

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE QUITO

UNIDAD DE POSTGRADO

**MAESTRÍA EN “SISTEMAS INTEGRADOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD,
AMBIENTE Y SEGURIDAD”**

Tesis previa a la obtención del título de:

**MAGISTER EN SISTEMAS INTEGRADOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD,
AMBIENTE Y SEGURIDAD**

TEMA:

**“DETERMINACIÓN DEL NIVEL ORGANIZACIONAL DE MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DE QUITO, BASADO EN UN SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN, 2013”.**

AUTOR:

PACHECO LAFUENTE ESTEBAN ALEJANDRO

DIRECTOR:

MORETA DUQUE VÍCTOR ALONSO

Quito, Agosto 2014

**DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE USO
DEL TRABAJO DE GRADO**

Yo Esteban Alejandro Pacheco Lafuente autorizo a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de grado y su reproducción sin fines de lucro.

Además declaro que los conceptos y análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad del autor.

Esteban Alejandro Pacheco Lafuente

CC.1716562499

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis a mi amada Esposa María Gabriela, a mis amados hijos Juan Francisco y José Emilio, quienes han sido mi más dulce motivación.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a las 401 empresas de la ciudad de Quito que contribuyeron con su valiosa información para la realización de la presente investigación.

Agradezco al Ing. Alonso Moreta por la dirección de la presente Tesis, al Ing. Juan Fernando Eduardéz, y a la Ing. Laura Huachi, por la revisión y orientación de la presente Tesis.

Agradezco a la Ing. Elizabeth Guerra del Instituto Ecuatoriano de Normalización y a la Ing. Sandra Calderón del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, por la información y criterios técnicos compartidos.

Agradezco a toda mi familia, quienes me han apoyado incondicionalmente a la consecución de este objetivo.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE CUADROS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xxiii
RESUMEN.....	xxiv
ABSTRACT.....	xxv
CAPÍTULO I.....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. PRESENTACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.2. ANTECEDENTES TEÓRICOS REFERENTES AL PROBLEMA PLANTEADO.....	3
1.3. OBJETIVOS.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	5
1.5. HIPÓTESIS.....	6
CAPÍTULO II.....	7
2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. DEBATE CONCEPTUAL SOBRE “EL NIVEL ORGANIZACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE QUITO BASADOS EN UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	7
2.2. ENFOQUE TEÓRICO.....	10
2.2.1. Nivel Organizacional.....	10
2.2.2. Desarrollo Organizacional.....	10
2.2.3. Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPyMES).....	10
2.2.4. Clasificación de las MIPyMES.....	11

2.2.5.	Productividad.....	12
2.2.6.	Productividad Laboral	12
2.2.7.	Factores que Afectan a la Productividad.....	14
2.2.8.	Factores Clave del Éxito de la Gestión	15
2.2.9.	Indicadores de Gestión.....	15
2.2.10.	Sistemas Integrados de Gestión.....	16
2.2.11.	Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2537:2010	16
2.2.12.	Principios de Gestión.....	17
2.2.13.	Requisitos del Sistema Integrado de Gestión para MIPyMES.....	19
CAPITULO III		24
3.	METODOLOGÍA	24
3.1.	ÁREA DE ESTUDIO.....	24
3.1.1.	Ubicación Geográfica.....	24
3.1.2.	División política	24
3.1.3.	Población.....	24
3.1.3.1.	Zona Urbana	26
3.1.3.2.	Zona Suburbana.....	26
3.1.3.3.	Estructura Demográfica.....	26
3.1.3.4.	Servicios Básicos, Infraestructura y Equipamiento.....	26
3.1.4.	La Economía Local	27
3.1.4.1.	Tendencias Productivas Locales: Comercio, Servicios, Manufactura, Otros.	27
3.1.4.2.	Estructura de Empleo	28
3.2.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
3.2.1.	Fase de levantamiento de información.....	29
3.2.1.1.	Muestreo	29
3.2.1.2.	Encuesta.....	30
3.2.1.3.	Tabulación de Datos.....	33
3.2.2.	Fase de Análisis de Información	33
3.2.2.1.	Diagnóstico del Cumplimiento de Requisitos de los Aspectos de Gestión de MYPES.....	33
3.2.2.2.	Determinación del Nivel Organizacional de MYPES.....	34
3.2.2.3.	Diagnóstico del Nivel de Control Sobre la Productividad	35
3.2.2.4.	Determinación del Nivel de Control Sobre la Productividad.....	36

CAPITULO IV	37
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	37
4.1. DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LOS ASPECTOS DE GESTIÓN.....	37
4.1.1. Análisis del Cumplimiento de los Requisitos de la Gestión del Negocio	38
4.1.1.1. Planificación.....	38
4.1.1.2. Desarrollo Permanente	42
4.1.1.3. Coordinación y Comunicación.....	50
4.1.2. Análisis del Cumplimiento de los Requisitos de la Gestión de Recursos.....	53
4.1.2.1. Gestión de Talento Humano.....	53
4.1.2.2. Gestión de Recurso Financiero.....	56
4.1.2.3. Gestión de Infraestructura	59
4.1.3. Análisis del Cumplimiento de los Requisitos de la Gestión de Ventas.....	66
4.1.3.1. Conocimiento del Mercado	66
4.1.3.2. Requisitos del Producto.....	71
4.1.3.3. Acuerdos con los Clientes	74
4.1.4. Análisis del Cumplimiento de los Requisitos de la Gestión de Operaciones.....	77
4.1.4.1. Planificación de Producción / Servicio	77
4.1.4.2. Compras.....	80
4.1.4.3. Control de Producción o Prestación del Servicio.....	83
4.1.4.4. Control de Calidad.....	86
4.1.4.5. Entrega al Cliente	89
4.1.5. Análisis del Cumplimiento de los Requisitos de la Gestión de Seguridad y Ambiente	92
4.1.5.1. Prevención de Contaminación al Ambiente	92
4.1.5.2. Prevención de Riesgos al Trabajador	98
4.1.6. Diagnóstico General de Cumplimiento de los Requisitos de los Aspectos Gestión.....	103
4.2. DETERMINACIÓN DEL NIVEL ORGANIZACIONAL.....	116
4.2.1. Por Tamaño De Empresa.....	116
4.2.2. Por Orientación Productiva	117
4.3. DIAGNÓSTICO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO QUE TIENEN Y/O USAN INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD.	119

4.3.1.	Por Tamaño De Empresa.....	119
4.3.2.	Por Orientación Productiva	121
4.4.	DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONTROL FRENTE A LA PRODUCTIVIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.	125
4.4.1.	Por Tamaño De Empresa.....	127
4.4.2.	Por Orientación Productiva	128
CAPITULO V		130
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	130
5.1.	CONCLUSIONES.....	130
5.2.	RECOMENDACIONES	132
BIBLIOGRAFÍA.....		133
ANEXOS		136

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No.1.	Número de establecimientos por personal ocupado en la ciudad de Quito.....	11
Cuadro No.2.	Orientación económica a los que pertenecen los establecimientos de la ciudad de Quito.....	11
Cuadro No.3.	Clasificación de las MIPYMES.....	12
Cuadro No.4.	Estructura demográfica del cantón Quito.....	26
Cuadro No.5.	Servicios básicos del cantón Quito.....	27
Cuadro No.6.	Número de establecimientos por personal ocupado en el la ciudad de Quito.....	27
Cuadro No.7.	Orientación económica a los que pertenecen los establecimientos de la ciudad de Quito.....	27
Cuadro No.8.	Tasa global de ocupación en la ciudad de Quito.....	28
Cuadro No.9.	Tamaño teórico de la muestra en micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito en función del tamaño de la empresa y su orientación productiva.....	30
Cuadro No.10.	Aspectos y requisitos de gestión para diagnosticar el cumplimiento de la norma.....	34
Cuadro No.11.	Determinación del nivel organizacional.....	35
Cuadro No.12.	Indicadores de eficiencia y eficacia considerados.....	36
Cuadro No.13.	Evaluación del nivel de control sobre la productividad.....	36
Cuadro No.14.	Número de encuestas realizadas a las empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a su tamaño y orientación productiva.....	38
Cuadro No.15.	Realización de planificación para la consecución de objetivos en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	38
Cuadro No.16.	Realización de planificación para la consecución de objetivos en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a su tamaño.....	40
Cuadro No.17.	Realización de planificación para la consecución de objetivos en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a su orientación productiva.....	41
Cuadro No.18.	Revisiones periódicas de control en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	42

Cuadro No.19.	Revisiones periódicas de control en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo al tamaño de la empresa.	44
Cuadro No.20.	Revisiones periódicas de control en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a su orientación productiva.....	45
Cuadro No.21.	Revisiones periódicas de control en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a la orientación productiva de la empresa.	46
Cuadro No.22.	Seguimiento periódico de requisitos legales en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	47
Cuadro No.23.	Seguimiento periódico de requisitos legales en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo al tamaño de la empresa.....	48
Cuadro No.24.	Seguimiento periódico de requisitos legales en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo a la orientación productiva de la empresa.....	49
Cuadro No.25.	Mecanismos de coordinación y comunicación en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	50
Cuadro No.26.	Mecanismos de coordinación y comunicación en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo al tamaño de la empresa.....	51
Cuadro No.27.	Mecanismos de coordinación en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a su orientación productiva.	52
Cuadro No.28.	Descripción de funciones de los puestos de trabajo en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	53
Cuadro No.29.	Descripción de funciones de los puestos de trabajo, en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	54
Cuadro No.30.	Descripción de funciones de los puestos de trabajo en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a su orientación productiva.....	55
Cuadro No.31.	Presupuesto o flujo de caja en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito	56
Cuadro No.32.	Presupuesto o flujo de caja en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito	57

Cuadro No.33.	Presupuesto o flujo de caja en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a su orientación productiva.	58
Cuadro No.34.	Áreas definidas y equipadas en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.	59
Cuadro No.35.	Realización futura de mejoras en la infraestructura de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.	60
Cuadro No.36.	Áreas definidas y equipadas en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo al tamaño de la empresa.	62
Cuadro No.37.	Realización futura de mejoras en la infraestructura de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.	63
Cuadro No.38.	Áreas definidas y equipadas en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a su orientación productiva.	64
Cuadro No.39.	Realización futura de mejoras en la infraestructura de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo la orientación productiva de la empresa.	65
Cuadro No.40.	Manejo de información de mercado en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.	66
Cuadro No.41.	Manejo de información de mercado en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.	67
Cuadro No.42.	Tipo de información de mercado manejado en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo al tamaño de la empresa.	68
Cuadro No.43.	Manejo de información de mercado en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a su orientación productiva.	69
Cuadro No.44.	Tipo de información de mercado en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a su orientación productiva.	70
Cuadro No.45.	Características del producto/servicio antes de su producción, comercialización o prestación del servicio en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.	71
Cuadro No.46.	Características del producto/servicio antes de su producción, comercialización o prestación del servicio de acuerdo al tamaño de la empresa, en la ciudad de Quito.	72

Cuadro No.47.	Características del producto/servicio antes de su producción, comercialización o prestación del servicio de acuerdo a las orientación productiva en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.	73
Cuadro No.48.	Registro de los compromisos comerciales con el cliente en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.	74
Cuadro No.49.	Registro de los compromisos comerciales con el cliente en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo al tamaño de la empresa.	75
Cuadro No.50.	Registro de los compromisos comerciales con el cliente en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a la orientación productiva de la empresa.....	¡Error! Marcador no definido.
Cuadro No.51.	Identificación y documentación de los procedimientos de las operaciones en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	77
Cuadro No.52.	Identificación y documentación de los procedimientos de las operaciones en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo al tamaño de la empresa.....	78
Cuadro No.53.	Identificación y documentación de los procedimientos de las operaciones en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a las orientación productiva.	79
Cuadro No.54.	Cumplimiento de requisitos en materiales antes de aprobación de compra en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.	81
Cuadro No.55.	Cumplimiento de requisitos en materiales antes de aprobación de compra en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo al tamaño de la empresa.	82
Cuadro No.56.	Cumplimiento de requisitos en materiales antes de aprobación de compra en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a las orientación productiva.	83
Cuadro No.57.	Programación periódica de actividades operativas en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	84
Cuadro No.58.	Programación periódica de actividades operativas en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo al tamaño de la empresa.....	85

Cuadro No.59.	Programación periódica de actividades operativas en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo a la orientación productiva.....	86
Cuadro No.60.	Control de calidad durante la producción, comercialización y/o prestación de servicio antes de la entrega al cliente en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	87
Cuadro No.61.	Control de calidad durante la producción, comercialización y/o prestación de servicio antes de la entrega al cliente en empresas de la ciudad de Quito de acuerdo al tamaño de la empresa.	88
Cuadro No.62.	Control de calidad durante la producción, comercialización y/o prestación de servicio antes de la entrega al cliente en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a la orientación productiva de la empresa.....	89
Cuadro No.63.	Mecanismos de recepción de reclamos que permitan su análisis y registro en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.	90
Cuadro No.64.	Mecanismos de recepción de reclamos que permitan su análisis y registro en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo al tamaño de la empresa.....	91
Cuadro No.65.	Mecanismos de recepción de reclamos que permitan su análisis y registro en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a la orientación productiva de la empresa	92
Cuadro No.66.	Identificación de actividades que pueden generar impactos negativos al ambiente en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.	93
Cuadro No.67.	Realización de acciones que prevengan la contaminación en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.	94
Cuadro No.68.	Identificación de actividades que generen impactos negativos al ambiente en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo al tamaño de la empresa.....	94
Cuadro No.69.	Realización de acciones que prevengan la contaminación en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo al tamaño de la empresa.....	95

Cuadro No.70.	Identificación de actividades que generen impactos negativos al ambiente en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo a la orientación productiva de la empresa.....	96
Cuadro No.71.	Realización de acciones que prevengan la contaminación en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo a la orientación productiva de la empresa.....	97
Cuadro No.72.	Identificación de peligros asociados a las actividades de la empresa en relación a la seguridad y salud en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	98
Cuadro No.73.	Realización de acciones que minimicen los riesgos en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	99
Cuadro No.74.	Identificación de peligros asociados a las actividades de la empresa en relación a la seguridad y salud en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo al tamaño de la empresa.....	100
Cuadro No.75.	Realización de acciones que minimicen los riesgos en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo al tamaño de la empresa.....	101
Cuadro No.76.	Identificación peligros en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo a la orientación productiva de la empresa.	102
Cuadro No.77.	Realización de acciones que minimicen los riesgos en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo a la orientación productiva de la empresa.....	103
Cuadro No.78.	Cumplimiento de los aspectos y requisitos de gestión en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	104
Cuadro No.79.	Cumplimiento de los aspectos y requisitos de gestión en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, por tamaño de empresa.	107
Cuadro No.80.	Cumplimiento de los aspectos y requisitos de gestión en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, por actividades económicas con orientación productiva al comercio.	110
Cuadro No.81.	Cumplimiento de los aspectos y requisitos de gestión en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, por actividades económicas con orientación productiva a la manufactura.	111

Cuadro No.82.	Cumplimiento de los aspectos y requisitos de gestión en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, por actividades económicas con orientación productiva al servicio.	113
Cuadro No.83.	Cumplimiento de los aspectos y requisitos de gestión en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, por actividades económicas con otra orientación productiva.	114
Cuadro No.84.	Porcentaje de cumplimiento promedio de requisitos de los aspectos de gestión, por tamaño de empresa.	116
Cuadro No.85.	Porcentaje de cumplimiento promedio de requisitos de los aspectos de gestión, por orientación productiva de la empresa.	117
Cuadro No.86.	Manejo de indicadores de eficiencia y eficacia en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, por tamaño de la empresa.	119
Cuadro No.87.	Frecuencia de uso de indicadores de eficiencia y eficacia en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo al tamaño de la empresa.	120
Cuadro No.88.	Manejo de indicadores de eficiencia y eficacia en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, por orientación productiva de la empresa.	121
Cuadro No.89.	Frecuencia de uso de indicadores de eficiencia y eficacia en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a la orientación productiva de la empresa.	123
Cuadro No.90.	Cantidad indicadores de eficiencia y eficacia manejados en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo a su tamaño.	125
Cuadro No.91.	Cantidad indicadores de eficiencia y eficacia manejados en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo a su orientación productiva.	126
Cuadro No.92.	Evaluación del nivel de control frente a la productividad por tamaño de empresa.	128
Cuadro No.93.	Evaluación del nivel de control frente a la productividad por orientación productiva.	129

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No.1.	Interrelación de los factores críticos del éxito con la productividad.....	15
Figura No.2.	Interacción de los requisitos de un SIG.....	23
Figura No.3.	Mapa de división política administrativa del distrito metropolitano de Quito	25
Figura No.4.	Realización de planificación para la consecución de objetivos en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito	39
Figura No.5.	Realización de planificación para la consecución de objetivos en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a su tamaño.	40
Figura No.6.	Realización de planificación para la consecución de objetivos en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a su orientación productiva.	42
Figura No.7.	Revisiones periódicas de control en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo al tamaño de la empresa.	43
Figura No.8.	Revisiones periódicas de control en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo al tamaño de la empresa.	44
Figura No.9.	Revisiones periódicas de control en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a su orientación productiva.....	45
Figura No.10.	Revisiones periódicas de control en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a su orientación productiva.....	46
Figura No.11.	Seguimiento periódico de requisitos legales en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	47
Figura No.12	Seguimiento periódico de requisitos legales en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo a la orientación productiva de la empresa.....	49
Figura No.13.	Mecanismos de coordinación y comunicación en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	50
Figura No.14.	Mecanismos de coordinación y comunicación en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo al tamaño de la empresa.....	51

Figura No.15.	Mecanismos de coordinación en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a su orientación productiva.	52
Figura No.16.	Descripción de funciones de los puestos de trabajo en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	54
Figura No.17.	Descripción de funciones de los puestos de trabajo, en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	55
Figura No.18.	Descripción de funciones de los puestos de trabajo en las micro y pequeñas empresas de acuerdo a su orientación productiva.	56
Figura No.19.	Presupuesto o flujo de caja en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito	57
Figura No.20.	Presupuesto o flujo de caja en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito	58
Figura No.21.	Presupuesto o flujo de caja en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a su orientación productiva	59
Figura No.22.	Áreas definidas y equipadas en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.	60
Figura No.23.	Realización futura de mejoras en la infraestructura de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	61
Figura No.24.	Áreas definidas y equipadas en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo al tamaño de la empresa.	62
Figura No.25.	Realización futura de mejoras en la infraestructura de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	63
Figura No.26.	Áreas definidas y equipadas en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a su orientación productiva.	64
Figura No.27.	Realización futura de mejoras en la infraestructura de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo la orientación productiva de la empresa.....	66
Figura No.28.	Manejo de información de mercado en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	67
Figura No.29.	Manejo de información de mercado en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	68
Figura No.30.	Tipo de información de mercado manejado en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo al tamaño de la empresa.....	69

Figura No.31.	Manejo de información de mercado en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a su orientación productiva.....	70
Figura No.32.	Tipo de información de mercado en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a su orientación productiva.....	71
Figura No.33.	Características del producto/servicio antes de su producción, comercialización o prestación del servicio en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	72
Figura No.34.	Características del producto/servicio antes de su producción, comercialización o prestación del servicio en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	73
Figura No.35.	Características del producto/servicio antes de su producción, comercialización o prestación del servicio de acuerdo a las orientación productiva en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.	74
Figura No.36.	Registro de los compromisos comerciales con el cliente en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.	75
Figura No.37.	Registro de los compromisos comerciales con el cliente en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo al tamaño de la empresa.	76
Figura No.38.	Registro de los compromisos comerciales con el cliente en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a la orientación productiva de la empresa.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura No.39.	Identificación y documentación de los procedimientos de las operaciones en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	78
Figura No.40.	Identificación y documentación de los procedimientos de las operaciones en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo al tamaño de la empresa.....	79
Figura No.41.	Identificación y documentación de los procedimientos de las operaciones en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a las orientación productiva.	80
Figura No.42.	Cumplimiento de requisitos en materiales antes de aprobación de compra en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.	81

Figura No.43.	Cumplimiento de requisitos en materiales antes de aprobación de compra en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo al tamaño de la empresa.	82
Figura No.44.	Cumplimiento de requisitos en materiales antes de aprobación de compra en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a las orientación productiva.....	83
Figura No.45.	Programación periódica de actividades operativas en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	84
Figura No.46.	Programación periódica de actividades operativas en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo al tamaño de la empresa.....	85
Figura No.47.	Programación periódica de actividades operativas en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo a la orientación productiva.....	86
Figura No.48.	Control de calidad durante la producción, comercialización y/o prestación de servicio antes de la entrega al cliente en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	87
Figura No.49.	Control de calidad durante la producción, comercialización y/o prestación de servicio antes de la entrega al cliente en empresas de la ciudad de Quito de acuerdo al tamaño de la empresa.	88
Figura No.50.	Control de calidad durante la producción, comercialización y/o prestación de servicio antes de la entrega al cliente en empresas de la ciudad de Quito de acuerdo al tamaño de la empresa.	89
Figura No.51.	Mecanismos de recepción de reclamos que permitan su análisis y registro en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.	90
Figura No.52.	Mecanismos de recepción de reclamos que permitan su análisis y registro en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo al tamaño de la empresa.....	91
Figura No.53.	Mecanismos de recepción de reclamos que permitan su análisis y registro en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo a la orientación productiva de la empresa	92
Figura No.54.	Identificación de actividades que pueden generar impactos negativos al ambiente en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.	93

Figura No.55.	Realización de acciones que prevengan la contaminación en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.	94
Figura No.56.	Identificación de actividades que generen impactos negativos al ambiente en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo al tamaño de la empresa.....	95
Figura No.57.	Realización de acciones que prevengan la contaminación en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo al tamaño de la empresa.	96
Figura No.58.	Identificación de actividades que generen impactos negativos al ambiente en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo a la orientación productiva de la empresa.....	97
Figura No.59.	Realización de acciones que prevengan la contaminación en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo a la orientación productiva de la empresa.....	98
Figura No.60.	Identificación de peligros asociados a las actividades de la empresa en relación a la seguridad y salud en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	99
Figura No.61.	Identificación de peligros asociados a las actividades de la empresa en relación a la seguridad y salud en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	99
Figura No.62.	Identificación de peligros asociados a las actividades de la empresa en relación a la seguridad y salud en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo al tamaño de la empresa.....	100
Figura No.63.	Realización de acciones que minimicen los riesgos en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo al tamaño de la empresa.....	101
Figura No.64.	Identificación peligros en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo a la orientación productiva de la empresa.	102
Figura No.65.	Realización de acciones que minimicen los riesgos en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo al tamaño de la empresa.....	103
Figura No.66.	Cumplimiento de los requisitos de gestión en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	105

Figura No.67.	Cumplimiento de los aspectos de gestión en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.....	105
Figura No.68.	Cumplimiento de los requisitos de gestión en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo al tamaño de la empresa.	108
Figura No.69.	Cumplimiento de los requisitos de gestión en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo al tamaño de la empresa.	108
Figura No.70.	Cumplimiento de los aspectos de gestión en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, por orientación productiva.	109
Figura No.71.	Cumplimiento de los aspectos de gestión en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, por actividades económicas con orientación productiva al comercio.....	110
Figura No.72.	Cumplimiento de los aspectos de gestión en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, por actividades económicas con orientación productiva la manufactura.....	112
Figura No.73.	Cumplimiento de los aspectos de gestión en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, por actividades económicas con orientación productiva al servicio.....	113
Figura No.74.	Cumplimiento de los aspectos de gestión en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, por actividades económicas con otra orientación productiva.	115
Figura No.75.	Porcentaje de cumplimiento promedio de requisitos de los aspectos de gestión, por tamaño de empresa	117
Figura No.76.	Porcentaje de cumplimiento promedio de requisitos de los aspectos de gestión, por orientación productiva de la empresa.....	118
Figura No.77.	Manejo de indicadores de eficiencia y eficacia en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, por tamaño de la empresa.	120
Figura No.78.	Frecuencia de uso de indicadores de eficiencia y eficacia en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito de acuerdo al tamaño de la empresa.....	121

Figura No.79.	Manejo de indicadores de eficiencia y eficacia en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, por orientación productiva de la empresa.....	122
Figura No.80.	Manejo de indicadores de eficiencia y eficacia en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, por orientación productiva de la empresa.....	124
Figura No.81.	Cantidad indicadores de eficiencia y eficacia manejados en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo a su tamaño.....	126
Figura No.82.	Cantidad indicadores de eficiencia y eficacia manejados en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo a su orientación productiva.....	127
Figura No.83.	Evaluación del nivel de control frente a la productividad por tamaño de empresa.....	128
Figura No.84.	Evaluación del nivel de control frente a la productividad por orientación productiva.....	129

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No 1:	Modelo de encuesta realizada.....	135
Anexo No 2:	Información tabulada.....	139

RESUMEN

La presente investigación busca diagnosticar el cumplimiento de los requisitos de un Sistema Integrado de Gestión en una muestra de 401 micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, con el fin de determinar el nivel organizacional y determinar si los aspectos de gestión analizados, pueden ser considerados como un factor que está influyendo sobre el incremento de la brecha productiva detectada entre las empresas de diferente tamaño en el país.

La verificación del cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión, se efectuó realizando una encuesta cuyas preguntas se basaron en los requisitos propuestos en la norma técnica ecuatoriana NTE INEN 2537:2010, la cual proporciona los requisitos para un Sistema Integrado de Gestión, integrando aspectos sobre la gestión del negocio, la gestión de recursos, la gestión de ventas, la gestión ambiental y de seguridad, y la gestión de operaciones.

Adicionalmente, la investigación buscó determinar el nivel de control sobre la productividad para obtener una idea general sobre la importancia que estas empresas dan a la productividad y cuantificar el nivel de control otorgado por las micro y pequeñas empresas.

Los resultados obtenidos descartan la hipótesis nula de la investigación, que afirma que las micro y pequeñas empresas tienen un nivel de organización bajo, y se determina que el nivel organizacional de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito es medio, con lo cual se concluye que aspectos de gestión no representan un factor que ejerza influencia detectable sobre el incremento de la brecha productiva entre las empresas de diferente tamaño.

En cuanto al nivel de control sobre la productividad, se determina que las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, tienen un nivel de control medio, que permite creer que estas empresas dan mediana importancia a la productividad.

Palabras clave: Sistemas Integrados de Gestión, Nivel Organizacional, Micro y Pequeñas Empresas

ABSTRACT

This research seeks to diagnose the compliance with the requirements of an Integrated management System in a sample of 401 micro and small enterprises in the city of Quito, in order to determine the organizational level and determine if management aspects analyzed system, can be considered as a factor that is influencing the increase in productivity gap detected between enterprises of different size in the country.

The verification the fulfillment of Integrated Management System is conducting a survey conducted whose questions were based on the proposed requirements in the Ecuadorian technical standard NTE INEN 2537:2010, which provides requirements for an Integrated Management System, integrating aspects of the business management, resource management, sales management, environmental and security management, and operations management.

Additionally, the research sought to determine the level of control over productivity to obtain a general idea of the importance that these companies give productivity and quantify the level of control given by the micro and small enterprises.

The results rule out the null hypothesis of the research, which states that the micro and small enterprises have a low level of organization, and it is determined that the organizational level of the micro and small enterprises in the city of Quito is medium, which concluded that management issues are not a factor to exert detectable influence on increasing the productivity gap between enterprises of different size.

Regarding the level of control over productivity, it is determined that micro and small enterprises in the city of Quito, have a medium level of control, which allows to believe that these companies give importance to the median productivity.

Keywords: Integrated Management Systems, Organizational Level, Micro and Small Enterprises.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1. PRESENTACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Las micro y pequeñas empresas en el Ecuador se constituyen como un actor fundamental en la generación de riqueza y empleo del país, y representan el 98,4% de las empresas de la ciudad de Quito, no obstante, se enfrentan cada día a exigencias legales y requisitos de mercado cada vez más rigurosos, que obligan a estas empresas a ser altamente productivas y competitivas, lo cual es determinante para su permanencia en el mercado. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. INEC, 2010)

El momento en que se compara la productividad laboral, medida por el aporte que hace cada trabajador al ingreso anual por ventas de las empresas, la microempresa es la que muestra las brechas de productividad más elevadas en relación tanto con las pequeñas y medianas empresas como con las empresas clasificadas como grandes. (Araque, 2012).

Estas brechas productivas dadas entre las empresas de diferente tamaño, son motivo de preocupación y de análisis, pues suponen además de las diferencias en la productividad y competitividad, un bajo nivel en su organización desde la perspectiva de la gestión empresarial.

El desarrollo de la presente investigación se llevó a cabo en la ciudad de Quito entre el último trimestre del año 2013 y el primer trimestre año del 2014 y como objetivo general busca determinar el nivel de organización de las micro y pequeñas empresas, en función de un diagnóstico de cumplimiento, basado en los requisitos de gestión propuestos en la Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2537:2010, la cual es un modelo de Sistema Integrado

de Gestión que considera como necesarios para el desarrollo permanente de las empresas, un conjunto de aspectos que corresponden a gestión del negocio, gestión de recursos, gestión de ventas, gestión ambiental y de seguridad, y gestión de operaciones.

Para la realización del diagnóstico de cumplimiento se realizó una encuesta a una muestra de 401 micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, cuyos resultados permiten situar a estas empresas en una escala de organización, establecida por el autor como nivel de organización alto, medio o bajo, con lo que se espera comprobar la hipótesis de la presente investigación, que supone que las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito tienen un nivel bajo de organización.

Adicionalmente como objetivos específicos, se buscó diagnosticar y determinar el nivel de control sobre la productividad, y para ello se determinó si entre las empresas en estudio son usados periódicamente indicadores de calidad, satisfacción al cliente, resultados, control de procesos, costos operativos y desperdicios, que les permita medir su productividad en términos de eficacia y eficiencia, obteniendo una idea general sobre la importancia que estas empresas dan a la productividad y cuantificar su nivel de control.

Al considerar la importancia económica y social de las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Quito, se hace necesario la búsqueda y el análisis de los factores que contribuyen al incremento de las brechas productivas, y se espera que los resultados de la investigación sirvan a empresarios y autoridades locales para iniciar acciones en beneficio del desarrollo productivo y competitivo de la ciudad y reducir las brechas productivas entre las empresas de la ciudad de Quito.

Los resultados obtenidos en la investigación están expresados tanto por tamaño de empresa (micro y pequeñas empresas), así como por orientación productiva de las empresas (manufactura, comercio, servicio y otros), para una fácil interpretación y manejo de información.

1.2. ANTECEDENTES TEÓRICOS REFERENTES AL PROBLEMA PLANTEADO.

La brecha productiva es un problema que se da por la heterogeneidad productiva de las empresas y la desigualdad de condiciones territoriales, tecnológicas, sociales, de conocimiento y financieras entre empresas de diferente tamaño. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2010)

De acuerdo a los datos obtenidos por el Censo Nacional Económico 2010 y analizados por el Observatorio de las Pequeñas y Medianas Empresas de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador en el año 2012, en su trabajo “Las PyMES y su situación actual”, se determina que la productividad laboral en el Ecuador tiende a incrementarse según aumenta el tamaño de las empresas, creándose una brecha productiva entre las micro, pequeñas y las grandes empresas. (Araque, 2012).

En el trabajo mencionado, se determina que entre las pequeñas y medianas empresas frente a las microempresas existe una brecha productiva del 125,3%, y que entre las grandes empresas y las microempresas una brecha productiva del 174,5%, en ambos casos la productividad del sector micro empresarial ecuatoriano es superada en más del 100,0%. (Araque, 2012).

Según datos del INEC en el censo económico 2010, en la ciudad de Quito las micro y pequeñas empresas representan el 98,4%, donde el 94,0% representa a las microempresas (1 a 9 trabajadores) y el 4,5% a las pequeñas empresas (10 a 49 trabajadores). (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. INEC, 2010).

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General.

- Evaluar el nivel organizacional de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Diagnosticar el cumplimiento de los requisitos y aspectos de gestión de acuerdo a la norma INEN 2537:2010 en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, por tamaño de empresa y orientación productiva.
- Determinar el nivel organizacional de micro y pequeñas empresas estudiadas de la ciudad de Quito, por tamaño de empresa y orientación productiva.
- Diagnosticar el uso de indicadores de productividad que tienen las micro y pequeñas empresas estudiadas en la ciudad de Quito, por tamaño de empresa y orientación productiva.
- Determinar el nivel de control frente a la productividad de las micro y pequeñas empresas estudiadas de la ciudad de Quito, por tamaño de empresa y orientación productiva.

1.4. JUSTIFICACIÓN.

Dado el contraste de productividad entre las empresas de diferente tamaño, la presente investigación busca encontrar de manera general el nivel de organización empresarial de micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito y por tanto observar su influencia sobre la brecha productiva, esperando que una vez identificados aquellos aspectos de gestión que deben fortalecerse, se pueda contribuir a la reducción de la brecha productiva.

Complementario a la búsqueda del nivel de organización, nace la interrogante de conocer el nivel de control de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito frente a la productividad, que indirectamente demuestra la importancia que estas empresas dan a este tema.

A partir de los resultados de la investigación se podrá identificar los aspectos técnicos de gestión que deben fortalecerse en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito y permitirá aportar valor al uso de la Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2537:2010, que es un modelo de sistema integrado de gestión que fue elaborada bajo realidades específicas para micro, pequeñas y medianas empresas ecuatorianas.

Adicionalmente los resultados obtenidos podrán ser considerados como un insumo inicial que sirva a empresarios y autoridades locales para iniciar acciones en beneficio del desarrollo productivo y competitivo de la ciudad y reducir las brechas entre las empresas de Quito.

1.5. HIPÓTESIS

Hipótesis Nula

Las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito poseen un nivel organizacional bajo.

Hipótesis Alternativa

Las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito no poseen un nivel organizacional bajo.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. DEBATE CONCEPTUAL SOBRE “EL NIVEL ORGANIZACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE QUITO BASADOS EN UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

El presente trabajo de investigación centra su estudio en la evaluación del Nivel Organizacional de las micro y pequeñas empresas de Quito, para lo cual se entenderá como Nivel Organizacional al resultado de la medida de los aspectos que tienen una importancia relativa sobre el desarrollo organizacional de la empresa, determinando su cumplimiento en una escala previamente determinada.

Se considera que el Nivel Organizacional en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito es bajo, y que la brecha productiva de este tipo de empresas con respecto a las consideradas como medianas y grandes, es posiblemente producto de este bajo Nivel de Organización empresarial. Se plantea esta hipótesis puesto que de acuerdo a la investigación realizada por Segovia , entre las principales debilidades de la micro y pequeña empresa en el Ecuador, se pueden citar el deficiente manejo de recursos económicos, baja innovación, no realizar un análisis detenido del perfil de los familiares que prestan sus servicios a la empresa, poca capacitación en temas de importancia para la organización, informalidad en aspectos financieros y administrativos, entre otras que reflejan un bajo nivel de organización. (Segovia, 2013)

Para realizar la evaluación del Nivel Organizacional, se ha desarrollado un instrumento diagnóstico basado en los requisitos del modelo de Sistema Integrado de Gestión propuesto por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) en su Norma Técnica 2537:2010, que centra su análisis en cinco aspectos necesarios para el desarrollo permanente de cualquier tipo de empresa ya sea por su tamaño u orientación productiva, y que

corresponden a gestión del negocio, gestión de recursos, gestión de ventas, gestión ambiental y de seguridad, y gestión de operaciones. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

Para establecer los niveles de organización, se parte de que todos los requisitos de la Norma Técnica 2537:2010 tienen igual importancia o peso para lograr el desarrollo permanente de las empresas, y en la medida que sean cumplidos totalmente implican un alto grado de organización empresarial. (Guerra E. , 2014)

La Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2537:2010, es una norma técnica de carácter voluntario, publicada en el año 2010, tiene por título “Sistema de Gestión Integral para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Requisitos”, la cual proporciona los requisitos o condiciones necesarias para el funcionamiento de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) en las micro, pequeñas y medianas empresas del Ecuador, mediante una mejora de la gestión integral necesaria para la producción y prestación de productos y/o servicios. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

Es necesario acotar que un Sistema Integrado de Gestión (SIG) es una herramienta para la gestión empresarial, cuya integración de aspectos relacionados a prácticas para la planificación, conocimiento del mercado, administración de recursos y operaciones, manejo ambiental, seguridad y salud ocupacional, proporcionan una plataforma común que facilita la planificación, la ejecución, el control, y la verificación de los distintos procesos y actividades dentro de una empresa, involucrando acciones de mejora continua y consecución de resultados. (Guerra R. , 2008)

Otro punto que es tratado en la presente investigación, es la interrogante de conocer el nivel de control sobre la productividad que tienen las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, la respuesta a esta interrogante es un indicativo de la atención que las empresas prestan a la productividad, entendiendo a la productividad como una medida de la eficiencia con que se utilizan y combinan los factores productivos y los insumos para producir una determinada cantidad de bienes y servicios. (Instituto Nacional de Estadística y Geografía. INEGI, 2012).

Ante la importancia económica de las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Quito y su problemática en relación a la brecha productiva, se realiza la evaluación del Nivel Organizacional a este segmento de empresas quienes a su vez han sido segmentadas por su orientación económica (comercio, manufactura, servicios y otros) con el fin de abarcar de una manera general las diversas actividades económicas que abarca la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU).

2.2. ENFOQUE TEÓRICO

2.2.1. Nivel Organizacional

El nivel organizacional, se ha definido como el resultado de la medida de los aspectos que tienen una importancia relativa sobre el desarrollo organizacional de una empresa, determinando su cumplimiento en una escala previamente determinada. (El Autor, 2014).

2.2.2. Desarrollo Organizacional

El desarrollo organizacional es un esfuerzo de toda la empresa, proyectado deliberadamente para aumentar la eficacia y / o eficiencia de la misma, permitiendo a la organización, alcanzar sus objetivos estratégicos. (Cummings & Worley, 2013).

2.2.3. Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPyMES)

Se conoce como MIPyMES al conjunto de micro, pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas. (Servicio de Rentas Internas.SRI, 2013).

Las MIPyMES se dedican a la comercialización de bienes y servicios, además a la manufactura de bienes, son consideradas la base del desarrollo social de los países, tanto produciendo, demandando y comprando productos o añadiendo valor agregado, por lo que se constituyen en un actor fundamental en la generación de riqueza y empleo. (Hernández, 2005).

Según el último Censo Nacional Económico del 2010, en el Ecuador de cada 100 establecimientos 99 se encuentran dentro de la categoría de MIPyMES y de cada 4 puestos de trabajo que existen en el país 3 son generados por esta categoría de empresas. (Araque, 2012).

De acuerdo a la Dirección de Estadísticas Económicas del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, el número de establecimientos en la ciudad de Quito en el año 2010 fue de 91 599,0, de las cuales las micro y pequeñas empresas representan el 98,0% del total de establecimientos de Quito. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. INEC, 2010).

El cuadro 1 representa la cantidad de establecimientos por personal ocupado en la ciudad de Quito y el cuadro 2 representa la orientación económica a los que pertenecen.

**CUADRO No 1
NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS POR PERSONAL OCUPADO EN LA CIUDAD DE QUITO.**

Ciudad	Estratos de Personal Ocupado					
	No Informa	1 - 9	10 - 49	50 - 99	100 - 199	200 y más
		Micro	Pequeña	Mediana 1	Mediana 2	Grande
	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
Quito	165,0	86 059,0	4094,0	574,0	357,0	350,0

Fuente: INEC, Quito. 2013

**CUADRO No. 2
ORIENTACIÓN ECONÓMICA A LOS QUE PERTENECEN LOS ESTABLECIMIENTOS DE LA CIUDAD DE QUITO.**

Ciudad	Sectores			
	Manufactura	Comercio	Servicios	Otros (Agricultura, Minas, Organizaciones y Órganos Extraterritoriales)
	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
Quito	9995	44 894	36 561	149

Fuente: INEC, Quito. 2013

2.2.4. Clasificación de las MIPyMES

El cuadro 3 representa la Clasificación de las MIPyMES, de acuerdo a la normativa implantada por la Comunidad Andina en su Resolución 1260 y la legislación interna vigente según el Sistema de Rentas Internas de Ecuador. (Comunidad Andina de Naciones.CAN, 2009).

**CUADRO No. 3
CLASIFICACIÓN DE LAS MIPYMES.**

Variables	Micro empresa	Pequeña empresa	Mediana empresa	Grande empresa
Personal ocupado	De 1 a 9	De 10 a 49	De 50 a 199	≥ 200
Valor Bruto de Ventas Anuales: dólar estadounidense (USD)	≤ 100 000,0	100 001,0 – 1 000 000,0	1 000 001,0- 5 000 000,0	> 5 000 000,0
Monto de Activos: dólares (USD)	Hasta 100 000,0	De 100 001,0 hasta 750 000,0	De 750 001,0 hasta 3 999 999,0	4 000 000,0

Fuente: SRI, 2013 y CAN 2009

2.2.5. Productividad

Básicamente, la productividad, puede definirse como la relación que existe entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. (Beltrán, 2003).

La productividad es una medida de la eficiencia con que se utilizan y combinan los factores productivos y los insumos para producir una determinada cantidad de bienes y servicios. Un incremento de la productividad implica que se logra producir más con la misma cantidad de factores e insumos, o bien, que estos se requieren en menor cantidad para producir el mismo volumen de producto. (Instituto Nacional de Estadística y Geografía. INEGI, 2012).

En la medida en que se mejora la eficiencia en el uso de los factores de la producción, existe la posibilidad de aumentar tanto los ingresos del capital como las remuneraciones de los trabajadores. La productividad tiene una importancia fundamental para la generación de riqueza de la sociedad, así como para alcanzar incrementos sostenidos del ingreso y del bienestar de la población. (Beltrán, 2003).

2.2.6. Productividad Laboral

Denominada también productividad del trabajo, se mide a través de la relación entre la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo en un periodo determinado. La medición de la productividad laboral puede realizarse en el ámbito de un establecimiento, de una empresa, de una industria, de un sector o de un país. (Beltrán, 2003).

Existen dos procedimientos para cuantificar la productividad, el método más común es aquel que relaciona la cantidad de producto obtenido o vendido con el número de horas trabajadas durante un periodo determinado, ya sea en una unidad productiva, en un sector de actividad económica o en un país. Si se prefiere, o si las características de la actividad lo exigen, esta medición puede realizarse también relacionándola con las cantidades vendidas. Para el comercio y los servicios en general, la única medición posible es la que utiliza como numerador el valor de los ingresos por suministro de bienes y servicios. (Beltrán, 2003).

$$Productividad\ laboral = \frac{Producción}{Horas\ trabajadas}$$

$$Productividad\ laboral = \frac{Ventas}{Horas\ trabajadas}$$

Fuente: Beltrán, 2003

La productividad laboral también puede medirse a través de la relación entre la cantidad producida o vendida y el número de trabajadores ocupados.

$$Productividad\ laboral = \frac{Producción}{Número\ de\ trabajadores}$$

$$Productividad\ laboral = \frac{Ventas}{Número\ de\ trabajadores}$$

Fuente: Beltrán, 2003

Esta relación permite evaluar el rendimiento de una unidad económica durante un periodo determinado. Si en el transcurso del tiempo aumenta la relación entre el volumen producido (o vendido) y la magnitud del trabajo incorporado, ello significa que el producto promedio del trabajo ha mejorado; si disminuye, entonces la unidad de trabajo promedio es menos productiva. (Instituto Nacional de Estadística y Geografía. INEGI, 2012).

2.2.7. Factores que Afectan a la Productividad

El mayor o menor grado de productividad de una empresa se ve influido por una gran variedad de factores, los cuales se clasifican en factores internos y en factores externos, en factores propios y factores ajenos. Si se considera la empresa como un sistema, se puede decir que los factores internos se refieren a aquellos que están incluidos dentro del sistema; los factores externos son todos aquellos que se encuentran en el ambiente, es decir, fuera del sistema; los factores propios son aquellos que están directamente relacionados con la interacción entre el sistema y su ambiente, y los factores ajenos son aquellos que no se relacionan con la interacción entre el sistema y su ambiente. (Beltrán, 2003).

En la medida en que el tamaño y el poder de una empresa disminuyen, igualmente decrece su posibilidad de alterar los factores externos a este, por lo cual se deduce rápidamente que para la mayoría de las empresas es sumamente difícil, afectar y mucho menos controlar los factores externos que inciden en su nivel de productividad. Así mismo, lo que ocurre en la empresa, es de la plena responsabilidad de la empresa, y es consecuencia directa e inmediata de sus políticas y del grado de organización de la misma. Por lo anterior se concluye que lo que sí se puede medir, controlar y mejorar son sus factores endógenos. (Beltrán, 2003).

La efectividad en la respuesta está íntimamente ligada con la productividad, es el resultado de la conciliación de un nuevo modelo administrativo de eficacia y eficiencia empresarial que genera los productos de la organización con nuevos recursos competitivos tales como la calidad, servicio y precio. (Beltrán, 2003).

Este enfoque plantea que las empresas deben operar con un máximo de eficacia (producto con el máximo de factores competitivos frente a demandas propias de su medio) y con la máxima eficiencia (optimización de procesos y racionalización de recursos), lo cual las llevará a alcanzar la calidad total. (Beltrán, 2003).

La efectividad implica un manejo ordenado tanto de la empresa como de sus unidades de trabajo y del puesto de trabajo. Ser más efectivos, incrementar la productividad, requiere una serie de cambios que deben comenzar por los paradigmas o principios que rigen la administración de la empresa. (Beltrán, 2003).

2.2.8. Factores Clave del Éxito de la Gestión

Los factores críticos del éxito son variables o condiciones esenciales para el éxito de una empresa. Los detalles a tener en cuenta al identificar los factores críticos de éxito incluyen el tipo de industria o producto, el modelo de negocio o la estrategia de la empresa y las influencias externas, como el clima económico o el ambiente. Los factores varían por organización, pero las bases son comunes. (Paulo, 2013).

Los factores que se mencionan en la figura 1, corresponden a los factores críticos de éxito que se relacionan con la productividad.

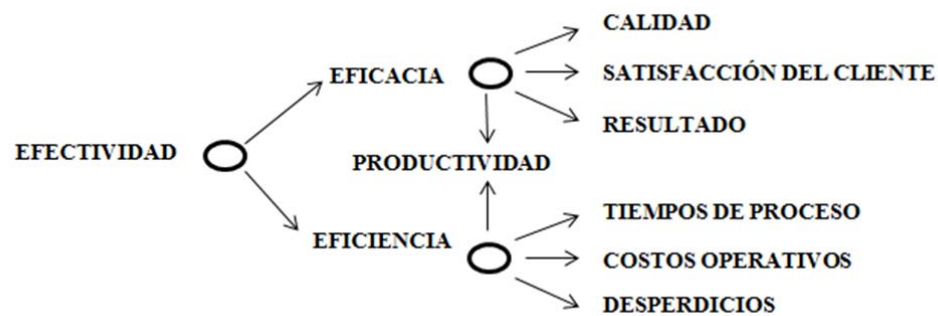


FIGURA No. 1
INTERRELACIÓN DE LOS FACTORES CRÍTICOS DEL ÉXITO CON LA PRODUCTIVIDAD.
Fuente: Beltrán, 2003

2.2.9. Indicadores de Gestión.

Se define un indicador como la relación entre variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de objetos y metas previstas e influencias esperadas. Estos indicadores pueden ser valores, unidades, índices, series estadísticas, etc. (Beltrán, 2003).

Los indicadores de gestión son, ante todo información, es decir, agregan valor, no son solo datos. Siendo información, los indicadores de gestión deben tener atributos de la información, tanto en forma individual como cuando se presentan agrupados. (Beltrán, 2003).

2.2.10. Sistemas Integrados de Gestión

Un Sistema Integrado de Gestión conocido por sus siglas en español como SIG, es una plataforma común para unificar los sistemas de la organización de distintos ámbitos o aspectos en uno solo, recogiendo en una base documental única los antes independientes manuales de gestión, procedimientos, instrucciones de trabajo, documentos técnicos y registros en un solo mando que centraliza el proceso de revisión por la dirección. (Abril, Palomino, & Sanchez, 2006)

Para entender a qué se refiere el término de Sistemas Integrados de Gestión, se parte de conocer qué es un sistema y qué significa integrar. En el caso de los sistemas de gestión puede hablarse de un conjunto de componentes interconectados para lograr un objetivo determinado y entre los elementos que lo conforman se incluyen: la estructura, políticas y prácticas organizativas, las personas, los recursos (materiales y financieros) y los procesos. Integrar, por su parte, quiere decir unificar, fusionar dos o más conceptos, corrientes, etc., divergentes entre sí, en una sola que las sintetice, lo que, llevado a los sistemas de gestión, quiere decir combinar, poner todas las prácticas internas de gestión en un mismo sistema, pero no como componentes separados, sino entrelazados, sin que existan tabiques infranqueables entre los procesos y actividades. Así, un SIG es aquel sistema de gestión que integra todos los componentes de la organización en un sistema coherente, que permite el cumplimiento de su propósito y misión, los cuales deben estar enfocados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas, tanto externas como internas de la organización. (Guerra R. , 2008).

2.2.11. Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2537:2010

La NTE INEN 2537:2010 es una norma técnica de carácter voluntario desarrollada por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) y publicada en el año 2010, tiene por título “Sistema de gestión integral para la micro, pequeña y mediana empresa. Requisitos”, y proporciona los requisitos para un sistema integrado de gestión (SIG) para las micro, pequeñas y medianas empresas del Ecuador, se recomienda su uso cuando una organización necesita:

- Establecer, implementar, revisar, mantener y mejorar un sistema de gestión integral.
- Demostrar su capacidad de cumplir los requisitos establecidos en esta norma.

- Incrementar su nivel de formalidad, rendimientos económicos y elevar su nivel de competitividad.
- Proporcionar en forma consistente, productos y servicios que satisfacen los requisitos del cliente y reglamentarios aplicables a los mismos.
- Desarrollar su negocio alineado a prácticas de gestión que promuevan el conocimiento técnico y el mejoramiento continuo.
- Fomentar el enfoque en el cliente como base para su crecimiento económico.

Los requisitos de esta norma son genéricos y se aplican principalmente a las micro, pequeñas y grandes empresas (MIPyMES), sin importar el producto o servicios suministrados y constituyen el punto de partida para la implementación de otros sistemas de gestión como los relacionados con las normas ISO. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

La norma busca delinear el camino para el mejoramiento de las micro, pequeñas y medianas empresas, como punto de partida para introducir principios de gestión universalmente aceptados y prácticas de negocios dirigidas a contribuir al logro de resultados. Esta norma debe ser mirada como camino hacia certificaciones internacionales de mayor reconocimiento e incluye ciertos requisitos específicos aplicables a diversas actividades. El sistema propuesto no pretende ser un sistema de gestión documentado aunque en algunos procesos se requiera de cierta información que agregue valor a la organización de forma básica, sencilla y mínima. Los documentos y registros que se establezcan en el sistema sirven para demostrar el cumplimiento de los requisitos de la norma. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

2.2.12. Principios de Gestión

De acuerdo a la Norma Técnica INEN 2537:2010, se han identificado siete principios de gestión que pueden ser utilizados con el fin de conducir a la organización al mejoramiento continuo, y que rigen sobre el modelo de gestión en el cual se basa la investigación, estos principios son: enfoque al cliente, liderazgo, enfoque en datos y resultados, eficiencia, desarrollo permanente, conciencia ambiental, ambiente de trabajo seguro.

Enfoque al Cliente

La organización depende de sus clientes y por lo tanto debe comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas. En una organización exitosa, sus miembros piensan continuamente en sus clientes y desarrollan sus actividades para que alcancen lo que esperan. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

Liderazgo

Una empresa necesita de un líder. Los líderes son personas que tienen la capacidad de dirigir los esfuerzos de un grupo humano hacia el logro de objetivos comunes. Una organización exitosa comparte la visión de futuro y compromete a sus miembros a participar activamente para alcanzar los resultados. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

Enfoque en Datos y Resultados

Las decisiones de negocio de una organización deben estar fundamentadas en datos. Solo aquellos procesos que se miden, se pueden controlar y se pueden mejorar. Existen oportunidades para optimizar los procesos de una empresa, pero estos no son visibles. El uso de datos permite identificar acciones con resultados concretos. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

Eficiencia

La organización debe desarrollar la habilidad de lograr los objetivos planteados utilizando el menor volumen de recursos. La eficiencia no solo significa ahorros. También significa que las diversas acciones sean ejecutadas cumpliendo con los estándares establecidos. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

Desarrollo Permanente

La organización busca de manera sistemática y planificada el progreso del negocio, usando para el efecto los lineamientos establecidos en la presente norma. La innovación es fundamental para alcanzar la preferencia de dichos clientes. Es primordial que la dirección de una organización busque continuamente nuevos negocios, nuevos productos, nuevos servicios; o la forma de proveer los mismos con características diferentes, que les den ventaja en el negocio. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

Conciencia Ambiental

Las operaciones de las organizaciones interactúan positiva o negativamente con el ambiente. Una organización exitosa toma en cuenta aquellos aspectos significativos de su trabajo frente al ambiente y los considera para reducir y/o prevenir la contaminación. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

Ambiente de Trabajo Seguro

Las personas realizan sus actividades en un ambiente donde conocen los riesgos y han determinado métodos adecuados para minimizarlos. La salud de los trabajadores es fundamental y la organización debe aplicar prácticas adecuadas para cuidarla. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

2.2.13. Requisitos del Sistema Integrado de Gestión para MIPyMES

Los requisitos del Sistema Integrado de Gestión para micro, pequeñas y medianas empresas constituyen un conjunto de aspectos de gestión necesarios para lograr el desarrollo permanente de una organización. Estos aspectos son: gestión del negocio, gestión de operaciones, gestión de recursos, gestión de seguridad y medio ambiente, y gestión de ventas.

Gestión del Negocio

Es el conjunto de procesos, recursos y decisiones encaminadas a administrar la organización, buscando sus resultados. Dentro de este aspecto se verifica el cumplimiento de acciones de planificación, coordinación y comunicación, y desarrollo permanente. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

La dirección de la organización debe establecer, documentar y mantener los lineamientos estratégicos y los objetivos de su desarrollo, basados en los requerimientos de los clientes y en sus propias condiciones e infraestructura. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

Los objetivos del negocio, deben establecerse alineados con la estrategia, ser medibles, y enfocarse al mejoramiento de los resultados del negocio, a la calidad del producto o servicio, a la satisfacción al cliente y a la prevención de la contaminación y los riesgos laborales. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

La ejecución de las acciones y el logro de los objetivos debe ser una tarea conjunta de las personas que conforman la empresa, y es responsabilidad de la dirección establecer mecanismos de coordinación, comunicación y asignación de recursos para promover un trabajo en equipo eficaz y eficiente. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

Para alcanzar el desarrollo permanente, la dirección de la organización deberá revisar a intervalos definidos, al menos trimestralmente, el cumplimiento de los objetivos de la organización, y evaluar el desempeño general de la organización y sus procesos, incluyendo al menos resultados del negocio, estado de cumplimiento del presupuesto, cumplimiento de acuerdos con el cliente, la eficiencia de procesos operativos y el desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

Gestión de Operaciones

Es el conjunto de procesos encargados de proporcionar el producto o servicio al cliente, en las condiciones acordadas. Dentro de este aspecto se verifica el cumplimiento de la planificación de la producción o prestación del servicio, procesos de compras, control de la producción o prestación del servicio, control de la calidad y entrega al cliente. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

La organización debe incorporar los requisitos específicos de su negocio, identificar procesos, definir estándares durante la ejecución y elaborar instructivos de trabajo para la realización de procesos, cuando sea aplicable. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

La organización debe establecer, documentar y mantener un proceso de compras, contar con un listado de materiales e insumos con sus requisitos, identificar proveedores, verificar que los productos y/o servicios recibidos cumplan los requisitos con los cuales fueron comprados y gestionar inventarios. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

Para el control de la producción, la organización debe establecer periódicamente una programación de las operaciones, verificar el cumplimiento de los controles previamente establecidos, y cuando sea aplicable, el producto debe poder ser identificado a lo largo de los procesos y se deberá identificar y verificar los equipos de medición para controlar las características del producto y/o servicio. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

En caso de existir reclamos del cliente, estos deben ser registrados y analizados a fin de identificar las causas que los generaron para tomar acciones que eviten la recurrencia del problema. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

Gestión de Recursos

Es el conjunto de procesos para la administración correcta de los recursos que la organización dispone (personal, equipos, accesorios, dinero u otros), y su utilización eficiente para el logro de resultados. Dentro de este aspecto se verifica el cumplimiento de acciones sobre la gestión del recurso humano, sobre la gestión del recurso financiero, y sobre la gestión de infraestructura. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

La organización debe establecer las responsabilidades del personal e identificar sus requisitos necesarios en términos de educación, formación, habilidades o experiencia. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

La organización debe establecer anualmente un presupuesto y contar con un flujo de caja como elementos de planificación de sus recursos financieros, y debe disponer de una estructura de costos y gastos apropiada que le permita conocer la situación real de su negocio. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

La organización debe disponer y mantener la infraestructura necesaria para cumplir con los requisitos del producto o servicio, brindando al mismo tiempo un lugar de trabajo seguro y saludable a sus empleados. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. INEC, 2010).

Gestión de Seguridad y Medio Ambiente.

Es el conjunto de procesos establecidos por la organización con la finalidad de prevenir la contaminación al ambiente y los riesgos al trabajador.

La organización debe identificar los aspectos ambientales de sus operaciones que pueden generar impactos negativos al medio ambiente, y estos deben ser analizados a fin de tomar acciones que prevengan la contaminación. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

La organización debe identificar los peligros asociados a sus actividades en relación a la seguridad y la salud de sus trabajadores y se deben tomar acciones para minimizar los riesgos y controlar la salud de los trabajadores. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

Gestión de Ventas

Es el conjunto de procesos responsables de generar ingresos económicos a la organización, como resultado de la venta de productos o servicios. Dentro de este aspecto se verifica si la organización tiene conocimiento del mercado, si se conoce los requisitos del producto a ofrecer y si se registran los acuerdos con los clientes. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

La dirección de la organización debe establecer y mantener la información necesaria para conocer el mercado, identificando los clientes, los competidores, los proveedores y otros agentes involucrados en el negocio. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

En la figura 2, se demuestra la interacción de los requisitos o aspectos de gestión del sistema integrado de gestión propuesto en la norma INEN 2537:2010.

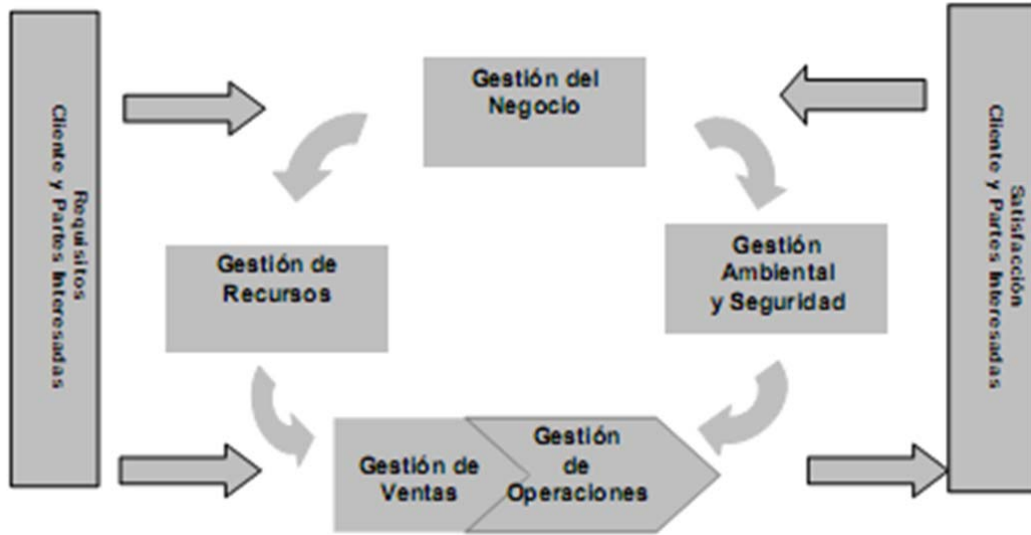


FIGURA No. 2
INTERACCIÓN DE LOS REQUISITOS DE UN SIG
 Fuente: NTE INEN 2537:2010

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. ÁREA DE ESTUDIO

3.1.1. Ubicación Geográfica

La ciudad de Quito, capital del Ecuador, se encuentra ubicada a una altura promedio de 2810 msnm. Se distribuye en un área geográfica bastante irregular rodeada de colinas y montañas que forman un valle longitudinal en el eje norte-sur, donde se concentra la zona urbana principalmente. Se localiza entre las coordenadas geográficas de latitud $0^{\circ}10'0''$ (Sur) y longitud $78^{\circ}29'0''$ (Oeste). (Dirección Metropolitana de Medio Ambiente.DMMA, 2005).

3.1.2. División política

El Distrito Metropolitano de Quito (DMQ) está dividido en ocho Administraciones Zonales: Quitumbe, Eloy Alfaro, Centro, Norte, La Delicia, Calderón, Tumbaco y los Chillos. Ver figura 3.

La zona urbana de la ciudad se asienta sobre un área de 37 090,0 ha. y la zona rural se extiende sobre cerca de 253 665,0 ha. El área total del Distrito Metropolitano de Quito es de 409 602,2 ha. (Dirección Metropolitana de Medio Ambiente.DMMA, 2005).

3.1.3. Población

El Distrito Metropolitano de Quito se encuentra territorialmente compuesto de 16 parroquias urbanas y 33 parroquias suburbanas. Ver figura 3.

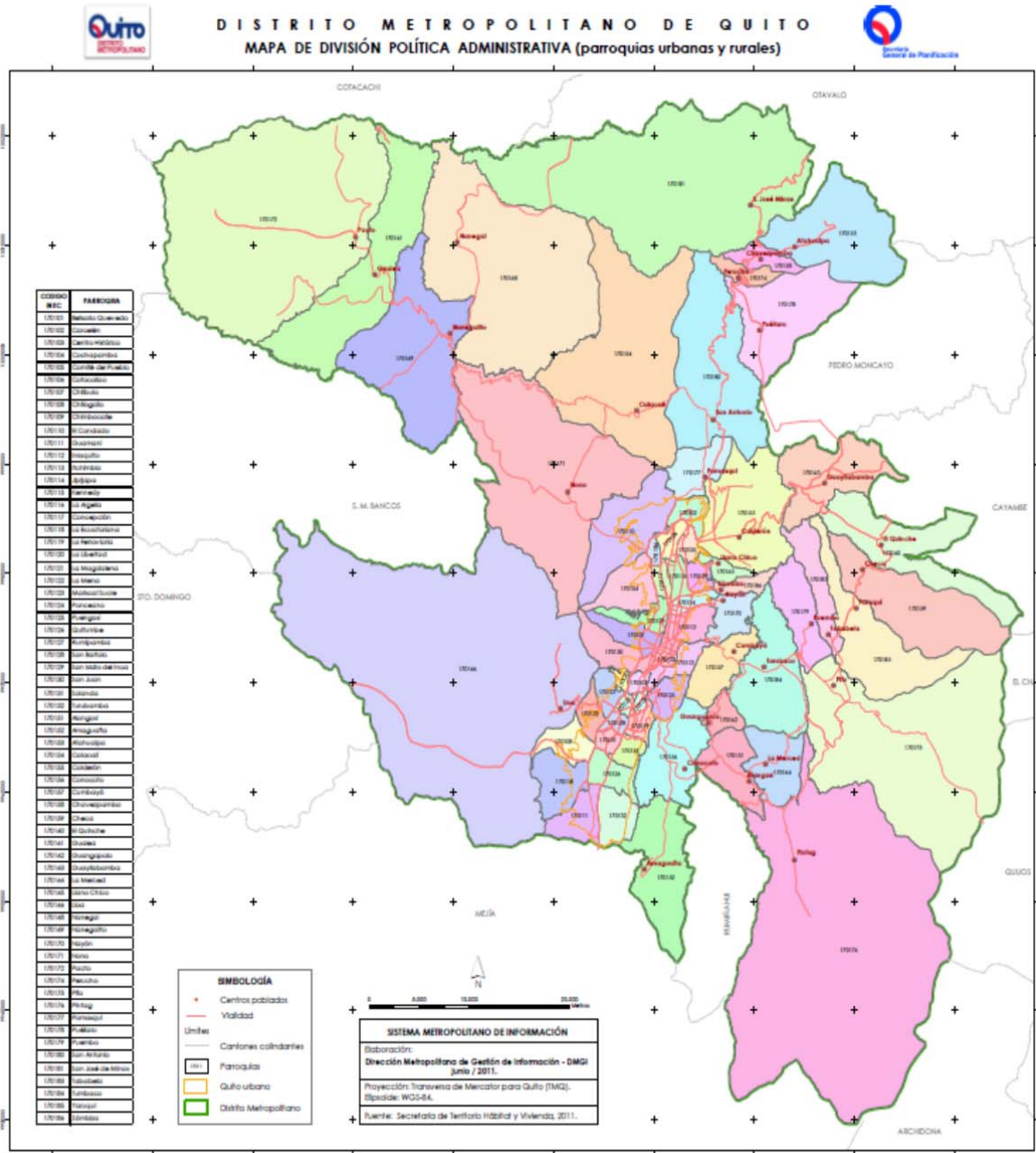


FIGURA No. 3
MAPA DE DIVISIÓN POLÍTICA ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Fuente: Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda, 2011

3.1.3.1. Zona Urbana

El cantón Quito está integrado por 16 parroquias urbanas: Guamaní, Chillogallo, Las Cuadras, Beaterio, Villaflora, Magdalena, Chimbacalle, Eloy Alfaro, San Roque, Santa Prisca, Batán, San Blas, Concepción, Cotocollao, Carcelén y El Inca. Ver figura 3.

3.1.3.2. Zona Suburbana

El Distrito Metropolitano de Quito consta de 33 parroquias suburbanas o rurales: San Antonio, Pomasqui, Calacalí, Nanegal, Nanegalito, Pacto, Gualéa, Nono, Lloa, Cumbayá, Tumbaco, Nayón, Pifo, Puembo, Tababela, Checa, Yaruquí, El Quinche, Guayllabamba, Puellaró, Perucho, Atahualpa, Chavezpamba, San José de Minas, Guangopolo, Conocoto, Alangasí, La Merced, Pintag, Amaguaña, Calderón, Llano Chico, Zábiza. Ver figura 3.

3.1.3.3. Estructura Demográfica

De acuerdo al Censo Nacional 2010, realizado por el INEC en el año 2010, la estructura demográfica de ciudad de Quito es la que se detalla en el cuadro 4:

**CUADRO No. 4
ESTRUCTURA DEMOGRÁFICA DEL CANTÓN QUITO.**

Estructura demográfica	
Población Total:	2 239 191,0 habitantes
Hombres:	1 088 811,0 habitantes
Mujeres:	1 150 380,0 habitantes
Urbana:	1 607 734,0 habitantes
Rural:	631 457,0 habitantes
Tasa de crecimiento:	2,2% entre 2000-2010
Edad promedio:	29 años

Fuente: INEC, 2010.

3.1.3.4. Servicios Básicos, Infraestructura y Equipamiento

De acuerdo al censo nacional 2010, realizado por el INEC en el año 2010, las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, cuentan con los servicios básicos descritos en el cuadro 5.

**CUADRO No. 5
SERVICIOS BÁSICOS DEL CANTÓN QUITO.**

Servicios Básicos	
Electricidad:	Servicio eléctrico público = 99,4%
Agua:	Agua de red pública = 96,0%
Basura:	Por carro recolector = 96,5%
Servicio higiénico:	Red pública de alcantarillado = 90,9%

Fuente: INEC, 2010

3.1.4. La Economía Local

3.1.4.1. Tendencias Productivas Locales: Comercio, Servicios, Manufactura, Otros.

De acuerdo a la Dirección de Estadísticas Económicas del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, el número de establecimientos en la ciudad de Quito en el año 2010 fue de 91 599,0, de las cuales las micro y pequeñas empresas representan el 98,0% del total de establecimientos de Quito. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. INEC, 2010).

El cuadro 6 representa la cantidad de establecimientos por personal ocupado en la ciudad de Quito y el cuadro 7 representa la orientación económica a los que pertenecen.

**CUADRO No. 6
NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS POR PERSONAL OCUPADO EN EL LA CIUDAD DE QUITO.**

Ciudad	Estratos de Personal Ocupado					
	NO Informa	1 - 9	10 - 49	50 - 99	100 - 199	200 y más
		Micro	Pequeña	Mediana 1	Mediana2	Grande
	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
Quito	165	86 059,0	4094,0	574,0	357,0	350,0

Fuente: INEC, 2010

**CUADRO No. 7
ORIENTACIÓN ECONÓMICA A LOS QUE PERTENECEN LOS ESTABLECIMIENTOS DE LA CIUDAD DE QUITO.**

Ciudad	Sectores			
	Manufactura	Comercio	Servicios	Otros (Agricultura, Minas, Organizaciones y Órganos Extraterritoriales)
	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
Quito	9995,0	44 894,0	36 561,0	149,0

Fuente: INEC, 2010

3.1.4.2. Estructura de Empleo

De acuerdo a la Dirección de Estadísticas Económicas del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, la tasa global de ocupación en el Distrito Metropolitano de Quito es de 96,4% en el año 2010. Ver cuadro 8.

CUADRO No. 8
TASA GLOBAL DE OCUPACIÓN EN LA CIUDAD DE QUITO

Empleo				
Descripción	Total Distrito	Quito Urbano	Disperso Urbano	Rural
Tasa Global de Ocupación (%)	96,4	96,1	98,0	97,2
Tasa de Desempleo (%)	3,6	3,9	2,0	2,8

Fuente: INEC. Censo de Población y Vivienda, 2010.

3.2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Fase de levantamiento de información

3.2.1.1. Muestreo

Para la fase de levantamiento de información, el tamaño de la muestra fue calculado de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Npq}{(N - 1) \left(\frac{E^2}{4} \right) + (pq)}$$

(Moreta, 2012)

Dónde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño poblacional

E = máximo error muestral asignado

p = estimación de la proporción poblacional de una muestra piloto, o 50,0%

q = 1-p (probabilidad de fracaso)

Para el cálculo de la muestra en la fase de levantamiento de información se consideró un tamaño poblacional de 90 153,0 establecimientos correspondientes a las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, se consideró también un 5,0% de error muestral para obtener un nivel de confianza del 95,0%.

Como resultado se obtuvo una muestra de 396,0 empresas.

$$n = \frac{90\ 153,0 \times 0,5 \times 0,5}{(90\ 153,0 - 1) \left(\frac{0,05^2}{4} \right) + (0,5 \times 0,5)}$$

$$n = 396,0$$

(Moreta, 2012)

Considerando que el estudio incluyó a micro y pequeñas empresas, se estratificó las muestras de acuerdo al tamaño de las empresas y a su orientación productiva.

En el caso del tamaño de las empresas de la ciudad de Quito, se conoce que el 95,5% de la población corresponde a las microempresas (1 a 9 trabajadores), mientras que un 4,5% corresponde a las pequeñas empresas (10 a 49 trabajadores).

En el caso de la orientación productiva de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, se conoce que un 10,9% realiza actividades de manufactura, un 49,0% actividades de comercio, un 39,9% servicios y 0,2% a otras actividades como Agricultura, Minas, Organizaciones y Órganos Extraterritoriales.

El detalle del tamaño teórico de la muestra estratificada, consta en el cuadro 9.

CUADRO No. 9
TAMAÑO TEÓRICO DE LA MUESTRA EN MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO EN FUNCIÓN DEL TAMAÑO DE LA EMPRESA Y SU ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

	Tamaño de la muestra							
Muestra total	396,0							
Estrato Tamaño	Micro Empresa				Pequeña Empresa			
Muestra por tamaño	378,0				18,0			
Estratos Orientación productiva	Manufactura	Comercio.	Servicios.	Otros	Manufactura	Comercio.	Servicios.	Otros
Muestra por orientación	41,0	185,0	151,0	1,0	2,0	8,0	7,0	1,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

3.2.1.2. Encuesta

Para la fase de levantamiento de información, se utilizó como instrumento de recolección de datos, una encuesta.

La encuesta constó de 21 preguntas, las cuales estuvieron enfocadas a observar el cumplimiento de los principales requisitos contemplados en la Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2537:2010 y observar el nivel de control sobre la productividad.

La encuesta recopiló información en formato impreso (anexo 1), con encuestas físicas tomadas en visitas a las empresas, y en formato electrónico por medio de encuestas electrónicas vía e-mail con el uso del servicio “Google Drive” del motor de búsqueda en internet “Google”. La dirección web donde se aloja la encuesta es: https://docs.google.com/forms/d/1sBoLWfXTMCxgEXrtLfn_15lrf_pK134n9Y3myf0NSqg/viewform.

La duración aproximada de la encuesta fue de 5 a 7 minutos y estuvo dividida en secciones, las cuales corresponden a los aspectos de gestión necesarios para lograr el desarrollo de una organización, estas son: gestión del negocio, gestión de recursos, gestión de ventas, gestión de operaciones y gestión ambiental y seguridad; de acuerdo al modelo de Sistema Integrado de Gestión propuesto en la Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2537:2010.

Se manejaron preguntas tipo test con excepción de las preguntas de información general y fue dirigida a los propietarios de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito o sus administradores.

En su encabezado, la encuesta recoge información general de empresa encuestada y la segmenta por tamaño de empresa y orientación productiva.

En la primera sección de la encuesta, gestión del negocio, se buscó determinar si en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito se realiza planificación para la consecución de objetivos y el tipo de planificación en función del periodo de tiempo que dura esa planificación, además en esta sección se buscó determinar si son realizadas revisiones periódicas de control al cumplimiento de objetivos, resultados del negocio, cumplimiento del presupuesto, eficiencia de procesos operativos y desempeño ambiental. En esta primera sección, también se buscó conocer si existen mecanismos de coordinación y comunicación para promover un trabajo en equipo eficaz y eficiente, y además determinar si la empresa posee mecanismos que permitan el seguimiento y actualización periódica de requisitos legales.

En la segunda sección, gestión de recursos, se buscó determinar si en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, se cumplen los requisitos relacionados con la gestión financiera, gestión de recursos humanos y gestión de infraestructura. Las preguntas de esta sección buscaron conocer si en estas empresas se manejan presupuestos financieros, descripción de los puestos de trabajo que incluya responsabilidades y perfiles requeridos, y de la disponibilidad de áreas definidas y equipadas para las actividades relacionadas con su producto o servicio, de acuerdo al sector al que pertenecen.

Adicionalmente, en la sección gestión de recursos, se buscó determinar si las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito piensan en realizar mejoras en infraestructura y en qué periodo de tiempo lo pensarían hacer.

En la tercera sección, gestión de ventas, se buscó determinar si en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, se cumplen los requisitos relacionados con conocimiento de mercado, requisitos del producto y acuerdos con los clientes. Las preguntas buscaron conocer sobre el manejo de información de mercado, las características del producto o servicio antes de su producción, comercialización o prestación de servicio, y si los compromisos o acuerdos con los clientes son registrados.

En la cuarta sección, gestión de operaciones, se buscó determinar el cumplimiento de los requisitos relacionados a la planificación y control de las operaciones, compras, control de calidad y entrega al cliente. Se plantearon preguntas para conocer si se han identificado y documentado los procedimientos de las operaciones de la empresa, si los materiales o materia prima necesitan cumplir con requisitos específicos antes de su aprobación de compra, si se realiza programación periódica de actividades operativas, si se verifican especificaciones establecidas en los productos o servicios antes de la entrega al cliente, y si se posee mecanismos de recepción de reclamos que permita su análisis y registro.

En esta sección se incluyó una pregunta que permitió obtener una idea general sobre la importancia que las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito dan a la productividad, identificando si las empresas tienen y/o usan indicadores de eficiencia y eficacia correspondientes a indicadores de calidad, satisfacción al cliente, resultados, control de procesos, costos operativos y desperdicios.

En la Quinta sección, gestión ambiental y de seguridad, se buscó determinar el cumplimiento de los requisitos relacionados a prevención de la contaminación al ambiente y prevención de riesgos al trabajador en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.

Las preguntas tratan sobre la identificación de actividades de la empresa que pueden generar impactos ambientales y sobre sus acciones de prevención, así como también la identificación de peligros asociados a las actividades que realizan los trabajadores y las acciones de minimización de riesgos dentro de la empresa.

3.2.1.3. Tabulación de Datos

Para expresar los datos obtenidos en la encuesta por medio de tablas, se utilizó el aplicativo “Formulario”, del servicio de alojamiento de archivos en línea “Google Drive” del motor de búsqueda en internet “Google”.

El aplicativo permitió visualizar la información tabulada en una hoja de cálculo lista para ser sometida al análisis, luego de digitalizar las respuestas de las encuestas físicas en un formulario digital en línea, el mismo que fue previamente creado en este mismo aplicativo con idéntico formato al de la encuesta física. (Google, 2014).

3.2.2. Fase de Análisis de Información

3.2.2.1. Diagnóstico del Cumplimiento de Requisitos de los Aspectos de Gestión de MYPES

En el cuadro 10, se observan los requisitos de cada aspecto de gestión considerado en el sistema integrado de gestión propuesto en la norma INEN 2537:2010, y en los cuales se han basado las preguntas de la encuesta realizada para obtener el diagnóstico de cumplimiento de los requisitos de los aspectos de gestión, y que como resultado se obtuvo un porcentaje de cumplimiento de cada requisito, que a su vez determina el porcentaje de cumplimiento de cada aspecto de gestión.

Posteriormente se calcula el porcentaje general de cumplimiento de los requisitos de los aspectos de gestión de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito.

Los resultados se expresan de acuerdo al tamaño de la empresa y su orientación productiva.

CUADRO No. 10
ASPECTOS Y REQUISITOS DE GESTIÓN PARA DIAGNOSTICAR EL
CUMPLIMIENTO DE LA NORMA.

Aspectos de gestión	Requisitos	Número de preguntas
Gestión del negocio	Planificación	1
	Coordinación y comunicación	1
	Desarrollo permanente	2
Gestión de recursos	Gestión de recurso humano	1
	Gestión de recurso financiero	1
	Gestión de la infraestructura	2
Gestión de ventas	Conocimiento del mercado	1
	Requisitos del producto	1
	Acuerdos con los clientes	1
Gestión de operaciones	Planificación de producción / servicio	1
	Compras	1
	Control de producción / servicio	1
	Control de calidad	1
	Entrega al cliente	1
Gestión ambiental y de seguridad	Prevención de contaminación al ambiente	2
	Prevención de riesgos al trabajador	2

Elaboración: Pacheco, 2014.

3.2.2.2. Determinación del Nivel Organizacional de MYPES

Con el uso de los resultados obtenidos en el diagnóstico de cumplimiento, se determinó el nivel organizacional de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, el cual se obtuvo al confrontar el porcentaje general de cumplimiento de los requisitos del sistema integrado de gestión propuesto por la NTE INEN 2537:2010, con respecto a tres niveles de organización establecidos como alto nivel de organización, medio nivel de organización y bajo nivel de organización.

Para establecer los niveles de organización, se parte de que todos los requisitos de la norma tienen igual importancia o peso para lograr el desarrollo permanente de las empresas, y en la medida que sean cumplidos totalmente, implica un alto grado de organización empresarial. (Guerra E. , 2014)

Para determinar los niveles de organización, se utilizó la distribución estadística por cuartiles, donde los cuartiles Q1, Q2 y Q3 determinan los valores correspondientes al 25,0%, al 50,0% y al 75,0% de cumplimiento de los requisitos y basado en esta distribución, se ha establecido tres rangos para determinar el nivel organizacional. (Moore, 2000). Ver cuadro 11.

CUADRO No. 11
DETERMINACIÓN DEL NIVEL ORGANIZACIONAL

Cumplimiento de los requisitos	Nivel Organizacional
≥ 75,0% de los requisitos	nivel alto
≥25,0% <75,0% de los requisitos	nivel medio
<25,0% de los requisitos	nivel bajo

Elaboración: Pacheco, 2014.

3.2.2.3. Diagnóstico del Nivel de Control Sobre la Productividad

Para el diagnóstico del nivel de control sobre la productividad en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, se requirió las respuestas de una pregunta de la encuesta en la sección de gestión de operaciones, que identifica si las empresas tienen y/o usan indicadores de productividad.

El diagnóstico se basa en identificar si existe manejo de ciertos indicadores de eficacia y eficiencia considerados condiciones esenciales para el éxito de una empresa, también conocidos como factores críticos del éxito, los indicadores corresponden a: calidad, satisfacción al cliente, resultados, control de procesos, costos operativos y desperdicios. Su identificación permitirá obtener una idea general sobre la importancia que estas empresas dan a la productividad. (Beltrán, 2003). Ver cuadro 12.

Se utilizó gráficos de barras para representar la información resultante, en relación al tamaño de la empresa y su orientación productiva.

CUADRO No. 12
INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA CONSIDERADOS.

Modelo administrativo	Indicadores	Número de preguntas
Eficiencia	Calidad	1
	Satisfacción al cliente	
	Resultados	
Eficacia	Tiempos de proceso	
	Costos operativos	
	Desperdicios	

Elaboración: Pacheco, 2014.

3.2.2.4. Determinación del Nivel de Control Sobre la Productividad

El análisis para determinar el nivel de control frente a la productividad se calcula en función de la cantidad de indicadores clave de eficiencia y eficacia que manejen las empresas y se han definido tres niveles de control sobre la productividad establecidos como alto, medio y bajo.

Para establecer los tres niveles de control frente a la productividad, se hizo uso de la distribución estadística por cuartiles, donde los cuartiles Q1, Q2 y Q3 determinan los valores correspondientes al 25,0%, al 50,0% y al 75,0% de presencia de indicadores y basado en esta distribución, se ha establecido los siguientes rangos para determinar el nivel de control frente a la productividad de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito. (Moore, 2000). Ver cuadro 13.

CUADRO No. 13
EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONTROL SOBRE LA PRODUCTIVIDAD

Presencia o manejo de Indicadores de productividad	Nivel de control frente a la productividad
5 a 6 indicadores	nivel alto
3 a 4 indicadores	nivel medio
0 a 2 indicadores	nivel bajo

Elaboración: Pacheco, 2014.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LOS ASPECTOS DE GESTIÓN.

El diagnóstico de cumplimiento de los requisitos de los aspectos de gestión de acuerdo a la NTE INEN 2537:2010 en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, se inició con un proceso de categorización de las encuestas realizadas, donde se determinó que se llevaron a cabo un total de 401,0 encuestas, las cuales pertenecen a 378,0 microempresas (1 a 9 trabajadores) y 23,0 pequeñas empresas (10 a 49 trabajadores).

Al realizar la categorización de las encuestas de acuerdo a su orientación productiva, se determinó que fueron realizadas 190,0 encuestas a empresas con actividades económicas con orientación al comercio, 43,0 encuestas a empresas con actividades económicas con orientación a la manufactura, 154,0 encuestas a empresas con actividades económicas con orientación al servicio y 14,0 encuestas a empresas con actividades económicas con otra orientación productiva. Ver cuadro 14.

Posterior a la categorización de las encuestas, se procedió al análisis del cumplimiento de los requisitos de cada aspecto de gestión. (Gestión del Negocio, Gestión de Recursos, Gestión de Ventas, Gestión de Operaciones, y Gestión de Seguridad y Ambiente).

CUADRO No. 14
NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS A LAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A SU TAMAÑO Y ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Número de encuestas realizadas			Tamaño de la empresa		Total
			Microempresas	Pequeñas empresas	
Orientación productiva de la empresa	Comercio	Recuento	182,0	8,0	190,0
		Porcentaje (%)	48,1	34,8	47,4
	Manufactura	Recuento	39,0	4,0	43,0
		Porcentaje (%)	10,3	17,4	10,7
	Otros	Recuento	10,0	4,0	14,0
		Porcentaje (%)	2,6	17,4	3,5
	Servicio	Recuento	147,0	7,0	154,0
		Porcentaje (%)	38,9	30,4	38,4
Total		Recuento	378,0	23,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

4.1.1. Análisis del Cumplimiento de los Requisitos de la Gestión del Negocio

4.1.1.1. Planificación

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro 15, se observa que el 89,0% de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, realizan planificación para la consecución de objetivos, mientras que el 11,0% no realiza planificación.

Dentro del 89,0% de las empresas encuestadas que realizan planificación, se incluye al 38,2% de empresas que afirman realizar planificación a corto plazo (1 a 12 meses), al 27,4% de empresas que afirman realizar planificación a mediano plazo (2 a 4 años), y al 23,4% de empresas que afirman realizar planificación a largo plazo (5 años en adelante); observándose que la planificación a corto plazo es realizada en un mayor porcentaje de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito. Ver cuadro 15 y figura 4.

CUADRO No. 15
REALIZACIÓN DE PLANIFICACIÓN PARA LA CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Planificación para consecución de objetivos	Frecuencia	Porcentaje (%)
¿Qué tipo de planificación realiza su empresa /negocio para la consecución de objetivos?:	No se realiza planificación	11,0
	Planificación a corto plazo	38,2
	Planificación a largo plazo	23,4
	Planificación a mediano plazo	27,4
	Total	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

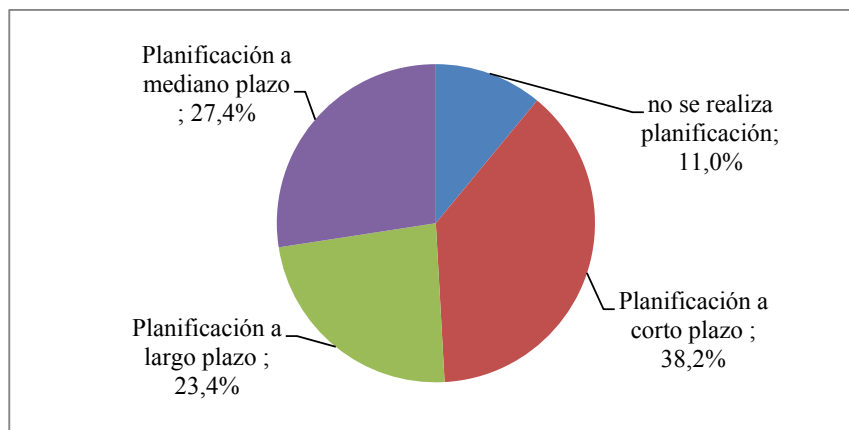


FIGURA No. 4
REALIZACIÓN DE PLANIFICACIÓN PARA LA CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Es importante destacar que en la pregunta: ¿Qué tipo de planificación realiza su empresa /negocio para la consecución de objetivos?, la palabra planificación puede haberse entendido ante el encuestado como la acción y efecto de planificar, y por tanto los resultados obtenidos muestran que el 89,0% de empresas realizan planificación para la consecución de objetivos, sin embargo, este resultado no refleja el alcance real de la planificación según la NTE INEN 2537:2010, pues para la norma, el requisito de planificación implica que la organización establezca, documente y mantenga los lineamientos estratégicos y los objetivos de su desarrollo, basados en los requerimientos de los clientes y en sus propias condiciones e infraestructura; por tanto, este requisito no pudo verificarse con una revisión documental, pero para efectos del análisis, se asume el cumplimiento del requisito, pues refleja que existe algún tipo de planificación en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

Por Tamaño De Empresa

Al realizar el análisis en función del tamaño de las empresas, se observa que el 88,4% de las microempresas realizan planificación para la consecución de objetivos, y se observa además, que las microempresas realizan en un mayor porcentaje planificación a corto plazo (36,2%).

En relación a las pequeñas empresas, se observa que el 100,0% de las empresas realiza planificación para la consecución de objetivos, y se observa además, que el mayor porcentaje de pequeñas empresas realiza planificación a corto plazo (69,6%). Ver cuadro 16 y figura 5.

CUADRO No. 16
REALIZACIÓN DE PLANIFICACIÓN PARA LA CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A SU TAMAÑO.

Planificación para consecución de objetivos			Tamaño de la empresa		Total
			Microempresas	Pequeñas empresas	
¿Qué tipo de planificación realiza su empresa /negocio para la consecución de objetivos?:	No se realiza planificación	Recuento	44,0	0,0	44,0
		Porcentaje (%)	11,6	0,0	11,0
	Planificación a corto plazo	Recuento	137,0	16,0	153,0
		Porcentaje (%)	36,2	69,6	38,2
	Planificación a largo plazo	Recuento	91,0	3,0	94,0
		Porcentaje (%)	24,1	13,0	23,4
	Planificación a mediano plazo	Recuento	106,0	4,0	110,0
		Porcentaje (%)	28,0	17,4	27,4
Total		Recuento	378,0	23,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

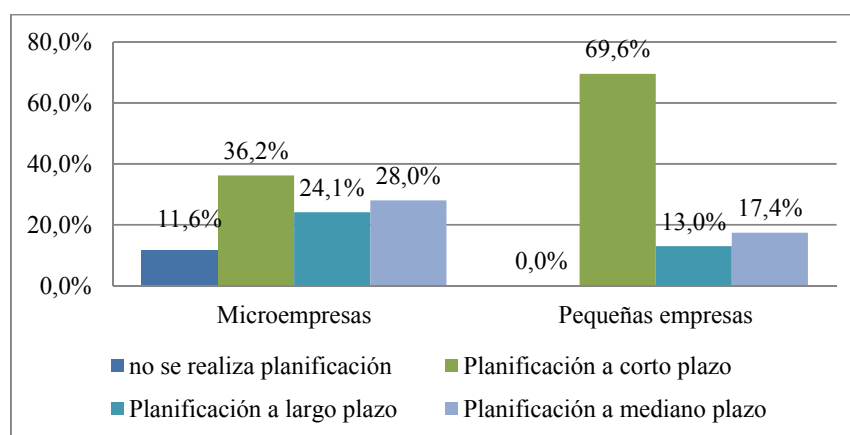


FIGURA No. 5
REALIZACIÓN DE PLANIFICACIÓN PARA LA CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A SU TAMAÑO.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Se puede observar en el cuadro 16 y figura 5, que la planificación a corto plazo se la realiza en mayor porcentaje ,tanto en las micro como en pequeñas empresas, esto puede explicarse en términos generales al considerar que el capital de las micro y pequeñas empresas se encuentra limitado, y la inversión realizada al inicio de sus actividades

requiere ser recuperada con cierta rapidez, por tanto la planificación en la micro y pequeña empresa no puede suponerse ser implementada y medida en periodos tan largos como los de planificación a mediano y largo plazo. (Socorro, 2014).

Por Orientación Productiva

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro 17, se observa que el 86,8%, el 93,0%, el 90,3% y el 92,9% de las empresas dedicadas a actividades económicas de comercio, manufactura, servicio, y de otra orientación respectivamente, realizan planificación para la consecución de objetivos, observándose que las empresas con actividades económicas con orientación a la manufactura poseen el mayor porcentaje de realización de planificación para consecución de objetivos.

En cuanto al periodo de planificación realizada para la consecución de objetivos, se observa que la planificación a corto plazo predomina entre las empresas dedicadas a actividades económicas de comercio, manufactura, servicio, y de otra orientación. Ver cuadro 17 y figura 6.

**CUADRO No. 17
REALIZACIÓN DE PLANIFICACIÓN PARA LA CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A
SU ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.**

Planificación para consecución de objetivos			Orientación productiva de la empresa				Total	
			Comercio	Manufactura	Otros	Servicio		
¿Qué tipo de planificación realiza su empresa /negocio para la consecución de objetivos?:	No se realiza planificación	Recuento	25,0	3,0	1,0	15,0	44,0	
		Porcentaje (%)	13,2	7,0	7,1	9,7	11,0	
	Planificación a corto plazo	Recuento	65,0	21,0	7,0	60,0	153,0	
		Porcentaje (%)	34,2	48,8	50,0	39,0	38,2	
	Planificación a largo plazo	Recuento	53,0	12,0	2,0	27,0	94,0	
		Porcentaje (%)	27,9	27,9	14,3	17,5	23,4	
	Planificación a mediano plazo	Recuento	47,0	7,0	4,0	52,0	110,0	
		Porcentaje (%)	24,7	16,3	28,6	33,8	27,4	
	Total		Recuento	190,0	43,0	14,0	154,0	401,0
			Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

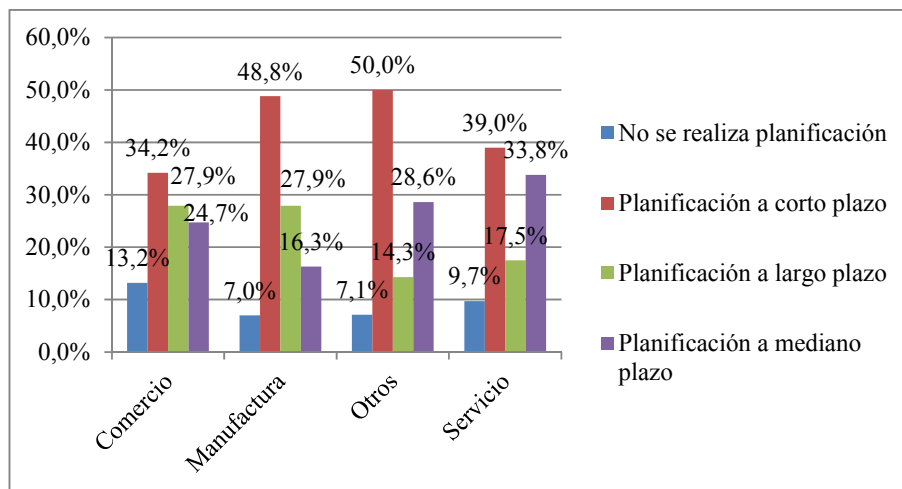


FIGURA No. 6
REALIZACIÓN DE PLANIFICACIÓN PARA LA CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A SU ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

4.1.1.2. Desarrollo Permanente

El desarrollo permanente, supone una revisión del cumplimiento de objetivos y una evaluación del desempeño general de la organización y sus procesos. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

De acuerdo a los resultados observados, el 98,0% de las micro y pequeñas empresas encuestadas, cumplen con el requisito, pues realizan revisiones periódicas de control sobre el cumplimiento de objetivos, y además realizan una revisión sobre algunos evaluadores de desempeño como el cumplimiento de resultados del negocio, cumplimiento del presupuesto, eficiencia de procesos operativos, y desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo. Ver cuadro 18 y figura 7.

CUADRO No. 18
REVISIONES PERIÓDICAS DE CONTROL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Revisiones periódicas de control	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	8,0	2,0
Si	393	98,0
Total	401,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

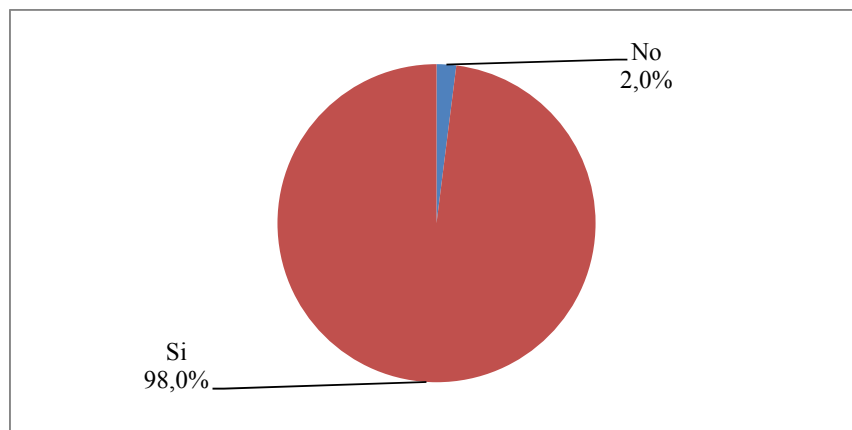


FIGURA No. 7
REVISIONES PERIÓDICAS DE CONTROL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.
 Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Tamaño De Empresa

Al analizar el cuadro 19, se observa que el 97,8% de las microempresas y el 100,0% de las pequeñas empresas, realizan revisiones periódicas de control sobre sus objetivos y sus posibles evaluadores de desempeño.

Las revisiones periódicas de control que se efectúan con mayor frecuencia en las microempresas de la ciudad de Quito, son las relacionadas al cumplimiento de objetivos en un 70,3% de las empresas, mientras que las revisiones que se efectúan con mayor frecuencia sobre el evaluador de desempeño, son las relacionadas al cumplimiento de presupuestos con un 66,8%.

En el caso de las pequeñas empresas, las revisiones que se efectúan con mayor frecuencia son las relacionadas al cumplimiento de objetivos, dadas en un 72,2% de las empresas, mientras que las revisiones que se efectúan con mayor frecuencia sobre el evaluador de desempeño son las relacionadas a la eficiencia de procesos operativos, en un 72,2% de las empresas. Ver cuadro 19 y figura 8.

CUADRO No. 19
REVISIONES PERIÓDICAS DE CONTROL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA
EMPRESA.

Revisiones periódicas de control en:	Microempresas		Pequeñas empresas	
	Recuento	Porcentaje (%)	Recuento	Porcentaje (%)
Cumplimiento de objetivos	260,0	70,3	13,0	72,2
Cumplimiento de resultados	228,0	61,6	12,0	66,7
Cumplimiento de presupuestos	247,0	66,8	12,0	66,7
Desempeño ambiental	90,0	24,3	8,0	44,4
Eficiencia de procesos operativos	88,0	23,8	13,0	72,2
No se realiza ninguno	8,0	2,2	0,0	0,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

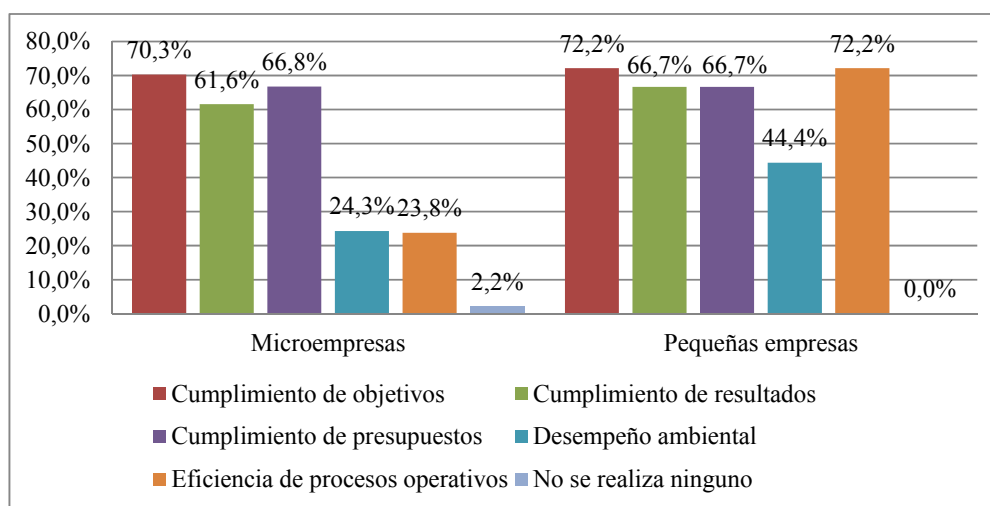


FIGURA No. 8
REVISIONES PERIÓDICAS DE CONTROL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Orientación Productiva

Al analizar el cumplimiento del requisito, por su orientación productiva, se determina que el 98,9 %, el 100,0 %, el 96,1 % y el 100,0 % de las empresas dedicadas a actividades económicas de comercio, manufactura, servicio, y de otra orientación productiva, respectivamente, realizan revisiones periódicas de control sobre el cumplimiento de objetivos y evaluadores de desempeño. Ver cuadro 20 y figura 9.

CUADRO No. 20
REVISIONES PERIÓDICAS DE CONTROL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A SU ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Revisiones periódicas de control		Orientación productiva de la empresa				Total	
		Comercio	Manufactura	Otros	Servicio		
Revisiones periódicas de control	no	Recuento	2,0	0,0	0,0	6,0	8,0
		Porcentaje (%)	1,1	0,0	0,0	3,9	2,2
	si	Recuento	188,0	43,0	14,0	148,0	393,0
		Porcentaje (%)	98,9	100,0	100,0	96,1	97,8
Total		Recuento	190,0	43,0	14,0	154,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

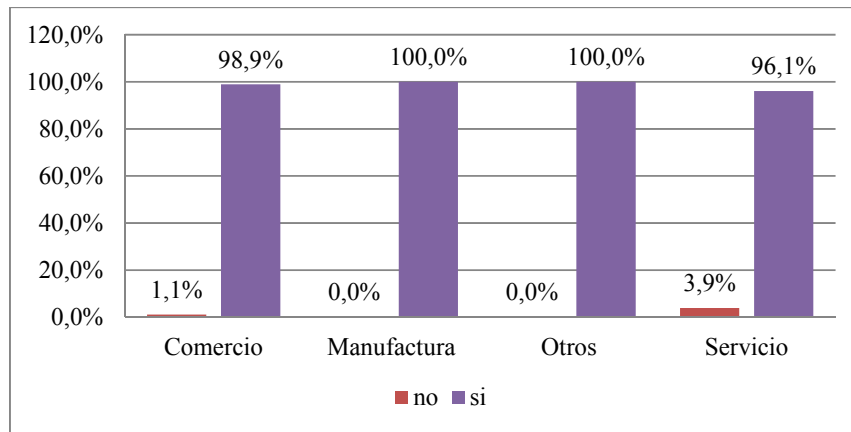


FIGURA No. 9
REVISIONES PERIÓDICAS DE CONTROL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A SU ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Al analizar el tipo de revisiones periódicas de control sobre el cumplimiento de objetivos y evaluadores de desempeño por la orientación productiva de la empresa, se observa que las revisiones periódicas que se efectúan con mayor frecuencia en las empresas con orientación al comercio, son revisiones sobre el cumplimiento de objetivos con el 67,9 %, mientras que en el 76,7 % de las empresas con orientación a la manufactura, se efectúan con mayor frecuencia las revisiones de control sobre el cumplimiento de resultados; en cuanto a las empresas con orientación al servicio y a otra orientación productiva, la revisión periódica que se realiza con mayor frecuencia es sobre el cumplimiento de objetivos con el 65,6% y 85,7% respectivamente. Ver cuadro 21 y figura 10.

CUADRO No. 21
REVISIONES PERIÓDICAS DE CONTROL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A LA ORIENTACIÓN PRODUCTIVA DE LA
EMPRESA.

Revisiones periódicas de control			Orientación productiva de la empresa			
			Comercio	Manufactura	Otros	Servicio
Marque los campos en los cuales su empresa/negocio realiza revisiones periódicas de control	Cumplimiento de objetivos	Recuento	128,0	32,0	12,0	101,0
		Porcentaje (%)	67,4	74,4	85,7	65,6
	Cumplimiento de resultados	Recuento	109,0	33,0	6,0	92,0
		Porcentaje (%)	57,4	76,7	42,9	59,7
	Cumplimiento de presupuestos	Recuento	129,0	24,0	8,0	98,0
		Porcentaje (%)	67,9	55,8	57,1	63,6
	Desempeño ambiental	Recuento	45,0	8,0	3,0	42,0
		Porcentaje (%)	23,7	18,6	21,4	27,3
	Eficiencia de procesos operativos	Recuento	31,0	14,0	5,0	51,0
		Porcentaje (%)	16,3	32,6	35,7	33,1
	No se revisa ninguno	Recuento	2,0	0,0	0,0	6,0
		Porcentaje (%)	1,1	0,0	0,0	3,9

Elaboración: Pacheco, 2014.

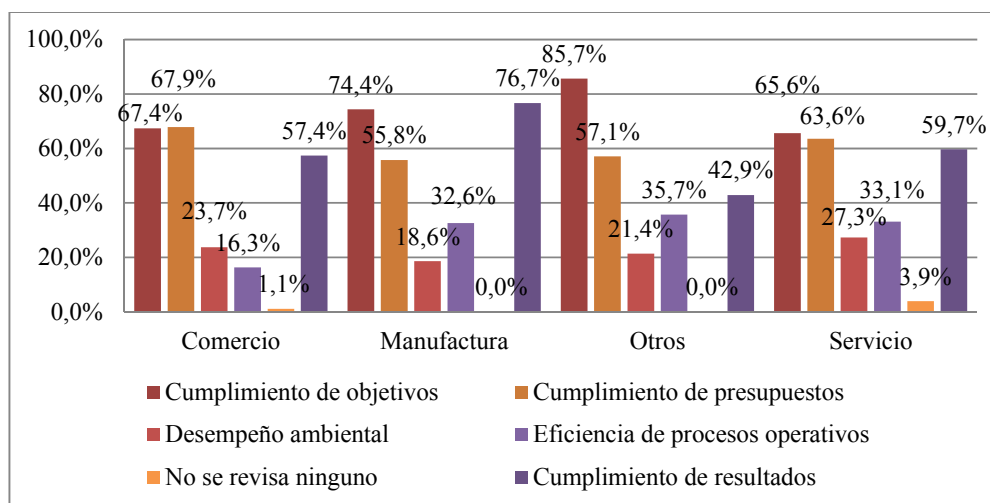


FIGURA No. 10
REVISIONES PERIÓDICAS DE CONTROL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A SU ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Dentro del análisis por orientación productiva de las empresas, se observa de manera general que el evaluador de desempeño que presenta menor frecuencia de utilización, es el de desempeño ambiental, lo que supone falencias en el cumplimiento de la legislación ambiental en el Distrito Metropolitano de Quito, principalmente porque un evaluador de desempeño ambiental tendrá indicadores relacionados a la prevención y control de la contaminación. (Cámara de Industrias y Producción.CIP, 2011).

Mecanismos de seguimiento de requisitos legales

Dentro de esta sección se incluyó adicionalmente una pregunta enfocada a conocer si las empresas cuentan con mecanismos que permitan el seguimiento periódico de requisitos legales como son leyes, decretos, reglamentos y normas técnicas, puesto que como requisito previo de la norma NTE 2357:2010 las micro y pequeñas empresas requieren cumplir con todas sus obligaciones legales aplicables a su negocio.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 86,8% de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, poseen mecanismos que permiten el seguimiento de requisitos legales aplicables al negocio, sin embargo el alcance de la pregunta, no permite precisar qué tipo de mecanismos poseen las empresas o si están considerados dentro de una planificación que permita un adecuado seguimiento, medición, análisis y revisión de los requisitos legales, sin embargo se puede considerar que las empresas cumplen con este requisito. Ver cuadro 22 y figura 11.

CUADRO No. 22
SEGUIMIENTO PERIÓDICO DE REQUISITOS LEGALES EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

¿Cuenta su empresa/negocio con mecanismos que permitan el seguimiento periódico de requisitos legales?	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	53,0	13,2
Si	348,0	86,8
Total	401,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

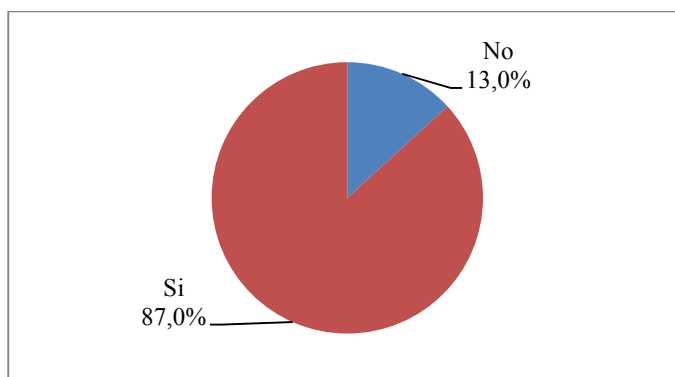


FIGURA No. 11
SEGUIMIENTO PERIÓDICO DE REQUISITOS LEGALES EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Tamaño De Empresa

Al analizar el cumplimiento de este requisito por tamaño de la empresa, se observa que el 88,6% de las micro empresas y el 56,5% de las pequeñas empresas cuentan con mecanismos que permitan el seguimiento periódico de requisitos legales, determinando que las pequeñas empresas, cuentan en un mayor porcentaje con estos mecanismos de seguimiento de requisitos legales frente a las pequeñas empresas. Ver cuadro 23 y figura 12.

CUADRO No. 23
SEGUIMIENTO PERIÓDICO DE REQUISITOS LEGALES EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Mecanismos que permitan seguimiento de requisitos legales		Tamaño de la empresa		Total	
		Microempresas	Pequeñas empresas		
¿Cuenta su empresa/negocio con mecanismos que permitan el seguimiento periódico de requisitos legales?	No	Recuento	43,0	10,0	53,0
		Porcentaje (%)	11,4	43,5	13,2
	Si	Recuento	335,0	13,0	348,0
		Porcentaje (%)	88,6	56,5	86,8
Total		Recuento	378,0	23,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

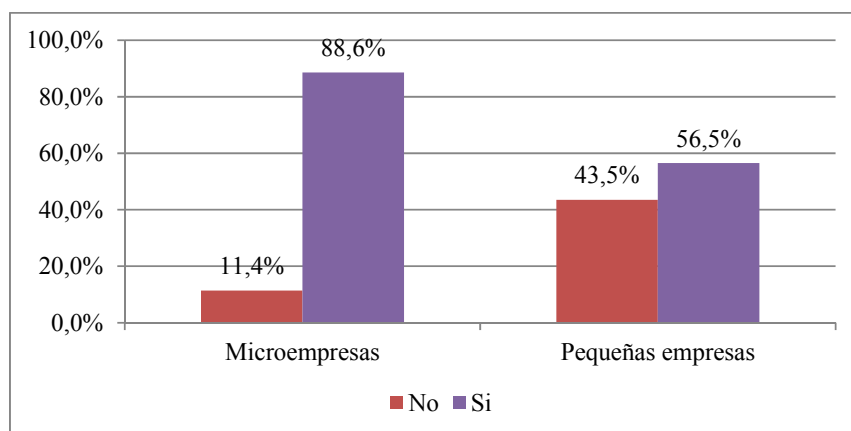


FIGURA No. 12
SEGUIMIENTO PERIÓDICO DE REQUISITOS LEGALES EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Orientación Productiva

Al analizar el cumplimiento del requisito, por su orientación productiva, se determina que el 92,1%, el 93,0%, el 79,9% y el 71,4% de las empresas dedicadas a actividades económicas de comercio, manufactura, servicio, y de otra orientación productiva, respectivamente, poseen mecanismos que permiten el seguimiento periódico de requisitos legales, observándose que en las empresas con actividades económicas orientadas a la manufactura, poseen en un mayor porcentaje estos mecanismos de seguimiento (93,0%). Ver cuadro 24 y figura 13.

CUADRO No. 24
SEGUIMIENTO PERIÓDICO DE REQUISITOS LEGALES EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO A LA ORIENTACIÓN PRODUCTIVA DE LA EMPRESA.

Mecanismos que permitan seguimiento de requisitos legales			Orientación productiva de la empresa				Total	
			Comercio	Manufactura	Otros	Servicio		
¿Cuenta su empresa/negocio con mecanismos que permitan el seguimiento periódico de requisitos legales?	no	Recuento	15,0	3,0	4,0	31,0	53,0	
		Porcentaje (%)	7,9	7,0	28,6	20,1	13,2	
	sí	Recuento	175,0	40,0	10,0	123,0	348,0	
		Porcentaje (%)	92,1	93,0	71,4	79,9	86,8	
Total			Recuento	190,0	43,0	14,0	154,0	401,0
			Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

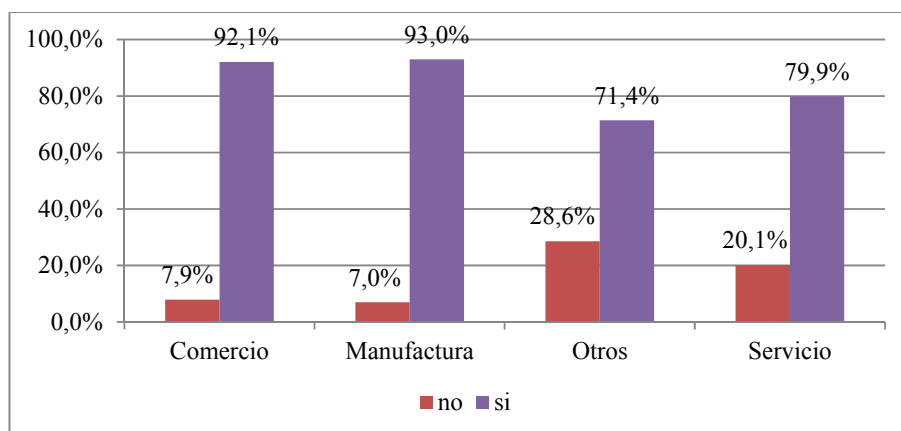


FIGURA No. 13
SEGUIMIENTO PERIÓDICO DE REQUISITOS LEGALES EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO A LA ORIENTACIÓN PRODUCTIVA DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

4.1.1.3. Coordinación y Comunicación

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro 25, el 89,3% de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito cumple con el requisito, pues poseen mecanismos de coordinación y comunicación para promover un trabajo en equipo eficaz y eficiente. Ver cuadro 25 y figura 14.

Cabe mencionar que la NTE INEN 2537: 2010, no precisa los mecanismos de comunicación, sin embargo de acuerdo norma ISO 9004:2009, referente a la gestión para el éxito sostenido de una organización, se espera que la comunicación sea significativa, oportuna y continua, e incluya un mecanismo de retroalimentación, un ciclo de revisión, y debería incorporar disposiciones para tratar proactivamente los cambios en el entorno de la empresa, sin embargo, el alcance de la pregunta planteada no permite determinar tales características, pero supone que las empresas mantienen comunicación y coordinación efectiva en función de la pequeña cantidad de personas que conforman estas empresas, especialmente en las microempresas. (International Organization for Standardization.ISO, 2009).

CUADRO No. 25
MECANISMOS DE COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Mecanismos de coordinación y comunicación	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	43,0	10,7
Si	358,0	89,3
Total	401,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

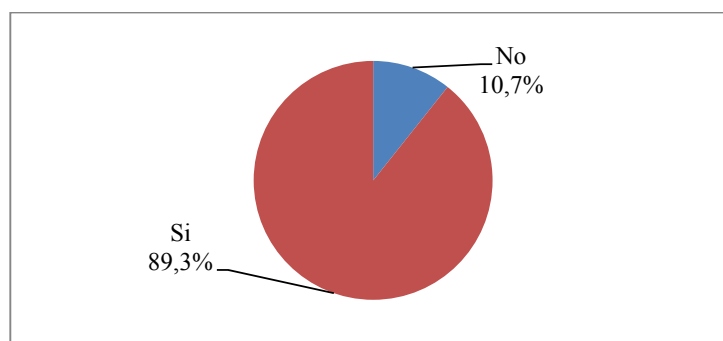


FIGURA No. 14
MECANISMOS DE COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Tamaño De Empresa

Al analizar el cumplimiento de este requisito por tamaño de la empresa, se determinó que el 90,2 % de las microempresas posee mecanismos de coordinación para promover un trabajo en equipo eficaz y eficiente, mientras que el 73,9 % de las pequeñas empresas posee mecanismos de coordinación para promover un trabajo en equipo eficaz y eficiente. Ver cuadro 26 y figura 15.

CUADRO No. 26
MECANISMOS DE COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Mecanismos de coordinación y comunicación		Tamaño de la empresa		Total	
		Microempresas	Pequeñas empresas		
¿Existen mecanismos de coordinación que promuevan un trabajo en equipo eficaz y eficiente dentro de su empresa/negocio?	no	Recuento	37,0	6,0	43,0
		Porcentaje (%)	9,8	26,1	10,7
	si	Recuento	341,0	17,0	358,0
		Porcentaje (%)	90,2	73,9	89,3
Total		Recuento	378,0	23,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

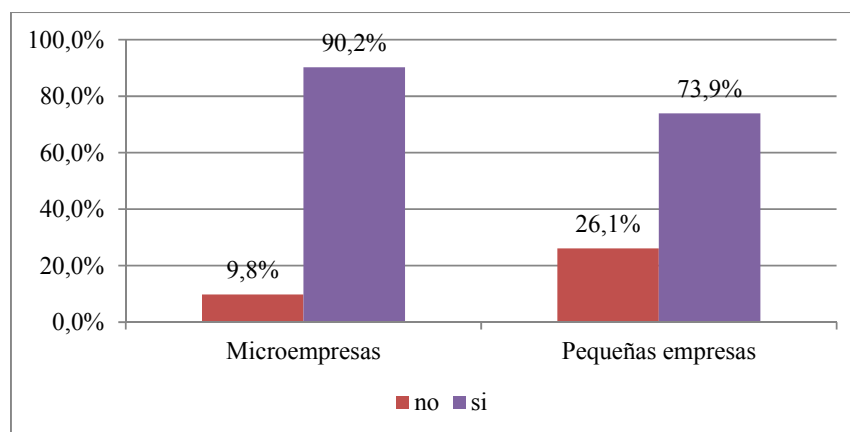


FIGURA No. 15
MECANISMOS DE COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Orientación Productiva

Al analizar el cumplimiento del requisito, por su orientación productiva, se determina que el 93,2 %, el 88,4 %, el 87,0% y el 64,3 % de las empresas dedicadas a actividades económicas de comercio, manufactura, servicio, y de otra orientación productiva respectivamente, poseen mecanismos de coordinación para promover un trabajo en equipo eficaz y eficiente, observándose que las empresas dedicadas a actividades económicas con orientación al comercio, son las que poseen mecanismos de coordinación y comunicación en un mayor porcentaje. (93,2%). Ver cuadro 27 y figura 16.

CUADRO No. 27
MECANISMOS DE COORDINACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A SU ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Mecanismos de coordinación y comunicación		Orientación productiva de la empresa				Total	
		Comercio	Manufactura	Otros	Servicio		
¿Existen mecanismos de coordinación que promuevan un trabajo en equipo eficaz y eficiente dentro de su empresa/negocio?	No	Recuento	13,0	5,0	5,0	20,0	43,0
		Porcentaje (%)	6,8	11,6	35,7	13,0	10,7
	Si	Recuento	177,0	38,0	9,0	134,0	358,0
		Porcentaje (%)	93,2	88,4	64,3	87,0	89,3
Total		Recuento	190,0	43,0	14,0	154,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

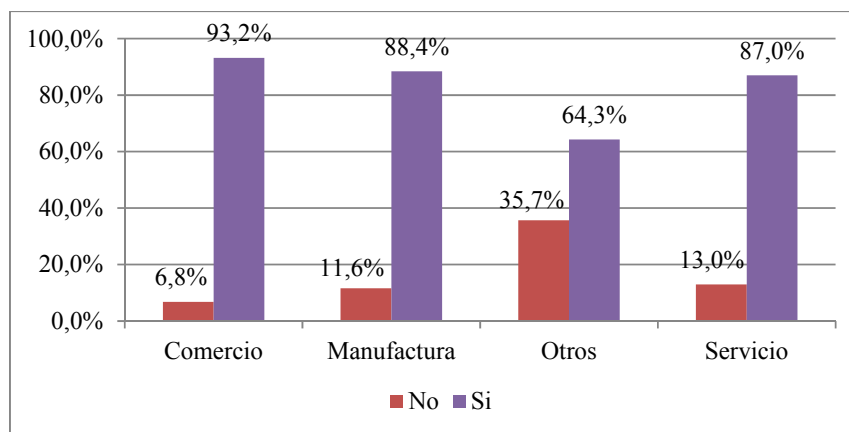


FIGURA No. 16
MECANISMOS DE COORDINACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A SU ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

4.1.2. Análisis del Cumplimiento de los Requisitos de la Gestión de Recursos

4.1.2.1. Gestión de Talento Humano

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 56,1% de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito cumple con lo establecido en el requisito de la norma con respecto al talento humano, pues las empresas afirman poseer una descripción de funciones de los puestos de trabajo, que incluye responsabilidades y perfiles requeridos. Ver cuadro 28 y figura 17.

Cabe mencionar que la norma INEN 2537:2010, adicionalmente solicita guardar registros que demuestren que el personal es competente, sin embargo al manejar la investigación con una entrevista, y no con una auditoría de gestión, se imposibilita poder obtener evidencias del cumplimiento del requisito. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010)

Para asegurarse de que la organización cuenta con las competencias necesarias, complementariamente a la norma INEN 2537:2010, la norma ISO 9004:2009 sugiere que se debería establecer un “plan de desarrollo de las personas” y procesos asociados, que debería ayudar a la organización a identificar, desarrollar y mejorar la competencia de las personas. (International Organization for Standardization.ISO, 2009)

CUADRO No. 28
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Descripción de funciones de los puestos de trabajo	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	176,0	43,9
Si	225,0	56,1
Total	401,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

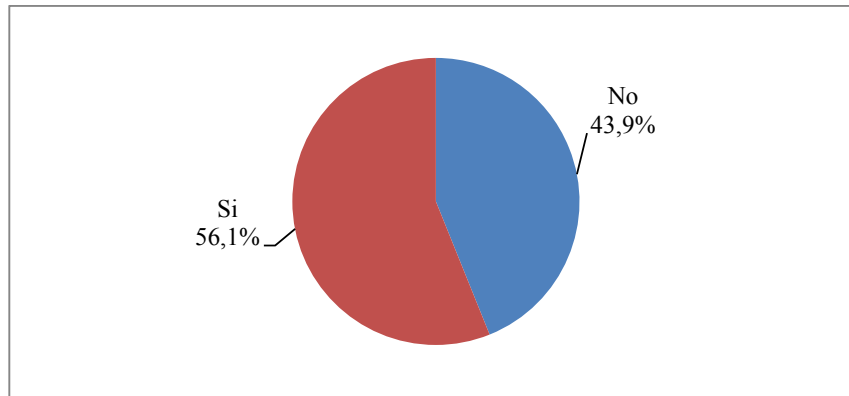


FIGURA No. 17
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.
Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Tamaño De Empresa

Al analizar el cumplimiento de este requisito por tamaño de la empresa, se determinó que un 55,3% de las microempresas posee una descripción de funciones de los puestos de trabajo, mientras que el 69,6% de las pequeñas empresas posee una descripción de funciones de los puestos de trabajo que incluye responsabilidades y perfiles requeridos. Ver cuadro 29 y figura 18.

CUADRO No. 29
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO, EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Descripción de funciones de los puestos de trabajo		Tamaño de la empresa		Total	
		Microempresas	Pequeñas empresas		
¿Maneja su empresa/negocio una descripción de funciones de los puestos de trabajo, donde se incluya responsabilidades y perfiles requeridos?	no	Recuento	169,0	7,0	176,0
		Porcentaje (%)	44,7	30,4	43,9
	si	Recuento	209,0	16,0	225,0
		Porcentaje (%)	55,3	69,6	56,1
Total		Recuento	378,0	23,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

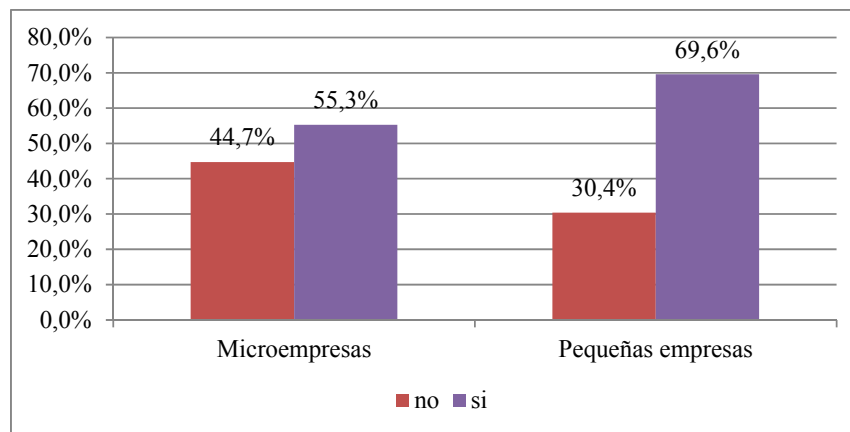


FIGURA No. 18
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO, EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Orientación Productiva

Al analizar el cumplimiento del requisito, por su orientación productiva, se determina que el 47,4%, el 67,4%, el 62,3% y el 71,4% de las empresas dedicadas a actividades económicas de comercio, manufactura, servicio, y de otra orientación productiva, respectivamente, poseen una descripción de funciones de los puestos de trabajo, observándose que las empresas dedicadas a actividades económicas con otras orientaciones productivas, son las que manejan en un mayor porcentaje una descripción de funciones de los puestos de trabajo. (71,4%). Ver cuadro 30 y figura 19.

CUADRO No. 30
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A SU ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Descripción de funciones de los puestos de trabajo		Orientación productiva de la empresa				Total	
		Comercio	Manufactura	Otros	Servicio		
¿Maneja su empresa/negocio una descripción de funciones de los puestos de trabajo, donde se incluya responsabilidades y perfiles requeridos?	no	Recuento	100,0	14,0	4,0	58,0	176,0
		Porcentaje (%)	52,6	32,6	28,6	37,7	43,9
	si	Recuento	90,0	29,0	10,0	96,0	225,0
		Porcentaje (%)	47,4	67,4	71,4	62,3	56,1
Total		Recuento	190,0	43,0	14,0	154,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

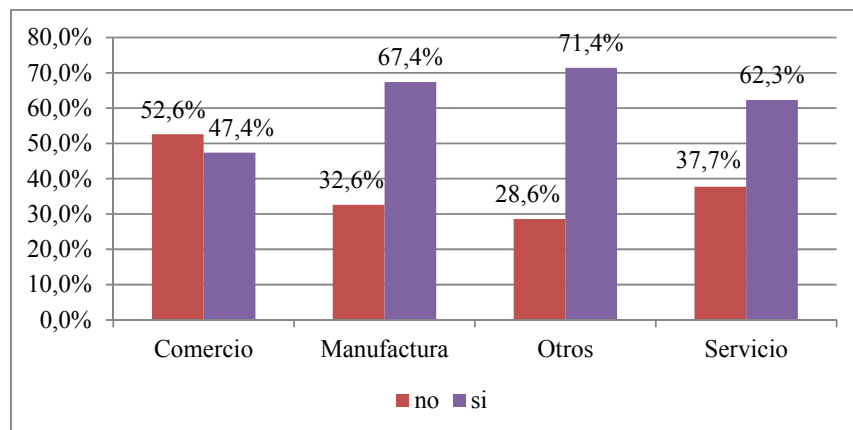


FIGURA No. 19
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE ACUERDO A SU ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.
 Elaboración: Pacheco, 2014.

4.1.2.2. Gestión de Recurso Financiero

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro 31, el 88,3% de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito cumplen con este requisito, pues manejan un presupuesto o un flujo de caja, lo cual demuestra que las empresas cuentan con elementos de planificación de sus recursos financieros. Ver cuadro 31 y figura 19.

Es importante destacar que toda organización debe disponer de una estructura de costos y gastos apropiada que le permita conocer la situación de su negocio, gestionar las decisiones y tomar acciones para alcanzar los resultados económicos esperados. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

CUADRO No. 31
PRESUPUESTO O FLUJO DE CAJA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO

Presupuesto o flujo de caja	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	47,0	11,7
Si	354,0	88,3
Total	401,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

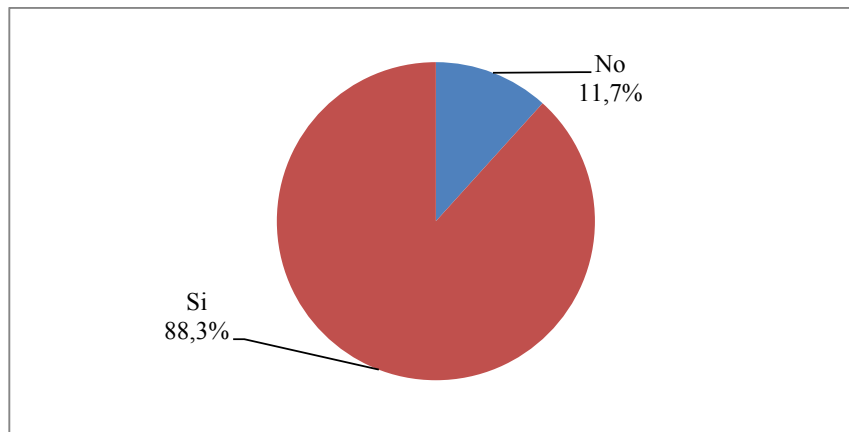


FIGURA No. 19
PRESUPUESTO O FLUJO DE CAJA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO
 Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Tamaño De Empresa

Al analizar el cumplimiento de este requisito por tamaño de la empresa, se encontró que el 87,6% de las microempresas y el 100,0% de las pequeñas empresas manejan un presupuesto o flujo de caja. Ver cuadro 32 y figura 20.

CUADRO No. 32
PRESUPUESTO O FLUJO DE CAJA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO

Presupuesto o flujo de caja			Tamaño de la empresa		Total
			Microempresas	Pequeñas empresas	
¿Maneja su empresa/negocio un presupuesto?	no	Recuento	47,0	0,0	47,0
		Porcentaje (%)	12,4	0,0	11,7
	si	Recuento	331,0	23,0	354,0
		Porcentaje (%)	87,6	100,0	88,3
Total		Recuento	378,0	23,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

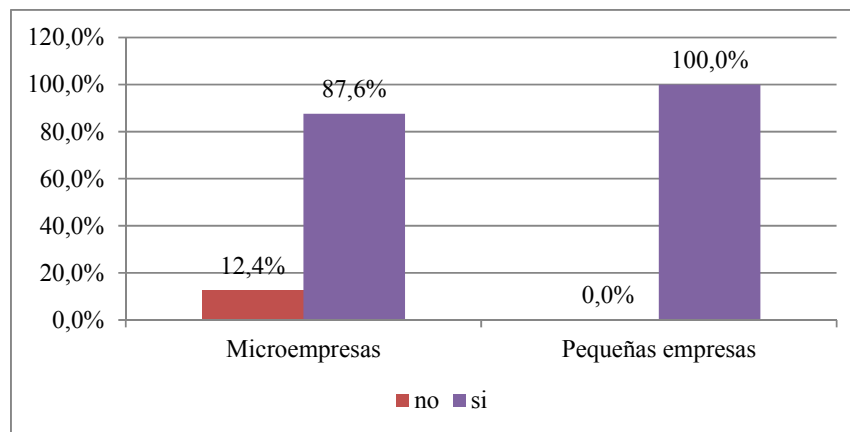


FIGURA No. 20
PRESUPUESTO O FLUJO DE CAJA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO
Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Orientación Productiva

Al analizar el cumplimiento del requisito, por su orientación productiva, se determina que el 89,5%, el 88,4%, el 86,4% y el 92,9% de las empresas dedicadas a actividades económicas de comercio, manufactura, servicio, y de otra orientación productiva, respectivamente, manejan un presupuesto o flujo de caja, observándose que las empresas dedicadas a actividades económicas con otras orientaciones productivas, son las que manejan en un mayor porcentaje un presupuesto o flujo de caja. (92,9%). Ver cuadro 33 y figura 21.

CUADRO No. 33
PRESUPUESTO O FLUJO DE CAJA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A SU ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Presupuesto o flujo de caja		Orientación Productiva de la empresa				Total	
		Comercio	Manufactura	Otros	Servicio		
¿Maneja su empresa/negocio un presupuesto?	no	Recuento	20,0	5,0	1,0	21,0	47,0
		Porcentaje (%)	10,5	11,6	7,1	13,6	11,7
	si	Recuento	170,0	38,0	13,0	133,0	354,0
		Porcentaje (%)	89,5	88,4	92,9	86,4	88,3
Total		Recuento	190,0	43,0	14,0	154,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

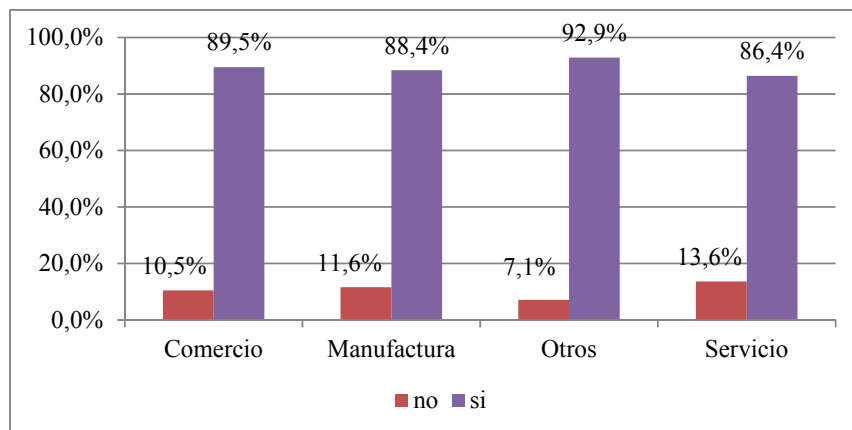


FIGURA No. 21
PRESUPUESTO O FLUJO DE CAJA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A SU ORIENTACIÓN PRODUCTIVA
 Elaboración: Pacheco, 2014.

4.1.2.3. Gestión de Infraestructura

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro 34, el 91,3% de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, cumplen con este requisito, pues disponen de áreas definidas y equipadas para las diferentes actividades y procesos relacionados a su producto/servicio según el sector al que pertenecen. Este resultado implica que las empresas disponen de la infraestructura necesaria para cumplir con los requisitos de producto o servicio ofrecido al cliente, brindando al mismo tiempo un lugar de trabajo seguro y saludable a sus empleados, y respetando el medio ambiente. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010). Ver cuadro 34 y figura 22.

CUADRO No. 34
ÁREAS DEFINIDAS Y EQUIPADAS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Áreas definidas y equipadas	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	35,0	8,7
Si	366,0	91,3
Total	401,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

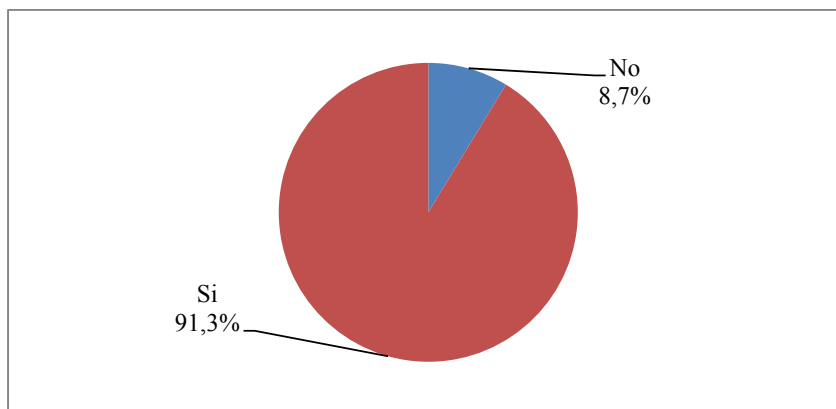


FIGURA No. 22
ÁREAS DEFINIDAS Y EQUIPADAS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.
Elaboración: Pacheco, 2014.

Adicionalmente, dentro de este requisito y como pregunta complementaria, se buscó determinar si las micro y pequeñas empresas han pensado en realizar mejoras en la infraestructura y han definido el plazo en el cual se piensa hacer dicha mejora.

De acuerdo a lo observado en el cuadro 35, el 75,0% de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito han pensado en realizar mejoras en su infraestructura, de las cuales el 25,9% piensa en realizar mejoras en un corto plazo, el 26,9% en un mediano plazo y el 32,2% en un largo plazo. Ver cuadro 35 y figura 23.

CUADRO No. 35
REALIZACIÓN FUTURA DE MEJORAS EN LA INFRAESTRUCTURA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Realización futura de mejoras en infraestructura		Frecuencia	Porcentaje (%)
¿Ha pensado en realizar mejoras en la infraestructura de su empresa/negocio?	No requiere mejoras en infraestructura.	60,0	15,0
	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses);	104,0	25,9
	Si, en el largo plazo (5 años en adelante);	129,0	32,2
	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años);	108,0	26,9
	Total	401,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

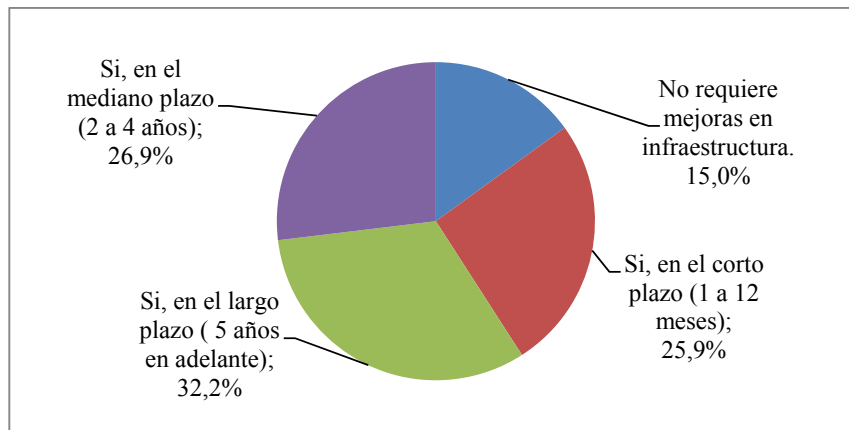


FIGURA No. 23
REALIZACIÓN FUTURA DE MEJORAS EN LA INFRAESTRUCTURA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.
Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Tamaño De Empresa

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro 36, el 90,7% de las microempresas disponen de áreas definidas y equipadas, sin embargo, de este porcentaje solamente un 28,6% representa a empresas que disponen de áreas completamente definidas y equipadas, mientras que el 62,2% de las micro empresas disponen o realizan sus operaciones en áreas parcialmente definidas y equipadas para las diferentes actividades relacionadas a su producto/servicio según el sector al que pertenece.

En cuanto a las pequeñas empresas, el 100,0% de las empresas encuestadas afirman disponer de áreas definidas y equipadas, sin embargo de este porcentaje, un 34,8% representa a empresas que disponen de áreas completamente definidas y equipadas, mientras que el 65,2% representa a empresas que disponen de áreas parcialmente definidas y equipadas, para las diferentes actividades relacionadas a su producto o servicio según el sector al que pertenece. Ver cuadro 36 y figura 24.

CUADRO No. 36
ÁREAS DEFINIDAS Y EQUIPADAS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Áreas definidas y equipadas			Tamaño de la empresa		Total
			Microempresas	Pequeñas empresas	
¿Dispone su empresa/negocio de áreas definidas y equipadas para las diferentes actividades relacionadas a su producto/servicio según al sector al que pertenece?	No	Recuento	35,0	0,0	35,0
		Porcentaje (%)	9,3	0,0	8,7
	Si, completamente definidas y equipadas	Recuento	108,0	8,0	116,0
		Porcentaje (%)	28,6	34,8	28,9
	Si, parcialmente definidas y equipadas	Recuento	235,0	15,0	250,0
		Porcentaje (%)	62,2	65,2	62,3
Total		Recuento	378,0	23,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

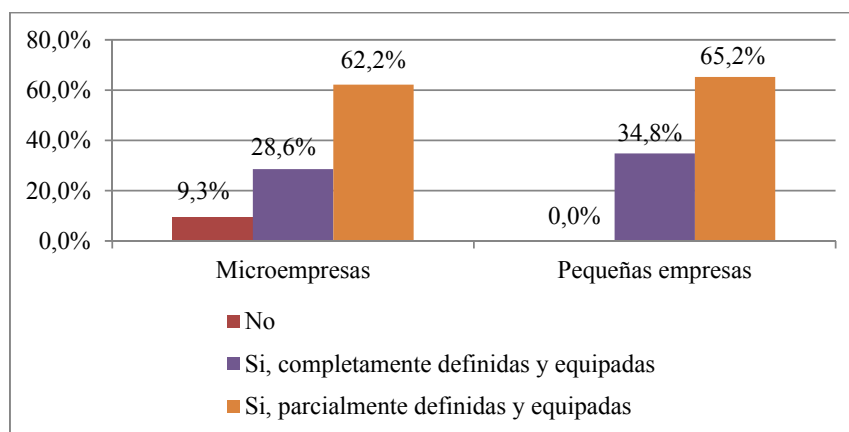


FIGURA No. 24
ÁREAS DEFINIDAS Y EQUIPADAS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

En relación a la realización futura de mejoras en la infraestructura de acuerdo al tamaño de las empresas, se observa las pequeñas empresas presentan mayor porcentaje de intención de realizar mejoras con un 87,0% sobre el 84,9% de las microempresas, se determinó también que el plazo predominante para la realización de mejoras en la infraestructura de las microempresas es a largo plazo con un 34,1%, mientras que para la pequeña empresa la realización a corto plazo es la que predomina con un 47,8%. Ver cuadro 37 y figura 25.

CUADRO No. 37
REALIZACIÓN FUTURA DE MEJORAS EN LA INFRAESTRUCTURA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Realización futura de mejoras en infraestructura		Tamaño de las empresas		Total	
		Microempresas	Pequeñas empresas		
¿Ha pensado en realizar mejoras en la infraestructura de su empresa/negocio?	No requiere mejoras en infraestructura.	Recuento	57,0	3,0	60,0
		Porcentaje (%)	15,1	13,0	15,0
	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses);	Recuento	93,0	11,0	104,0
		Porcentaje (%)	24,6	47,8	25,9
	Si, en el largo plazo (5 años en adelante);	Recuento	129,0	0,0	129,0
		Porcentaje (%)	34,1	0,0	32,2
	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años);	Recuento	99,0	9,0	108,0
		Porcentaje (%)	26,2	39,1	26,9
Total		Recuento	378,0	23,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

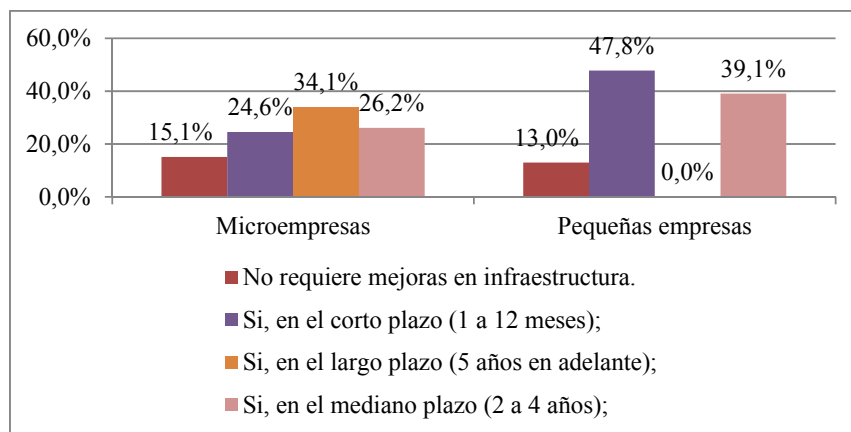


FIGURA No. 25
REALIZACIÓN FUTURA DE MEJORAS EN LA INFRAESTRUCTURA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Orientación Productiva

Al analizar el cumplimiento del requisito por orientación productiva, se determina que el 88,9%, el 97,7%, el 92,2% y el 92,9% de las empresas dedicadas a actividades económicas de comercio, manufactura, servicio, y de otra orientación productiva respectivamente, disponen de áreas definidas y equipadas según el sector al que pertenecen, observándose que las empresas dedicadas a actividades económicas con orientación a la manufactura, son las que en un mayor porcentaje disponen de áreas definidas y equipadas para las diferentes actividades relacionadas a su producto.

Se observa además que el 25,3%, el 34,9%, el 29,9% y el 50,0% de las micro y pequeñas empresas con orientación al comercio, manufactura, servicio, y otras orientaciones productivas respectivamente, poseen áreas totalmente definidas y equipadas para las diferentes actividades relacionadas a su producto. Ver cuadro 38 y figura 26.

CUADRO No. 38
ÁREAS DEFINIDAS Y EQUIPADAS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A SU ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Áreas definidas y equipadas			Orientación productiva de la empresa				Total
			Comercio	Manufactura	Otros	Servicio	
¿Dispone su empresa/negocio de áreas definidas y equipadas para las diferentes actividades relacionadas a su producto/servicio según al sector al que pertenece?	No	Recuento	21,0	1,0	1,0	12,0	35,0
		Porcentaje (%)	11,1	2,3	7,1	7,8	8,7
	Si, completamente definidas y equipadas	Recuento	48,0	15,0	7,0	46,0	116,0
		Porcentaje (%)	25,3	34,9	50,0	29,9	28,9
	Si, parcialmente definidas y equipadas	Recuento	121,0	27,0	6,0	96,0	250,0
		Porcentaje (%)	63,7	62,8	42,9	62,3	62,3
Total		Recuento	190,0	43,0	14,0	154,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

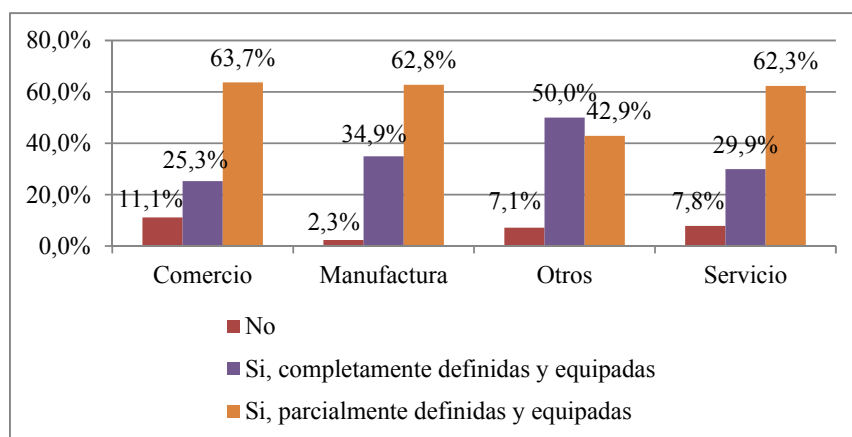


FIGURA No. 26
ÁREAS DEFINIDAS Y EQUIPADAS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A SU ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

En relación a la realización de futuras mejoras en la infraestructura en micro y pequeñas empresas clasificadas por su orientación productiva, se determina que el 81,6%, el 90,7%, el 86,4% y el 100,0% de las empresas dedicadas a actividades económicas de comercio, manufactura, servicio, y de otra orientación productiva respectivamente, han pensado en realizar mejoras en la infraestructura de su empresa, predominando el poder hacerse estas mejoras en un largo plazo en las empresas con orientación al comercio y servicio con un 34,2% y 32,5% respectivamente, predominando en el mediano plazo en las empresas de manufactura con un 37,2% y predominando el largo plazo en las empresa con otra orientación productiva con un 50,0%. Ver cuadro 39 y figura 27.

CUADRO No. 39
REALIZACIÓN FUTURA DE MEJORAS EN LA INFRAESTRUCTURA DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO LA
ORIENTACIÓN PRODUCTIVA DE LA EMPRESA.

Realización futura de mejoras en infraestructura			Orientación productiva de la empresa				Total	
			Comercio	Manufactura	Otros	Servicio		
¿Ha pensado en realizar mejoras en la infraestructura de su empresa/negocio?	No requiere mejoras en infraestructura.	Recuento	35,0	4,0	0,0	21,0	60,0	
		Porcentaje (%)	18,4	9,3	0,0	13,6	15,0	
	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses);	Recuento	45,0	11,0	7,0	41,0	104,0	
		Porcentaje (%)	23,7	25,6	50,0	26,6	25,9	
	Si, en el largo plazo (5 años en adelante);	Recuento	65,0	12,0	2,0	50,0	129,0	
		Porcentaje (%)	34,2	27,9	14,3	32,5	32,2	
	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años);	Recuento	45,0	16,0	5,0	42,0	108,0	
		Porcentaje (%)	23,7	37,2	35,7	27,3	26,9	
	Total		Recuento	190,0	43,0	14,0	154,0	401,0
			Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

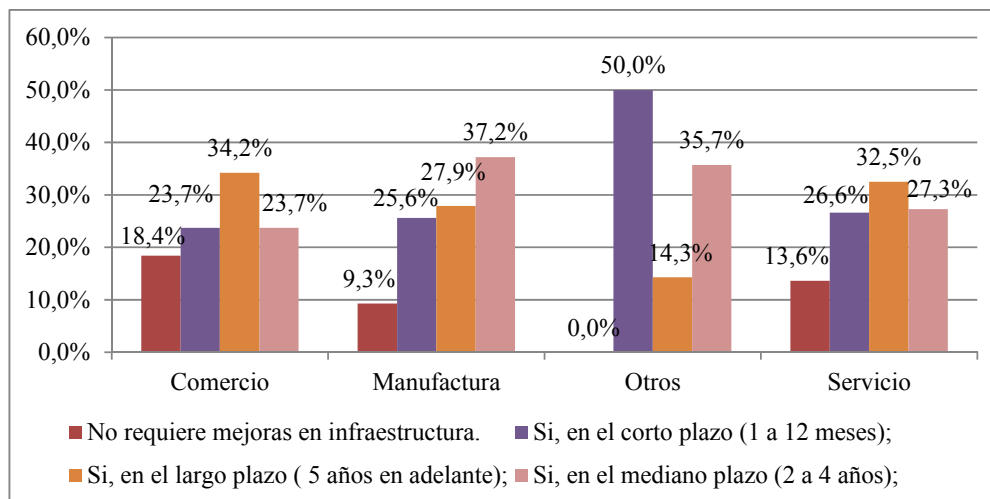


FIGURA No. 27

REALIZACIÓN FUTURA DE MEJORAS EN LA INFRAESTRUCTURA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO LA ORIENTACIÓN PRODUCTIVA DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

4.1.3. Análisis del Cumplimiento de los Requisitos de la Gestión de Ventas

4.1.3.1. Conocimiento del Mercado

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro 40, el 94,0% de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, cumplen con este requisito, pues manejan algún tipo de información de mercado, este tipo de información es de vital importancia para llevar a cabo la correcta toma de decisiones presentes o futuras de la empresa, y permite mantener la información necesaria para conocer el mercado, identificando los clientes, los competidores, los proveedores y otros agentes involucrados en el negocio. (Chavarría, 2011). Ver cuadro 40 y figura 28.

CUADRO No. 40

MANEJO DE INFORMACIÓN DE MERCADO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Manejo de información de mercado	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	24,0	6,0
Si	377,0	94,0
Total	401,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

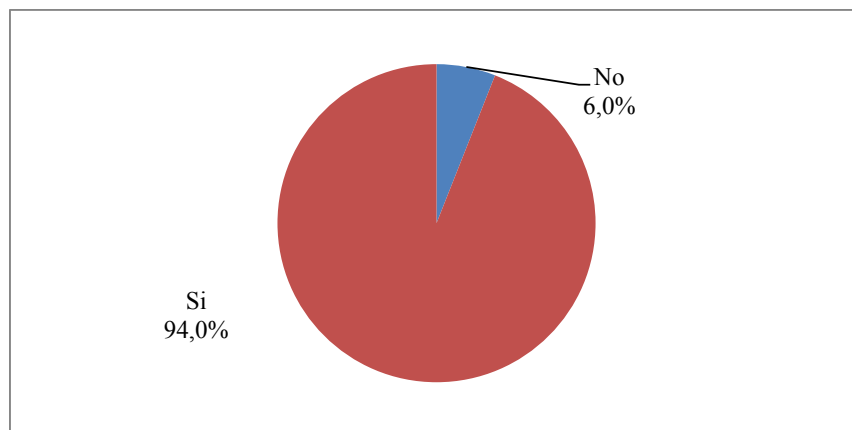


FIGURA No. 28
MANEJO DE INFORMACIÓN DE MERCADO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Tamaño De Empresa

Al analizar el cumplimiento de este requisito por tamaño de la empresa, se observa que el 93,9% de las microempresas y el 95,7% de las pequeñas empresas manejan algún tipo de información de mercado, determinando que las pequeñas empresas son las que en un mayor porcentaje manejan esta información. Ver cuadro 41 y figura 29.

CUADRO No. 41
MANEJO DE INFORMACIÓN DE MERCADO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Manejo de información de mercado			Tamaño de la empresa		Total
			Microempresas	Pequeñas empresas	
Manejo de información de mercado	no	Recuento	23,0	1,0	24,0
		Porcentaje (%)	6,1	4,3	6,0
	si	Recuento	355,0	22,0	377,0
		Porcentaje (%)	93,9	95,7	94,0
Total		Recuento	378,0	23,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

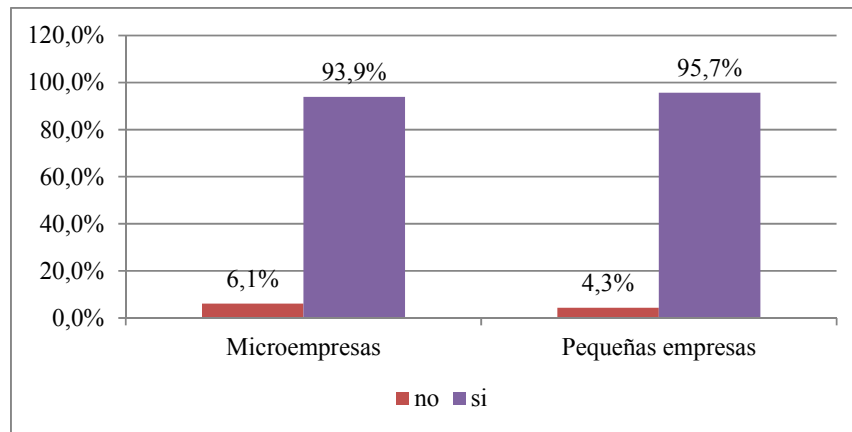


FIGURA No. 29
MANEJO DE INFORMACIÓN DE MERCADO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Elaboración: Pacheco 2014.

Al analizar el tipo de información de mercado que manejan las empresas de acuerdo a su tamaño, se determina que tanto las micro y pequeñas empresas manejan con mayor frecuencia información referente a identificación de clientes con un 73,8% y 87,0% respectivamente. Ver cuadro 42 y figura 30.

CUADRO No. 42
TIPO DE INFORMACIÓN DE MERCADO MANEJADO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Tipo de información de mercado manejada		Tamaño de la empresa		
		Micro empresas	Pequeñas empresas	
¿Qué tipo de información del mercado maneja la empresa/negocio?:	Identificación de clientes	Recuento	279,0	20,0
		Porcentaje (%)	73,8	87,0
	Identificación de proveedores	Recuento	271,0	12,0
		Porcentaje (%)	71,7	52,2
	Identificación de competidores	Recuento	175,0	10,0
		Porcentaje (%)	46,3	43,5
	Otros agentes involucrados en el negocio	Recuento	46,0	5,0
		Porcentaje (%)	12,2	21,7
	No se revisa ninguno	Recuento	23,0	1,0
		Porcentaje (%)	6,1	4,3

Elaboración: Pacheco, 2014.

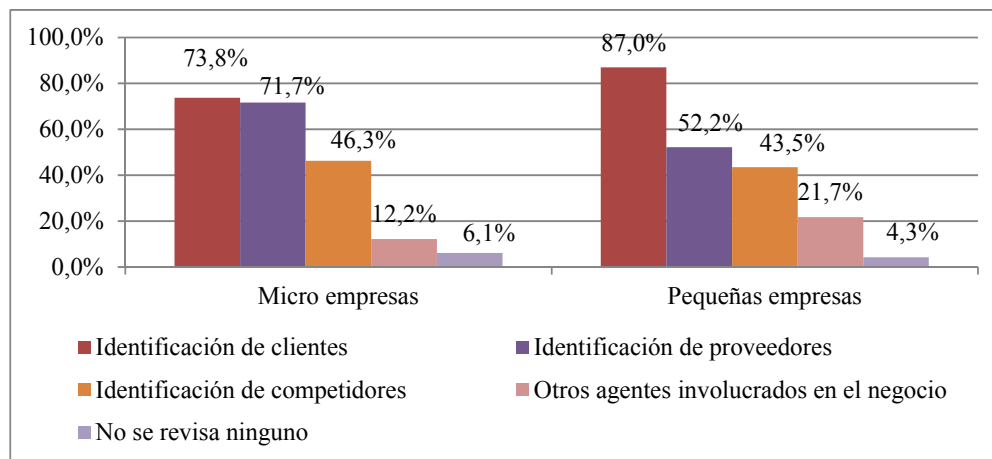


FIGURA No. 30
TIPO DE INFORMACIÓN DE MERCADO MANEJADO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Orientación productiva

En relación al manejo de información de mercado en micro y pequeñas empresas clasificadas por su orientación productiva, se determina que el 94,2%, el 97,7%, el 92,9% y el 92,9% de las empresas dedicadas a actividades económicas de comercio, manufactura, servicio, y de otra orientación productiva respectivamente, manejan información de mercado, predominando en el manejo de esta información las empresas con orientación a la manufactura con un 97,7%. Ver cuadro 43 y figura 31.

CUADRO No. 43
MANEJO DE INFORMACIÓN DE MERCADO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A SU ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Presupuesto o flujo de caja		Orientación Productiva de la empresa				Total	
		Comercio	Manufactura	Otros	Servicio		
¿Maneja su empresa/negocio un presupuesto?	no	Recuento	11,0	1,0	1,0	11,0	24,0
		Porcentaje (%)	5,8	2,3	7,1	7,1	6,0
	si	Recuento	179,0	42,0	13,0	143,0	377,0
		Porcentaje (%)	94,2	97,7	92,9	92,9	94,0
Total		Recuento	190,0	43,0	14,0	154,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

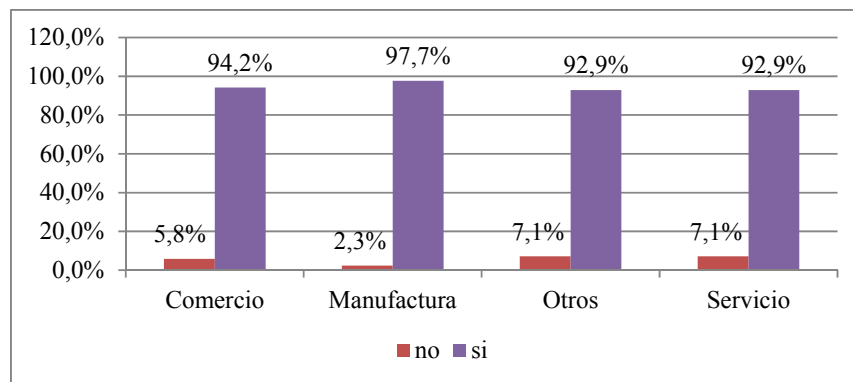


FIGURA No. 31
MANEJO DE INFORMACIÓN DE MERCADO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A SU ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Al analizar el tipo de información de mercado que manejan las empresas de acuerdo su orientación productiva, se determina que en las empresas con orientación al comercio manejan en un mayor porcentaje información sobre la identificación de clientes y proveedores en un 76,4% respectivamente, las empresas con orientación a la manufactura, servicio y otra orientación productiva, manejan principalmente información referente a la identificación de clientes con un 83,7%, 73,4% y 78,6% respectivamente. Ver cuadro 44 y figura 32.

CUADRO No. 44
TIPO DE INFORMACIÓN DE MERCADO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A SU ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Tipo de información de mercado manejada		Orientación productiva de la empresa				
		Comercio	Manufactura	Otros	Servicio	
¿Qué tipo de información del mercado maneja la empresa/negocio?:	Identificación de clientes	Recuento	139,0	36,0	11,0	113,0
		Porcentaje (%)	76,4	83,7	78,6	73,4
	Identificación de proveedores	Recuento	139,0	31,0	8,0	105,0
		Porcentaje (%)	76,4	72,1	57,1	68,2
	Identificación de competidores	Recuento	89,0	22,0	6,0	66,0
		Porcentaje (%)	48,9	51,2	42,9	42,9
	Otros agentes involucrados en el negocio	Recuento	21,0	5,0	3,0	22,0
		Porcentaje (%)	11,5	11,6	21,4	14,3
	No se revisa ninguno	Recuento	11,0	1,0	1,0	11,0
		Porcentaje (%)	6,0	2,3	7,1	7,1

Elaboración: Pacheco, 2014.

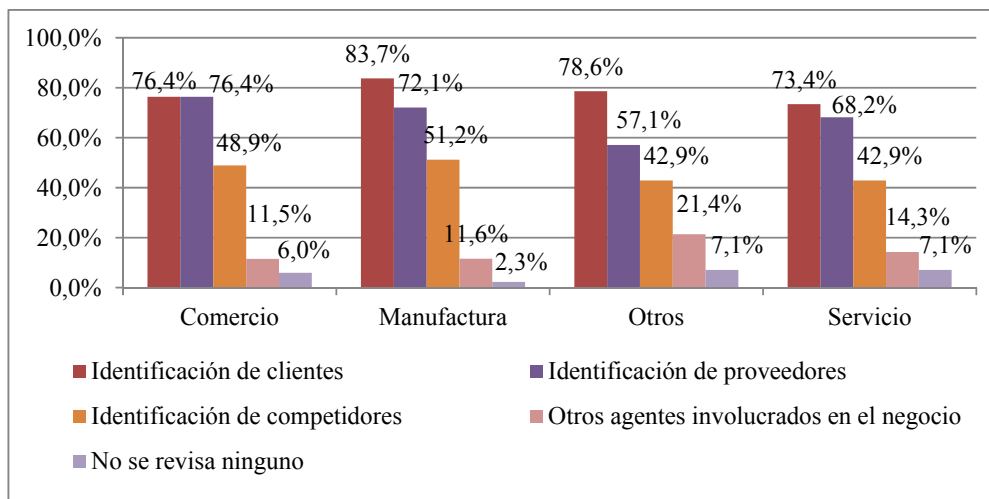


FIGURA No. 32
TIPO DE INFORMACIÓN DE MERCADO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A SU ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.
 Elaboración: Pacheco, 2014.

4.1.3.2. Requisitos del Producto

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro 45, el 96,0% de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito tienen establecidas las características del producto/servicio antes de su producción, comercialización o prestación del servicio, lo cual sugiere que los productos o servicios ofrecidos por las microempresas cumplen con los requisitos aplicables. Ver cuadro 45 y figura 33.

CUADRO No. 45
CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO/SERVICIO ANTES DE SU PRODUCCIÓN,
COMERCIALIZACIÓN O PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Características del producto/ servicio	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	16,0	4,0
Si	385,0	96,0
Total	401,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

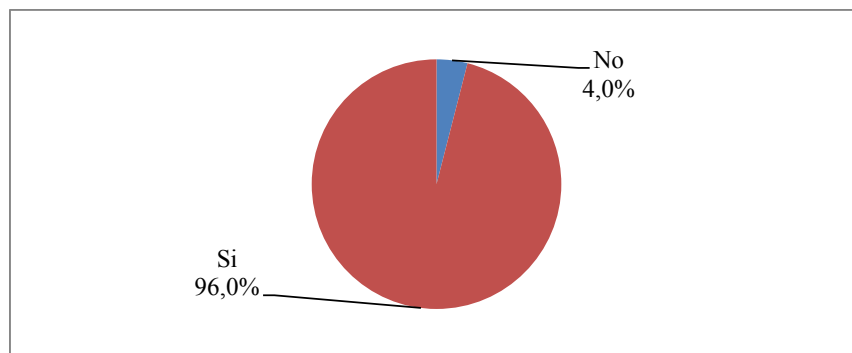


FIGURA No. 33
CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO/SERVICIO ANTES DE SU PRODUCCIÓN,
COMERCIALIZACIÓN O PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.
 Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Tamaño De Empresa

Al analizar el cumplimiento de este requisito por tamaño de la empresa, se observa que el 96,0% de las micro empresas y el 95,7% de las pequeñas empresas tienen establecidas las características del producto o servicio antes de su producción o prestación de servicio, determinando que las microempresas son las que en un mayor porcentaje, tienen establecidas las características del producto o servicio antes de su producción o prestación de servicio. Ver cuadro 46 y figura 34.

CUADRO No. 46
CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO/SERVICIO ANTES DE SU PRODUCCIÓN,
COMERCIALIZACIÓN O PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO AL TAMAÑO
DE LA EMPRESA, EN LA CIUDAD DE QUITO.

Características del producto/ servicio			Tamaño de la empresa		Total	
			Microempresas	Pequeñas empresas		
¿Se tienen establecidas las características del producto/servicio antes de su producción, comercialización o prestación del servicio?	no	Recuento	15,0	1,0	16,0	
		Porcentaje (%)	4,0	4,3	4,0	
	si	Recuento	363,0	22,0	385,0	
		Porcentaje (%)	96,0	95,7	96,0	
Total			Recuento	378,0	23,0	401,0
			Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

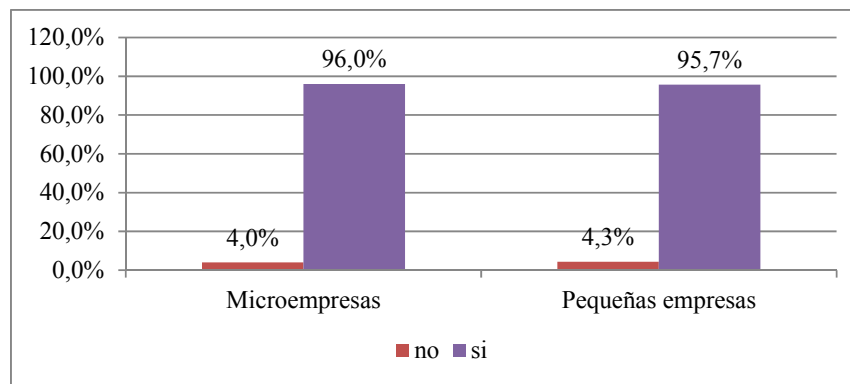


FIGURA No. 34
CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO/SERVICIO ANTES DE SU PRODUCCIÓN,
COMERCIALIZACIÓN O PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Orientación Productiva

De acuerdo a los resultados del cuadro 47, el 96,3%, el 100,0%, el 96,1% y el 78,6% de las empresas dedicadas a actividades económicas de comercio, manufactura, servicio, y de otra orientación productiva respectivamente, tienen establecidas las características del producto o servicio antes de su producción o prestación de servicio, observándose que las empresas con orientación a la manufactura son las que presentan un mayor porcentaje de cumplimiento de este requisito, con un 100,0% de cumplimiento. Ver cuadro 47 y figura 35.

CUADRO No. 47
CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO/SERVICIO ANTES DE SU PRODUCCIÓN,
COMERCIALIZACIÓN O PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO A LAS
ORIENTACIÓN PRODUCTIVA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA
CIUDAD DE QUITO.

Características del producto/ servicio			Orientación productiva de la empresa				Total	
			Comercio	Manufactura	Otros	Servicio		
¿Se tienen establecidas las características del producto/servicio antes de su producción, comercialización o prestación del servicio?	no	Recuento	7,0	0,0	3,0	6,0	16,0	
		Porcentaje (%)	3,7	0,0	21,4	3,9	4,0	
	si	Recuento	183,0	43,0	11,0	148,0	385,0	
		Porcentaje (%)	96,3	100,0	78,6	96,1	96,0	
Total			Recuento	190,0	43,0	14,0	154,0	401,0
			Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

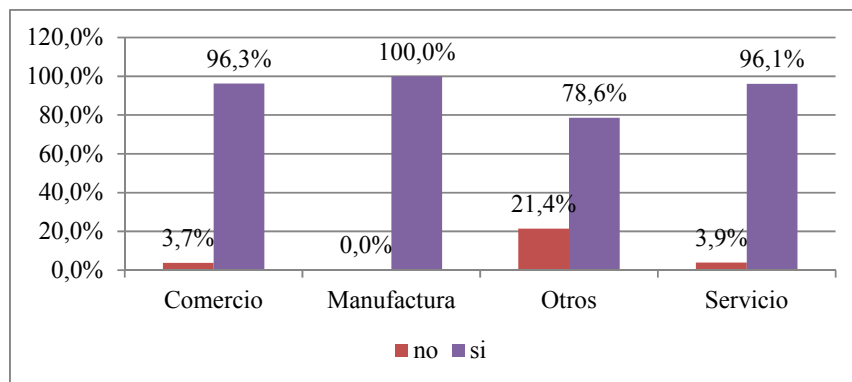


FIGURA No. 35
CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO/SERVICIO ANTES DE SU PRODUCCIÓN, COMERCIALIZACIÓN O PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO A LAS ORIENTACIÓN PRODUCTIVA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Elaboración: Pacheco, 2014.

4.1.3.3. Acuerdos con los Clientes

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro 48, el 93,0% de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito cumplen con este requisito, pues afirman registrar los compromisos comerciales efectuados con el cliente, estos compromisos y cualquier modificación acordada con el cliente, de acuerdo a la norma INEN 2537:2010, deberá estar definida y confirmada por las partes, y deberá incluir como mínimo las características y cantidad del producto o servicio solicitado por el cliente, así como las condiciones de entrega y pago. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010). Ver cuadro 48 y figura 36.

CUADRO No. 48
REGISTRO DE LOS COMPROMISOS COMERCIALES CON EL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Compromisos comerciales con el cliente	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	28,0	7,0
Si	373,0	93,0
Total	401,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

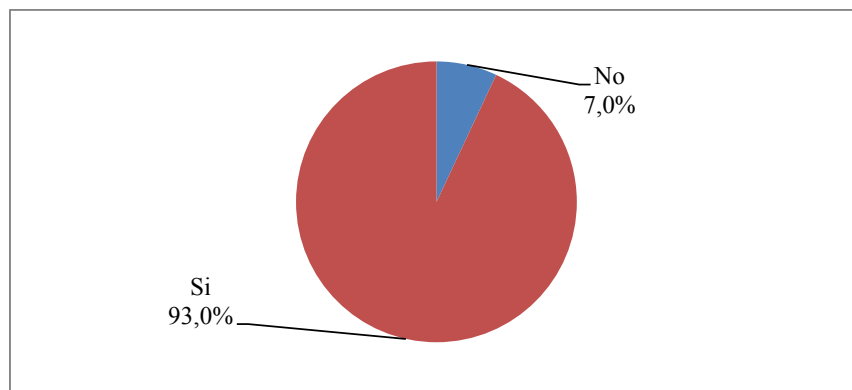


FIGURA No. 36
REGISTRO DE LOS COMPROMISOS COMERCIALES CON EL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.
 Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Tamaño De Empresa

Al analizar el cumplimiento de este requisito por tamaño de la empresa, se observa que un 93,7% de las micro empresas y un 82,6% de las pequeñas registran los compromisos comerciales con el cliente como lo son características y cantidad de producto o servicio, determinando que las microempresas son las en un mayor porcentaje registran los compromisos comerciales con el cliente como lo son características y cantidad de producto o servicio solicitado por el cliente. Ver cuadro 49 y figura 37.

CUADRO No. 49
REGISTRO DE LOS COMPROMISOS COMERCIALES CON EL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Compromisos comerciales con el cliente		Tamaño de la empresa		Total	
		Microempresa	Pequeña empresa		
¿Los compromisos comerciales con el cliente son registrados?	no	Recuento	24,0	4,0	28,0
		Porcentaje (%)	6,3	17,4	7,0
	si	Recuento	354,0	19,0	373,0
		Porcentaje (%)	93,7	82,6	93,0
Total		Recuento	378,0	23,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

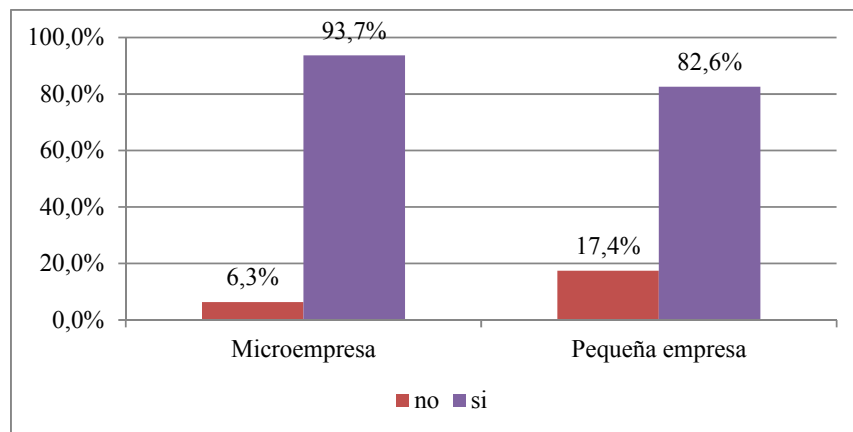


FIGURA No. 37
REGISTRO DE LOS COMPROMISOS COMERCIALES CON EL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.
Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Orientación Productiva

De acuerdo al análisis de datos, se determina que el 95,8%, el 95,3%, el 90,9% y el 71,4% de las empresas dedicadas a actividades económicas de comercio, manufactura, servicio, y de otra orientación productiva respectivamente, tienen registrados los compromisos comerciales solicitados por el cliente como lo son características y cantidad de producto o servicio, observándose que las empresas con orientación al comercio son las que presentan un mayor porcentaje de cumplimiento de este requisito con un 95,8% de cumplimiento. Ver cuadro 50 y figura 38.

CUADRO No. 50
REGISTRO DE LOS COMPROMISOS COMERCIALES CON EL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A LA ORIENTACIÓN PRODUCTIVA DE LA EMPRESA.

Compromisos comerciales con el cliente			Orientación productiva de la empresa				Total
			Comercio	Manufactura	Otros	Servicio	
¿Los compromisos comerciales con el cliente (características y cantidad del producto o servicio solicitado, condiciones de entrega y pago) son registrados?	no	Recuento	8,0	2,0	4,0	14,0	28,0
		Porcentaje (%)	4,2	4,7	28,6	9,1	7,0
	si	Recuento	182,0	41,0	10,0	140,0	373,0
		Porcentaje (%)	95,8	95,3	71,4	90,9	93,0
Total		Recuento	190,0	43,0	14,0	154,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

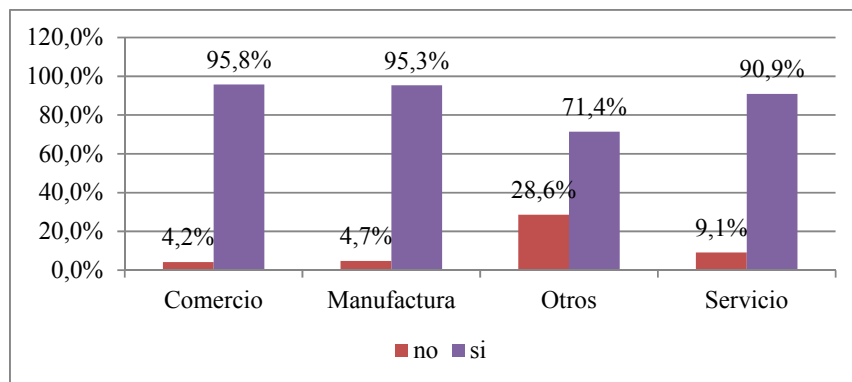


FIGURA No. 38
REGISTRO DE LOS COMPROMISOS COMERCIALES CON EL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A LA ORIENTACIÓN PRODUCTIVA DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

4.1.4. Análisis del Cumplimiento de los Requisitos de la Gestión de Operaciones

4.1.4.1. Planificación de Producción / Servicio

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 83,8% de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, cumplen con este requisito, pues como parte de su planificación de producción o servicio, han identificado y documentado los procedimientos de las operaciones en las micro y pequeñas empresas en estudio. Este resultado sugiere que las empresas al conocer sus procesos operativos, podrán mantener y mejorar los procesos necesarios para la elaboración del producto y/o prestación del servicio para que se ejecuten bajo condiciones controladas. Ver cuadro 51 y figura 39.

Adicionalmente, la planificación de producción deberá contemplar la definición de estándares e instructivos de trabajo para la realización de los procesos cuando sea aplicable. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

CUADRO No. 51
IDENTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Identificación y documentación de procedimientos de operaciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	65,0	16,2
Si	336,0	83,8
Total	401,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

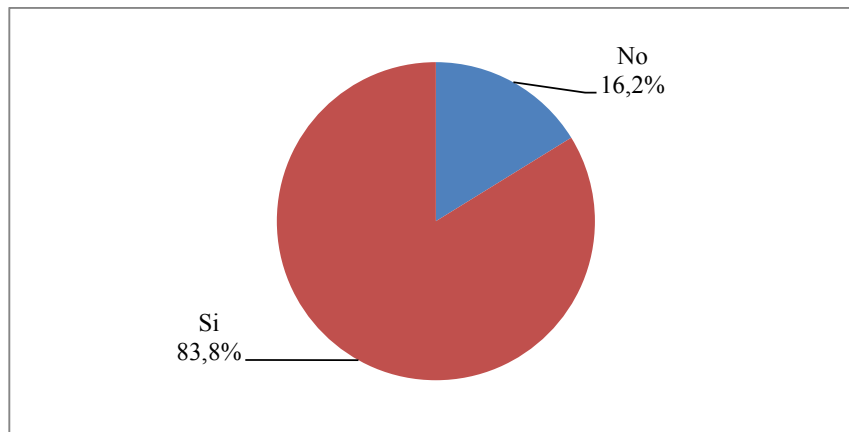


FIGURA No. 39
IDENTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Tamaño De Empresa

Al analizar el cumplimiento de este requisito por tamaño de la empresa, se observa que el 84,1% de las micro empresas y el 78,3% de las pequeñas han identificado y documentado los procedimientos de las operaciones de su empresa, determinando que las microempresas son las en un mayor porcentaje identifican y documentan los procedimientos de sus operaciones. Ver cuadro 52 y figura 40.

CUADRO No. 52
IDENTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Identificación y documentación de procedimientos de operaciones		Tamaño de la empresa		Total	
		Microempresas	Pequeñas empresas		
¿Se han identificado y documentado los procedimientos de las operaciones de su empresa/negocio?	no	Recuento	60,0	5,0	65,0
		Porcentaje (%)	15,9	21,7	16,2
	si	Recuento	318,0	18,0	336,0
		Porcentaje (%)	84,1	78,3	83,8
Total		Recuento	378,0	23,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

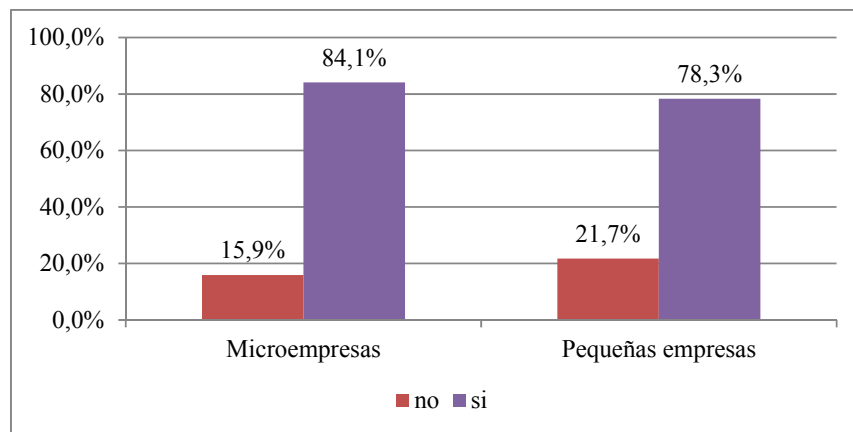


FIGURA No. 40
IDENTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Orientación Productiva

De acuerdo al análisis de datos, se determina que el 87,9%, el 86,0%, el 79,9% y el 64,3% de las empresas dedicadas a actividades económicas de comercio, manufactura, servicio, y de otra orientación productiva respectivamente, han identificado y documentado los procedimientos de las operaciones de su empresa, observándose que las empresas con orientación al comercio son las que presentan un mayor porcentaje de cumplimiento de este requisito con un 87,9% de cumplimiento. Ver cuadro 53 y figura 41.

CUADRO No. 53
IDENTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A LAS ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Identificación y documentación de procedimientos de operaciones		Orientación productiva de la empresa				Total	
		Comercio	Manufactura	Otros	Servicio		
¿Se han identificado y documentado los procedimientos de las operaciones de su empresa/negocio?	no	Recuento	23,0	6,0	5,0	31,0	65,0
		Porcentaje (%)	12,1	14,0	35,7	20,1	16,2
	si	Recuento	167,0	37,0	9,0	123,0	336,0
		Porcentaje (%)	87,9	86,0	64,3	79,9	83,8
Total		Recuento	190,0	43,0	14,0	154,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

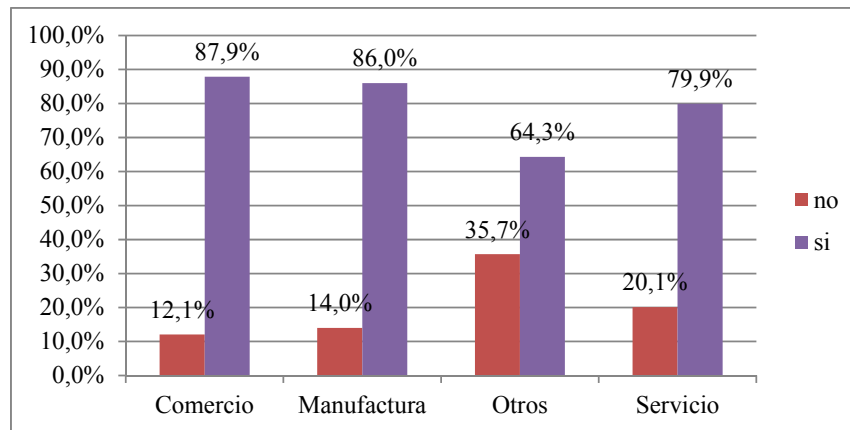


FIGURA No. 41
IDENTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A LAS ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

4.1.4.2. Compras

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro 54, el 94,3% de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, cumplen este requisito, pues requieren cumplir con requisitos en materiales o materia prima antes de su aprobación de compra. Los requisitos deben incluir al menos características, cantidad, plazo y precio. Ver cuadro 54 y figura 42.

Es necesario resaltar que las empresas deben contar con un listado de los materiales y requisitos necesarios para lograr el cumplimiento de las características finales de sus productos y/o servicios, sin embargo al manejar la investigación por medio de una entrevista, y no con una auditoría de gestión, se dificulta poder obtener evidencias, pero los resultados obtenidos, demuestran que estas empresas otorgan la importancia que merecen las compras dentro de la gestión de operaciones. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

Dentro de este requisito se deberá tomar en cuenta que todo el proceso de compra deberá contar con un proceso de compras que asegure la provisión oportuna de materiales e insumos; un listado de materiales y requisitos necesarios; una adecuada identificación de proveedores, una adecuada recepción de materiales y un inventario.

CUADRO No. 54
CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS EN MATERIALES ANTES DE APROBACIÓN DE COMPRA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Cumplimiento de requisitos en materiales antes de aprobación de compra	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	23,0	5,7
Si	378,0	94,3
Total	401,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

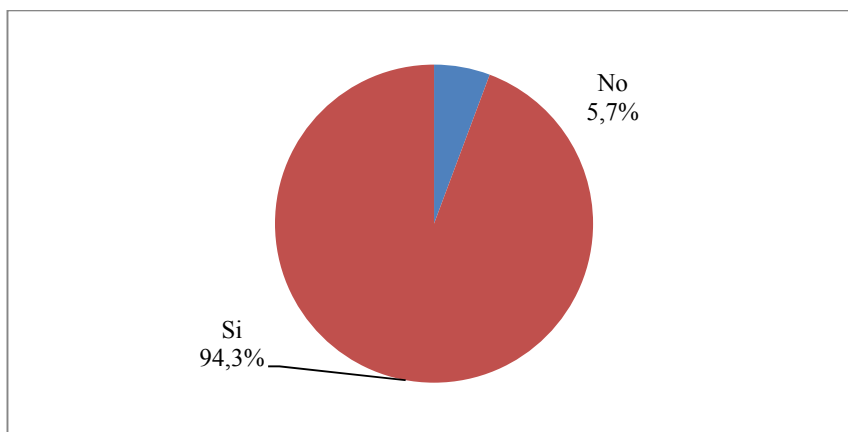


FIGURA No. 42
CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS EN MATERIALES ANTES DE APROBACIÓN DE COMPRA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Tamaño De Empresa

Al analizar el cumplimiento de este requisito de acuerdo al tamaño de la empresa, se observa que el 94,2% de las micro empresas y el 95,7% de las pequeñas empresas, requieren cumplir con requisitos en materiales o materia prima antes de la aprobación de compra. Ver cuadro 55 y figura 43.

CUADRO No. 55
CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS EN MATERIALES ANTES DE APROBACIÓN DE COMPRA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Cumplimiento de requisitos en materiales antes de aprobación de compra		Tamaño de la empresa		Total	
		Microempresas	Pequeñas empresas		
¿Los materiales/materia prima que son adquiridos para la empresa/negocio, necesitan cumplir con requisitos específicos antes de su aprobación de compra?	no	Recuento	22,0	1,0	23,0
		Porcentaje (%)	5,8	4,3	5,7
	sí	Recuento	356,0	22,0	378,0
		Porcentaje (%)	94,2	95,7	94,3
Total		Recuento	378,0	23,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

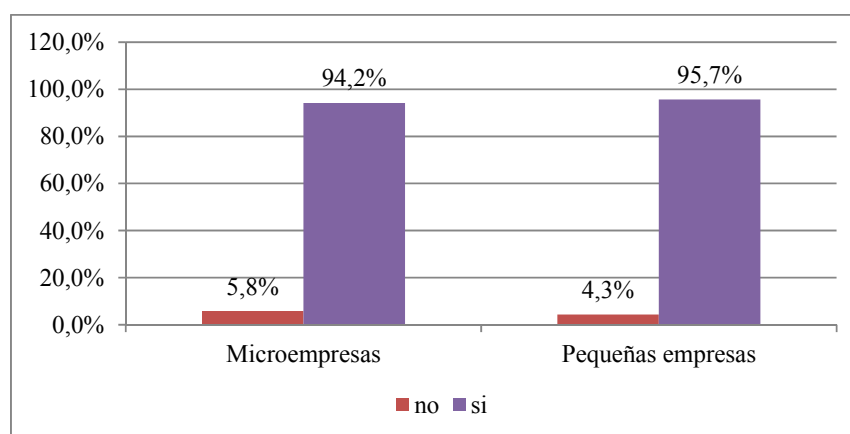


FIGURA No. 43
CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS EN MATERIALES ANTES DE APROBACIÓN DE COMPRA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Orientación Productiva

De acuerdo al análisis de datos, se determina que el 97,4%, el 97,7%, el 90,9% y el 78,6% de las empresas dedicadas a actividades económicas de comercio, manufactura, servicio, y de otra orientación productiva respectivamente, necesitan cumplir con requisitos en materiales o materia prima antes de la aprobación de compra, observándose que las empresas con orientación a la manufactura son las que presentan mayor porcentaje de cumplimiento de este requisito con un 97,7% de cumplimiento. Ver cuadro 56 y figura 44.

CUADRO No. 56
CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS EN MATERIALES ANTES DE APROBACIÓN DE COMPRA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A LAS ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Cumplimiento de requisitos en materiales antes de aprobación de compra		Orientación productiva de la empresa				Total	
		Comercio	Manufactura	Otros	Servicio		
¿Los materiales/materia prima que son adquiridos para la empresa/negocio, necesitan cumplir con requisitos específicos antes de su aprobación de compra?	no	Recuento	5,0	1,0	3,0	14,0	23,0
		Porcentaje (%)	2,6	2,3	21,4	9,1	5,7
	si	Recuento	185,0	42,0	11,0	140,0	378,0
		Porcentaje (%)	97,4	97,7	78,6	90,9	94,3
Total		Recuento	190,0	43,0	14,0	154,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

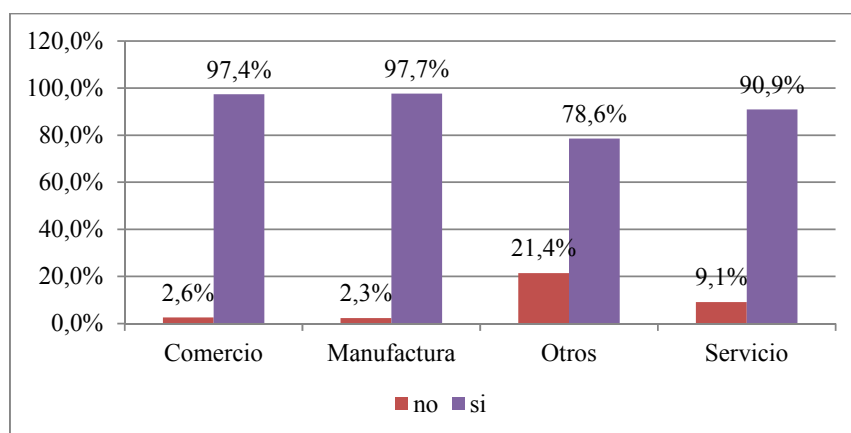


FIGURA No. 44
CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS EN MATERIALES ANTES DE APROBACIÓN DE COMPRA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A LAS ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

4.1.4.3. Control de Producción o Prestación del Servicio

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro 57, el 72,8% de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, realizan una programación periódica de las actividades operativas como parte del control de la producción o prestación del servicio. Ver cuadro 57 y figura 45.

Es importante destacar que la empresa debe establecer periódicamente una programación de las actividades de producción o prestación de servicio, considerando los requerimientos de sus clientes, los plazos de entrega, materiales, personal e insumos para cumplirlos. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

CUADRO No. 57
PROGRAMACIÓN PERIÓDICA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Programación periódica de actividades operativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	109,0	27,2
Si	292,0	72,8
Total	401,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

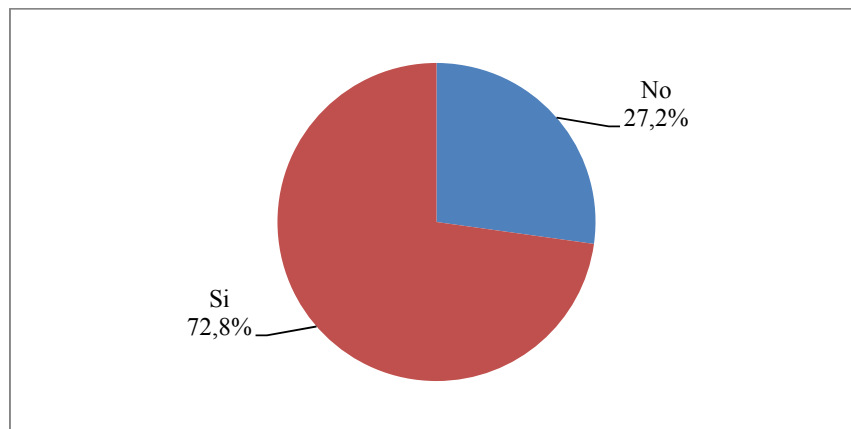


FIGURA No. 45
PROGRAMACIÓN PERIÓDICA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Tamaño De Empresa

Al analizar el cumplimiento de este requisito por tamaño de la empresa, se observa que el 72,8% de las micro empresas y el 73,9% de las pequeñas empresas realizan una programación periódica de las actividades operativas, determinando que las pequeñas empresas son las en un mayor porcentaje realizan una programación periódica de las actividades operativas frente a las microempresas. Ver cuadro 58 y figura 46.

CUADRO No. 58
PROGRAMACIÓN PERIÓDICA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Programación periódica de actividades operativas			Tamaño de la empresa		Total
			Microempresas	Pequeñas empresas	
¿Se realiza una programación periódica de actividades operativas de producción, comercialización o prestación del servicio en su empresa/negocio?	no	Recuento	103,0	6,0	109,0
		Porcentaje (%)	27,2	26,1	27,2
	si	Recuento	275,0	17,0	292,0
		Porcentaje (%)	72,8	73,9	72,8
Total		Recuento	378,0	23,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

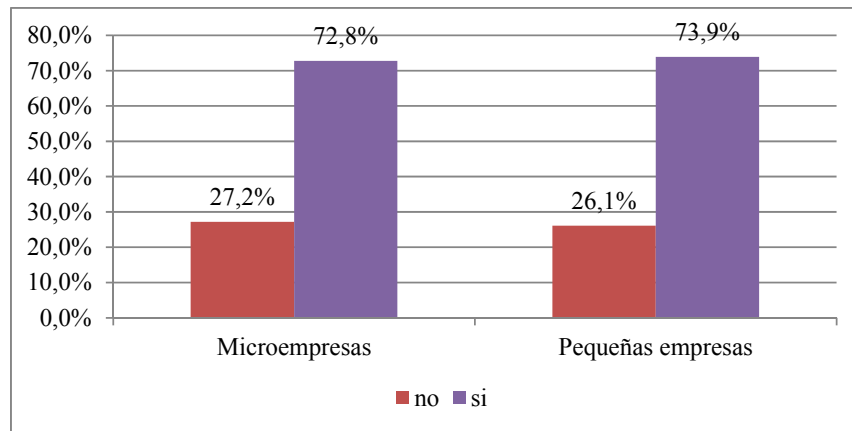


FIGURA No. 46
PROGRAMACIÓN PERIÓDICA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Orientación Productiva

De acuerdo al análisis de datos, se determina que el 73,2%, el 74,4%, el 72,1% y el 71,4% de las empresas dedicadas a actividades económicas de comercio, manufactura, servicio, y de otra orientación productiva respectivamente, realizan una programación periódica de las actividades operativas, observándose que las empresas con orientación a la manufactura, son las que presentan un mayor porcentaje de cumplimiento de este requisito con un 74,4% de cumplimiento. Ver cuadro 59 y figura 47.

CUADRO No. 59
PROGRAMACIÓN PERIÓDICA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO A LA ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Programación periódica de actividades operativas			Orientación productiva de la empresa				Total	
			Comercio	Manufactura	Otros	Servicio		
¿Se realiza una programación periódica de actividades operativas de producción, comercialización o prestación del servicio en su empresa/negocio?	no	Recuento	51,0	11,0	4,0	43,0	109,0	
		Porcentaje (%)	26,8	25,6	28,6	27,9	27,2	
	si	Recuento	139,0	32,0	10,0	111,0	292,0	
		Porcentaje (%)	73,2	74,4	71,4	72,1	72,8	
Total			Recuento	190,0	43,0	14,0	154,0	401,0
			Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

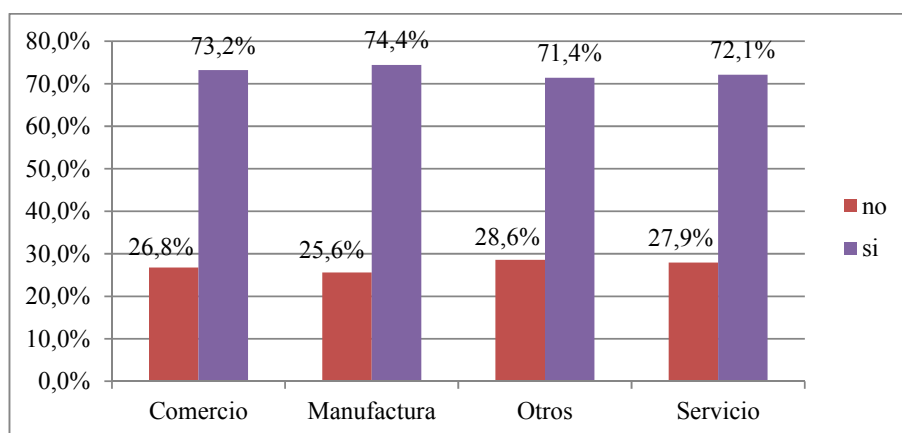


FIGURA No. 47
PROGRAMACIÓN PERIÓDICA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO A LA ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

4.1.4.4. Control de Calidad

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro 60, el 94,0% de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, verifican especificaciones establecidas en los productos/servicios durante su producción, comercialización y/o prestación de servicio antes de la entrega al cliente. Este resultado demuestra que las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito al realizar control de calidad, cumplen los requisitos previamente establecidos en sus productos o servicios. Ver cuadro 60 y figura 48.

La norma INEN 2537:2010, indica adicionalmente que cuando se detecte un producto y/o servicio no conforme, este debe ser identificado, separado de producto conforme y establecer el tratamiento correspondiente. Se debe mantener registros tanto de los controles realizados, como de la identificación y tratamiento de productos y/o servicio no conforme. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

CUADRO No. 60
CONTROL DE CALIDAD DURANTE LA PRODUCCIÓN, COMERCIALIZACIÓN Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIO ANTES DE LA ENTREGA AL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Verificación de especificaciones en productos/ servicios antes de la entrega al cliente	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	24,0	6,0
Si	377,0	94,0
Total	401,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

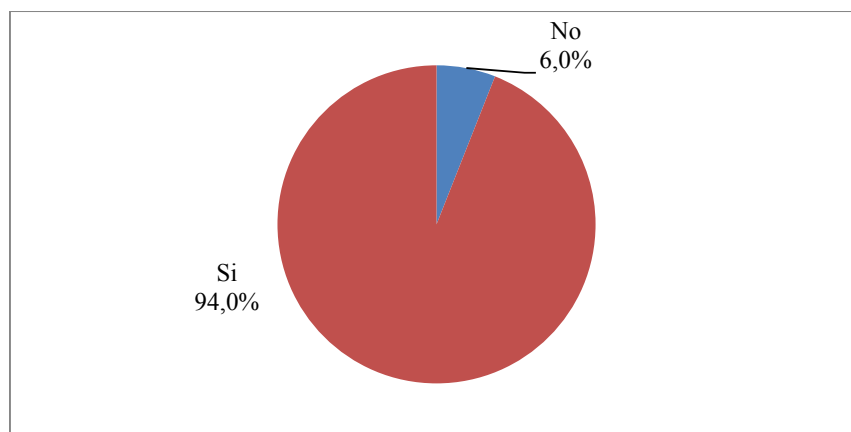


FIGURA No. 48
CONTROL DE CALIDAD DURANTE LA PRODUCCIÓN, COMERCIALIZACIÓN Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIO ANTES DE LA ENTREGA AL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Tamaño De Empresa

Al analizar el cumplimiento de este requisito por tamaño de la empresa, se observa que el 94,7% de las micro empresas y el 82,6% de las pequeñas empresas verifican especificaciones establecidas en los productos/servicios durante su producción, comercialización y/o prestación de servicio antes de la entrega al cliente, determinando que las micro empresas realizan en mayor porcentaje el control de calidad. Ver cuadro 61 y figura 49.

CUADRO No.61
CONTROL DE CALIDAD DURANTE LA PRODUCCIÓN, COMERCIALIZACIÓN Y/O
PRESTACIÓN DE SERVICIO ANTES DE LA ENTREGA AL CLIENTE EN EMPRESAS
DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Verificación de especificaciones en productos/ servicios antes de la entrega al cliente		Tamaño de la empresa		Total	
		Microempresas	Pequeñas empresas		
¿Se verifican especificaciones establecidas en los productos/servicios durante su producción, comercialización y/o prestación de servicio antes de la entrega al cliente?	no	Recuento	20,0	4,0	24,0
		Porcentaje (%)	5,3	17,4	6,0
	si	Recuento	358,0	19,0	377,0
		Porcentaje (%)	94,7	82,6	94,0
Total		Recuento	378,0	23,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

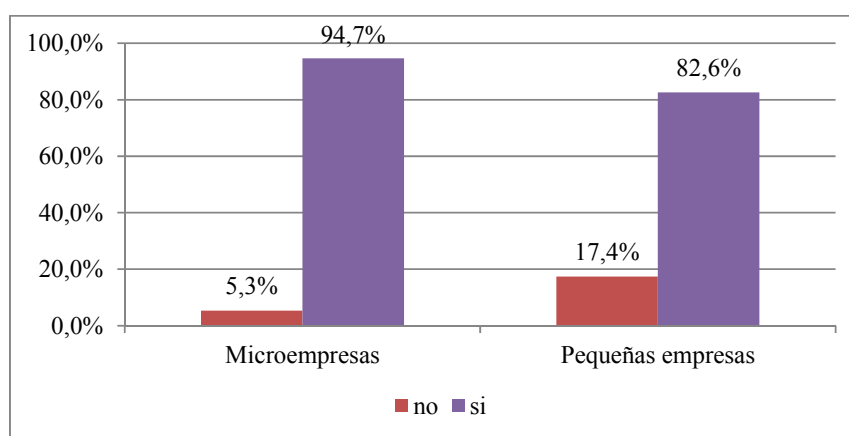


FIGURA No. 49

CONTROL DE CALIDAD DURANTE LA PRODUCCIÓN, COMERCIALIZACIÓN Y/O
PRESTACIÓN DE SERVICIO ANTES DE LA ENTREGA AL CLIENTE EN EMPRESAS
DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Orientación Productiva

De acuerdo al análisis de datos, se determina que el 96,3%, el 95,3%, el 90,9% y el 92,9% de las empresas dedicadas a actividades económicas de comercio, manufactura, servicio, y de otra orientación productiva respectivamente, verifican especificaciones establecidas en los productos/servicios durante su producción, comercialización y/o prestación de servicio antes de la entrega al cliente, observándose que las empresas con orientación al comercio realizan en mayor porcentaje el control de calidad con un 96,3%. Ver cuadro 62 y figura 50.

CUADRO No. 62
CONTROL DE CALIDAD DURANTE LA PRODUCCIÓN, COMERCIALIZACIÓN Y/O
PRESTACIÓN DE SERVICIO ANTES DE LA ENTREGA AL CLIENTE EN LAS MICRO
Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A LA
ORIENTACIÓN PRODUCTIVA DE LA EMPRESA

Verificación de especificaciones en productos/ servicios antes de la entrega al cliente		Orientación productiva de la empresa				Total	
		Comercio	Manufactura	Otros	Servicio		
¿Se verifican especificaciones establecidas en los productos/servicios durante su producción, comercialización y/o prestación de servicio antes de la entrega al cliente?	no	Recuento	7,0	2,0	1,0	14,0	24,0
		Porcentaje (%)	3,7	4,7	7,1	9,1	6,0
	si	Recuento	183,0	41,0	13,0	140,0	377,0
		Porcentaje (%)	96,3	95,3	92,9	90,9	94,0
Total		Recuento	190,0	43,0	14,0	154,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

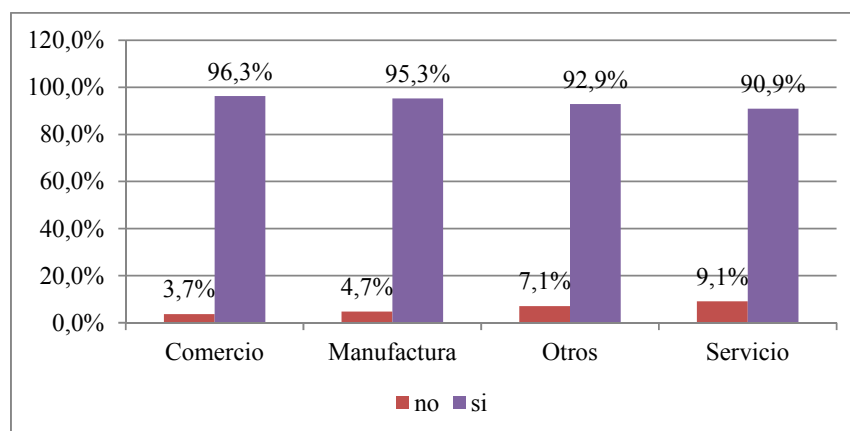


FIGURA No. 50
CONTROL DE CALIDAD DURANTE LA PRODUCCIÓN, COMERCIALIZACIÓN Y/O
PRESTACIÓN DE SERVICIO ANTES DE LA ENTREGA AL CLIENTE EN EMPRESAS
DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

4.1.4.5. Entrega al Cliente

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro 63, el 28,2% de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, cumplen con este requisito, pues poseen un mecanismo de recepción de reclamos que permite su análisis y registro, sin embargo el bajo porcentaje obtenido, sugiere que puede existir problemas en el almacenamiento, manejo o entrega al cliente del producto y/o servicio y no existen medios para expresar un posible reclamo. Ver cuadro 63 y figura 51.

Es necesario reiterar que en caso de existir reclamos del cliente, la norma INEN 2537:2010 exige que los reclamos deban ser registrados y analizados a fin de identificar las causas que los generaron para tomar acciones que eviten la recurrencia del problema. (Instituto Ecuatoriano de Normalización. INEN, 2010).

CUADRO No. 63
MECANISMOS DE RECEPCIÓN DE RECLAMOS QUE PERMITAN SU ANÁLISIS Y REGISTRO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Mecanismos de recepción de reclamos	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	288,0	71,8
Si	113,0	28,2
Total	401,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

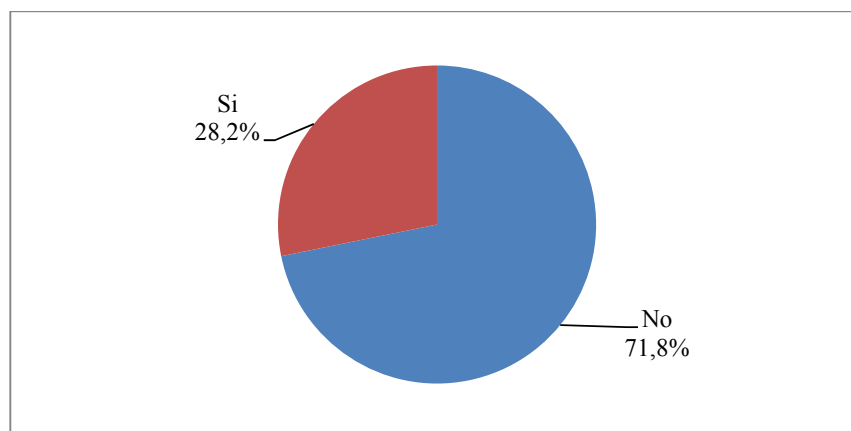


FIGURA No. 51
MECANISMOS DE RECEPCIÓN DE RECLAMOS QUE PERMITAN SU ANÁLISIS Y REGISTRO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Tamaño De Empresa

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro 64, el 26,2% de las micro empresas y el 60,9% de las pequeñas empresas poseen mecanismos de recepción de reclamos que permiten su análisis y registro, observándose que las pequeñas empresas poseen mecanismos de recepción de reclamos en un porcentaje mayor. Ver cuadro 64 y figura 52.

CUADRO No. 64
MECANISMOS DE RECEPCIÓN DE RECLAMOS QUE PERMITAN SU ANÁLISIS Y REGISTRO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Mecanismos de recepción de reclamos		Tamaño de la empresa		Total	
		Microempresas	Pequeñas empresas		
¿Posee la empresa/negocio un mecanismo de recepción de reclamos que permita su análisis y registro?	no	Recuento	279,0	9,0	288,0
		Porcentaje (%)	73,8	39,1	71,8
	si	Recuento	99,0	14,0	113,0
		Porcentaje (%)	26,2	60,9	28,2
Total		Recuento	378,0	23,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

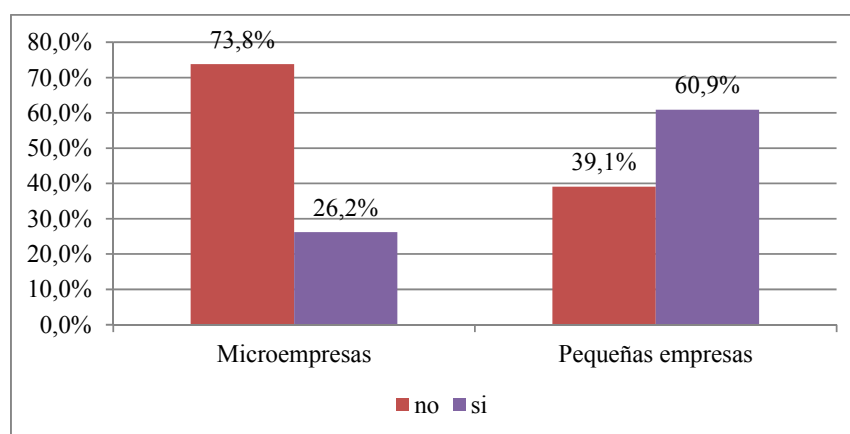


FIGURA No. 52
MECANISMOS DE RECEPCIÓN DE RECLAMOS QUE PERMITAN SU ANÁLISIS Y REGISTRO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Orientación Productiva

De acuerdo al análisis de datos, se determina que el 26,3%, el 25,6%, el 29,2% y el 50,0% de las empresas dedicadas a actividades económicas de comercio, manufactura, servicio, y de otra orientación productiva respectivamente, poseen mecanismos de recepción de reclamos que permiten su análisis y registro, observándose que las empresas con otras orientaciones productivas son las que presentan un mayor porcentaje de cumplimiento de este requisito con un 50,0 %. Ver cuadro 65 y figura 53.

CUADRO No. 65
MECANISMOS DE RECEPCIÓN DE RECLAMOS QUE PERMITAN SU ANÁLISIS Y REGISTRO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A LA ORIENTACIÓN PRODUCTIVA DE LA EMPRESA

Mecanismos de recepción de reclamos			Orientación productiva de las empresas				Total	
			Comercio	Manufactura	Otros	Servicio		
¿Posee la empresa/negocio un mecanismo de recepción de reclamos que permita su análisis y registro?	no	Recuento	140,0	32,0	7,0	109,0	288,0	
		Porcentaje (%)	73,7	74,4	50,0	70,8	71,8	
	si	Recuento	50,0	11,0	7,0	45,0	113,0	
		Porcentaje (%)	26,3	25,6	50,0	29,2	28,2	
Total			Recuento	190,0	43,0	14,0	154,0	401,0
			Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

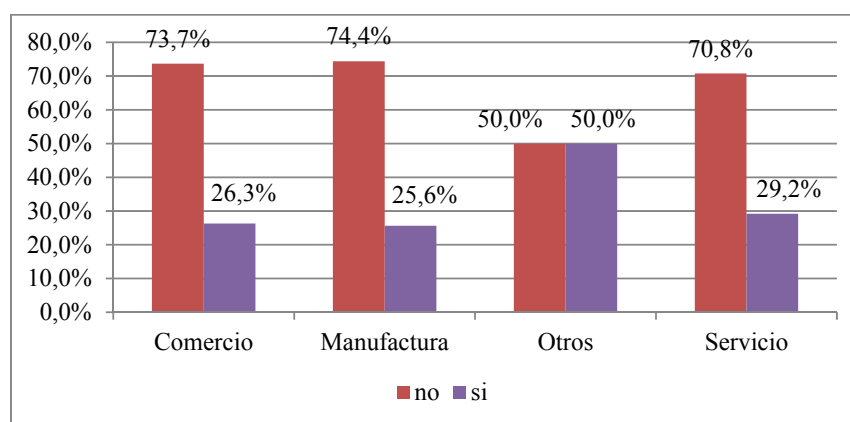


FIGURA No. 53

MECANISMOS DE RECEPCIÓN DE RECLAMOS QUE PERMITAN SU ANÁLISIS Y REGISTRO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A LA ORIENTACIÓN PRODUCTIVA DE LA EMPRESA

Elaboración: Pacheco, 2014.

4.1.5. Análisis del Cumplimiento de los Requisitos de la Gestión de Seguridad y Ambiente

4.1.5.1. Prevención de Contaminación al Ambiente

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro 66, el 24,4% de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, cumplen con este requisito, pues afirman haber identificado actividades dentro de su negocio que pueden generar posibles impactos negativos al medio ambiente. Ver cuadro 66 y figura 54.

CUADRO No. 66
IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES QUE PUEDEN GENERAR IMPACTOS
NEGATIVOS AL AMBIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA
CIUDAD DE QUITO.

Identificación de actividades que generen impactos ambientales	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	303,0	75,6
Si	98,0	24,4
Total	401,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

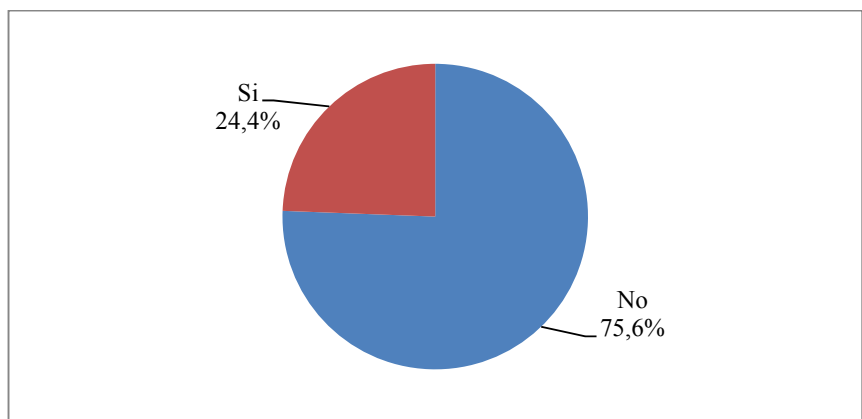


FIGURA No. 54
IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES QUE PUEDEN GENERAR IMPACTOS
NEGATIVOS AL AMBIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA
CIUDAD DE QUITO.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Adicionalmente se desea conocer si las empresas han tomado acciones que prevengan la contaminación, determinando que el 19,5% de las empresas han tomado algún tipo de acción para prevenir la contaminación. Ver cuadro 67 y figura 55.

Las acciones de prevención de contaminación específicas, no son contempladas en la norma INEN 2537:2010, sin embargo de acuerdo a la norma ISO 14001:1998 referente a especificaciones y guía de utilización, se debería incluir reciclaje, tratamiento, cambio de procesos, mecanismos de control, eficiencia de uso de recursos y sustitución de materiales. (International Organization for Standardization. ISO, 1998).

Es necesario destacar que el beneficio potencial de la prevención de la contaminación incluye la reducción de impactos ambientales negativos, mejorar la eficiencia y reducir costos. (International Organization for Standardization. ISO, 1998).

CUADRO No. 67
REALIZACIÓN DE ACCIONES QUE PREVENGAN LA CONTAMINACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Acciones que prevengan contaminación	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	323,0	80,5
Si	78,0	19,5
Total	401,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

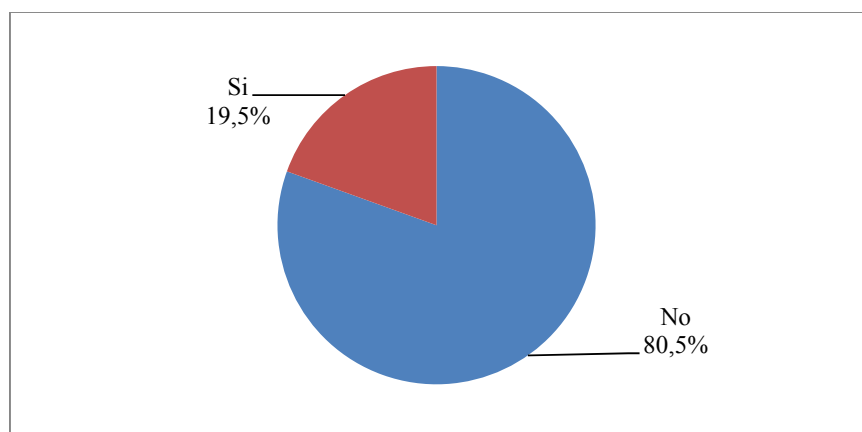


FIGURA No. 55
REALIZACIÓN DE ACCIONES QUE PREVENGAN LA CONTAMINACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Tamaño De Empresa

Al analizar el cumplimiento de este requisito por tamaño de la empresa, se observa que el 23,3% de las micro empresas y el 43,5% de las pequeñas empresas han identificado actividades que pueden generar impactos negativos al ambiente, comprobando que las pequeñas empresas son las que en un mayor porcentaje han identificado actividades que generen impactos negativos al ambiente. Ver cuadro 68 y figura 56.

CUADRO No. 68
IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES QUE GENEREN IMPACTOS NEGATIVOS AL AMBIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Identificación de actividades que generen impactos ambientales		Tamaño de la empresa		Total	
		Microempresas	Pequeñas empresas		
¿La empresa/negocio ha identificado actividades que pueden generar impactos negativos al medio ambiente?	no	Recuento	290,0	13,0	303,0
		Porcentaje (%)	76,7	56,5	75,6
	sí	Recuento	88,0	10,0	98,0
		Porcentaje (%)	23,3	43,5	24,4
Total		Recuento	378,0	23,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

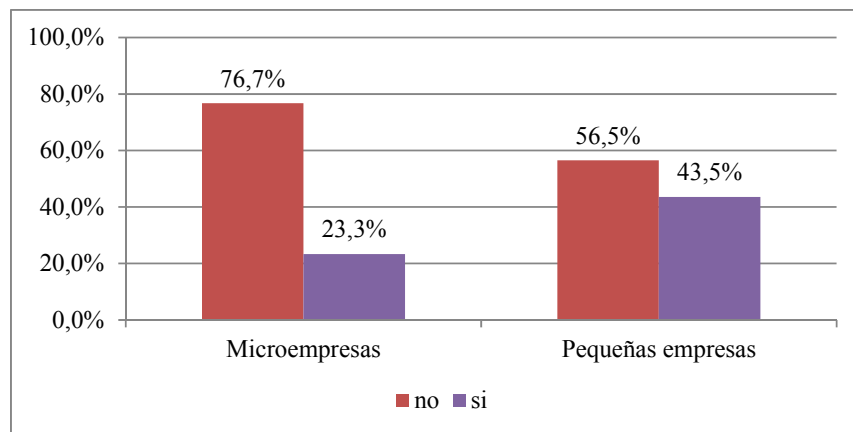


FIGURA No. 56
IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES QUE GENEREN IMPACTOS NEGATIVOS AL AMBIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Al realizar el análisis por tamaño de las empresas, se determina que las pequeñas empresas son las que han tomado acciones que prevengan la contaminación en un mayor porcentaje (34,8%). Ver cuadro 69 y figura 57.

CUADRO No. 69
REALIZACIÓN DE ACCIONES QUE PREVENGAN LA CONTAMINACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Acciones que prevengan contaminación			Tamaño de la empresa		Total
			Microempresas	Pequeñas empresas	
¿Se han tomado acciones que prevengan la contaminación?	no	Recuento	308,0	15,0	323,0
		Porcentaje (%)	81,5	65,2	80,5
	si	Recuento	70,0	8,0	78,0
		Porcentaje (%)	18,5	34,8	19,5
Total		Recuento	378,0	23,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

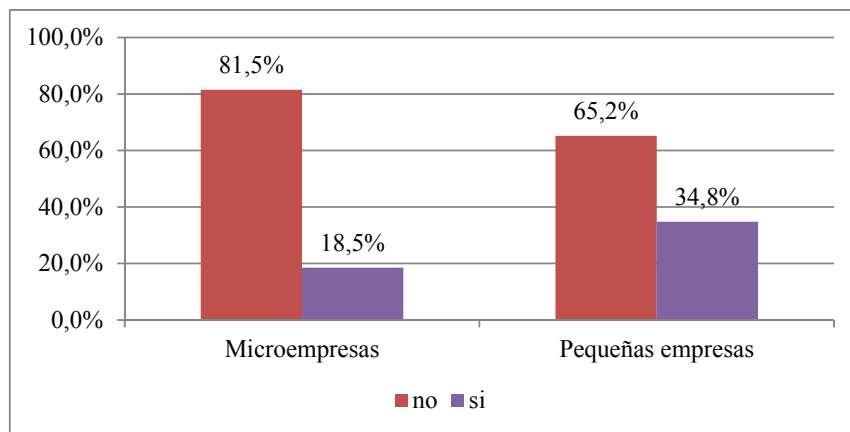


FIGURA No. 57
REALIZACIÓN DE ACCIONES QUE PREVENGAN LA CONTAMINACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Orientación Productiva

De acuerdo al análisis de datos, se determina que el 15,8%, el 18,6%, el 35,7% y el 35,7% de las empresas dedicadas a actividades económicas de comercio, manufactura, servicio, y de otra orientación productiva respectivamente, han identificado actividades que pueden generar impactos negativos al ambiente, observándose que las empresas con orientación al servicio y a otras orientaciones productivas son las que presentan un mayor porcentaje de cumplimiento de este requisito con un 35,7% de cumplimiento cada una respectivamente. Ver cuadro 70 y figura 58.

CUADRO No. 70
IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES QUE GENEREN IMPACTOS NEGATIVOS AL AMBIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO A LA ORIENTACIÓN PRODUCTIVA DE LA EMPRESA.

Identificación de actividades que generen impactos ambientales			Orientación productiva de la empresa				Total	
			Comercio	Manufactura	Otros	Servicio		
¿La empresa/negocio ha identificado actividades que pueden generar impactos negativos al medio ambiente?	no	Recuento	160,0	35,0	9,0	99,0	303,0	
		Porcentaje (%)	84,2	81,4	64,3	64,3	75,6	
	si	Recuento	30,0	8,0	5,0	55,0	98,0	
		Porcentaje (%)	15,8	18,6	35,7	35,7	24,4	
Total			Recuento	190,0	43,0	14,0	154,0	401,0
			Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

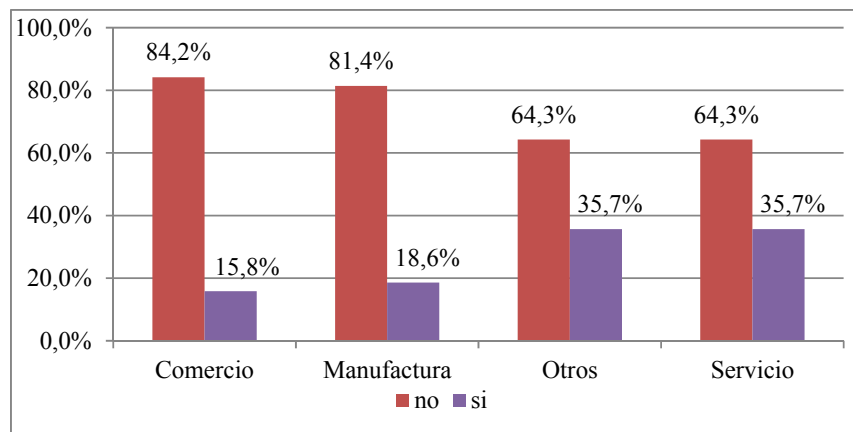


FIGURA No. 58
IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES QUE GENEREN IMPACTOS NEGATIVOS AL AMBIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO A LA ORIENTACIÓN PRODUCTIVA DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Al realizar el análisis de las empresas que han tomado acciones que prevengan la contaminación, por su orientación productiva, se determina que el 12,6%, el 16,3%, el 27,9% y el 28,6% de las empresas dedicadas a actividades económicas de comercio, manufactura, servicio, y de otra orientación productiva respectivamente, han tomado acciones que prevengan la contaminación. Ver cuadro 71 y figura 59.

CUADRO No. 71
REALIZACIÓN DE ACCIONES QUE PREVENGAN LA CONTAMINACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO A LA ORIENTACIÓN PRODUCTIVA DE LA EMPRESA.

Acciones que prevengan contaminación			Orientación productiva de la empresa				Total
			Comercio	Manufactura	Otros	Servicio	
¿Se han tomado acciones que prevengan la contaminación?	no	Recuento	166,0	36,0	10,0	111,0	323,0
		Porcentaje (%)	87,4	83,7	71,4	72,1	80,5
	si	Recuento	24,0	7,0	4,0	43,0	78,0
		Porcentaje (%)	12,6	16,3	28,6	27,9	19,5
Total		Recuento	190,0	43,0	14,0	154,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

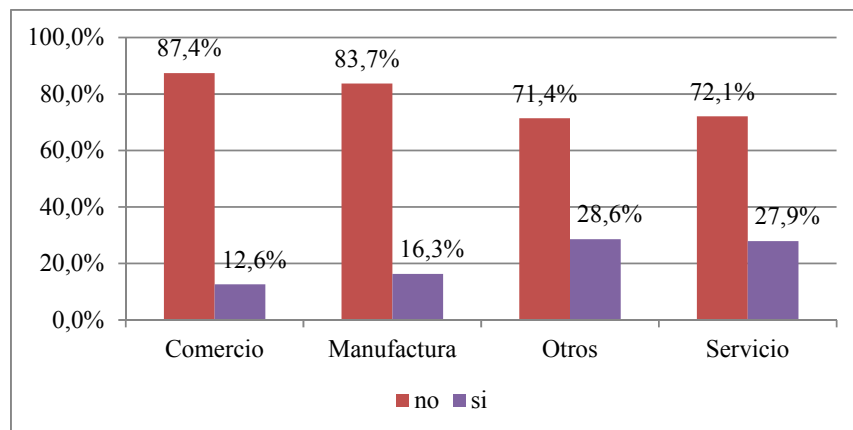


FIGURA No. 59
REALIZACIÓN DE ACCIONES QUE PREVENGAN LA CONTAMINACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO A LA ORIENTACIÓN PRODUCTIVA DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

4.1.5.2. Prevención de Riesgos al Trabajador

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro 72, el 28,4% de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, cumple con este requisito, pues afirman haber identificado los peligros y los riesgos asociados a sus actividades en relación a la seguridad y salud de sus trabajadores, sin embargo el bajo porcentaje de empresas que cumplen con este requisito evidencia una debilidad de las micro y pequeñas empresas con respecto a la seguridad de sus trabajadores, que en la mayoría de los casos se pudo observar, sin un sustento estadístico, que son empresas familiares. Ver cuadro 72 y figura 60.

CUADRO No. 72
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS ASOCIADOS A LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA EN RELACIÓN A LA SEGURIDAD Y SALUD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Identificación de peligros asociados a actividades laborales	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	287,0	71,6
Si	114,0	28,4
Total	401,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

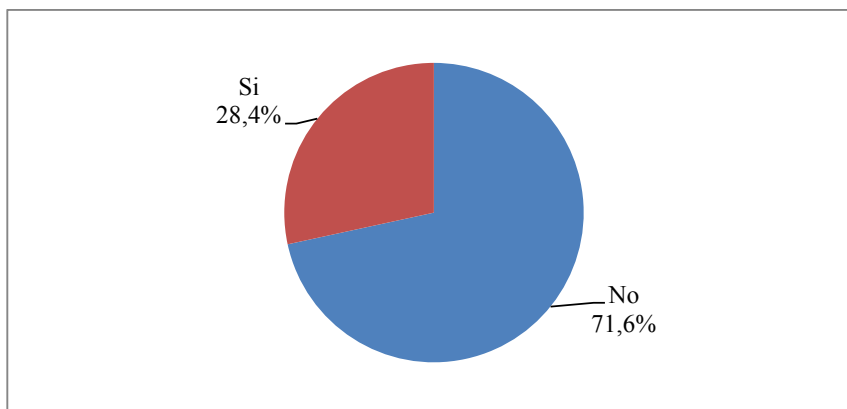


FIGURA No. 60
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS ASOCIADOS A LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA EN RELACIÓN A LA SEGURIDAD Y SALUD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Al realizar el análisis de las empresas que han tomado acciones que minimicen los riesgos en relación a la seguridad y salud en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, se determina que el 23,9% de las empresas han tomado estas acciones. Ver cuadro 73 y figura 61.

CUADRO No. 73
REALIZACIÓN DE ACCIONES QUE MINIMICEN LOS RIESGOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Acciones que minimicen riesgos	Frecuencia	Porcentaje (%)
No	305,0	76,1
Si	96,0	23,9
Total	401,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

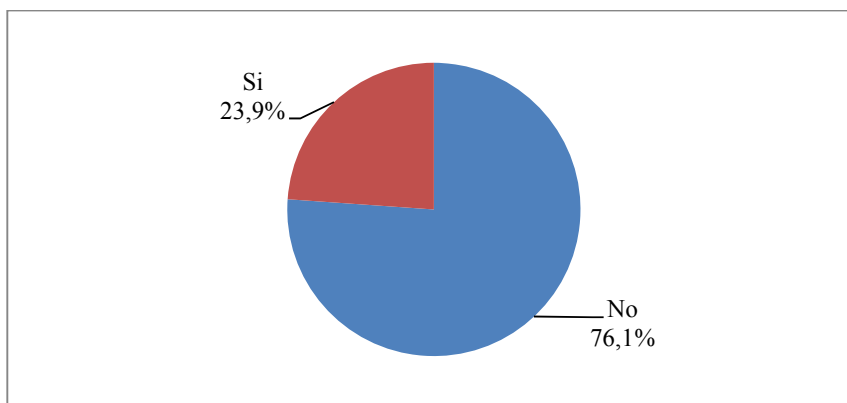


FIGURA No. 61
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS ASOCIADOS A LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA EN RELACIÓN A LA SEGURIDAD Y SALUD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Tamaño De Empresa

Al analizar el cumplimiento de este requisito por tamaño de la empresa, se observa que un 26,2% de las micro empresas y un 65,2% de las pequeñas empresas han identificado los peligros y riesgos asociados a sus actividades en relación a la seguridad y salud de sus trabajadores, determinando que las pequeñas empresas identifican los peligros y riesgos asociados a sus actividades en un mayor porcentaje (65,2%). Ver cuadro 74 y figura 62.

CUADRO No. 74
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS ASOCIADOS A LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA EN RELACIÓN A LA SEGURIDAD Y SALUD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Identificación de peligros asociados a actividades		Tamaño de la empresa		Total	
		Microempresas	Pequeñas empresas		
¿La empresa/negocio ha identificado los peligros asociados a sus actividades en relación a la seguridad y salud de sus trabajadores?	no	Recuento	279,0	8,0	287,0
		Porcentaje (%)	73,8	34,8	71,6
	si	Recuento	99,0	15,0	114,0
		Porcentaje (%)	26,2	65,2	28,4
Total		Recuento	378,0	23,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

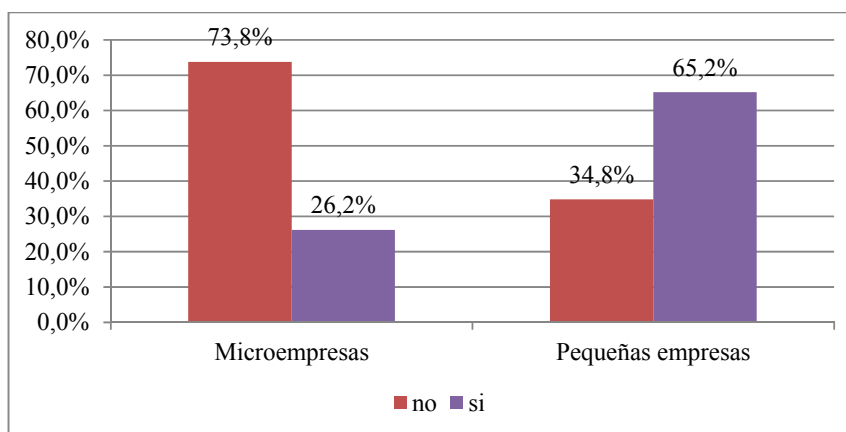


FIGURA No. 62
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS ASOCIADOS A LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA EN RELACIÓN A LA SEGURIDAD Y SALUD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Al realizar el análisis en función del tamaño a las empresas, se determina que el 60,9% de las pequeñas empresas y el 21,7% de las microempresas, han tomado acciones que minimicen los riesgos de seguridad y salud a los que están expuestos sus trabajadores Ver cuadro 75 y figura 63.

CUADRO No. 75
REALIZACIÓN DE ACCIONES QUE MINIMICEN LOS RIESGOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Acciones que minimicen riesgos			Tamaño de la empresa		Total	
			Microempresas	Pequeñas empresas		
¿Se han tomado acciones que minimicen los riesgos?	no	Recuento	296,0	9,0	305,0	
		Porcentaje (%)	78,3	39,1	76,1	
	si	Recuento	82,0	14,0	96,0	
		Porcentaje (%)	21,7	60,9	23,9	
Total			Recuento	378,0	23,0	401,0
			Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

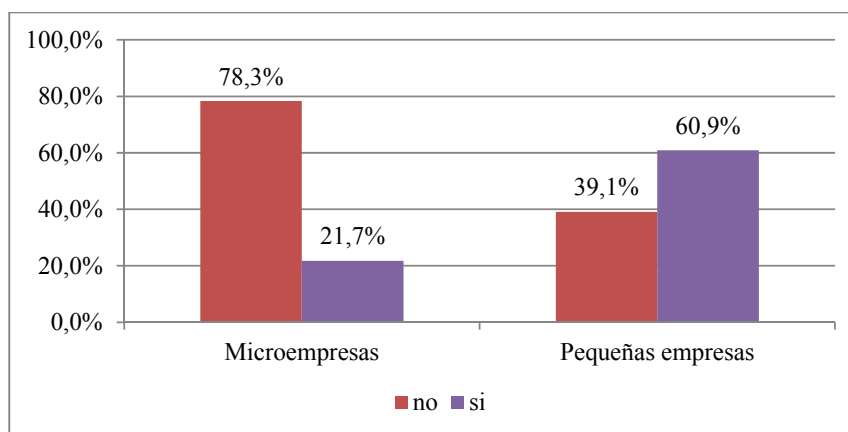


FIGURA No. 63
REALIZACIÓN DE ACCIONES QUE MINIMICEN LOS RIESGOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Orientación Productiva

De acuerdo al análisis de datos, se determina que el 16,8%, el 44,2%, el 36,4% y el 50,0% de las empresas dedicadas a actividades económicas de comercio, manufactura, servicio, y de otra orientación productiva respectivamente, han identificado peligros asociados a sus actividades en relación a la seguridad y salud de sus trabajadores, observándose que las empresas con otra orientación productiva presentan un mayor porcentaje de cumplimiento de este requisito con un 50,0 % de cumplimiento. Ver cuadro 76 y figura 64.

CUADRO No.76
IDENTIFICACIÓN PELIGROS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO A LA ORIENTACIÓN PRODUCTIVA DE LA EMPRESA.

Identificación de peligros asociados a actividades			Orientación productiva de la empresa				Total
			Comercio	Manufactura	Otros	Servicio	
¿La empresa/negocio ha identificado los peligros asociados a sus actividades en relación a la seguridad y salud de sus trabajadores?	no	Recuento	158,0	24,0	7,0	98,0	287,0
		Porcentaje (%)	83,2	55,8	50,0	63,6	71,6
	si	Recuento	32,0	19,0	7,0	56,0	114,0
		Porcentaje (%)	16,8	44,2	50,0	36,4	28,4
Total		Recuento	190,0	43,0	14,0	154,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

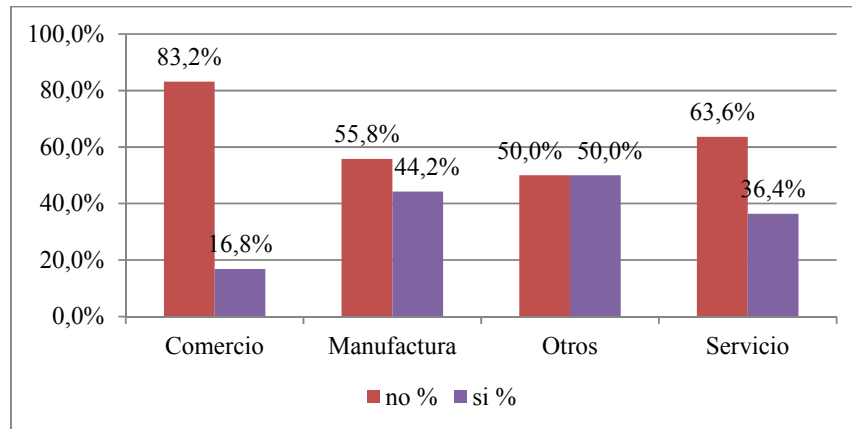


FIGURA No. 64
IDENTIFICACIÓN PELIGROS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO A LA ORIENTACIÓN PRODUCTIVA DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Al realizar el análisis de las empresas que han tomado acciones que minimicen los riesgos por su orientación productiva, se determina que el 13,7%, el 39,5 %, el 29,9% y el 50,0% de las empresas dedicadas a actividades económicas de comercio, manufactura, servicio, y de otra orientación productiva respectivamente, han tomado acciones que minimicen los riesgos, observándose que las empresas con otras orientaciones productivas son las que realizan acciones que minimicen riesgos en un mayor porcentaje. (50,0%). Ver cuadro 77 y figura 65.

CUADRO No. 77
REALIZACIÓN DE ACCIONES QUE MINIMICEN LOS RIESGOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO A LA ORIENTACIÓN PRODUCTIVA DE LA EMPRESA.

Acciones que minimicen riesgos		Orientación productiva de la empresa				Total	
		Comercio	Manufactura	Otros	Servicio		
¿Se han tomado acciones que minimicen los riesgos?	no	Recuento	164,0	26,0	7,0	108,0	305,0
		Porcentaje (%)	86,3	60,5	50,0	70,1	76,1
	sí	Recuento	26,0	17,0	7,0	46,0	96,0
		Porcentaje (%)	13,7	39,5	50,0	29,9	23,9
Total		Recuento	190,0	43,0	14,0	154,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

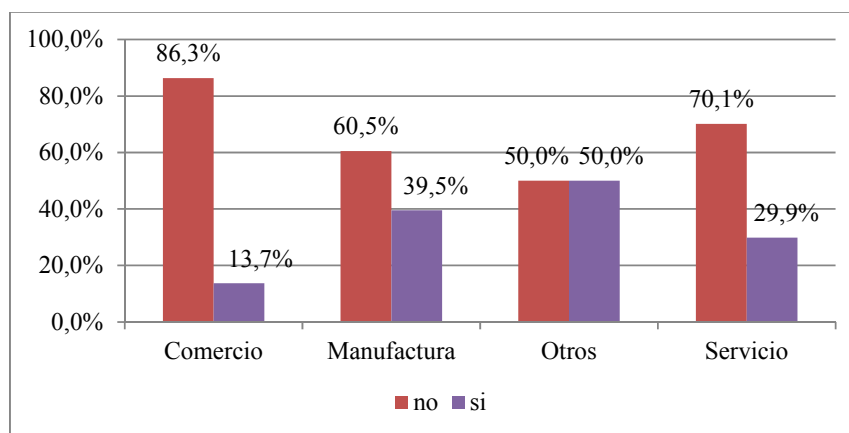


FIGURA No. 65
REALIZACIÓN DE ACCIONES QUE MINIMICEN LOS RIESGOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

4.1.6. Diagnóstico General de Cumplimiento de los Requisitos de los Aspectos Gestión.

Con la utilización de los resultados obtenidos en la encuesta realizada a las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, se procedió a calcular y tabular el porcentaje promedio de cumplimiento de cada pregunta, relacionándolo con su respectivo requisito y aspecto de gestión, obteniendo un porcentaje de cumplimiento general de los aspectos de gestión del 72,4%, donde el aspecto de gestión con mayor porcentaje de cumplimiento, es la gestión de ventas con un 94,3%, mientras que la gestión de seguridad y ambiente muestra el menor porcentaje de cumplimiento con un 24,1%. Ver cuadro 78, figura 66 y figura 67.

En cuanto al cumplimiento de los requisitos de los aspectos de gestión, se observa que dentro de la gestión del negocio el requisito con mayor porcentaje de cumplimiento es el relacionado al desarrollo permanente de la empresa con 92,4%, mientras que en la gestión de recursos el requisito con mayor cumplimiento es la gestión de la infraestructura con 91,3%, en la gestión de ventas el requisito con mayor cumplimiento es el relacionado con los requisitos del producto con 96,0%, en la gestión de operaciones el requisito con mayor cumplimiento es el relacionado con las compras con 94,3%, y en la gestión de seguridad y ambiente el requisito con mayor cumplimiento es el relacionado con la prevención de riesgos al trabajador con 26,2%. Ver cuadro 78 y figura 65.

CUADRO No. 78
CUMPLIMIENTO DE LOS ASPECTOS Y REQUISITOS DE GESTIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Aspectos de gestión	Requisitos	Cumplimiento por pregunta (%)	Cumplimiento por requisito (%)	Cumplimiento por aspecto (%)
Gestión del negocio	Planificación	89,0	89,0	90,2
	Coordinación y comunicación	89,3	89,3	
	Desarrollo permanente	98,0	92,4	
		86,8		
Gestión de recursos	Gestión de recurso humano	56,1	56,1	78,6
	Gestión de recurso financiero	88,3	88,3	
	Gestión de la infraestructura	91,3	91,3	
Gestión de ventas	Conocimiento del mercado	94,0	94,0	94,3
	Requisitos del producto	96,0	96,0	
	Acuerdos con los clientes	93,0	93,0	
Gestión de operaciones	Planificación de producción / servicio	83,8	83,8	74,6
	Compras	94,3	94,3	
	Control de producción / servicio	72,8	72,8	
	Control de calidad	94,0	94,0	
	Entrega al cliente	28,2	28,2	
Gestión ambiental y de seguridad	Prevención de contaminación al ambiente	24,4	22,0	24,1
		19,5		
	Prevención de riesgos al trabajador	28,4	26,2	
		23,9		
Total				72,4

Elaboración: Pacheco, 2014.

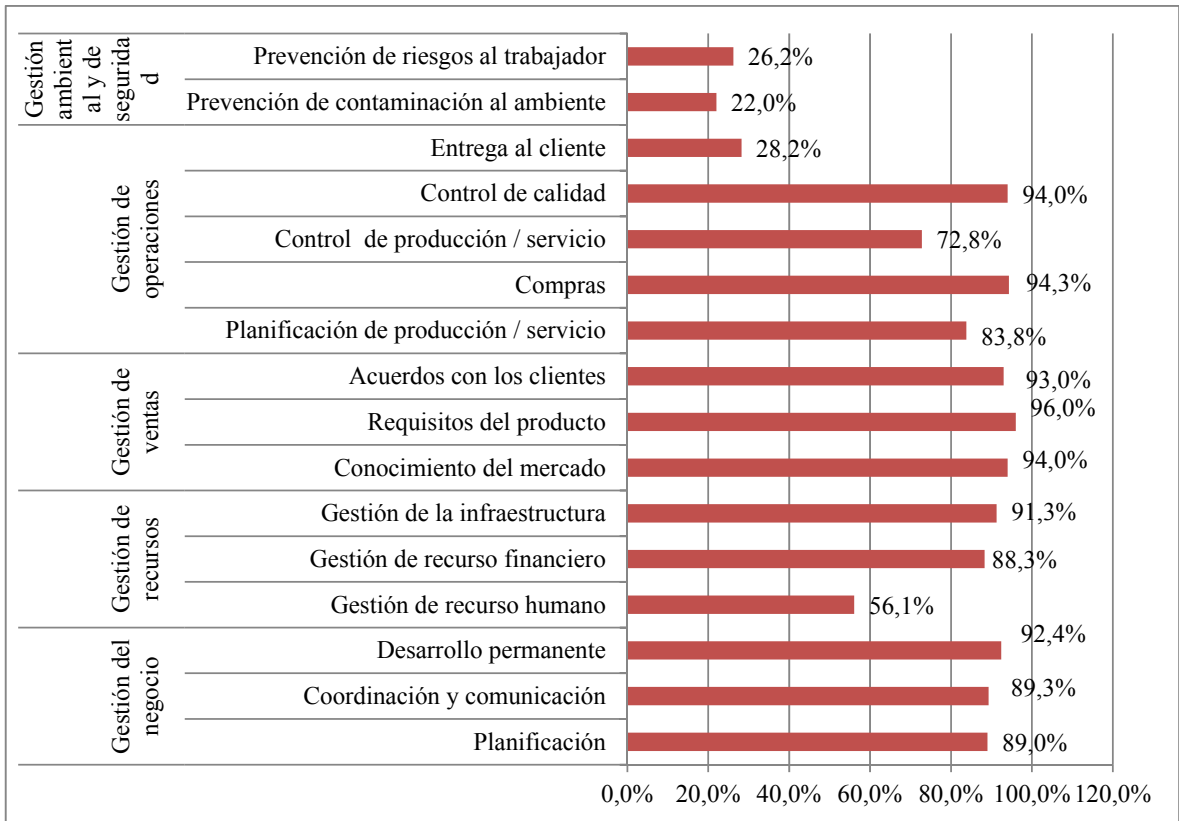


FIGURA No. 66
CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE GESTIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.
 Elaboración: Pacheco, 2014.

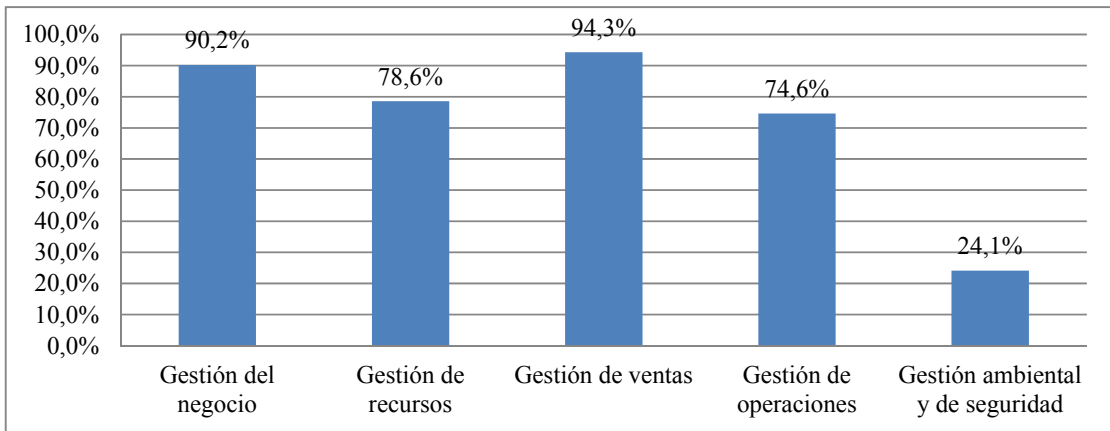


FIGURA No. 67
CUMPLIMIENTO DE LOS ASPECTOS DE GESTIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.
 Elaboración: Pacheco, 2014.

Por Tamaño De Empresa

Al analizar el cumplimiento de los aspectos de gestión por el tamaño de la empresa, se observa que las microempresas tienen un cumplimiento promedio de 72,0%, mientras que las pequeñas empresas tienen un cumplimiento promedio de 78,9%. Ver cuadro 79, figura 68 y figura 69.

Se observa además que tanto en las microempresas como en las pequeñas empresas la gestión de ventas es el aspecto que mayor porcentaje de cumplimiento con el 94,5% y 91,3% respectivamente, mientras que los aspectos de seguridad y ambiente son los que muestran el menor porcentaje de cumplimiento con el 22,4% para las micro empresas y 51,1% para las pequeñas empresas. Ver cuadro 79 y figura 68.

En relación al cumplimiento de los requisitos de los aspectos de gestión, se observa que dentro de la gestión del negocio el requisito con mayor porcentaje de cumplimiento en las microempresas es el desarrollo permanente de la empresa con 93,2%, mientras que en las pequeñas empresas es el relacionado con la planificación con 100,0%; dentro de la gestión de recursos el requisito con mayor cumplimiento en las microempresas es la gestión de la infraestructura con 90,7%, mientras que en las pequeñas empresas es la gestión de infraestructura y de recurso financiero con un 100,0% respectivamente; dentro de la gestión de ventas el requisito con mayor cumplimiento en las microempresas es el relacionado con los requisitos del producto con 96,0%, mientras que en las pequeñas empresas es la gestión de infraestructura y conocimiento de mercado con un 95,7% respectivamente; dentro de la gestión de operaciones el requisito con mayor cumplimiento en las microempresas es el control de calidad con 94,7%, mientras que en la pequeña empresa son las compras con 95,7%; y dentro de la gestión de seguridad y ambiente el requisito con mayor cumplimiento en las micro y pequeñas empresas es el relacionado con la prevención de riesgos al trabajador con 24,0% y 63,1% respectivamente. Ver cuadro 79 y figura 68.

CUADRO No. 79
CUMPLIMIENTO DE LOS ASPECTOS Y REQUISITOS DE GESTIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, POR TAMAÑO DE EMPRESA.

Cumplimiento		Microempresas			Pequeñas empresas		
Aspectos de gestión	Requisitos	Cumplimiento prom. por pregunta (%)	Cumplimiento prom. por requisito (%)	Cumplimiento prom. por aspecto (%)	Cumplimiento prom. por pregunta (%)	Cumplimiento prom. por requisito (%)	Cumplimiento prom. por aspecto (%)
Gestión del negocio	Planificación	88,4	88,4	90,6	100,0	100,0	84,1
	Coordinación y comunicación	90,2	90,2		73,9	73,9	
	Desarrollo permanente	97,8	93,2		100	78,3	
		88,6			56,5		
Gestión de recursos	Gestión de recurso humano	55,3	55,3	77,9	69,6	69,6	89,9
	Gestión de recurso financiero	87,6	87,6		100,0	100,0	
	Gestión de la infraestructura	90,7	90,7		100,0	100,0	
Gestión de ventas	Conocimiento del mercado	93,9	93,9	94,5	95,7	95,7	91,3
	Requisitos del producto	96,0	96,0		95,7	95,7	
	Acuerdos con los clientes	93,7	93,7		82,6	82,6	
Gestión de operaciones	Planificación de producción / servicio	84,1	84,1	74,4	78,3	78,3	78,3
	Compras	94,2	94,2		95,7	95,7	
	Control de producción / servicio	72,8	72,8		73,9	73,9	
	Control de calidad	94,7	94,7		82,6	82,6	
	Entrega al cliente	26,2	26,2		60,9	60,9	
Gestión ambiental y de seguridad	Prevención de contaminación al ambiente	23,3	20,9	22,4	43,5	39,2	51,1
		18,5			34,8		
	Prevención de riesgos al trabajador	26,2	24,0		65,2	63,1	
		21,7			60,9		
Total				72,0			78,9

Elaboración: Pacheco, 2014.

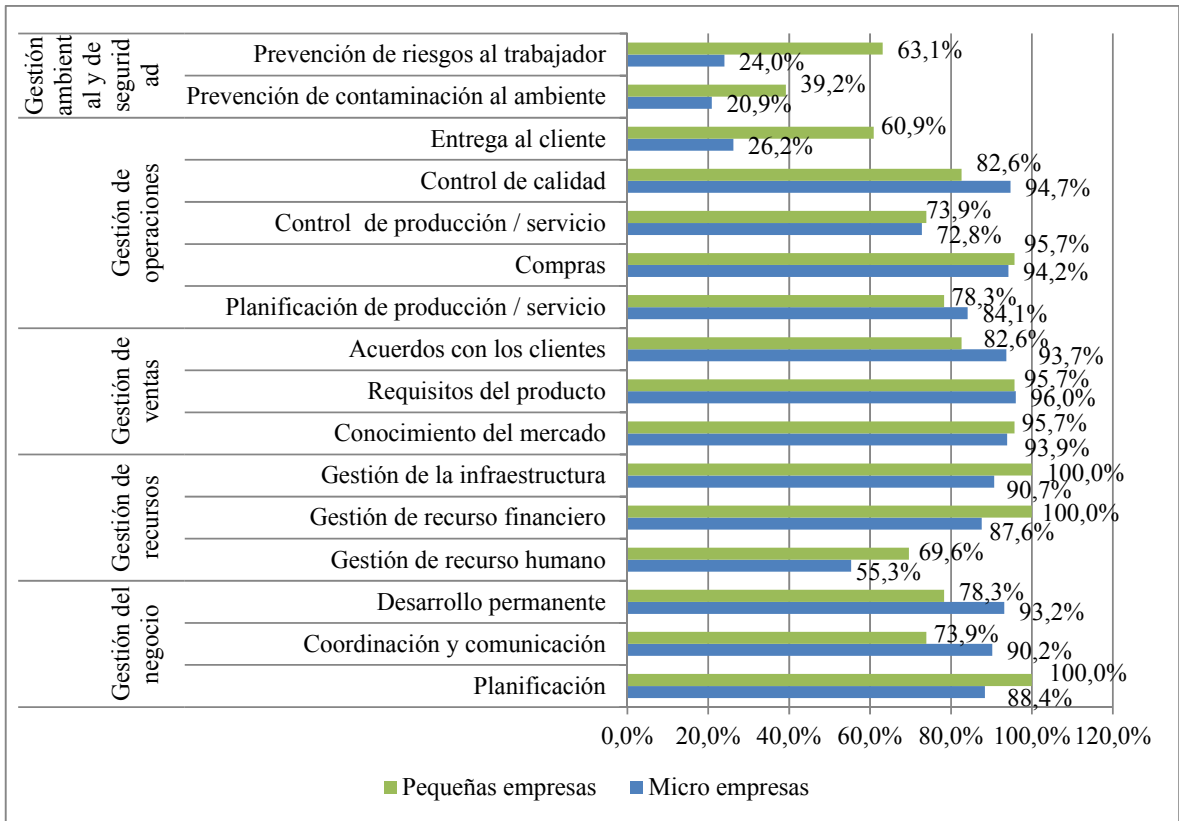


FIGURA No. 68
CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE GESTIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

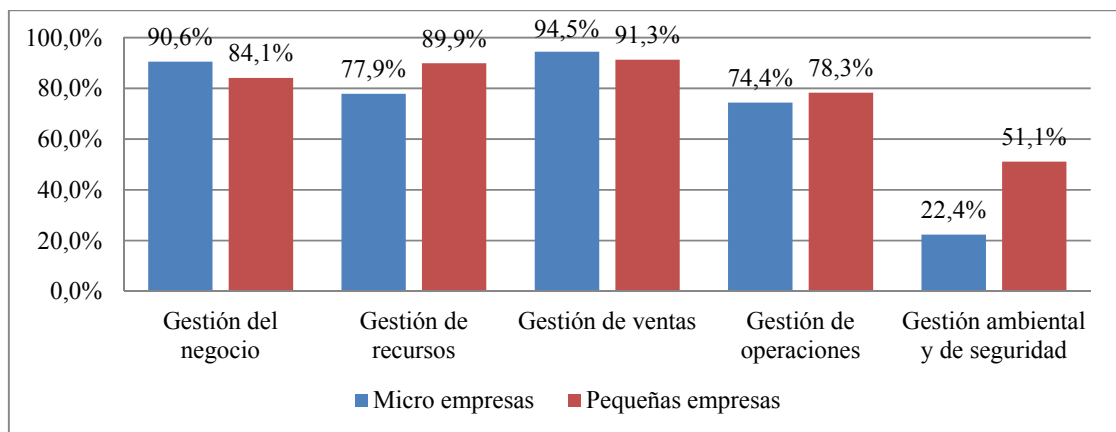


FIGURA No. 69
CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE GESTIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014

Por Orientación productiva

Al realizar el análisis de cumplimiento de los requisitos de gestión según su orientación productiva, se determina que las empresas con actividades económicas con orientación a la manufactura, tienen un mayor porcentaje de cumplimiento con el 76,1%, mientras que las empresas con actividades económicas con orientación al comercio, presentan el menor porcentaje de cumplimiento con el 70,6%. Los cuadros 80, 81, 82 y 83, detallan el cumplimiento de los aspectos y requisitos de gestión por su orientación productiva. Ver figura 70.

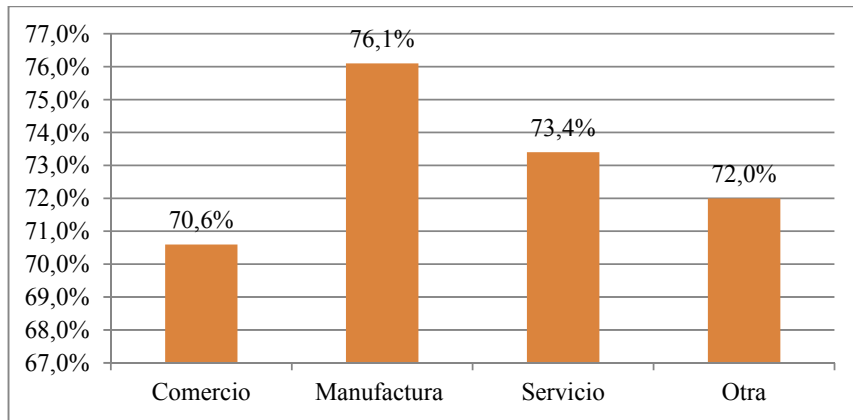


FIGURA No. 70
CUMPLIMIENTO DE LOS ASPECTOS DE GESTIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, POR ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Comercio

Al realizar el análisis del cumplimiento de los aspectos y requisitos de gestión en las micro y pequeñas empresas con actividades económicas con orientación productiva al comercio, se observa que tienen un promedio de cumplimiento de los aspectos de gestión del 70,6%, observándose además que el mayor porcentaje de cumplimiento se da sobre los aspectos de gestión de ventas con 95,4%, mientras que el menor porcentaje de cumplimiento corresponde a los aspectos de gestión ambiental y de seguridad con un 14,7%. Ver cuadro 80 y figura 71.

CUADRO No 80
CUMPLIMIENTO DE LOS ASPECTOS Y REQUISITOS DE GESTIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, POR ACTIVIDADES ECONÓMICAS CON ORIENTACIÓN PRODUCTIVA AL COMERCIO.

Cumplimiento		Comercio		
Aspectos de gestión	Requisitos	Cumplimiento por pregunta (%)	Cumplimiento por requisito (%)	Cumplimiento por aspecto (%)
Gestión del negocio	Planificación	86,8	86,8	91,8
	Coordinación y comunicación	93,2	93,2	
	Desarrollo permanente	98,9	95,5	
		92,1		
Gestión de recursos	Gestión de recurso humano	47,4	47,4	75,3
	Gestión de recurso financiero	89,5	89,5	
	Gestión de la infraestructura	88,9	88,9	
Gestión de ventas	Conocimiento del mercado	94,2	94,2	95,4
	Requisitos del producto	96,3	96,3	
	Acuerdos con los clientes	95,8	95,8	
Gestión de operaciones	Planificación de producción / servicio	87,9	87,9	75,7
	Compras	97,4	97,4	
	Control de producción / servicio	73,2	73,2	
	Control de calidad	93,6	93,6	
	Entrega al cliente	26,3	26,3	
Gestión ambiental y de seguridad	Prevención de contaminación al ambiente	15,8	14,2	14,7
		12,6		
	Prevención de riesgos al trabajador	16,8	15,3	
		13,7		
Total				70,6

Elaboración: Pacheco, 2014.

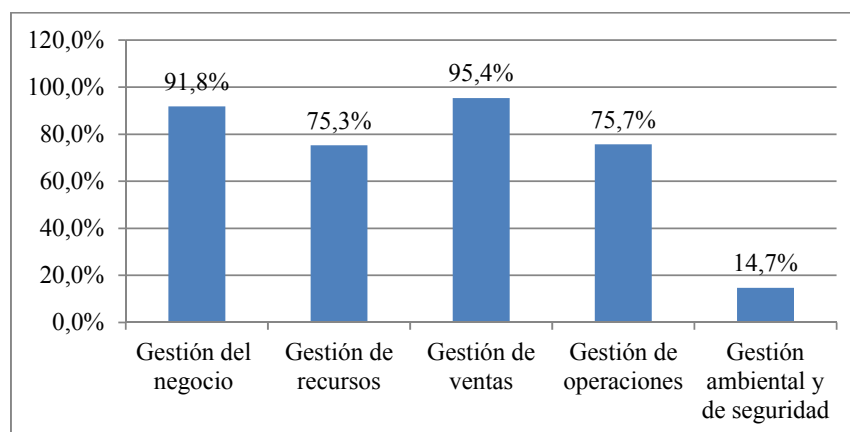


FIGURA No. 71
CUMPLIMIENTO DE LOS ASPECTOS DE GESTIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, POR ACTIVIDADES ECONÓMICAS CON ORIENTACIÓN PRODUCTIVA AL COMERCIO.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Manufactura

Al analizar el cumplimiento promedio de los aspectos de gestión en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito con orientación a la manufactura, se observa un promedio de cumplimiento de 76,1%, donde el mayor porcentaje de cumplimiento se da sobre los aspectos de gestión de ventas con 97,7%, mientras que el menor porcentaje de cumplimiento corresponde a los aspectos de gestión ambiental y de seguridad con un 29,7%. Ver cuadro 81 y figura 72.

**CUADRO No. 81
CUMPLIMIENTO DE LOS ASPECTOS Y REQUISITOS DE GESTIÓN EN LAS MICRO
Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, POR ACTIVIDADES
ECONÓMICAS CON ORIENTACIÓN PRODUCTIVA A LA MANUFACTURA.**

Cumplimiento		Manufactura		
Aspectos de gestión	Requisitos	Cumplimiento por pregunta (%)	Cumplimiento por requisito (%)	Cumplimiento por aspecto (%)
Gestión del negocio	Planificación	93,0	93,0	92,6
	Coordinación y comunicación	88,4	88,4	
	Desarrollo permanente	100,0	96,5	
		93,0		
Gestión de recursos	Gestión de recurso humano	67,4	67,4	84,5
	Gestión de recurso financiero	88,4	88,4	
	Gestión de la infraestructura	97,7	97,7	
Gestión de ventas	Conocimiento del mercado	97,7	97,7	97,7
	Requisitos del producto	100	100,0	
	Acuerdos con los clientes	95,3	95,3	
Gestión de operaciones	Planificación de producción / servicio	86,0	86,0	75,8
	Compras	97,7	97,7	
	Control de producción / servicio	74,4	74,4	
	Control de calidad	95,3	95,3	
	Entrega al cliente	25,6	25,6	
Gestión ambiental y de seguridad	Prevención de contaminación al ambiente	18,6	17,5	29,7
		16,3		
	Prevención de riesgos al trabajador	44,2	41,9	
		39,5		
Total				76,1

Elaboración: Pacheco, 2014.

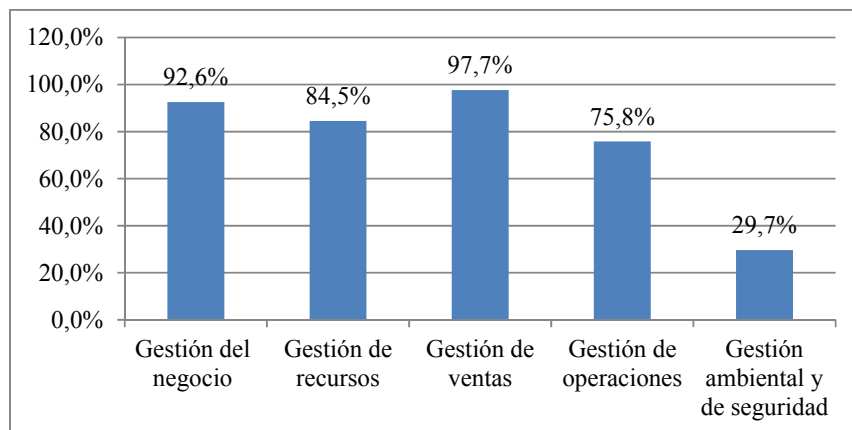


FIGURA No. 72
CUMPLIMIENTO DE LOS ASPECTOS DE GESTIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, POR ACTIVIDADES ECONÓMICAS CON ORIENTACIÓN PRODUCTIVA LA MANUFACTURA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Servicio

Al analizar el cumplimiento promedio de los aspectos de gestión en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito con orientación al servicio, se observa un promedio de cumplimiento de 73,4%, donde el mayor porcentaje de cumplimiento se da sobre los aspectos de gestión de ventas con 93,3%, mientras que el menor porcentaje de cumplimiento corresponde a los aspectos de gestión ambiental y de seguridad con un 32,5%. Ver cuadro 82 y figura 73.

CUADRO No. 82.
CUMPLIMIENTO DE LOS ASPECTOS Y REQUISITOS DE GESTIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, POR ACTIVIDADES ECONÓMICAS CON ORIENTACIÓN PRODUCTIVA AL SERVICIO.

Cumplimiento		Servicio		
Aspectos de gestión	Requisitos	Cumplimiento por pregunta (%)	Cumplimiento por requisito (%)	Cumplimiento por aspecto (%)
Gestión del negocio	Planificación	90,3	90,3	88,4
	Coordinación y comunicación	87,0	87,0	
	Desarrollo permanente	96,1	88,0	
		79,9		
Gestión de recursos	Gestión de recurso humano	62,3	62,3	80,3
	Gestión de recurso financiero	86,4	86,4	
	Gestión de la infraestructura	92,2	92,2	
Gestión de ventas	Conocimiento del mercado	92,9	92,9	93,3
	Requisitos del producto	96,1	96,1	
	Acuerdos con los clientes	90,9	90,9	
Gestión de operaciones	Planificación de producción / servicio	79,9	79,9	72,6
	Compras	90,9	90,9	
	Control de producción / servicio	72,1	72,1	
	Control de calidad	90,9	90,9	
	Entrega al cliente	29,2	29,2	
Gestión ambiental y de seguridad	Prevención de contaminación al ambiente	35,7	31,8	32,5
		27,9		
	Prevención de riesgos al trabajador	36,4	33,2	
		29,9		
Total				73,4

Elaboración: Pacheco, 2014.

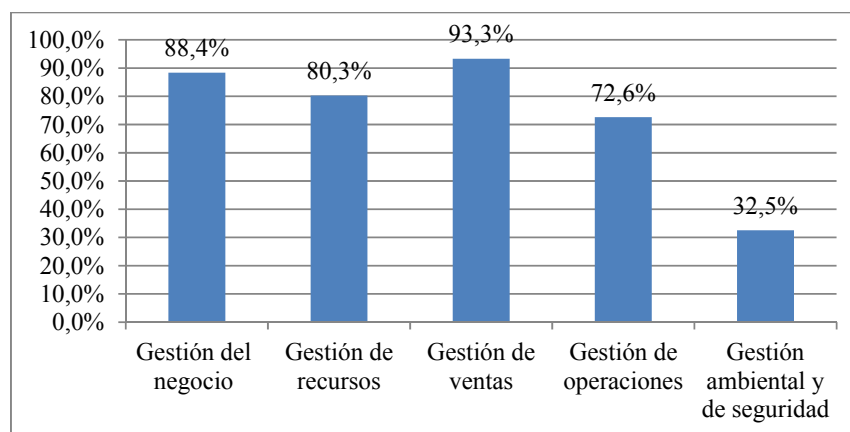


FIGURA No. 73
CUMPLIMIENTO DE LOS ASPECTOS DE GESTIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, POR ACTIVIDADES ECONÓMICAS CON ORIENTACIÓN PRODUCTIVA AL SERVICIO.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Otra orientación

Al analizar el cumplimiento promedio de los aspectos de gestión en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito con otra orientación productiva, se observa que tienen un promedio de cumplimiento de 72,0 %, donde el mayor porcentaje de cumplimiento se da sobre los aspectos de gestión de recursos con 85,7 %, mientras que el menor porcentaje de cumplimiento corresponde a los aspectos de gestión ambiental y de seguridad con un 41,1 %. Ver cuadro 83 y figura 74.

CUADRO No. 83
CUMPLIMIENTO DE LOS ASPECTOS Y REQUISITOS DE GESTIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, POR ACTIVIDADES ECONÓMICAS CON OTRA ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Cumplimiento		Otros		
Aspectos de gestión	Requisitos	Cumplimiento por pregunta (%)	Cumplimiento por requisito (%)	Cumplimiento por aspecto (%)
Gestión del negocio	Planificación	92,9	92,9	81,0
	Coordinación y comunicación	64,3	64,3	
	Desarrollo permanente	100,0 71,4	85,7	
Gestión de recursos	Gestión de recurso humano	71,4	71,4	85,7
	Gestión de recurso financiero	92,9	92,9	
	Gestión de la infraestructura	92,9	92,9	
Gestión de ventas	Conocimiento del mercado	92,9	92,9	81,0
	Requisitos del producto	78,6	78,6	
	Acuerdos con los clientes	71,4	71,4	
Gestión de operaciones	Planificación de producción / servicio	64,3	64,3	71,4
	Compras	78,6	78,6	
	Control de producción / servicio	71,4	71,4	
	Control de calidad	92,9	92,9	
	Entrega al cliente	50,0	50,0	
Gestión ambiental y de seguridad	Prevención de contaminación al ambiente	35,7	32,2	41,1
		28,6		
	Prevención de riesgos al trabajador	50,0	50,0	
		50,0		
Total				72,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

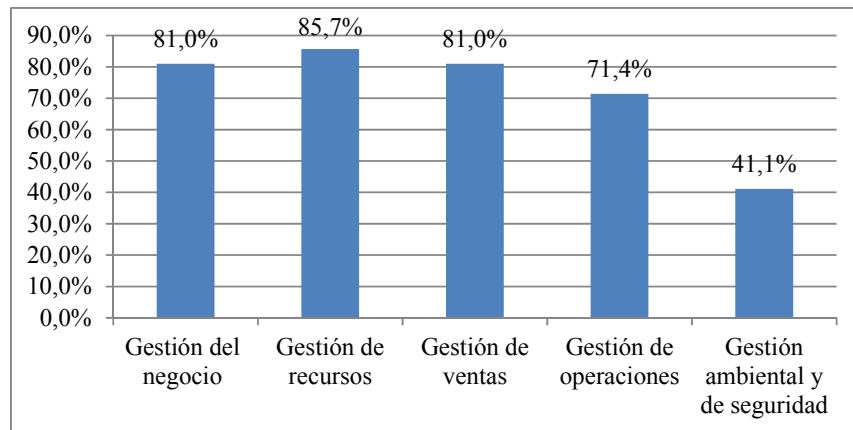


FIGURA No. 74
CUMPLIMIENTO DE LOS ASPECTOS DE GESTIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, POR ACTIVIDADES ECONÓMICAS CON OTRA ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

4.2. DETERMINACIÓN DEL NIVEL ORGANIZACIONAL

Para la determinación del nivel organizacional de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, se confrontó el porcentaje promedio de cumplimiento de los requisitos de los aspectos de gestión que fue del 72,4%, con respecto a tres niveles de organización establecidos como nivel alto de organización ($\geq 75\%$ de los requisitos), nivel medio de organización ($\geq 25\%$ y $< 75\%$ de los requisitos) y nivel bajo de organización ($< 25\%$ de los requisitos), obteniendo como resultado que las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, tienen un nivel organizacional medio, por tanto se rechaza la hipótesis nula que afirma que las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito poseen un nivel organizacional bajo y se acepta la hipótesis alternativa que afirma que las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito no poseen un nivel organizacional bajo.

4.2.1. Por Tamaño De Empresa

Basados en los resultados del porcentaje de cumplimiento promedio de los requisitos de los aspectos de gestión, por tamaño de empresa se determina que las microempresas poseen un nivel medio de organización (72,0%), mientras que las pequeñas empresas tienen un nivel alto de organización (78,9%). Ver cuadro 84 y figura 75.

CUADRO No. 84
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO PROMEDIO DE REQUISITOS DE LOS
ASPECTOS DE GESTIÓN, POR TAMAÑO DE EMPRESA.

Porcentaje de cumplimiento promedio de requisitos de los aspectos de gestión	
Tamaño de empresa	
Micro empresas	Pequeñas empresas
72,0%	78,9%

Elaboración: Pacheco, 2014.

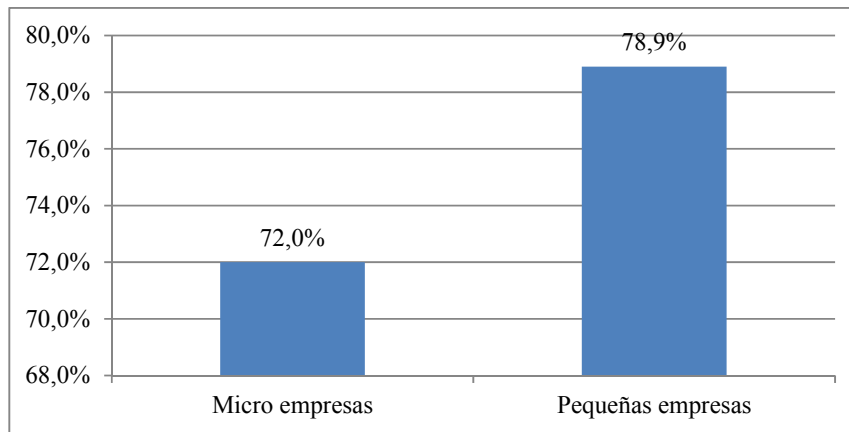


FIGURA No. 75
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO PROMEDIO DE REQUISITOS DE LOS
ASPECTOS DE GESTIÓN, POR TAMAÑO DE EMPRESA
 Elaboración: Pacheco, 2014.

4.2.2. Por Orientación Productiva

Basados en los resultados del porcentaje de cumplimiento promedio de los requisitos de los aspectos de gestión, por orientación productiva de la empresa, se observa que las empresas con orientación productiva a la manufactura (76,1%) presentan un nivel de organización alto, mientras que las empresas con orientación productiva al comercio (70,6%), servicios (73,4%) y otras orientaciones (72,0%), están en un nivel medio de organización. Ver cuadro 85 y figura 76.

CUADRO No. 85
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO PROMEDIO DE REQUISITOS DE LOS
ASPECTOS DE GESTIÓN, POR ORIENTACIÓN PRODUCTIVA DE LA EMPRESA.

Porcentaje de cumplimiento promedio de requisitos de los aspectos de gestión			
Orientación productiva			
Comercio	Manufactura	Servicio	Otros
70,6%	76,1%	73,4%	72,0%

Elaboración: Pacheco, 2014.

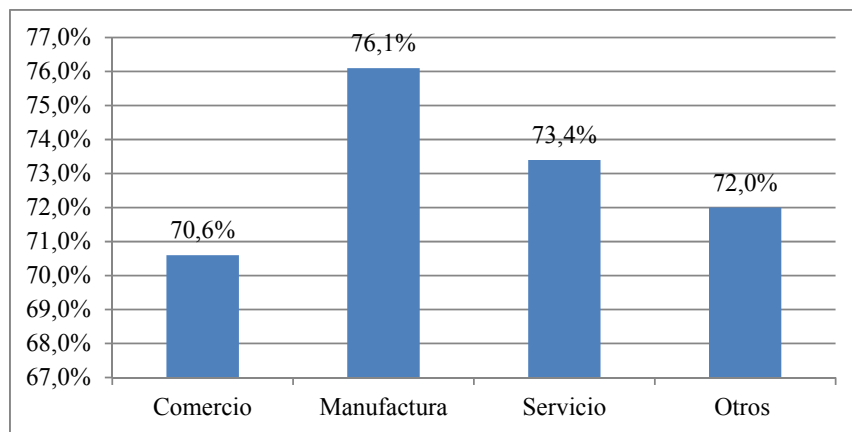


FIGURA No. 76
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO PROMEDIO DE REQUISITOS DE LOS
ASPECTOS DE GESTIÓN, POR ORIENTACIÓN PRODUCTIVA DE LA EMPRESA.
Elaboración: Pacheco, 2014.

4.3. DIAGNÓSTICO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO QUE TIENEN Y/O USAN INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD.

Una vez identificado el uso de indicadores de eficiencia y eficacia en las micro y pequeñas empresas, como son los indicadores de calidad, satisfacción al cliente, resultados, control de procesos, costos operativos y desperdicios, se determinó que el 98,5% de las micro y pequeñas empresas usan o manejan alguno de estos indicadores. Ver cuadro 86.

4.3.1. Por Tamaño De Empresa

Al realizar un análisis del uso de indicadores por tamaño de empresa, se determina que el 98,7% de las microempresas usan indicadores de eficiencia y eficacia, mientras que el 95,7% de las pequeñas empresas usan indicadores de eficiencia y eficacia. Ver cuadro 86 y figura 77.

**CUADRO No. 86
MANEJO DE INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, POR TAMAÑO DE LA EMPRESA.**

Manejo de indicadores de productividad			Tamaño de la empresa		Total
			Microempresas	Pequeñas empresas	
Uso de indicadores	No	Recuento	5,0	1,0	6,0
		Porcentaje (%)	1,3	4,3	1,5
	Si	Recuento	373,0	22,0	395,0
		Porcentaje (%)	55,3	95,7	98,5
Total		Recuento	378,0	23,0	401,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

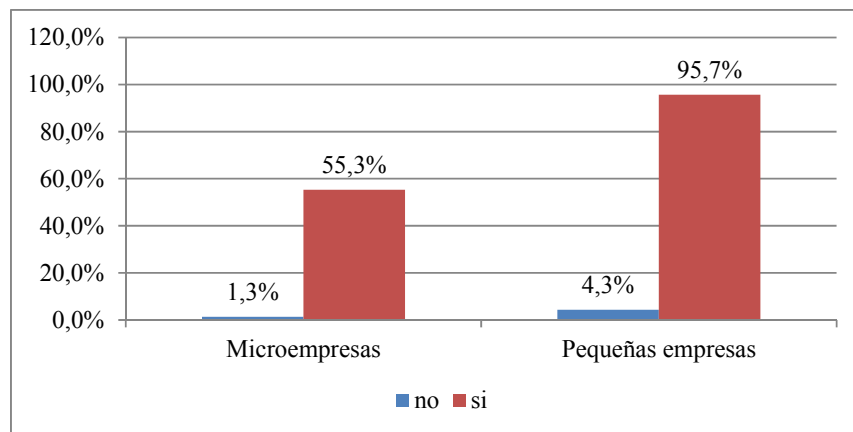


FIGURA No. 77
MANEJO DE INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, POR TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Al analizar el tipo de indicadores utilizados en las micro y pequeñas empresas de Quito, se determina que el indicador con mayor uso en las microempresas es el de satisfacción al cliente que corresponde a un indicador de productividad centrado en la eficiencia, mientras que en las pequeñas empresas el indicador con mayor uso es el de calidad con un 73,9% que corresponde también a un indicador de eficiencia. Ver cuadro 87 y figura 78.

CUADRO No. 87
FRECUENCIA DE USO DE INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Revisiones periódicas de control en:	Microempresas		Pequeñas empresas	
	Recuento	Porcentaje (%)	Recuento	Porcentaje (%)
Calidad	340,0	89,9	17,0	73,9
Satisfacción al Cliente	353,0	93,4	15,0	65,2
Resultados	224,0	59,3	13,0	56,5
Tiempos de procesos	94,0	24,9	11,0	47,8
Costos operativos	76,0	20,1	13,0	56,5
Desperdicios	109,0	28,8	5,0	21,7
Otros	43,0	11,4	1,0	4,3
Ninguno	5,0	1,3	1,0	4,3

Elaboración: Pacheco, 2014.

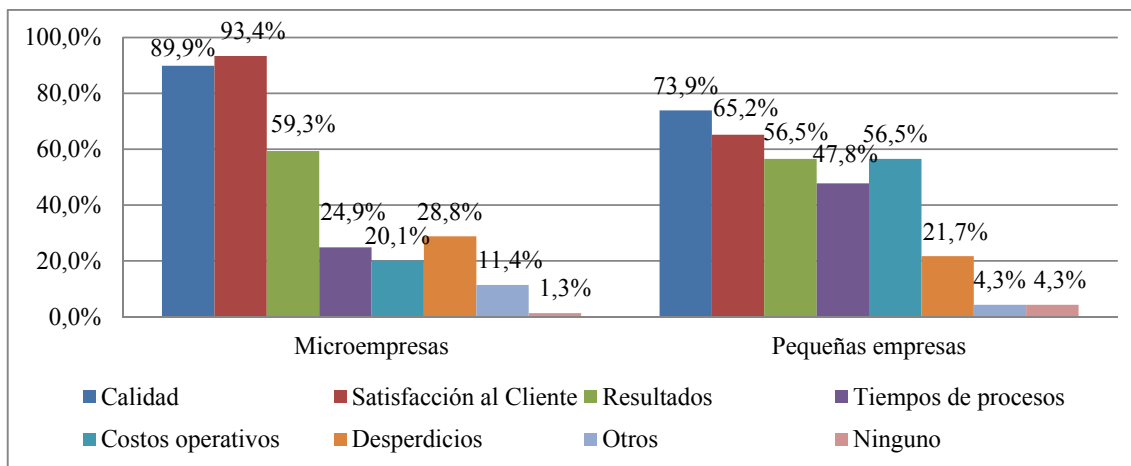


FIGURA No. 78
FRECUENCIA DE USO DE INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

4.3.2. Por Orientación Productiva

Al analizar el uso de indicadores de eficiencia y eficacia en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, de acuerdo a su orientación productiva se determina que las empresas con orientación productiva al comercio y servicio manejan indicadores en un 98,9% y 98,1%, mientras que las empresas orientadas a la manufactura y otras orientaciones, manejan indicadores en un 100,0%. Ver cuadro 88 y figura 79.

CUADRO No. 88
MANEJO DE INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, POR ORIENTACIÓN PRODUCTIVA DE LA EMPRESA.

Uso de indicadores de eficiencia y eficacia		Orientación productiva de la empresa				
		Comercio	Manufactura	Otros	Servicio	
Uso de indicadores	No	Recuento	2,0	0,0	0,0	3,0
		Porcentaje (%)	1,1	0,0	0,0	1,9
	Si	Recuento	188,0	43,0	14,0	151,0
		Porcentaje (%)	98,9	100,0	100,0	98,1
Total		Recuento	190,0	43,0	14,0	154,0
		Porcentaje (%)	100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

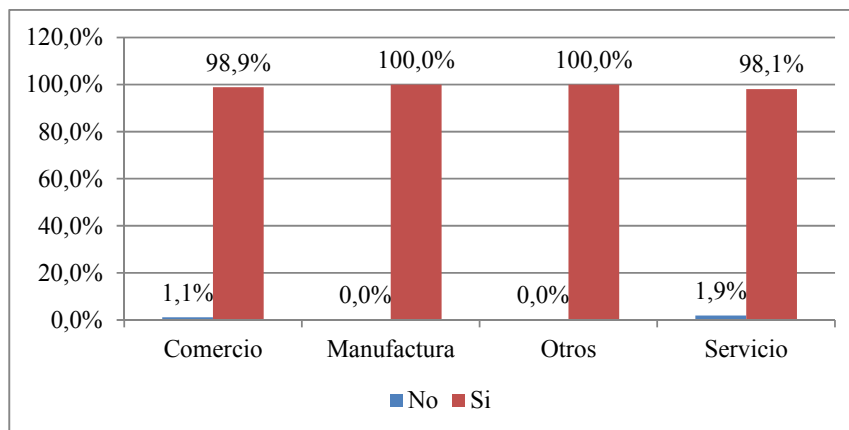


FIGURA No. 79
MANEJO DE INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, POR ORIENTACIÓN PRODUCTIVA DE LA EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

Al analizar el tipo de indicadores utilizados en las micro y pequeñas empresas de Quito, se determina que el indicador con mayor uso en las empresas con orientación al comercio es el indicador de satisfacción al cliente con 93,7%, mientras que en las empresas con orientación a la manufactura se observa que los indicadores que son usados con mayor frecuencia son los de calidad y satisfacción al cliente con 95,3% respectivamente, en cuanto a las empresas con orientación al servicio se observa que el uso de indicadores de satisfacción al cliente predominan con un 90,9%, finalmente las empresas con actividades económicas con otra orientación productiva manejan indicadores de satisfacción al cliente en un 90,9%. Ver cuadro 89 y figura 80.

CUADRO No. 89
FRECUENCIA DE USO DE INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO DE ACUERDO A LA
ORIENTACIÓN PRODUCTIVA DE LA EMPRESA.

Uso de indicadores de eficiencia y eficacia			Orientación productiva de la empresa			
			Comercio	Manufactura	Otros	Servicio
Indique en cuál de los siguientes campos son manejados indicadores en su empresa	Calidad	Recuento	173,0	41,0	12,0	131,0
		Porcentaje (%)	91,1	95,3	85,7	85,1
	Satisfacción al Cliente	Recuento	178,0	41,0	9,0	140,0
		Porcentaje (%)	93,7	95,3	64,3	90,9
	Resultados	Recuento	100,0	24,0	8,0	105,0
		Porcentaje (%)	52,6	55,8	57,1	68,2
	Tiempos de procesos	Recuento	20,0	15,0	5,0	65,0
		Porcentaje (%)	10,5	34,9	35,7	42,2
	Costos operativos	Recuento	27,0	11,0	8,0	43,0
		Porcentaje (%)	14,2	25,6	57,1	27,9
	Desperdicios	Recuento	41,0	14,0	4,0	55,0
		Porcentaje (%)	21,6	32,6	28,6	35,7
	Otros	Recuento	25,0	2,0	3,0	14,0
		Porcentaje (%)	13,2	4,7	21,4	9,1
	Ninguno	Recuento	2,0	0,0	1,0	3,0
		Porcentaje (%)	1,1	0,0	7,1	1,9

Elaboración: Pacheco, 2014.

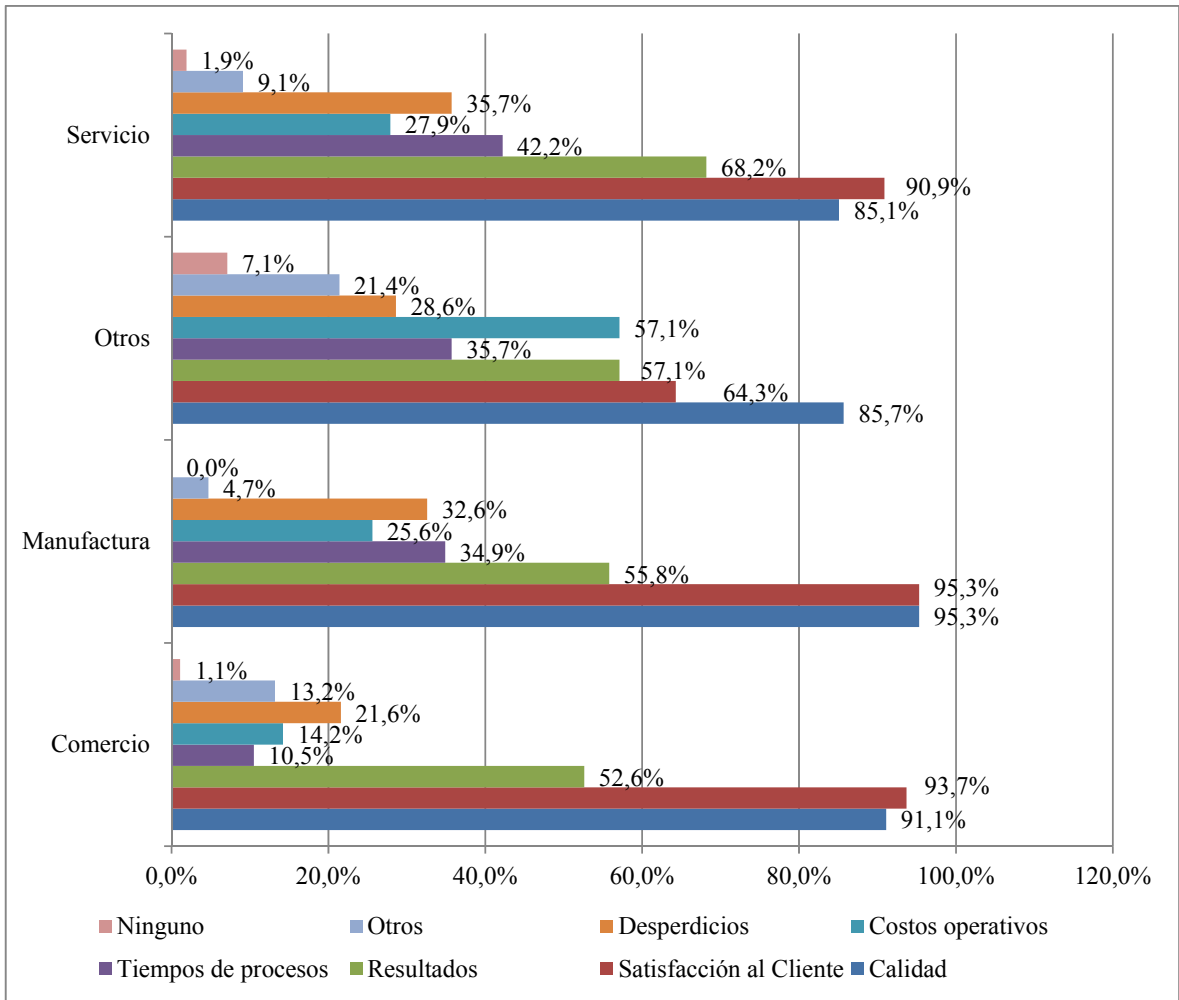


FIGURA No. 80
MANEJO DE INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, POR ORIENTACIÓN PRODUCTIVA DE LA EMPRESA.
 Elaboración: Pacheco, 2014.

4.4. DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONTROL FRENTE A LA PRODUCTIVIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Para la determinación del nivel de control frente a la productividad, se procedió con la cuantificación de indicadores de eficiencia y eficacia por tamaño de empresa y por orientación productiva de la empresa (Ver cuadro 90 y 91 y figura 81 y 82), con estos resultados se procedió con la determinación del nivel de control frente a la productividad de acuerdo al tamaño y orientación productiva de la empresa, que consistió en relacionar el mayor porcentaje de empresas que presenten entre 0 a 2, 3 a 4 y 5 a 6 indicadores frente a tres niveles definidos como como alto, medio y bajo, que fueron definidos en función de la cantidad de indicadores, es decir 0 a 2 indicadores corresponden a un nivel bajo, 3 a 4 indicadores a un nivel medio y 5 a 6 indicadores un nivel alto.

CUADRO No. 90
CANTIDAD INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA MANEJADOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO A SU TAMAÑO.

Cantidad de indicadores manejados		Tamaño de la empresa	
		Microempresas	Pequeñas empresas
ningún indicador	Recuento	5,0	1,0
	Porcentaje (%)	1,3	4,3
1 indicador	Recuento	14,0	1,0
	Porcentaje (%)	3,7	4,3
2 indicadores	Recuento	73,0	6,0
	Porcentaje (%)	19,3	26,1
3 indicadores	Recuento	149,0	5,0
	Porcentaje (%)	39,4	21,7
4 indicadores	Recuento	72,0	4,0
	Porcentaje (%)	19,0	17,4
5 indicadores	Recuento	46,0	5,0
	Porcentaje (%)	12,2	21,7
6 indicadores	Recuento	19,0	1,0
	Porcentaje (%)	5,0	4,3
Total		378,0	23,0
		100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

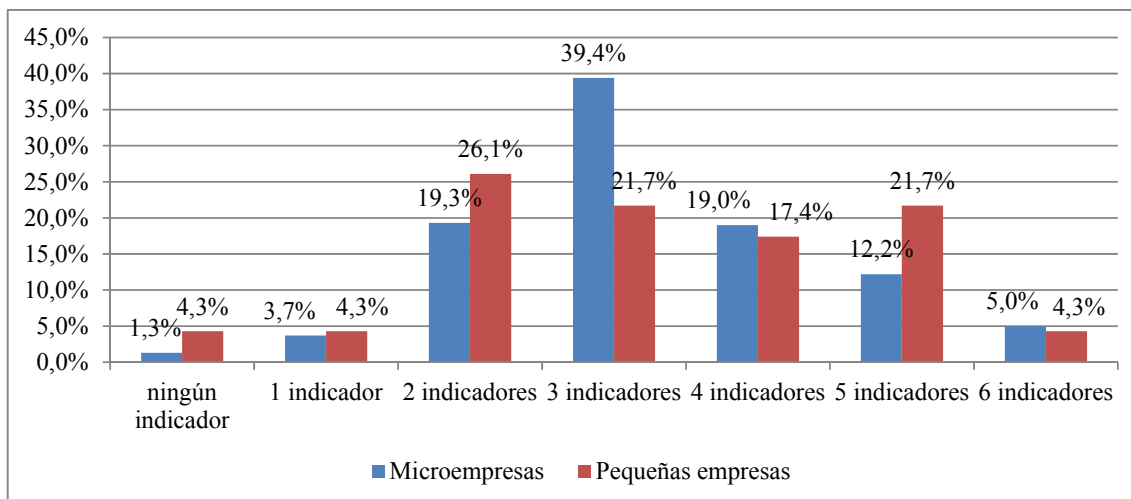


FIGURA No. 81
CANTIDAD INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA MANEJADOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO A SU TAMAÑO.

Elaboración: Pacheco, 2014.

CUADRO No. 91
CANTIDAD INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA MANEJADOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO A SU ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Cantidad de indicadores manejados		Orientación productiva de la empresa			
		comercio	manufactura	servicio	otros
ningún indicador	Recuento	2,0	0,0	3,0	1,0
	Porcentaje (%)	1,1	0,0	1,9	7,1
1 indicador	Recuento	8,0	0,0	6,0	1,0
	Porcentaje (%)	4,2	0,0	3,9	7,1
2 indicadores	Recuento	45,0	9,0	23,0	2,0
	Porcentaje (%)	23,7	20,9	14,9	14,3
3 indicadores	Recuento	94,0	14,0	42,0	4,0
	Porcentaje (%)	49,5	32,6	27,3	28,6
4 indicadores	Recuento	24,0	14,0	37,0	1,0
	Porcentaje (%)	12,6	32,6	24,0	7,1
5 indicadores	Recuento	14,0	4,0	31,0	2,0
	Porcentaje (%)	7,4	9,3	20,1	14,3
6 indicadores	Recuento	3,0	2,0	12,0	3,0
	Porcentaje (%)	1,6	4,7	7,8	21,4
Total		190,0	43,0	154,0	14,0
		100,0	100,0	100,0	100,0

Elaboración: Pacheco, 2014.

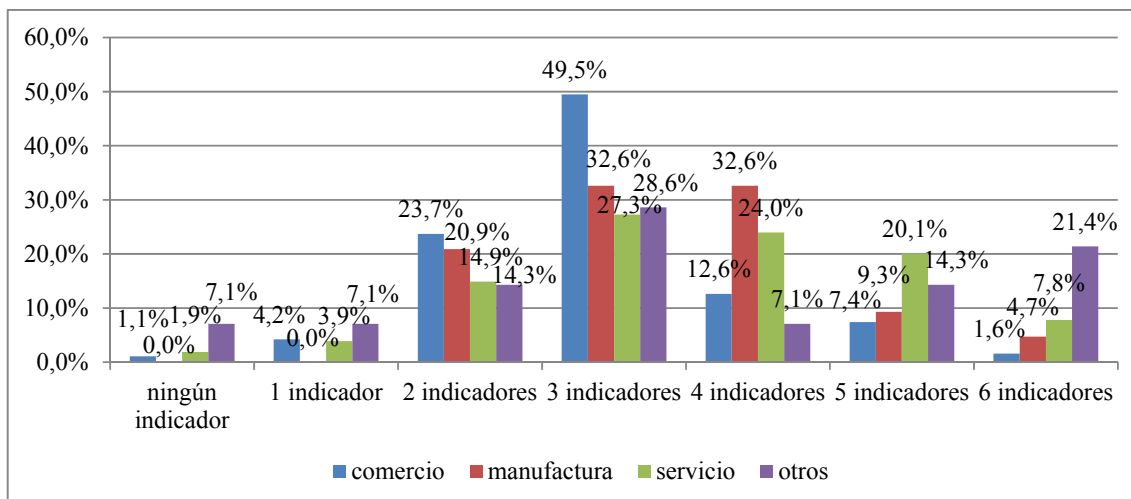


FIGURA No. 82
CANTIDAD INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA MANEJADOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO, DE ACUERDO A SU ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

4.4.1. Por Tamaño De Empresa

De acuerdo a lo observado, el 24,3% de las microempresas manejan entre 0 a 2 indicadores de eficiencia y eficacia, el 58,5% de las microempresas manejan entre 3 a 4 indicadores y el 17,2% manejan entre 5 a 6 indicadores, lo que ubica a las microempresas en un nivel medio de control frente a la productividad.

Con respecto a las pequeñas empresas, se observa que el 34,8% de ellas manejan entre 0 a 2 indicadores de eficiencia y eficacia, el 39,1% maneja entre 3 a 4 indicadores y el 26,1% maneja entre 5 a 6 indicadores, por tanto las pequeñas empresas se las ubica en un nivel medio de control frente a la productividad. Ver cuadro 92 y figura 83.

Los resultados obtenidos demuestran que el mayor porcentaje de microempresas y pequeñas empresas manejan entre 3 y 4 indicadores, lo cual demuestra un manejo de aspectos claves o esenciales en el manejo de las empresas y que determinan el éxito de las mismas.

CUADRO No. 92
EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONTROL FRENTE A LA PRODUCTIVIDAD POR
TAMAÑO DE EMPRESA.

Presencia o manejo de Indicadores de productividad		Microempresa	Pequeña empresa
0 a 2 indicadores	Recuento	92,0	8,0
	Porcentaje (%)	24,3	34,8
3 a 4 indicadores	Recuento	221,0	9,0
	Porcentaje (%)	58,5	39,1
5 a 6 indicadores	Recuento	65,0	6,0
	Porcentaje (%)	17,2	26,1

Elaboración: Pacheco, 2014.

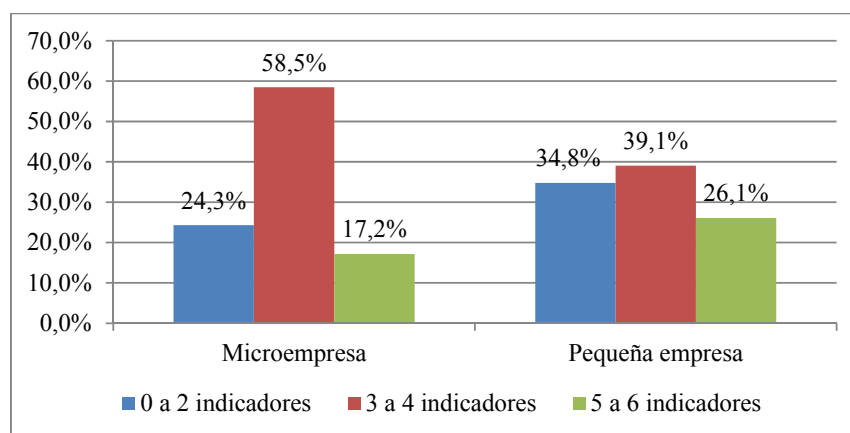


FIGURA No. 83
EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONTROL FRENTE A LA PRODUCTIVIDAD POR
TAMAÑO DE EMPRESA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

4.4.2. Por Orientación Productiva

De acuerdo a lo observado, un 62,1% de las empresas con orientación productiva hacia el comercio, un 65,1% de las empresas con orientación productiva hacia la manufactura y un 51,3% de las empresas con orientación hacia los servicios manejan 3 a 4 indicadores, lo que las ubica en un nivel medio de control frente a la productividad, por otro lado las empresas con otra orientación productiva, manejan en igual proporción 3 a 4 indicadores así como 5 a 6 indicadores (35,7%), sin embargo al observar la tendencia observada se las ubicará en un nivel medio de control frente a la productividad. Ver cuadro 93 y figura 84.

CUADRO No. 93
EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONTROL FRENTE A LA PRODUCTIVIDAD POR
ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Presencia o manejo de Indicadores de productividad		Comercio	Manufactura	Servicios	Otros
0 a 2 indicadores	Recuento	55,0	9,0	32,0	4,0
	Porcentaje (%)	28,9	20,9	20,8	28,6
3 a 4 indicadores	Recuento	118,0	28,0	79,0	5,0
	Porcentaje (%)	62,1	65,1	51,3	35,7
5 a 6 indicadores	Recuento	17,0	6,0	43,0	5,0
	Porcentaje (%)	8,9	14,0	27,9	35,7

Elaboración: Pacheco, 2014.

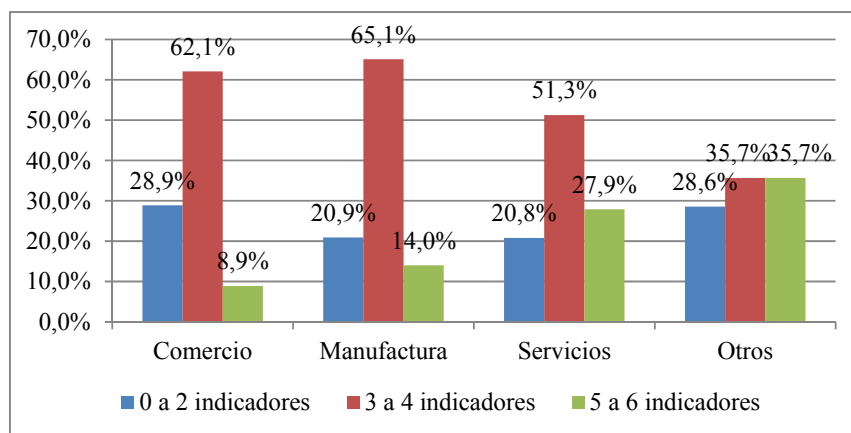


FIGURA No. 84
EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONTROL FRENTE A LA PRODUCTIVIDAD POR
ORIENTACIÓN PRODUCTIVA.

Elaboración: Pacheco, 2014.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

El cumplimiento promedio de los requisitos de los aspectos de gestión en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito es de 72,4%, lo que determina un nivel organizacional medio, por tanto, se rechaza la hipótesis nula que afirma que las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito poseen un nivel organizacional bajo y se acepta la hipótesis alternativa que afirma que las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito no poseen un nivel organizacional bajo.

Cabe destacar que el aspecto de gestión con mayor porcentaje de cumplimiento promedio fue la gestión de ventas, lo que demuestra la importancia otorgada a las ventas por parte de los empresarios en relación al negocio; sin embargo el aspecto de gestión con menor porcentaje de cumplimiento fue el de gestión de seguridad y ambiente, lo cual advierte una debilidad en este aspecto.

Los aspectos de gestión analizados (gestión del negocio, gestión de recursos, gestión de ventas, gestión de operaciones y gestión ambiental y de seguridad), no han sido considerados un factor que ejerza influencia detectable sobre el incremento de la brecha productiva entre empresas de diferente tamaño, porque se observa que tanto las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Quito, presentan un cumplimiento de requisitos del 72,0% y 78,9% respectivamente, que se puede interpretar como un manejo empresarial adecuado, sin embargo se debe tomar en consideración que los resultados obtenidos en la presente investigación son producto de una encuesta en la que no se realizó una verificación documental.

En relación al nivel de organización, se ha observado que las micro empresas obtuvieron un porcentaje de cumplimiento de requisitos que le otorga un nivel medio de organización, mientras que las pequeñas empresas obtuvieron un nivel alto de organización, con lo cual se asume que existen diferencias en el nivel de organización entre las micro y pequeñas empresas, posiblemente porque a mayor cantidad de personal se requiere una mayor organización, a fin de obtener mejores resultados de eficiencia y eficacia.

La determinación del nivel de organización de las empresas de acuerdo a su orientación productiva, muestra que las empresas con actividades económicas con orientación a la manufactura presentan un nivel de organización alto, mientras que las empresas con actividades económicas con orientación al comercio, servicios y otras orientaciones, presentan un nivel medio de organización, con lo cual se concluye que existen diferencias en el nivel de organización entre empresas de diferente orientación productiva.

Al analizar los aspectos de gestión tanto por su tamaño así como por su orientación productiva, se observa que el menor porcentaje de cumplimiento de requisitos es el relacionado con la gestión ambiental y de seguridad, concluyendo que no se realiza una adecuada identificación de aspectos, ni de impactos ambientales negativos en las empresas, así como la no realización de una adecuada identificación de peligros y riesgos laborales.

Se observa además que dentro de los requisitos relacionados a la gestión de operaciones, la entrega al cliente, presenta un bajo porcentaje de cumplimiento, porque requiere de mecanismos de recepción de reclamos, lo cual sugiere que no existe un canal de comunicación efectivo que solucione las quejas o requerimientos de los clientes y no permite una retroalimentación sobre las condiciones del producto o servicio entregado.

Al determinar el nivel de control frente a la productividad de las micro y pequeñas empresas por tamaño de la empresa como por orientación productiva, se determina en ambos casos que estas empresas poseen un nivel de control medio frente a la productividad, pues manejan entre 3 a 4 indicadores de productividad, por tanto se puede concluir que las empresas otorgan a la productividad un nivel medio de importancia, la misma que se refleja una mediana eficiencia y eficacia en sus operaciones.

5.2. RECOMENDACIONES

Realizar una investigación sobre nivel organizacional de las micro y pequeñas empresas, basados en la norma INEN 2537:2010, que segmente a la ciudad en zonas o cuadrantes y de ser posible que sea segmentada por actividad económica, pues las realidades de cada actividad económica y cada sector de la ciudad evidenciarían mejor los aspectos de gestión que deben ser fortalecidos a fin de alcanzar altos niveles de organización empresarial en las micro y pequeñas empresas de Quito.

Fortalecer la gestión en relación a la seguridad y salud ocupacional, pues no existe una adecuada identificación de aspectos ambientales, ni de los peligros a los que están expuestos los trabajadores de las empresas encuestadas en la ciudad de Quito, de tal manera que se puedan tomar acciones para minimizar los impactos ambientales y los riesgos laborales.

Fortalecer la gestión de operaciones con la utilización de mecanismos de recepción de reclamos, que permitirán obtener una retroalimentación sobre las condiciones del producto o servicio entregado al cliente.

Realizar este estudio en otras ciudades del país, y comparar el nivel de organización.

Realizar procesos de validación de las preguntas y metodologías para verificar la veracidad de información recolectada en la encuesta, en función de la actividad económica o segmento productivo a la cual esté dirigida la encuesta, con lo cual se facilitaría la recolección de información e interpretación de la misma.

Utilizar la NTE 2537:2010, como guía para la implementación de un sistema integrado de gestión, lo cual permitirá elevar el nivel de competitividad empresarial, mejorará el nivel de organización de las micro y pequeñas empresas, y beneficiará a la ciudad de Quito y al país en términos económicos.

Utilizar herramientas informáticas como las ofrecidas por el servicio “google drive” para la realización de encuestas, a fin de facilitar la recolección de información, alcanzar grupos objetivos y reducir la utilización de recursos para la realización de las mismas.

BIBLIOGRAFÍA

- Abril, C., Palomino, A., & Sanchez, J. (2006). *Manual para la Integración de Sistemas de Gestión, Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Fundación Confimetel.
- Araque, W. (2012). *Las PyME y su situación actual*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Beltrán, J. (2003). *Indicadores de Gestión, Herramientas para lograr la competitividad*. Bogotá: 3R Editores.
- Cámara de Industrias y Producción. (Junio de 2011). *www.cip.org.ec*. Recuperado el 12 de 07 de 2014, de Desempeño Ambiental y Buenas Prácticas Ambientales del Sector Productivo de la Camara de Industrias y Producción: www.cip.org.ec
- Chavarría, M. (24 de 10 de 2011). *Ideas para PYMES.com*. Recuperado el 12 de 07 de 2014, de http://www.ideasparapymes.com/contenidos/mercadotecnia_investigacion_mercados_qualitativa_quantitativa_pymes.html
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2010). *La Hora de la igualdad. Brechas por cerrar caminos por abrir*. Brasilia: Naciones Unidas, CEPAL.
- Comunidad Andina de Naciones. (2009). Resolución 1260. *Disposición técnica para la transmisión de datos de estadísticas de PYMES en países miembros de la Comunidad Andina* (pág. 2). Lima: Secretaría General de la Comunidad Andina (CAN).
- Cummings, T., & Worley, C. (2013). *Organization Development & Change*. Stamford: Cengage Learning.

- Dirección Metropolitana de Medio Ambiente. (2005). *Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos en el Distrito Metropolitano de Quito 2005-2010*. Distrito Metropolitano de Quito: DMMA.
- Google. (2014). *Descripción general de Google Drive*. Recuperado el 01 de 05 de 2014, de Google App Administrator: <https://support.google.com/a/answer/2490026?hl=es>
- Guerra, E. (14 de Enero de 2014). Importancia de requisitos propuestos en norma INEN 2537:2010. (E. Pacheco, Entrevistador)
- Guerra, R. (19 de 09 de 2008). *La implantación de Sistemas Integrados de Gestión. Un Reto a la Empresa Cubana*. Recuperado el 1 de 10 de 2013, de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/administracion-estrategia/implantacion-de-sistemas-integrados-de-gestion.htm>
- Hernández, S. (Septiembre de 2005). La importancia socioeconómica del desarrollo de las pequeñas y medianas empresas. Lima.
- Implementación Sistemas Integrados de Gestión. (2013). *Sistemas Integrados de Gestión*. Recuperado el 15 de 09 de 2013, de <http://www.implementacionsig.com/>
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2010). *NTE INEN 2 537:2010. Sistema de Gestión Integral para micro, pequeñas y medianas Empresas. Requisitos*. Quito: INEN.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2012). *Índices de productividad laboral y del costo unitario de mano de obra 2012*. Aguas Calientes, Mexico: INEGI.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Número de establecimientos económicos por grupos de personal ocupado*. Quito: INEC.
- International Organization for Standardization. (1998). *ISO 14001, Sistemas de Gestión Ambiental: Especificaciones y Guía de Utilización*. Quito: INEN.
- International Organization for Standardization. (2009). *Norma Europea EN ISO 9004:2009. Gestión para el Exito Sostenido de una Organización. Enfoque de Gestión de la Calidad*. . Bruxelles: AENOR.

- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (2010). Mapa de uso de suelo principal .
Plan de uso y ocupación del suelo . Quito.
- Moore, D. (2000). Estadística Aplicada Básica. En *Análisis de Distribuciones. Una Unidad de Dispersión: Los Cuartiles* (pág. 38). España: W.H. Freeman and Company.
- Moreta, A. (15 de 03 de 2012). Estadística Aplicada a la Gestión Empresarial. *Conferencia sobre Cálculo del Tamaño de la Muestra, Universidad Politécnica Salesiana* (págs. 1-20). Quito: Publicación de Guía de Estudio en módulo de Maestría de SIG.
- Paulo, S. (2013). *e How*. Recuperado el 17 de 09 de 2013, de
http://www.ehowenespanol.com/ejemplos-factores-exito-lista_93547/
- Secretaría de Territorio, Hábitad y Vivienda. (s.f.). Recuperado el 04 de 07 de 2014, de
<http://www.quito.gob.ec/secretarias/secretaria-de-territorio-habitat-y-vivienda>
- Segovia, A. (2013). *Caracterización de la PYME Familiar en la ciudad de Quito. Tesis de Maestría en Dirección de Empresas*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar .
- Servicio de Rentas Internas. (08 de 2013). Recuperado el 10 de 08 de 2013, de Portal del Servicio de Rentas Internas: <http://www.sri.gob.ec/web/10138/32@public>
- Socorro, F. (25 de 02 de 2014). *www.degerencia.com*. Recuperado el 12 de 07 de 2014, de La Planificación Estratégica y las PYMES: <http://www.degerencia.com/articulo/la-planificacion-estrategica-y-las-pymes>

ANEXOS

ANEXO 1

MODELO DE LA ENCUESTA

Nombre de la empresa:

Fecha:

Responsable:

Cantidad de trabajadores de la empresa:

1 a 9 _____ 10 a 49 _____

Sector económico al que pertenece su empresa:

Manufactura _____; Comercio _____; Servicios _____; Otros _____

Gestión del Negocio

1. ¿Qué tipo de planificación realiza su empresa /negocio para la consecución de objetivos?: (opción múltiple, elegir una). (*planificación*)*
 - Planificación a corto plazo (1 a 12 meses);
 - Planificación a mediano plazo (2 a 4 años);
 - Planificación a largo plazo (5 años en adelante);
 - no se realiza planificación.
2. Marque los campos en los cuales su empresa/negocio realiza revisiones periódicas de control: (opción múltiple, elegir 1 o más). (*desarrollo permanente*)*
 - Cumplimiento de objetivos;
 - Cumplimiento de resultados del negocio;
 - Cumplimiento del presupuesto;
 - Eficiencia de procesos operativos;
 - Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo;
 - No se revisa ninguno.
3. ¿Existen mecanismos de coordinación y comunicación que promuevan un trabajo en equipo eficaz y eficiente dentro de su empresa/negocio?
(SI-NO). (*coordinación y comunicación*)*
4. ¿Cuenta su empresa/negocio con mecanismos que permitan el seguimiento y actualización periódica de requisitos legales (Leyes, decretos, reglamentos, normas técnicas)?
(SI-NO). (*desarrollo permanente*)*

Gestión de Recursos

5. ¿Maneja su empresa/negocio un presupuesto o un flujo de caja?
(SI- NO). (*gestión financiera*)*
6. ¿Maneja su empresa/negocio una descripción de funciones de los puestos de trabajo, donde se incluya responsabilidades y perfiles requeridos? (SI- NO).
(*gestión de recursos humanos*)*
7. ¿Dispone su empresa/negocio de áreas definidas y equipadas para las diferentes actividades relacionadas a su producto/servicio según al sector al que pertenece?: (opción múltiple, elegir 1). (*gestión de infraestructura*)*
 - Si, completamente definidas y equipadas;
 - Si, parcialmente definidas y equipadas;
 - No.
8. ¿Ha pensado en realizar mejoras en la infraestructura de su empresa/negocio?
(opción múltiple, elegir 1). (*gestión de infraestructura*)*
 - Si, en el corto plazo (1 a 12 meses);
 - Si, en el mediano plazo (2 a 4 años);
 - Si, en el largo plazo (5 años en adelante);
 - no requiere mejoras en infraestructura.

Gestión de Ventas

9. ¿Qué tipo de información del mercado maneja la empresa/negocio?: (opción múltiple, elegir 1 o más). (*conocimiento del mercado*)*
 - identificación de los clientes;
 - identificación de competidores;
 - identificación de los proveedores ;
 - otros agentes involucrados en el negocio;
 - no se maneja esta información.
10. ¿Se tienen establecidas las características del producto/servicio antes de su producción, comercialización o prestación del servicio?
(SI- NO). (*requisitos del producto*)*

11. ¿Los compromisos comerciales con el cliente (características y cantidad del producto o servicio solicitado, condiciones de entrega y pago) son registrados? (SI- NO). (*acuerdo con los clientes*)*

Gestión de Operaciones

12. ¿Se han identificado y documentado los procedimientos de las operaciones de su empresa/negocio? (SI- NO). (*planificación de la producción o prestación del servicio*)*
13. ¿Los materiales/materia prima que son adquiridos para la empresa/negocio, necesitan cumplir con requisitos específicos antes de su aprobación de compra? (SI- NO). (*compras*)*
14. ¿Se realiza una programación periódica de actividades de producción, comercialización o prestación del servicio en su empresa/negocio? (SI- NO). (*control de la producción o prestación del servicio*)*
15. ¿Son verificados los requisitos establecidos de los productos/servicios durante su producción, comercialización y/o prestación de servicio antes de la entrega al cliente? (SI- NO). (*control de calidad*)*
16. ¿Posee la empresa/negocio un mecanismo de recepción de reclamos que permita su análisis y registro? (SI- NO). (*entrega al cliente*)*
17. Indique en cuál de los siguientes campos son manejados indicadores o controles en su empresa/negocio: (opción múltiple, elija 1 o más). (*uso de indicadores*)*
- calidad,
 - satisfacción al cliente,
 - resultados,
 - tiempos de procesos,
 - costos operativos,
 - desperdicios,
 - otros
 - ninguno.

Gestión Ambiental y Seguridad

18. ¿La empresa/negocio ha identificado actividades que pueden generar impactos negativos al medio ambiente?
(SI- NO) (si responde SI pasa a la parte a) (*Prevención de la contaminación al ambiente*)*
a. ¿se han tomado acciones que prevengan la contaminación? (SI- NO)
19. ¿La empresa/negocio ha identificado los peligros asociados a sus actividades en relación a la seguridad y salud de sus trabajadores?
(SI- NO) (si responde SI pasa a la parte a) (*Prevención de riesgos al trabajador*)*
a. ¿se han tomado acciones que minimicen los riesgos? (SI- NO)

**Representa el requisito de la norma a la cual está enfocada la pregunta de la encuesta, y no será evidente en la encuesta de recolección de información.*

ANEXO 2 - INFORMACIÓN TABULADA

#	SECTOR ECONOMICO	TRABAJADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO				GESTIÓN DE RECURSOS				GESTIÓN DE OPERACIONES						GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD					
			P1 GN	P2 GN	P3 GN	P4 GN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P1 GV	P2 GV	P3 GV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	P1 GAS	P2 GAS	P3 GAS
1	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento del presupuesto	no	no	si	no	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años adelante)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	no	si	si	si	Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempo de procesos, Costos operativos,	no	no	no	no
2	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, resultados del negocio, presupuesto, cumplimiento de compromisos, seguridad en el trabajo	si	no	no	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	no	si	no	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos,	no	no	no	no
3	Servicio	de 10 a 99 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, resultados del negocio, presupuesto	si	no	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de los clientes, Identificación de competidores;	si	no	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	no	no	no	no
4	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, resultados del negocio	si	si	si	si	no	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de los clientes, Identificación de competidores;	si	si	no	no	Resultados, Costos operativos,	no	no	no	no
5	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	No se revisa presupuesto	no	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	No se maneja esta información	no	no	no	no	Ninguno	si	si	no	no
6	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, resultados del negocio, presupuesto	si	no	no	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes	no	si	no	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Tiempos de procesos,	no	no	no	si
7	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	no	no	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	no	no	si	Calidad, Satisfacción al cliente	si	si	si	si
8	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, resultados del negocio, presupuesto, cumplimiento de compromisos operativos	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de competidores;	si	si	no	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Costos operativos,	no	no	no	no
9	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	No se maneja esta información	si	si	si	si	Ninguno	no	no	si	si
10	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	no	no	no	no	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	Satisfacción al cliente, Costos operativos,	no	no	no	no

#	SECTOR ECONOMICO	TRAMAJADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO				GESTIÓN DE RECURSOS				GESTIÓN DE VENTAS				GESTIÓN DE OPERACIONES				GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD			
			P1 GN	P2 GN	P3 GN	P4 GN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P1 GV	P2 GV	P3 GV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	P1 GAS	P2 GAS	P3 GAS
11	Comercio	de 10 a 49 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de resultados del negocio, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	no	no	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores, Otros agentes involucrados en el negocio;	si	no	si	si	si	no	Satisfacción al cliente, Resultados	no	si	no	no
12	Otros	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Eficiencia de procesos operativos	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Costos operativos,	no	no	no	no
13	Otros	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	no	no	Si, completamente definidas y equipadas	Si en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Tiempos de procesos, Costos operativos, Desperdicios,	no	no	si	si
14	Otros	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos	no	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;	no	si	si	si	si	no	Calidad, Resultados, Desperdicios,	no	no	no	no
15	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	no	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;	si	no	no	no	no	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Tiempos de procesos,	no	no	no	no
16	Comercio	de 10 a 49 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de resultados del negocio, Eficiencia de procesos operativos	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores, Otros agentes involucrados en el negocio;	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos,	no	no	si	no
17	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos, Desperdicios,	si	si	si	si
18	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si en el largo plazo (5 años en adelante)	No se maneja esta información	si	si	no	no	no	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados operativos,	no	si	si	si
19	Otros	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si en el largo plazo (5 años en adelante)	Otros agentes involucrados en el negocio;	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos, Costos operativos, Otros	si	si	si	si
20	Servicio	de 10 a 49 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	No requiere mejoras en infraestructura	Identificación de los clientes	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos,	si	no	no	no

#	SECTOR ECONOMICO	TRABAJADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO					GESTIÓN DE RECURSOS					GESTIÓN DE VENTAS					GESTIÓN DE OPERACIONES					GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD							
			P1 GN	P2 GN	P3 GN	P4 GN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P1 GV	P2 GV	P3 GV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	P1 GAS	P2 GAS	P3 GAS	P1 GAS	P2 GAS	P3 GAS	P4 GAS	P5 GAS	P6 GAS	P7 GAS	P8 GAS
21	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	no	no	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los proveedores;	si	no	no	si	no	no	si	Satisfacción al cliente, Resultados, Costos operativos,	si	si	no	si	no	no	no	si	si	no	
22	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los clientes, Identificación de proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos, Costos operativos, Otros	no	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
23	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos	no	no	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si en el corto plazo (1 a 12 meses).	Identificación de los clientes, Identificación de proveedores;	si	no	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	si	si	no	si	si	no	no	si	si	si	
24	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	No se revisa ninguno.	no	no	no	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si en el largo plazo (2 a 4 años).	No se maneja esta información.	si	no	si	si	si	si	Ninguno	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	
25	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si en el corto plazo (1 a 12 meses).	Identificación de los clientes, Identificación de proveedores; Otros agentes involucrados en el negocio;	si	no	si	si	si	si	si	Satisfacción al cliente, Resultados, Costos operativos,	no	si	no	si	si	no	no	si	si	si	
26	Otros	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	no	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si en el mediano plazo (2 a 4 años).	No se maneja esta información.	si	no	si	si	si	si	Calidad, Resultados, Otros	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
27	Servicio	de 10 a 49 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	no	no	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	No requiere mejoras en infraestructura.	No se maneja esta información.	si	no	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Costos operativos, Desperdicios,	si	si	no	si	si	no	no	si	si	si	si	
28	Servicio	de 10 a 49 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos	si	no	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si en el mediano plazo (2 a 4 años).	Identificación de los clientes, Identificación de proveedores;	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos, Costos operativos,	no	no	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
29	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de resultados del negocio, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	no	no	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si en el mediano plazo (2 a 4 años).	Identificación de los clientes, Identificación de proveedores;	si	no	si	si	si	si	Satisfacción al cliente, Tiempos de procesos,	si	si	no	si	si	si	si	si	si	si	si	
30	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	no	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si en el mediano plazo (2 a 4 años).	Identificación de los clientes, Identificación de proveedores; Otros agentes involucrados en el negocio;	si	no	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos, Costos operativos, Desperdicios,	no	no	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
31	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	No se revisa ninguno.	si	no	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si en el largo plazo (5 años en adelante).	No se maneja esta información.	si	no	si	si	si	si	Calidad, Resultados, Costos operativos,	no	no	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
32	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	No se revisa ninguno.	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si en el corto plazo (1 a 12 meses).	Identificación de los clientes	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos,	no	no	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si

#	SECTOR ECONOMICO	TRAMADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO				GESTIÓN DE RECURSOS				GESTIÓN DE VENTAS				GESTIÓN DE OPERACIONES				GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD					
			P1 GN	P2 GN	P3 GN	P4 GN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P1 GV	P2 GV	P3 GV	P4 GV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	P1 GAS	P2 GAS	P1-A GAS	P2 GAS
33	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Eficacia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses).	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ;	si	no	no	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados de procesos, Despedidos,	no	no	no	no	no
34	Servicio	de 10 a 49 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de presupuesto, Eficacia de procesos operativos	si	no	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años).	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ;	si	no	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados de procesos, Despedidos,	no	no	no	si	si
35	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	No requiere mesas en infraestructura.	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	si	no	Satisfacción al cliente	si	si	si	no	no
36	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	No requiere mesas en infraestructura.	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente	si	si	si	si	no
37	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Eficacia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	no	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años).	No se meseta esta información.	si	no	no	si	si	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos, Costos operativos,	no	no	no	no	no
38	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	No se revisa ninguno.	no	no	si	No	No requiere mesas en infraestructura.	Identificación de los clientes, Identificación de competidores ;	no	si	no	si	si	si	no	no	Satisfacción al cliente	no	no	si	si	si
39	Otros	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Eficacia de procesos operativos	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses).	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ;	si	no	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos, Despedidos,	no	no	si	si	si
40	Otros	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses).	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ;	si	si	no	no	no	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	no	no	no	no	no
41	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de presupuesto, Eficacia de procesos operativos	si	si	no	No	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años).	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;	si	no	si	si	si	no	no	no	Satisfacción al cliente, Tiempos de procesos,	no	no	si	si	si
42	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto, Eficacia de procesos operativos	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses).	No se meseta esta información.	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Tiempos de procesos,	si	si	si	si	si

ID	SECTOR ECONOMICO	TRABAJADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO					GESTIÓN DE RECURSOS					GESTIÓN DE VENTAS					GESTIÓN DE OPERACIONES					GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD				
			P1 CN	P2 CN	P3 CN	P4 CN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P1 CV	P2 CV	P3 CV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	P1 GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS				
43	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	no	si	si	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años).	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores;	si	no	no	no	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Desperdicios,	no	no	si	si					
44	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	no	si	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses).	No se maneja esta información.	no	no	no	si	no	no	no	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Costos operativos,	no	no	si	no					
45	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos	si	si	si	No requiere mapas en infraestructura.	Identificación de competidores, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Costos operativos,	no	no	no	no					
46	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	si	no	no	Si, completamente definidas y equipadas	Identificación de los clientes	si	no	no	si	no	si	no	no	Satisfacción al cliente	si	si	si	si					
47	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Identificación de los clientes, Identificación de proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente	si	si	si	si					
48	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos	no	no	si	Si, completamente definidas y equipadas	No se maneja esta información.	si	si	si	si	no	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Costos operativos,	no	no	si	no					
49	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, No se maneja esta información	si	no	no	No	Otros agentes involucrados en el negocio.	no	no	si	no	no	no	no	no	Satisfacción al cliente	no	no	no	no					
50	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Identificación de los clientes	si	si	si	si	si	si	si	si	Satisfacción al cliente, Resultados,	no	no	no	no					
51	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	no	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Costos operativos,	no	no	no	no					
52	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	no	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Identificación de competidores;	si	no	no	si	si	si	no	no	Calidad, Satisfacción al cliente	no	no	no	no					
53	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	No	No se maneja esta información.	si	si	si	si	si	si	si	si	Satisfacción al cliente	no	no	no	no					

ID	SECTOR ECONOMICO	TRABAJADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO					GESTIÓN DE RECURSOS					GESTIÓN DE VENTAS					GESTIÓN DE OPERACIONES					GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD					
			P1 GN	P2 GN	P3 GN	P4 GN	P5 GN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P5 GR	P1 GV	P2 GV	P3 GV	P4 GV	P5 GV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	P1 GAS	P2 GAS	P3 GAS	P4 GAS	P5 GAS
54	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no
55	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no
56	Otros	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no
57	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento del presupuesto, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
58	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
59	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
60	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
61	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de resultados del negocio	no	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
62	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
63	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si

ID	SECTOR ECONOMICO	TIEMPO DE TRABAJO	GESTIÓN DEL NEGOCIO					GESTIÓN DE RECURSOS					GESTIÓN DE VENTAS					GESTIÓN DE OPERACIONES					GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD				
			P1 CN	P2 CN	P3 CN	P4 CN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P1 CV	P2 CV	P3 CV	P4 CV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	P1 GAS	P2 GAS	P3 GAS	P4 GAS	P5 GAS	P6 GAS	
64	Otros	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos	no	no	si	si	no	no	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses); Si, en el medio plazo (2 a 4 años);	Otros agentes involucrados en el negocio;	si	no	si	si	si	Calidad	si	si	si	si	si	si	
65	Comercio	de 10 a 49 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos	si	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses);	Identificación de los clientes	si	si	si	si	si	Calidad	si	si	si	si	si	si	
66	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a medio plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento del presupuesto	si	no	si	si	no	no	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante);	Identificación de los proveedores; Otros agentes involucrados en el negocio;	si	no	si	no	no	Satisfacción al cliente, Resultados, Costos operativos,	no	no	no	no	no	no	
67	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	No se revisa minuciosamente los resultados del negocio, Eficiencia operativa, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	no	No	No	Si, en el medio plazo (2 a 4 años);	No se maneja esta información	si	si	si	si	si	Satisfacción al cliente	no	no	no	no	no	no	
68	Manufactura	de 10 a 49 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Eficiencia operativa, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	no	si	si	si	si	no	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el medio plazo (2 a 4 años);	Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	Calidad, Resultados, Desperdicios,	si	si	si	si	si	si	
69	Comercio	de 10 a 49 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Eficiencia operativa, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses);	Identificación de los clientes, Resultados, Eficiencia operativa;	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de proceso, Costos operativos,	si	si	si	si	si	si	
70	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Eficiencia operativa, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	no	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses);	Identificación de los clientes, Otros agentes involucrados en el negocio;	si	si	si	si	si	Resultados, Costos operativos,	no	no	no	no	no	no	
71	Servicio	de 10 a 49 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Eficiencia operativa	no	si	si	si	si	no	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el medio plazo (2 a 4 años);	Identificación de los clientes	si	no	si	si	si	Resultados, Tiempos de proceso,	no	no	no	no	no	no	
72	Comercio	de 10 a 49 trabajadores	Planificación a medio plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Eficiencia operativa	si	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el medio plazo (2 a 4 años);	Identificación de los clientes, Eficiencia operativa;	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	no	no	no	no	no	no	
73	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a medio plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Eficiencia operativa, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante);	Identificación de los clientes, Eficiencia operativa;	si	si	si	si	si	Calidad, Costos operativos, Desperdicios,	no	no	no	no	no	no	
74	Otros	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a medio plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento del presupuesto	no	no	si	si	si	no	No	No	Si, en el largo plazo (5 años en adelante);	Identificación de los clientes	no	no	no	no	si	Satisfacción al cliente, Costos operativos, Desperdicios, Tiempos de proceso,	si	si	si	si	si	si	
75	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos	no	no	no	no	no	no	No	No	No requiere mejoras en infraestructura.	No se maneja esta información	no	no	no	no	no	Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de proceso,	no	no	no	no	no	no	no

#	SECTOR ECONOMICO	TRABAJADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO					GESTIÓN DE RECURSOS					GESTIÓN DE VENTAS					GESTIÓN DE OPERACIONES					GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD		
			P1 GN	P2 GN	P3 GN	P4 GN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P1 GV	P2 GV	P3 GV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	P1 GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS		
76	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Eficiencia de procesos operativos	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses);	Identificación de los clientes	si	si	no	si	Satisfacción al cliente, Costos operativos,	no	no	no	no			
77	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de resultados del negocio	si	no	si	si	no	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses);	Identificación de los clientes, Otros agentes involucrados en el negocio;	si	no	no	no	Resultados, Costos operativos,	no	no	no	no			
78	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos, Cumplimiento de ambición y de seguridad en el trabajo	si	no	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años);	Identificación de los clientes, Identificación de proveedores;	si	no	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados operativos,	si	si	si	si			
79	Otros	de 10 a 49 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años);	Identificación de los clientes, Identificación de proveedores;	si	no	si	si	No posee ninguno	no	no	no	no			
80	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	si	no	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses);	Identificación de los clientes, Identificación de proveedores;	si	si	si	si	Satisfacción al cliente	no	no	no	no			
81	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de resultados del negocio	no	no	si	si	no	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	No requiere mejoras en infraestructura	Identificación de los clientes, Identificación de proveedores;	si	si	si	si	No posee ninguno	si	si	si	si			
82	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	no	No	No requiere mejoras en infraestructura	Identificación de los clientes, Identificación de proveedores;	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente	no	no	no	no			
83	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	no	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	No requiere mejoras en infraestructura	Identificación de los clientes	si	si	no	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos,	no	no	si	no			
84	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos	no	si	si	si	si	no	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses);	Identificación de competidores;	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos, Costos operativos, Otros	si	no	si	si			
85	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	no	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años);	Identificación de los clientes	si	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente	no	no	si	si			
86	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos	si	si	si	si	si	si	No	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses);	Identificación de los clientes	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos operativos, Otros	no	no	si	si			
87	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años);	Identificación de los clientes, Identificación de proveedores;	si	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente	no	no	si	si			
88	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	si	si	si	No	No requiere mejoras en infraestructura	Identificación de los clientes	no	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente	no	no	no	no			

A.	SECTOR ECONOMICO	TRABAJADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO						GESTIÓN DE RECURSOS						GESTIÓN DE VENTAS						GESTIÓN DE OPERACIONES						GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD							
			P1 CN	P2 CN	P3 CN	M CN	P1 GR	P3 GR	P4 GR	P1 GV	P2 GV	P3 GV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	P1 GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS												
89	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	no	si	si	si	no	si	si	Si en el corto plazo (1 a 12 meses), Si, completamente definidas y equipadas	Identificación de los clientes	si	no	si	si	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no			
90	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Eficiencia de procesos operativos	si	si	si	si	si	si	si	No	Identificación de clientes, Identificación de proveedores.	si	no	si	si	no	si	si	no	no	no	no	si	si	si	no	no	si	si			
91	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Identificación de los clientes	si	si	si	si	no	no	no	no	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no		
92	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	no	no	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	No se maneja esta información.	si	no	si	si	no	no	no	no	si	si	si	si	si	si	si	no	no	si	si		
93	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Identificación de los clientes, Identificación de proveedores.	no	si	si	no	no	no	no	no	si	no	no	si	si	si	si	no	no	no	si	si	
94	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de resultados del negocio, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Identificación de los clientes, Identificación de proveedores.	si	si	si	si	si	si	si	no	si	si	si	si	si	si	si	no	no	si	si	si	
95	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	no	si	si	no	no	no	si	Si, completamente definidas y equipadas	Identificación de los clientes, Identificación de proveedores.	si	si	si	no	no	no	no	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	si	si	si	
96	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Identificación de los clientes, Identificación de proveedores.	si	si	si	no	no	no	no	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no
97	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Identificación de los clientes, Identificación de proveedores, agentes involucrados en el negocio.	si	si	si	no	no	no	no	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	si	si	si	si
98	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos	si	no	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Identificación de los clientes, Identificación de proveedores, Identificación de los proveedores.	si	si	si	no	no	no	no	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	si	si	si	si

#	SECTOR ECONOMICO	TRABAJADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO						GESTIÓN DE RECURSOS						GESTIÓN DE VENTAS						GESTIÓN DE OPERACIONES						GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD					
			P1 GN	P2 GN	P3 GN	P4 GN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P1 GV	P2 GV	P3 GV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	P1 GAS	P2 GAS	P3 GAS	P4 GAS	P5 GAS	P6 GAS	P1-A GAS	P2-A GAS	P3-A GAS	P4-A GAS	P5-A GAS	P6-A GAS	
99	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	no	si	no	si	si, completamente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años).	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores, Otros agentes involucrados en el negocio,	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si		
100	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	no	si	si	si	no	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses).	Identificación de los proveedores,;	si	si	no	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si		
101	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores, Otros agentes involucrados en el negocio,	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si		
102	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	No requiere mapas en infraestructura	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores,;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	si	si	si	si	si		
103	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Eficiencia de procesos operativos	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años).	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores,;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si		
104	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (3 a 4 años)	Cumplimiento del presupuesto, Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	no	No	No requiere mapas en infraestructura	Identificación de los clientes	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	si	si	si	si	si		
105	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los clientes	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si		
106	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los proveedores,;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si		

#	SECTOR ECONOMICO	TRABAJADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO						GESTIÓN DE RECURSOS						GESTIÓN DE VENTAS						GESTIÓN DE OPERACIONES						GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD		
			P1 CN	P2 CN	P3 CN	P4 CN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P1 CV	P2 CV	P3 CV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	PI GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS						
107	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento del presupuesto	si	si	no	si	no	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	No requiere mejoras en infraestructura	Identificación de los clientes, identificación de los proveedores ;	si	si	si	no	si	si	no	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente	PI GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS	
108	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento del presupuesto	no	no	si	si	no	no	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años),	Identificación de los clientes, identificación de los proveedores ;	no	si	no	no	no	no	no	no	no	Calidad	PI GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS	
109	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos	si	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años),	Identificación de los competidores; Identificación de los proveedores ; Otros agentes involucrados en el negocio;	si	si	si	no	no	no	no	no	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos, Costos operativos, Desperdicios,	PI GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS	
110	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Eficiencia de procesos operativos	si	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años),	Identificación de los clientes, Otros agentes involucrados en el negocio;	si	si	si	no	no	no	no	no	no	Calidad, Tiempos de procesos,	PI GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS	
111	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos	si	si	no	si	no	no	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años),	Identificación de los clientes, identificación de los proveedores ;	si	si	si	no	no	no	no	no	si	Calidad, Resultados, Tiempos de procesos, Costos operativos,	PI GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS	
112	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, resultados del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos	no	no	si	si	si	no	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses),	Identificación de los clientes, identificación de los competidores;	si	no	si	no	no	no	no	no	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	PI GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS	
113	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	no	si	no	no	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años),	Identificación de los clientes, identificación de los proveedores ;	si	si	si	no	no	no	no	no	si	Calidad, Resultados	PI GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS	
114	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos	si	si	no	si	no	no	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses),	Identificación de los clientes, identificación de los proveedores ; Otros agentes involucrados en el negocio;	si	si	si	no	no	no	no	no	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Costos operativos,	PI GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS	
115	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	No requiere mejoras en infraestructura	Identificación de los clientes, identificación de los proveedores ;	si	si	si	no	no	no	no	no	no	Resultados, Desperdicios,	PI GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS	
116	Servicio	de 10 a 49 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento del presupuesto	si	si	no	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses),	Otros agentes involucrados en el negocio;	si	si	si	no	no	no	no	no	no	Satisfacción al cliente, Costos operativos,	PI GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS	
117	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos	no	no	si	si	no	no	no	No	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses),	Identificación de los clientes, identificación de los competidores;	si	no	si	no	no	no	no	no	no	Calidad, Resultados, Tiempos de procesos,	PI GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS	
118	Comercio	de 10 a 49 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos, Desperdicio, Seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses),	Identificación de los clientes, identificación de los proveedores ;	si	si	si	no	no	no	no	no	no	Calidad, Tiempos de procesos, Costos operativos, Desperdicios,	PI GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS	

ID	SECTOR ECONOMICO	TRABAJADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO				GESTIÓN DE RECURSOS				GESTIÓN DE VENTAS				GESTIÓN DE OPERACIONES				GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD								
			P1 GN	P2 GN	P3 GN	M GN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P1 GV	P2 GV	P3 GV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	P1 GAS	P2 GAS	P3 GAS					
119	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de resultados del negocio	no	si	no	no	no	no	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses);	Identificación de los clientes, proveedores;	no	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	no	
120	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Eficiencia de procesos operativos	si	no	no	no	no	no	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante);	Identificación de los clientes	si	no	si	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no
121	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento del presupuesto	no	si	no	no	no	no	No	Si, en el largo plazo (5 años en adelante);	Identificación de los clientes, proveedores;	si	si	no	si	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no
122	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, presupuesto, ambigüedad y seguridad en el trabajo	si	si	no	no	no	no	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses);	Identificación de los clientes	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	si	si
123	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de resultados del negocio	no	no	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses);	Identificación de los clientes	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	no	no	no
124	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	no	Si, en el largo plazo (5 años en adelante);	Identificación de competidores, proveedores;	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	si	si
125	Comercio	de 10 a 99 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de resultados del negocio, presupuesto	si	no	si	si	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses);	Identificación de los clientes, competidores, proveedores;	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	no	si	si
126	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento del presupuesto, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	no	si	no	no	no	no	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses);	Identificación de los clientes, proveedores; Otros agentes involucrados en el negocio;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
127	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a medio plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años);	Identificación de los clientes, proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
128	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses);	Identificación de los clientes, proveedores;	si	no	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
129	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de resultados del negocio	si	no	no	no	no	no	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años);	Identificación de los clientes, Otros agentes involucrados en el negocio;	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	si	si
130	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, presupuesto, Eficiencia de procesos operativos, presupuesto, ambigüedad y seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses);	No se maneja esa información.	si	no	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
131	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	no	No	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses);	Identificación de los clientes, proveedores;	si	no	si	si	no	no	no	no	no	no	no	si	si

A	SECTOR ECONOMICO	TRABAJO AMORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO				GESTIÓN DE RECURSOS				GESTIÓN DE VENTAS				GESTIÓN DE OPERACIONES				GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD									
			P1 GN	P2 GN	P3 GN	M GN	P1 GR	P3 GR	P4 GR	P1 GV	P2 GV	P3 GV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	P1 GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS						
132	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, presupuesto, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	no	no	no	no	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses).	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	no	no	si	no	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos, Desperdicios,	no	no	si	no	
133	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, presupuesto, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	no	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años).	Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	no	no	no	no
134	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, presupuesto, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	no	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años).	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	no	no	no	no
135	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, presupuesto, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años).	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	no	no	si	no	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	si	no	no	no
136	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, presupuesto, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	no	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses).	Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	Calidad, Satisfacción al cliente	no	no	no	no
137	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, presupuesto, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses).	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	no	no	no	si	no	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Tiempos de procesos, Costos operativos, Desperdicios,	no	no	si	si
138	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, presupuesto, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	No	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses).	Identificación de los proveedores ;	si	no	si	si	si	si	no	no	no	no	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos,	no	no	no	no
139	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, presupuesto, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses).	Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos,	no	no	no	no

A	SECTOR ECONOMICO	TRABAJADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO				GESTIÓN DE RECURSOS				GESTIÓN DE VENTAS				GESTIÓN DE OPERACIONES				GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD			
			P1 CN	P2 CN	P3 CN	M CN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P1 GV	P2 GV	P3 GV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	P1 GAS	P1-A GAS	P2 GAS
140	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, presupuesto, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos., Desperdicios.	si	si	no	no
141	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, resultado del negocio, Eficiencia operativa	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Tiempos de procesos., Desperdicios.	no	no	no	no
142	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, resultado del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Desperdicios.	no	no	no	no
143	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, resultado del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Desperdicios.	si	si	no	no
144	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, resultado del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Otros	no	no	no	no
145	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, resultado del negocio	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	no	no	no	no
146	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, resultado del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	no	no	no	no
147	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, resultado del negocio, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Otros operativos.	si	no	no	no
148	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, resultado del negocio, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Otros operativos.	no	no	si	si
149	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, resultado del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos.	no	no	no	no

A.	SECTOR ECONOMICO	TRABAJO/AJORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO					GESTIÓN DE RECURSOS					GESTIÓN DE VENTAS					GESTIÓN DE OPERACIONES					GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD					
			P1 CN	P2 CN	P3 CN	P4 CN	P5 CN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P5 GR	P1 GV	P2 GV	P3 GV	P4 GV	P5 GV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	P1 GAS	P2 GAS	P3 GAS	P4 GAS	P5 GAS
150	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	no	si	si	si	si	no	Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos.	no	no	no	no	no	no
151	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	no	si	si	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente	no	no	no	no	no	no
152	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores; Otros agentes involucrados en el negocio;	si	si	si	si	si	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos, Desperdicios.	no	si	no	si	no	no
153	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Tiempos de procesos.	no	no	no	no	no	no
154	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto, Eficacia de procesos operativos	si	si	si	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes	si	si	si	si	si	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	no	no	no	no	no	no
155	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	no	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	no	no	no	no	no	no
156	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	no	No requiere mejoras en infraestructura	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Otros	no	no	no	no	no	no
157	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto, Eficacia de procesos operativos	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Desperdicios.	no	no	no	no	no	no
158	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	no	no	no	no	no	no
159	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Otros	no	no	no	no	no	no
160	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Desperdicios.	no	si	no	si	no	no
161	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Desperdicios.	no	si	no	si	si	si
162	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Desperdicios.	si	no	si	no	no	no

Id.	SECTOR ECONOMICO	TRABAJADORES	GESTIÓN DE NEGOCIO						GESTIÓN DE RECURSOS						GESTIÓN DE VENTAS						GESTIÓN DE OPERACIONES						GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD					
			P1 GN	P2 GN	P3 GN	M GN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P1 GV	P2 GV	P3 GV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	P1 GAS	P2 GAS	P3 GAS	P1 GAN	P2 GAN	P3 GAN							
163	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores involucrados en el negocio;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	no	no	no	no	no	
164	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos, Eficacia de actividades de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Dependencias, Otros	no	no	no	no	no
165	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto, Eficacia de actividades de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	No	Si en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Dependencias, Otros	no	no	no	no	no
166	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del resultado del negocio	si	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	no	no	no	no	no
167	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del resultado del negocio	si	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	no	no	no	no	no
168	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (1 a 5 años adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto, Eficacia de procesos operativos	no	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	no	no	no	no	no
169	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto, Eficacia de actividades de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Dependencias, Otros	si	si	si	si	si
170	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del resultado del negocio	si	si	si	si	si	si	si	No	Si en el largo plazo (5 años adelante)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	no	no	no	no	no
171	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del resultado del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores involucrados en el negocio;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Tiempos de respuesta, Dependencias, Otros	no	si	si	si	si
172	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del resultado del negocio, Cumplimiento del presupuesto	no	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Dependencias, Otros	no	no	no	no	no
173	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del resultado del negocio	si	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos, Dependencias, Otros	no	no	no	no	no
174	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	no	no	no	no	no

#	SECTOR ECONOMICO	TRABAJADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO							GESTIÓN DE RECURSOS							GESTIÓN DE VENTAS							GESTIÓN DE OPERACIONES							GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD		
			P1 GN	P2 GN	P3 GN	P4 GN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P1 GV	P2 GV	P3 GV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	PI GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS										
175	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos	si	si	si	si	no	si	no	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años),	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	no	no	no	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Desperdicios,	no	no	no	no					
176	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	no	si	si	si	no	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante),	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	no	no	no	no	Calidad, Satisfacción al cliente	no	no	no	no					
177	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante),	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	no	no	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos, Costos operativos,	si	no	no	no						
178	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	no	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses),	Identificación de los clientes, Identificación de competidores;	si	si	si	si	si	no	no	no	no	Calidad, Satisfacción al cliente	no	no	no	no					
179	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Eficiencia de procesos operativos	si	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses),	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	no	no	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos,	no	no	si	si					
180	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	si	no	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante),	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	no	no	no	no	Calidad, Satisfacción al cliente	no	no	no	no					
181	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses),	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	no	no	no	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	no	no	no	no					
182	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	no	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	No equitativo en infraestructura	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	no	no	no	no	Calidad, Satisfacción al cliente	no	no	no	no					
183	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	si	no	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses),	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	no	no	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Tiempos de procesos,	no	no	no	no						
184	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante),	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	no	no	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Desperdicios,	si	no	no	no					
185	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años),	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ; Otros involucrados en el negocio;	si	si	si	si	si	si	no	no	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos, Desperdicios,	no	no	no	no					

id	SECTOR ECONOMICO	TRABAJOADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO					GESTIÓN DE RECURSOS					GESTIÓN DE VENTAS					GESTIÓN DE OPERACIONES					GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD						
			P1 CN	P2 CN	P3 CN	P4 CN	P5 CN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P5 GR	P1 GV	P2 GV	P3 GV	P4 GV	P5 GV	P1 GGS	P2 GGS	P3 GGS	P4 GGS	P5 GGS	P6 GO	P1 GAS	P2 GAS	P3 GAS	P4 GAS	P5 GAS	P6 GAS
186	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	no	No	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses),	Identificación de los clientes, Identificación de proveedores, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	no
187	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años),	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ;	si	si	no	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	no
188	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante),	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
189	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años),	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	no
190	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante),	No se maneja esta información.	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	no
191	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante),	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	no
192	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	no	No	No requiere mejoras en infraestructura	Identificación de los clientes, Identificación de competidores,	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	no
193	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos	si	si	si	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante),	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
194	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	no	si	si	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años),	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	no
195	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	No requiere mejoras en infraestructura	Identificación de los clientes, Identificación de competidores,	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
196	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante),	No se maneja esta información.	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
197	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante),	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si

A.	SECTOR ECONOMICO	TRABAJADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO					GESTIÓN DE RECURSOS					GESTIÓN DE VENTAS					GESTIÓN DE OPERACIONES					GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD		
			P1 CN	P2 CN	P3 CN	P4 CN	P5 CN	P1 CR	P2 CR	P3 CR	P4 CR	P5 CR	P1 CV	P2 CV	P3 CV	P4 CV	P5 CV	P6 GO	P1 GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS			
198	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	si	si	no	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no			
199	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Eficiencia de procesos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	no	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no			
200	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Eficiencia de procesos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no			
201	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Eficiencia de procesos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no			
202	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no			
203	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	si	si			
204	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Eficiencia de procesos operativos	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no			
205	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Eficiencia de procesos operativos	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no			
206	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Eficiencia de procesos operativos	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no			
207	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no			
208	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no			
209	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	no	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no			

#	SECTOR ECONOMICO	TRABAJADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO					GESTIÓN DE RECURSOS				GESTIÓN DE VENTAS					GESTIÓN DE OPERACIONES				GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD		
			P1 CN	P2 CN	P3 CN	P4 CN	P5 CN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P1 CV	P2 CV	P3 CV	P4 CV	P5 CV	P6 GO	P1 GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS		
210	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no			
211	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no			
212	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no			
213	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no			
214	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no			
215	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	si	si			
216	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no			
217	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no			
218	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no			
219	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no			
220	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no			
221	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no			

A	SECTOR ECONOMICO	TRABAJOADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO				GESTIÓN DE RECURSOS				GESTIÓN DE VENTAS				GESTIÓN DE OPERACIONES				GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD		
			P1 CN	P2 CN	P3 CN	M CN	P1 GR	P3 GR	P4 GR	P1 GV	P2 GV	P3 GV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	P1 GAS	P1-A GAS	P2 GAS
222	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto de inversión, Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Eficacia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no
223	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Eficacia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	si	si
224	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no
225	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a medio plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no
226	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no
227	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	si	si
228	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	no	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no
229	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	si	si
230	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	si	si
231	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Eficacia de procesos operativos, Cumplimiento de objetivos	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	si	si
232	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Eficacia de procesos operativos, Cumplimiento de objetivos	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no
233	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no

#	SECTOR ECONOMICO	TRAMADOPOR	GESTIÓN DEL NEGOCIO					GESTIÓN DE RECURSOS					GESTIÓN DE VENTAS					GESTIÓN DE OPERACIONES					GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD				
			PI GN	P2 GN	P3 GN	P4 GN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P1 GV	P2 GV	P3 GV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	PI GAS	PI-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS				
234	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	no	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no					
235	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no					
236	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no					
237	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del presupuesto	si	si	si	no	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	No requiere mejoras en infraestructura	Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no					
238	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no					
239	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de competidores, Otros agentes involucrados en el negocio	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no					
240	Manufactura	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	No requiere mejoras en infraestructura	No se maneja esta información	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no					
241	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	no	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de los competidores, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no					
242	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no					
243	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de resultados del negocio, Eficacia de procesos operativos, Eficacia de inversión, Eficacia de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ; Otros agentes involucrados en el negocio	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no					
244	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto, Eficacia de procesos operativos	si	si	si	si	no	No	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de los competidores, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no					

#	SECTOR ECONOMICO	TRABAJADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO					GESTIÓN DE RECURSOS					GESTIÓN DE VENTAS					GESTIÓN DE OPERACIONES					GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD				
			P1 GN	P2 GN	P3 GN	P4 GN	P5 GN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P1 GV	P2 GV	P3 GV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	P1 GAS	P2 GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS		
245	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	no	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Desperdicios,	no	no	no	no	no			
246	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	no	no	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Desperdicios,	no	no	no	no				
247	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Desperdicios,	no	no	no	no				
248	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de los competidores,, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	no	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Tiempos de procesos,, Costos operativos,	si	si	si	no				
249	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante)	Identificación de los clientes	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	no	no	no	no				
250	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses)	No se maneja esta información	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	no	no	no	no				
251	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Ejecución de procesos operativos	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	no	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	no	no	no	no				
252	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	No	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	no	no	no	no				
253	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante)	Identificación de competidores,, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Resultados, Desperdicios,	si	si	si	no				
254	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de competidores,, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	no	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	no	no	no	no				
255	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante)	Identificación de los competidores,, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Desperdicios,	no	no	no	no				
256	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de los competidores,, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Desperdicios,	no	no	no	no				
257	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de los competidores,, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Tiempos de procesos, Costos operativos,	no	no	no	no				
258	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de los competidores,	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	no	no	no	no				

#	SECTOR ECONOMICO	TRABAJADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO					GESTIÓN DE RECURSOS					GESTIÓN DE VENTAS					GESTIÓN DE OPERACIONES					GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD							
			P1 GN	P2 GN	P3 GN	P4 GN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P1 GV	P2 GV	P3 GV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	P1 GAS	P2 GAS	P3 GAS	P4 GAS	P5 GAS	P6 GAS	P1-A GAS	P2-A GAS	P3-A GAS	P4-A GAS	P5-A GAS
259	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, resultados del negocio, presupuesto	si	si	si	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de comparadores, Identificación de proveedores, Otros agentes involucrados en el negocio;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no
260	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, resultados del negocio, Eficacia de procesos operativos	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante)	Identificación de comparadores; Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no
261	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, resultados del negocio, presupuesto	si	si	si	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de comparadores; Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no
262	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, resultados del negocio, presupuesto	si	si	si	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de los clientes, Identificación de comparadores;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no
263	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, resultados del negocio, presupuesto	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de comparadores; Identificación de los proveedores; Otros agentes involucrados en el negocio;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	si	si	si	no
264	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, resultados del negocio	si	si	si	si	no	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses)	Identificación de los proveedores; Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no
265	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, resultados del negocio, presupuesto	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante)	Identificación de los clientes, Identificación de comparadores; Identificación de los proveedores; Otros agentes involucrados en el negocio;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no
266	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, resultados del negocio, presupuesto	si	si	si	si	si	no	No	Si, en el largo plazo (5 años en adelante)	Identificación de comparadores; Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no
267	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, resultados del negocio, presupuesto	si	si	si	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante)	Identificación de los clientes, Identificación de comparadores; Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no
268	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, resultados del negocio, presupuesto	si	si	si	si	si	no	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de comparadores; Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no
269	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, presupuesto, Eficacia de procesos operativos	si	si	si	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante)	Identificación de comparadores; Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	si	si	si	si	si
270	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, resultados del negocio	si	si	si	si	no	no	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de comparadores; Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no

A	SECTOR ECONOMICO	TRABAJOADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO				GESTIÓN DE RECURSOS				GESTIÓN DE VENTAS				GESTIÓN DE OPERACIONES				GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD		
			P1 CN	P2 CN	P3 CN	M CN	P1 GR	P3 GR	P4 GR	P1 GV	P2 GV	P3 GV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	P1 GAS	P2 GAS	P2B GAS
271	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de resultados del negocio, presupuesto, Eficiencia de procesos operativos.	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	
272	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, presupuesto.	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	
273	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	no	no	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	
274	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, presupuesto, resultados del negocio.	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	
275	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, presupuesto, seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	
276	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de resultados del negocio, presupuesto.	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	
277	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, presupuesto, resultados del negocio.	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	
278	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, presupuesto, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	
279	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de resultados del negocio, Eficiencia de procesos operativos	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	
280	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, presupuesto, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	
281	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de resultados del negocio, presupuesto.	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	
282	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de resultados del negocio, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	

A	SECTOR ECONOMICO	TRABAJADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO					GESTIÓN DE RECURSOS					GESTIÓN DE VENTAS					GESTIÓN DE OPERACIONES					GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD						
			P1 GN	P2 GN	P3 GN	P4 GN	P5 GN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P5 GR	P1 GV	P2 GV	P3 GV	P4 GV	P5 GV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	P1 GAS	P2 GAS	P3 GAS	P1 A GAS	P2 A GAS	P2 B GAS
295	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto de trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	no
296	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto de trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	no
297	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no
298	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	no
299	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no
300	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto de trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no
301	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no
302	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
303	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no
304	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no
305	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si

#	SECTOR ECONOMICO	TRABAJADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO					GESTIÓN DE RECURSOS				GESTIÓN DE VENTAS					GESTIÓN DE OPERACIONES					GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD		
			P1 GN	P2 GN	P3 GN	P4 GN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P1 GV	P2 GV	P3 GV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	P1 GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS	
306	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	No requiere mejoras en infraestructura.	Identificación de los clientes, Identificación de compradores., Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	no	no	no	si	no	no
307	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no
308	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	no	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Otros agentes involucrados en el negocio;	si	si	si	si	si	no	no	si	si	si	no
309	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no
310	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento del presupuesto, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los clientes, Otros agentes involucrados en el negocio;	si	si	si	si	si	si	no	no	si	si	si
311	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	no	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Otros agentes involucrados en el negocio;	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no
312	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	No	No requiere mejoras en infraestructura.	Identificación de los clientes	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no
313	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	no	no	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años).	Identificación de los clientes, Identificación de competidores, Otros agentes involucrados en el negocio;	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no
314	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años).	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no
315	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos	si	si	si	si	si	si	No	No requiere mejoras en infraestructura.	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no
316	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	No requiere mejoras en infraestructura.	No se maneja esta información.	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no

#	SECTOR ECONOMICO	TIEMPOS ADICIONALES	GESTIÓN DEL NEGOCIO					GESTIÓN DE RECURSOS					GESTIÓN DE VENTAS					GESTIÓN DE OPERACIONES					GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD		
			P1 CN	P2 CN	P3 CN	P4 CN	P5 CN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P1 CV	P2 CV	P3 CV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	PI GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS	
317	Comercio	de 1 a 9 imbuajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Desempeño ambiental y seguridad en el trabajo	si	si	no	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	no	si	si	no	no	no	no	
318	Comercio	de 1 a 9 imbuajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	si	si	no	no	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	no	no	
319	Comercio	de 1 a 9 imbuajadores	Planificación a largo plazo (1 a 4 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	no	no	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	no	no	no	
320	Comercio	de 1 a 9 imbuajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	no	no	no	no	
321	Comercio	de 1 a 9 imbuajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto, Seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	No equare medios en infraestructura	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	no	no	no	
322	Comercio	de 1 a 9 imbuajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto, Desempeño ambiental y seguridad en el trabajo	no	si	si	si	si	no	no	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	no	no	no	no	
323	Comercio	de 1 a 9 imbuajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante)	Identificación de los clientes	si	si	si	si	si	no	no	no	no	
324	Comercio	de 1 a 9 imbuajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	no	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	no	si	no	no	no	
325	Comercio	de 1 a 9 imbuajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	no	si	no	no	no	
326	Comercio	de 1 a 9 imbuajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante)	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores; Otros agentes involucrados en el negocio;	si	si	si	si	si	si	no	no	no	

#	SECTOR ECONOMICO	TRABAJADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO					GESTIÓN DE RECURSOS					GESTIÓN DE VENTAS					GESTIÓN DE OPERACIONES					GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD		
			P1 CN	P2 CN	P3 CN	P4 CN	P5 CN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P1 CV	P2 CV	P3 CV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	P1 GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS	
327	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Desempeño ambiental y seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Desperdicios,	no	no	si	si		
328	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Desempeño ambiental y seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	no	si	si	si	si	si	si	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados	no	no	no	no		
329	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Desempeño ambiental y seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente	si	si	no	no		
330	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Desempeño ambiental y seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	no	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Desperdicios,	si	si	no	no		
331	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Desempeño ambiental y seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	no	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Desperdicios,	si	no	no	no		
332	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Desempeño ambiental y seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Otros	no	no	no	no		
333	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Desempeño ambiental y seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	no	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente	no	no	no	no		
334	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Desempeño ambiental y seguridad en el trabajo	no	si	si	si	si	no	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Desperdicios,	no	no	no	no		
335	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Desempeño ambiental y seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	no	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Tiempos de procesos, Otros	no	no	no	no		
336	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Desempeño ambiental y seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Costos de procesos, Otros	no	no	no	no		
337	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	no	si	si	si	si	si	si	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Otros	no	no	no	no		

#	SECTOR ECONOMICO	TRAMADADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO				GESTIÓN DE RECURSOS				GESTIÓN DE VENTAS				GESTIÓN DE OPERACIONES				GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD			
			P1 CN	P2 CN	P3 CN	P4 CN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P1 CV	P2 CV	P3 CV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	PI GAS	P1-A GAS	P2 GAS
338	Comercio	de la 9 imbañajadores	no se realiza planificación	Desempeño ambiental y de seguridad en el imbaño	si	si	si	si	no	Si, parcialmente débil y equipados	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los clientes, identificación de los proveedores ;	si	si	no	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Desperdicios, Otros	si	no	no	no
339	Servicio	de la 9 imbañajadores	Planificación a corto plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos	si	si	si	si	si	Si, completamente débil y equipados	No requiere mejoras en infraestructura.	Identificación de los clientes, identificación de los proveedores ;	si	si	no	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente	no	no	no	no
340	Comercio	de la 9 imbañajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	no	Si, parcialmente débil y equipados	No requiere mejoras en infraestructura.	Identificación de los clientes, identificación de los proveedores ;	si	si	no	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Desperdicios, Otros	si	si	no	no
341	Comercio	de la 9 imbañajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	no	Si, parcialmente débil y equipados	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los clientes, identificación de los proveedores ;	si	si	no	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Desperdicios,	no	no	no	no
342	Servicio	de la 9 imbañajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	no	Si, parcialmente débil y equipados	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los clientes, identificación de los proveedores ;	si	si	no	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente	no	no	no	no
343	Servicio	de la 9 imbañajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto, Eficacia de ambiental y de seguridad en el imbaño	si	si	si	si	si	Si, completamente débil y equipados	No requiere mejoras en infraestructura.	Identificación de los clientes, identificación de los proveedores ;	si	si	no	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente	no	no	no	no
344	Servicio	de la 9 imbañajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Eficacia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el imbaño	si	si	si	si	si	Si, parcialmente débil y equipados	No requiere mejoras en infraestructura.	Identificación de los clientes, identificación de los proveedores ;	si	si	no	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Desperdicios,	si	si	no	no
345	Comercio	de la 9 imbañajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de resultados del negocio, Cumplimiento del presupuesto, Eficacia de procesos operativos	si	si	si	si	no	Si, parcialmente débil y equipados	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los clientes, identificación de los proveedores ;	si	si	no	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente	no	no	no	no
346	Servicio	de la 9 imbañajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Desempeño ambiental y de seguridad en el imbaño	si	si	si	si	no	Si, parcialmente débil y equipados	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los clientes, identificación de los proveedores ;	si	si	no	si	no	Calidad, Satisfacción al cliente, Resultados, Otros	no	no	no	no
347	Servicio	de la 9 imbañajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de resultados del negocio, Desempeño ambiental y de seguridad en el imbaño	si	si	si	si	no	Si, parcialmente débil y equipados	No requiere mejoras en infraestructura.	Identificación de los clientes, identificación de los proveedores ;, Otros agentes involucrados en el negocio;	si	si	no	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente	si	no	no	no
348	Servicio	de la 9 imbañajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	no	si	Si, parcialmente débil y equipados	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los clientes, identificación de los proveedores ;	si	si	no	si	si	Calidad, Satisfacción al cliente, Desperdicios,	si	no	no	no

#	SECTOR ECONOMICO	TRABAJADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO					GESTIÓN DE RECURSOS					GESTIÓN DE OPERACIONES						GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD												
			P1 GN	P2 GN	P3 GN	P4 GN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P1 GV	P2 GV	P3 GV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	P1 GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS								
349	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Eficiencia de procesos operativos	si	si	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	no	si	no	no	no	no	no	no			
350	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	no	si	no	no	no	no	no		
351	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos	si	si	si	si	no	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	no	si	si	si	si	no	si	si	si	si		
352	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los clientes	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no		
353	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses).	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores, Identificación de los agentes involucrados en el negocio,	si	si	si	si	no	si	si	si	si	no	si	si	si	si	no	
354	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Eficiencia de procesos operativos	si	si	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses).	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	
355	Servicio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Eficiencia de procesos operativos	si	si	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses).	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	no	si	si	si	si	no	si	si	si	si	no	
356	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento de resultados del negocio, Eficiencia de procesos operativos	si	si	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses).	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
357	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	no se realiza planificación	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el corto plazo (1 a 12 meses).	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	no	no	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
358	Comercio	de 1 a 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos, Cumplimiento del presupuesto	si	si	si	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años).	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores;	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si

#	SECTOR ECONOMICO	TRAMADADORES	GESTIÓN DEL NEGOCIO						GESTIÓN DE RECURSOS						GESTIÓN DE VENTAS						GESTIÓN DE OPERACIONES						GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD									
			P1 GN	P2 GN	P3 GN	P4 GN	P1 GR	P2 GR	P3 GR	P4 GR	P1 GV	P2 GV	P3 GV	P1 GO	P2 GO	P3 GO	P4 GO	P5 GO	P6 GO	P1 GAS	P1-A GAS	P2 GAS	P2-B GAS													
381	Servicio	de la 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de resultados del negocio, presupuesto	si	si	si	si	no	No	No requiere mejoras en infraestructura.	No se maneja esta información.	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no				
382	Servicio	de la 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de resultados del negocio	si	si	si	si	si	Si parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no				
383	Servicio	de la 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Eficiencia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	No requiere mejoras en infraestructura.	Identificación de los clientes, Competidores, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	si	si	si	si	si	si	si	si	si			
384	Servicio	de la 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los clientes, Otros agentes involucrados en el negocio;	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no			
385	Servicio	de la 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de resultados del presupuesto	si	si	si	si	no	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los proveedores ;, Otros agentes involucrados en el negocio;	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no			
386	Servicio	de la 9 trabajadores	Planificación a corto plazo (1 a 12 meses)	Cumplimiento de objetivos	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;,	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	
387	Servicio	de la 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de resultados del negocio, presupuesto, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	Si, completamente definidas y equipadas	Si, en el mediano plazo (2 a 4 años).	Identificación de los clientes, Identificación de competidores;	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no		
388	Servicio	de la 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, resultados del presupuesto, Eficacia de procesos operativos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los clientes, Identificación de competidores;	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no		
389	Servicio	de la 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	No se revisa ninguno.	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	
390	Servicio	de la 9 trabajadores	Planificación a mediano plazo (2 a 4 años)	Cumplimiento de objetivos, Desempeño ambiental y de seguridad en el trabajo	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los clientes, Identificación de los proveedores ;	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
391	Servicio	de la 9 trabajadores	Planificación a largo plazo (5 años en adelante)	Cumplimiento de objetivos, presupuesto, Eficacia de procesos operativos.	si	si	si	si	si	Si, parcialmente definidas y equipadas	Si, en el largo plazo (5 años en adelante).	Identificación de los proveedores ;, Otros agentes involucrados en el negocio;	si	si	si	si	si	si	si	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no

