



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Ingenieros de Empresas**

**TEMA: “Mi primer certificado INEN y su incidencia en la competitividad de las Mipymes del sector textil de la provincia de Tungurahua”.**

**AUTORES:**

**Rothman Vicente Moreta Salazar**

**María José Peñaherrera Corella**

**TUTOR: Ing. MBA. Wilson Fernando Jiménez Castro**

**AMBATO- ECUADOR**

**Julio 2019**



## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

**Ing. MBA. Wilson Fernando Jiménez Castro**

### **CERTIFICA:**

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Mi primer certificado INEN y su incidencia en la competitividad de las Mipymes del sector textil de la provincia de Tungurahua**” presentado por el señor **Rothman Vicente Moreta Salazar** y la señorita **María José Peñaherrera Corella**, para optar por el título de Ingenieros de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 28 de junio del 2019



**Ing. MBA. Wilson Fernando Jiménez Castro**

**CI: 1803098126**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros, **Rothman Vicente Moreta Salazar y María José Peñaherrera Corella**, declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingenieros de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



---

**Rothman Vicente Moreta Salazar**

**C.I. 1804465621**



---

**María José Peñaherrera Corella**

**C.I. 1803439205**

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



---

**Dra. Mg. Jenny Margoth Gamboa Salinas**

**C.I. 1802289320**



---

**Dr. Víctor Hugo Córdova Aldás PhD**

**C.I. 1802301562**

Ambato, 28 de Junio del 2019

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizamos a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedemos los derechos en línea patrimoniales de nuestro proyecto con fines de difusión pública, además aprobamos la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando nuestros derechos de autor.



---

**Rothman Vicente Moreta Salazar**

**C.I. 1804465621**



---

**María José Peñaherrera Corella**

**C.I. 1803439205**

## **DEDICATORIA**

Dedico mi más valeroso labor en primera instancia a Dios porque con su amor infinito me guiado y convertido en su obra tallada, a mi querida madre Mariana Salazar, por siempre brindarme su cariño y enseñanza y por instruirme a batallar por lo que quiero.

A mis queridos hermanos, por sus consejos y por ser un modelo de persona aferrada a la vida. A mi pequeña Anahí, por ser el pilar y razón de mi lucha constante en mi diario vivir. A mis queridos amigos y compañeros, con quienes hemos afrontado óbices que nos han permitido aprender y mejorar nuestra calidad humana.

Con mucho cariño dedico a todos quienes contribuyeron a la realización de este trabajo.

***Rothman Vicente Moreta Salazar***

## DEDICATORIA

Sin duda alguna dedico este trabajo a mi padre celestial, el que me acompaña y siempre supo guiarme por el buen camino, dándome fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome que la lucha y la perseverancia son las claves para alcanzar el éxito deseado.

A mis padres, en especial a mi madre Eugenia, por su infinito amor, apoyo y consejos durante mi vida estudiantil. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, principios, mi carácter, mi empeño y responsabilidad para conseguir mis objetivos.

A mi alma gemela Dome, a pesar de que tengamos polos opuestos en ciertas cuestiones, has sido una de las principales personas involucradas en ayudarme a que este proyecto fuera posible. Te quiero mucho hermana.

A mi abuelito Marcelo, por estar siempre presente y compartir momentos muy importantes de mi vida. A mi abuelita Bertha, a pesar de que partiste tan pronto, sé que estás conmigo y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntas, este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

Con mucho amor dedico a mi familia, amigos y a todos quienes contribuyeron a la realización de este proyecto.

*María José Peñaherrera Corella*

## **AGRADECIMIENTO**

De manera infinita, agradezco a Dios por permitirme llegar tan lejos, a mis padres por su incondicional apoyo y por formarme como un hombre de bien, a mis hermanos y sobrinos que forman parte de mi diario vivir, y que como familia hemos contribuido a la formación de todos con cualidad intachable enfatizando valores y principios.

A mí querida Alma Mater y mis docentes, por haberme entregado todos los conocimientos y por haber contribuido en mi formación profesional y humana. A mi querido y respetable tutor, el Ing. Fernando Jiménez quien con mucho esfuerzo, compartió sus enseñanzas y vasto conocimiento, con el único propósito que alcance mi meta tan anhelada, demostrando ser una excelente persona y amigo.

A mí estimada amiga y compañera de carrera y trabajo de investigación, María José Peñaherrera, a quien agradezco por haber confiado en mí y por permitirme el honor de atravesar juntos el proceso de formación profesional.

***Rothman Vicente Moreta Salazar***



## AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento se dirige a Dios, quien ha forjado mi camino y ha guiado el destino de mi vida. A mis padres, por creer en mí y en mis expectativas, gracias a mi madre por acompañarme cada larga y agotadora noche de estudio, y como no a mi familia quienes hacen de mi día a día una nueva aventura.

A mí querida Universidad, especialmente a la Facultad de Ciencias Administrativas, y por supuesto a los docentes, quienes no dudaron en apoyarme y brindarme sus conocimientos para el desarrollo de mi vida profesional, gracias por ver en mí una alumna responsable e intachable.

A mi asesor de tesis el Ing. Fernando Jiménez por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, así como también por brindarme su amistad y haberme tenido paciencia durante el desarrollo de este proyecto.

A Rothman Moreta, por ser ese amigo y ejemplo a seguir, por sus sabios consejos y siempre estar a mi lado en cualquier circunstancia sea buena o mala, gracias cómplice.

Para finalizar, también agradezco a mis amigos de clase durante todos los niveles de la universidad, ya que gracias al compañerismo y apoyo han aportado en un alto porcentaje la finalización de mi carrera profesional.

*María José Peñaherrera Corella*

## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO .....	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xv
RESUMEN EJECUTIVO .....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
<b>CAPÍTULO I</b> .....	1
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	1
1.1 Antecedentes investigativos .....	1
1.1.1 Mi Primer Certificado INEN.....	1
1.1.2 Competitividad.....	3
1.2 Fundamentación teórica de la variable independiente .....	5
1.2.1 Definición de las normas ISO .....	5
1.2.2 Los estándares .....	5
1.2.3 Historia de las normas ISO .....	5
1.2.4 Objetivos de las normas ISO.....	7
1.2.5 Desarrollo de estándares .....	9
1.2.6 Principios para la elaboración de un estándar .....	10
1.2.7 Normas ISO que han mejorado la vida cotidiana.....	11
1.2.8 Beneficios de las normas ISO .....	13
1.2.9 Normalización en la gestión de calidad .....	14
1.2.10 Acreditación y certificación .....	15
1.2.11 Reseña histórica del INEN (Servicio Ecuatoriano de Normalización) .....	16

1.2.12	Objetivos del INEN.....	17
1.2.13	Misión y Visión del INEN .....	18
1.2.14	Valores institucionales INEN.....	18
1.2.15	Etiquetado de prendas de vestir, ropa de hogar y complementos de vestir.....	19
1.2.15.1	Requisitos del etiquetado .....	21
1.2.16	Mi primer certificado INEN .....	22
1.3	Fundamentación teórica de la variable dependiente .....	27
1.3.1	Concepto de competitividad.....	27
1.3.2	Agrupación de negocios competitivos .....	28
1.3.3	Tipos de competencia.....	29
1.3.4	Un enfoque en la competitividad del sector textil.....	29
1.3.5	Dimensiones para evaluar el desempeño de una empresa familiar.....	31
1.4.1	Objetivo General .....	31
1.4.2.	Objetivos Específicos.....	32
<b>CAPÍTULO II.....</b>		<b>33</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>		<b>33</b>
2.1	Materiales.....	33
2.2	Métodos.....	34
2.2.1	Enfoque de la investigación .....	34
2.2.2	Tipo de investigación .....	35
2.2.2.1.	Investigación descriptiva.....	35
2.2.2.2.	Investigación no experimental .....	35
2.2.3	Modalidad de la investigación .....	36
2.3	Población.....	37
2.4	Muestra.....	37
2.5	Validación del instrumento .....	38
<b>CAPÍTULO III.....</b>		<b>40</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>		<b>40</b>
3.1	Análisis y discusión de los resultados.....	40
3.2	Verificación de la hipótesis.....	64
3.4.	La Propuesta.....	69
<b>CAPÍTULO IV .....</b>		<b>92</b>

<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	92
4.1. Conclusiones .....	92
4.2. Recomendaciones.....	94
<b>MATERIALES DE REFERENCIA</b> .....	95
<b>Referencias Bibliográficas</b> .....	95
Anexos.....	99
Anexo 1: Listado de la Certificación de la Gestión de Micro, Pequeñas, Medianas Empresas y Organizaciones de Economía Popular y Solidaria .....	99
Anexo 2: Mipymes de la provincia de Tungurahua (Base INEC) .....	106
Anexo 3: Encuesta.....	121
Anexo 4: Empresa Confecciones Melanie .....	123

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Clasificación de las Mipymes .....	23
<b>Tabla 2.</b> Indicadores de desempeño en empresas familiares.....	31
<b>Tabla 3.</b> Rangos del coeficiente Alfa de Cronbach.....	38
<b>Tabla 4.</b> Resumen de procesamiento de casos .....	39
<b>Tabla 5.</b> Alfa de Cronbach .....	39
<b>Tabla 6.</b> Tipo de empresa .....	40
<b>Tabla 7.</b> Trabajadores que laboran en la empresa .....	41
<b>Tabla 8.</b> Mi primer certificado INEN.....	42
<b>Tabla 9.</b> Conoce sobre “Mi primer certificado INEN” .....	43
<b>Tabla 10.</b> Productividad de la empresa .....	44
<b>Tabla 11.</b> Aspectos para el mejoramiento de la empresa .....	45
<b>Tabla 12.</b> Reglamentación vigente .....	46
<b>Tabla 13.</b> Departamento de gestión financiera.....	47
<b>Tabla 14.</b> Capacitación al personal de la empresa .....	48
<b>Tabla 15.</b> Satisfacción de las necesidades del consumidor .....	49
<b>Tabla 16.</b> Percepciones de los clientes .....	50
<b>Tabla 17.</b> Criterios técnicos- proveedores.....	51
<b>Tabla 18.</b> Procesos suministrados .....	52
<b>Tabla 19.</b> Procesos de producción.....	53
<b>Tabla 20.</b> Cambios planificados- cambios no previstos.....	54
<b>Tabla 21.</b> Condiciones controladas .....	55
<b>Tabla 22.</b> No conformidades .....	56
<b>Tabla 23.</b> Almacenamiento de productos.....	57
<b>Tabla 24.</b> Conservación de las salidas.....	58
<b>Tabla 25.</b> Innovación tecnológica .....	59
<b>Tabla 26.</b> Asociatividad empresarial.....	60
<b>Tabla 27.</b> Asociaciones empresariales provincia de Tungurahua .....	61
<b>Tabla 28.</b> Aspectos técnicos.....	62
<b>Tabla 29.</b> Salud y seguridad ocupacional.....	63
<b>Tabla 30.</b> Mi primer certificado INEN.....	64
<b>Tabla 31.</b> Frecuencias observadas .....	65

<b>Tabla 32.</b> Frecuencias esperadas .....	66
<b>Tabla 33.</b> Cálculo de chi cuadrado .....	67
<b>Tabla 34.</b> Tabla de chi cuadrado .....	68
<b>Tabla 35.</b> Principales productos .....	74
<b>Tabla 36.</b> Criterios de evaluación.....	84
<b>Tabla 37.</b> Cumplimiento de requisitos .....	89
<b>Tabla 38.</b> Resumen final.....	90

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> Pasos para obtener mi primer certificado INEN .....	24
<b>Gráfico 2.</b> Testimonios de Mi primer certificado INEN .....	27
<b>Gráfico 3.</b> Decisión prueba chi cuadrado .....	68
<b>Gráfico 4.</b> Organigrama- Confecciones Melanie .....	73
<b>Gráfico 5.</b> Mapa de procesos .....	75
<b>Gráfico 6.</b> Cumplimiento de requisitos .....	91

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo explicar la importancia de la implementación del primer certificado INEN en las Mipymes del sector textil, con el fin de estandarizar diversos procesos que se efectúan a diario en las organizaciones y establecer requisitos dentro de cada uno de los procesos y que son necesarios para asegurar la calidad de sus productos.

La investigación, se llevó a cabo con 240 Mipymes del sector textil de la provincia de Tungurahua; la escasa aplicabilidad de Mi primer certificado INEN en este tipo de empresas, hacen posible que la investigación se efectúe de la mejor manera, encontrando que las organizaciones tienen gran acogida a esta certificación, y estos resultados permitirá incrementar la competitividad empresarial mediante la innovación y la calidad en los procesos productivos.

Para el avance de la investigación, se aplicó encuestas como un instrumento de recolección de datos a las Mipymes del sector textil de la provincia de Tungurahua específicamente a los gerentes y propietarios de las mismas que son los principales ejes dentro de las organizaciones y a través de los cuales se pudo obtener información de los procesos que se realizan a diario en las empresas. Se plantea un manual de calidad con los requisitos primordiales para poder obtener la certificación.

Con la aplicación de los diferentes requisitos propuestos por Mi primer certificado INEN, la competitividad de las empresas en Tungurahua se incrementará, permitiendo llegar a la investigación a una fase de aplicación y por ende de aceptación.

**PALABRAS CLAVES:** INVESTIGACIÓN, CERTIFICADO, COMPETITIVIDAD, MIPYMES, EMPRESAS TEXTILES



## ABSTRACT

The main objective of this research work is to explain the importance of implementing the first INEN certificate in the Mipymes of the textile sector, in order to standardize various processes that are carried out daily in organizations and establish requirements within each of the processes and that are necessary to ensure the quality of their products.

The investigation was carried out with 240 Mipymes of the textile sector of the province of Tungurahua; The limited applicability of My first INEN certificate in this type of companies, make it possible for the research to be carried out in the best way, finding that the organizations have a great reception to this certification, and these results will allow to increase business competitiveness through innovation and quality in the productive processes.

For the advancement of the research, surveys were applied as an instrument of data collection to the Mipymes of the textile sector of the province of Tungurahua specifically to the managers and owners of the same that are the main axes within the organizations and through the which could obtain information of the processes that are carried out daily in the companies. A quality manual is presented with the main requirements to obtain certification.

With the application of the different requirements proposed by my first INEN certificate, the competitiveness of companies in Tungurahua will increase, allowing research to reach an application phase and therefore acceptance.

**KEYWORDS:** RESEARCH, CERTIFICATE, COMPETITIVENESS, MIPYMES, TEXTILE COMPANIES

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes investigativos**

#### **1.1.1 Mi Primer Certificado INEN**

##### **Nivel Macro**

Con la liberación de los mercados en los últimos años se ha producido una mayor competitividad entre las empresas. Esto se ha convertido en la necesidad de crear productos o servicios con mayores niveles de calidad para alcanzar ventajas sobre los competidores en los diferentes mercados (**Andalucía, 2018**).

El objetivo que tienen todas las empresas hoy en día, es entregar productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes. La calidad no sólo tiene que ver con el cumplimiento de las expectativas de los clientes sino también por mejorar los procesos internos de elaboración de un producto. El camino para el aseguramiento de la calidad resulta en muchos de los casos dificultoso para las pequeñas empresas ya sea por: presupuestos limitados, infraestructura inadecuada, carencia de personal especializado, reservas financieras limitadas, entre otros más. (**Alfaro & Carrizo, 2018**)

Con lo que respecta a las pymes, **Avendaño (2012)**, manifiesta que “las pymes pueden encontrar la innovación el camino para su proyección, desarrollo y fortalecimiento”. Un ejemplo claro, es lo que sucede en Colombia, pues las microempresas, son en su parte empresas familiares, y al tener una estructura más flexible también tienen limitantes en cuanto a su producción debido a la informalidad. Muchas de las pymes de Colombia son administradas por sus propietarios, quienes no cuentan con habilidades gerenciales y lo realizan de manera empírica, es por ello que se requiere de procesos de innovación y mayor capacitación.

### **Nivel Meso**

En el Ecuador, las Mipymes tienen un acelerado crecimiento, pero en muchos de los casos se ven opacadas por grandes empresarios con poder económico. De acuerdo a estudios realizados por el INEC, varias pymes se caracterizan por el uso intensivo de mano de obra y poca aplicación de la tecnología.

Las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) que actualmente existen en el Ecuador, son las responsables del incremento de la producción, la generación de plazas de empleo, la innovación y el dinamismo productivo del país, por lo que el INEN ha establecido “Mi primer certificado INEN”. (**Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2018**)

### **Nivel Micro**

En la provincia de Tungurahua, ciudad de Ambato, son muy pocas las Mipymes que han obtenido “Mi primer certificado INEN”, estas son: Rubbershoes industrial, Miguel Ángel Gutiérrez Pérez, Jorge Antonio Pérez, William Bolívar Arias Naranjo, Emicalza, Buffalo calzado industrial, calzado infantil Hércules, ASOSERLID (Asociación de Servicios de Limpieza Duraclean limpio duradero), Luigi Valdini, GOB, Raúl Marcelo Espín Ortiz. (**Servicio Ecuatoriano de Normalización , 2018**)

## **1.1.2 Competitividad**

### **Nivel Macro**

En general, la mejora en la medición de estándares evoluciona constantemente, no obstante, siempre ha existido variación en cualquier ejercicio de evaluación comparativa. La productividad en un proceso de medición de la competitividad, es de vital importancia porque se ha encontrado que es el factor principal que impulsa el crecimiento y los niveles de ingresos. **(Porter, 2006)**

En el contexto internacional, la posición competitiva de las empresas, se puede medir a través de indicadores como los desarrollados por el Foro Económico Mundial (WEF), que incluyen, además de la innovación, otros factores que determinan la competitividad de un país.

En su último informe, el WEF clasifica a varios países de América dentro de los primeros lugares. Las desventajas que impiden que la economía compita con éxito en los mercados internacionales se encuentran principalmente en áreas como la estabilidad macroeconómica, o su situación institucional, que claramente tiene margen de mejora. Según el WEF, el principal problema al que se enfrenta la competitividad de las empresas es, sin embargo, la poca eficiencia con que trabajan los mercados laborales, destacando las limitaciones impuestas por la legislación laboral en el proceso de formación de salarios y especialmente en las prácticas de contratación y despido. **(Taghi & Yadollahi, 2015)**

### **Nivel Meso**

Al trasladar el enfoque del análisis de competitividad al desarrollo empresarial del Ecuador, la evaluación es aún más desfavorable. Con admirables excepciones, durante la última década, la mayoría de las empresas ecuatorianas han demostrado ser

incapaces o carecen de la flexibilidad necesaria para enfrentar los cambios organizativos impuestos por el nuevo marco económico internacional “globalización” y los cambiantes requisitos de la demanda. (Chase, Jacobs, & Aquilano, 2012)

En relación con la innovación, existen deficiencias, como la escasez de puestos de trabajo en la estructura de producción regional para los graduados más cualificados o la distancia que a veces se observa entre empresas y universidades en un tema tan importante como transferencia de conocimiento.

En este sentido, mejorar el modelo de producción tiene mucho que ver con superar un tipo de deficiencia que afecta a todo el sistema de innovación regional y cuyo tratamiento requiere un progreso cualitativo en la formación de los trabajadores y el sistema educativo en su conjunto con una redefinición del papel desempeñado por las universidades.

### **Nivel Micro**

Finalmente, un modelo de producción mejorado requiere medidas para reducir la frecuencia de las Mipymes, lo que impide que las empresas, por encima de todas las industriales, adopten estrategias organizativas verdaderamente globales. El aumento de la competitividad significa una creciente prosperidad para las Mipymes en Tungurahua.

La competitividad es un modelo de producción básico en una empresa Tungurahuense y depende de su capacidad para adaptarse a los desarrollos económicos y los cambios en la demanda. El hecho de mejorar su competitividad se resalta en la necesidad de tal mejora, identificando las causas principales que subyacen a la supuesta debilidad de la red productiva de la industria textil que se quiere reformar.

## **1.2 Fundamentación teórica de la variable independiente**

### **1.2.1 Definición de las normas ISO**

ISO (International Organization for Standardization-Organización Internacional de Normalización) es una organización independiente de carácter internacional y no gubernamental que cuenta con 162 organismos nacionales de normalización que asciende a una membresía de 162. **International Organization for Standardization** (2018), refiere que mediante sus integrantes, integra a profesionales expertos en difundir los conocimientos y desarrollo de las normas internacionales de carácter voluntario, que tienen su fundamento en el consenso y relevantes para el mercado al cual esta direccionado, respaldando de esta forma la innovación y brindando alternativas de solución a los desafíos de mundo actual. Este organismo tiene su sede o secretaría central en Ginebra – Suiza, que brinda asesoramiento total en cuanto a su estructura y los servicios que brindan.

### **1.2.2 Los estándares**

Internacionalmente, los estándares permiten el funcionamiento de diferentes aspectos, ofreciendo especificaciones a nivel mundial para servicios, productos y sistemas; garantizando en primera instancia, la calidad, la seguridad y la eficiencia, lo que permite a la vez el fácil comercio entre las naciones. **International Organization for Standardization** (2018) manifiesta que hasta la actualidad, el organismo ha publicado 22354 normas internacionales y diferentes documentos relacionados, los cuales repercuten y abarcan a todas las industrias, impactando de esta forma a todos, en todo su contenido.

### **1.2.3 Historia de las normas ISO**

Como principal premisa, tenemos sus inicios en el año de 1946 cuando 25 países representados por sus delegados, se reunieron y decidieron crear una organización

internacional que permita la coordinación y unificación de estándares industriales para todo el mundo. **International Organization for Standardization (2018)** manifiesta que, el 23 de febrero de 1947, comenzó con la operación oficial de sus funciones; a partir de ello, se ha publicado alrededor de 22354 estándares o normas internacionales que engloban a los aspectos de fabricación y tecnología. Actualmente, cuentan con 162 países como miembros y 784 comités técnicos y subcomités, encargados de desarrollo y funcionamiento de las normas. Existe la participación permanente de 135 personas trabajando para la Secretaría Central de ISO.

Los fundadores decidieron nombrar a la organización como ISO, pese a sus diferentes traducciones, esto se deriva del griego “isos”, que significa igual, cualquiera q sea el país, idioma, u organización, siempre se lo nombra de la misma manera.

Los estándares internacionales hacen que las cosas funcionen. Proporcionan especificaciones de clase mundial para productos, servicios y sistemas para garantizar la calidad, la seguridad y la eficiencia. Estas normas son fundamentales para facilitar el comercio internacional. Desde que se estableció la Organización Internacional de Normalización (ISO) en 1946, ha publicado 21,000 normas internacionales que abarcan casi todas las industrias, desde la tecnología y la fabricación, hasta la seguridad alimentaria y la agricultura.

Las normas ISO se desarrollan en respuesta a una necesidad en el mercado, una solicitud de la industria u otras partes interesadas, como grupos de consumidores. Garantizan la coherencia de las características esenciales de los bienes y servicios, como calidad, ecología, seguridad, economía, confiabilidad, compatibilidad, eficiencia y eficacia.

Las normas ISO proporcionan muchos beneficios para el público en general y para las empresas certificadas. **ISO Central Secretariat (1997)** aduce que, económicamente, las normas ISO han representado un crecimiento anual de 8.200 millones de dólares

en el PIB en el Reino Unido, y en Canadá han inyectado más de \$ 91.000 millones en la economía desde 1981. Los gobiernos pueden utilizar las normas ISO para aprovechar la experiencia y los conocimientos internacionales y son fuentes vitales de información.

Al desarrollar políticas públicas. Ayudan a respaldar la política pública con la opinión de expertos y ayudan a eliminar las barreras al comercio mundial, ya que las mismas especificaciones se adoptan para su uso en diferentes países como las normas nacionales o regionales. Las empresas que están certificadas con los estándares ISO experimentan una mayor eficiencia, reducciones en los costos a medida que se mejoran sus sistemas y procesos.

La satisfacción del cliente aumenta debido a la mejora de la seguridad, la calidad y los procesos. Las empresas certificadas también disfrutan de acceso a nuevos mercados que garantizan la compatibilidad de productos y servicios. Las normas ISO afectan a casi todos los aspectos de la vida diaria de un consumidor. Las normas ISO garantizan que los productos y servicios se ajusten a los ideales internacionales, dando a los consumidores la confianza de que todos los productos y servicios son seguros, confiables y de buena calidad.

#### **1.2.4 Objetivos de las normas ISO**

Puede utilizar las pautas de la Organización Internacional de Normalización para mejorar la gestión de su empresa o comparar el rendimiento de su empresa con otras empresas de todo el mundo (**International Organization for Standardization, 2018**). Los objetivos de la ISO son desarrollar y proporcionar estándares internacionales en respuesta a las necesidades del mercado. Puede solicitar copias de estos estándares y aplicarlos a las operaciones de su empresa para lograr la certificación del cumplimiento de ISO o para asegurar que su negocio cumpla con procedimientos internacionalmente reconocidos.



A continuación se enumeran los objetivos principales de las ISO:

- **Respuesta a las necesidades**

Uno de los objetivos de ISO es responder a los requisitos del mercado. La organización desarrolla normas en respuesta a las solicitudes de grupos que expresan la necesidad de ayudar con sus actividades. Esto significa que, cuando solicita una copia de un estándar ISO, aborda las necesidades comerciales específicas directamente en lugar de utilizar un enfoque teórico. Los estándares de calidad, por ejemplo, contienen pautas detalladas que le permiten mejorar la calidad de sus operaciones y los productos que diseña y fabrica.

- **Basado en expertos**

Los comités técnicos de ISO son responsables de desarrollar sus estándares. Estos comités están compuestos por expertos de todo el mundo, y el objetivo de la ISO es destilar el conocimiento experto en estándares que puede aplicar en cualquier país. Cuando implemente un estándar ISO, puede estar seguro de que las pautas representan la experiencia actual. Con base en el asesoramiento de estos expertos, los estándares definen los términos utilizados y el alcance de la aplicación para facilitar su implementación. Para ayudarlo aún más, el ISO publica ejemplos de implementaciones exitosas, como las normas sobre eficiencia energética y energía renovable.

- **Involucrar a los interesados**

Un objetivo clave para la ISO es desarrollar sus estándares con la participación de todas las partes interesadas. Además de los más de 250 comités técnicos, grupos de consumidores, representantes de la industria y ONG (Organizaciones no Gubernamentales) pueden contribuir. Con una amplia base que contribuye a las

preocupaciones, es poco probable que su implementación de un estándar ISO se encuentre con una fuerte oposición en su propia empresa o localidad. Los estándares ISO están diseñados para guiar las implementaciones técnicas y organizativas de una manera no controvertida. Esta orientación le permite proponer adherirse a las normas ISO en su empresa sin mayor controversia.

- **Consenso**

La ISO no solo acoge con beneplácito los aportes de todos los interesados, sino que permite que dichos aportes influyan en los estándares dentro de su objetivo de desarrollar pautas basadas en el consenso. Este enfoque basado en el consenso promueve la aceptación e implementación generalizadas de las normas ISO. Cuando ordena y comienza a implementar un estándar, como uno sobre gestión de riesgos, puede estar seguro de que otras empresas lo están utilizando con éxito y, si se encontraron problemas, se resolvieron dentro del modelo consensuado. Si contrata a un consultor para ayudar con la implementación, generalmente podrá darle ejemplos de empresas similares a las suyas en las que la norma ISO ya está establecida.

### **1.2.5 Desarrollo de estándares**

ISO, cuenta con un gran número de colaboradores que trabajan en conjunto para desarrollar un estándar. Su papel es indispensables, como director de los diferentes procesos y controlador de los expertos técnicos independientes encargados de elaborar estos procesos (**International Organization for Standardization, 2018**). Se forman entonces, comités técnicos que se responsabilizan de un área en particular, y así comienza el proceso con el desarrollo de un esquema previo que abarque el cumplimiento de las necesidades del mercado. Para en lo posterior difundir y tomar decisiones.

Se realiza entonces el proceso de consenso, lográndolo, se está cerca de aprobar y convertirse en un estándar ISO. El proceso dura alrededor de 3 años, desde la propuesta hasta la publicación.

### **1.2.6 Principios para la elaboración de un estándar**

#### **1. Responder a una necesidad en el mercado**

ISO, decide cuando responder a solicitudes de la industria o partes interesadas, naturalmente, un determinado sector o industria, difunde sus necesidades de estandarización a su miembro nacional, que se contacta en lo posterior con ISO.

#### **2. Normas basadas en la opinión de expertos mundiales**

Se desarrollan estándares por expertos de diferentes países, que integran un grupo denominado comité técnico. Estas personas negocian todo lo pertinente al estándar, como definición, alcance, contenido, etc.

#### **3. Desarrollados en un proceso de múltiples partes interesadas**

Los comités lo integran expertos de la industria, asociaciones, instituciones de carácter académico, ONG y el gobierno.

#### **4. Basados en un consenso**

El desarrollo del estándar es el resultado de un consenso, tomando en consideración comentarios y participaciones importantes de las partes interesadas.

### 1.2.7 Normas ISO que han mejorado la vida cotidiana

Con 1'462.303 certificados combinados ISO 14001 e ISO 9001 emitidos en todo el mundo. **ISO Central Secretariat (1997)**, manifiesta que los estándares de sistemas de gestión de Calidad y Medio Ambiente son algunos de los estándares ISO más exitosos e importantes para las empresas. A estos dos pronto se les unió la nueva norma ISO 45001:2018 para salud y seguridad en el trabajo publicada de 12 de marzo de 2018.

La norma ISO 14001 del sistema de gestión ambiental facilita un marco para el desarrollo de un sistema de gestión ambiental y un programa de auditoría de apoyo. Esta serie de normas surgió principalmente como resultado de la ronda de Uruguay de las negociaciones del GATT (Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio) y de la Cumbre de Río sobre el medio ambiente en 1992. ISO 14001 se publicó por primera vez en 1996 con su revisión más reciente en 2015 (ISO Central Secretariat, 1997).

Esta norma es aplicable a cualquier organización que desee:

- Implementar, mantener y mejorar un EMS (Gestión de Sistemas Medioambientales).
- Asegurarse de su conformidad con su propia política ambiental declarada.
- Demostrar conformidad
- Asegurar el cumplimiento de las leyes y regulaciones ambientales.
- Buscar la certificación de su EMS (Gestión de Sistemas Medioambientales) por un organismo de certificación externo autorizado.
- Hacer una autodeterminación de conformidad.

Desde su inicio, más de 300,000 compañías han sido certificadas según ISO 14001 en 171 países. La revisión más reciente ha mejorado los requisitos, incluido el liderazgo, la comunicación y una introducción de nuevos conceptos, como el ciclo de vida del

producto, **(ISO Central Secretariat, 1997)**. La implementación de ISO 14001 en marzo de 2017, ha proporcionado seguridad a la gerencia de la empresa y a los empleados, así como a las partes interesadas externas, de que los impactos ambientales se están evaluando y mitigando.

La garantía de calidad formalizada provenía originalmente de la necesidad de estándares de la industria de defensa. La idea de garantía de calidad se extendió rápidamente más allá de las fuerzas armadas y la primera norma de gestión de calidad del Reino Unido se conoció como BS 5750, **(ISO Central Secretariat, 1997)**. Esta norma especificaba cómo se debe administrar el proceso de fabricación, en lugar de ver qué se fabrica. En 1987, la ISO adoptó BS 5750 como un estándar internacional y pasó a llamarse ISO 9001 con variantes desarrolladas para cubrir diferentes tipos de negocios.

En los últimos 35 años, la norma ISO 9001 ha sido revisada en cuatro ocasiones diferentes, **(Gómez J., 2017)**. La revisión de 1994 se centró en la garantía del producto mediante acciones preventivas. La edición 2000 colocó la gestión de la calidad y los procesos en su núcleo, al mismo tiempo que buscaba mejorar continuamente y hacer un seguimiento de la satisfacción del cliente. La última versión de la norma incorporó algunos cambios para hacer que la norma sea más consistente con la ISO 14001. La revisión de la ISO 9001 de 2015 actualizó la norma y se publicó el 23 de septiembre de 2015, reflejando las últimas prácticas de gestión de calidad y facilitó la integración con otras normas de gestión ISO gracias a la introducción de un marco común.

Actualmente no es una norma ISO, OHSAS 18001, se desarrolló para cerrar la brecha en materia de salud y seguridad en el trabajo y se diseñó para ser compatible con las normas ISO 14001 y 9001. Originalmente desarrollada en 1999, la primera versión de OHSAS 18001 se basaba en una serie de normas. Incluyendo BS 8800: 1996, aprovechando lo mejor de los estándares y esquemas existentes de la época. Con la publicación del estándar de salud y seguridad ISO 45001 en marzo de 2018, se

reemplazó a OHSAS 18001, lo que hace que los principales estándares del sistema de gestión estén bajo la norma ISO. El nuevo estándar incorporará Annex SL, lo que facilitó la integración con las versiones 2015 de ISO 14001 e ISO 9001.

Ya sea que nos demos cuenta o no, las normas ISO han mejorado nuestra vida cotidiana. Los últimos 70 años han visto 21,000 estándares publicados; todos ellos van desde las pautas hasta preparar la taza de té perfecta, hasta el nuevo estándar de Salud y Seguridad actualmente en revisión. La ISO continuará publicando y mejorando estas normas: quién sabe qué beneficios adicionales aportarán a las empresas certificadas y a los consumidores finales en los próximos años.

### **1.2.8 Beneficios de las normas ISO**

La fundación de esta organización, se llevó a cabo con la idea de otorgar respuestas a preguntas fundamentales, como, ¿Cuál es la mejor forma de realizar esto? (**International Organization for Standardization, 2018**). Y se inició con cosas obvias como: el peso, medidas, formas; y en los últimos 50 años se ha venido convirtiendo en una amplia gama de estándares que abarcan todo. Al abarcar todo esto, las normas simbolizan que los usuarios o consumidores pueden confiar plenamente en que sus servicios o productos adquiridos, son de excelente calidad, seguros y confiables.

Los reguladores y gobiernos mantienen certificaciones otorgadas por la norma, para desarrollar una mejor regulación, a sabiendas de una base sólida con el aval de expertos designados internacionalmente.

La certificación ISO es un sello de aprobación de un organismo externo por el cual una empresa cumple con uno de los sistemas de gestión de ISO reconocidos internacionalmente (**International Organization for Standardization, 2018**). La

certificación se puede utilizar para licitar negocios como una prueba de la credibilidad de una empresa, pero también infunde confianza en un cliente potencial de que se cumplirán las promesas.

La calidad representa una cualidad que todas las empresas desean alcanzar con el fin de satisfacer al usuario **(Benzaquen, 2016)**. Hoy en día, la mayoría de empresas se preocupan por la calidad ya que es muy útil para lograr competitividad en el mercado.

### **1.2.9 Normalización en la gestión de calidad**

La gestión de calidad resulta una estrategia para promover la competitividad en las empresas, pues permite observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados **(Barrios, Hernández, & Martínez, 2018)**. La gestión de la calidad puede usarse, independientemente del sector, como elemento estratégico para el desarrollo de las organizaciones.

Un sistema de gestión de la calidad incluye la estructura organizativa, los recursos y los procedimientos necesarios para implementar la gestión de la calidad. Estos principios contienen las siguientes categorías: documentos y registros, organización, personal, equipamiento, compras e inventario, gestión del proceso, gestión de la información, gestión de los eventos de no conformidad, evaluaciones, mejora continua, enfoque al cliente, instalaciones y seguridad. **(Westgard, 2014, pág. 3)**

Implantar Sistemas de Gestión de calidad, para su posterior certificación, está siendo una práctica más común en las empresas sin importar su sector económico. Además que las empresas ahora tratan de buscar prácticas complementarias que permitan diferenciar sus desarrollos en calidad del resto de competidores. **(Aragón, De la Torre, & Ferrón, 2010)**

## **Beneficios de la normalización**

Según, **Cortés (2017)**, la utilización de normas ayuda al empresario a:

- La mejora de sus métodos de fabricación o de prestación de servicios para disminuir sus costes.
- Al aumento de la calidad y seguridad de sus productos.
- El cuidado del medio ambiente.
- La eliminación de barreras técnicas para la exportación hacia la Unión Europea y en terceros países.
- A mejorar todos aquellos factores que le permiten aumentar su competitividad en el mercado nacional e internacional.

### **1.2.10 Acreditación y certificación**

Es importante entender que la certificación ISO y la certificación acreditada ISO son dos cosas diferentes. La acreditación ISO o certificación acreditada ISO es cuando una empresa ha logrado un estándar ISO por un organismo de certificación acreditado.

Tenga en cuenta que solo hay un verdadero organismo de acreditación en cada país y que cualquier otra forma de "organismo de acreditación" puede ser engañosa. En la mayoría de los países, la acreditación es una elección y no una obligación (**Internacional Organization for Standardization, 2018**). La Organización Internacional de Normalización afirma que "el hecho de que un organismo de certificación no esté acreditado no significa que no sea una organización respetable, por ejemplo, un organismo de certificación que opere a nivel nacional en un sector altamente específico podría disfrutar de tan buena reputación", que no cree que haya una ventaja para que vaya a costa de ser acreditado".



La principal diferencia es que un organismo de certificación acreditado solo puede desempeñar las funciones de un organismo de evaluación / auditoría y no debe tener ninguna participación en la configuración del proceso de certificación de la forma en que nosotros o cualquier otro organismo de certificación podamos hacerlo (**Internacional Organization for Standardization, 2018**). Esto puede significar tener que contratar a una empresa como nosotros como consultor para implementar el sistema y tener el cuerpo acreditado para certificarlo. Esto no solo agrega un gasto adicional al cliente, sino que también puede retrasar el tiempo necesario para lograr la certificación.

Por otro lado, un organismo de certificación no solo puede actuar como consultor para implementar el / los sistema / s en una empresa, sino que puede certificarla una vez que cumpla con la / s norma / s y ofrecer soporte y orientación durante todo el año para garantizar que la empresa mantiene su certificación y, lo que es más importante, utiliza los sistemas para beneficiar a la empresa de manera continua.

#### **1.2.11 Reseña histórica del INEN (Servicio Ecuatoriano de Normalización)**

El INEN (Instituto Ecuatoriano de Normalización), se creó el 28 de agosto de 1970, de acuerdo al Decreto Supremo No. 357 que fue publicado en el Registro Oficial No. 54 del año 1970 (**Servicio Ecuatoriano de Normalización , 2018**). Esta entidad se encarga de elaborar Normas Técnicas Ecuatorianas. Como principal significado es el de satisfacer las necesidades locales y permitir el comercio tanto a nivel nacional como internacional.

El Decreto Supremo de creación fue modificado con el Artículo 30 de la Ley No. 12 de Comercio Exterior e Inversiones (**Servicio Ecuatoriano de Normalización , 2018**). Publicada en 1997, en el cual expresa que el INEN representa una entidad jurídica de derecho privado con fines sociales y públicos.

La Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, expedida por el Congreso Nacional, fue publicada en el Suplemento del Registro Oficial No.26 el 22 de febrero del 2007 (**Servicio Ecuatoriano de Normalización , 2018**); en la cual el INEN es una entidad técnica de Derecho Público, de carácter jurídico, que cuenta con patrimonio y fondos propios; además goza de autonomía administrativa, económica, financiera y operativa.

En el Decreto Ejecutivo 195, del 29 de diciembre de 2009, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 111 del 19 de enero de 2010, (**Servicio Ecuatoriano de Normalización , 2018**). Se presentaron lineamientos estructurales con el propósito de organizar las unidades administrativas en niveles de: dirección, asesoría, apoyo y operativo, tanto de los Ministerios de Coordinación y Sectoriales, Secretarías e Institutos Nacionales que pertenecen a la Función Ejecutiva.

#### **1.2.12 Objetivos del INEN**

Como principales objetivos del INEN, se encuentran los siguientes:

- Aumentar la infraestructura de calidad en normalización, reglamentación técnica y evaluación de la conformidad, encaminado al progreso de los sectores de producción y servicios.
- Extender la cobertura de servicios metrológicos encaminados a asegurar la trazabilidad de las mediciones en Ecuador.
- Aumentar la eficiencia institucional en el INEN.
- Aumentar la mejora del talento humano en el INEN.
- Aumentar el eficiente uso presupuestario del INEN.
- Aumentar el bienestar y la satisfacción de los clientes del INEN.

### **1.2.13 Misión y Visión del INEN**

- **Misión**

Mejorar el Sistema Ecuatoriano de Calidad, a través de métodos de normalización, reglamentación técnica, evaluación de la conformidad y metrología, con el fin de apoyar a la competitividad, credibilidad y satisfacción de los ecuatorianos, conjuntamente con talento humano, cumpliendo con los requisitos legales y regulatorios.

- **Visión**

Lograr la excelencia en la administración de los procesos de normalización, reglamentación, técnica, evaluación de la conformidad y metrología, certificando los derechos de los ciudadanos en base a la seguridad, protección de la vida y salud humana, animal y vegetal; preservación del medio ambiente, la protección del consumidor, además de promover e incentivar la cultura de la calidad, en beneficio a la productividad, competitividad y generación de fuentes de empleo.

### **1.2.14 Valores institucionales INEN**

- Honestidad.
- Puntualidad.
- Responsabilidad.
- Lealtad.
- Respeto.
- Servicio.
- Solidaridad.

### 1.2.15 Etiquetado de prendas de vestir, ropa de hogar y complementos de vestir

Es importante establecer los requisitos de etiquetado que deben cumplir las prendas de vestir, complementos de vestir (accesorios) y ropa de hogar, antes de la importación y comercialización de los productos tanto nacionales o importados (**Servicio Ecuatoriano de Normalización , 2018**). Con el propósito de evitar copias o engaños hacia el consumidor.

Se debe partir de las siguientes definiciones, para una mejor comprensión:

1. **Código de lote:** Según, **Santana (2014)**, es el “código que utiliza el fabricante y el distribuidor para identificar el producto, de modo que les facilite el control de existencias, agilizar la venta y eliminar errores de identificación y coste”.
2. **Comerciante:** Persona natural o jurídica que vende al por mayor o al por menor, productos hacia el consumidor.
3. **Consumidor:** Persona natural o jurídica que adquiere los bienes o servicios, para su determinado uso.
4. **Embalaje:** Según, **Cervera (2003)**, el embalaje, puede considerarse como “un contenedor de expedición que puede ser unitario o colectivo y, que es utilizado para proteger la mercancía durante las etapas de la distribución e incluso sirve para presentar el producto para su venta”.
5. **Etiquetado:** Proceso en el cual se coloca la etiqueta en el producto.
6. **Fabricante:** Persona natural o jurídica que se encarga de extraer o transformar bienes para el consumidor.

7. **Importador:** Persona natural o jurídica que importa bienes para la venta en territorio nacional.
8. **Indeleable:** Se refiere a que no se puede borrar.
9. **Juego o set:** Conjunto de varias piezas de prendas de vestir, ropa de hogar, y accesorios (**Servicio Ecuatoriano de Normalización , 2018**). Se comercializan como una unidad para el cliente.
10. **Lote:** Se refiere a la cantidad de unidades de producto, que tienen características similares, obtenidas en un mismo ciclo de fabricación (**Servicio Ecuatoriano de Normalización , 2018**). En circunstancias de producción uniformes, sometidas a inspección como un conjunto unitario y que cuentan con un mismo código de producción.
11. **Marca comercial:** Declaración para distinguir productos o servicios.
12. **País de origen:** País donde se genera el producto.
13. **Producto:** Según, el **Servicio Ecuatoriano de Normalización, (2018)**, es el “artículo fabricado, o confeccionado con material textil, cuero o tejido recubierto, tales como: prendas de vestir (excepto calzado), complementos (accesorios) de vestir y ropa de hogar”.
14. **Proveedor:** Persona natural o jurídica que realiza actividades referentes a producción, fabricación, distribución, construcción, importación, alquiler o comercialización de bienes (**Servicio Ecuatoriano de Normalización , 2018**). Así como prestación de servicios, donde se cobra un precio.

### 1.2.15.1 Requisitos del etiquetado

**Requisitos Generales:** Las etiquetas deben ser colocadas en el producto, y deben cumplir con los requisitos establecidos por la norma NTE INEN 1875 (4R):

- La información debe estar en idioma español.
- La información no debe ser errónea, falsa o engañosa con respecto a la naturaleza del producto.
- La información debe ser clara, visible y fácil de leer para el consumidor.
- Las instrucciones de cuidado del producto, a través de pictogramas, textos o ambos que consten en etiquetas permanentes (**Servicio Ecuatoriano de Normalización , 2018**). Serán las que sean requeridas por el producto o fabricante.
- Si todas las instrucciones de cuidado fueren descritas como "negativas" se deberá colocar al menos una expresión de cuidado complementario.
- Cualquier información de marca, control o cualquier otra que el fabricante considera oportuna, y no genere falsedad hacia el consumidor, es opcional.
- Antes de la nacionalización o comercialización de productos nacionales o importados deben colocarse las etiquetas permanentes o no permanentes (**Servicio Ecuatoriano de Normalización , 2018**). Las mismas deben estar en un sitio visible para el consumidor.
- Las etiquetas permanentes o no permanentes deben avalar la permanencia de la información en el producto.

**Requisitos específicos de las etiquetas:** Las etiquetas deben cumplir con los requisitos establecidos por la norma NTE INEN 1875 (4R):

- Composición de los materiales que componen el producto (**Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2018**). Se debe indicar el porcentaje de fibras textiles, cuero y tejidos recubiertos utilizados.
- Instrucciones de cuidado y conservación del producto.
- País de origen o fabricación; para ello se debe utilizar las siguientes expresiones: “Hecho en...”, “Elaborado en...”, “Fabricado en...”, “Producido en...”, “Manufacturado en...”, etc.
- Datos del fabricante o importador (**Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2018**); indicar la Razón social e identificación fiscal (RUC).
- Tallas o dimensiones, de acuerdo al caso.
- En el producto o embalaje del producto solo debe mostrarse una o más marcas de tercera parte (**Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2018**). Expresada con la evaluación de la conformidad del producto. Aquellas otras marcas de conformidad de tercera parte, como los sistemas de gestión de calidad o ambiental, no deben exhibirse sobre un producto o embalaje.

### **1.2.16 Mi primer certificado INEN**

En un contexto a nivel de Ecuador el Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN) “fortalece el Sistema Ecuatoriano de la Calidad mediante procesos de normalización, reglamentación técnica, evaluación de la conformidad y metrología, para contribuir a la competitividad, confianza y satisfacción de la sociedad ecuatoriana” (**Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2018**).

“El Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN) tiene como procesos de normalización la implementación de Mi Primer Certificado INEN, que valida la aplicación de procedimientos de manufactura, con los requisitos mínimos establecidos por dicha entidad” (**Servicio Ecuatoriano de Normalización , 2018**).

De acuerdo con el **Servicio Ecuatoriano de Normalización (2018)**, las empresas deben cumplir con diez requisitos, los cuales son: “legales, recursos financieros, talento humano, servicio al cliente, gestión de compras, control de producción, calidad del producto, conservación y entrega del producto, innovación y emprendimiento y salud y seguridad”. Para obtener el certificado se debe alcanzar un mínimo de 80% de cumplimiento.

“En el Ecuador las micro, pequeñas y medianas empresas y organizaciones de Economía Popular y Solidaria que han adquirido dicho certificado hasta marzo el 01 del 2019 son en total 143” (**Servicio Ecuatoriano de Normalización , 2018**).

### **Clasificación de las Mipymes**

A continuación se presenta una tabla donde se detalle el tipo de empresa, el número de trabajadores y las ventas en base a las Mipymes:

**Tabla 1.** Clasificación de las Mipymes

<b>TIPO DE EMPRESA</b>	<b>No. TRABAJADORES</b>	<b>VENTAS O INGRESOS BRUTOS ANUALES</b>
MICRO	1 a 9	menores de cien mil (USO\$ 100.000,00)
PEQUEÑA	10 a 49	cien mil uno (USD\$ 100.001,00) y un millón (USD\$100.000,00)
MEDIANA	50 a 199	millón uno (USD\$ 100.001,00) y cinco millones (USD\$5'000.000,00)

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera  
**Fuente:** (Administración del Sr. Econ. Rafael Correa, 2010)



Por su parte, el INEN a través de “Mi primer Certificado INEN”, busca promover el crecimiento y fortalecimiento de las Mipymes y Organizaciones de Economía Popular Solidaria del país, basados en sistemas de gestión básicos de calidad.

Se entiende por Organizaciones de economía popular y solidaria a la manera de organización económica, en donde sus integrantes, se encargan de organizar y desarrollar procesos de producción, comercialización financiamiento y consumo de bienes y servicios, con el fin de resolver necesidades y generar ingresos (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019).

Además el proceso para que las empresas puedan recibir mayor información y apoyo de mi Primer Certificado, es a través de la página web del INEN, así como lo muestra la siguiente gráfica:



**Gráfico 1.** Pasos para obtener mi primer certificado INEN  
**Fuente:** (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2018)

De acuerdo con el **Servicio Ecuatoriano de Normalización (2018)**, manifiesta que la certificación de la gestión de micro, pequeñas y medianas empresas y organizaciones de economía popular y solidaria emitida por el INEN, “no establece una certificación de producto, sello de calidad INEN, certificación de servicios o certificación de sistemas de gestión de calidad ISO 9001 o similares”. Además, ni exime a la organización certificada de su responsabilidad en caso de proveer de productos o servicios defectuosos.

## **Procedimiento de la certificación**

La certificación de la gestión de micro, pequeñas y medianas empresas y organizaciones de economía popular y solidaria, incluye las siguientes actividades de acuerdo con el **Servicio Ecuatoriano de Normalización (2018)**:

- a** Solicitud.
- b** Evaluación in situ de la organización.
- c** Revisión.
- d** Decisión.
- e** Certificación.

## **Requisitos:**

- a Requisitos Legales:** La empresa debe presentar documentos legales, relacionados con la contratación del personal (excepto para las organizaciones de Economía Popular Solidaria), así como el registro de marca comercial del producto elaborado (si aplica).
- b Gestión Financiera:** La organización debe evidenciar documentos de la gestión económica que cercioren una infraestructura adecuada para cumplir con los requisitos del producto o el suministro del servicio.
- c Gestión de Talento humano:** La organización debe presentar documentos relacionados con la gestión de talento humano que aseguren la capacitación del personal.
- d Servicio al cliente:** La organización debe contar con mecanismos de comunicación certeras con el cliente, además de atención de reclamos, quejas y sugerencias.

- e Gestión de compras:** La organización debe demostrar que cuenta con mecanismos adecuados de la gestión de los procesos de compras de materiales e insumos relacionados con la calidad del producto que se elabora o el servicio suministrado.
  
- f Control de la producción o de la provisión del servicio:** La organización debe demostrar mecanismos de identificación de requisitos aplicables al producto o servicio, programación de la producción o el suministro del servicio y trazabilidad del producto o servicio.
  
- g Calidad del producto o servicio:** La organización debe evidenciar mecanismos correctos de control de la calidad del producto o servicio suministrado.
  
- h Conservación y entrega del producto o servicio:** La empresa debe constatar mecanismos adecuados de almacenamiento y entrega del producto elaborado o en caso de ser servicio preservar cada una de las salidas al momento de prestar el servicio.
  
- i Innovación y emprendimiento:** La empresa debe evidenciar mecanismos de expansión de mercado o nuevos emprendimientos.
  
- j Salud y seguridad:** La organización debe presentar y evidenciar que el personal cuenta con el equipo de seguridad adecuado en caso de presentarse riesgos en las actividades laborales.

### **Mipymes del sector textil que aplicaron “Mi primer certificado INEN” en el Ecuador**

Como se indica en el Anexo 1, son un total de 67 Mipymes del sector textil del país que ya cuentan con “Mi primer certificado INEN”, y en base a su experiencia pueden

afirmar que han logrado ser más organizadas e incluso declaran a sus clientes que están trabajando con calidad, pues ya están más formalizadas. **(Servicio Ecuatoriano de Normalización , 2018)**



**Gráfico 2.** Testimonios de Mi primer certificado INEN  
**Fuente:** (Servicio Ecuatoriano de Normalización , 2018)

### 1.3 Fundamentación teórica de la variable dependiente

#### 1.3.1 Concepto de competitividad

La competitividad se puede definir como la capacidad de una empresa para ofrecer un mejor valor a los clientes que los competidores. Una parte clave de toda actividad comercial, es la búsqueda de una ventaja competitiva sostenible, enmarcada en: recursos, conocimientos y habilidades **(Botero, 2014)**.

En el idioma inglés, el término competitividad es “Competitiveness”, que significa “justa, rivalidad”. Mientras que en economía se refiere a la creación y mantenimiento de un mercado en el que intervienen varias empresas y donde se establece el precio de acuerdo a la ley de la oferta y demanda (**Botero, 2014**).

Como afirmaba Porter, la competitividad de un país depende de la capacidad de una empresa de mejorar e innovar sus productos o servicios. Por ello, las empresas deben invertir en I+D, que debe ser gestionada y formar parte de la cultura de la empresa (**Porter, 2006**).

La ventaja competitiva significa la capacidad de una empresa para agregar más valor para sus clientes que sus rivales y lograr una posición de ventaja relativa. Una situación en la que una empresa tiene una ventaja sobre sus competidores al poder ofrecer un mejor valor, calidad y / o servicio (**Suñol, 2006**).

### **1.3.2 Agrupación de negocios competitivos**

Las empresas compiten entre sí e incluso se ganan clientes a diario. Una especialidad empresarial implica una sorprendente cantidad de creatividad. Hay cuatro enfoques para la estrategia empresarial competitiva, los cuales fueron definidos por Michael Porter. De las teorías, un aspecto notable de interés es el agrupamiento. Esta agrupación crea una competencia entre las empresas para las personas en esa área y, de hecho, beneficia a las empresas en su conjunto (**Aguilera, González, & Rodríguez, 2010**). Al estar tan cerca, cada negocio se ve obligado a mejorar y mantenerse al día con los negocios que lo rodean. Ciertas áreas se vuelven conocidas por un conjunto de habilidades o atracciones superiores específicas debido a la competencia que impone la calidad dentro de las empresas.

### **1.3.3 Tipos de competencia**

Una empresa puede hacer un enfoque o un enfoque de liderazgo para competir. En un enfoque en el cual, el negocio apunte a tener una ventaja sobre un par de otros negocios. Sin embargo, en un liderazgo, el negocio apunta a tener una ventaja completa sobre todos los demás negocios, generalmente a través de algún tipo de diferenciación. La diferenciación es lo que distingue claramente a una empresa, es decir, un aspecto diferente destinado a hacer que la empresa se distinga de las demás. **(Casado, 2015)**

Por lo tanto, los cuatro tipos de competencia son liderazgo de costos, liderazgo de diferenciación, enfoque de costo y enfoque de diferenciación.

- En un enfoque de liderazgo de costos, una empresa generalmente producirá en masa para hacer que los precios sean realmente bajos, obteniendo una ventaja en los precios.
- En un liderazgo de diferenciación, generalmente el negocio creará un aspecto de diferenciación distinto y atractivo, y luego lo usará para aumentar los precios.
- En un enfoque de costos, el negocio se enfocará en una cosa específica para reducir los costos y ganar popularidad del cliente.
- Y, por último, en un enfoque de diferenciación, una empresa apunta a clientes que se abstienen de comprar productos de la competencia debido a una pequeña característica que falta.

### **1.3.4 Un enfoque en la competitividad del sector textil**

Las políticas para promover la competitividad en las empresas dedicadas a la confección y todas las enmarcadas en el sector textil, dependen de varios factores que

deben centrarse en dos objetivos clave: reducir el tiempo de respuesta, que es cada vez más importante para los compradores y reducir otros costos de hacer negocios. Pero recortar costos no debe significar simplemente apretar los salarios. El éxito en este mercado depende de encontrar formas de mejorar la productividad, lo que también debería tener efectos secundarios positivos para otros sectores. **(Mantilla, Mayorga, Ruiz, & Vilcacundo, 2018)**

La industria de la confección, entre muchas otras, sufre consecuencias de la crisis financiera en el país. Con el aumento del desempleo, los consumidores han frenado el gasto. Esta caída de la demanda afecta adversamente a una industria que ha sido un sector clave en el desarrollo y una fuente principal de empleo y divisas en los últimos años en el Ecuador.

Con el aumento de la competitividad y el mercado perteneciente a los nuevos empresarios, de los que las empresas textiles deben ser conscientes, la base de la competencia no es solo el bajo precio. Para enfrentar los desafíos hay que desarrollar ciertas habilidades como la flexibilidad. La innovación tiene un importante papel en la lucha contra la competencia, es necesario invertir en áreas de investigación y desarrollo, donde se creen nuevos productos, nuevos materiales con diferentes usos.

Las necesidades del cliente se ponen en los primeros planes, la importancia de la velocidad de respuesta a las solicitudes de los productores a los usuarios. Los fabricantes del sector textil deben centrarse en nuevos nichos de mercado, aunque en este momento la industria textil no es competitiva en términos de costos de producción, las empresas deben adoptar nuevas estrategias que se basen en las tendencias de la demanda y los sistemas de distribución efectivos. **(Taghi & Yadollahi, 2015)**

### 1.3.5 Dimensiones para evaluar el desempeño de una empresa familiar

Como manifiesta, **Otero & Taddei (2018)**, la competitividad empresarial, se puede medir con indicadores de desempeño, tales como: desempeño económico- financiero, desempeño con clientes y desempeño operativo. A continuación se muestra una tabla, explicando con mayor detalle cada indicador:

**Tabla 2.** Indicadores de desempeño en empresas familiares

<b>Dimensión</b>	<b>Subdimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Desempeño empresarial	Desempeño financiero	Margen de utilidad y rentabilidad Ventas Liquidez
	Desempeño operativo	Productividad laboral Reducción de costos Participación de mercado
	Desempeño de clientes	Satisfacción de clientes Lealtad de clientes Retención de clientes
Desempeño familiar	Armonía familiar	Confianza Aprobación Lealtad
	Capital social	Identidad Reconocimiento Red social
	Continuidad	Preocupación por el futuro Sucesión familiar Plan de sucesión
	Logros económicos	Seguridad familiar Expectativas futuras Fuente de ingresos

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera

**Fuente:** (Otero & Taddei, 2018)

## 1.4 Objetivos

### 1.4.1 Objetivo General

Explicar la importancia de la implementación del primer certificado INEN en las Mipymes del sector textil de la provincia de Tungurahua.



#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Fundamentar científica, y teóricamente las normas ISO, así como su importancia en la certificación.
- Diagnosticar el estado actual de las empresas textiles que aplicaron el certificado INEN en Ecuador.
- Proponer herramientas adecuadas a las Mipymes del sector textil de la provincia de Tungurahua en base a los beneficios que aporta mi primer certificado INEN.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

Es definida como la disciplina que se encarga del estudio de procedimientos y medios aprovechados por los seres humanos, con el fin de lograr y generar el conocimiento en el campo de la investigación científica (**Gómez S. , 2012**).

#### **2.1 Materiales**

Los materiales hacen referencia a todos los instrumentos que se utilizan para la recolección de datos. Para esta investigación, se utilizaron los siguientes materiales:

#### **Encuesta**

La encuesta es una de las formas más conocidas para la obtención de datos para la investigación y evaluación de programas sociales. La principal particularidad es que a través de la misma se obtiene información de un gran número de personas sobre aspectos de interés de los investigadores. La encuesta implica una serie de preguntas, las mismas que deben ser estructuradas previamente; las preguntas se presentan de manera escrita en un formato denominado cuestionario. (**Quispe, 2013**)

Se aplicará una encuesta a través de un cuestionario con una variedad de preguntas a las Mipymes y organizaciones de economía popular y solidaria que realizan actividades textiles en la provincia de Tungurahua.

## **Cuestionario**

“El cuestionario es el documento que no sólo contiene una serie de preguntas, sino que es el instrumento con el que se consigue que los expertos interactúen” (**Borderías & Muguruza, 2014**).

Las encuestas están conformadas por 25 preguntas, acerca de la temática fundamentada teóricamente para que entregue resultados sobre los requisitos de Mi primer certificado INEN y competitividad. Anexo 3

## **2.2 Métodos**

### **2.2.1 Enfoque de la investigación**

En la presente investigación se manejó una orientación cuantitativa, para (**Aguilar, Cadena, Rendón, & Salinas, 2017**), el enfoque cuantitativo es el manejo de recolección datos, con el propósito de comprobar la hipótesis, con el apoyo del análisis numérico y estadístico, con el objetivo de generar esquemas de comportamiento y comprobar teorías.

En el presente estudio se hará uso de datos numéricos y estadísticos reflejándose ahí el enfoque cuantitativo a través de la tabulación de encuestas para analizar estadísticamente la información relacionada a Mi primer certificado INEN.

## **2.2.2 Tipo de investigación**

### **2.2.2.1. Investigación descriptiva**

De acuerdo con **Rojas (2015)**, es aquella que “exhibe el conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación de espacio y de tiempo dado”.

La investigación descriptiva se aplicó al proyecto porque se narra la hipótesis, seguido se realiza el marco teórico para analizar la metodología y el instrumento que se va a aplicar, con el fin de realizar la recolección de datos para realizar el análisis e interpretación que permitirá obtener resultados fidedignos.

A más de ello, la investigación correlacional indica si entre dos variables existe relación y primordialmente medir el grado de variaciones (**Rojas, 2015**).

### **2.2.2.2. Investigación no experimental**

La investigación no experimental, es aquella que efectúa una indagación sin realizar cambios deliberadamente en sus variables. Se fundamenta en la observación de fenómenos en un contexto natural, para posteriormente poder analizarlos. (**Gómez M. , 2006**)

La aplicación de la investigación no experimental en el presente trabajo, lo constituyen las investigaciones documentales, debido a que se realizó consultas en fuentes bibliográficas, en trabajos realizados previamente por otros autores, tales como ensayos y artículos científicos.

### **2.2.3 Modalidad de la investigación**

#### **Investigación Bibliográfica**

La investigación bibliográfica o documental es aquella que utiliza textos como fuentes primarias para recopilar información (**Campos, 2017**). No se refiere únicamente a obtener datos de libros, sino que más bien se enfoca en una reflexión crítica sobre textos y varios conceptos planteados en ellos.

La investigación bibliográfica o documental juega un papel muy importante en este trabajo de investigación, puesto que garantizó la calidad de los fundamentos teóricos acerca de las normas ISO, el proceso de certificación de las Mipymes y organizaciones de economía popular y solidaria del sector textil de la provincia de Tungurahua encontrados en libros, revistas y artículos científicos; misma que consistió en analizar, interpretar información sobre el tema investigado, utilizando para ello, una metódica de análisis y teniendo con el propósito de lograr resultados que puedan ayudar para el avance de la presente investigación.

#### **Investigación de campo**

La investigación de campo obliga a salir a recabar los datos (**Campos, 2017**). Sus fuentes pueden ser la naturaleza o la sociedad pero, se requiere que la persona que investiga vaya a buscar lo necesario para obtener la información.

Fue un proceso de recolección riguroso y sistemático, análisis y presentación de datos, que se basó en la recolección directa de los mismos, en las Mipymes del sector textil de la provincia de Tungurahua, donde fue posible entrar en contacto directo con los gerentes para obtener información necesaria para la investigación.

### 2.3 Población

Según, **Gamero (2017)**, población es el “conjunto de entes o fenómenos que comparten cierta característica de interés para la observación y análisis estadístico. Puede tratarse de: personas, empresas regiones, momentos de tiempo, entre otros”.

Las Mipymes y organizaciones de economía popular y solidaria del sector textil de la provincia de Tungurahua son 642 (**INEC, 2019**). Anexo 2

### 2.4 Muestra

Para, **Llinás y Rojas (2017)**, la muestra “es un subconjunto de la población” (pág. 6).

#### Cálculo de la muestra

Para el cálculo de la muestra, se aplica la siguiente fórmula (**Fernández, Hernández, & Baptista, 2014**)

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{Z^2 P \cdot Q + N \cdot e^2}$$

#### Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z<sup>2</sup>= Nivel de confianza (0.5) (1.96)

P = Probabilidad a favor (0.5)

Q = Probabilidad en contra (0.5)

N = Población total

e = Error admisible (0.05)

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{Z^2 P \cdot Q + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) \cdot (0,5) \cdot (642)}{(1,96)^2 (0,5) \cdot (0,5) + (642) \cdot (0,05)^2}$$

$$n = \frac{616,58}{2,57}$$

$$n = 239,91$$

$$n = 240$$

La encuesta se realizará a 240 Mipymes y organizaciones de economía popular y solidaria dedicadas al ámbito textil en los diferentes cantones de la provincia de Tungurahua con el fin de conocer los resultados de las variables de estudio

## 2.5 Validación del instrumento

### Alfa de Cronbach

Según, **López (2014)**, el coeficiente de Alfa de Cronbach se utiliza “como un indicador de la confiabilidad de un cuestionario” (pág. 195).

El coeficiente considera los siguientes rangos:

**Tabla 3.** Rangos del coeficiente Alfa de Cronbach

<b>DETALLE</b>	<b>COEFICIENTE</b>	<b>RESULTADO</b>
Coeficiente mayor a	0.9	Excelente
Coeficiente mayor a	0.8	Bueno
Coeficiente mayor a	0.7	Aceptable
Coeficiente mayor a	0.6	Cuestionable
Coeficiente mayor a	0.5	Pobre
Coeficiente menor a	0.5	Inaceptable

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera

**Fuente:** (Yáñez, 2018 )

Se analizó la validez mediante Alfa de Cronbach, aplicado a la base de datos obtenidos al aplicar a 24 Mipymes del sector textil de la provincia de Tungurahua.

**Tabla 4.** Resumen de procesamiento de casos

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	24	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Prueba piloto

**Tabla 5.** Alfa de Cronbach

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,803	,830	5

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Prueba piloto

Se obtuvo un valor de 0,803 que es bueno para validar el instrumento. El valor que se recomienda debe ser mayor a 0,70, si es mayor el instrumento es válido para ser aplicado, mientras que si el valor es menor a 0,70 se debe replantear las preguntas ya que esto indica que existe errores.

Por lo tanto, el valor obtenido es adecuado para validar la encuesta como instrumento de recolección de información y se procedió a la aplicación de la encuesta, para finalmente obtener resultados.



## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1 Análisis y discusión de los resultados

**Pregunta 1.- De acuerdo a sus ventas anuales, seleccione a qué tipo de empresa pertenece su organización**

**Tabla 6.** Tipo de empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Microempresa (menor o igual a \$100000)	216	90,0	90,0	90,0
Pequeña empresa (entre \$1 00001 y \$1 000000)	21	8,8	8,8	98,8
Mediana empresa (entre \$1 000001 y \$5 000000)	3	1,3	1,3	100,0
Total	240	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

#### **Análisis e interpretación:**

De acuerdo a la tabla presentada, se observa que el 90% de las empresas encuestadas, están dentro de la categorización de microempresas, el 9% pertenecen a pequeñas empresas y el 1% son medianas empresas.

En la provincia de Tungurahua una de las principales actividades se atribuye a la manufactura, específicamente a microempresas que fabrican diferentes prendas de vestir, las cuales son de gran generación de empleo y de ingresos económicos para la provincia, lo cual permite afirmar que en Tungurahua existe una amplia producción textil.

## Pregunta 2.- ¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa?

**Tabla 7.** Trabajadores que laboran en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 a 9	208	86,7	86,7	86,7
10 a 49	29	12,1	12,1	98,8
50 a 199	3	1,3	1,3	100,0
Total	240	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

### **Análisis e interpretación:**

En la pregunta número dos del cuestionario, se observa que el 87% de las empresas encuestadas, cuentan de 1-9 trabajadores, el 12% de 10- 49 trabajadores y el 1% de 50- 199 trabajadores.

Esto nos da un gran indicativo de que en la provincia de Tungurahua hay un gran número de Microempresas de sector textil, de acuerdo a la clasificación por número de empleados, y de tal manera es una fuente de empleabilidad para el sector, dando gran contribución al desarrollo económico y sostenible de la provincia y del país.

**Pregunta 3.- ¿Su empresa cuenta con “Mi primer certificado INEN”?**

**Tabla 8.** Mi primer certificado INEN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No	229	95,4	95,4	95,4
En trámite	11	4,6	4,6	100,0
Total	240	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis e interpretación:**

De acuerdo a la pregunta tres del cuestionario, se afirma que el 95% de las empresas encuestadas, no cuentan con mi primer certificado INEN; mientras que el 5% se encuentran en trámite para obtener dicho certificado.

Algunas Mipymes no cuentan hoy en día con “Mi certificado INEN”, puesto a que no han estado informadas y tienen muy poco conocimiento de dicho certificado. Sin embargo, otras ya se encuentran en trámite con el fin de que los procesos se encuentren documentados, ya que esto les permitirá ser más organizadas y competitivas.

#### **Pregunta 4.- ¿Conoce usted sobre “Mi primer certificado INEN”?**

**Tabla 9.** Conoce sobre “Mi primer certificado INEN”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	56	23,3	23,3	23,3
	No	184	76,7	76,7	100,0
	Total	240	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

#### **Análisis e interpretación:**

El 77% de las empresas encuestadas no conocen sobre “Mi primer certificado INEN”; mientras que el 23% si conoce.

La aplicación de “Mi certificado INEN” en las Mipymes del sector textil de la provincia de Tungurahua permite el crecimiento, fortalecimiento, y la competitividad, es por ello que se deben impartir charlas o realizar capacitaciones a todos los microempresarios para que conozcan más a fondo sobre el tema y cuáles son sus requisitos así como el debido proceso que se debe seguir para poder obtener dicho certificado.

**Pregunta 5.- ¿Dentro de que rango porcentual, usted considera que se encuentra la productividad de su empresa?**

**Tabla 10.** Productividad de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	40% - 60%	82	34,2	34,2	34,2
	60% - 80%	118	49,2	49,2	83,3
	80% o más	40	16,7	16,7	100,0
	Total	240	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis e interpretación:**

En la tabla presentada, se observa que el 49% de las empresas encuestadas se encuentran entre el 60%-80% de productividad, el 34% considera que se encuentran entre el 40%-60%, mientras que el 17% consideran que tienen un porcentaje de productividad de 80% o más.

La productividad empresarial es un factor a considerar puesto a que es el resultado de la actividad productiva y los medios que se utilizaron para dicha producción. Varias de las empresas encuestadas afirman que se encuentran en un rango aceptable permitiéndoles obtener ganancias y crecimiento a futuro.

**Pregunta 6.- ¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted fundamental para el mejoramiento de la empresa?**

**Tabla 11.** Aspectos para el mejoramiento de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Incremento de la competitividad	40	16,7	16,7	16,7
Aumento de las ventas	116	48,3	48,3	65,0
Mejora de los procesos	40	16,7	16,7	81,7
Desarrollo Organizacional	9	3,8	3,8	85,4
Mejora continua	35	14,6	14,6	100,0
Total	240	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis e interpretación:**

La pregunta seis del cuestionario, indica que el 48% de las empresas encuestadas consideran que el aspecto fundamental para mejorar la empresa es el aumento de las ventas, el 17% considera el incremento de la competitividad y la mejora de los procesos, el 15% una mejora continua y el 4% el desarrollo organizacional.

Varias empresas optan por el incremento de las ventas como un aspecto fundamental para el mejoramiento de la empresa; sin duda alguna esta representa el departamento con más poder en la organización, ya que gracias a esta una empresa logra ingresos. El desarrollo de las ventas y su efectividad están direccionadas hacia la rentabilidad de la empresa.

**Pregunta 7.- ¿La empresa que usted gerencia mantiene una reglamentación vigente y autorizada de acuerdo a lo requerido por los organismos de control del país?**

**Tabla 12.** Reglamentación vigente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	110	45,8	45,8	45,8
Casi siempre	87	36,3	36,3	82,1
Frecuentemente	38	15,8	15,8	97,9
Rara vez	4	1,7	1,7	99,6
Nunca	1	,4	,4	100,0
Total	240	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

### **Análisis e interpretación:**

Mantener una reglamentación vigente es la clave para que una empresa pueda operar de forma correcta y .sin problemas, es por ello que el 46% de empresas encuestas siempre mantienen una reglamentación vigente y autorizada de acuerdo a lo requerido por los organismos de control del país, el 36% casi siempre cuentan, el 16% frecuentemente, el 2% rara vez y el 0,42% nunca cuenta con reglamentación.

El éxito para que una empresa no tenga conflictos en lo posterior con la ley es justamente contar con reglamentación actualizada en base a lo requerido por los organismos de control del país; es notorio como las Mipymes a través de los años ya no trabajan empíricamente, sino que tratan de estar al día con toda la documentación que permite que trabajen de manera legal y a su vez que cuenten con respaldos normativos.

**Pregunta 8.- ¿Su empresa cuenta con un departamento de gestión financiera?**

**Tabla 13.** Departamento de gestión financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Propia	93	38,8	38,8	38,8
Externa	45	18,8	18,8	57,5
No cuenta	102	42,5	42,5	100,0
Total	240	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis e interpretación:**

La información que aporta el departamento de gestión financiera es indispensable, no sólo para determinar la situación del negocio, sino para elaborar estrategias y tomar decisiones. Es así que el 42% no cuenta con un departamento de gestión financiera, el 39% cuenta con un departamento financiero propio, mientras que el 19% cuentan con un departamento financiero externo.

La información contable debe ser clara, concisa, fiable, pues es vital para el empresario a nivel interno como para la imagen al exterior ya que gracias a esta se presenta ante accionistas, proveedores, clientes y posibles inversores. Es notorio que las Mipymes aún tienen falencias en este aspecto, lo que se recomienda es que cada una de estas empiecen por llevar de manera controlada la información financiera, con el fin de registrar cada movimiento que se realice en la organización.



### Pregunta 9.- ¿Con qué frecuencia capacita al personal de su empresa?

**Tabla 14.** Capacitación al personal de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mensual	31	12,9	12,9	12,9
	Bimensual	20	8,3	8,3	21,3
	Trimestral	30	12,5	12,5	33,8
	Semestral	38	15,8	15,8	49,6
	Anual	121	50,4	50,4	100,0
	Total	240	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

#### **Análisis e interpretación:**

La capacitación permite mejorar conocimientos para el personal de una organización, es así que de las empresas encuestadas el 50% capacita al personal anualmente, el 16% lo hace de manera semestral, el 12% trimestral y mensual, finalmente el 8% bimensual.

La capacitación elimina miedos a la incompetencia, genera individuos preparados para cualquier función y esto es realmente importante para un empresario, ya que transmite una imagen seria de la organización. Sin embargo las Mipymes no capacitan de manera constante al personal, ya sea por la falta de recursos o porque no están acorde a los programas actuales que manejan ciertas empresas. Se debería brindar capacitaciones ya sea por implementar nueva maquinaria o incluso para ir acorde a las exigencias del mercado; se debe fomentar capacitaciones ya sean trimestrales o semestrales.

**Pregunta 10.- ¿Considera que el servicio al cliente proporcionado en su empresa satisface las necesidades del consumidor?**

**Tabla 15.** Satisfacción de las necesidades del consumidor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	90	37,5	37,5	37,5
Casi siempre	98	40,8	40,8	78,3
Frecuentemente	48	20,0	20,0	98,3
Rara vez	4	1,7	1,7	100,0
Total	240	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis e interpretación:**

Un cliente satisfecho se encarga de que las demás personas se enteren sobre las ventajas de comprar el producto que realiza una empresa, además de que siempre defenderá la marca y verá los aspectos positivos de la misma. De las empresas encuestadas el 41% consideran casi siempre que el servicio que proporciona su empresa satisface las necesidades del consumidor, el 37% siempre considera, el 20% frecuentemente, mientras que el 2% rara vez.

Para contar con clientes satisfechos, se debe brindar una experiencia única y de primera, a más de generar productos de calidad. La mayoría de las Mipymes lo está realizando, con el propósito de expandirse en el mercado y lograr captar más clientes.

**Pregunta 11.- ¿En qué porcentaje se da seguimiento de las percepciones de los clientes sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?**

**Tabla 16.** Percepciones de los clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 40% - 60%	91	37,9	37,9	37,9
60% - 80%	108	45,0	45,0	82,9
80% o más	41	17,1	17,1	100,0
Total	240	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis e interpretación:**

La percepción de los clientes es una clave importante direccionada a la compra. Es por ello que el 45% de empresas encuestadas dan seguimiento de las percepciones de los clientes entre un 60%- 80%, el 38% lo hace entre el 40%-60%, finalmente el 17% entre un 80% o más.

La percepción del cliente sobre la marca de una empresa logra ser más relevante que cualquier otra ventaja como el precio, producto, características, etc. Si una empresa no se preocupa por la experiencia y percepción de los clientes, automáticamente queda atrás. Lo favorable de acuerdo a la encuesta realizada es que varias de las Mipymes están enfocadas en dar seguimiento minucioso a los clientes, logrando posicionarse en la mente de los mismos.

**Pregunta 12.- ¿La empresa cuenta con criterios técnicos para seleccionar y evaluar a los proveedores externos?**

**Tabla 17.** Criterios técnicos- proveedores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	76	31,7	31,7	31,7
Casi siempre	78	32,5	32,5	64,2
Frecuentemente	58	24,2	24,2	88,3
Rara vez	15	6,3	6,3	94,6
Nunca	13	5,4	5,4	100,0
Total	240	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis e interpretación:**

Para una adecuada gestión de compras, es necesario contar con criterios para seleccionar y evaluar proveedores. Es así que el 33% de empresas encuestas casi siempre cuentan con criterios, el 32% siempre cuentan, el 24% frecuentemente, 6% rara vez y el 5% nunca.

En la cadena de suministros los proveedores juegan un papel clave, ya que de ellos dependerá la calidad del producto que las empresas ofertan al mercado. Es bueno saber que varias Mipymes realizan este proceso para asegurar todos los objetivos que tienen hacia sus clientes. Se debe considerar que la selección y evaluación de los proveedores debe ser constante.

**Pregunta 13.- ¿La empresa se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control interno?**

**Tabla 18.** Procesos suministrados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	94	39,2	39,2	39,2
Casi siempre	65	27,1	27,1	66,3
Frecuentemente	48	20,0	20,0	86,3
Rara vez	29	12,1	12,1	98,3
Nunca	4	1,7	1,7	100,0
Total	240	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis e interpretación:**

En lo referente al requisito de gestión de compras, se puede establecer un estudio significativo en cuanto a la verificación de que los procesos externos se acoplan al control interno, de las empresas encuestadas el 39% manifiesta que siempre mantiene esta verificación, el 27% casi siempre se asegura de estos procesos, el 20% frecuentemente realiza esta confirmación, 12% rara vez, mientras que el 2% nunca se asegura de los procesos suministrados.

Gran parte de las Mipymes textiles de Tungurahua se aseguran de que los productos y procesos se encuentren conforme a sus requisitos y así establecen controles que se aplican a sus procesos internos ya que los mismos están destinados a incorporarse en la producción. Esto permite a la mayoría de las empresas una adecuada toma de decisiones en cuanto a sus requerimientos.

**Pregunta 14.- ¿Con qué frecuencia se planifica, implementa y controla, los procesos de producción con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes?**

**Tabla 19.** Procesos de producción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Mensual	89	37,1	37,1	37,1
Bimensual	57	23,8	23,8	60,8
Trimestral	42	17,5	17,5	78,3
Semestral	36	15,0	15,0	93,3
Anual	16	6,7	6,7	100,0
Total	240	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

### **Análisis e interpretación:**

La planificación y el control permiten una correcta gestión de la producción; de las empresas encuestadas el 37% planifica, implementa y controla, los procesos de producción de manera mensual, el 24% lo hace bimensual, el 17% trimestral, el 15% semestral y el 7% anual.

Para garantizar una óptima capacidad de la producción se debe llevar un control permanente de los procesos, además que esto permite aumentar la productividad. Las Mipymes del sector textil afirman que llevan un control bastante moderado de su producción, esto les ha permitido garantizar un nivel óptimo de sus inventarios.

**Pregunta 15.- ¿Con qué periodicidad se controla los cambios planificados y la revisión de los cambios no previstos?**

**Tabla 20.** Cambios planificados- cambios no previstos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Diaria	41	17,1	17,1
	Semanal	44	18,3	35,4
	Quincenal	26	10,8	46,3
	Mensual	97	40,4	86,7
	Bimensual	32	13,3	100,0
	Total	240	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis e interpretación:**

Del total de las empresas encuestadas, el 40% manifiesta tener esta periodicidad mensualmente, el 18% lo hace de manera semanal, el 17% de forma diaria, el 13% lo realiza de manera bimensual, mientras que el 11% lo hace quincenalmente.

Un porcentaje considerable de empresas controla los cambios planificados y la revisión de los cambios no previstos de manera mensual y semanal. Este control, sin embargo debería efectuarse diariamente, de tal manera que los cambios se ejecuten de manera planeada con el propósito de considerar potenciales consecuencias, tener disponibilidad de recursos, integrar un adecuado control de calidad y de ser necesario una asignación en cuanto a responsabilidades.

**Pregunta 16.- ¿La organización ha implementado la producción y provisión de los productos bajo condiciones controladas?**

**Tabla 21.** Condiciones controladas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Diaria	46	19,2	19,2	19,2
Semanal	50	20,8	20,8	40,0
Quincenal	41	17,1	17,1	57,1
Mensual	73	30,4	30,4	87,5
Bimensual	30	12,5	12,5	100,0
Total	240	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis e interpretación:**

De acuerdo al gráfico realizado, el 30% de empresas encuestadas han implementado la producción y provisión de los productos bajo condiciones controladas de manera mensual, el 21% de manera semanal, el 19% de manera diaria, el 17% lo hace quincenal y el 13% bimensual.

Es necesario que las empresas cuenten con una producción bajo condiciones controladas, pues esto permite controlar fallas en las salidas, además de asegurar que la empresa trabaje con calidad.



**Pregunta 17.- ¿La organización identifica no conformidades en cada etapa del proceso productivo?**

**Tabla 22.** No conformidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	182	75,8	75,8	75,8
No	58	24,2	24,2	100,0
Total	240	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis e interpretación:**

De acuerdo a la gráfica realizada, el 79% de las Mipymes del sector textil de la provincia de Tungurahua se cercioran de identificar no conformidades en cada etapa del proceso productivo, mientras que el 24% no lo realiza.

Un porcentaje considerable de empresas encuestadas si identifica no conformidades en cada etapa del proceso productivo para prevenir la entrega de productos defectuosos. Además, cada Mipymes deben tomar acciones adecuadas durante o después de la provisión del producto, de esta manera contribuyen al ahorro de tiempos y recursos.

**Pregunta 18.- ¿La organización almacena y resguarda los productos que se entregarán a los clientes?**

**Tabla 23.** Almacenamiento de productos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	216	90,0	90,0	90,0
No	24	10,0	10,0	100,0
Total	240	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis e interpretación:**

La mercadería debe estar protegida en un lugar que cuente con las condiciones necesarias para su conservación. De las empresas encuestas, el 90% afirma que si almacena y resguarda los productos que se entregarán a los clientes, mientras que el 10% no lo hace.

Varias de las Mipymes encuestadas consideran la importancia de almacenar el producto previo a ser entregado a sus clientes, pues esto facilita una eficiente distribución y disponibilidad del producto, así como la flexibilidad de satisfacer demandas del mercado.

**Pregunta 19.- ¿La conservación de las salidas durante la producción se realiza en medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos?**

**Tabla 24.** Conservación de las salidas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	233	97,1	97,1	97,1
No	7	2,9	2,9	100,0
Total	240	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis e interpretación:**

De las empresas encuestas, el 97% si realiza la conservación de las salidas durante la producción en medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos, mientras que el 3% no lo hace.

Las empresas han implementado procesos de producción y provisión bajo condiciones que han sido controladas, es decir que existe disponibilidad de información previamente documentada, y que las características de los productos son atribuidos a controles de calidad, estableciendo así gran afluencia en avance de control de la producción en la provincia.

**Pregunta 20.- ¿Con qué frecuencia se incorpora innovación tecnológica (hardware- software) en su empresa?**

**Tabla 25.** Innovación tecnológica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 vez cada dos años	148	61,7	61,7	61,7
1 vez al año	65	27,1	27,1	88,8
2 veces al año	21	8,8	8,8	97,5
3 o más veces al año	6	2,5	2,5	100,0
Total	240	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis e interpretación:**

La innovación tecnológica ha revolucionado en los últimos años, permitiendo a las empresas posicionarse en el mercado, logrando así una ventaja competitiva. El 62% de empresas encuestadas incorporan innovación tecnológica (hardware- software) 1 vez cada dos años, el 27% lo hace una vez al año, el 9% 2 veces al año y el 2% 3 o más veces en el año.

Es considerable que las Mipymes estén día a día actualizadas y respondan a las necesidades de los clientes ultra-conectados, así como el manejo de diversos canales de comunicación. Es indispensable que se manejen nuevas plataformas e incluso se incorporen maquinarias de última tecnología para lograr procesos más eficientes y eficaces.

**Pregunta 21.- ¿La empresa que usted gerencia, pertenece a algún tipo de asociatividad empresarial?**

**Tabla 26.** Asociatividad empresarial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	54	22,5	22,5	22,5
No	186	77,5	77,5	100,0
Total	240	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis e interpretación:**

De acuerdo a la gráfica presentada, el 78% de empresas encuestadas no pertenecen a algún tipo de asociatividad empresarial, mientras que el 23% si pertenecen.

Varias Mipymes como es notorio no pertenecen a ninguna asociatividad empresarial, pues sería recomendable que se fomentara la unión hacia alguna, ya que es una alternativa para el crecimiento y desarrollo de las mismas como un mecanismo de cooperación.

## Pregunta 22.- ¿Cuál Asociatividad empresarial?

**Tabla 27.** Asociaciones empresariales provincia de Tungurahua

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	186	77,5	77,5	77,5
ASOCIACION 15 DE AGOSTO	2	,8	,8	78,3
ASOCIACION 22 DE ENERO	6	2,5	2,5	80,8
ASOCIACION 9 DE OCTUBRE	4	1,7	1,7	82,5
ASOCIACION ARTESANAL SAN ANTONIO DE PASA	7	2,9	2,9	85,4
ASOCIACION DE INDUSTRIALES TEXTILES DEL ECUADOR	1	,4	,4	85,8
ASOCIACION JUAN MONTALVO	7	2,9	2,9	88,8
ASOCIACION LA MERCED	1	,4	,4	89,2
ASOCIACION LAS PALMAS 6 DE JUNIO	3	1,3	1,3	90,4
ASOCIACION PUEBLOS UNIDOS	5	2,1	2,1	92,5
ASOCIACION UNIDAD NACIONAL	2	,8	,8	93,3
CAMARA ARTESANAL DE TUNGURAHUA	6	2,5	2,5	95,8
CAMARA DE COMERCIO	1	,4	,4	96,3
JUNTA DE DEFENSA DEL ARTESANO	9	3,8	3,8	100,0
Total	240	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

### **Análisis e interpretación:**

De acuerdo a la gráfica presentada, el 22% corresponde a varias Asociaciones que existen en la provincia de Tungurahua y cada una de ellas permite una oportunidad de crecimiento de las Mipymes del sector textil. Mientras que el 78% representa a las Mipymes textiles que no están en unión con ninguna asociación.

La asociatividad empresarial para los textileros es una alternativa que permite a sus organizaciones en conjunto obtener beneficios y alcanzar objetivos planteados con el fin de lograr un desarrollo empresarial.

**Pregunta 23.- ¿En qué porcentaje se consideró aspectos técnicos el momento de emprender su negocio?**

**Tabla 28.** Aspectos técnicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 100%	33	13,8	13,8	13,8
50%	181	75,4	75,4	89,2
10% o menos	26	10,8	10,8	100,0
Total	240	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis e interpretación:**

De acuerdo a la gráfica presentada, el 75% consideró el 50% de aspectos técnicos el momento de emprender su negocio, el 14% lo hizo en un 100%, mientras que el 11% en un 10% o menos.

Gran parte de las empresas consideraron aspectos técnicos de emprendimiento en un mediano porcentaje, lo cual atribuye a la investigación los datos necesarios para recomendar capacitaciones y otras metodologías con el fin de incrementar el valor técnico Administrativo en las empresas existentes en Tungurahua y que estas puedan aspirar desarrollo en sus organizaciones.

**Pregunta 24.- ¿Su empresa tiene conocimientos sobre aspectos de salud y seguridad ocupacional?**

**Tabla 29.** Salud y seguridad ocupacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	172	71,7	71,7	71,7
No	68	28,3	28,3	100,0
Total	240	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis e interpretación:**

La salud y seguridad ocupacional se encarga del bienestar de todos los colaboradores de una empresa. Es así que, el 72% de las empresas encuestadas si tienen conocimientos sobre aspectos de salud y seguridad ocupacional, mientras que el 28% no cuenta con ningún conocimiento referente al tema.

Es bueno conocer que la mayoría de las Mipymes del sector textil, están al tanto de la salud y seguridad ocupacional, ya que esto no solo va direccionado al bienestar físico, mental y social de los trabajadores sino también asegura un ambiente de trabajo sano y seguro. Por ende, esto genera un beneficio en la productividad y el clima laboral de la empresa.



**Pregunta 25.- ¿En qué nivel usted considera que la implementación de “Mi Primer Certificado INEN”, mejorará la competitividad de su empresa?**

**Tabla 30.** Mi primer certificado INEN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy alto	87	36,3	36,3	36,3
Alto	100	41,7	41,7	77,9
Mediano	45	18,8	18,8	96,7
Bajo	5	2,1	2,1	98,8
Nulo	3	1,3	1,3	100,0
Total	240	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

**Análisis e interpretación:**

Mi primer certificado INEN impulsa el crecimiento y fortalecimiento de las Mipymes. Por ende, el 42% de las empresas encuestadas consideran que la implementación de “Mi Primer Certificado INEN”, mejorará la competitividad de su empresa en un nivel Alto, el 36% en un nivel Muy alto, el 19% Mediano, el 2% Bajo y el 1% Nulo.

La mayoría de las Mipymes del sector textil están muy interesadas en obtener “Mi primer certificado INEN” con el fin de tener documentado todos sus procesos y lograr la estandarización con el fin de ser más competitivos frente a las exigencias del mercado, y así en un futuro lograr obtener una certificación ISO.

**3.2 Verificación de la hipótesis**

**1.- Establecimiento de la hipótesis**

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>).** - Mi primer certificado INEN no incide en la competitividad de las Mipymes del sector textil de la provincia de Tungurahua.

**Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>).** - Mi primer certificado INEN si incide en la competitividad de las Mipymes del sector textil de la provincia de Tungurahua.

## 2.- Selección del test de prueba: Chi cuadrado de Pearson

Según, **Hernández (2017)**, el Chi cuadrado de Pearson, se ha “establecido para el contraste de la hipótesis. Se ha convertido en una prueba aceptable y aplicable en el análisis de dos o más grupos” (pág. 294).

Mediante el uso de las preguntas 3 y 24 se procede a calcular el chi cuadrado que comprobará la relación entre las variables.

**Pregunta 3:** ¿Su empresa cuenta con Mi Primer Certificado INEN?

**Pregunta 24:** ¿En qué nivel usted considera que la implementación de “Mi Primer Certificado INEN”, mejorará la competitividad de su empresa?

### Frecuencias observadas

**Tabla 31.** Frecuencias observadas

PREGUNTAS	¿En qué nivel considera usted que la implementación de "Mi primer certificado INEN" mejorará la competitividad de su empresa?						
¿Su empresa cuenta con Mi primer certificado INEN?		MUY ALTO	ALTO	MEDIANO	BAJO	NULO	TOTAL
	No	78	98	45	5	3	229
	En trámite	9	2	0	0	0	11
TOTAL		87	100	45	5	3	<b>240</b>

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

### Fórmula de frecuencias observadas

$$f_e = \frac{(Total\ del\ renglón\ i)(Total\ de\ la\ columna\ j)}{n}$$

### Cálculo de las frecuencias esperadas

$$fe (1,1) = \frac{229 \times 87}{240} = 83,01$$

$$fe (2,1) = \frac{11 \times 87}{240} = 3,99$$

$$fe (1,2) = \frac{229 \times 100}{240} = 95,42$$

$$fe (2,2) = \frac{11 \times 100}{240} = 4,58$$

$$fe (1,3) = \frac{229 \times 45}{240} = 42,94$$

$$fe (2,3) = \frac{11 \times 45}{240} = 2,06$$

$$fe (1,4) = \frac{229 \times 5}{240} = 4,77$$

$$fe (2,4) = \frac{11 \times 5}{240} = 0,23$$

$$fe (1,5) = \frac{229 \times 3}{240} = 2,86$$

$$fe (2,5) = \frac{11 \times 3}{240} = 0,14$$

### Frecuencias esperadas

**Tabla 32.** Frecuencias esperadas

PREGUNTAS	¿En qué nivel considera usted que la implementación de "Mi primer certificado INEN" mejorará la competitividad de su empresa?						
		MUY ALTO	ALTO	MEDIANO	BAJO	NULO	TOTAL
¿Su empresa cuenta con Mi primer certificado INEN?	No	83,01	95,42	42,94	4,77	2,86	229,00
	En trámite	3,99	4,58	2,06	0,23	0,14	11,00
<b>TOTAL</b>		87,00	100,00	45,00	5,00	3,00	<b>240,00</b>

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Encuesta

## Cálculo de chi cuadrado

Tabla 33. Cálculo de chi cuadrado

Pregunta	Frecuencia Observada $f_{ij}$	Frecuencia Esperada $e_{ij}$	Diferencia $f_{ij} - e_{ij}$	Cuadrado de la diferencia $(f_{ij} - e_{ij})^2$	Cuadrado de la diferencia dividido entre la frecuencia esperada $(O - E)^2/E$
No/ Muy Alto	78	83,01	-5,01	25,10	0,30
En trámite/ Muy Alto	9	3,99	5,01	25,10	6,30
No/ Alto	98	95,42	2,58	6,66	0,07
En trámite/ Alto	2	4,58	-2,58	6,66	1,46
No/ Mediano	45	42,94	2,06	4,24	0,10
En trámite/ Mediano	0	2,06	-2,06	4,24	2,06
No/ Bajo	5	4,77	0,23	0,05	0,01
En trámite/ Bajo	0	0,23	-0,23	0,05	0,23
No/ Nulo	3	2,86	0,14	0,02	0,01
En trámite/ Nulo	0	0,14	-0,14	0,02	0,14
<b>Total chi cuadrado</b>					<b>10,67</b>

Elaborado por: Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

Fuente: Encuesta

**Chi cuadrado calculado= 10,67**

### Grados de libertad

$$GL = (C-1) (F-1)$$

$$GL = (5-1) (2-1)$$

$$GL = (4) (1)$$

$$GL = 4$$

Con un nivel de significancia del 5%= 0,05

**Chi cuadrado teórico= 9,4877**

Tabla 34. Tabla de chi cuadrado

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671

Fuente: (Fernández, Hernández, & Baptista, 2014)

### 3.- Regla de decisión

$X^2$  Calculado  $\geq X^2$  Teórico Se rechaza  $H_0$

$X^2$  Calculado  $\leq X^2$  Teórico Se rechaza  $H_1$

### 4.- Decisión

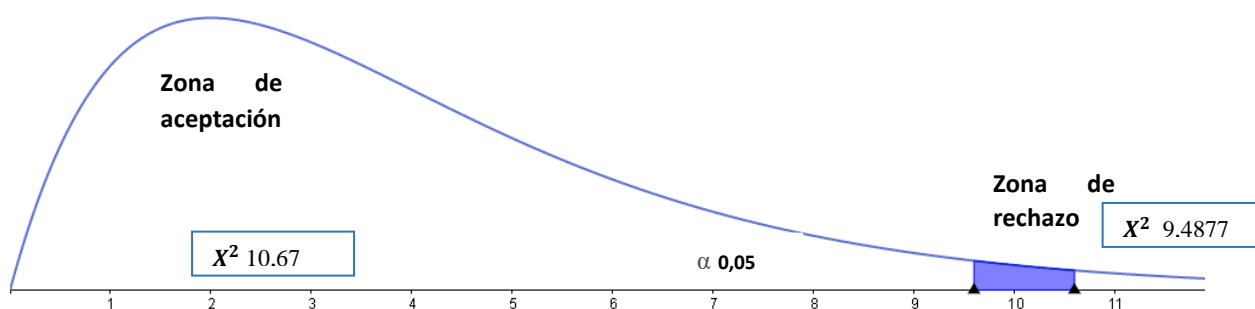


Gráfico 3. Decisión prueba chi cuadrado

Elaborado por: Rothman Moreta y María José Peñaherrera


Fuente: Investigación

$X^2$  Calculado  $10,67 \geq X^2$  Teórico  $9,4877$  por lo tanto se rechaza  $H_0$  y se acepta la  $H_1$

Mi primer certificado INEN incide en la competitividad de las Mipymes del sector textil de la provincia de Tungurahua.

Por lo tanto existe relación entre la variable independiente y dependiente.

### 3.4. La Propuesta

	<b>TEMA:</b> Manual de calidad – Mi Primer Certificado INEN	<b>CÓDIGO:</b> MN- MC- 001
<b>ELABORADO POR:</b> Equipo de trabajo	<b>REVISADO:</b> Coordinador de calidad	<b>REVISIÓN:</b> 0
		<b>FECHA:</b> Junio 2019
		<b>APROBADO:</b> Gerente

### DATOS INFORMATIVOS

#### Título

Diseño de un Manual de calidad sobre Mi Primer Certificado INEN

#### Empresa

Confecciones Melanie

#### Beneficiarios

- Gerente
- Colaboradores
- Clientes

#### Alcance

El presente manual es aplicable a las Mipymes del sector textil de la provincia de Tungurahua, para:

***“Obtener Mi Primer Certificado INEN y lograr competitividad en el sector textil”.***

#### Equipo responsable

- Rothman Moreta y María José Peñaherrera
- Lic. Gladys Castillo- Gerente

## **PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

### **Misión**

Confecciones Melanie es una empresa líder en el mercado, dedicada a la producción y comercialización de ropa interior y ropa deportiva para damas, caballeros y niños mediante la innovación en todos los diseños, brindando calidad y seguridad en sus productos, mediante la optimización de sus recursos y una garantía a través de su mano de obra calificada.

### **Visión**

Confecciones Melanie se posicionará como una empresa líder a nivel nacional conquistando la mente de sus clientes mediante el valor comercial en sus productos, la calidad, y colaboradores con actitud y aptitud para demostrar su óptimo funcionamiento.

### **Infraestructura**

La selección adecuada de la ubicación es un factor importante para el inicio del negocio, sobre todo si se trata de una empresa de confección, ya que el éxito o fracaso de ésta dependerá con frecuencia del sitio que se elija.

La empresa Confecciones Melanie se encuentra ubicada en Cashapamba. Para sus instalaciones tiene una extensión de área igual a 1000 m<sup>2</sup>; distribuido en la planta central, oficinas y estacionamientos para clientes y proveedores

Las oficinas, se encuentran ubicadas en la parte delantera de la fábrica, consta de un nivel, en el cual se distribuye los espacios necesarios para los diferentes cargos administrativos de la empresa.

Existen dos estacionamientos, uno delantero exclusivamente para los clientes, y otro en la parte posterior para el uso de los proveedores.

La planta central se ubica en la parte estratégica de la planta, en la cual se efectúan los diferentes procesos de producción, con el fin de poder brindar la iluminación, ventilación y demás condiciones adecuadas para el desempeño eficiente de los colaboradores.

En la planta central encontramos las siguientes áreas:

- Almacenamiento.
- Diseño
- Área de corte.
- Área confección.
- Área de terminado.
- Área de empaque.
- Bodega.

Las instalaciones de la empresa, están dadas única y exclusivamente para la ejecución de procesos de producción, con el fin de un mejor desempeño, se ha implementado diversos recursos que facilitarán las condiciones de trabajo.

### **Reseña Histórica**

Ambato, ciudad reconocida por su ímpetu emprendedor constituye el escenario para el ideal de su Gerente la Licenciada Gladys Rocío Castillo Vinueza. Una persona emprendedora que se planteó generar comodidad y estilo para sus clientes, confeccionando ropa interior de alta calidad que cumpla su cometido; entregando productos que sin duda alguna cubran las exigencias a nivel nacional.



Casi alcanzando una década de trabajar con perseverancia, investigando siempre las preferencias del mercado, tanto para el diseño como para la calidad de sus productos. Confecciones Melanie trabaja con tecnología, maquinaria moderna, diseños exclusivos y materiales de primera calidad, manifiesta su propietaria. La Licenciada Gladys Castillo atribuye su éxito y crecimiento a factores claves de gestión empresarial como la innovación tecnológica con que cuenta su empresa, una esmerada atención al cliente y la garantía del producto que les ha permitido consolidar la fidelidad de sus clientes.

Esta empresa conocida como Confecciones Melanie nace de la fuerza y constancia de su fundadora la Lic. Gladys Rocío Castillo Vinueza que inició sus actividades el 05 de septiembre de 2011, cuyo objetivo social es de producir, distribuir y comercializar ropa interior, que con el paso de los años se centró en la confección de ropa interior y ropa deportiva para niños y adultos.

Su trayectoria impulsa a visionar un futuro promisorio en base al posicionamiento de las marcas Mateo y Melanie a nivel nacional para cubrir un nicho de mercado de clase económica alta y por qué no, traspasar fronteras hacia mercados internacionales.

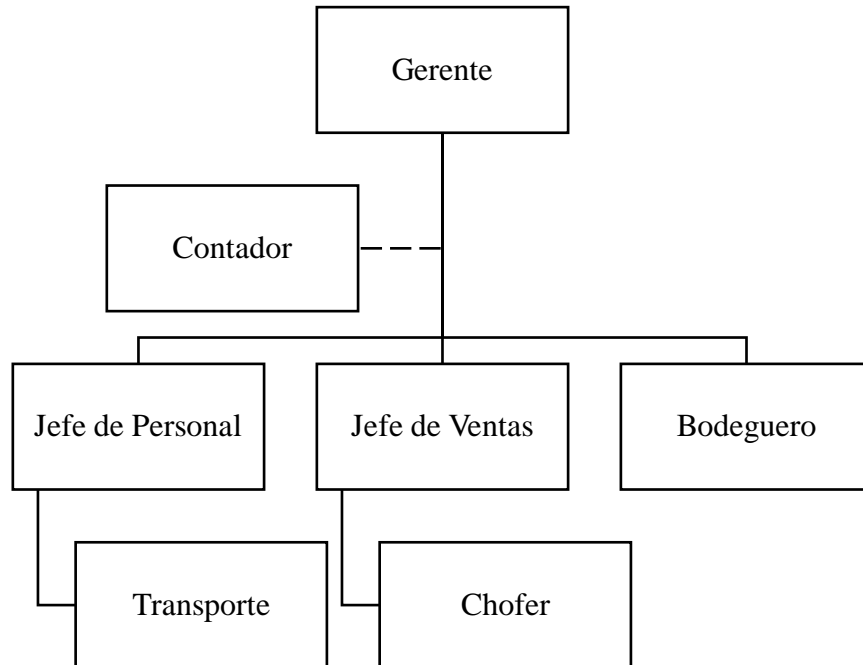
Su propietaria presenta un emprendimiento que nace y crece con la dirección y esfuerzo de sus gestores como ejemplo y modelo para la juventud a la que sugieren seguir el camino de la constancia en el trabajo diario, para llegar a concretar sus sueños pues la perseverancia es el eje que le guiará al éxito, para la cual está implementando una nueva planta de producción.

### **Tecnología**

Inicialmente la empresa comenzó sus actividades de forma artesanal y se caracterizaba por el uso intensivo de mano de obra, con el pasar de los años ya se emplean algunas máquinas sobre todo de coser y se confecciona prensa de más calidad., seguidamente, se obtuvo máquinas para el corte, diseño y confección en general, pero aún existe gran

cantidad de mano de obra para operar las máquinas y en los diferentes pasos del sistema de producción. En la actualidad se logró obtener tecnología que es maquinaria automatizada que disminuye los pasos del proceso y que tienen una alta capacidad de producción.

### Organigrama



**Gráfico 4.** Organigrama- Confecciones Melanie  
**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)  
**Fuente:** Empresa Confecciones Melanie

### Productos

Entre los principales productos que ofrece la empresa se encuentran:

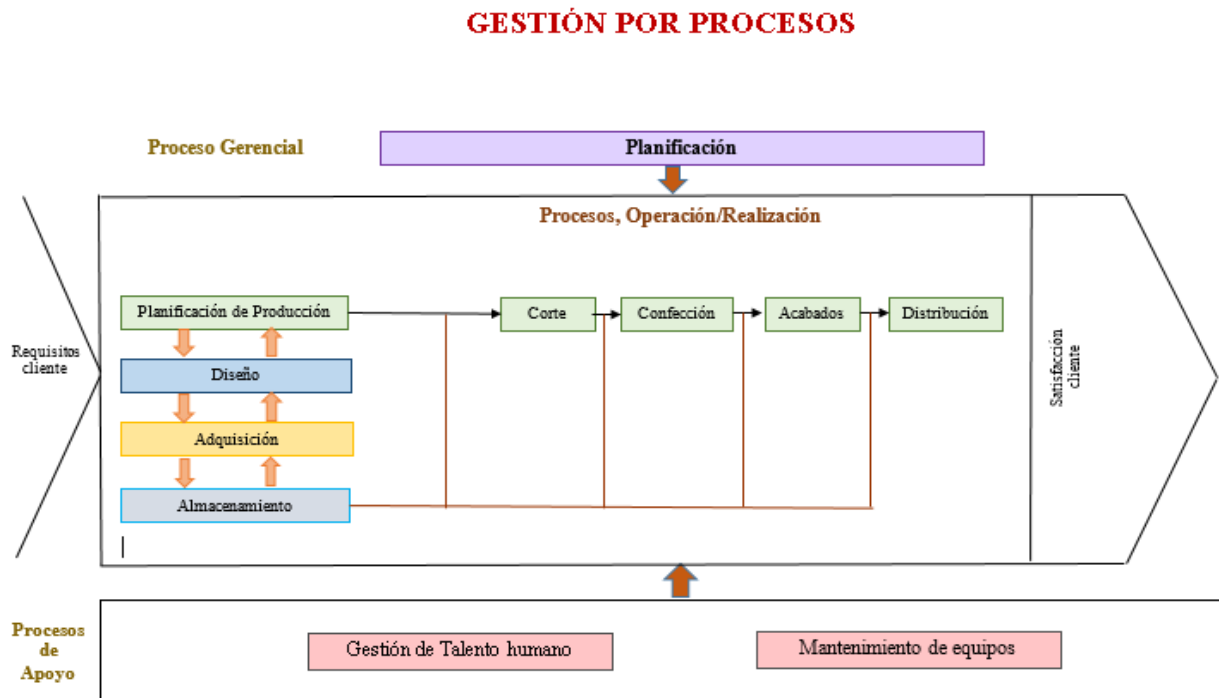
**Tabla 35.** Principales productos

<b>PRODUCTO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>TALLAS</b>
<b>BVD MELANIE</b> 	7585211	34-32
	7585211	30-28
<b>BVD MATEO</b> 	7585216	46
	7585215	44
	7585212	42
	7585213	40-38-36
	7585210	35
	7585214	34-32-30
	7585209	28
<b>MELANIE AFELPADO</b> 	MAF01	42
		40-38
		36-35
<b>MELANIE BK llano</b> 	7585210	XL
		34-32
		30-28
<b>MELANIE encaje</b> 	7585216	42-40
		38-36
		35

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Empresa Confecciones Melanie

## Mapa de procesos



**Gráfico 5.** Mapa de procesos

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera (2019)

**Fuente:** Empresa Confecciones Melanie

## METODOLOGÍA

La presente propuesta tiene como metodología partiendo desde la investigación bibliográfica, realizada en el capítulo I sobre los requisitos necesarios para obtener “Mi primer certificado INEN”.

### SECCIÓN 1

#### 1.1 Procedimiento de la certificación

La certificación de la gestión de micro, pequeñas y medianas empresas y organizaciones de economía popular y solidaria, incluye las siguientes actividades de acuerdo con el **Servicio Ecuatoriano de Normalización (2018)**:

- a) Solicitud.
- b) Evaluación in situ de la organización.
- c) Revisión.
- d) Decisión.
- e) Certificación.

## **1.2. Requisitos:**

### **a) Requisitos Legales**

La empresa Confecciones Melanie tiene como la obligación de evidenciar el cumplimiento de los diferentes requisitos legales relacionados con el registro de la marca comercial de sus productos, así como el proceso de contratación de su personal.

Entre los requerimientos se encuentran los siguientes:

- Presentar contratos legalmente establecidos para todos sus colaboradores.  
(Evidencia: Página web del Ministerio de Trabajo del Ecuador)
- Cuando se requiera, el cumplimiento de la ley y reglamento para emplear a personas con capacidades especiales.

El artículo 42 numeral 33 del código del trabajo establece que el empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco colaboradores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que estén apropiados con sus conocimientos, condición física y capacidades individuales.

A partir del año 2009, el porcentaje obligatorio de contratación de personas con discapacidad, es del 4% del total de trabajadores de cada empresa.

- Contar con un acta de compromiso formal de que manifieste la no contratación de personas menores a 15 años como se estipula en la legislación laboral y en el código de la niñez y la adolescencia. (Evidencia: carta compromiso firmado por el representante legal de la empresa y expuesto en su reglamento interno).
- Cuando se requiera y aplique, la marca comercial debe tener su respectivo registro en el IEPI (Servicio Nacional de Derechos Intelectuales), en proceso o al menos tener establecido el RUC de solicitante la marca comercial.

#### **b) Gestión Financiera**

La empresa tiene que exteriorizar evidencia contundente de los procesos administrativos referentes al manejo de los recursos económicos de la misma.

- Se puede presentar un presupuesto documentado con el que cuente la empresa, como son: hoja electrónica, programas o libros contables, y entre ellos, cualquier tipo de documento en el que se detalle ingresos y egresos mensuales o en el tiempo que se requiera.

#### **c) Gestión de Talento humano**

La organización debe presentar documentos relacionados con la gestión de talento humano que aseguren la capacitación del personal.

- Estas pueden ser referente a: procesos de la producción, manejo de maquinaria, elaboración o confección del producto, funciones dentro de la MIPYME.
- Las evidencias que se deben mantener respecto a cada capacitación pueden ser: fotografías, certificados, registros, actas, etc.
- Se requiere evaluaciones periódicas del colaborador. Pueden ser: actas de reunión para retroalimentar, evaluaciones escritas, documentos, etc.

#### **d) Servicio al cliente**

La organización debe contar con mecanismos de comunicación certeras con el cliente, además de atención de reclamos, quejas y sugerencias.

La organización debe exponer a sus clientes las características generales y las propiedades del producto ofertado. (Evidencias: hojas de seguridad, fichas técnicas, composición del producto, advertencia, publicidad, etiquetas, etc.)

- Mantenimiento de mecanismos que permitan dar un manejo adecuado de quejas, reclamos y sugerencias de los clientes. (Evidencia: buzón de sugerencias, registro de manejo de inconformidades)

#### **e) Gestión de compras**

- Se debe contar con un modelo de gestión de compras que de seguridad sobre la provisión oportuna y cumplimiento general de la materia prima e insumos, y de esta manera manejar y gestionar con mayor eficiencia los inventarios.
- Presentar un listado de la materia prima y los insumos con los requisitos establecidos y que sean los necesarios para garantizar la calidad del producto elaborado que llega a sus clientes.
- Comprobar que la materia prima e insumos admitidos tengan los requisitos que son necesarios, tener documentos para verificar esta información.
- Custodiar los mecanismos que permitan calificar y seleccionar a los proveedores.

#### **f) Control de la producción o de la provisión del servicio**

La producción está dirigida a la utilización más económica de medios como son: máquinas, espacios, instalaciones o recursos de cualquier tipo (Pérez M. , 2009). Realizado por colaboradores u operarios, con la idea de transformar materias primas en productos o la realización de servicios.

**Control:** Para saber si se está cumpliendo con el programa y estar acorde a los costos, hay que inspeccionar el comportamiento de existencias, proveedores, mano de obra y máquinas (Pérez M. , 2009). Por lo que es necesario establecer unos índices de control principales.

De acuerdo con el **Servicio Ecuatoriano de Normalización (2018)**, es necesario “disponer de una infraestructura adecuada para garantizar el cumplimiento de los requisitos del producto”.

#### **Ejemplos de cumplimiento:**

- Instalaciones adecuadas.
- Distribución de áreas.
- Acceso a servicios básicos: luz, agua, teléfono.

Además el INEN, establece que se debe:

- Identificar, los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto elaborado, tales como: normas, reglamentos técnicos, especificaciones de producto.
- Identificar el producto de tal forma que permita realizar una trazabilidad adecuada hasta que llega al consumidor.
- Planificar la producción a través de cualquier mecanismo.



Además, la empresa debe tomar en cuenta de que las salidas no conformes a los requisitos se identifican y se controlan para notificar su uso o entrega no intencionada.

#### **g) Calidad del producto o servicio**

Según, **Farratell (2014)**, calidad es “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor, buena calidad, superioridad o excelencia”.

Además, existen factores que afectan la calidad como son:

- **Mano de obra:** Se debe tener en cuenta capacitaciones, experiencia y compromiso por parte del personal.
- **Medio:** Conocer y analizar las características del entorno y valorar en qué medida pueden afectar al producto o servicio.
- **Materia Prima o insumo:** La calidad de los insumos de los proveedores será indispensable para alcanzar un grado superior en el producto final.
- **Maquinaria:** El estado, configuración y calidad de la maquinaria inciden directamente en la calidad del producto. Se debe conocer muy bien su funcionamiento.
- **Método:** Se debe analizar la manera de cómo se realizan las cosas, el proceso de fabricación, creación, etc.

El INEN considera importante dentro de este ámbito lo siguiente:

- Mantener equipos de inspección y ensayo calibrados.
- Mantener o tener acceso a un laboratorio de control de calidad de productos.

#### **h) Conservación y entrega del producto o servicio**

Es importante que cada organización certificada cuente con los debidos mecanismos de conservación y entrega del producto.

#### **i) Innovación y emprendimiento**

Según el (**Servicio Ecuatoriano de Normalización , 2018**) existen varios mecanismos de innovación y emprendimiento que son:

- Generación de nuevos productos.
- Productos con empaques novedosos.
- Apertura a nuevos nichos de mercado.
- Innovación tecnológica.

#### **j) Salud y seguridad**

Es necesario reconocer que la ISO 45001: 2018 se enfoca en permitir que las organizaciones cuenten con condiciones laborales seguras y saludables (**Fuster, 2018**).

Con el propósito de prevenir daños y deterioro de la salud, mejorando de manera proactiva su desempeño de la Seguridad y Salud en el trabajo.

- **Requisitos:**

- Liderazgo y compromiso organizacional.
- Definir funciones y responsabilidades en materia de seguridad y salud ocupacional.
- Identificación de peligros que se pueden suscitar en el trabajo así como determinar los controles que se llevan a cabo.
- Investigación de incidentes, no conformidades y establecer las correspondientes acciones correctivas para dar una solución.

- Realizar auditorías de manera continua.

Según el **Servicio Ecuatoriano de Normalización (2018)**, es necesario realizar lo siguiente:

- Proporcionar a los trabajadores el equipo de seguridad adecuado para controlar el riesgo inherente a sus funciones.
- Realizar capacitaciones y entrenamiento a sus trabajadores en temas de seguridad, salud e higiene en el trabajo.

### **Proceso Inicial**

- **Solicitud para certificación:** Para iniciar con el proceso de obtener el certificado de gestión de las micro, pequeñas y medianas empresas y organizaciones de economía popular y solidaria, la persona natural o jurídica debe presentar una solicitud escrita al director (a), ejecutivo (a) o al DTVC, que consten los siguientes datos, así como refiere el **Servicio Ecuatoriano de Normalización (2018)**:

1. Nombre de la organización.
2. Dirección completa.
3. Actividad productiva.
4. Producto y marca comercial o tipo de servicio (cuando aplique).

Además el solicitante debe adjuntar a la solicitud copia de los siguientes documentos:

1. Registros o documentos que evidencien la calificación como micro, pequeñas, medianas empresas y organizaciones de economía popular y solidaria.
2. RUC O RISE actualizado.
3. Documento legal de constitución de la empresa.

- **Revisión de la solicitud:** Como refiere el **Servicio Ecuatoriano de Normalización (2018)**, el personal técnico designado, revisa la documentación y verifica que :
  1. La información sobre la organización a revisar es suficiente para realizar el proceso correspondiente de certificación.
  2. Se analiza y resuelve cualquier diferencia de comprensión de los requisitos de certificación especificados entre el INEN y el solicitante.
  3. Se define el alcance de la certificación solicitada.
  4. Se utilizan todos los medios para realizar todas las actividades de evaluación.
  5. El INEN tiene la competencia y la capacidad para realizar el servicio de certificación respecto al alcance solicitado.

Si la documentación no contiene la información requerida, se comunicará por escrito al solicitante las observaciones realizadas por el INEN (**Servicio Ecuatoriano de Normalización , 2018**). Con el propósito de realizar las respectivas correcciones.

- **Evaluación in situ de la organización:** Este paso permite verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en este procedimiento.
  1. **Selección y designación de los evaluadores:** Los evaluadores son elegidos por el DTVC o sus delegados (**Servicio Ecuatoriano de Normalización , 2018**). Ellos deben realizar la correspondiente evaluación de la organización solicitante.
    - Se debe tomar en consideración la especialidad del evaluador en base a su competencia técnica (educación, formación, habilidades y experiencia).
    - Que el evaluador haya suscrito el compromiso de confidencialidad y Conflicto de intereses establecido por el INEN.

- Que no haya prestado asesoría o servicios de consultoría al solicitante o titular en los dos últimos años.

Cada evaluador aplica los siguientes criterios de evaluación:

**Tabla 36.** Criterios de evaluación

<b>Evaluación</b>	<b>Calificación</b>	<b>Descripción</b>
Nula	0	La organización no ha desarrollado ninguna acción para cumplir con el requisito.
Buena	1	La organización no cumple completamente con el requisito, pero mantiene mecanismos adecuados en proceso de implementación.
Muy Buena	3	La organización cumple con los requisitos y mantiene mecanismos efectivos para asegurar el cumplimiento del requisito.

**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera

**Fuente:** (Servicio Ecuatoriano de Normalización , 2018)

Las micro, pequeñas y medianas empresas y organizaciones de economía popular y solidaria tienen un plazo máximo de 6 meses contados a partir de la recepción de la solicitud para cumplir con los requisitos en este procedimiento (**Servicio Ecuatoriano de Normalización , 2018**). Si se cumple el plazo indicado, la organización solicitante debe reiniciar nuevamente el proceso.

- **Proceso de revisión de cumplimiento de los requisitos de certificación:** Los evaluadores responsables debe registrar en el informe la información relacionada con el cumplimiento de la organización solicitante con los requisitos de certificación definidos en este procedimiento.
- **Toma de decisión sobre la certificación:** La decisión la toma el personal técnico que no haya participado en el proceso de evaluación (**Servicio Ecuatoriano de Normalización , 2018**). Si los técnicos demuestran que se

cumplen los requisitos, se elabora el certificado, con una validez de dos años, sin posibilidad de renovación.

- **Emisión del certificado y convenio:** El director de validación y certificación, ordena la elaboración de los siguientes documentos: certificado de la gestión de las micro, pequeñas y medianas empresas y organizaciones de economía popular y solidaria y el convenio para el uso del certificado de la gestión de las micro, pequeñas y medianas empresas y organizaciones de economía popular y solidaria (**Servicio Ecuatoriano de Normalización , 2018**). El convenio debe ser firmado por el director (a), ejecutivo (a) del INEN o su delegado.

## **SECCIÓN 2**

### **Uso del certificado de la gestión de micro, pequeñas, medianas empresas y organizaciones de economía popular y solidaria**

La organización deberá cumplir con las siguientes disposiciones, así como manifiesta el **Servicio Ecuatoriano de Normalización (2018)**:

- a) La referencia a organización como gestión certificada puede aparecer en documentos informativos, comerciales o publicidad y otros documentos de la organización.
- b) No podrá marcar ningún tipo de referencia a su condición de organización certificada en los productos que elabora, en la publicidad o en catálogos que refieren al producto o servicio.
- c) Cumplir con las disposiciones establecidas en el convenio para la utilización del certificado.
- d) No debe utilizarse de manera inadecuado el certificado.

## **Condiciones para la suspensión o retiro de la certificación**

El INEN suspenderá el certificado de la gestión de micro, pequeñas, medianas empresas y organizaciones de economía popular y solidaria por 6 meses, debido a estas causas:

- **Suspensión:**

1. A solicitud del representante legal de la organización certificada.
2. Cuando la organización no cumple con los requisitos establecidos.
3. Por no comunicar a través de un escrito al INEN, cambios jurídicos o razón social y/o traslado de instalaciones de la organización.
4. Se impide el ingreso a los evaluadores del INEN.
5. Por no cancelar el valor de las tarifas de los servicios que presta el INEN, en base a las facturas emitidas.
6. Por disposición del director (a) ejecutivo (a) del INEN, debido a apelaciones planteadas, reclamos o quejas verificadas previamente.

Se debe tomar en cuenta que si la organización certificada no corrige los incumplimientos que generaron la suspensión se procederá a retirar el certificado definitivamente.

- **Retiro:**

1. A solicitud del representante legal de la empresa certificada.
2. Cuando la organización presenta varios incumplimientos con los requisitos establecidos en este procedimiento.
3. Cuando las actividades productivas son interrumpidas por 6 meses consecutivos.
4. Por disolución de la organización certificada.
5. Por infracciones que afecten al consumidor o generen una competencia desleal.

6. Por uso o aplicación indebida del certificado de la gestión de micro, pequeñas y medianas empresas y organizaciones de economía popular y solidaria.

Las sanciones de suspensión o retiro de la certificación serán notificados por escrito a la organización y el INEN implementará las modificaciones necesarias en los documentos formales de certificación e información pública, para asegurar que la suspensión o retiro se comunique a las partes interesadas.

### **Derechos y Obligaciones de las organizaciones certificadas por el INEN**

- **Derechos**

1. Toda información proporcionada por el INEN debe ser tratada como confidencial.
2. Solicitar al INEN, si lo requiere, los servicios de calibración de sus equipos, aparatos e instrumentos de inspección, medición y ensayo.
3. Disponer si es necesario los servicios técnicos de los laboratorios del INEN.
4. Conocer el contenido de los informes que se generen con motivo de las evaluaciones realizadas en la organización.
5. Solicitar voluntariamente al INEN la suspensión temporal de la certificación por un tiempo máximo de 6 meses.
6. Solicitar al INEN el retiro de la certificación de carácter voluntario.
7. Apelar al Director (a) o representante del INEN las decisiones tomadas por la dirección técnica de validación y certificación, siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento de apelaciones correspondiente.

- **Obligaciones**

1. Cumplir con las disposiciones establecidas en el convenio para la utilización del certificado.
2. Usar adecuadamente el certificado.



3. Informar de manera inmediata al INEN sobre las modificaciones que la organización realice, ya sean cambios jurídicos o razón social y traslado de instalaciones.
4. Facilitar a los evaluadores el acceso a la documentación de la organización y las instalaciones donde se realizan actividades relacionadas con la certificación.
5. Conservar registros renovados de los reclamos así como de las acciones correctivas tomadas.
6. Pagar el valor de las tarifas correspondientes a las actividades relacionadas con la certificación.
7. Presentar a solicitud de partes interesadas, resultados de los ensayos de sus productos realizados en laboratorios competentes para comprobar el cumplimiento de los requisitos establecidos en documentos normativos de referencia.

### **Costos de la Certificación**

El INEN ha establecido de acuerdo a las normativas vigentes las tarifas correspondientes a las actividades relacionadas con la certificación.

El listado de tarifas que cobra el INEN se encuentra en la página web del INEN.

Para los servicios de certificación se consideran los siguientes rubros:

- a) Evaluación in situ
- b) Movilización
- c) Viáticos (si las evaluaciones se realizan fuera del lugar habitual del evaluador)

En base a la investigación de campo efectuada, se pudo realizar un check list con los requisitos de “Mi Primer Certificado INEN” e identificar si la empresa los cumple.



**Seleccione una sola alternativa de las presentadas en cuanto aplica la empresa referente a los distintos requisitos:**

**CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

**MUY BUENA = MAYOR O IGUAL AL 80% DE CUMPLIMIENTO**

**BUENA = ENTRE 50% Y 79% DE CUMPLIMIENTO**

**NULO = MENOR O IGUAL AL 49% DE CUMPLIMIENTO**

**Tabla 37. Cumplimiento de requisitos**

REQUISITOS		CRITERIOS			TOTAL
		SI CUMPLE	EN TRÁMITE	NO CUMPLE	
<b>REQUISITOS LEGALES</b>					<b>88,89%</b>
1	Registro de la marca comercial de sus productos	X			1
2	Registro en el IEPI (Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual)	X			1
3	Registro Único de Contribuyente	X			1
4	Permisos de funcionamiento	X			1
5	Procesos de contratación de su personal	X			1
6	Contratos laborales de los colaboradores (evidencia en la página del Ministerio de Trabajo)	X			1
7	Acta de compromiso formal de que manifieste la no contratación de personas menores a 15 años	X			1
8	Reglamento Interno	X			1
<b>Casos especiales</b>					
9	Cumplimiento de la ley y reglamento para emplear a personas con capacidades especiales			X	0
<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>					<b>75,00%</b>
<b>Presupuesto documentado con el que cuente la empresa</b>					
10	Hoja electrónica	X			1
11	Programas contables			X	0
12	Libros contables	X			1
13	Documento en el que se detalle ingresos y egresos	X			1
<b>RECURSOS HUMANOS</b>					<b>92,86%</b>
<b>Capacitaciones que se brinden a los colaboradores</b>					
14	Fotografías	X			1
15	Certificados	X			1
16	Registros	X			1
17	Actas	X			1
<b>Evaluaciones periódicas del colaborador</b>					
18	Actas de reunión para retroalimentar		X		0,5
19	Evaluaciones escritas	X			1
20	Documentos	X			1
<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>					<b>62,50%</b>
<b>Comunicación con el cliente</b>					
21	Hojas de seguridad		X		0,5
22	Fichas técnicas		X		0,5
23	Composición del producto	X			1
24	Advertencias	X			1
25	Publicidad		X		0,5
26	Etiquetas	X			1

<b>Manejo adecuado de quejas, reclamos y sugerencias</b>					
27	Buzón de sugerencias			X	0
28	Registro de manejo de inconformidades		X		0,5
<b>GESTIÓN DE COMPRAS</b>					<b>100,00%</b>
29	Modelo de gestión de compras	X			1
30	Listado de la materia prima y los insumos con los requisitos establecidos	X			1
31	Documentos para comprobar que la materia prima e insumos admitidos tengan los requisitos necesarios	X			1
32	Mecanismos para calificar y seleccionar a los proveedores	X			1
<b>CONTROL DE LA PRODUCCIÓN</b>					<b>92,86%</b>
33	Instalaciones adecuadas	X			1
34	Distribución de áreas	X			1
35	Acceso a servicios básicos: luz, agua, teléfono	X			1
36	Requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto elaborado, tales como: normas, reglamentos técnicos, especificaciones de producto	X			1
37	Trazabilidad adecuada del producto hasta que llega al consumidor		X		0,5
38	Planificación de la producción	X			1
39	Registro de salidas no conformes a los requisitos	X			1
<b>CALIDAD DEL PRODUCTO</b>					<b>62,50%</b>
40	Documentos normativos y reglamentos técnicos sobre la verificación del cumplimiento del producto con requisitos establecidos		X		0,5
41	Mantenimiento de equipos de inspección y ensayo calibrados	X			1
42	Mantenimiento o acceso a un laboratorio de control de calidad de productos			X	0
43	Materia prima, mano de obra, maquinaria, adecuadas	X			1
<b>CONSERVACIÓN Y ENTREGA DEL PRODUCTO</b>					<b>100,00%</b>
44	Mecanismos de conservación y entrega del producto	X			1
<b>INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO</b>					<b>75,00%</b>
45	Mecanismos de innovación y emprendimiento a corto y mediano plazo	X			1
46	Generación de nuevos productos		X		0,5
47	Productos con empaques novedosos	X			1
48	Apertura a nuevos nichos de mercado		X		0,5
<b>SALUD Y SEGURIDAD</b>					<b>64,29%</b>
49	Liderazgo y compromiso organizacional	X			1
50	Definir funciones y responsabilidades en materia de Seguridad y Salud ocupacional		X		0,5
51	Identificación de peligros que se pueden suscitar en el trabajo así como determinar los controles que se llevan a cabo		X		0,5
52	Investigación de incidentes, no conformidades y establecer las correspondientes acciones correctivas para dar una solución			X	0
53	Auditorías de manera continua		X		0,5
54	Proporcionar a los trabajadores el equipo de seguridad adecuado para controlar el riesgo inherente a sus funciones	X			1
55	Capacitaciones y entrenamiento a sus trabajadores en temas de seguridad, salud e higiene en el trabajo	X			1
<b>PROMEDIO PORCENTUAL</b>					<b>81,39%</b>
<b>RESULTADO FINAL</b>					<b>MUY BUENA</b>

Elaborado por: Rothman Moreta y María José Peñaherrera

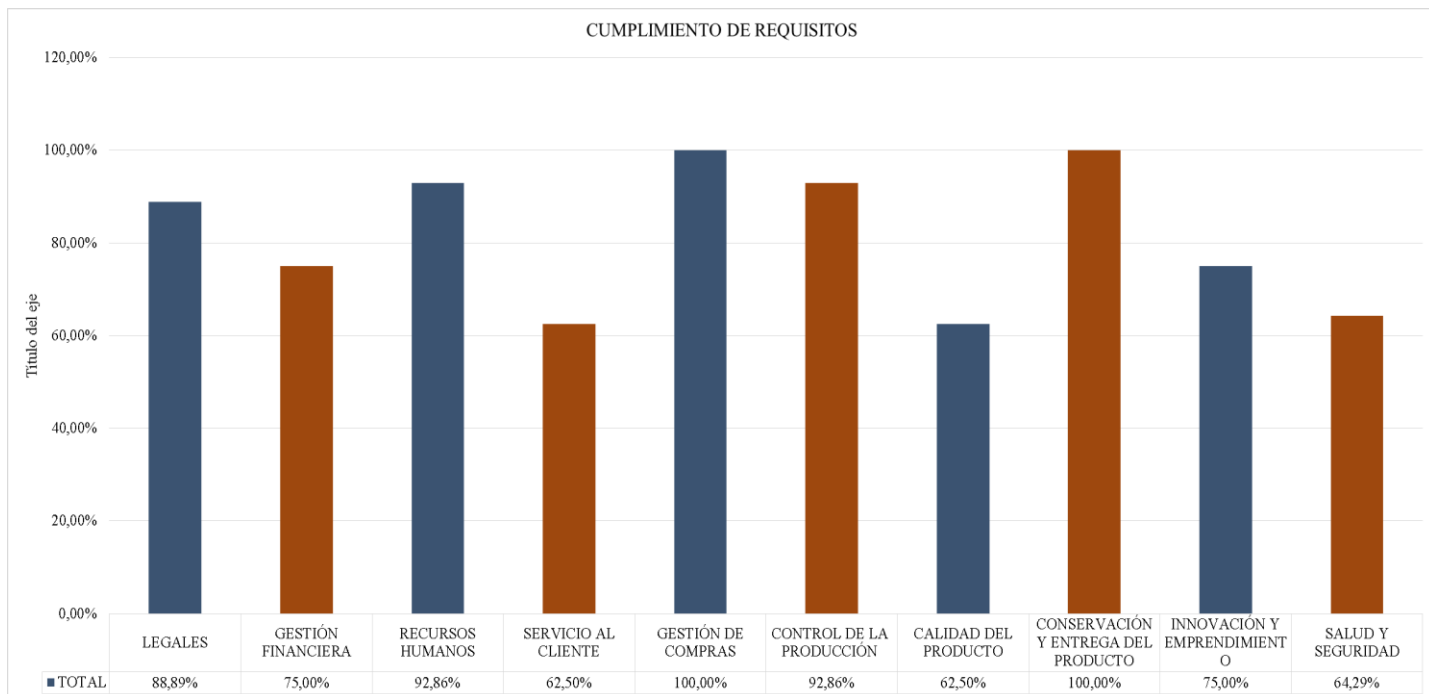
Fuente: Empresa Confecciones Melanie

Tabla 38. Resumen final

REQUISITOS	TOTAL
LEGALES	88,89%
GESTIÓN FINANCIERA	75,00%
TALENTO HUMANO	92,86%
SERVICIO AL CLIENTE	62,50%
GESTIÓN DE COMPRAS	100,00%
CONTROL DE LA PRODUCCIÓN	92,86%
CALIDAD DEL PRODUCTO	62,50%
CONSERVACIÓN Y ENTREGA DEL PRODUCTO	100,00%
INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	75,00%
SALUD Y SEGURIDAD	64,29%

Elaborado por: Rothman Moreta y María José Peñaherrera

Fuente: Empresa Confecciones Melanie



**Gráfico 6.** Cumplimiento de requisitos  
**Elaborado por:** Rothman Moreta y María José Peñaherrera  
**Fuente:** Empresa Confecciones Melanie

De acuerdo al resultado final, se comprueba que la empresa Confecciones Melanie puede obtener “Mi primer certificado INEN” ya que cumple con el 81,39% de los requisitos.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1. Conclusiones**

- Mi primer certificado INEN valida la aplicación de procedimientos de manufactura y administrativos, con el fin de incrementar la calidad a través de los requisitos mínimos establecidos por dicha entidad y va dirigido a las Mipymes del Ecuador. Por ende, las empresas deben cumplir con diez requisitos los cuales son: legales, recursos financieros, talento humano, servicio al cliente, gestión de compras, control de producción, calidad del producto, conservación y entrega del producto, innovación y emprendimiento, salud y seguridad. Cumpliendo un índice del 80% con el fin de obtener la certificación.
- Las normas ISO, son un conjunto de normas orientadas a estandarizar la gestión de una empresa en sus diferentes ámbitos, acentuada en procesos globalizadores y que se componen de estándares y guías que se pueden aplicar a cualquier tipo de organización. Proporcionan muchos beneficios para el público en general y para las empresas, puesto que establecen una brecha en cuanto a requisitos y normalización con el fin de que se estandaricen diferentes procesos, y de esta manera, puedan alcanzar no solo sus certificaciones, sino también la de otra entidades como lo es INEN en Ecuador.

- En el Ecuador las Mipymes que han obtenido Mi primer certificado INEN son un total de 143, dentro de las cuales 67 son empresas textiles, y 76 empresas pertenecen a diferentes sectores. En la ciudad de Ambato se han certificado un total de 11 empresas. Gracias a la certificación, han logrado ser más organizadas, y están más formalizadas en cuanto a diversos requerimientos establecidos por el INEN. Es así, que declaran a sus clientes que están trabajando con calidad y en pro de una mejora continua.
- La herramienta adecuada a las Mipymes del sector textil es un manual de calidad, el cual permitirá a las empresas establecer los objetivos y estándares de calidad en sus diferentes organizaciones, aquí se puede describir sus políticas, instrumentos, con el fin de lograr los objetivos planteados. En términos puntuales, el documento propuesto permitirá de manera explícita describir el compromiso de la empresa con la calidad en sus procesos y productos, basado en un sistema básico de gestión de calidad, con el cual podrá evaluar, procesos, formatos y diferentes actividades. Además, se detalla de manera adecuada los requisitos necesarios para obtener Mi primer certificado INEN.

## 4.2. Recomendaciones

- Mi primer certificado INEN mejorará la forma de organizar de cada empresa, así como la de mantener la documentación de todos sus procesos, es por ello que las Mipymes deben interesarse por lograr la certificación, ya que no sólo dejarán de operar empíricamente sino que ofrecerán productos de calidad a sus clientes y esto logrará crear una fidelización por parte de ellos.
- Una vez que las Mipymes logren obtener Mi primer certificado INEN, contarán con procesos documentados, lo cual en un futuro permitirá a las empresas obtener una norma ISO, que hoy en día es de suma importancia, pues hará que las empresas se comprometan a altos niveles de resultados, a través de una mejora en las relaciones con sus clientes, incremento en la capacidad de producción y la consecución de los objetivos empresariales.
- Es necesario que Mi primer certificado INEN se mantenga de forma gratuita en nuestro país, pues de esta manera las empresas se seguirán sumando para su certificación y así lograrán ser más organizadas y competitivas frente a otras empresas. Por otro lado, el INEN debe realizar capacitaciones al público ya que varios empresarios aún no cuentan con la debida información respecto al certificado e incluso proporcionar mayores detalles a través de su página web.
- Es indispensable que toda empresa posea un manual de calidad en el que se oriente a sus trabajadores sobre los pasos a seguir en cada etapa del proceso productivo, además para que el producto final cumpla con los estándares de calidad y sea aceptado por el cliente. Por otro lado es un documento de presentación de la empresa hacia el público con detalles sobre normas y requisitos vigentes.

## MATERIALES DE REFERENCIA

### Referencias Bibliográficas

- Acevedo, J., Cruz, B., Maldonado, J., Ruíz, A., & Santiago, D. (2015). Asociatividad para la competitividad en la agroindustria de Oaxaca, México. *Revista Mexicana de administración agropecuaria A.C*, 1167-1177. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14132408003>
- Administración del Sr. Econ. Rafael Correa. (2010). *Reglamentos al Código Orgánico de la producción, comercio e inversiones*. Ecuador.
- Aguilar, J., Cadena, P., Rendón, R., & Salinas, E. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de ciencia agrícolas*, 8(7), 1603-1617. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Aguilera, L., González, M., & Rodríguez, R. (2010). Factores que impactan la competitividad de las pymes. *Mercados y negocios*, 11(1), 116-136.
- Alfaro, A., & Carrizo, D. (2018). Método de aseguramiento de la calidad en una metodología de desarrollo de software: un enfoque práctico. *Revista chilena de ingeniería*, 26(1), 114-129. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v26n1/0718-3305-ingeniare-26-01-00114.pdf>
- Andalucía. (2018). *Sistemas de calidad empresarial*. Obtenido de <http://www.aljaraqueempresarial.com/images/pdf/SISTEMAS-DE-CALIDAD-EMPRESARIAL-I.pdf>
- Aquilano, N., Chase, R., & Jacobs, R. (2009). *Administración de operaciones, producción y cadena de suministros*. México: McGraw Hill.
- Aragón, J., De la Torre, J., & Ferrón, V. (2010). Calidad y algo más: el efecto conjunto de la gestión de la calidad y medioambiental en la rentabilidad de la empresa. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, XXXIX(148), 655- 675.
- Arciniegas, J., & González, Ó. (2016). *Sistemas de gestión de calidad*. Bogotá: Ecoe .
- Avendaño, W. (2012). Innovación: un proceso necesario para las pequeñas y medianas empresas del municipio de San Juan de Cúcuta, norte de Santander. *Semestre económico*, 15(31), 187-207. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v15n31/v15n31a9.pdf>
- Barrios, I., Hernández, H., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Criterio Libre*, 16(28), 179- 195.
- Benzaquen, J. (2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador. *Journal*, 10(3). Obtenido de <https://gcg.universia.net/article/viewFile/2168/2029>
- Borderías, M., & Muguruza, C. (2014). *Evaluación ambiental*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.



- Botero, L. (2014). Internacionalización y competitividad. *Revista Ciencias y Estratégicas*, 187-196. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151339264001>
- Campos, M. (2017). *Métodos de investigación académica*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Casado, F. (2015). Aumentar el tamaño empresarial es fundamental para aumentar el empleo, la competitividad y la productividad. *Boletín económico*(214), 31-53.
- Castro, H., & Rodríguez, F. (2017). Incidencia de la certificación de la norma ISO 9001 en los resultados empresariales. Un caso colombiano. *Revista entre Ciencia e Ingeniería*(22), 18- 25. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ecei/v11n22/1909-8367-ecei-11-22-00018.pdf>
- Cervera, Á. (2003). *Envase y embalaje*. Madrid: ESIC.
- Chase, R., Jacobs, R., & Aquilano, N. (2012). *Administración de operaciones*. México D.F: McGraw-Hill Interamericana .
- Cortés, J. (2017). *Sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Bogotá: ICB Editores.
- Cortés, M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001: 2015)*. España: Interconsulting Bureau S.L.
- Erazo, M., & Valencia, G. (2016). El reto de la planificación estratégica en las pymes. *Publicando*, 335-344.
- Farratell, L. (2014). *Calidad del producto gráfico*. IC Editorial: Andalucía .
- Fernández, C., Hernández, R., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Colombia: Quad/ Graphics.
- Fuster, F. (2018). *Nueva Norma ISO 45001:2018*. Barcelona: Instituto de Certificación CERT.
- Gallego, G. (2015). *La calidad más allá de la certificación*. Ecuador. Obtenido de <http://fade.esPOCH.edu.ec/libros/La-Calidad-mas-alla-de-la-Certificacion.pdf>
- Gamero, C. (2017). *Estadística I. Elementos de estadística descriptiva y la teoría de la probabilidad*. España: Universidad de Málaga.
- García, R., López, G., Maldonado, G., & Pinzón, S. (2016). Colaboración y actividades de innovación en pymes. *Contaduría y administración*, 61(3), 568-581. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39546036010>
- Gil, A., & Jiménez, J. (2014). El contexto económico global de la pyme. *Revista académica e institucional*(95), 155-179.
- Gómez, J. (2017). *Guía para la aplicación de ISO 9001 - 2015* (Primera ed.). Bogotá: AENOR Ediciones.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba : Brujas.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red tercer milenio.
- Heras, C., Iglesias, P., & Jambrino, C. (2015). Innovación y marketing: claves para la competitividad en la empresa familiar. *Revista de empresa familiar*, 27-37.

- Hernández, Y. (2017). ¿Chi cuadrado o Ji cuadrado? *Medicentro electrónica*, 294-295. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/mdc/v21n4/mdc01417.pdf>
- INEC. (2019).
- International Organization for Standardization. (2018). *ISO in brief*. Obtenido de <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/pub100288.pdf>
- International Organization for Standardization. (Octubre de 2018). *International Organization for Standardization*. Obtenido de <https://www.iso.org/home.html>
- ISO Central Secretariat. (1997). *Friendship among equals*. Genève: ISO.
- Licona, Á., & Turner, E. (2014). Competitividad sistémica y pilares de la competitividad de Corea del Sur. *Análisis económico*, 155-175. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41337767007>
- Llinás, H., & Rojas, C. (2017). *Estadística descriptiva y distribuciones de probabilidad*. Colombia: Universidad del Norte.
- López, W. (2014). *Estadística práctica*. Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico en Humacao.
- Mantilla, M., Mayorga, C., Ruiz, M., & Vilcacundo, A. (2018). *La innovación tecnológica y la competitividad de las pymes manufactureras del cantón Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Melgarejo, Z., Mora, E., & Vera, M. (2013). Competitividad de la Mipyme y desarrollo regional. Estudio del caso colombiano. *Revista de la Facultad de ciencias económicas y administrativas Universidad de Nariño*(2), 184-215.
- Muñoz, D. (2012). *Administración de operaciones. Enfoque de administración de procesos de negocios*. México: Cengage Learning Editores.
- Otero, S., & Taddei, C. (2018). Competitividad de empresas familiares. *Interciencia*, 236-241. Obtenido de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/339/33957240003/33957240003.pdf>
- Oviedo, G. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. *Revista de Estudios Sociales*(18), 89-96. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/res/n18/n18a10.pdf>
- Pérez, M. (2009). *La función de control como parte integrada a la gestión de la producción*. El Cid Editor.
- Pérez, M. (2016). *Control de calidad*. México: Alfaomega .
- Porter, M. (2006). *Estrategia y Ventaja Competitiva* . España: Ediciones Deusto.
- Quispe, A. (2013). *El uso de la encuesta en las ciencias sociales*. México: Díaz de Santos.
- Ramírez, L. (2006). La competitividad ... ¿a qué se refiere? *Ensayos de economía*, 16(29), 107-117.
- Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Revista electrónica de veterinaria*, 16(1), 1-14.
- Santana, I. (2014). *UF1224: Elaboración de conservas de pescado y mariscos* (Primera ed.). Málaga: IC.

- Servicio Ecuatoriano de Normalización . (2018). Obtenido de <http://www.normalizacion.gob.ec/>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2018). Etiquetado de prendas de vestir, ropa de hogar y complementos de vestir. *Construimos calidad*(44), 74,75.
- Suñol, S. (2006). Aspectos teóricos de la competitividad. *Ciencia y sociedad*, 179-198. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87031202>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). *Conoce que es la economía popular y solidaria* . Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/interna?conoce-la-eps>
- Taghi, M., & Yadollahi, J. (2015). Erratum to: indentification the main challenges of small and medium sized enterprises in exploiting of innovative opportunities (case of study: Iran SMEs). *Farsi and Toghraee Journal of Global Entrepreneurship Research*.
- Westgard, J. (2014). *Sistemas de gestión de la calidad para el laboratorio clínico*. QC Westgard. Obtenido de [http://www.ifcc.org/media/433206/SISTEMAS\\_DE\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_PARA\\_EL\\_LABORATORIO\\_CLINICO.pdf](http://www.ifcc.org/media/433206/SISTEMAS_DE_GESTION_DE_CALIDAD_PARA_EL_LABORATORIO_CLINICO.pdf)
- Yáñez, A. (2018 ). *Sistema de control de inventarios para la cadena de suministros de instituciones de educación superior de la provincia de Tungurahua* . Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

## Anexos

### Anexo 1: Listado de la Certificación de la Gestión de Micro, Pequeñas, Medianas Empresas y Organizaciones de Economía Popular y Solidaria

No. E	EMPRESA	ACTIVIDAD ECONOMICA	UBICACION GEOGRÁFICA	FECHA DE EXPEDICIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	No. CERTIFICADO
1	METALBOSCO FABRICACIÓN Y MANTENIMIENTO INDUSTRIAL CIA. LTDA.	Fabricación y comercialización de máquinas industriales, muebles y herrajes metálicos, montajes y mantenimiento industrial, prestación de servicios para proyectos y asistencia técnica	Quito	2017-05-10	2020-05-10	2017-001
2	ECUAROLLERS Ecuatoriana de Rodillos Cia. Ltda.	Fabricación y recubrimiento de rodillos de caucho	Quito	2017-05-10	2020-05-10	2017-002
3	IMETAM COMPANIA ANONIMA	Fabricación y montaje de carrocerías para vehículos	Quito	2017-05-10	2020-05-10	2017-003
4	MECANIZADOS VALLEJO VARGAS CIA LTDA.	Servicios de ingeniería mecánica, metalmecánica, electromecánica y mecanizados	Quito	2017-05-10	2020-05-10	2017-004
5	Overtech Soluciones Técnicas S.A.	Diseño, fabricación, comercialización y puesta en operación de productos químicos en actividades petroleras	Quito	2017-05-10	2020-05-10	2017-005
6	TECNOLOGÍA DE SERVICIOS QUÍMICOS TESQUIMSA C.A.	Fabricación y comercialización de productos químicos	Quito	2017-05-10	2020-05-10	2017-006
7	SEINPACK CIA. LTDA.	Fabricación y venta al por mayor de envases plásticos	Quito	2017-05-10	2020-05-10	2017-007
8	GARCES CONFECCIONES Y TEXTILES GARCONTEX S.A.	Fabricación de prendas de vestir	Quito	2017-05-10	2020-05-10	2017-008
9	AMORES GAGLIARDO RAMSÉS ORLANDO	Fabricación de productos farmacéuticos, cosméticos y de limpieza	Quito	2017-07-20	2020-07-20	2017-009
10	Ecuacalcios S.A.	Producción y venta de abonos minerales	Quito	2017-07-20	2020-07-20	2017-010
11	Rosalma Cía. Ltda.	Producción y comercialización de fertilizantes y abonos	Quito	2017-07-20	2020-07-20	2017-011
12	FABRICA DE VELAS HERMINIO DELGADO CÍA. LTDA.	Fabricación de velas	Cuenca	2017-08-09	2020-08-09	2017-012
13	PRODUCTOS TIA LUCCA CÍA LTDA	Alimentos congelados. Pizzas, Empanadas, Lasañas, Ravioles	Cuenca	2017-10-19	2020-10-19	2017-013
14	DI KATY	Elaboración de productos a base de chocolate	Cuenca	2017-12-12	2020-12-12	2017-014
15	CALZADO ANDINO, ANDICALZADO S.A.	Fabricación de calzado	Quito	2018-03-13	2021-03-13	2018-015
16	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL PONTE ECUADOR - ASOPROTEXPONEC	Fabricación de prendas de vestir	Quito	2018-05-22	2021-04-09	2018-016
17	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL TODO EN TELAS ASOTELAS	Fabricación de prendas de vestir	Quito	2018-05-22	2021-04-16	2018-017
18	GUERRERO TRUJILLO MAYRA ELIZABETH	Fabricación de prendas de vestir	Quito	2018-04-25	2021-04-25	2018-018
19	SANTILLAN SAAVEDRA ÁNGEL OLMEDO	Fabricación de productos metálicos	Quito	2018-04-25	2021-04-25	2018-019
20	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL TRANSFORMANDO TUS IDEAS "ASOTEXIDEAS"	Fabricación de prendas de vestir	Quito	2018-04-25	2021-04-25	2018-020
21	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL JÓVENES EMPRENDEDORES EN LA MODA "ASOPROTEJOMO"	Fabricación de prendas de vestir	Quito	2018-04-25	2021-04-25	2018-021
22	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL DISEÑA ECUADOR "ASOSERPROTEXDI"	Fabricación de prendas de vestir	Quito	2018-05-02	2021-05-02	2018-022

23	ASOCIACION DE PRODUCCION TEXTIL DISEÑANDO JUNTOS "ASOPROTEXDIJUN"	Fabricación de prendas de vestir	Quito	2018-05-02	2021-05-02	2018-023
24	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL HACIA TU FUTURO ASOTEXHATUFUT	Fabricación de artículos confeccionados con cualquier tipo de material textil	Quito	2018-05-03	2021-05-03	2018-024
25	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL EMPRENDEDORES MODA TEXTIL ASOPROTEXA	Fabricación de prendas de vestir como ropa en general	Quito	2018-05-03	2021-05-03	2018-025
26	COOPERATIVA DE PRODUCCIÓN TEXTIL ARTESANAL PUNTO ECUADOR	Producción y comercialización de productos textiles	Quito	2018-05-03	2021-05-03	2018-026
27	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL SINERGIA MUJER ASOSINERGIA	Fabricación de prendas de vestir de telas tejidas, de telas no tejidas, entre otras, para hombres, mujeres, niños y bebés, uniformes, ropa de trabajo, etc	Quito	2018-05-08	2021-05-08	2018-027
28	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL CIERRE DORADO "ASOPROTEXCIEDO"	Fabricación de prendas de vestir	Quito	2018-05-08	2021-05-08	2018-028
29	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL COSE TELAS - ASOCOSETEX	Fabricación de prendas de vestir	Quito	2018-05-10	2021-05-10	2018-029
30	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL CAYAMTEX "ASOTEXCAYAM"	Fabricación de prendas de vestir de telas tejidas, de telas no tejidas, entre otras, para hombres, mujeres, niños y bebés: calentadores, trajes de baño, ropa de esquí, ropa para practicar deporte	Quito	2018-05-10	2021-05-10	2018-030
31	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL NEW LOOK & ASOCIADOS (NUEVA IMAGEN Y ASOCIADOS) "ASOTEXNELOOK"	Fabricación de artículos confeccionados con cualquier tipo de material textil	Quito	2018-05-21	2021-05-21	2018-031
32	Eléctrica HAMT Cía. Ltda.	Fabricación de Tableros Eléctricos, Electrocanales y Accesorios.	Guayaquil	2018-05-24	2021-05-24	2018-032
33	BUESTAN CIA. LTDA.	Fabricación de calzado	Quito	2018-06-29	2021-06-29	2018-033
34	RUBBERSHOES INDUSTRIAL CIA. LTDA.	Fabricación de calzado	Ambato	2018-07-10	2021-07-10	2018-034
35	GUTIERREZ PEREZ MIGUEL ANGEL	Fabricación de calzado de cuero	Ambato	2018-07-10	2021-07-10	2018-035
36	JORGE ANTONIO PÉREZ	Fabricación de calzado de cuero	Ambato	2018-07-10	2021-07-10	2018-036
37	WILLIAM BOLÍVAR ARIAS NARANJO	Fabricación de calzado de cuero	Ambato	2018-07-10	2021-07-10	2018-037
38	BUENANO CAICEDO COMPAÑIA DE NEGOCIOS S.A.	Elaboración y maquila de fideos	Cuenca	2018-07-30	2021-07-30	2018-038
39	CALZADO LA CASA DEL PANTANERO	Producción de calzado	Cuenca	2018-07-30	2021-07-30	2018-039
40	Asociación de Producción Textil Puyo Ciudad Canela ASOTEXPUC	Fabricación de prendas de vestir de telas tejidas, de telas no tejidas	Puyo	2018-08-01	2021-08-01	2018-040
41	EMICALZA	Fabricación de calzado	Ambato	2018-08-07	2021-08-07	2018-041
42	CHERREZ PILLALAZA JORGE PATRICIO - BUFFALO CALZADO INDUSTRIAL	Fabricación de calzado	Ambato	2018-08-07	2021-08-07	2018-042
43	LOZADA SANTANA GLADYS YOLANDA - Calzado Infantil HÉRCULES	Fabricación de calzado de cuero	Ambato	2018-08-07	2021-08-07	2018-043
44	ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA DURACLEAN LIMPIO DURADERO - ASOSERLID	Limpieza en general (no especializada) de todo tipo de edificios	Ambato	2018-08-07	2021-08-07	2018-044
45	COMPAÑIA DE FABRICACIÓN DE CALZADO LUIGI VALDINI SANTLUIGI CIA. LTDA.	Fabricación de calzado de cuero	Ambato	2018-08-07	2021-08-07	2018-045
46	BALDOSPIN SANTANA SILVANA ELIZABETH - GOB	Fabricación de calzado de cuero	Ambato	2018-08-07	2021-08-07	2018-046

47	SENALEX CIA. LTDA.	Servicios de publicidad comercial	Cuenca	2018-08-07	2021-08-07	2018-047
48	CORREA PADRON JUAN CARLOS	Producción de derivados lácteos	Cuenca	2018-08-22	2021-08-22	2018-048
49	GALVANICA CIA. LTDA	Construcción, venta y exportación de herrajes galvanizados, eléctricos y telefónicos	Cuenca	2018-08-22	2021-08-22	2018-049
50	EL HORNO PANADERIA Y PASTELERIA ELHOPAPA CIA. LTDA.	Elaboración de pan, panecillos frescos, tortas	Cuenca	2018-08-22	2021-08-22	2018-050
51	GRAFICAS HERNANDEZ CIA. LTDA	Actividades de imprenta en general	Cuenca	2018-08-22	2021-08-22	2018-051
52	ASOCIACION DE SERVICIOS DE LIMPIEZA SUPER LIMPIO ASERSUP	Servicios de limpieza	Guayaquil	2018-08-22	2021-08-22	2018-052
53	ASOCIACIÓN DE EMPRENEDORES EN SERVICIO Y MANTENIMIENTO ADONAY	Servicios complementarios de Limpieza	Guayaquil	2018-10-05	2021-10-05	2018-053
54	JUAN ÁLVAREZ CÍA. LTDA.	Fabricación de aparatos termoelectrónicos de usos doméstico: calentadores de agua eléctricos, calentadores eléctricos de resistencia, etc.	Cuenca	2018-10-05	2021-10-05	2018-054
55	ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE COMERCIO Y PRODUCCIÓN LIMPIEZA VERDE "ASOLIMVER"	Servicios de pintura	Guayaquil	2018-10-05	2021-10-05	2018-055
56	METÁLICAS ELÉCTRICAS MACIAS & PARRA METALECTRI CIA. TLDA.	Fabricación de todo tipo de herrajes y productos eléctricos, importación comercialización y distribución de todo tipo de materiales eléctricos de baja, media y alta tensión	Quito	2018-10-15	2021-10-15	2018-056
57	ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA AMIGO SOLIDARIO "ASOLIMASOL"	Limpieza general de todo tipo de edificios	Guayaquil	2018-11-08	2021-11-08	2018-057
58	ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO FUERZA PRODUCTIVA - ASOSERPRO	Servicio de limpieza de edificios	Guayaquil	2018-11-08	2021-11-08	2018-058
59	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL CARMEN SÁNCHEZ "ASOPROCARSA"	Fabricación de artículos confeccionados con cualquier tipo de material textil	Guayaquil	2018-11-08	2021-11-08	2018-059
60	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN DE TEXTIL DORISTEX EPS "ASOPROTEXEPS"	Producción textil	Manabí	2018-11-08	2021-11-08	2018-060
61	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL "DISEÑANDO EL FUTURO DE LOJA" ASODISFUT	Confección y comercialización de prendas, lencería y otros productos	Loja	2018-11-08	2021-11-08	2018-061
62	PENAFIEL PACHECO JUAN ANDRÉS	Fabricación de muebles de madera para el hogar	Guayaquil	2018-11-08	2021-11-08	2018-062
63	SANTIBANEZ GODOY MARIO EDUARDO	Fabricación de piezas de madera	Quito	2018-11-08	2021-11-08	2018-063
64	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL MAQUILANDO BIENESTAR "ASOPMAQ"	Fabricación de artículos confeccionados con material textil	Guayaquil	2018-11-09	2021-11-09	2018-064
65	ASOCIACIÓN TEXTILERA SUEÑOS Y MODA ASOTEXSUM	Confección de ropa a la medida	Manabí	2018-11-09	2021-11-09	2018-065
66	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL Y PRENDAS DE VESTIR MODISTAS GANELIT	Actividades de confección a la medida de prendas de vestir	Manabí	2018-11-09	2021-11-09	2018-066
67	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL MONITEX ASOPROTEXMON	Fabricación de artículos confeccionados con cualquier tipo de material textil	Manabí	2018-11-09	2021-11-09	2018-067
68	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL MARÍA CHIQUINQUIRÁ ASOPROTEXMA	Fabricación de artículos confeccionados con cualquier tipo de material textil	Guayaquil	2018-11-09	2021-11-09	2018-068
69	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL KILLASISA FLOR DE LUNA ASOKILLASISA	Fabricación de prendas de vestir de telas tejidas, de telas no tejidas, entre otras	Guayaquil	2018-11-09	2021-11-09	2018-069

70	ASOCIACIÓN DE CATERING EL PLATO DE CASA ASOPLATCA	Servicio de alimentación	Guayaquil	2018-11-14	2021-11-14	2018-070
71	ESQUIVEL ALMAN RICARDO ALFREDO	Fabricación de muebles para oficina y otros usos	Guayaquil	2018-11-14	2021-11-14	2018-071
72	HACIENDA SAN JORGE HASANJOR S.A	Conservación de hortalizas mediante secado, deshidratado, inmersión en aceite o vinagre	Guayaquil	2018-11-14	2021-11-14	2018-072
73	ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE NUTRICIÓN, REPOSTERÍA, PANADERÍA Y CATERING DELICIAS ESMERALDEÑAS ASOSERDELES	Servicios de Alimentación	Guayaquil	2018-11-14	2021-11-14	2018-073
74	ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA DECISIONES PROACTIVAS "ASOSERDEPRO"	Prestación de servicios de limpieza	Quito	2018-11-14	2021-11-14	2018-074
75	ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA FUERZA REVOLUCIONARIA - ASOLIMFER	Servicios de limpieza general	Guayaquil	2018-11-14	2021-11-14	2018-075
76	ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA ELOY ALFARO DELGADO - ASOSERELAD	Servicios de limpieza general	Guayaquil	2018-11-14	2021-11-14	2018-076
77	ASOCIACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LIMPIEZA, JARDINERÍA, CONSEJERÍA Y ALIMENTACIÓN CAMINO AL FUTURO "ASERCOLIM"	Actividades de limpieza	Guayaquil	2018-11-14	2021-11-14	2018-077
78	ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA FUERZA HUMANA - ASOLIMFUHU	Servicios de limpieza general	Guayaquil	2018-11-14	2021-11-14	2018-078
79	ASOCIACIÓN DE SERVICIOS CONTRUCCIÓN MANABÍ CONSTRUYE - ASOSERMANABÍ	Construcción de todo tipo de edificios residenciales, casa familiares, individuales, edificios multifamiliares	Manabí	2018-11-14	2021-11-14	2018-079
80	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL HILOS DE SEDA - ASOPROSEDA	Actividades de confección a la medida de prendas de vestir (costureras - sastres)	Manabí	2018-11-15	2021-11-15	2018-080
81	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN METALMECÁNICA BOLÍVAR ALMEIDA - ASOMETALBOL	Fabricación de muebles de madera y sus partes	Guayaquil	2018-11-15	2021-11-15	2018-081
82	GUEVARA DE LA VERA HOLGER VICENTE	Fabricación y venta de mobiliario	Guayaquil	2018-11-15	2021-11-15	2018-082
83	ARIAS ELIZABETH PATRICIA FRANCISCA	Venta al por mayor de muebles de hogar	Guayaquil	2018-11-05	2021-11-15	2018-083
84	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL FAMILIA EMPRENDEDORA ASOPROTEFAEM	Fabricación de prendas de vestir de telas tejidas, de telas no tejidas, entre otras, para hombres, mujeres, niños y bebés: uniformes, ropa de trabajo etc.	Santo Domingo	2018-11-22	2021-11-22	2018-084
85	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL MARYTEX ASOMARYTEX	Fabricación de prendas de vestir de telas tejidas, de telas no tejidas, entre otras, para hombres, mujeres, niños y bebés: uniformes, ropa de trabajo etc.	Santo Domingo	2018-11-22	2021-11-22	2018-085
86	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL FAMILIAR ASOPROTEXFAMI	Fabricación de prendas de vestir de telas tejidas, de telas no tejidas, entre otras, para hombres, mujeres, niños y bebés: uniformes, ropa de trabajo etc.	Santo Domingo	2018-11-22	2021-11-22	2018-086
87	ESPIN ORTIZ RAUL MARCELO	Fabricación de ventanas para buses en aluminio	Tungurahua	2018-11-26	2021-11-26	2018-087
88	ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN NUTRICIÓN Y VIDA ASOSERANUVI	Servicio de comidas basado en acuerdos contractuales con el cliente para un evento como banquetes, bodas, fiestas y otras celebraciones, en la localización especificada por el cliente	Quito	2018-11-26	2021-11-26	2018-088

89	ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN TRADICIONES	Servicios catering	Quito	2018-11-27	2021-11-27	2018-089
90	ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA OVERDOUZ "ASLOVER"	Limpieza general (no especificada) de todo tipo de edificios, estudios profesionales, locales comerciales, profesionales y edificios con múltiples unidades residenciales como : oficinas, casas y departamentos, fábricas, establecimientos comerciales e institucionales	Quito	2018-12-04	2021-12-04	2018-090
91	ONTANEDA JIMÉNEZ BETTY CECILIA	Suministros de comidas y bebidas preparadas para banquetes, bodas, fiestas y otras celebraciones (servicios de alimentación)	Quito	2018-12-04	2021-12-04	2018-091
92	ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO JJJPLIMPIO	Limpieza y mantenimiento	Quito	2018-12-05	2021-12-05	2018-092
93	ASOCIACIÓN DE CONFECCIONES EN TEXTILES Y ARTESANÍAS "ACOTEXAR"	Confección de ropa a la medida	Manabí	2018-12-12	2021-12-12	2018-093
94	HELADOS LA TIENDA HELADERÍA CIA. LTDA.	Producción de helados y otros productos comestibles similares	Cuenca	2019-01-30	2022-01-30	2019-094
95	COOPERATIVA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y OTROS ALFA Y OMEGA COOPALMEGA	Actividades de limpieza en general	Guayaquil	2019-01-30	2022-01-30	2019-095
96	ESPIN ORTIZ RAUL MARCELO	Fabricación de vidrio deseguridad templado para uso automotriz y en edificaciones	Ambato	2019-01-30	2022-01-30	2019-096
97	PENA PERES ANA MARIA	Fabricación de muebles de madera	Guayaquil	2019-01-30	2022-01-30	2019-097
98	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL CONFECCIÓN DE VESTIR "ASOPROVES"	Fabricación de artículos confeccionados con cualquier tipo de material textil	Guayaquil	2019-01-30	2022-01-30	2019-098
99	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL MANOS QUE HILAN " ASOPROTEXMAHIL"	Actividades de confección a la medida de prendas de vestir (costureras - sastres)	El Carmen	2019-01-30	2022-01-30	2019-099
100	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN ARTESANAL TEXTIL HACIA UN FUTURO "ASOPROARTEX"	Actividades de confección a la medida de prendas de vestir (costureras - sastres)	Guayaquil	2019-01-30	2022-01-30	2019-100
101	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL "ASOPROVAL"	Actividades de confección de prendas de vestir	Guayaquil	2019-01-30	2022-01-30	2019-101
102	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL LOS HILOS DE ORO DE DURÁN "ASOPROHIDOD"	Fabricación de artículos confeccionados con cualquier tipo de material textil	Durán	2019-01-30	2022-01-30	2019-102
103	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL HILOS , TIJERAS, Y ESTRELLAS DE DURAN "ASOPROHITED"	Fabricación de artículos confeccionados con cualquier tipo de material textil	Durán	2019-01-30	2022-01-30	2019-103
104	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL PROGRESO FAMILIAR "ASOPROFA"	Fabricación de prendas de vestir tejidas, de telas no tejidas, entre otras.	Durán	2019-01-30	2022-01-30	2019-104
105	ASOCIACIÓN DE PRODUCCION TEXTIL TRUCOS CON TIJERAS "ASOTEXTRU"	Fabricación de artículos confeccionados con cualquier tipo de material textil	Durán	2019-01-30	2022-01-30	2019-105
106	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL MUJERES CONFECCIONISTAS DE PRENDAS DE VESTIR COJIMIES	Actividades de confección a la medida de prendas de vestir	Cojimíes	2019-01-30	2022-01-30	2019-106
107	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL CONFECCIONES TEXTILES CONTRERAS "ASOCONTEXCON"	Actividades de confección a la medida de prendas de vestir	Manta	2019-01-30	2022-01-30	2019-107



108	ASOCIACION DE PRODUCCION TEXTIL NARSOLUMA "ASOPROTEXNAR"	Actividades de confección a la medida de prendas de vestir (costureras - sastres)	Manta	2019-01-30	2022-01-30	2019-108
109	ASOCIACION DE PRODUCCION TEXTIL VALE MODELO ASOVADEL	Actividades de confección de prendas de vestir	Guayaquil	2019-01-30	2022-01-30	2019-109
110	ASOCIACION DE PRODUCCION TEXTIL LIDERES EN GRANDEZA ASOPROLID	Fabricación de prendas de vestir de telas entre otras, para hombres y mujeres	Guayaquil	2019-01-30	2022-01-30	2019-110
111	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL UNIÓN DE EMPRENDEDORES ASOPROUNI	Fabricación de artículos confeccionados con cualquier tipo de material textil	Guayaquil	2019-02-18	2022-02-18	2019-113
112	ELIZONDO GARZÓN ÁNGELA EMILIA	Actividades de confección de ropa a la medida	Babahoyo	2019-02-18	2022-02-18	2019-114
113	ACURIO CHOCHO MARÍA ESTHER	Actividades de confección de ropa a la medida	Babahoyo	2019-02-18	2022-02-18	2019-115
114	ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA DAYLI "ASOLIMDAYLI"	Limpieza general (No especificada) de todo tipo de edificios	Quito	2019-02-18	2022-02-18	2019-116
115	VERA PAGUA Y DEISI AMADA	Actividades de confección a la medida de prendas de vestir	Babahoyo	2019-02-18	2022-02-18	2019-117
116	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL BIENESTAR PARA TODOS "ASOPROPARA"	Fabricación de artículos confeccionados con cualquier tipo de material textil	Guayaquil	2019-02-18	2022-02-18	2019-118
117	ROSARIO CRISTINA PEÑA VEGA	Actividades de confección a la medida de prendas de vestir	Babahoyo	2019-02-18	2022-02-18	2019-119
118	AMANTA SANTOS MARÍA HERMELINDA	Confección de ropa a la medida	Babahoyo	2019-02-18	2022-02-18	2019-120
119	SOVENIS MACIAS ARACELY BARBARA	Confección de ropa a la medida	Babahoyo	2019-02-18	2022-02-18	2019-121
120	MAIRA DEL ROSARIOS ARCOS AMAIQUEMA	Fabricación de artículos confeccionados con cualquier tipo de material textil	Babahoyo	2019-02-18	2022-02-18	2019-122
121	ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EMPRENDEDORES DEL FUTURO ASOEMFUR	Prestación de combinación de servicios de apoyo en las instalaciones de los clientes, como limpieza general de interiores, mantenimiento.	Guayaquil	2019-02-18	2022-02-18	2019-123
122	DÁVILA ROSA NEY	Confección de ropa a la medida	Babahoyo	2019-02-20	2022-02-20	2019-124
123	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL GUAYAQUIL POR LA PATRIA ASOPROGUAP	Fabricación de artículos confeccionados con cualquier tipo de material textil	Guayaquil	2019-02-20	2022-02-20	2019-125
124	ASOCIACIÓN DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO TOTAL ASOSERLIM	Limpieza general de todo tipo de edificios	Manta	2019-02-20	2022-02-20	2019-126
125	MOSQUERA NIVELA ALEXANDRA MARÍA	Actividades de confección a la medida de prendas de vestir	Baba	2019-02-20	2022-02-20	2019-127
126	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL NUEVA MODA ASOPRONUE	Actividades de confección y comercialización de prendas de vestir y lencería	Guayaquil	2019-02-20	2022-02-20	2019-128
127	VALLAE REAL NORMA ALEXANDRA	Confección de ropa a la medida	Babahoyo	2019-02-20	2022-02-20	2019-129
128	MUÑOZ CAJAMARCA NANCY ANGÉLICA	Confección a la medida de prendas de vestir (costureras, sastres)	Babahoyo	2019-02-20	2022-02-20	2019-130
129	DEMERA VILLACIS ZAIDA CLARIBEL	Actividades de confección a la medida de prendas de vestir	Babahoyo	2019-02-20	2022-02-20	2019-131
130	CEDEÑO ALVARADO LADY LILIANA	Actividades de confección a la medida de prendas de vestir	Babahoyo	2019-02-20	2022-02-20	2019-132
131	TOAPANTA PASTO ELISA ENEIDA	Confección de ropa a la medida	Babahoyo	2019-02-20	2022-02-20	2019-133
132	TORRES MELO BIANCA YOMIRA	Confección a la medida de prendas de vestir	Babahoyo	2019-02-20	2022-02-20	2019-134
133	CARPIO IRGILES GERARDA PILAR	Actividades de confección a la medida de prendas de vestir y ropa blanca	Alfredo Baquerizo Moreno	2019-02-20	2022-02-20	2019-135

134	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL ARTE ECUAATORIANO "ASOPROARTE"	Actividades de confección a la medida de prendas de vestir	Duran	2019-02-20	2022-02-20	2019-136
135	HERVAS CORDOVA CECILIA ESTHER	Actividades de confección de ropa a la medida	Babahoyo	2019-02-20	2022-02-20	2019-137
136	CEREBRO JIMENEZ SHYRLEY MERCEDES	Actividades de Confección de Ropa a la medida y fabricación de ropa blanca	Babahoyo	2019-02-20	2022-02-20	2019-138
137	DELGADO SÁNCHEZ FELICITA ALEXANDRA	Actividades de confección a la medida de prendas de vestir	Babahoyo	2019-02-20	2022-02-20	2019-139
138	ADRIÁN DELGADO ANITA ALEXANDRA	Actividades de confección a la medida de prendas de vestir	Baba	2019-02-20	2022-02-20	2019-140
139	FUENTES ORAMA AIDA MIRELLA	Actividades de confección a la medida de prendas de vestir	Babahoyo	2019-02-20	2022-02-20	2019-141
140	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL DISEÑOS Y BORDADOS LATINOS ASOTEXDIBLA	Actividades de fabricación de prendas de vestir, uniformes	Santa Elena	2019-02-20	2022-02-20	2019-142
141	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN TEXTIL NARCISA DE JESÚS "ASOPROCOMTEX"	Actividades de confección, producción y comercialización de prendas de vestir, uniformes, deportivos, uniformes escolares, lencería hospitalaria y uniformes destinados a entidades públicas, privadas y público en general	Santa Elena	2019-02-20	2022-02-20	2019-143
142	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN ARTESANAL PILE HATS "ASOPROPILEHATS"	Actividades de fabricación de artículos de paja	Manabí	2019-02-25	2022-02-25	2019-144
143	ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN ARTESANAL TEJEDORAS Y TEJEDORES DE SOMBREROS FINOS MANA-PILE ASOMANAPILE	Actividades de fabricación de sombreros de paja	Manabí	2019-02-25	2022-02-25	2019-145

## Anexo 2: Mipymes de la provincia de Tungurahua (Base INEC)

Actividad Principal a cuatro Dígitos CIIU		AMBATO							BAÑOS						
		Estratos de ingresos percibidos por ventas o prestación de servicios							Estratos de ingresos percibidos por ventas o prestación de servicios						
		No Informa	De \$1 a \$9999	De \$10000 a \$29999	De \$30000 a \$49999	De \$50000 a \$69999	De \$70000 a \$89999	De \$90000 a \$199999	No Informa	De \$1 a \$9999	De \$10000 a \$29999	De \$30000 a \$49999	De \$50000 a \$69999	De \$70000 a \$89999	De \$90000 a \$199999
		Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
Actividad Principal a cuatro Dígitos CIIU	No Informa.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Preparación e hilatura de fibras textiles.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tejedura de productos textiles.	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Servicio de acabado de productos textiles.	0	7	10	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	Fabricación de artículos confeccionados de materiales textiles, excepto prendas de vestir.	0	21	13	9	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	Fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel.	12	203	96	43	11	7	33	0	14	3	0	0	0	0

Actividad Principal a cuatro Dígitos CIU		CEVALLOS						MOCHA						
		Estratos de ingresos percibidos por ventas o prestación de servicios						Estratos de ingresos percibidos por ventas o prestación de servicios						
		No Informa	De \$1 a \$9999	De \$10000 a \$29999	De \$30000 a \$49999	De \$50000 a \$69999	De \$70000 a \$199999	No Informa	De \$1 a \$9999	De \$10000 a \$29999	De \$30000 a \$49999	De \$50000 a \$69999	De \$70000 a \$89999	De \$90000 a \$199999
		Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
Actividad Principal a cuatro Dígitos CIU	No Informa.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Preparación e hilatura de fibras textiles.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tejedura de productos textiles.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Servicio de acabado de productos textiles.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Fabricación de artículos confeccionados de materiales textiles, excepto prendas de vestir.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel.	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0

Actividad Principal a cuatro Dígitos CIU		PATATE						QUERO							
		Estratos de ingresos percibidos por ventas o prestación de servicios						Estratos de ingresos percibidos por ventas o prestación de servicios							
		No Informa	De \$1 a \$9999	De \$10000 a \$29999	De \$30000 a \$49999	De \$50000 a \$69999	De \$70000 a \$89999	De \$90000 a \$199999	No Informa	De \$1 a \$9999	De \$10000 a \$29999	De \$30000 a \$49999	De \$50000 a \$69999	De \$70000 a \$89999	De \$90000 a \$199999
		Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
Actividad Principal a cuatro Dígitos CIU	No Informa.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Preparación e hilatura de fibras textiles.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Tejedura de productos textiles.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Servicio de acabado de productos textiles.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Fabricación de artículos confeccionados de materiales textiles, excepto prendas de vestir.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel.	0	2	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	

Actividad Principal a cuatro Dígitos CIU		SAN PEDRO DE PELILEO							SANTIAGO DE PILLARO						
		Estratos de ingresos percibidos por ventas o prestación de servicios							Estratos de ingresos percibidos por ventas o prestación de servicios						
		No Informa	De \$1 a \$9999	De \$10000 a \$29999	De \$30000 a \$49999	De \$50000 a \$69999	De \$70000 a \$89999	De \$90000 a \$199999	No Informa	De \$1 a \$9999	De \$10000 a \$29999	De \$30000 a \$49999	De \$50000 a \$69999	De \$70000 a \$89999	De \$90000 a \$199999
		Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
Actividad Principal a cuatro Dígitos CIU	No Informa.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Preparación e hilatura de fibras textiles.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Tejedura de productos textiles.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Servicio de acabado de productos textiles.	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
	Fabricación de artículos confeccionados de materiales textiles, excepto prendas de vestir.	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
	Fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel.	0	54	27	10	10	6	10	1	11	7	0	2	0	

Actividad Principal a cuatro Dígitos CIU		TISALEO					
		Estratos de ingresos percibidos por ventas o prestación de servicios					
		No Informa	De \$1 a \$9999	De \$10000 a \$29999	De \$30000 a \$49999	De \$50000 a \$69999	De \$70000 a \$89999
Dígitos CIU		Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
Actividad Principal a cuatro Dígitos CIU	No Informa.	0	0	0	0	0	0
	Preparación e hilatura de fibras textiles.	0	0	0	0	0	0
	Tejedura de productos textiles.	0	0	0	0	0	0
	Servicio de acabado de productos textiles.	0	0	0	0	0	0
	Fabricación de artículos confeccionados de materiales textiles, excepto prendas de vestir.	0	0	0	0	0	0
	Fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel.	0	1	0	0	0	1

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	<b>NOMBRE COMERCIAL</b>	<b>PROVINCIA</b>	<b>CANTÓN</b>	<b>SECTOR</b>
ROCÍO MOPOSITA		TUNGURAHUA	AMBATO	ATAHUALPA
ILIANA MOPOSTIA		TUNGURAHUA	AMBATO	ATAHUALPA
	CONFECIONES LUISITO	TUNGURAHUA	AMBATO	ATAHUALPA
MARLENE MOPOSITA		TUNGURAHUA	AMBATO	IZAMBA
JOSÉ COCHA		TUNGURAHUA	AMBATO	IZAMBA
NELSON CHATO		TUNGURAHUA	AMBATO	IZAMBA
DOLORES AMAQUEÑO		TUNGURAHUA	AMBATO	IZAMBA
	PATICITA	TUNGURAHUA	AMBATO	IZAMBA
JENNY LÓPEZ	CONFECIONES LÓPEZ	TUNGURAHUA	AMBATO	IZAMBA
CARMITA ROBALINO		TUNGURAHUA	AMBATO	ATOCHA
	CREACIONES NANCY	TUNGURAHUA	AMBATO	UNAMUNCHO
SILVIA TELENCHANA		TUNGURAHUA	AMBATO	IZAMBA
	DULCE MARÍA	TUNGURAHUA	AMBATO	IZAMBA
	CREACIONES SUSY	TUNGURAHUA	AMBATO	IZAMBA
MERCEDES MORA		TUNGURAHUA	AMBATO	IZAMBA
CARLOS TACOMAN		TUNGURAHUA	AMBATO	IZAMBA
OLGA MORETA		TUNGURAHUA	AMBATO	IZAMBA
	COSEDORA JOSUE	TUNGURAHUA	AMBATO	IZAMBA
WILSON CHASI	CHASI SPORT	TUNGURAHUA	AMBATO	IZAMBA
LUCÍA CAMANA		TUNGURAHUA	AMBATO	ATAHUALPA
ROSA MASAQUIZA		TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	SALASACA
HÉCTOR VELOZ		TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
LUZ CISNEROS	EL PALACIO DE LAS CORTINAS	TUNGURAHUA	BAÑOS	BAÑOS DE AGUA SANTA
LUIS BUENAÑO	MAQUILA BUENAÑO	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO



JOSÉ TORRES		TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	BENITEZ
ARTURO JEREZ	SUMAG DESEING	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	SALASACA
MARIA MASAQUIZA		TUNGURAHUA	AMBATO	TOTORAS
LUZ GUAMAN	BORIS DECORACIONES	TUNGURAHUA	PATATE	PATATE
	DOMINIO TEXTIL	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	CUPIDO JEAN	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	BENITEZ
	GRAMMER JEAN	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	CONFECCIONES TEXTILINOFINO	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	HUAMBALÓ
JULIO TORRES		TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
LORENA SILVA	LORENS	TUNGURAHUA	AMBATO	PICAIGUA
	CONFECCIONES ORTIZ	TUNGURAHUA	AMBATO	PICAIGUA
ALBA MENDOZA	CONFECCIONES SAMY Y ZULEY	TUNGURAHUA	AMBATO	PICAIGUA
	CONFECCIONES PILATAXI	TUNGURAHUA	AMBATO	PICAIGUA
VILMA SÁNCHEZ		TUNGURAHUA	MOCHA	MOCHA
	CONFECCIONES ZULEY	TUNGURAHUA	AMBATO	PICAIGUA
	TEXMODA	TUNGURAHUA	AMBATO	LA MERCED
VERÓNICA SILVA	CONFECCIONES SILVA	TUNGURAHUA	QUERO	QUERO
HUMBERTO VÁSQUEZ		TUNGURAHUA	TISALEO	TISALEO
	TEXPAZ	TUNGURAHUA	AMBATO	SAN BARTOLOMÉ DE PINLLO
FRANCISCO JAQUE		TUNGURAHUA	AMBATO	PICAIGUA
	INDUSTRIA TEXTIL F&F	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
ALBERTO MASABANDA		TUNGURAHUA	CEVALLOS	CEVALLOS
	WILSON'S SPORT	TUNGURAHUA	AMBATO	LA MATRIZ
	JOAQUIN'S	TUNGURAHUA	AMBATO	PICAIGUA
	WILLIAM ESCLUSIVIDADES	TUNGURAHUA	AMBATO	PICAIGUA

CHRISTIAN CARRILLO	OTIX	TUNGURAHUA	AMBATO	SAN FRANCISCO
VILMA ICHAPANTA		TUNGURAHUA	AMBATO	PASA
EDWIN OCAÑA	ESPATY	TUNGURAHUA	AMBATO	PASA
JUAN CARLOS OLOVACHA	CAMISERIA MOISES	TUNGURAHUA	AMBATO	PASA
		TUNGURAHUA	AMBATO	PASA
		TUNGURAHUA	AMBATO	PASA
GRACIELA ULLOA		TUNGURAHUA	AMBATO	PASA
FREDY PINTO		TUNGURAHUA	AMBATO	PASA
		TUNGURAHUA	AMBATO	PASA
		TUNGURAHUA	AMBATO	PASA
		TUNGURAHUA	AMBATO	PASA
		TUNGURAHUA	AMBATO	PASA
		TUNGURAHUA	AMBATO	PASA
		TUNGURAHUA	AMBATO	PASA
		TUNGURAHUA	AMBATO	PASA
		TUNGURAHUA	AMBATO	PASA
		TUNGURAHUA	AMBATO	PASA
		TUNGURAHUA	AMBATO	PASA
		TUNGURAHUA	AMBATO	PASA
		TUNGURAHUA	AMBATO	PASA
		TUNGURAHUA	AMBATO	PASA
	DISTRIBUCIONES ZÚÑIGA	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	HUAMBALÓ
	TEXTILES WILLYS	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	TEXTILES STUDIO BAX	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	SAN LUIS MANUFACTURAS	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI CHICO
	NAVATEX	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI CHICO
	BULLS JEANS	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	AEROSTATICO	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO

	I. ES MODA	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	DISTRITEX	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	INOVARE JEANS	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	CONFECCIONES SIGLO 21	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	CONFECCIONES JHOSBEL	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI CHICO
	CONFECCIONES MAYRITA	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TEXTILES PEPE	TUNGURAHUA	AMBATO	QUISAPINCHA
	CONFECCIONES ALEXANDRA	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI BELÉN
	VERANO SPORT	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	ALICE PRODUCCIÓN	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI GRANDE
	RELEX TALLER	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI CHICO
	CONFECCIONES ANTONI	TUNGURAHUA	AMBATO	SAN FERNANDO
	TEXTILES BUENAÑO	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI CHICO
	NANDO	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI BELÉN
	INCÓGNITO JEANS	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	IMAGO JEANS	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	REMATE	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	PELILEO JEAN	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	C&G OMEGA	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
LILIANA PICO	MI PEQUEÑO MUNDO	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	CONFECCIONES KERLY	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI BELÉN
	TEXTILES JHONATEX	TUNGURAHUA	AMBATO	LA MATRIZ
	CONFECCIONES FABITEX	TUNGURAHUA	AMBATO	PISHILATA
	ALAN JEAN	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	ALVARO JEANS	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO

	MIAMI SPORT CONFECCIONES	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	GOVDELIZ JEANS	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	TNT	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	ROBLE FASHION	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	JOSWILL FACORY	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	PLATINO BLUE	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	ANTONELA FASHION	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	PEPE JEANS	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	BOMAN SPORT	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI CHICO
	ELIJUMA	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI CHICO
	LLERENA	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	CREACIONES DANNY	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	VICUNHA TEXTIL	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	LORMANY	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	VIAMATEX	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
	BARATHON	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO
MARCO SILVA	SELENETEX	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI CHICO
ANA AGUAYAZA		TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI CHICO
HÉCTOR CAGUANA		TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI CHICO
ROSA GRANDA	CONFECCIONES WILMAR	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI CHICO
FRANKLIN RIVAS	PLUMONES CAROLINA	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI CHICO
	ASOSALUCI	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI CHICO
ZOILA FERNÁNDEZ		TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI CHICO
MARISOL MASABANDA	LATIDOS DE CORAZÓN	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI CHICO
ÁNGEL RAMÍREZ	DECORINTER	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI GRANDE

HUGO CAGUANA		TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI CHICO
VERÓNICA CORDERO	TEXTILES GABYTEXT	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI GRANDE
	PERETEX	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI CHICO
	FERNANDO'S	TUNGURAHUA	AMBATO	CELIANO MONGE
	DECORTINAS	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI CHICO
	CORTINAS KALI	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI CHICO
ABEL VILLACRÉS		TUNGURAHUA	AMBATO	CELIANO MONGE
	DECORACIONES MARGARITA	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	AMBATO DECORACIONES	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI CHICO
DARWIN TACURI		TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	M&G DECORACIONES	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
GLORIA HURTADO		TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
ROSARIO MERA		TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
MARIELA SÁNCHEZ		TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
GLADYS ALTAMIRANO		TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
JULIO CUNALATA		TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
WILSON VILLACÍS	THE BOSS COLOR	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
LORENA DELGADO		TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	PELUSSA DISTRIBUIDORA	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
MARGARITA LASLUIZA	CONFECCIONES MARJORIE	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
ZOILA SÁNCHEZ		TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
MARÍA DE LOURDES YANCHA	UNIFORME Y EQUIPAMIENTO DEPORTIVO	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
MYRIAM DELGADO	CONFECCIONES DUVETS	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
MARISOL SOLIS	CREACIONES NILDATX	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO

TANNIA TORRES		TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
LUIS VALLEJO		TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
LIDA VILLACÍS	CORTINOVA	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
JORGE VILLACRÉS		TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	ATELIER TEXTIL	TUNGURAHUA	AMBATO	LA MATRIZ
	TEXTILES TÉCNICOS	TUNGURAHUA	AMBATO	LA MATRIZ
	CORTIMAS	TUNGURAHUA	AMBATO	PISHILATA
	MANUFACTURAS COLIBRÍ	TUNGURAHUA	AMBATO	SANTA ROSA
	TEJIDOS COUSTOMER	TUNGURAHUA	AMBATO	PISHILATA
	TEXTILES PASTEUR-BOHO	TUNGURAHUA	AMBATO	ATAHUALPA
	KEVINTEX	TUNGURAHUA	AMBATO	PARQUE INDUSTRIAL
JAVIER SALINAS	COLORTEX	TUNGURAHUA	AMBATO	PARQUE INDUSTRIAL
	CORPORACIÓN IMPACTEX	TUNGURAHUA	AMBATO	ATAHUALPA
		TUNGURAHUA	AMBATO	MONTALVO
		TUNGURAHUA	AMBATO	SANTA ROSA
		TUNGURAHUA	AMBATO	MONTALVO
		TUNGURAHUA	AMBATO	PISHILATA
		TUNGURAHUA	TISALEO	TISALEO
	RALONTEX	TUNGURAHUA	AMBATO	IZAMBA
	TEXTILES PEQUEÑIN	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI GRANDE
	ACCESIT SHIRET SPORT	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI GRANDE
	FÁBRICA DE FORROS "AUTOFORROS"	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
		TUNGURAHUA	AMBATO	PISHILATA
		TUNGURAHUA	AMBATO	PISHILATA
	SANTO'S SPORT	TUNGURAHUA	AMBATO	LA MERCED

CREACIONES SARAI	TUNGURAHUA	AMBATO	LA MERCED
EDIMATEX	TUNGURAHUA	AMBATO	LA MERCED
ROPA DEPORTIVA STYLO	TUNGURAHUA	AMBATO	LA MERCED
PLANETA SPORT	TUNGURAHUA	AMBATO	LA MERCED
CREACIONES ARCO IRIS	TUNGURAHUA	AMBATO	LA MERCED
CAMPEÓN SPORT	TUNGURAHUA	AMBATO	LA MERCED
TARCO SPORT	TUNGURAHUA	AMBATO	LA MERCED
M. SPORT	TUNGURAHUA	AMBATO	LA MERCED
IMPLEMENTOS DEPORTIVOS MORALES	TUNGURAHUA	AMBATO	LA MERCED
GENSUTEX	TUNGURAHUA	AMBATO	LA MERCED
CONFECCIONES PISCIS	TUNGURAHUA	AMBATO	LA MERCED
CHRIS LOP MODA INTERNATIONAL	TUNGURAHUA	AMBATO	LA MERCED
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	LA MERCED
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
MAYORISTA	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO





	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO
	TUNGURAHUA	AMBATO	HUACHI LORETO

## Anexo 3: Encuesta



Universidad Técnica de Ambato  
Facultad de Ciencias Administrativas  
Carrera de Organización de Empresas



### Objetivo:

Determinar el impacto existente entre la implementación de “Mi primer certificado INEN” y la competitividad de las Mipymes del sector textil de la provincia de Tungurahua.

### Instrucciones:

- La encuesta que se realizará a continuación es de carácter confidencial, por lo tanto se sugiere absoluta sinceridad en sus respuestas.
- Seleccione una sola alternativa de las presentadas en cada pregunta.

### CUESTIONARIO

1. De acuerdo a sus ventas anuales, seleccione a qué tipo de empresa pertenece su organización

- Microempresa (menor o igual a \$100.000)
- Pequeña empresa (entre \$100.001 y \$1'000.000)
- Mediana empresa (entre \$1'000.001 y \$5'000.000)

2. ¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa?

- 1 a 9
- 10 a 49
- 50 a 199

3. ¿Su empresa cuenta con “Mi primer certificado INEN”?

- Sí
- No ¿Conoce usted sobre “Mi primer certificado INEN”? Si\_\_\_ No\_\_\_
- En trámite

4. ¿Dentro de que rango porcentual, usted considera que se encuentra la productividad de su empresa?

- 40% - 60%
- 60% - 80%
- 80% o más

5. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted fundamental para el mejoramiento de la empresa?

- Incremento de la competitividad
- Aumento de las ventas
- Mejora de los procesos
- Desarrollo organizacional
- Mejora continua

### Legales

6. ¿La empresa que usted gerencia mantiene una reglamentación vigente y autorizada de acuerdo a lo requerido por los organismos de control del país?

- Siempre
- Casi siempre
- Frecuentemente
- Rara vez
- Nunca

### De gestión financiera

7. ¿Su empresa cuenta con un departamento de gestión financiera?

- Propia
- Externa
- No cuenta

### De gestión de talento humano

8. ¿Con qué frecuencia capacita al personal de su empresa?

- Mensual
- Bimensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

### De servicio al cliente

9. ¿Considera que el servicio al cliente proporcionado en su empresa satisface las necesidades del consumidor?

- Siempre
- Casi siempre
- Frecuentemente
- Rara vez
- Nunca

10. ¿En qué porcentaje se da seguimiento de las percepciones de los clientes sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?

- 40% - 60%
- 60% - 80%
- 80% o más

**Percepciones:** “Estímulos que el sujeto recibe (Oviedo, 2004)”.

### De gestión de compras

11. ¿La empresa cuenta con criterios técnicos para seleccionar y evaluar a los proveedores externos?

- Siempre
- Casi siempre
- Frecuentemente
- Rara vez
- Nunca

12. ¿La empresa se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control interno?

- Siempre
- Casi siempre
- Frecuentemente
- Rara vez
- Nunca

**Suministros externos:** “proveer algo a alguien que requiere y esto se da de fuentes externas” (Aquilano, Chase, & Jacobs , 2009).

#### De control de la producción

13. ¿Con qué frecuencia se planifica, implementa y controla, los procesos de producción con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes?

- Mensual
- Bimensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

14. ¿Con qué periodicidad se controla los cambios planificados y la revisión de los cambios no previstos?

- Diaria
- Semanal
- Quincenal
- Mensual
- Bimensual

#### Calidad del producto

15. ¿La organización ha implementado la producción y provisión de los productos bajo condiciones controladas?

- Diaria
- Semanal
- Quincenal
- Mensual
- Bimensual

**Condiciones controladas:** “Revisión periódica de las condiciones de trabajo como actividades preventivas” (Muñoz, 2012).

16. ¿La organización identifica no conformidades en cada etapa del proceso productivo?

- Si
- No

**No conformes:** “Incumplimiento de un requisito” (International Organization for Standardization, 2018).

#### Conservación y entrega del producto

17. ¿La organización almacena y resguarda los productos que se entregarán a los clientes?

- Si
- No

18. ¿La conservación de las salidas durante la producción se realiza en medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos?

- Si
- No

**Conformidad:** “Proceso a través del cual se determina si se cumple con los requisitos de un estándar” (International Organization for Standardization, 2018).

#### Emprendimiento e Innovación

19. ¿Con qué frecuencia se incorpora innovación tecnológica (hardware- software) en su empresa?

- 1 vez cada dos años
- 1 vez al año
- 2 veces al año
- 3 o más veces al año

20. ¿La empresa que usted gerencia, pertenece a algún tipo de asociatividad empresarial?

- Si
- No

¿Cuál? \_\_\_\_\_

21. ¿En qué porcentaje se consideró aspectos técnicos el momento de emprender su negocio?

- 100%
- 50 %
- 10 % o menos

#### Salud y Seguridad

22. ¿Su empresa tiene conocimientos sobre aspectos de salud y seguridad ocupacional?

- Si
- No

23. ¿En qué nivel usted considera que la implementación de “Mi Primer Certificado INEN”, mejorará la competitividad de su empresa?

- Muy alto
- Alto
- Mediano
- Bajo
- Nulo

Gracias por su colaboración

#### Anexo 4: Empresa Confecciones Melanie

