



ESPE

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TEMA: EL DESEMPEÑO COMERCIAL DE LAS
ASOCIACIONES DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DE
PICHINCHA Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE LA
CALIDAD**

AUTOR: SANTAMARÍA AYALA DIANA KATHERINE

DIRECTOR: ING. BALLESTEROS LENIN

SANGOLQUÍ

2017



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO "CEAC"**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, "EL DESEMPEÑO COMERCIAL DE LAS ASOCIACIONES DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DE PICHINCHA Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE LA CALIDAD" realizado por la señorita **DIANA KATHERINE SANTAMARÍA AYALA**, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar a la señorita **DIANA KATHERINE SANTAMARÍA AYALA** para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 08 de marzo de 2017

ING. LENÍN BALLESTEROS

DIRECTOR



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO "CEAC"**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **DIANA KATHERINE SANTAMARIA AYALA**, con cédula de identidad No. 172404401-9, declaro que este trabajo de titulación **"EL DESEMPEÑO COMERCIAL DE LAS ASOCIACIONES DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DE PICHINCHA Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE LA CALIDAD"** ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 08 de marzo de 2017

DIANA KATHERINE SANTAMARÍA AYALA

CC: 172404401-9



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO "CEAC"**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **DIANA KATHERINE SANTAMARÍA AYALA**, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación **"EL DESEMPEÑO COMERCIAL DE LAS ASOCIACIONES DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DE PICHINCHA Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE LA CALIDAD"** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Sangolquí, 08 de marzo de 2017

DIANA KATHERINE SANTAMARÍA AYALA

CC: 172404401-9

DEDICATORIA

A mis padres Jorge y Marcia, por ser mi mayor apoyo, por sus enseñanzas, su amor incondicional, su ejemplo de honestidad y perseverancia que me han permitido nunca doblegarme ante las adversidades.

A mi hermana Daniela, por ser mi guía, mi mejor amiga y mi mayor ejemplo de superación y tenacidad.

A mi abuela Enma Lucrecia, por su legado de amor y valentía que me ha guiado y me acompañará para toda la vida.

Diana Santamaría Ayala

AGRADECIMIENTO

A Dios, que con su infinito amor me brindó fortaleza, fe y sabiduría para lograr mis metas y superar las dificultades a lo largo del camino.

A mi familia a quienes debo todo en la vida, por su amor y apoyo incondicional.

Al Ing. Lenin Ballesteros, por brindarme su conocimiento, tiempo y paciencia para culminar esta investigación.

A los directivos de los Centros de Desarrollo Económico del Gobierno de Pichincha especialmente al Ing. José Larco, por su colaboración y aporte para este estudio.

A mis amigos y compañeros quienes fueron un pilar importante en este trayecto y con quienes compartí momentos inolvidables.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas “ESPE”, especialmente al Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio “CEAC” sus directivos y docentes, por acogerme en esta importante etapa y brindarme grandes conocimientos para el ejercicio de mi vida profesional.

Diana Santamaría Ayala

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPITULO I.....	1
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1. Formulación del problema.	2
1.2. ANTECEDENTES	2
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.4. IMPORTANCIA	4
1.5. OBJETIVOS.....	5
1.5.1. Objetivo General	5
1.5.2. Objetivos Específicos.....	5
CAPITULO II	6
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
2.2.1. Teoría Clásica de la Administración.....	8
2.2.3. Teoría de Desarrollo Organizacional	8
2.2.4. Teoría de la Productividad.....	9
2.2.5. Enfoque sistémico.....	9
2.2.6. Teoría del Cooperativismo.....	9
2.2.7. Catorce puntos para la gestión de la calidad. Edward Deming	10
2.2.8. Principios de Calidad. Philip Cosby	11

2.2.9. Six Sigma.....	11
2.2.10. Just in Time.....	11
2.2.11. Norma ISO 9001	12
2.2.12. NORMA ISO 9001:2015	12
2.2.13. NORMA ISO 9004	14
2.3. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	15
2.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	18
2.5. SISTEMAS DE VARIABLES	20
2.5.1. Definición nominal	20
2.5.2. Definición Conceptual	20
2.5.3. Definición Operacional.....	21
2.6. HIPÓTESIS	21
2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	22
CAPÍTULO III.....	24
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	24
3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
3.2. TIPOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	24
3.2.1. Por su finalidad	24
3.3.2. Por las fuentes de información.....	24
3.2.3. Por las unidades de análisis	24
3.2.4. Por el control de las variables	25
3.2.5. Por el alcance	25
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
3.4. NIVELES DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	26
3.5.1. Población	26

3.5.2. Muestra	27
3.5.3. Distribución de la Muestra.....	28
3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	30
3.7. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	31
3.8. TÉCNICAS DE COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	31
CAPITULO IV	32
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	32
4.1. Análisis de los resultados	32
4.1.1 Resultados de la Investigación de Campo	32
4.1.2. Resultados de la revisión de fuentes secundarias	55
4.2. Comprobación de la Hipótesis	61
4.2.1. Análisis de tablas de contingencia	61
4.2.2. Análisis de la Prueba ANOVA	63
4.2.3. Correlación de Pearson	65
4.2.4. Análisis de Chi cuadrado	67
CAPITULO V	69
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	71
BIBLIOGRAFÍA	72

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la Variable Desempeño Comercial de las AEPS.....	22
Tabla 2. Operacionalización de la Variable Gestión de la Calidad.....	23
Tabla 3. Determinación de la Población de estudio.....	26
Tabla 4. Distribución de la Muestra por Cantones.....	29
Tabla 5. Distribución de la Muestra por Tipo de Asociación	29
Tabla 6. Recolección de Información	30
Tabla 7. Tabulación: Pregunta 1	33
Tabla 8. Tabulación: Pregunta 2.1	34
Tabla 9. Tabulación: Pregunta 2.2	35
Tabla 10. Tabulación: Pregunta 3	36
Tabla 11. Tabulación: Pregunta 4	37
Tabla 12. Tabulación: Pregunta 5	38
Tabla 13. Tabulación: Pregunta 6	39
Tabla 14. Tabulación: Pregunta 7	40
Tabla 15. Tabulación: Pregunta 8	41
Tabla 16. Tabulación: Pregunta 9	42
Tabla 17. Tabulación: Pregunta 10	43
Tabla 18. Tabulación: Pregunta 11	44
Tabla 19. Tabulación: Pregunta 12	45
Tabla 20. Tabulación: Pregunta 13	46
Tabla 21. Tabulación: Pregunta 14	47
Tabla 22. Tabulación: Pregunta 15.1	48
Tabla 23. Tabulación: Pregunta 15.2	49
Tabla 24. Tabulación: Pregunta 16	50
Tabla 25. Tabulación: Pregunta 17	51
Tabla 26. Tabulación: Pregunta 18	52
Tabla 27. Tabulación: Pregunta 19	53
Tabla 28. Tabulación: Pregunta 20	54
Tabla 29. Tabla de contingencia. Beneficio económico obtenido en el último año y ¿Cuenta su organización con un sistema de gestión de calidad?	61

Tabla 30. Tabla de contingencia. Comportamiento de Ventas en el último año y Con que se controla la calidad.	62
Tabla 31. Primer ANOVA de un factor	63
Tabla 32. Segundo ANOVA de un factor	64
Tabla 33. Primera tabla de Correlación de Pearson	65
Tabla 34. Segunda tabla de Correlación de Pearson	66
Tabla 35. Certificaciones de Calidad, Datos Observados vs. Esperados	67
Tabla 36. Control de calidad, Datos Observados vs. Esperados	67
Tabla 37. Utilidad Neta, Datos Observados vs. Esperados	67
Tabla 38. Chi cuadrado	68

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Principios del Buen Vivir según la Constitución de la República del Ecuador.	18
Figura 2. Características de las formas de economía popular y solidaria en el Ecuador.	19
Figura 3. Concentración de Asociaciones por tipo de actividad.....	27
Figura 4. Tipo de Organización	33
Figura 5. Sector Productivo.....	34
Figura 6. Sector de Servicios	35
Figura 7. Beneficio económico	36
Figura 8. Comportamiento de Ventas	37
Figura 9. Integración de Nuevos Clientes	38
Figura 10. Puntos de Venta	39
Figura 11. Nuevos Productos o Servicios	40
Figura 12. Empleados nuevos	41
Figura 13. Nivel de Comercialización	42
Figura 14. Relación Gestión de Calidad y Desempeño Comercial	43
Figura 15. Cumplimiento de pedidos	44
Figura 16. Sistema de Control de Calidad	45
Figura 17. Control de Calidad.....	46
Figura 18. Procesos para Control de Actividades	47
Figura 19. Devolución de Productos.....	48
Figura 20. Reembolso de Servicios.....	49
Figura 21. Quejas de Productos o Servicios.....	50
Figura 22. Satisfacción de Clientes.....	51
Figura 23. Porcentaje de Recompra	52
Figura 24. Certificaciones de Calidad.....	53
Figura 25. Influencia de Gestión de Calidad y Desempeño Comercial	54
Figura 26. Distribución geográfica de asociaciones a nivel nacional	56
Figura 27. Sistema social y solidario en Ecuador	57
Figura 28. Ámbito Geográfico por tipo de actividad del Sector No Financiero	58
Figura 29. Empleo EPS por actividad económica.....	59

RESUMEN

La presente investigación es acerca de Economía Popular y Solidaria en el Ecuador enfocada en las Asociaciones de la Provincia de Pichincha operativas en año 2016, con la finalidad de identificar la gestión de la calidad que se realiza en los diferentes productos o servicios y la manera en que se relaciona con el desempeño Comercial. El presente estudio se dio desde un enfoque de investigación cuantitativo, en la cual se realizó la recopilación de datos bibliográficos e investigación de campo utilizando la técnica de la encuesta, buscando correlacionar las variables Desempeño Comercial y Gestión de la Calidad. Se definió por objeto de estudio a las Asociaciones de Pichincha y se obtuvo una muestra de 75 asociaciones. El surgimiento de la Corriente Cooperativista en América Latina ha desencadenado una nueva forma de economía en el Ecuador que se encuentra en vías de desarrollo, por lo cual es importante fortalecer su crecimiento mediante la aplicación de estrategias que permitan incrementar la competitividad y productividad en sus diferentes organizaciones. La gestión de la Calidad al ser una herramienta aplicada a nivel mundial proporciona grandes beneficios a quienes la ejecutan, entre ellos un decremento en los errores, procesos repetitivos y desperdicios; lo cual genera una reducción de costos y gastos, mayores niveles de efectividad generando beneficios económicos y mayor desempeño Comercial.

PALABRAS CLAVE

- **ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**
- **ASOCIACIONES DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA**
- **DESEMPEÑO COMERCIAL**
- **GESTIÓN DE LA CALIDAD**

ABSTRACT

The present research is about Popular and Solidarity Economy in Ecuador focused on the Associations of Pichincha Province operatives in 2016, the object is identify the quality management that is realized in the different products or services and the way in Which is related to the commercial behavior. The present study is based on a quantitative research approach, at first there is a bibliographical copilation and field research was carried out using the survey technique, seeking to correlate the variables Commercial Behavior and Quality Management. The Associations of Pichincha were defined by study object and a sample of 75 associations was obtained. The emergence of the Cooperativism in Latin America has triggered a new way of economy in Ecuador that is developing, so it is important to strengthen its growth through the application of strategies to increase competitiveness and productivity in their different Organizations. The Quality management is a tool applied at world level that provides great benefits to those who execute it, among them a decrease in the errors, repetitive processes and waste; Which generates a reduction of costs and expenses, better effectiveness levels generating economic benefits and greater commercial behavior.

KEYWORDS

- **SOCIAL AND SOLIDARITY ECONOMY**
- **ASSOCIATIONS OF POPULAR AND SOLIDARITY ECONOMY**
- **COMMERCIAL BEHAVIOR**
- **QUALITY MANAGEMENT**

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las organizaciones establecidas en el marco de la ley de economía popular y solidaria tienen por objeto principal contribuir en la calidad de vida y posibilitar el buen vivir en las diversas comunidades.

Estas Organizaciones del sector asociativo comercializan bienes y servicios a nivel comunitario o local y muchas veces realizan sus actividades dejando al margen la calidad de sus productos y procesos.

La falta de experiencia, es otro de los factores que influye en el desempeño de las organizaciones ya que se desconocen.

La inadecuada y muchas veces inexistente gestión de la calidad, la carencia de planificación, entre otros factores; detiene el crecimiento de las OEPS y como consecuencia el desempeño comercial se ve afectado.

Las grandes empresas al tener una notable participación de mercado, contar con experiencia, gran capacidad de financiamiento y establecer sus procesos y procedimientos; constituyen una amenaza importante para las OEPS por lo que estas requieren contar con valor agregado en su gestión, que se vea reflejada en sus productos y servicios para poder sobrevivir en el mercado.

El progreso tecnológico ofrece grandes ventajas para mejorar el desempeño organizacional indudablemente, sin embargo para este sector muchas veces resulta imposible obtener solvencia económica y/o financiamiento necesario para la implantación de nuevas tecnologías.

Otro factor que resulta importante para el desempeño de las OEPS es la organización interna, a pesar de lo beneficioso que resulta contar con este factor ya que permite operar y conocer su resultado, la gran mayoría de las OEPS no cuentan con una organización que les permita disfrutar de estas ventajas.

Al encontrarnos en un entorno globalizado en el que las empresas establecen altos estándares de calidad para poder hacer frente a la fuerte competencia, es necesario contar con sistemas de gestión de la calidad aplicables en este tipo de organizaciones que constituyen parte importante en la economía nacional.

1.1.1. Formulación del problema.

- ¿Existe incidencia de la gestión de la calidad en el desempeño comercial de las asociaciones de economía popular y solidaria?
- ¿De qué manera se relacionan el desempeño comercial de las asociaciones de economía popular y solidaria y la gestión de la calidad?

1.2. ANTECEDENTES

Las primeras bases de la economía social y solidaria surgieron en el siglo XIX, mas su instauración en América Latina es reciente, diversos países han optado por este sistema con la finalidad de presentar alternativas económicas, sociales y culturales.

En el Ecuador a partir del año 2011, la ley de economía popular y solidaria reconoce a esta economía como “una forma de organización en la que sus integrantes, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización y consumo de bienes y servicios con base en la solidaridad, cooperación y reciprocidad” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014).

Para la presente investigación el tema de estudio son las Organizaciones del sector asociativo de economía popular y solidaria de la provincia de Pichincha en el año 2016.

La ley de Economía popular y solidaria define al Sector Asociativo como agrupaciones de personas naturales que realizan actividades económicas y productivas complementaria con el objetivo de producir, comercializar y consumir bienes y servicios, auto abastecerse de materia prima, insumos, herramientas,

tecnología, equipos y otros bienes, o comercializar su producción en forma solidaria y auto gestionada bajo los principios de la economía popular y solidaria.

Según el Boletín de Coyuntura N°1: El Sector Económico Popular y Solidario en Ecuador A nivel nacional, En Ecuador existen actualmente 3.827 organizaciones que son parte del sistema cooperativo, alrededor de 14.600 organizaciones del sector comunitario en el país, principalmente representadas por cajas y bancos comunales (cerca de 12.000) y se han identificado 1.683 asociaciones que conforman el sector económico popular y solidario.

Utilizando información del SRI, las denominadas asociaciones se encuentran concentradas mayoritariamente en la región Sierra, con un 48.8% del total de asociaciones a nivel nacional. En La provincia de Pichincha se encuentran el 13.4% de las organizaciones de este sector es decir 347 organizaciones.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Este estudio será de gran utilidad para los futuros emprendedores de organizaciones con características similares y contribuirá a generar mejoras administrativas, potenciar del talento humano, hacer uso eficiente de los recursos productivos considerando la protección del ser humano y el medio ambiente para lograr la satisfacción de los clientes.

El entorno somete a las organizaciones de todo tipo y tamaño a altos niveles de competitividad dentro del mercado, por ello existe la necesidad de encontrar una manera de mejorar el desempeño de las organizaciones.

Conseguir un mejor desempeño para las organizaciones de todo tipo constituye un reto debido a la gran cantidad de factores que influyen en la operación de un negocio, pero a su vez es una búsqueda necesaria para poder sobrevivir en el entorno actual.

Las OEPS juegan un papel de gran importancia dentro del desarrollo de toda economía debido a su relación e incidencia en la generación de empleo, y crecimiento económico. De esta forma se relacionan directamente con el desarrollo económico en todas las regiones del país. Aquí radica la importancia de su buen desempeño.

Las organizaciones de economía popular y solidaria, como cualquier otra forma de asociación requieren tomar acciones mediante estrategias y herramientas para conseguir mayores niveles de competitividad en los mercados nacionales e internacionales.

1.4. IMPORTANCIA

En la actualidad, según el BCE, los emprendimientos económicos populares y solidarios representan aproximadamente el 25,7% del Producto Interno Bruto, por lo que su crecimiento es fundamental para la dinámica económica en nuestro país.

Estas organizaciones a su vez generan el 67.1% del empleo total, aproximadamente 17 mil plazas de trabajo en 2014. (Ministerio de Inclusión económica y social del Ecuador, 2014)

El gobierno nacional, en su afán por promover el crecimiento de este sector ha creado leyes e instituciones para el control, regulación y promoción. Estas instituciones a su vez periódicamente generan conversatorios, reformas, entre otros; con la finalidad de impulsar mejoras para un mejor desarrollo de las OEPS.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Analizar la relación que existe entre el desempeño comercial de las asociaciones de economía popular y solidaria y la gestión de la calidad de la organización.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Investigar la ejecución de la gestión de la calidad en las asociaciones de economía popular y solidaria de Pichincha.
- Estudiar el desempeño comercial de las asociaciones de economía popular y solidaria de Pichincha y cómo han evolucionado desde su formalización en el año 2011.
- Relacionar los resultados obtenidos acerca del Desempeño comercial y la Gestión de la calidad en las Asociaciones de Economía Popular y Solidaria de la provincia de Pichincha.
- Determinar posibles causas y alternativas de solución respecto a la calidad en las asociaciones de economía popular y solidaria de Pichincha operativas en el año 2016.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Como antecedentes investigativos en este trabajo se realizará el análisis de información científica, la cual nos permitirá comprender de mejor manera el desarrollo de esta investigación.

“Las bases de la Economía Solidaria son modos de pensar que han logrado mayores niveles de equidad y con los cuales se realizan transformaciones estructurales profundas, logrando así humanizar el sistema que incluye el manejo de la actividad económica humana” (Naranjo Chiriboga, 2014)

La economía popular y solidaria permite transformar el Sistema económico en los países, priorizando la vida y el bienestar colectivo desde las raíces; es decir priorizando los factores productivos conocidos como trabajo y conocimiento sobre los restantes.

Según (Icaza, 2003) El trabajo, en tanto que no se caracteriza por la inversión de capital sino por la inversión en la fuerza de trabajo, representa el principal factor de producción en tanto génesis y, a la par, resultado del conjunto de los demás factores del proceso de producción de bienes y servicios.

El objeto de la economía popular y solidaria es lograr beneficios para comercializarlos en el mercado, pero sobre todo el mejoramiento de la calidad de vida de los integrantes esto mediante actividades de socialización de conocimientos, información, entre otros.

Según (Coraggio, 2009), En la década pasada tres presidentes electos fueron revocados en Ecuador por grandes movilizaciones sociales de repudio por su incumplimiento de las promesas electorales. En 2006 resulta triunfador el actual Presidente Rafael Correa de Alianza País y convoca a una Asamblea Constituyente que redacta una nueva Constitución en continua consulta con los principales sectores y movimientos sociales.

Se han realizado grandes cambios estructurales que permitieron el surgimiento de nuevas formas de economía en el Ecuador en el que participan entes políticos e instituciones con propios intereses.

El crecimiento económico de las personas o comunidades con características similares no es un hecho aislado, depende de innumerables factores políticos, económicos, sociales, culturales, entre otros y no puede prescindir de los efectos de su trabajo sobre el ambiente en que se desarrolla.

Según, (Zegarra, 2006) en su artículo “Análisis del desempeño empresarial”, la gran mayoría de las empresas en América latina son pequeñas, ellas generan hasta 80% del empleo total y aportan 25% al PIB. Es por esto que, su permanencia y crecimiento puede incidir en el desarrollo económico de los países, es preciso desarrollar modelos de análisis que permitan a estas organizaciones medir y mejorar su desempeño.

El autor (Razeto, 2002), Aborda la economía social y solidaria como “una dimensión microeconómica” que se da debido a hábitos, iniciativas, o intenciones de organizaciones y empresas por adquirir una mejor organización.

Así tenemos que (Vásquez, 2007), manifiesta:

La globalización ha determinado como una imperiosa necesidad organizacional a los Sistemas de Gestión de Calidad, esto como una herramienta para conseguir un mejoramiento continuo en los procesos y a su vez para lograr calidad en las empresas, independientemente del modelo organizacional utilizado. Con la finalidad de lograr calidad total con la optimización de recursos.

El diseño de un sistema de gestión de la calidad genera en un alto porcentaje de que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente, satisfaga sus necesidades y expectativas, es una forma de garantizar el porcentaje de ventas necesario para la sustentabilidad de la empresa.

Acerca de los procesos de producción en los que se involucran los trabajadores, (Episcopado Latinoamericano, 1967):

Debido al surgimiento de nuevas ideas del hombre y el incremento de sus aspiraciones se ha evidenciado que ningún sistema de producción, recurso financiero, tecnificación ni modernización de las técnicas de producción, cumplen a cabalidad estar al servicio del hombre.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Como fundamentación teórica de esta investigación se realizará el análisis de algunas teorías relacionadas con las variables del estudio, la cual constituirá la base teórica de esta investigación.

2.2.1. Teoría Clásica de la Administración

La teoría Clásica de la Administración Científica se centra en definir la estructura para garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, sean éstas órganos (secciones, departamentos) o personas (ocupantes de cargos y ejecutantes de tareas). “La tarea administrativa no debe ser una carga para las autoridades, sino más bien una responsabilidad compartida con los subordinados” (Fayol, H., Taylor, F. W., & Hitz, L. H. , 1984).

Esta teoría ha dado la pauta a muchas otras teorías administrativas actuales, y pese a su antigüedad la mayoría de sus principios siguen vigentes y contribuyen directamente a mejorar el desempeño de las organizaciones sin importar su tamaño u operación.

El proceso administrativo de Fayol ha sido un modelo a seguir por generaciones. Hasta la fecha, invariablemente todos los autores que han escrito sobre el tema han adoptado las fases o pasos que describe Fayol.

2.2.3. Teoría de Desarrollo Organizacional

(Champoux, 2011), En su teoría de Desarrollo organizacional da a conocer su perspectiva global en el que se considera a la organización como una unidad de análisis. A esto se le denomina teoría organizacional en la cual se aborda la importancia del diseño de la organización, así como también su estructura.

Este autor da a conocer diversos métodos con los que es posible el diseño y estructuración o reestructuración de las organizaciones, con la finalidad de alcanzar

mayores niveles de competitividad, mejores niveles de productividad, el mejoramiento del desempeño comercial, financiero, operativo y de calidad.

2.2.4. Teoría de la Productividad

Un aspecto importante es la productividad, su teoría fue desarrollada por John Bates Clark y se define como: “Una serie de factores de la producción son retribuidos por el resultado de su productividad marginal, ésta definida como el incremento obtenido en producción debido a la utilización de un adicional procedente del factor, con la particularidad de que los demás factores permanecen constantes” (Clark, J. B., 1899).

La productividad se asocia con varios factores, los más importantes son la eficiencia y el tiempo; mientras menor sea el tiempo invertido en lograr el resultado buscado y por lo tanto es más productivo del sistema, es por eso su gran importancia.

2.2.5. Enfoque sistémico

Dentro de las diferentes escuelas de administración que surgieron durante la Segunda Guerra mundial tenemos El enfoque de sistemas y se caracteriza y define dentro de la administración como un sistema conformado por sus partes las cuales interactúan entre sí, afectando las variaciones de estas a todas las demás, no siempre de la misma manera y magnitud (Hampton, 1989).

2.2.6. Teoría del Cooperativismo

Una teoría que explica los principios de las OEPS claramente es la teoría del cooperativismo construida por Louis Blanc.

Según (Blanc, 1989), el único orden social que promete la realización efectiva de la democracia integral y los derechos humanos es el cooperativista y los beneficios para los individuos y para la sociedad serían inmensos por los siguientes motivos:

- 1) Porque trabajaría para sí mismo, el obrero haría con entusiasmo, aplicación y rapidez, lo que hoy hace lentamente y con repugnancia;
- 2) Porque la sociedad ya no contendría esa masa de parásitos que hoy día viven del desorden universal;

3) Porque el movimiento de la producción ya no ocurriría en la oscuridad y en medio del caos, lo que causa la congestión de los mercados, y ha conducido a sabios economistas a afirmar que, en las naciones modernas, la miseria es causada por el exceso de producción;

4) Porque, al desaparecer la competencia, ya no tendríamos que deplorar ese enorme desperdicio de capitales que hoy día resulta de las fábricas que cierran, de las sucesivas bancarrotas, de mercancías que quedan sin vender, de obreros en paro, de las enfermedades que causan en la clase obrera el exceso y la continuidad del trabajo, y de todos los desastres nacidos directamente de la competencia.

2.2.7. Catorce puntos para la gestión de la calidad. Edward Deming

La gestión de la calidad ha sido desarrollada por varios autores en todo el mundo, uno de los más importantes es Edward Deming quien establece “Los catorce puntos para la gestión de la calidad”.

Estos puntos se adaptan tanto en las pequeñas organizaciones como en las más grandes. Las teorías de Deming se obtienen de observaciones directas, de ahí la certeza de su conocimiento.

“El mercado globalizado actual no permite que las empresas no sean competitivas, no se puede tolerar que los productos tengan niveles corrientes aceptando errores, defectos, materiales no adecuados, personal que no esté comprometido con su trabajo, que tienen daños en la manipulación, a transportes con retrasos o cancelados porque el conductor no apareció” (Deming, 1989).

“Las empresas utilizan sistemas de gestión de calidad para mejorar la eficiencia de sus procesos, lo que puede ayudar a aumentar la rentabilidad. Los sistemas de Gestión de Calidad Total (TQM) utilizan una variedad de herramientas y teorías para capacitar a los empleados, crear un ambiente de equipo y centrarse en la voz del cliente para ofrecer productos de calidad a tiempo a los clientes” (Kelchner, 2013).

2.2.8. Principios de Calidad. Philip Cosby

Cosby desarrolló varios principios de calidad, la base de su teoría es "hacerlo correctamente la primera vez". También incluyó sus tres principios básicos:

- La definición de calidad depende de las necesidades.
- Manejar estándares es equivalente a no tener errores.
- La medida de la calidad es el precio de la inconformidad.

El autor desarrolló un programa de 14 pasos para Gestionar la Calidad en las organizaciones, lo que les permitiría optimizar recursos (Cosby, 1991).

2.2.9. Six Sigma

Es un enfoque de gestión el cual se encarga de medir y mejorar la Calidad, esta metodología se ha convertido en una referencia para lograr altos niveles de calidad y satisfacer las necesidades de los clientes.

“Consiste en una metodología basada en la obtención de datos, para lograr la Calidad y llevarla hasta un nivel casi perfecto, se diferencia de otros métodos por la capacidad de detección de problemas en forma temprana” (Gestiopolis Experto, 2001).

Esta metodología examina los procesos repetitivos de las organizaciones con el afán de corregirlos y mejorarlos, una ventaja de su aplicación es que es muy versátil, lo que permite que cualquier organización pueda beneficiarse.

2.2.10. Just in Time

Es un sistema en el que el objetivo es producir justo lo que se requiere, en el momento que se necesita, conservando la calidad y optimizando los recursos.

“Es una metodología de organización de la producción que tiene implicaciones en todo el sistema productivo. Además de proporcionar métodos para la planificación y el control de la producción, incide en muchos otros aspectos de los sistemas de fabricación” (Marín, 2000).

2.2.11. Norma ISO 9001

Es una norma internacional la cual es aplicada a las organizaciones que cuentan con sistemas de gestión de calidad y se centra en la correcta gestión de los componentes clave de calidad que se deben manejar para tener un sistema efectivo que le permita a la organización controlar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Contar con la certificación que proporciona esta norma genera una gran ventaja para quienes la poseen, debido a que muchos clientes optan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).

Esta acreditación demuestra que la organización está reconocida por más de 640.000 empresas en todo el mundo, lo que genera apertura en un sin número de mercados. Cada seis meses, un agente realiza una auditoría de las empresas registradas bajo la norma con la finalidad de verificar el cumplimiento de las condiciones que impone la norma ISO 9001.

De este modo, los clientes de las empresas registradas se libran de las molestias de ocuparse del control de calidad de sus proveedores y, a su vez, estos proveedores sólo deben someterse a una auditoría, en vez de a varias de los diferentes clientes. Los proveedores de todo el mundo deben ceñirse a las mismas normas. (Norma, I. S. O. (2008). 9001: 2008. , 2008)

2.2.12. NORMA ISO 9001:2015

Esta nueva revisión (Norma I.S.O. 9001:2015, 2015), se dio por la necesidad de adaptarla norma a los tiempos actuales en los que se ven envueltas las organizaciones de todos los tamaños y tipos.

Uno de sus principales cambios respecto a la versión anterior es la incorporación del Ciclo Deming, el cual se constituye como parte esencial de la nueva visión ISO.

El ciclo es también conocido como mejora continua o Círculo de Deming, es una metodología que describe cuatro pasos esenciales que se deben ejecutar de forma sistemática para lograr la mejora continua, que consiste en la disminución de fallos,

aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales.

El círculo de Deming lo componen 4 etapas cíclicas, de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo, de forma que las actividades son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras.

Las etapas del ciclo Deming son:

- **Planificar:** Consiste en buscar las actividades susceptibles a mejorar y establecer objetivos.
- **Hacer:** En esta etapa se realizan cambios para implantar la mejora propuesta.
- **Controlar o Verificar:** Una vez implantada la mejora, se deja un periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento. Si la mejora no cumple las expectativas iniciales habrá que modificarla para ajustarla a los objetivos esperados.
- **Actuar:** En esta fase es necesario estudiar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantada la mejora. Si los resultados son satisfactorios se implantará la mejora de forma definitiva, y si no lo son habrá que decidir si realizar cambios para ajustar los resultados o si desecharla.

Una particularidad del ciclo es que una vez terminado el paso 4, se debe volver al primer paso periódicamente para estudiar nuevas mejoras a implantar.

2.2.13. NORMA ISO 9004

Esta Norma Internacional proporciona directrices que van más allá de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001, con el fin de considerar tanto la eficacia como la eficiencia de un sistema de gestión de la calidad y por lo tanto el potencial de mejora del desempeño de la organización. Si se compara con la Norma ISO 9001, los objetivos relativos a la satisfacción del cliente y a la calidad del producto se extienden para incluir la satisfacción de las partes interesadas y el desempeño de la organización.

Es aplicable a los procesos de la organización y por lo tanto se pueden difundir en la organización los principios de gestión de la calidad en los que está basada. El objetivo de esta Norma Internacional es la consecución de la mejora continua, medida a través de la satisfacción del cliente y de las demás partes interesadas.

Esta Norma Internacional está constituida por orientaciones y recomendaciones y no ha sido concebida para su uso, contractual, reglamentaria o en certificación ni tampoco como una guía para la implementación de la Norma ISO 9001. (Norma, I. S. O. 9004: 2009. , 2009).

2.3. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

ACTIVIDAD

El autor (De Velasco, 2009) la define como: es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso.

ASOCIACIONES DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA:

Según la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014), son organizaciones económicas del sector asociativo o simplemente asociaciones, las constituidas, al menos, por cinco personas naturales, productores independientes, de idénticos o complementarios bienes y servicios, establecidas con el objeto de abastecer a sus asociados, de materia prima, insumos, herramientas y equipos; o, comercializar, en forma conjunta, su producción, mejorando su capacidad competitiva e implementando economías de escala, mediante la aplicación de mecanismos de cooperación.

CADENA DE VALOR

“La cadena de valor nos permite describir la empresa como una serie de actividades, procesos u operaciones interrelacionadas, que finalmente explican la forma en que la empresa genera su margen de utilidad” (Porter, 1996).

CALIDAD:

Según (Bianchi, 2008), la calidad se define como un conjunto de propiedades inherentes a un objeto, los cuales le otorgan la capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. En el ámbito empresarial, la calidad de un producto o servicio se refiere a la percepción que los clientes tienen del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

DESEMPEÑO EMPRESARIAL

“Forma en que se desenvuelve cada una de las partes que componen la empresa ya sea desde el punto de vista interno como externo, para dar cumplimiento a sus metas y objetivos (Cora, H. C., & Zaldivar, E. S., 2010).

DESEMPEÑO COMERCIAL

Según (Hidelvys Cantero, Leyva Caderdenñosa, & Santiesteban Zaldivar, 2010), es la capacidad de una empresa para dar cumplimiento a sus metas y objetivos en el área comercial, la cual se considera “la razón de ser” de cualquier organización. Con el fin de adaptarse al entorno y hacer un uso racional de los recursos que este le proporciona, así como para cumplir con sus lineamientos estratégicos.

ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA:

Según (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014), es un conjunto de prácticas y actividades de tipo económicos pueden ser individuales o grupales, cuya principal característica es la auto gestión, que en algunos casos tienen también la calidad de personal de la organización, proveedor, consumidor y también usuario, considerando siempre la preferencia del ser humano por encima de los fines de lucro y la acumulación de capital generado.

EFICACIA

Según (Belamaric, R. A., Arrastía, F. A., & Cañizares, R. C., 2001), Es la capacidad de la organización para cumplir con la misión y abarca desde la satisfacción del cliente y los productores, capacidad para producir con calidad, hasta la adaptabilidad a los cambios y el desarrollo de la organización.

EFICIENCIA

La Norma ISO 9000 la define como la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Para ser eficiente hay que hacer las cosas bien desde la primera vez, sin desperdicios ni rechazos (Norma, I. S. O. 9001: 2008, 2008).

INDICADOR

“Indicador es un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad” (León, A. M., Rivera, D. N., & Nariño, A. H., 2010).

NORMAS ISO 9001

Según (Colín, 2002) Es el conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de la empresa que han ganado reconocimiento y aceptación internacional debido al mayor poder que tienen los consumidores y a la alta competencia internacional acentuada por los procesos integracionistas. Algunas de estas normas especifican requisitos para sistemas de calidad (ISO 9001, 9002, 9003) y otras dan una guía para ayudar en la interpretación e implementación del sistema de calidad (ISO 9000-2, ISO 9004-1).

NORMA ISO 9004

Según la (Norma I.S.O. 9004:2009, 2009) se dice que, esta Norma Internacional proporciona orientación a las organizaciones para ayudar a lograr el éxito sostenido mediante un enfoque de gestión de la calidad. Es aplicable a cualquier organización, independientemente de su tamaño, tipo o actividad.

Esta Norma Internacional no está prevista para su uso con fines de certificación, reglamentarios o contractuales.

PROCEDIMIENTO

“Forma o manera física y detallada de realizar o ejecutar las actividades sucesivas de un proceso, y que suelen recogerse en un manual, IPAs (Instrucciones Precisas de Actuación), etc” (Peña, M. 2009).

PROCESO

(Lugo, 2003) Manifiesta que es cualquier actividad o grupo de actividades que emplea insumos, les agrega valor y suministra un producto o servicio a un cliente interno o externo.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

“Son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática” (Oblitas Salinas, H. E., 2014).

VALOR

Según (Porter, 1996) Es la cantidad que los compradores están dispuestos a pagar por lo que una empresa les proporciona. Crear el valor para los compradores que exceda el costo de hacerlo es la meta de cualquier estrategia.

2.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La Constitución de la República del Ecuador en su artículo 283, establece la existencia de un sistema económico y financiero social y solidario y reconoce al ser humano como el único fin de cualquier actividad. Con este artículo se pretende equilibrar la participación entre los diferentes participantes: Estado, sociedad y mercado. Todo en pro de garantizar mejorar en la producción y el buen vivir (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

En este artículo, también se detalla la conformación de las formas de organización económica en el Ecuador que son: públicas, privadas, mixtas y sistema popular y solidario. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.89).

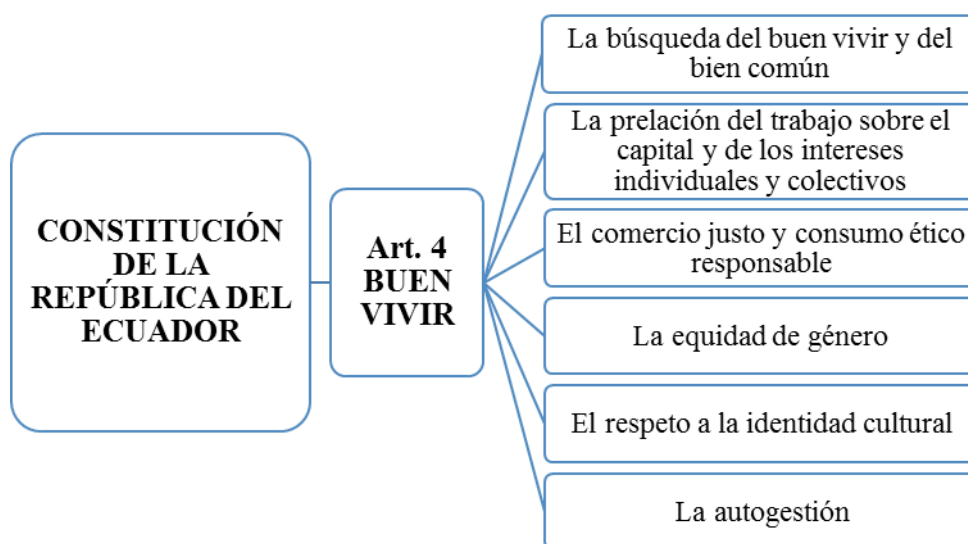


Figura 1. Principios del Buen Vivir según la Constitución de la República del Ecuador.

Fuente: Constitución de la República del Ecuador (2008)

En la Ley de Economía Popular y Solidaria, Art. 7 se evidencia su objetivo que es: promover, proteger, regular, acompañar y supervisar la constitución, estructura y funcionamiento de las formas de organización de la economía popular y solidaria; además, normar las funciones de las entidades públicas responsables de la aplicación de la ley.

A continuación se describen las características de las organizaciones de economía popular y solidaria, sus principios y su relación con el buen vivir.

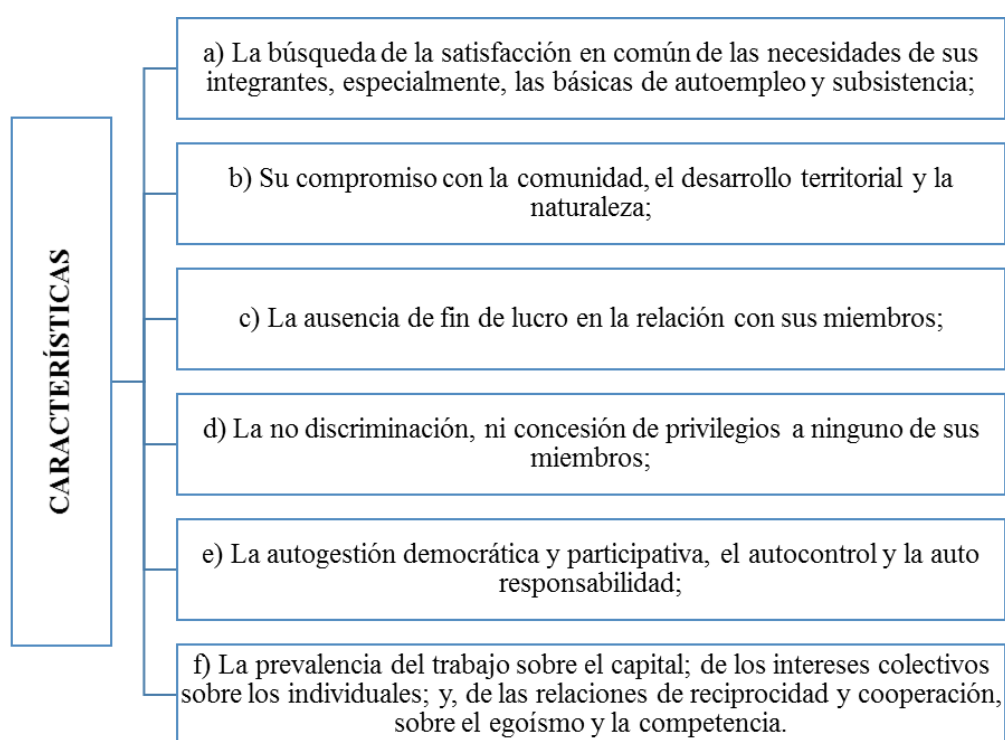


Figura 2. Características de las formas de economía popular y solidaria en el Ecuador.

Fuente: Ley de economía popular y solidaria (2011)

El Estado ecuatoriano usando como herramienta los mencionados artículos establecidos en su constitución ha promulgado innumerables beneficios para el sector Económico, Popular y Solidario, otorgando beneficios arancelarios, societarios, modificando el marco legal e institucional para hacer viable la matriz productiva y para que los diversos sectores económicos existentes en el país puedan articularse e integrar al nuevo sistema solidario.

Fomentar la ideología popular y solidaria, tiene como objetivo global mejorar la calidad del servicio público, incrementar el nivel de ahorro nacional dirigido hacia los sistemas productivos y gestionando mejores sistemas de calidad (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo "SENPLADES", 2013).

2.5. SISTEMAS DE VARIABLES

2.5.1. Definición nominal

- **Variable dependiente:** El desempeño comercial de las Asociaciones de economía popular y solidaria de Pichincha, operativas en el 2016.
- **Variable Independiente:** Gestión de la calidad de la organización.

2.5.2. Definición Conceptual

DESEMPEÑO COMERCIAL

Según (Hidelvys Cantero, Leyva Caderdenñosa, & Santiesteban Zaldivar, 2010) Es la capacidad de una empresa para dar cumplimiento a sus metas y objetivos en el área comercial, la cual se considera “la razón de ser” de cualquier organización. Con el fin de adaptarse al entorno y hacer un uso racional de los recursos que este le proporciona, así como para cumplir con sus lineamientos estratégicos.

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Según (Rafael J. Mateo C., 2009) Un sistema de gestión de la calidad (SGC) es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, la información de la organización de manera práctica y coordinada que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.

2.5.3. Definición Operacional

DESEMPEÑO COMERCIAL

Desempeño comercial se define como la capacidad de una organización para cumplir con los objetivos planteados respecto al área encargada de la comercialización de bienes o servicios. Con la finalidad de optimizar los recursos empleados en esta actividad y de lograr la satisfacción de los clientes.

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un sistema de Gestión de la Calidad es un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

2.6. HIPÓTESIS

El desempeño comercial de las Asociaciones de economía popular y solidaria de la provincia de Pichincha en el año 2016 es insuficiente por la baja aplicación de Sistemas de Gestión de la Calidad en las organizaciones.

2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1.
Operacionalización de la Variable Desempeño Comercial de las AEPS.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO
Desempeño comercial se define como la capacidad de una organización para cumplir con los objetivos planteados respecto al área encargada de la comercialización de bienes o servicios. Con la finalidad de optimizar los recursos empleados en esta actividad y de lograr la satisfacción de los clientes.	Económico	Tasa interna de retorno	1. ¿Cuál ha sido el beneficio económico obtenido para su organización en el último año?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Tasa de descuento		
	Financiero	Liquidez	2. ¿Qué comportamiento han mantenido sus finanzas en el último año?	
		Solvencia		
		Relación Beneficio Costo		
	Ventas	Volumen de Ventas	3. ¿Cómo se han comportado sus ventas en el último período?	
		Anuales		
		Mensuales		
		Margen		
	Empleados	Cantidad de empleados nuevos	4. ¿Cuántos empleados nuevos ha considerado integrar a su organización en el último año?	
	Rentabilidad	% Utilidad obtenida	5. ¿Cuál ha sido la rentabilidad obtenida para su organización en el último año?	
% Crecimiento de activos				

Tabla 2.
Operacionalización de la Variable Gestión de la Calidad

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO
Un sistema de Gestión de la Calidad es un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.	Calidad	No. De certificaciones de calidad	1. ¿Cuántos certificados respecto a la calidad tiene la organización?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		No. De unidades desperdiciadas	2. ¿Cuál es el porcentaje admisible de desperdicios?	
		No. De unidades defectuosas	2. ¿Cuál es el porcentaje admisible de unidades defectuosas?	
	Satisfacción de requerimientos	No. De pedidos cumplidos	2. ¿Cuántos pedidos completos cumplió su organización en el año?	
		No. De pedidos cumplidos entregados	3. ¿Cuántos pedidos completos se entregaron en el año?	
	Mejora continua	No. Mejoras en procesos administrativos	4. ¿Cuál es el porcentaje de implantación de procesos?	
		No. Mejoras en procesos operativos	5. ¿Cuál es el porcentaje de implantación de procedimientos?	

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad de la presente investigación es de tipo bibliográfica, de manera que se pueda establecer el Marco teórico, Conceptual y de este modo contribuir en el desarrollo de la presente investigación.

La modalidad de campo también se aplicará posteriormente para la recolección de información y la obtención de resultados respecto a las variables de análisis: Desempeño de las Asociaciones de economía popular y solidaria y la Gestión de la calidad de sus productos y servicios.

3.2. TIPOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio combina la investigación descriptiva y de asociación de variables para la comprobación de la existencia de una relación entre: Desempeño de las Asociaciones de economía popular y solidaria y la Gestión de la calidad.

3.2.1. Por su finalidad

El tipo de investigación según su finalidad es aplicada, ya que parte de una situación problemática que requiere ser intervenida y mejorada.

3.3.2. Por las fuentes de información

El tipo de investigación por las fuentes de información, es mixta ya que involucra la investigación de campo y documental.

3.2.3. Por las unidades de análisis

La investigación por unidades de análisis será de tipo Insitu, debido a que se realizará la investigación en el lugar de los hechos.

3.2.4. Por el control de las variables

El presente estudio por el control de variables es de tipo no experimental, debido a que no existe manipulación de las variables de estudio, sino se estudian con su comportamiento actual.

3.2.5. Por el alcance

La investigación por su alcance es de tipo explicativo, ya a que se busca demostrar la relación entre las variables de estudio.

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.4. NIVELES DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio combina la investigación descriptiva y de tipo asociación de variables debido a que se debe comprobar la relación existente entre: Desempeño de las Asociaciones de economía popular y solidaria y la Gestión de la calidad.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

La población tomada en cuenta para esta investigación son las Asociaciones de tipo productivo de economía popular y solidaria ubicadas en la provincia de Pichincha, operativas en el año 2016. Como fuente de información se utilizará una base de datos proporcionada por la Superintendencia de Economía Popular y solidaria de las Organizaciones registradas, conocida como Catastro de Organizaciones del Sector no Financiero, actualizado en agosto del año 2016. (Ver Anexo B).

Tabla 3.
Determinación de la Población de estudio

ASOCIACIONES DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA	N.
TOTAL AEPS	8220
AEPS Sierra	1656
AEPS Pichincha	347

Fuente: Superintendencia de economía popular y solidaria. Catastro de Organizaciones del Sector no Financiero, Agosto (2016).

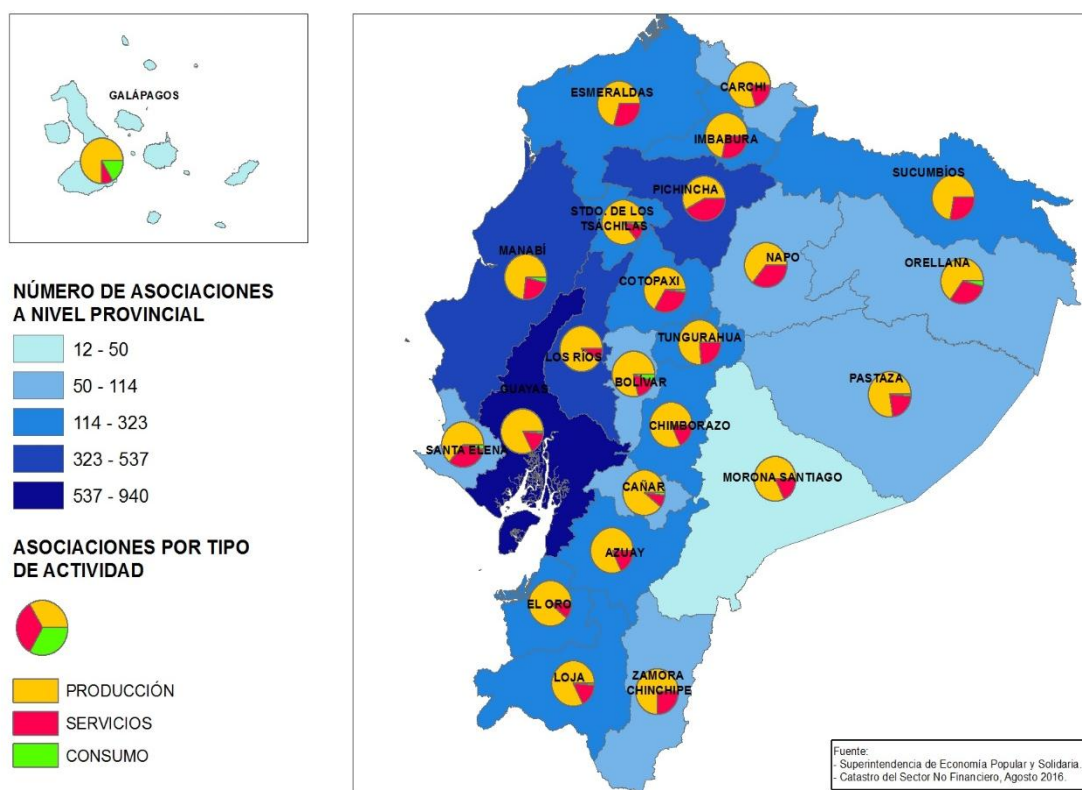


Figura 3. Concentración de Asociaciones por tipo de actividad

Fuente: Superintendencia de economía popular y solidaria. Catastro de Organizaciones del Sector no Financiero, Agosto 2016.

3.5.2. Muestra

Considerando que las asociaciones de economía popular y solidaria ubicadas en Pichincha son 347 se aplicó la siguiente fórmula de cálculo muestra:

$$n = \frac{Z^2 d^2 N}{e^2 N - 1 + Z^2 d^2}$$

Dónde:

N = Tamaño de la población (347 asociaciones)

n = Tamaño de la muestra

e = Error máximo admisible del tamaño de la muestra (0,05)

d^2 = Varianza 0,25

Z^2 = Nivel de Confianza equivalente al 1,96

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.25^2 * 347}{0.05^2 * (347 - 1) + (1.96^2 * 0.25^2)}$$

$$n = \frac{83,3147}{0.05^2 * (346) + (0,2401)}$$

$$n = \frac{83,3147}{(0,865) + (0,2401)}$$

$$n = \frac{83,3147}{1,1051}$$

$$n = 75.39$$

$$n = 75 \text{ Encuestas}$$

3.5.3. Distribución de la Muestra

La muestra de esta investigación será distribuida según indican las tablas 4 y 5. Además esta será seleccionada de manera estratificada, considerando factores como: años de funcionamiento de la Asociación, Tamaño, número de miembros, Volúmenes de ventas, entre otros. Con el fin de obtener resultados representativos.

Según información de la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016) del Total de Asociaciones de la Provincia de Pichincha (347 asociaciones), el 68% son productivas, y el 32% de servicios. Esta información también será considerada para la distribución de la muestra.

Tabla 4.
Distribución de la Muestra por Cantones

Cantón	Total Asociaciones	%	Distribución de la muestra
Cayambe	40	11,53%	9
Mejía	23	6,63%	5
Pedro Moncayo	20	5,76%	4
Pedro Vicente Maldonado	7	2,02%	2
Puerto Quito	6	1,73%	1
Quito	236	68,01%	51
Rumiñahui	5	1,44%	1
San Miguel de los Bancos	10	2,88%	2
TOTAL:	347	100%	75

Tabla 5.
Distribución de la Muestra por Tipo de Asociación

Cantón	Total Muestra	Asociaciones de Producción	Asociaciones de Servicios
Cayambe	9	5	3
Mejía	5	3	2
Pedro Moncayo	4	3	2
Pedro Vicente Maldonado	2	1	1
Puerto Quito	1	1	0
Quito	51	31	20
Rumiñahui	1	1	0
San Miguel de los Bancos	2	1	1
TOTAL MUESTRA	75	46	29

3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Tabla 6.
Recolección de Información

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Dónde? Lugar	La encuesta se realizará en las Asociaciones de economía popular y solidaria establecidas en la provincia de Pichincha.
¿Cuándo? Tiempo	Desde la primera semana del mes diciembre del año 2016, hasta la primera semana de enero de 2017.
¿Cómo? o ¿Con qué?	Se realizarán las encuestas en forma física, se enviarán algunas encuestas mediante canales electrónicos, como correos, aplicaciones de encuestas, entre otros. Todo esto con financiamiento propio.
Situación de aplicación	Se solicitará cita previa con la administración de las Asociaciones de economía popular y solidaria seleccionadas para la recolección de la información con el fin de no tener inconvenientes al momento de realizarla y contar con predisposición para la recolección de información.
Resultados esperados	Se espera que los resultados muestren la realidad en un 95% de confianza, se admitirá hasta un 5% de error en las respuestas o encuestas que se hayan llenado de mala manera.

3.7. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

La tabulación de las encuestas se procesará en los programas estadístico – matemáticos SPSS y Microsoft Excel.

Para el análisis de los datos obtenidos, se utilizará un enfoque gráfico, mediante el procesamiento de los datos numéricos obtenidos expresados en forma de figuras, tablas de frecuencia y utilizando las herramientas necesarias para mayor claridad en la interpretación de los resultados.

3.8. TÉCNICAS DE COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para la comprobación de la Hipótesis: El desempeño comercial de las Asociaciones de economía popular y solidaria de la provincia de Pichincha en el año 2016 es insuficiente por la baja aplicación de Sistemas de Gestión de la Calidad en las organizaciones; se utilizarán técnicas estadísticas proporcionadas por el programa SPSS como son: tablas de contingencia, ANOVA, Correlación de Pearson y Chi cuadrado.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Análisis de los resultados

En el presente capítulo se presentarán los resultados obtenidos tanto en la investigación documental que se sustentan en material bibliográfico y de fuentes secundarias, como de la investigación de campo que consiste en los resultados obtenidos mediante la aplicación de encuestas al objeto de estudio establecido en el presente estudio que son las Asociaciones de Economía Popular y Solidaria de la provincia de Pichincha operativas en el año 2016.

4.1.1 Resultados de la Investigación de Campo

Se muestra la información obtenida mediante la aplicación del instrumento determinado para el estudio que es la encuesta, mismos que se encuentran ordenados y serán interpretados a continuación.

4.1.1.1. Pregunta 1

Tabla 7.

Tabulación: Pregunta 1

Su organización es de tipo:	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Total
Asociación de producción	44	59%	44
Asociación de servicios	31	41%	31
Total	75	100%	75

Fuente: Encuesta

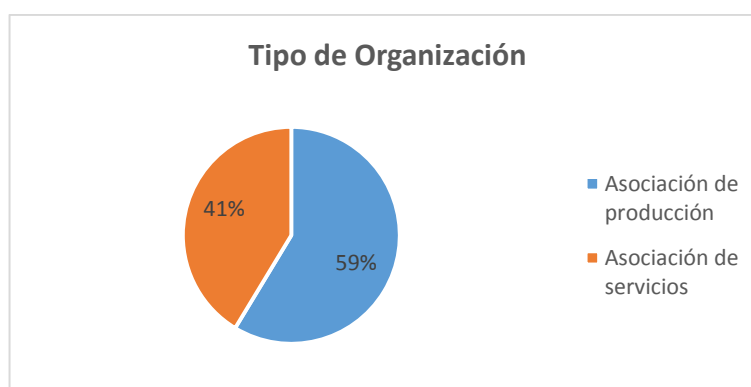


Figura 4. Tipo de Organización

Fuente: Tabla 7

Análisis

Como muestra la Figura 4. Las organizaciones de economía popular y solidaria encuestadas en la presente investigación fueron el 59% de tipo productiva y el 41% de servicios.

Interpretación

De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, existe un mayor número de asociaciones de economía popular y solidaria en actividades productivas dentro de la Provincia de Pichincha.

4.1.1.2. Pregunta 2

Tabla 8.

Tabulación: Pregunta 2.1

¿A qué sector pertenece su organización Producción?:	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Total
Alimentos	17	38%	17
Textil	10	22%	10
Artesanías	15	33%	15
Metalurgia	0	0%	0
Otros	3	7%	3
Total	45	100%	45

Fuente: Encuesta

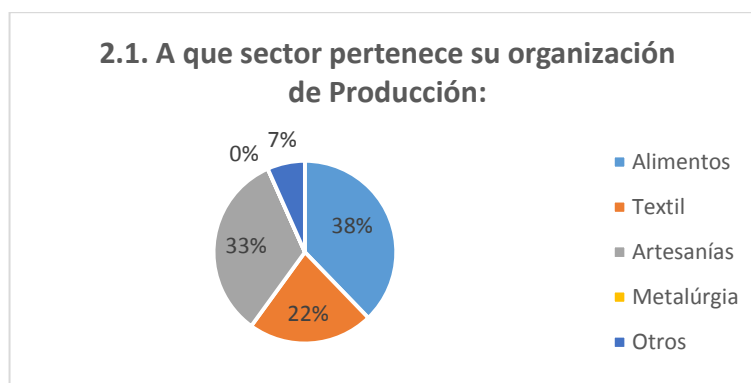


Figura 5. Sector Productivo

Fuente: Tabla 8

Análisis

Como muestra la Figura 5 y la investigación de campo; el Sector Productivo de Economía Popular y Solidaria en la provincia de Pichincha se compone de: 38% de productores de alimentos, 33% artesanales, 22% textiles y 7% otros.

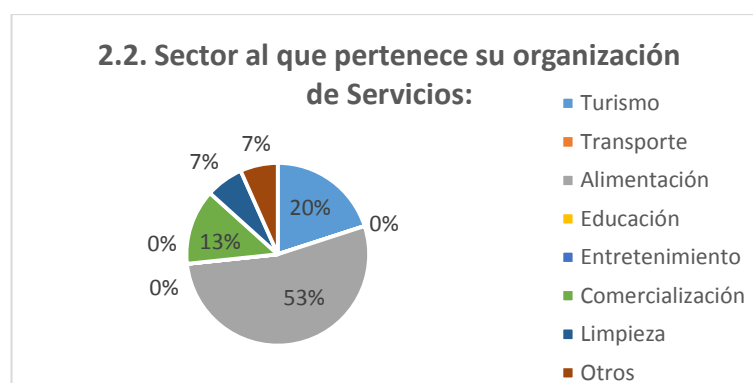
Interpretación

De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, el Sector productivo de Economía popular y solidaria en Pichincha se concentra mayoritariamente en la producción alimentaria, artesanal y textil.

Tabla 9.**Tabulación: Pregunta 2.2**

¿A qué sector pertenece su organización de Servicios?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Total
Turismo	6	20%	6
Transporte	0	0%	0
Alimentación	16	53%	16
Educación	0	0%	0
Entretenimiento	0	0%	0
Comercialización	4	13%	4
Limpieza	2	7%	2
Otros	2	7%	2
Total	30	100%	30

Fuente: Encuesta

**Figura 6. Sector de Servicios**

Fuente: Tabla

Análisis

Como muestra la figura 6, el sector de servicios en las asociaciones de economía popular y solidaria en la provincia de Pichincha se componen: 53% servicios de alimentación, 20% servicios turísticos, 13% servicios de comercialización, 7% servicios de transporte, 7% servicios de aseo o limpieza.

Interpretación

De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, el sector de servicios en las asociaciones de economía popular y solidaria en la provincia de Pichincha se integra mayoritariamente por asociaciones de servicios alimentarios y turísticos.

4.1.1.3. Pregunta 3

Tabla 10.

Tabulación: Pregunta 3

El beneficio económico (Utilidad Neta) obtenido en el último año para su organización ha sido:	Valor Absoluto	Valor Relativo	Total
Muy Favorable	2	3%	2
Favorable	29	39%	29
Regular	31	41%	31
Desfavorable	13	17%	13
Muy desfavorable	0	0%	0
Total	75	100%	75

Fuente: Encuesta

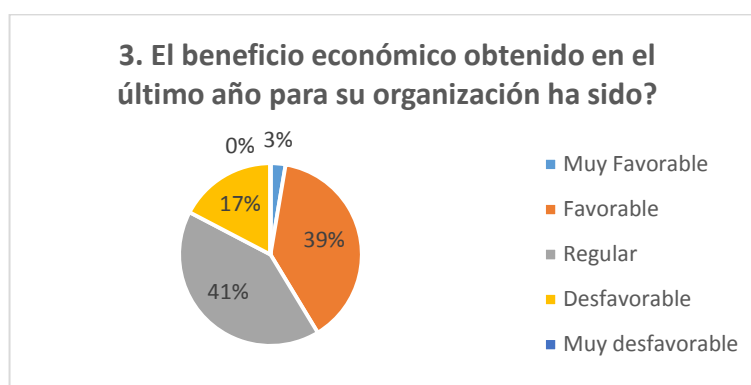


Figura 7. Beneficio económico

Fuente: Tabla 10

Análisis

Como muestra la figura 7, respecto al beneficio económico o utilidad neta obtenido por las organizaciones de economía popular y solidaria en Pichincha en el último año se evidencia que el 41% de los encuestados considera que fue regular, 39% favorable, 17% desfavorable y 3% muy favorable.

Interpretación

De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, el mayor porcentaje de encuestados considera al beneficio económico percibido como regular, seguido muy de cerca por un porcentaje importante que consideró un beneficio favorable.

4.1.1.4. Pregunta 4

Tabla 11.

Tabulación: Pregunta 4

¿Cómo se han comportado sus ventas en el último período?	Valor Absoluto	Valor Relativo	Total
Muy Favorable	1	1%	1
Favorable	24	32%	24
Regular	33	44%	33
Desfavorable	17	23%	17
Muy desfavorable	0	0%	0
Total	75	100%	75

Fuente: Encuesta

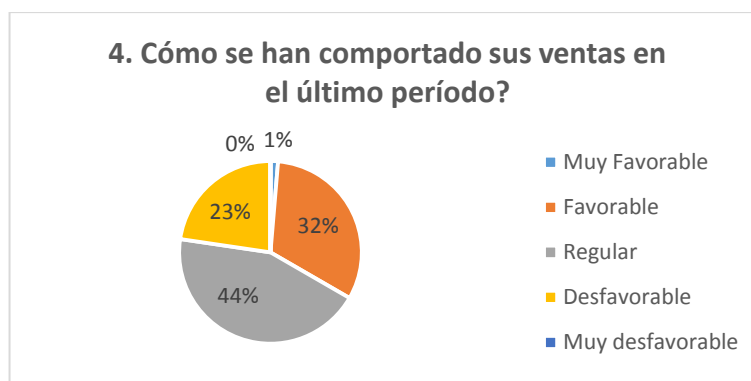


Figura 8. Comportamiento de Ventas

Fuente: Tabla 11

Análisis

Como muestra la figura 8, El comportamiento de las ventas de las asociaciones de economía popular y solidaria en el último año fue según los encuestados en un 44% regular, 32% favorables, 23% desfavorables y 1% muy favorables.

Interpretación

De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, la mayoría de los encuestados considera que el comportamiento de las ventas en el último año fue regular.

4.1.1.5. Pregunta 5

Tabla 12.

Tabulación: Pregunta 5

La integración de nuevos clientes para su organización en el último año ha sido:	Valor Absoluto	Valor Relativo	Total
Muy Favorable	6	8%	6
Favorable	19	25%	19
Regular	36	48%	36
Desfavorable	13	17%	13
Muy desfavorable	1	1%	1
Total	75	100%	75

Fuente: Encuesta

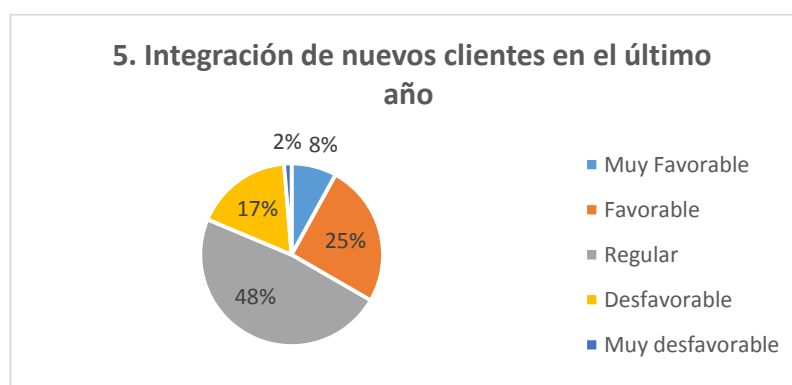


Figura 9. Integración de Nuevos Clientes

Fuente: Tabla 12

Análisis

Como muestra la figura 9, la integración de clientes en el último año para las organizaciones de economía popular y solidaria en Pichincha, se mostraron según la investigación de campo en 48% regular, 25% favorable, 17% desfavorable, 8% muy favorable, 2% muy desfavorable.

Interpretación

De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, la mayoría de organizaciones estudiadas considera que la integración de nuevos clientes en el último año fue regular.

4.1.1.6. Pregunta 6

Tabla

13.

Tabulación: Pregunta 6

¿Cuántos puntos de venta maneja su organización actualmente?	Valor Absoluto	Valor Relativo	Total
1 a 2 puntos	59	79%	59
3 a 5 puntos	10	13%	10
6 a 10 puntos	2	3%	2
más de 10 puntos	4	5%	4
Total	75	100%	75

Fuente: Encuesta

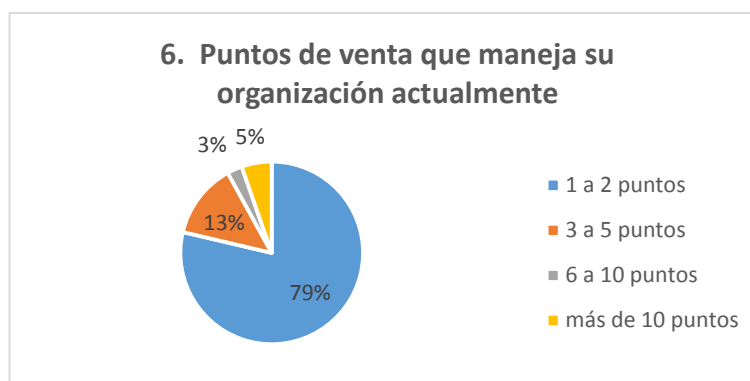


Figura 10. Puntos de Venta

Fuente: Tabla 13

Análisis

Como muestra la figura 10, los puntos de venta que manejan las asociaciones de economía popular y solidaria en la Provincia de Pichincha son; de 1 a 2 puntos de venta 79% de los encuestados, 3 a 5 puntos de venta 13%, más de 10 puntos de venta 5% y de 6 a 10 puntos de venta 3%.

Interpretación

De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, un porcentaje mayoritario e importante de las asociaciones importantes manejan de 1 a 2 puntos de venta.

4.1.1.7. Pregunta 7

Tabla 14.

Tabulación: Pregunta 7

¿Cuántos nuevos productos o servicios han incorporado su organización en el último año?	Valor Absoluto	Valor Relativo	Total
Ningún producto o servicio	41	55%	41
1 a 2	18	24%	18
3 a 5	10	13%	10
6 a 10	3	4%	3
más de 10	3	4%	3
Total	75	100%	75

Fuente: Encuesta



Figura 11. Nuevos Productos o Servicios

Fuente: Tabla 14

Análisis

Como muestra la figura 11, respecto a la integración de nuevos productos o servicios a las organizaciones de economía popular y solidaria en el último año, el 55% no ha integrado productos o servicios, el 24% ha integrado de 1 a 2 productos o servicios, 13% de 3 a 5 productos o servicios, 4% de 6 a 10 productos o servicios y 4% más de 10 productos o servicios.

Interpretación

De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, más de la mitad de las asociaciones encuestadas no han integrado productos o servicios nuevos en el último año.

4.1.1.8. Pregunta 8

Tabla 15.

Tabulación: Pregunta 8

¿Cuántos empleados nuevos han integrado su organización en el último año?	Valor Absoluto	Valor Relativo	Total
Ninguno	62	83%	62
1 a 2	8	11%	8
3 a 5	5	7%	5
6 a 10	0	0%	0
más de 10	0	0%	0
Total	75	100%	75

Fuente: Encuesta



Figura 12. Empleados nuevos

Fuente: Tabla 15

Análisis

Como muestra la figura 12, respecto a la integración de nuevos colaboradores a las organizaciones de economía popular y solidaria en el último año, el 83% no ha integrado a ninguno, 10% ha integrado de 1 a 2 personas, 7% ha integrado de 3 a 5 personas.

Interpretación

De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, la mayoría de organizaciones de economía popular y solidaria de Pichincha que fueron estudiadas no han integrado a colaboradores nuevos en el último año.

4.1.1.9. Pregunta 9

Tabla 16.

Tabulación: Pregunta 9

Su organización comercializa sus productos o servicios a nivel:	Valor Absoluto	Valor Relativo	Total
Local	54	72%	54
Intercantonal	17	23%	17
Interprovincial	4	5%	4
Internacional	0	0%	0
Total	75	100%	75

Fuente: Encuesta

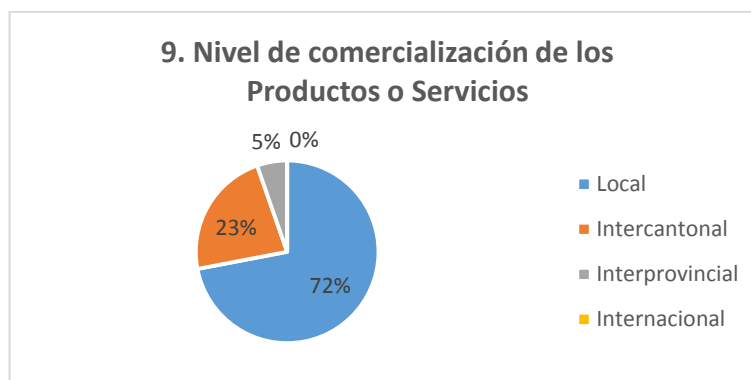


Figura 13. Nivel de Comercialización

Fuente: Tabla 16

Autor: Diana Santamaría

Análisis

Como muestra la figura 13, respecto al nivel de comercialización de las organizaciones se puede decir que en un 72% comercializan sus productos o servicios a nivel local, 23% a nivel intercantonal, 5% a nivel interprovincial.

Interpretación

De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, la gran mayoría de las organizaciones encuestadas comercializa sus productos o servicios a nivel local.

4.1.1.10. Pregunta 10

Tabla 17.

Tabulación: Pregunta 10

¿Qué tan relacionadas considera Ud. que están la Gestión de la Calidad y el Desempeño Comercial de su asociación?	Valor Absoluto	Valor Relativo	Total
Estrechamente relacionadas	53	71%	53
Medianamente relacionadas	13	17%	13
Poco relacionadas	9	12%	9
No relacionadas	0	0%	0
Total	75	100%	75

Fuente: Encuesta

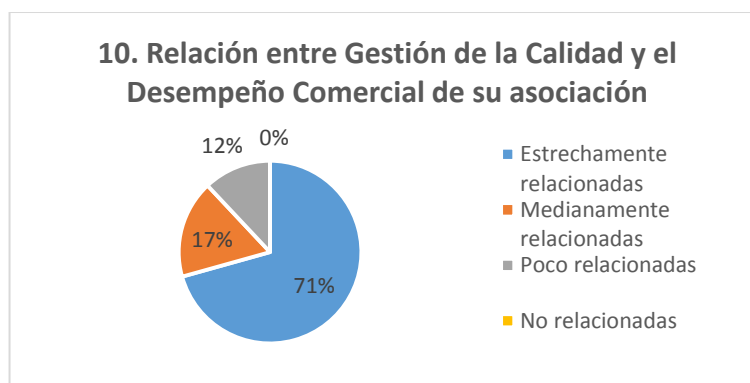


Figura 14. Relación Gestión de Calidad y Desempeño Comercial

Fuente: Tabla 17

Análisis

Como muestra la figura 14, respecto a la relación entre la Gestión de la Calidad y el Desempeño comercial de las asociaciones de economía popular y solidaria en Pichincha, el 71% considera que las variables están estrechamente relacionadas, el 17% medianamente relacionadas y el 12% poco relacionadas.

Interpretación

De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, la mayor parte de las asociaciones encuestadas consideró que las variables Gestión de la Calidad y el Desempeño comercial de las asociaciones de economía popular y solidaria en Pichincha están estrechamente relacionadas, mientras que una minoría las considera medianamente o poco relacionadas.

4.1.1.11. Pregunta 11

Tabla 18.

Tabulación: Pregunta 11

Del total de sus pedidos, ¿Qué Porcentaje logró cumplir a tiempo su organización en el último año?	Valor Absoluto	Valor Relativo	Total
100% de los pedidos	46	61%	46
80%	18	24%	18
60%	8	11%	8
Menos de 40%	3	4%	3
Total	75	100%	75

Fuente: Encuesta

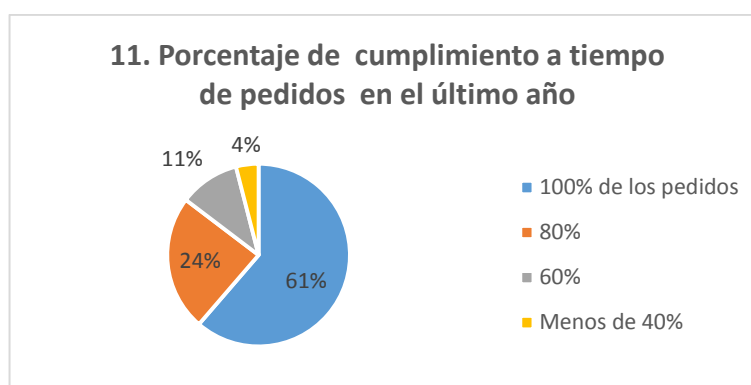


Figura 15. Cumplimiento de pedidos

Fuente: Tabla 18

Análisis

Como muestra la figura 15, el porcentaje de cumplimiento a tiempo de los pedidos en el último año podemos decir que el 61% de los encuestados consideró haber cumplido los pedidos el 100% de las veces a tiempo, el 24% considera

haberlos cumplido en 80%, 11% considera el cumplimiento de pedidos a tiempo en 60% y 4% en menos de 40%.

Interpretación

De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, la mayor cantidad de encuestados consideraron haber cumplido a tiempo sus pedidos en el último año.

4.1.1.12. Pregunta 12

Tabla 19.

Tabulación: Pregunta 12

¿Cuenta su Organización con un Sistema para controlar la calidad?	Valor Absoluto	Valor Relativo	Total
Sí	29	39%	29
No	46	61%	46
Total	75	100%	75

Fuente: Encuesta

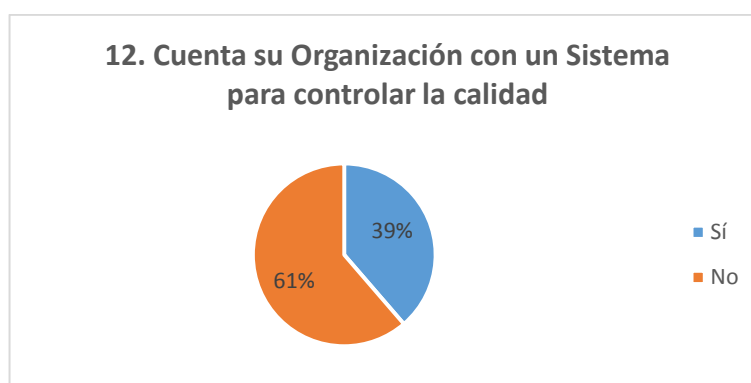


Figura 16. Sistema de Control de Calidad

Fuente: Tabla 19

Análisis

Como muestra la figura 16, respecto a la existencia de Sistemas de Gestión de la Calidad en las Organizaciones de economía popular y solidaria de Pichincha el 61% manifestó su inexistencia y 39% manifestó que sí existía en su organización.

Interpretación

De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, la mayoría de Organizaciones de economía popular y solidaria de Pichincha no cuentan con un Sistema de Gestión de Calidad.

4.1.1.13. Pregunta 13

Tabla 20.

Tabulación: Pregunta 13

Para controlar la calidad, su organización cuenta con:	Valor Absoluto	Valor Relativo	Total
Sistema de Gestión de la Calidad	0	0%	0
Encargado o Supervisor de calidad	29	39%	29
No existe	46	61%	46
Total	75	100%	75

Fuente: Encuesta

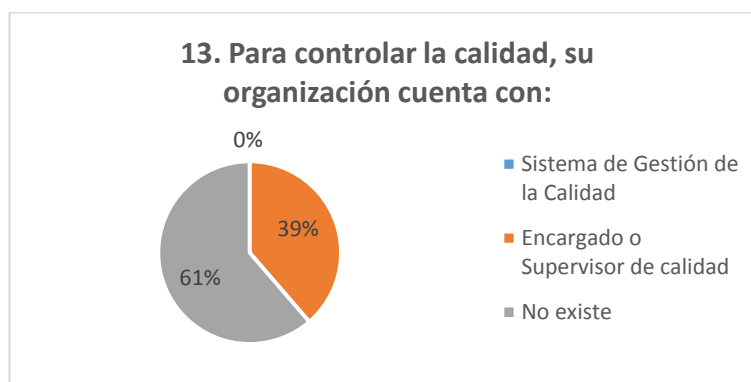


Figura 17. Control de Calidad

Fuente: Tabla 20

Análisis

Como muestra la figura 17, el 61% de las organizaciones estudiadas dijo contar con encargado o supervisor de calidad y 39% manifestó la inexistencia de control de la calidad.

Interpretación

De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, la mayoría de Organizaciones de economía popular y solidaria de Pichincha cuentan con encargado o supervisor de calidad.

4.1.1.14. Pregunta 14

Tabla 21.

Tabulación: Pregunta 14

¿Se han establecido procesos para el control de la actividad de su organización?	Valor Absoluto	Valor Relativo	Total
Sí	21	29%	21
No	51	71%	51
Total	72	100%	72

Fuente: Encuesta

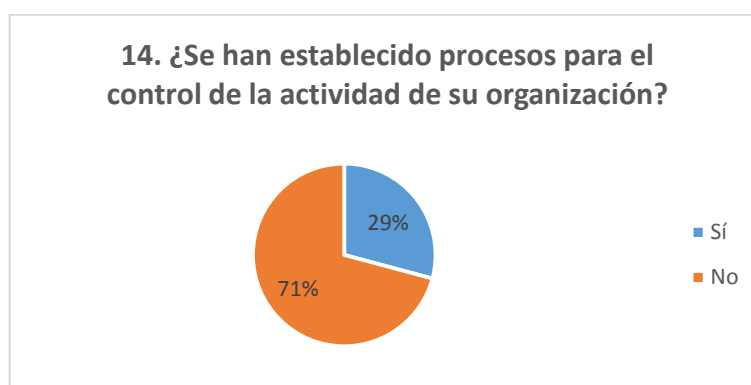


Figura 18. Procesos para Control de Actividades

Fuente: Tabla 21

Análisis

Como muestra la figura 18, el 71% de las organizaciones encuestadas dijo no contar con procesos establecidos y el 29% manifestó que sí se han establecido procesos para control de las actividades en la organización.

Interpretación

De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, la mayoría de Organizaciones de economía popular y solidaria de Pichincha no han establecido procesos para control de las actividades en la organización.

4.1.1.15. Pregunta 15

Tabla 22.

Tabulación: Pregunta 15.1

¿Qué porcentaje de su producción fue devuelta en el último año?	Valor Absoluto	Valor Relativo	Total
60 a 50%	2	4%	2
40 a 30%	3	7%	3
20 a 10%	6	13%	6
Menos de 10%	34	76%	34
Total	45	100%	45

Fuente: Encuesta

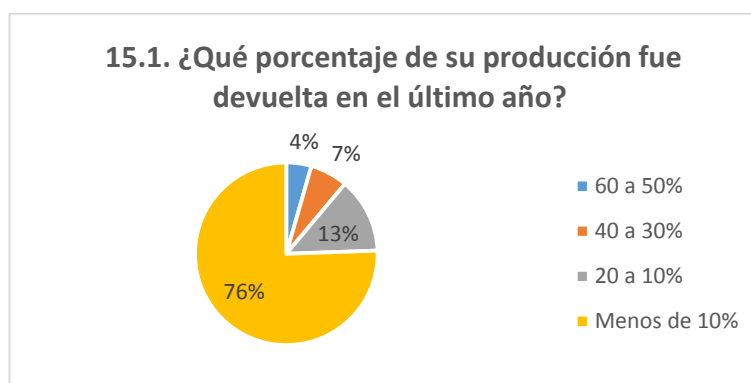


Figura 19. Devolución de Productos

Fuente: Tabla 22

Análisis

Como muestra la figura 19, respecto al porcentaje de producción que fue devuelta en el último año el 76% de las asociaciones encuestadas manifestaron que se ha devuelto menos de 10%, 13% de los encuestados consideró se le devolvió de 20 a

10% de la producción, 7% de los encuestados del 40 al 30% y 4% de las asociaciones de 60 a 50%.

Interpretación

De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, la mayoría de Organizaciones de economía popular y solidaria de Pichincha manifestaron que se ha devuelto menos de 10% de su producción en el último año.

Tabla 23.

Tabulación: Pregunta 15.2

¿Qué porcentaje de los servicios brindados fue devuelta en el último año?	Valor Absoluto	Valor Relativo	Total
60 a 50%	0	0%	0
40 a 30%	2	7%	2
20 a 10%	4	13%	4
Menos de 10%	24	80%	24
Total	30	100%	30

Fuente: Encuesta

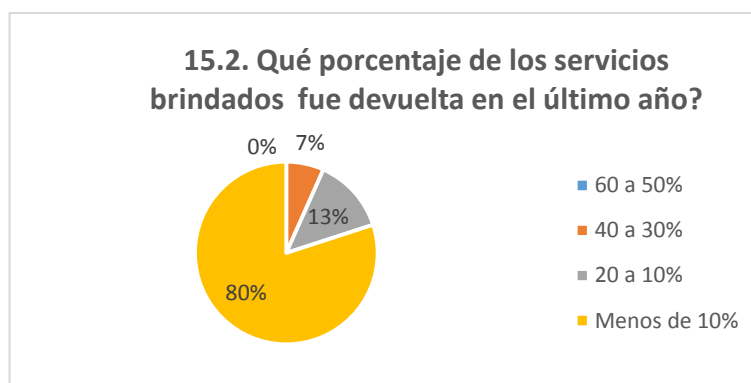


Figura 20. Reembolso de Servicios

Fuente: Tabla 23

Análisis

Como muestra la figura 20, respecto al porcentaje de servicios reembolsados en el último año el 80% de las asociaciones encuestadas manifestaron que se ha reembolsado menos de 10%, 13% de los encuestados consideró se reembolsó de 20 a 10% de los servicios prestados en el último año y 7% de los encuestados del 40 al 30%.

Interpretación

De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, la mayoría de Organizaciones de economía popular y solidaria de Pichincha manifestaron que se ha reembolsado menos de 10% de los servicios prestados en el último año.

4.1.1.16. Pregunta 16

Tabla 24.

Tabulación: Pregunta 16

¿Qué porcentaje de quejas obtuvieron sus productos o servicios en el último año?	Valor Absoluto	Valor Relativo	Total
60 a 50%	3	4%	3
40 a 30%	6	8%	6
20 a 10%	12	16%	12
Menos de 10%	54	72%	54
Total	75	100%	75

Fuente: Encuesta

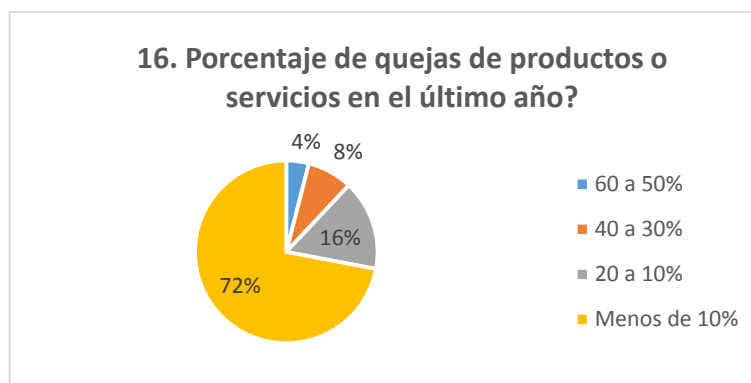


Figura 21. Quejas de Productos o Servicios

Fuente: Tabla 24

Análisis

Como muestra la figura 21, el 72% de los encuestados consideró que el porcentaje de quejas respecto a los productos o servicios en el último año fue menor al 10% del total de las ventas del último año, un 16% de las asociaciones encuestadas considera

de 20 a 10% del total de ventas, 8% considera las quejas de productos o servicios fueron de 40 a 30% y un 4% consideró de 60 a 50%.

Interpretación

De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, la mayoría de Organizaciones de economía popular y solidaria de Pichincha consideró que el porcentaje de quejas presentadas respecto a los productos o servicios en el último año fue menor al 10% del total de las ventas del último año.

4.1.1.17. Pregunta 17

Tabla 25.

Tabulación: Pregunta 17

¿Qué tan satisfechos se han mostrado sus clientes con su producto o servicio?	Valor Absoluto	Valor Relativo	Total
Muy satisfechos	21	28%	21
Satisfechos	37	49%	37
Medianamente satisfechos	17	23%	17
Insatisfechos	0	0%	0
Muy insatisfechos	0	0%	0
Total	75	100%	75

Fuente: Encuesta

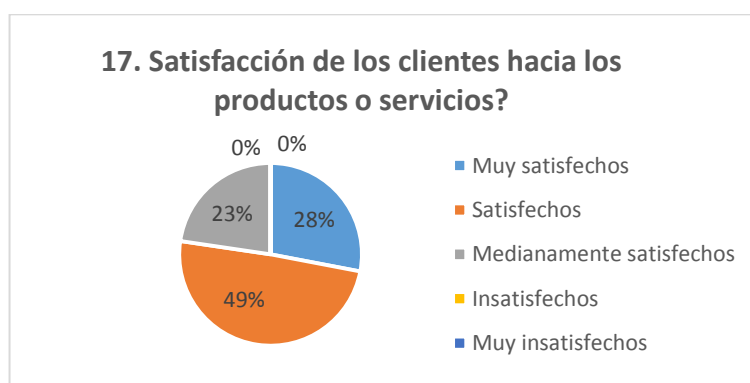


Figura 22. Satisfacción de Clientes

Fuente: Tabla 2

Análisis

Como muestra la figura 17, respecto a la satisfacción de los clientes el 49% consideró que sus clientes fueron satisfechos, 28% muy satisfechos y 23% medianamente satisfechos.

Interpretación

De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, la mayoría de Organizaciones de economía popular y solidaria de Pichincha consideró que sus clientes fueron satisfechos con la adquisición de sus productos o servicios.

4.1.1.18. Pregunta 18

Tabla 26.

Tabulación: Pregunta 18

Qué porcentaje de sus clientes regresa para comprar sus productos o servicios?	Valor Absoluto	Valor Relativo	Total
100% a 90%	18	24%	18
80% a 60%	23	31%	23
50% a 40%	20	27%	20
40% a 20%	12	16%	12
Menos de 20%	2	3%	2
Total	75	100%	75

Fuente: Encuesta

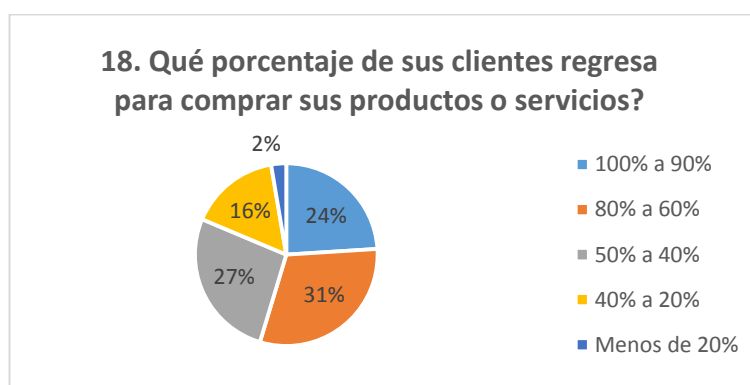


Figura 23. Porcentaje de Recompra

Fuente: Tabla 26

Análisis

Según muestra la figura 23 respecto a la pregunta de porcentaje de recompra, 31% manifestó tener de 80 a 60% de recompra, el 27% considero tener de 50 a 40%, un 24% considero tener de 100 a 90%, el 16% considero tener de 40 a 20% y finalmente el 2%.

Interpretación

De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, el mayor número de encuestados dijo tener de 80 a 60% de recompra en sus bienes y servicios.

4.1.1.19. Pregunta 19

Tabla 27.

Tabulación: Pregunta 19

¿Cuántas certificaciones referentes a la Calidad tiene la Organización?	Valor Absoluto	Valor Relativo	Total
Ninguna certificación	50	67%	50
1	10	13%	10
2	10	13%	10
3	2	3%	2
Más de 3	3	4%	3
Total	75	100%	75

Fuente: Encuesta

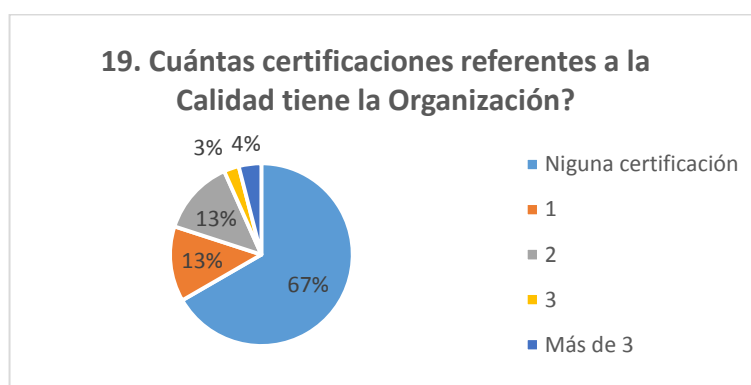


Figura 24. Certificaciones de Calidad

Fuente: Tabla 27

Análisis

Según muestra la figura 24, correspondiente al número de certificaciones de calidad con las que cuentan las organizaciones, el 67% no cuenta con certificaciones, 13% tiene 1 certificación, 13% tiene 3, 4% más de 3 y 3% cuenta con 3 certificaciones.

Interpretación

De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, el mayor número de encuestados dijo no tener certificaciones de calidad.

4.1.1.20. Pregunta 20

Tabla 28.

Tabulación: Pregunta 20

¿En qué medida la Calidad de sus productos o servicios afecta al desempeño comercial de su organización?	Valor Absoluto	Valor Relativo	Total
Mucho	61	81%	61
Medianamente	8	11%	8
Poco	4	5%	4
Nada	2	3%	2
Total	75	100%	75

Fuente: Encuesta

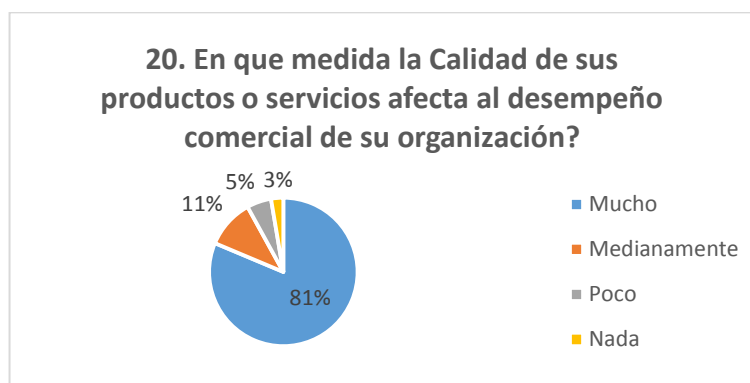


Figura 25. Influencia de Gestión de Calidad y Desempeño Comercial

Fuente: Tabla 28

Análisis

Según muestra la figura 25, que indica la medida en que la calidad de los productos o servicios afecta al desempeño comercial de las asociaciones de economía popular y solidaria en Pichincha, el 80% dijo que es mucha, 11% que es mediana, 5% que es poca y 3% que es nada.

Interpretación

De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, el mayor número de asociaciones considera que la medida en la que se relacionan la Calidad de los productos y el desempeño comercial de las asociaciones de Pichincha es mucha.

4.1.2. Resultados de la revisión de fuentes secundarias

Para mejor comprensión de los resultados de la investigación obtenidos de fuentes secundarias se deben considerar varios factores.

La población de estudio definida para la investigación fue la provincia de Pichincha, debido a que en la región Sierra se encuentra el 48.8% del total de asociaciones a nivel nacional. En La provincia de Pichincha se encuentran el 13.4% ocupando el primer lugar respecto a cantidad de asociaciones por provincia, seguido por la provincia de Manabí con el 10.5%, y Tungurahua con el 8.4% (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012).

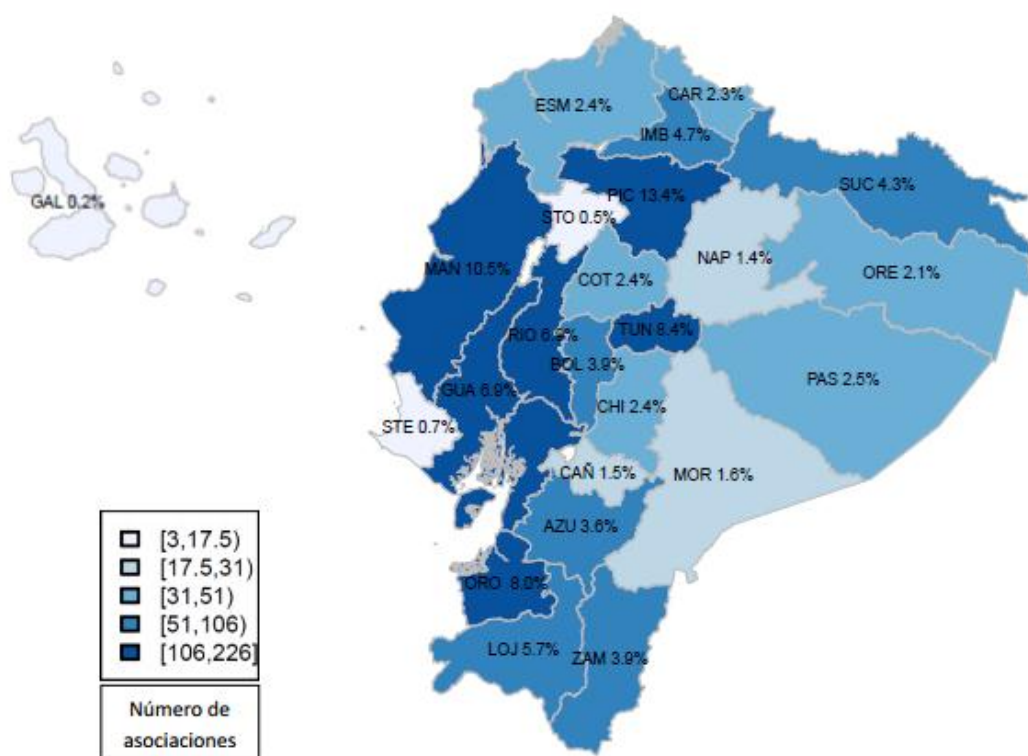


Figura 26. Distribución geográfica de asociaciones a nivel nacional

Fuente: SRI; Autor: Superintendencia de economía popular y solidaria

Por lo mencionado podemos afirmar que la provincia de Pichincha es significativa para el estudio de las variables presentes en la investigación al tener el mayor número de asociaciones en el país.

Según la publicación “Contextos de la Otra economía”, la economía social y solidaria, cuenta con bonanza tanto en la región como en el mundo pero a su vez tiene grandes retos para el corto plazo, para el sector Asociativo de economía popular y solidaria es de gran relevancia contar con redes sectoriales, y con el apoyo de las distintas instancias del Estado con el objetivo de fomentar y crear políticas públicas que favorezcan al crecimiento del sector además de eliminar las circunstancias existentes que dificultan la equidad de condiciones para el desarrollo de este

importante sector económico, pilar fundamental para la construcción del Buen Vivir en la Región (Superintendencia de economía popular y solidaria, 2014).

El sistema económico social y solidario en nuestro país está conformado de la siguiente manera, según muestra la Figura 27.



Figura 27. Sistema social y solidario en Ecuador

Fuente: Constitución de la República del Ecuador, LOEPS

Dentro del sector financiero existe una gran cantidad de investigaciones que brindan algunas herramientas para su mejoramiento y desarrollo, mientras que en el Sector Asociativo no se han realizado investigaciones significativas referentes a desempeño comercial o calidad que brinden soporte o guía a las asociaciones con el fin de impulsar su permanencia y crecimiento en el mercado.

El sector asociativo es parte fundamental dentro de la economía popular y solidaria. En la actualidad, según el BCE, los emprendimientos económicos populares y solidarios representan aproximadamente el 25,7% del Producto Interno Bruto, por lo que su crecimiento es fundamental para la dinámica económica en nuestro país (Ministerio de Inclusión económica y social del Ecuador, 2014).

Respecto a los tipos de actividades principales del sector no financiero en el que se encuentra el sector asociativo, se establece que la principal actividad es la Producción con 58% de las organizaciones, seguida por servicios de transporte con 31% de las organizaciones, como muestra la figura 28.

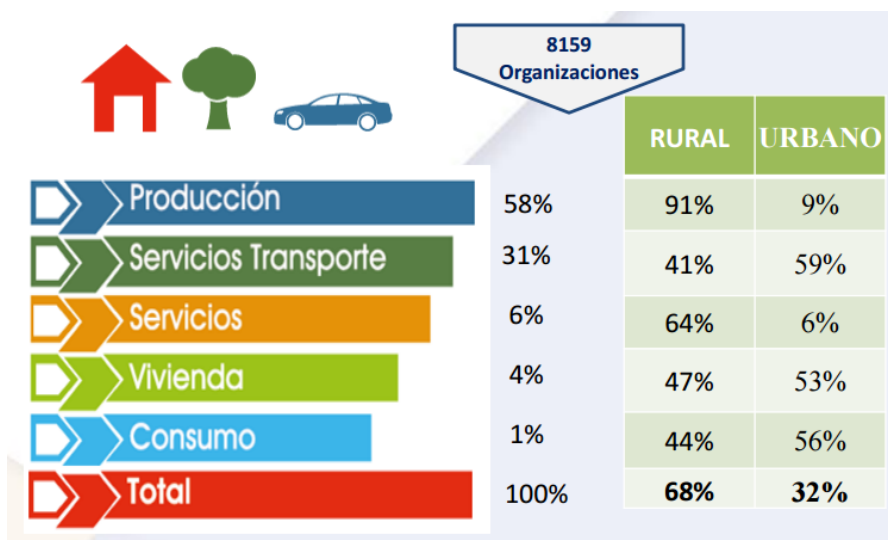


Figura 28. Ámbito Geográfico por tipo de actividad del Sector No Financiero

Fuente: Catastro EPS, mayo 2016

En la figura 29, podemos ver el aporte de las Organizaciones del sector no Financiero al indicador de empleo país por sector, lo que reivindica la importancia del sector Asociativo en la dinámica económica de nuestro país.

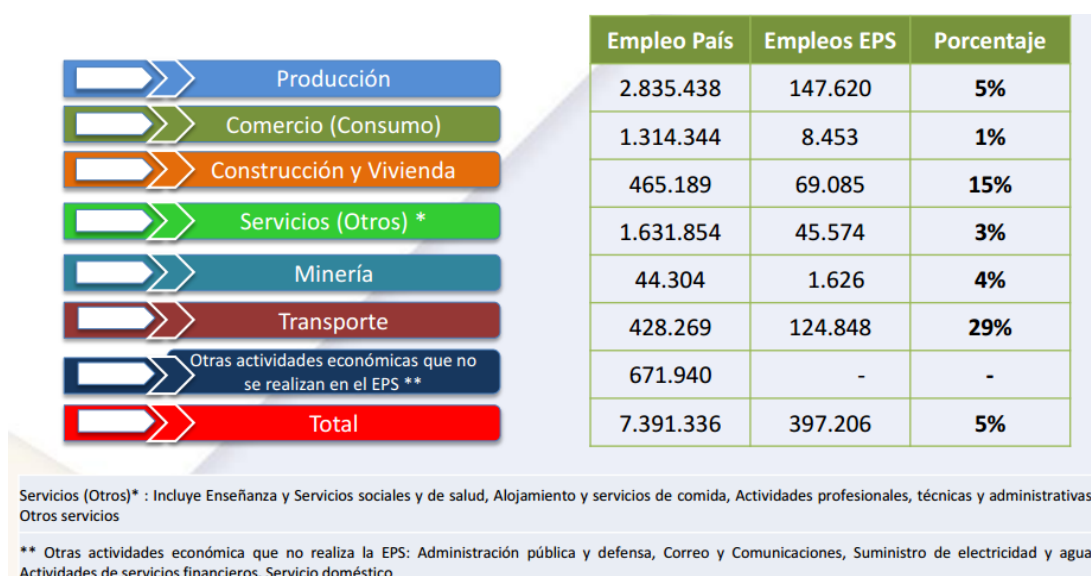


Figura 29. Empleo EPS por actividad económica

Fuente: Caracterización del sector de la economía popular y solidaria, 2016

Pese al apoyo brindado por organizaciones estatales, y a los grandes esfuerzos realizados para desencadenar en el crecimiento de las asociaciones de economía popular y solidaria existen varios problemas y retos a los que las organizaciones se enfrentan y muchas veces no logran afrontar de la manera adecuada, lo cual afecta en gran cantidad a su desempeño.

Uno de los problemas que deben ser superados por las OEPS es que cerca del 76% de las mismas requieren crédito, este es uno de los grandes impedimentos para la ejecución de mejoras dentro de los diferentes procesos internos (Pincay, 2015).

Según el artículo “Sistemas de gestión de calidad para pequeñas y medianas empresas” gran parte de los dirigentes e integrantes de las pequeñas organizaciones creen que sus organizaciones son demasiado pequeñas para considerar la implementación un sistema de gestión de la calidad como lo plantean las normas ISO 9001.

Es fundamental comprender la importancia de que las empresas cuentan con una estructura organizacional que puede de diversos modos, uno de ellos como un sistema procedimental y por consiguiente están sujetas a la gestión de la calidad,

buscando así garantizar la satisfacción de las necesidades y las expectativas de los clientes (Rico, 2012).

4.2. Comprobación de la Hipótesis

Para comprobar la hipótesis de la investigación se utilizaron diversas herramientas proporcionadas por el programa estadístico matemático SPSS, y para mejor comprensión de los resultados se utilizó como guía el texto de Técnicas de Muestreo, Un enfoque a la Investigación de Mercados (Mantilla V, 2015).

4.2.1. Análisis de tablas de contingencia

4.2.1.1. Primer Análisis de tablas de contingencia

Tabla 29.

Tabla de contingencia. Beneficio económico obtenido en el último año y ¿Cuenta su organización con un sistema de gestión de calidad?

		12. ¿Cuenta su organización con un Sistema de Gestión de la Calidad?		Total
		Sí	No	
3. El beneficio económico (Utilidad Neta) obtenido en el último año para su organización ha sido:	Muy Favorable	1	1	2
	Favorable	22	7	29
	Regular	5	26	31
	Desfavorable	1	12	13
Total		29	46	75

Fuente: Encuesta

Análisis:

Al hacer el cruce de variables entre: Cuenta su organización con un Sistema de gestión de la Calidad y Cómo ha sido el beneficio económico (Utilidad Neta) para su organización en el último año, podemos evidenciar que el mayor contingente de 26 se encuentra entre las opciones de: “No” y “Regular”, por lo que podemos decir que al no existir sistemas para controlar la calidad en las Asociaciones de Economía Popular y Solidaria, el comportamiento de la Utilidad se ve afectado.

4.2.1.2. Segundo análisis de tablas de contingencia

Tabla 30.

Tabla de contingencia. Comportamiento de Ventas en el último año y Con que se controla la calidad.

	13. Para controlar la calidad, su organización cuenta con:		Total
	Encargado o Supervisor de Calidad	No existe	
Muy Favorable	1	0	1
Favorable	15	9	24
Regular	11	22	33
Desfavorable	2	15	17
Total	29	46	75

Fuente: Encuesta

Análisis:

Al elaborar la tabla de contingencia entre: Para controlar la Calidad su organización cuenta con y Cómo se han comportado las ventas en el último año se observa que el mayor contingente de 26 se encuentra entre “No existe” y “Regular” lo que determina que al no existir sistema o inspector controlar la calidad en las Asociaciones de Economía Popular y Solidaria, el comportamiento de las ventas se ve afectado, siendo considerado como nivel regular de ventas.

4.2.2. Análisis de la Prueba ANOVA

4.2.2.1. Primer análisis de prueba ANOVA

Tabla 31.

Primer ANOVA de un factor

4. ¿Cómo se han comportado las ventas de su organización en el último año?

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	9,300	4	2,325	4,701	,002
Intra-grupos	34,620	70	,495		
Total	43,920	74			

Fuente: Encuesta

Análisis:

Al realizar la prueba ANOVA de un factor tomando como variable independiente: Cantidad de certificaciones de calidad que poseen las asociaciones de economía popular y solidaria; y como variable dependiente el comportamiento de las ventas, con lo cual podemos plantear las siguientes hipótesis:

- $H_0: P_4 \text{ y } P_{19} > 5\%$; se rechaza la hipótesis
- $H: P_4 \text{ y } P_{19} < 5\%$; se acepta la hipótesis

Como resultado de la prueba se obtuvo un nivel de significancia de 0.2%, lo cual es menor a 5%, por lo tanto se acepta la hipótesis.

4.2.2.2. Segundo análisis de prueba ANOVA

Tabla 32. Segundo ANOVA de un factor

5. La integración de nuevos clientes para su organización en el último año ha sido:

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	6,574	1	6,574	9,595	,003
Intra-grupos	50,013	73	,685		
Total	56,587	74			

Fuente: Encuesta

Análisis:

Al realizar la prueba ANOVA de un factor tomando como variable independiente: Cuenta su organización con un Sistema para controlar la calidad; y como variable dependiente la integración de nuevos clientes, con lo cual podemos plantear las siguientes hipótesis:

- H_0 : P_4 y $P_{19} > 5\%$; se rechaza la hipótesis
- H : P_4 y $P_{19} < 5\%$; se acepta la hipótesis

Como resultado de la prueba se obtuvo un nivel de significancia de 0.3%, lo cual es menor a 5%, por lo tanto se acepta la hipótesis.

4.2.3. Correlación de Pearson

4.2.3.1. Primer análisis de Correlación de Pearson

Tabla 33.

Primera tabla de Correlación de Pearson

		19. ¿Cuántas certificaciones respecto a Calidad tiene la organización?	14. Se han establecido procesos para el control de la actividad de su organización
19. ¿Cuántas certificaciones respecto a Calidad tiene la organización?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 75	-,628** 75
14. Se han establecido procesos para el control de la actividad de su organización	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,628** 75	1 75

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta

Análisis:

Al realizar la prueba de correlación de Pearson se obtuvo un índice de 0.628 o a su vez 62.8%, por lo que se indica que existe una correlación media entre: Número de certificaciones de calidad y Se han establecido procesos para control de las actividades de su organización.

4.2.3.2. Segundo análisis de Correlación de Pearson

Tabla 34.

Segunda tabla de Correlación de Pearson

		12. ¿Cuenta su organización con un Sistema de Gestión de la Calidad?	13. Para controlar la calidad, su organización cuenta con:
12. ¿Cuenta su organización con un Sistema de Gestión de la Calidad?	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 75	1.000** .000 75
13. Para controlar la calidad, su organización cuenta con:	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1.000** .000 75	1 75

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta

Análisis:

Al realizar la prueba de correlación de Pearson se obtuvo el índice de 1 o de 100%, por lo que se puede decir que existe una correlación alta entre las respuestas analizadas.

4.2.4. Análisis de Chi cuadrado

4.2.4.1. Primer análisis de Chi cuadrado

Tabla 35.

Certificaciones de Calidad, Datos Observados vs. Esperados

19. ¿Cuántas certificaciones respecto a Calidad tiene la organización?

	N observado	N esperada	Residuo
Ninguna certificación	50	15.0	35.0
1	10	15.0	-5.0
2	10	15.0	-5.0
3	2	15.0	-13.0
más de 3	3	15.0	-12.0
Total	75		

Fuente: Encuesta

Tabla 36.

Control de calidad, Datos Observados vs. Esperados

13. Para controlar la calidad, su organización cuenta con:

	N observado	N esperada	Residuo
Encargado o Supervisor de Calidad	29	37.5	-8.5
No existe	46	37.5	8.5
Total	75		

Fuente: Encuesta

Tabla 37.

Utilidad Neta, Datos Observados vs. Esperados

3. El beneficio económico (Utilidad Neta) obtenido en el último año para su organización ha sido:

	N observado	N esperada	Residuo
Muy Favorable	2	18.8	-16.8
Favorable	29	18.8	10.3
Regular	31	18.8	12.3
Desfavorable	13	18.8	-5.8
Total	75		

Fuente: Encuesta

Tabla 38.**Chi cuadrado**

Estadísticos de prueba			
	19. ¿Cuántas certificaciones respecto a Calidad tiene la organización?	13. Para controlar la calidad, su organización cuenta con:	3. El beneficio económico (Utilidad Neta) obtenido en el último año para su organización ha sido:
Chi-cuadrado	105.867 ^a	3.853 ^b	30.333 ^c
Gl	4	1	3
Sig. asintótica	.000	.050	.000

a. 0 casillas (0.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 15.0.

b. 0 casillas (0.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 37.5.

c. 0 casillas (0.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 18.8.

Fuente: Encuesta

Hipótesis:

- Ho: Si 3, 13 y 19 son $> 5\%$ = Se rechaza la hipótesis.
- Ha: Si 3, 13 y 19 son $< 5\%$ = Se Acepta la hipótesis.

Análisis:

Se puede observar que el grado de significancia de las preguntas analizadas anteriormente es: 0.00, 0.05 y 0.00; estos valores se encuentran dentro del rango de aceptación de la hipótesis planteada para la investigación.

Interpretación:

Mediante la herramienta empleada “Chi cuadrado”, hemos aceptado la hipótesis de la investigación “El desempeño comercial de las Asociaciones de economía popular y solidaria de la provincia de Pichincha en el año 2016 es insuficiente por la baja aplicación de Sistemas de Gestión de la Calidad en las organizaciones”, por lo tanto se puede decir que ambas variables estudiadas son dependientes y existe una relación entre ellas.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

- Durante la investigación bibliográfica y de campo realizada se ha determinado que existe relación entre las variables “Desempeño comercial de las asociaciones de economía popular y solidaria de la provincia de Pichincha operativas en el año 2016” y la “Gestión de la Calidad”. Es decir, la hipótesis se acepta, denotando que el desempeño comercial de las Asociaciones es insuficiente debido a la baja aplicación de Sistemas de Gestión de la Calidad en las organizaciones.
- Los principales factores que inciden en la relación de la variables de estudio son: el desconocimiento de los dirigentes y miembros de asociaciones de las herramientas existentes para Control de Calidad en sus organizaciones, la falta de asesoría de entidades reguladoras respecto a prácticas que contribuyan a mantener la calidad, dificultades para financiamiento de nuevos proyectos, desorganización interna, inexistencia de cultura organizacional, desacuerdos entre miembros de la organización, entre otros.
- En el transcurso de la investigación de campo se pudo comprobar que las Asociaciones en su mayoría no cuentan con sistemas de control de la calidad internos, algunos entes gubernamentales tales como Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuicultura y Pesca, Gobierno de Pichincha, Gobiernos autónomos descentralizados de Pichincha, Secretaría Técnica de Economía Popular y Solidaria, entre otros; proporcionan a través de sus distintos programas de impulso al Sector Económico Popular y solidario asesores externos, capacitaciones, entre otras herramientas para el mejoramiento de la calidad.
- La investigación de campo permitió confirmar que las asociaciones de economía popular y solidaria de Pichincha se han visto afectadas en el comportamiento de sus ventas debido a factores como el incremento de competidores, reducción del poder adquisitivo debido a la crisis económica,

la no utilización de economías de escala para la reducción del precio unitario de los productos y servicios, la desvalorización de los clientes hacia la industria nacional y la producción artesanal vs la industria extranjera y la producción en masa, la falta de financiamiento para la ejecución de mejoras, bajos niveles de innovación en los productos y servicios.

- A lo largo de la investigación se pudo observar que la mortalidad de las organizaciones del sector asociativo de economía popular y solidaria es elevado debido a varias causas como el desconocimiento de los deberes y derechos de las organizaciones con el estado, desacuerdos entre los miembros de las asociaciones, falta de apoyo de instituciones del sector, inexistencia de un monto de ingresos fijo, por lo que este tipo de organizaciones tiene una gran cantidad de procesos de liquidación al poco tiempo de su conformación.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las entidades gubernamentales relacionadas con el Sector Popular y Solidario, asesorar a las organizaciones en temas de organización interna, cultura organizacional, importancia de la estandarización de procesos y mantenimiento de la calidad para lograr así una mejora en el desempeño comercial de las Asociaciones de Economía popular y solidaria en la Provincia de Pichincha.
- A las organizaciones del sector asociativo, tomar conciencia de la importancia de la calidad en los procesos gobernantes, productivos y de apoyo dentro de la asociación para conseguir mejores beneficios económicos, fidelización de clientes y expansión de la organización hacia nuevos mercados.
- A las entidades financieras competentes se recomienda otorgar facilidades para la obtención de créditos para emprendimientos, direccionando a las asociaciones hacia una reducción de riesgos, logrando así mayores posibilidades de financiamiento de nuevos proyectos que fomenten la innovación, eficiencia y calidad.
- Se recomienda a las autoridades pertinentes y Secretaria de Economía popular y solidaria ejecutar programas de implantación de sistemas de calidad internos acordes al tipo, tamaño y actividad de las asociaciones de economía popular y solidaria para que de este modo logren iniciar el camino hacia la calidad y el mejoramiento del desempeño comercial.
- Es recomendable el diseño y aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad para las organizaciones del sector asociativo de economía popular y solidaria, tomando en consideración las Normas ISO 9001:2015 e ISO 9004:2009, para una mejor gestión de los componentes clave de la organización la cual oriente

a las asociaciones en temas de Calidad y permita en el futuro la certificación de dichos entes de economía popular y solidaria.

Bibliografía

- Belamaric, R. A., Arrastía, F. A., & Cañizares, R. C. (2001). *Perfeccionamiento Empresarial: realidades y retos*. Juan Carlos Martínez Coll.
- Bianchi, G. S. (2008). Objetos de Aprendizaje: análisis de la calidad. *XIV Congreso Argentino de Ciencias de la Computación*. Buenos Aires.
- Blanc, L. (1989). *Los orígenes del socialismo democrático*.
- Champoux, J. (2011). *Eddinburg Bussines School*. Obtenido de Heriot-Watt University: <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>
- Clark, J. B. (1899). *The distribution of wealth: a theory of wages*. New York.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Artículo 283. Quito.
- Cora, H. C., & Zaldivar, E. S. (2010). *Apuntes acerca el Desempeño Empresarial. Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Coraggio, J. L. (2009). *La economía popular solidaria en el Ecuador*. Argentina.
- Cosby, P. (1991). *La calidad no cuesta: el arte de cerciorarse de la calidad*.
- De Velasco, J. A. (2009). *Gestión por procesos*. ESIC Editorial.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.
- Episcopado Latinoamericano. (1967). II Conferencia General del Episcopado Latinoamericano. Bogotá.
- Fayol, H., Taylor, F. W., & Hitz, L. H. . (1984). *Principios de administración*. Buenos Aires: Editorial El Ateneo.
- Gestiopolis Experto. (Abril de 2001). *Gestiopolis.com*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/que-es-seis-sigma-metodologia-e-implementacion/>
- Hampton, D. (1989). *Administración*. McGraw-Hill.
- Hidelvys Cantero, C., Leyva Caderdenñosa, E., & Santiesteban Zaldivar, E. (2010). Apuntes Acerca del desempeño empresarial. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 141.

- Icaza, A. (2003). A outra economia. En *Economía popular*. (págs. 101-109).
- Kelchner, L. &. (2013). *The Importance of Ethics in Organizations*.
- León, A. M., Rivera, D. N., & Nariño, A. H. (2010). *Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua*.
- Lugo, A. H. (2003). *Enfoque por procesos, la cadena vital de la organización*.
- Mantilla V, F. (2015). *Técnicas de Muestreo. Un enfoque a la Investigación de Mercados*. Quito.
- Marín, F. (2000). *Las técnicas justo a tiempo y su repercusión en los sistemas de producción*. Universidad Politécnica de Madrid.
- Mary Walton, E. D. (s.f.). *Ciclo Deming*.
- Ministerio de Inclusión económica y social del Ecuador. (2014). Economía Popular y solidaria se fortalece en el país. *Comunicamos*.
- Naranjo Chiriboga, L. A. (2014). *Propuesta de un diseño de sistema de gestión de la calidad para empresas de economía popular y solidaria ecuatorianas*. Quito.
- Norma I.S.O. 9001:2015. (2015). *Norma I.S.O. 9001:2015*.
- Norma I.S.O. 9004:2009. (2009). *Gestión para el éxito sostenido de una organización– Enfoque de gestión de la calidad*.
- Norma, I. S. O. (2008). 9001: 2008. . (2008). *Norma ISO 9001:2008. System zarządzania jakością–Wymagania*.
- Norma, I. S. O. 9001: 2008. (2008). *System zarządzania jakością*.
- Norma, I. S. O. 9004: 2009. . (2009). *Gestión para el éxito sostenido de una organización– Enfoque de gestión de la calidad*.
- Oblitas Salinas, H. E. (2014). *Los sistemas de gestión de la calidad*.
- Pincay, J. R. (2015). *La economía Popular y solidaria en el Ecuador*. Guayaquil.
- Porter, M. (1996). *Ventaja Competitiva*. Compaqma Editorial Continental.
- Rafael J. Mateo C. (2009). *Sistemas De Gestión De La Calidad–Un Camino Hacia La Satisfacción Del Cliente–Parte I*. Obtenido de <http://qualitytrends.squalitas.com>.
- Razeto, L. (2002). La economía de solidaridad hacia una nueva civilización latinoamericana. . *Ponencia presentada en el II FORO SOCIAL MUNDIAL de Porto Alegre* . Porto Alegre .
- Rico, J. R. (2012). *Grandees Pymes*. Obtenido de <http://www.grandespymes.com.ar/2012/11/15/sistemas-de-gestion-de-calidad-para-pequenas-y-medianas-empresas-2/>
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo "SENPLADES". (2013). *Plan Nacional del Buen vivir*. Quito.

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Octubre de 2012). Boletín de Coyuntura Número 1.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2014). *Ley de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas de la EPS.
- Superintendencia de economía popular y solidaria. (2014). *Serie Estudios sobre Economía Popular y Solidaria, Contextos de la "Otra Economía"*. Quito: Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas.
- Superintendencia de Economía Popular y solidaria. (2016). *Caracterización del sector de la economía popular y solidaria*. Quito.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). *Catastro de Organizaciones del Sector no Financiero*. Quito.
- Vásquez, P. P. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001: 2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria*. Bogotá.
- Zegarra, A. (2006). Análisis del Desempeño empresarial, empleando la teoría de la visión de la empresa basada en recursos (RBV). *Universidad Privada Bolivariana*, 75-84.

