre la competitividad del

sector de la Pequeña y Mediana Empresa es relevante, por ser un agente dinamizador de empleo y esta situación no es ajena al contexto de la provincia de El Oro, donde el 99,7 % de las empresas están distribuidas en las micro (89,5 %), pequeñas (8,4 %) y medianas (1,8 %) empresas, según INEC (2015).

A pesar de que existe un manual de buenas prácticas para programas de apoyo a pequeñas y medianas empresas de IDEA (2009), y que Díaz (2010) se refirió a las microempresas en el desarrollo y sus perspectivas en otras investigaciones al respecto, no han resultado efectivas o se desconocen en la generalidad de los casos.

Según investigaciones de Neira (2016) para la inclusión financiera de las pequeñas y medianas empresas en el Ecuador, la banca regional ha jugado un papel importante en la implementación de productos y servicios orientados a las mismas, así como, en el financiamiento a la banca pública y privada para atender específicamente a ese segmento. Sin embargo, es necesario líneas de crédito de mayores montos y a plazos más largos.

No obstante, se ven algunos avances, por ejemplo, el Banco de Desarrollo del Ecuador (BDE) otorga créditos de inversión pública y de vivienda de interés social, inversiones y educación financiera. En 2017, el BDE otorgó recursos para financiar el proyecto de alcantarillado, tratamiento de aguas residuales y pluviales, y renovación de infraestructura (BDE B.P, 2017).

Según Luciani, Zambrano y González (2018), una propuesta de acciones para la mejora continua de la competitividad de las Pequeñas Y Medianas Empresas

ecuatorianas, a partir del modelo de Cárdenas y Fecci (2007), debe contener ocho grupos con diversas acciones orientadas en tal sentido, a saber:

Grupo 1. Acciones orientadas a los administradores (dueños) de las empresas

El objetivo de estas acciones es que los administradores (dueños), a través de su propio aprendizaje, sean capaces de hacer comprender a todo el personal que la importancia de la orientación hacia la calidad es una opción estratégica, motivada e impulsada por la dirección y que será establecida como política permanente.

a) La dirección de las empresas deberá fijar su visión, misión y establecer sus objetivos estratégicos.

b) A nivel de administración, se debe asumir la importancia de la capacitación de los directivos como factor para mejorar la competitividad de sus empresas, a través de su participación en Programas de Apoyo a la Gestión y principalmente en aquellos orientados a la Planificación Estratégica.

Grupo 2. Acciones orientadas a la motivación

La motivación de los empleados se consigue al presentar, de forma lógica, la relación que existe entre la calidad total y la satisfacción laboral de las personas.

a) Estimular el crecimiento personal (estima y autorrealización).

b) Mejorar la higiene en el ambiente de trabajo.

c) Motivar con la participación, pues de esta manera se aprovecha el potencial creativo del personal.

d) Asignar responsabilidades y/o funciones y que sean visibles en cuadros y gráficos.

e) Prever una mejor organización del área de trabajo.

f) Cuidar que se mantengan posturas positivas frente a los problemas, tratando de motivar al grupo en la búsqueda de soluciones.

g) Usar las críticas de forma moderada y siempre para incentivar el trabajo.

h) Establecer un sistema de reconocimiento y de recompensa para premiar al personal que califique en una especialidad.

Grupo 3. Acciones orientadas a incentivar el Trabajo en Equipo

La construcción de equipos es un proceso de estímulo planificado y deliberado de técnicas de trabajo efectivas, permitiendo desarrollar procesos y relaciones para que se produzca un cambio positivo y una mejora del rendimiento. El sistema de trabajo de las empresas facilita la formación de equipos, por cuanto existen relaciones de dependencia entre una operación y otra. El trabajo en equipo busca mejorar las entradas y salidas de los diferentes procesos (cliente-proveedor).

Grupo 4. Acciones orientadas a la capacitación y calificación del personal

Las empresas tienen la necesidad de capacitar y educar al personal en todas las áreas y niveles, esto permite desarrollar conocimientos, habilidades y aptitudes, de modo que la organización sea más

eficiente y competitiva. Los instrumentos que puede utilizar la empresa para la educación y capacitación de su personal pueden ser: charlas y cursos, material didáctico, literatura técnica especializada, manuales e instructivos, entrenamiento en otras áreas, rotación de cargos, ampliación de cargos, entre otros.

Grupo 5. Acciones orientadas a los proveedores

Un proceso exitoso de mejoramiento continuo debe tomar en cuenta la participación de los proveedores de insumos y materias primas. Toda empresa que busque que sus líneas de producción funcionen sin interrupción y con inventario reducido, primero debe encontrar formas que le garanticen que las compras de materiales lleguen oportunamente sin afectar el cumplimiento en los plazos de entrega de productos.

- a) Identificar y calificar a los proveedores, considerando calidad, entregas y costos.
- b) Predecir la necesidad de material y organizar a los proveedores en los tiempos de entrega.
- c) Asegurarse de que las instrucciones en los órdenes de pedido sean claras.
- d) Realizar actividades en forma conjunta con los proveedores, para que ellos aporten la información técnica referente a los materiales (características y propiedades).

Grupo 6. Acciones orientadas al manejo de residuos (gestión ambiental)

El manejo de residuos tiene por objetivo la definición de procedimientos y planificación de actividades relacionadas con el tratamiento de residuos, desde su

generación hasta su disposición final o eliminación, de forma tal que resguarde la salud de las personas y minimice los impactos al medio ambiente.

a) Realizar y/o participar en cursos o charlas referidas a la importancia de incorporar prácticas de producción limpia, que permitan mejorar sus procesos y productos en términos medioambientales y productivos.

b) Se propone que las empresas presenten proyectos de producción limpia.

c) Establecer un procedimiento y programación para inspeccionar compuestos químicos ingresados, almacenados o mezclados y designar áreas para planes de derrame y limpieza.

Grupo 7. Acciones orientadas a la innovación tecnológica

La innovación tecnológica se presenta como un factor clave para alcanzar mayores niveles de productividad, rentabilidad y competitividad, en este aspecto las Pequeñas y Medianas Empresas deben mejorar su capacidad financiera para invertir en investigación y desarrollo, que les permita acortar la brecha en el nivel de incorporación de tecnología, con respecto a la gran empresa. Para ello deben:

a) Adquirir una nueva máquina, instrumento o equipo, cerciorarse de que el proveedor contemple una capacitación o entrenamiento para los operadores, además de la información técnica suficiente.

b) Implementar una base de documentación que incluya, por ejemplo, los manuales o catálogos de los equipos, máquinas o instrumentos.

c) Adaptar o traducir catálogos o manuales, de modo que presten verdadera utilidad para los operarios o encargados.

d) Acceder a los instrumentos disponibles para el financiamiento en innovación tecnológica.

e) Preferir el *software* legal pues permite: acceder a los manuales técnicos, garantía, soporte técnico, entrenamiento y seminarios gratuitos que ofrecen las marcas.

Grupo 8. Acciones orientadas al desempeño económico-comercial

a) Aumento en ventas y producción.

b) Aumento en productividad: se define productividad como la relación entre costos totales y las unidades producidas, es decir, los costos totales por unidad de producto.

c) Realizar inversiones: se considera a las inversiones como un indicador del desempeño económico y del dinamismo de la empresa y, al mismo tiempo, como un indicador de la conciencia que las empresas han ido adquiriendo respecto a la importancia de la calidad.

d) realizar clínicas gerenciales: los empresarios deben reunirse para discutir problemas comunes, intercambiar experiencias, apoyarse entre sí para negociaciones, mantenerse al tanto de lo que sucede a nivel mundial que pueda afectar a sus empresas, valorar su posicionamiento en el ranking, entre otros.

Para hacer efectiva su aplicación (según el problema científico: ¿cómo la propuesta de mejora continua en Pequeñas y Medianas Empresas ecuatorianas puede

resultar efectiva para su aplicación?), esta debe ser validada, de ahí que en este trabajo el objetivo principal sea: validar la propuesta de acciones para la mejora continua de la competitividad interna de las Pequeñas y Medianas Empresas ecuatorianas. Para ello, se esperan resultados de aceptación por parte de los expertos seleccionados.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se emplearon métodos teóricos y empíricos en lo fundamental.

Se emplea el método de criterios de evaluación a través de expertos por metodología de comparación por pares, como instrumento de validación estrictamente teórica, donde se complementan las etapas de la metodología descrita por Ramírez y Toledo (1999). Elaboración de objetivos:

Se evalúan los siguientes objetivos:

1. Determinar las variables de medición en la eficiencia de la propuesta de acciones.

2. Identificar indicadores para determinar la utilidad de la propuesta en el desarrollo de las Pequeñas Y Medianas Empresas ecuatorianas.

3. Determinar la relación de variables ambientales asociadas a la propuesta.

4. Determinar el porcentaje por el cuál debe ser valorado el nivel de importancia de la propuesta para el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) municipal a nivel de cantón.

5. Resaltar los diferentes resultados que se realizan durante la investigación.

Selección de los expertos para identificar la ejecución de gestión pública para el desarrollo de las Pequeñas y Medianas Empresas ecuatorianas y determinar las variables que inciden.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Validación por método de criterios de evaluación de expertos

Se aplicó el estudio por expertos para evaluar el cumplimiento de los tres primeros objetivos, como método de estructuración y sustentación en la aplicación de las variantes de la propuesta y validación del problema de investigación. Se seleccionaron a 22 expertos vinculados a los sectores públicos y privados, por sus cualidades: ética profesional, maestría,

intuición y amplitud de enfoque, por la imparcialidad y la independencia de juicio en el momento de realizar sus valoraciones (requisito indispensable para obtener la mayor calidad de los resultados). Entre estos tenemos entidades públicas de dirección gubernamental: GAD municipal (3); GAD parroquiales (4); Consejo Provincial de Machala (3); Ministerio de Agricultura, ganadería y pesca, extensión Machala (2); programas vinculados al estado: Plan nacional del Buen Vivir (3). Como parte de las entidades públicas de formación e investigación: Universidad Metropolitana, extensión Machala (4); Universidad Técnica de Machala (3). Se consideraron las estimaciones por la importancia y grado de conocimiento e influencia a través de su experiencia en el campo de estudio creando, a partir de la propuesta, 16 variables contenidas en los ocho grupos diferenciados (Ver tabla 1 a continuación).

Tabla 1. - Resumen de variables tomadas de la propuesta por grupos

GRUPOS	VARIABLES (tipo)
1. Acciones orientadas a los administradores (dueños) de las empresas.	Dirección estratégica (dimensión económica y de gestión).
	Capacitación de directivos (dimensión económica y de gestión).
2. Acciones orientadas a la motivación.	Atención al empleado (dimensión social).
	Condiciones laborales (dimensión social).
3. Acciones orientadas a incentivar el trabajo en equipo.	Trabajo en equipo (dimensión social).
4. Acciones orientadas a la capacitación y calificación del personal.	Capacitación al personal (dimensión social).

5. Acciones orientadas a los proveedores.	Optimización de los proveedores (dimensión económica y de gestión).
6. Acciones orientadas al manejo de residuos (Gestión ambiental)	Manejo adecuado de residuos (dimensión ambiental).
	Educación ambiental (dimensión ambiental).
	Producción limpia (dimensión ambiental).
7. Acciones orientadas a la innovación tecnológica.	Renovación tecnológica e informatización (dimensión económica y de gestión).
8. Acciones orientadas al desempeño económico-comercial.	Diversificar productos (dimensión económica y de gestión).
	Ventas con calidad (dimensión económica y de gestión).
	Realizar inversiones (dimensión económica y de gestión).
	Intercambiar con otros empresarios (dimensión social).
	Lugar en el ranking posicional (dimensión social).

Fuente: elaboración propia a partir de la propuesta

Los expertos seleccionados tienen un nivel alto de calificación universitario, de ellos 30 % Doctores en Ciencias, el 60 % Máster en Ciencias, y el 10 % título de tercer nivel. Analizando su experiencia y vinculación estratégica, con un alto nivel de especialización en el tema de gestión pública y desarrollo mercantil, ratificado por el seguimiento que han tenido en la investigación: el 75 % de experiencia de 10 a 15 años, el 25 % con más de 15 años de experiencia, los expertos consultados reflejaron un coeficiente de competencia alta, con un error del 2,5 %. Para realizar la valoración de los expertos se determinó el coeficiente de competencia, seleccionándose 20 expertos de 22 propuestos.

Las variables de las dimensiones económicas hacen referencia a los determinantes del sector microempresarial y de la actividad microcomercial, constatándose que la media de experiencia laboral fue superior a los 11 años, unido al alto nivel de calificación técnica.

De los 22 expertos consultados, se desecharon dos casos en esta investigación, lo que significa que, para la evaluación de expertos, se comete un error de 9 %.

Para la elección de la metodología se recurrió a la metodología de comparación

por pares (Ramírez Urizarri & Toledo Fernández, 1999).

En la ejecución de la metodología para identificar las variables de gestión pública y determinar la importancia para el desarrollo de las microempresas a nivel de cantón se llevaron a cabo las siguientes acciones: considerar como óptimo las variables en que el valor asignado por el experto fuera de excelente y muy buena, mostrando la eficiencia de la propuesta, a través de la variable al momento de aplicarla.

Se identificaron las variables en talleres de trabajo con expertos del entorno de la gestión pública comercial para el sector microempresarial del cantón, para una valoración de criterio por expertos. Se solicitó que señalaran con una cruz en la casilla de las dimensiones económicas,

sociales, ambientales, que consideren como elementos necesarios a tener en cuenta en la propuesta, las cuales fueron evaluadas desde el diseño o instrumentación.

Sobre la base de estas dimensiones, se diseñaron niveles de escala, cuyo orden fue 1= Excelente, 2= Bueno, 3= Regular, 4= Deficiente, lo que permitió observar las veces en que las variables tenían mayor puntuación sobre la selección del nivel de excelencia. Los valores ofrecidos por los expertos acerca de las variables en las tres dimensiones se procesaron estadísticamente mediante el software SPSS versión 15.0 para Windows. A continuación, se presentan datos estadísticos de posición que fueron estimados para determinar las variables de importancia de la propuesta (Ver tabla 2).

Tabla 2. - Datos de las variables estadísticas analizadas por los expertos

DIMENSIONES	VARIABLES ESTADÍSTICAS			
	MEDIA	MEDIANA	MODA	Desviación Estándar
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	1,75	2,00	2	,444
Capacitación de directivos	1,70	2,00	2	,470
Optimización de los proveedores	1,05	1,00	1	,224
Renovación tecnológica e informatización	1,60	2,00	2	,503
Diversificar productos	1,60	2,00	2	,503

DIMENSIÓN SOCIAL				
Atención al empleado y condiciones laborales	1,95	2,00	2	,224
Trabajo en equipo	1,35	1,00	1	,489
Posicionamiento	1,35	1,00	1	,489
DIMENSIÓN AMBIENTAL				
Manejo de residuos y producción limpia	1,35	1,00	1	,489
Educación ambiental	1,00	1,00	1	,000

Fuente: elaboración propia

De la valoración realizada por los expertos a los ítems, se consideró la mediana y la moda, demostrando un nivel de coincidencia en las tres dimensiones entre modas y mediana; sin embargo, la dimensión económica tuvo altos valores, resultados lógicos por la calificación de los expertos y su relación directa con su experticia en el campo de desarrollo al sector microempresarial.

Si se observa, en la tabla 2 la frecuencia del valor de la puntuación de cada experto por cada variable se obtuvo que las medianas de la dimensión social y ambiental coincidieron en su mayoría; por lo tanto, el nivel de importancia de los ítems en ambas dimensiones es igual para los expertos. Sin embargo, el nivel de mediana de la dimensión económica, tuvo mayor importancia y deben ser determinados y valorados para la eficiencia y ejecución de la propuesta.

Los parámetros de coincidencia en la moda para las tres dimensiones fueron igual a uno; es decir, se considera que la mayoría

de las variables son aplicables a la propuesta. Todo ello justifica la selección de la mediana. Por tanto, los valores obtenidos como la relación de cada dimensión, son de utilidad para el criterio y la toma de decisiones en la ejecución de dicha propuesta.

Validación por metodología de comparación por pares de la propuesta de acciones para el desarrollo de las PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS ecuatorianas

En la validación de los grupos y acciones para la aplicación de la propuesta, los expertos dieron sus criterios para perfeccionarla. Para llevar a efecto esta evaluación se consideraron los 20 expertos y se confeccionó una tabla cuyas celdas horizontales y verticales presentan parámetros de evaluación, que son determinados a juicio del experto, sobre la objetividad de los resultados. Se aplicó como criterios por los evaluadores los siguientes:

MA: Muy Adecuado.

BA: Bastante Adecuado.

PA: Poco Adecuado.

NA: Nada Adecuado.

Para dar respuesta a si se deben revalorar algunos de los grupos y acciones propuestas o se deben mantener sin cambio, se elaboró la tabla de frecuencia absoluta acumulada (fa) y la frecuencia relativa acumulada, determinando los puntos cortes y los valores por la inversa de la curva normal. Se obtuvo el cociente

de la sumatoria del número de categoría y el número de aspectos. Los puntos de corte para determinar el grado de adecuación de cada grupo con sus acciones, según la opinión de los expertos consultados respecto a ellos, es el siguiente:

Muy Adecuado: -0,68; Bastante Adecuado: -0,71; Adecuado: 0,73; Poco Adecuado: 1,19

Si se compara la diferencia (N-P) para cada grupo y sus acciones con los puntos de este, se tendrá:

Tabla 3. - Valoración de expertos por grupos y acciones de la propuesta

PASOS	CATEGORÍAS
G1	Muy Adecuado
G2	Muy Adecuado
G3	Adecuado
G4	Adecuado
G5	Muy Adecuado
G6	Adecuado
G7	Poco Adecuado
G8	Muy Adecuado

Fuente: elaboración propia a partir del criterio de los expertos

Como se puede apreciar en la tabla 3, solamente el grupo 7 de la propuesta, o sea, el relacionado con acciones orientadas a la innovación tecnológica, fue

señalado como Poco Adecuado, lo que indica que debe ser revisado.

Perfeccionamiento de la propuesta de acciones a partir de los criterios de los expertos

Los expertos señalan que en el grupo 7 deben aparecer acciones relacionadas con la comunicación social, marketing y promoción, tales como diseño de página web, plegables comerciales, propaganda radial y televisiva, entre otras, con alcance según el presupuesto de que se disponga, de ahí que debe ser incluida. Algunos se refirieron a que en el grupo 6: Acciones orientadas al manejo de residuos (Gestión ambiental), a pesar de haber sido valorado como Adecuado, deben aparecer acciones para el ahorro de agua y electricidad.

Por los resultados presentados en esta validación, la propuesta resulta adecuada

para ser aplicada, siendo los responsables de esta labor el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) municipal y los parroquiales, con apoyo de instituciones, en especial las universidades y otras, tales como: delegaciones territoriales del Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria, Ministerio de Industria y Productividad, Ministerio Coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad y el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, así como los propios dueños de las empresas .

Deben ser perfeccionados los grupos 6 y 7, o sea, acciones orientadas al manejo de residuos (Gestión ambiental) y acciones orientadas a la innovación tecnológica, respectivamente, con las acciones sugeridas por los expertos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BDE B.P. (2017). Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. Recuperado a partir de <https://www.bnamericas.com/company-profile/es/banco-de-desarrollo-del-ecuador-bp-bde>
- Cárdenas Gómez, L., & Fecci Pérez, E. (2007). Propuesta de un modelo de gestión para PYMEs, centrado en la mejora continua. *Síntesis Tecnológica*, 3, 59-67. <https://doi.org/10.4206/sint.tecnol.2007.v3n2-02>
- CEPAL. (2016). Ecuador: Promoviendo la Inclusión Financiera a través de Políticas de Innovación de la Banca de Desarrollo. En *Taller sobre proyecto «Inclusión Financiera de las PyMEs y Políticas de Innovación de la Banca de Desarrollo»*. Recuperado a partir de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/40726-inclusion-financiera-pymes-ecuador>
- Díaz Arreguín, S. (2010). Las microempresas en el desarrollo, perspectivas. *PERSPECTIVAS, Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia*, (25), 271-282.
- IDEA. (2009). *Manual de buenas prácticas para programas de apoyo a pequeñas y medianas empresas. Documento de trabajo*. Cambra Terrassa. Recuperado a partir de <https://www.cambraterrassa.org/armari/cambraterrassa:cambraterrassa/2/manualdebonespractiques2007.es.pdf>

- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC. (2015). Censo sobre MIPYMES. Recuperado a partir de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec>
- Luciani, L., Zambrano, A., & González, A. (2018). Propuesta de acciones para la mejora continua de la competitividad de las MIPYMES ecuatorianas. UMET.
- Martínez Godo, D., & Clark, P. (2015). Desarrollo territorial en Ecuador. Ecuador.
- Neira Burneo, S. (2016). Inclusión financiera de las pymes en el Ecuador. Recuperado a partir de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/40726-inclusion-financiera-pymes-ecuador>
- Ramírez Urizarri, L. A., & Toledo Fernández, A. M. (1999). Algunas consideraciones acerca del método de evaluación utilizando el criterio de expertos - Ilustrados! *Ilustrados*. Recuperado a partir de <http://www.ilustrados.com/tema/7460/Algunas-consideraciones-acerca-metodo-evaluacion-utilizando.html>
- Valdés, J., & Sánchez, G. (2012). Las mipymes en el contexto mundial: sus particularidades en México. *Revista de ciencia sociales de la Universidad Iberoamericana*, 7(14).



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional

Copyright (c) Ángel Alberto Zambrano Morales, Laura Rosa Luciani Toro, Andreína Inés González Ordoñez