

Carlos Gonzalo Aguirre Rodríguez <sup>a</sup>; Iván Viteri García <sup>b</sup>

Gestión de calidad en el proceso de producción de cacao en las Mipymes y su  
influencia en la mejora continua. Caso Provincia de los Ríos – Ecuador periodo  
2013-2016

*Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. Vol. 1 núm., 5,  
diciembre, 2017, pp. 64-84*

*DOI: [10.26820/recimundo/1.5.2017.64-84](https://doi.org/10.26820/recimundo/1.5.2017.64-84)*

Editorial Saberes del Conocimiento

**Gestión de calidad en el proceso de producción de cacao en las Mipymes y su influencia en la mejora continua. Caso Provincia de los Ríos – Ecuador periodo 2013-2016**

Vol. 1, núm. 5., (2017)

Carlos Gonzalo Aguirre Rodríguez; Iván Viteri García

---

**RESUMEN**

El presente estudio de investigación tiene por objetivo probar que a través de la intervención con una gestión de calidad en las pymes de industrialización del cacao en la provincia de los Ríos, se contribuye en el control y mejora de los procesos productivos, en el periodo 2016, amparado en el enfoque descriptivo correlacional de carácter cuantitativo para determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad en el proceso de producción y su influencia en la mejora continua, teniendo como fuente de datos los directivos, empleados de las áreas de producción y administración de las Mipymes y directivos de los Ministerios de Agricultura y Ganadería e Industria y competitividad. La recopilación de los datos se realizará a través de las técnicas de observación y encuesta, para posteriormente analizar e interpretar ésta información. La valoración de los procesos productivos se realiza a través de los siguientes indicadores: buenas prácticas de manufactura, análisis de peligro y puntos críticos de control, benchmarking. Concluyendo que la intervención de la Gestión de calidad, a través de sus indicadores, influyen en el control y mejora de los procesos productivos en las pymes de industrialización del cacao, en el periodo 2016.

**Palabras claves:** Gestión; calidad; manufactura; benchmarking; proceso.

# **Gestión de calidad en el proceso de producción de cacao en las Mipymes y su influencia en la mejora continua. Caso Provincia de los Ríos – Ecuador periodo 2013-2016**

Vol. 1, núm. 5., (2017)

Carlos Gonzalo Aguirre Rodríguez

---

## **ABSTRACT**

The objective of this research study is to prove that through the intervention with a quality management in the SMEs of cocoa industrialization in the province of Los Ríos, it contributes to the control and improvement of the productive processes, in the period 2016, based on the correlative descriptive approach of a quantitative nature to determine the relationship that exists between quality management in the production process and its influence on continuous improvement, taking as a source of data managers, employees of production areas and administration of MSMEs and managers of the Ministries of Agriculture and Livestock and Industry and competitiveness. The data collection will be done through observation and survey techniques, to later analyze and interpret this information. The valuation of the productive processes is carried out through the following indicators: good manufacturing practices, hazard analysis and critical control points, benchmarking. Concluding that the intervention of the Quality Management, through its indicators, influence in the control and improvement of the productive processes in the SMEs of industrialization of the cocoa, in the period 2016.

**Keywords:** Management; quality; manufacturing; benchmarking; process.

# Gestión de calidad en el proceso de producción de cacao en las Mipymes y su influencia en la mejora continua. Caso Provincia de los Ríos – Ecuador periodo 2013-2016

Vol. 1, núm. 5., (2017)

Carlos Gonzalo Aguirre Rodríguez; Iván Viteri García

---

## Introducción.

“La historia ha demostrado repetidamente que lo que distingue a los países ricos de los pobres es básicamente su alta capacidad de la industria manufacturera, donde la productividad es más alta en general, y, más importante, y tiende a crecer más rápido que en agricultura o los servicios”. (Chang, 2007)

El mercado mundial de cacao en grano distingue dos amplias variedades: el cacao ordinario y el cacao fino o de aroma. Alrededor del 95% de la producción mundial corresponde al cacao ordinario, el cual procede en su mayoría de África, Asia, América Central y del Sur. El restante de la producción, es decir el 5%, corresponde a cacao fino o de aroma; el mismo se produce en Ecuador, Indonesia, Papúa Nueva Guinea, Colombia, Venezuela, Costa Rica, entre otros. (ICCO, 2010)

En los últimos años ha existido un crecimiento constante en la demanda del cacao fino o de aroma en función del alto estándar de vida de los países consumidores, que exigen chocolates de mayor contenido de cacao, origen conocido, sabores distintivos y producidos de manera responsable “del grano a la barra”. De tal manera, las industrias de chocolate Premium deben asegurar la cantidad, origen y calidad del cacao. Los países europeos, a excepción de Italia y Luxemburgo, son los mayores productores de chocolate fino del mundo. (Donoso, 2011)

El cacao ecuatoriano es reconocido mundialmente por sus marcadas características de aroma y color sumamente apreciado en la preparación de chocolates finos, revestimientos y cobertura, características éstas que han despertado el interés del mercado internacional, lo que

# **Gestión de calidad en el proceso de producción de cacao en las Mipymes y su influencia en la mejora continua. Caso Provincia de los Ríos – Ecuador periodo 2013-2016**

Vol. 1, núm. 5., (2017)

Carlos Gonzalo Aguirre Rodríguez

---

impulsa la búsqueda de mejorar la gestión de calidad en la producción del mismo. Dicha demanda debe ser aprovechada con la oferta de un producto ecuatoriano de buena calidad, el cual dependerá en gran medida de la utilización de nuevas técnicas y herramientas en las fases de producción.

La manera en que ha sido concebido los procesos de producción de cacao (desbabado, fermentación, secado e industrialización) de las Mipymes en la Provincia de los Ríos – Ecuador representa una problemática, la cual, de acuerdo a la normatividad vigente en Ecuador obliga a que las fases del ciclo sean ejecutados con Buenas Prácticas de Manufactura como lo establece el código de producción vigente en el país. Las microempresas, las pequeñas y las medianas empresas (a este conjunto se le conoce como “Mipymes”) tienen una importancia estratégica en el crecimiento de la economía, para la transformación del aparato productivo local, y la mejor posición competitiva del país.

La gestión de calidad de las Mipymes en el proceso de producción de cacao son incipientes en la mejora continua, esta situación es consecuencia de las deficiencias en el desarrollo industrial que se dado a mediano y largo plazo y de la toma de decisiones sin un previo análisis sobre gestión de calidad generando falta de competitividad global. Ya que, la falta de concientización de los directivos acerca de la importancia de las normas de calidad y de su aporte a los procesos productivos, permite producir con baja calidad teniendo como resultado estancamientos de los parámetros de productividad. Además, la falta de personal preparado que requiere conocimiento de métodos apropiados para desarrollar procesos productivos acorde a una normatividad de calidad, ha creado un deterioro del desarrollo tecnológico de las pequeñas y

# **Gestión de calidad en el proceso de producción de cacao en las Mipymes y su influencia en la mejora continua. Caso Provincia de los Ríos – Ecuador periodo 2013-2016**

Vol. 1, núm. 5., (2017)

Carlos Gonzalo Aguirre Rodríguez; Iván Viteri García

---

medianas empresa de industrialización del cacao en el Ecuador. Por lo tanto, esta situación indica que la gestión de calidad se debe impulsar para el desarrollo de procesos productivos con enfoque hacia la competitividad de las pequeñas y medianas empresa de industrialización del cacao.

La Gestión de Calidad es la manera en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función de calidad con vistas a su mejora permanente, mediante la gestión de calidad la gerencia participa en la definición, análisis y garantía de los productos y servicios ofertados por la empresa, interviniendo y haciendo que realicen los siguientes tipos de actuación. (Udaondo, 1992)

Asimismo, se define como aquella que consiste en aplicar el concepto de “Calidad Total” a los sistemas de gestión de la empresa. Con ello lo que se pretende es integrar la calidad en todos los procesos de la organización, establece unos principios básicos para poder implementarla en una organización. Estos son: La calidad es lo primero, el cliente como una prioridad, tratar de tomar decisiones justificadas mediante hechos y datos, hacer una priorización de actividades, control en origen de la actividad y tener un trato respetuoso hacia las personas. (Morales, 2015)

La gestión de la calidad está transformando totalmente el orden mundial, ahora los nuevos paradigmas de los sistemas de calidad están ampliando la brecha que separa a las naciones del primer mundo y las que se encuentran en vías de desarrollo, sobre todo cuando estas no utilizan las herramientas de calidad. Hoy ya no se habla de ventajas comparativas sino de

# **Gestión de calidad en el proceso de producción de cacao en las Mipymes y su influencia en la mejora continua. Caso Provincia de los Ríos – Ecuador periodo 2013-2016**

Vol. 1, núm. 5., (2017)

Carlos Gonzalo Aguirre Rodríguez

---

ventajas competitivas, donde los que tengan capacidad de innovar y transformar la producción e incorporar nuevos sistemas de calidad serán los únicos que podrán participar en las corrientes dinámicas de la economía mundial. La apertura y las reformas estructurales han creado nuevas reglas de juego económico para todo el mundo, si bien han abierto nuevas oportunidades para las pequeñas empresas también les imponen cambios radicales.

La gestión de calidad de los elementos que intervienen en el proceso de fabricación del producto, la calidad en el desarrollo del proceso de fabricación del producto y la calidad del servicio prestado como resultado final. Por lo tanto, Definitivamente la calidad tiene mucha importancia en la elaboración de los productos que brindan las empresa, esto permitirá mantener siempre una buena imagen y proyecciones futuras. (Eiglier & Langeard, 1989)

## **Materiales y Métodos.**

La presente investigación se ampara en el enfoque descriptivo correlacional de carácter cuantitativo por lo que el diseño de la investigación tiene el propósito de determinar la relación que existe entre las dos variables, la gestión de la calidad en el proceso de producción y su influencia en la mejora continua. Ya que, la recolección de datos es de tipos cuantitativas y cualitativas, porque toma bases teóricas (información obtenida de la recolección de datos y luego tabulada) al expresar en forma numérica o darle una expresión numérica a los resultados para su interpretación y conocer así que se ha probado la hipótesis. Es decir, analizar la certeza de las hipótesis formuladas en el contexto de los directivos y trabajadores de las áreas productivas y

**Gestión de calidad en el proceso de producción de cacao en las Mipymes y su influencia en la mejora continua. Caso Provincia de los Ríos – Ecuador periodo 2013-2016**

Vol. 1, núm. 5., (2017)

Carlos Gonzalo Aguirre Rodríguez; Iván Viteri García

---

administración de las Mipymes en la industrialización del cacao Provincia de los Ríos – Ecuador y directivos de los Ministerios del Magap e Industria.

El diseño de la investigación es de tipo No experimental, porque la investigación se realiza sin manipular intencionadamente las variables. Es decir, no se hace variar en forma premeditada la variable independiente, Transversal descriptiva, por cuanto se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único. El propósito es indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan entre una o más variables. (Hernández Sampieri, 2014)

Asimismo, implementará el método Histórico, al recurrir a la base de datos de evaluaciones del desempeño de las Mipymes, Reglamentos y normas que rigen las actividades del proceso de producción del cacao, etc. De igual manera, se utilizará el método Inductivo el cual permitirá recurrir a la particularización de las variables y el estudio de sus características, en forma de generar un análisis amplio de cómo se desarrollan ellas para luego concluir en una teoría. Por último, el método Deductivo, determinará el grado de insatisfacción de los clientes por los servicios recibidos y llegar a una solución de problemas mayores, verificando la hipótesis y obtener nuevas conclusiones. (Hernández Sampieri, 2014)

La unidad de análisis de la presente investigación estará conformada por el personal que labora en el área de producción y administración de las Mipymes de industrialización de cacao de la provincia de los Ríos y directivos de los Ministerios del Magap e Industria, con una población de estudio compuesta por directivos y empleados de pequeñas y medianas empresas del sector de industrialización del cacao de la provincia de los Ríos. También se ha considerado



# **Gestión de calidad en el proceso de producción de cacao en las Mipymes y su influencia en la mejora continua. Caso Provincia de los Ríos – Ecuador periodo 2013-2016**

Vol. 1, núm. 5., (2017)

Carlos Gonzalo Aguirre Rodríguez

---

como parte del estudio de investigación los directivos de los ministerios de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca. Ministerio de Industria y Productividad. Población ésta finita, en donde se utilizará la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple para seleccionar la muestra. Por último se recopilarán los datos a través de las técnicas de observación y encuesta, para posteriormente analizar e interpretar la información recopilada.

## **Resultados.**

En base a encuestas realizadas al personal que labora en el área de producción y administración de las Mipymes de industrialización de cacao de la provincia de los Ríos y directivos de los Ministerios del Magap e Industria, así como de los ministerios de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca y Ministerio de Industria y Productividad, tenemos como resultados más significativos los siguientes:

Encuesta realizada al personal del área productiva y administrativa de las Mipymes

### **¿CONSIDERA USTED QUE LA EMPRESA APLICA BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN LA ELABORACIÓN DE SUS PRODUCTOS?**

En el área productiva, un 48% de los encuestados contestó “indiferente”, mientras que el 22% manifestó “insatisfecho”, seguido con el 20% “satisfecho” y por el 5% “muy satisfecho”. En cambio, en el área Administrativa 40% de los encuestados “insatisfecho”, corresponde el 35% “indiferente”, seguido el 15% “muy satisfecho”, y por último “satisfecho” con el 10%.

**Gestión de calidad en el proceso de producción de cacao en las Mipymes y su influencia en la mejora continua. Caso Provincia de los Ríos – Ecuador periodo 2013-2016**

Vol. 1, núm. 5., (2017)

Carlos Gonzalo Aguirre Rodríguez; Iván Viteri García

---

**¿CREE USTED QUE LA EMPRESA APLICA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ELABORACIÓN DE LOS PRODUCTOS?**

En el área productiva un 38% de las personas encuestadas contestaron “indiferente”, luego con el 30% “insatisfecho”, seguido con el 18% “satisfecho”, luego “muy insatisfecho” con el 12% y por último “muy satisfecho” con el 2%. En cambio, en el área Administrativa “indiferente” corresponde al 35% de las respuestas, luego “insatisfecho” con el 30%, seguido de “muy insatisfecho” el 15%, seguido de “satisfecho” con el 15% y por último “muy satisfecho” con un 5% de las respuestas.

**¿CREE USTED QUE EN LA EMPRESA EXISTE REGISTRO QUE INDIQUE QUE SE APLICA BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN LA ELABORACIÓN DE SUS PRODUCTOS?**

Se observa en la encuesta realizada en el área productiva que el 27% manifestó “Muy insatisfecho”, luego un 25% respondieron “indiferente”, seguido del 23% “insatisfecho”, luego “satisfecho” con el 20% y por último “Muy satisfecho” con un 5%. En cambio, en el área Administrativa obtuvo las siguientes respuestas: “Muy insatisfecho” corresponde el 35% de los encuestados, luego “indiferente” con el 30%, seguido de “insatisfecho” el 20%, luego “satisfecho” con el 10% y por último “Muy satisfecho” con el 5%.

**¿CONSIDERA USTED QUE LA EMPRESA APLICA LA NORMA DE ANÁLISIS DE PELIGRO Y PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL PARA LA ELABORACIÓN DE SUS PRODUCTOS?**

# **Gestión de calidad en el proceso de producción de cacao en las Mipymes y su influencia en la mejora continua. Caso Provincia de los Ríos – Ecuador periodo 2013-2016**

Vol. 1, núm. 5., (2017)

Carlos Gonzalo Aguirre Rodríguez

---

Se observa en la encuesta realizada en el área productiva que un 45% contestaron "Muy insatisfecho", luego con el 32% "Insatisfecho", seguido de "Indiferente" con el 10% de las respuestas, luego "Satisfecho" con el 8% y por último "Muy satisfecho" con un 5%. En cambio, en el área Administrativa respondieron "Muy insatisfecho" corresponde al 50%, luego contestaron "Insatisfecho" un 30%, seguido de "Indiferente" un 10%, luego "Satisfecho" con el 5% y por último "Muy satisfecho" con el 5%.

## **¿CONSIDERA USTED QUE LA EMPRESA APLICA UN PLAN DE ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL EN LAS OPERACIONES DE PRODUCCIÓN EN LA ELABORACIÓN DE SUS PRODUCTOS?**

Se observa en la encuesta realizada en el área productiva que contestaron "Muy insatisfecho" el 53% de los encuestados, luego 15 respondieron "insatisfecho" con el 37%, seguido de "Indiferente" con el 7% y por último "satisfecho" con un 3%. En cambio, en el área Administrativa respondieron "Muy insatisfecho" un 65% de los encuestados, luego "Muy insatisfecho" un 20%, seguido de "Indiferente" un 10%, y por último "satisfecho" un 5%.

## **¿CREE USTED QUE LA EMPRESA APLICA GUÍAS DE PRÁCTICAS CORRECTAS DE HIGIENE PARA LA ELABORACIÓN DE SUS PRODUCTOS?**

Se observa en la encuesta realizada en el área productiva que contestaron "Muy insatisfecho" un 40% de la población, luego "indiferente" un 25%, seguido de "insatisfecho" con el 22%, seguido de "satisfecho" con un 8% y por último "Muy satisfecho" con un 5%. En cambio, en el área Administrativa respondieron "Muy insatisfecho" un 45% de los encuestados,

---

luego contestaron “insatisfecho” un 25%, seguido de “indiferente” con un 20%, y por último “Muy satisfecho” con un 5%.

**¿CONSIDERA USTED QUE LA EMPRESA APLICA TÉCNICA DE BENCHMARKING EN LA ELABORACIÓN DE SUS PRODUCTOS?**

Se observa en la encuesta realizada en el área productiva corresponde un 45% de las respuestas para “Muy insatisfecho”, luego respondieron “indiferente” un 25%, seguido de “insatisfecho” con un 22% y por último “Muy satisfecho” un 5%. En cambio, en el área Administrativa respondieron “Muy insatisfecho” un 45% de los encuestados, luego contestaron “insatisfecho” un 35%, seguido de “indiferente” un 15%, y por último “satisfecho” con un 5%.

**¿CREE USTED QUE EN LA EMPRESA REALIZAN CAPACITACIONES EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS PARA LA ELABORACIÓN DE SUS PRODUCTOS?**

Para ésta interrogante, se observa en el área productiva que contestaron “Muy insatisfecho” un 30% de los encuestados, mientras que respondieron “indiferente” un 25%, seguido de “insatisfecho” con un 20%, luego “satisfecho” un 20% y por último “Muy satisfecho” con un 5%. En cambio, en el área Administrativa respondieron “Muy insatisfecho” un 40% de los encuestados, luego contestaron “insatisfecho” un 20%, seguido de “indiferente” un 25%, y “satisfecho” con un 10%. Por último “muy satisfecho” con un 5%.

# **Gestión de calidad en el proceso de producción de cacao en las Mipymes y su influencia en la mejora continua. Caso Provincia de los Ríos – Ecuador periodo 2013-2016**

Vol. 1, núm. 5., (2017)

Carlos Gonzalo Aguirre Rodríguez

---

## **¿CREE USTED QUE EN LA EMPRESA APLICAN TECNICA DE LA CINCO “S” PARA LA ORGANIZACIÓN DEL AREA DE PRODUCCION EN LA ELABORACIÓN DE SUS PRODUCTOS?**

Se observa en la encuesta realizada en el área productiva que un 54% contestaron “Muy insatisfecho”, luego respondieron “indiferente” un 15%, seguido de “insatisfecho” con un 25% y “satisfecho” con un 3% y por último “Muy satisfecho” un 3%. En cambio, en el área Administrativa respondieron “Muy insatisfecho” un 65% de los encuestados, luego contestaron “insatisfecho” un 25%, seguido de “indiferente” un 0%, y “satisfecho” con un 5%. Por último “muy satisfecho” con otro 5%.

## **¿CREE USTED QUE EN LA EMPRESA REALIZAN MONITOREO Y SEGUIMIENTO AL PROCESO PRODUCTIVO EN LA ELABORACIÓN DE SUS PRODUCTOS?**

Se observa en la encuesta realizada en el área productiva que contestaron “Muy insatisfecho” un 45%, luego respondieron “indiferente” un 10%, seguido de “insatisfecho” un 30% y “satisfecho” un 10%. Posteriormente, “Muy satisfecho” un 5%. En cambio, en el área Administrativa respondieron “Muy insatisfecho” un 55% de los encuestados, luego contestaron “insatisfecho” un 20%, seguido de “indiferente” un 10%, y “satisfecho” un 10%. Por último “muy satisfecho” un 5%.

---

**Encuesta para Directivos de Ministerios**

**¿CONSIDERA USTED QUE LAS MIPYMES DE INDUSTRIALIZACIÓN DE CACAO EN LA PROVINCIA DE LOS RÍOS APLICAN GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA ELABORACIÓN DE SUS PRODUCTOS?**

Se observa en la encuesta realizada en el Magap que contestaron “indiferente” un 13% de los encuestados, luego respondieron “satisfecho” un 25%, seguido de “Muy satisfecho” con un 13%, luego “insatisfecho” con un 24% y por último, “Muy insatisfecho” un 25%. En cambio, en el Ministerio Industria respondieron “Muy satisfecho” corresponde a un 13% de los encuestados, luego contestaron “satisfecho” un 13%, seguido de “insatisfecho” un 25%, luego “insatisfecho” con un 13% y por último “Muy satisfecho” con un 36%.

**¿CREE USTED QUE LAS MIPYMES DE INDUSTRIALIZACIÓN DE CACAO DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS APLICAN CONTROL EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS PARA LA ELABORACIÓN DE SUS PRODUCTOS?**

Se observa en la encuesta realizada en el Magap que un 13% de los encuestados contestaron “muy satisfecho”, luego respondieron “indiferente” un 25%, seguido de “insatisfecho” un 36%, respondieron “satisfecho” un 13% y por último “muy insatisfecho” un 13%. En cambio, en el Ministerio Industria respondieron “muy satisfecho” corresponde a un 13% de los encuestados, luego contestaron “insatisfecho” un 25%, seguido de “indiferente” un 36%, luego “satisfecho” un 13% y por último “muy insatisfecho” con un 13%.

# **Gestión de calidad en el proceso de producción de cacao en las Mipymes y su influencia en la mejora continua. Caso Provincia de los Ríos – Ecuador periodo 2013-2016**

Vol. 1, núm. 5., (2017)

Carlos Gonzalo Aguirre Rodríguez

---

## **¿CREE USTED QUE LAS MIPYMES DE INDUSTRIALIZACIÓN DE CACAO DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS APLICAN LA NORMA DE ANÁLISIS DE PELIGRO Y PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL EN LA ELABORACIÓN DE SUS PRODUCTOS?**

Se observa en la encuesta realizada en el Magap que un 25% contestaron “Muy insatisfecho”, luego respondieron “Insatisfecho” con un 13%, seguido de “Indiferente” con un 36%, luego “Satisfecho” con un 13% y por último “Muy satisfecho” un 13%. En cambio, en el Ministerio de Industria respondieron “Muy insatisfecho” corresponde a un 13% de los encuestados, luego contestaron “Insatisfecho” con un 36%, seguido de “Indiferente” con un 25%, luego “Muy satisfecho” un 13%, y por último “Satisfecho” con un 13%.

## **¿CONSIDERA USTED QUE LAS MIPYMES DE INDUSTRIALIZACIÓN DE CACAO EN LA PROVINCIA DE LOS RÍOS TIENEN UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BASADA EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA ELABORACIÓN DE SUS PRODUCTOS?**

Se observa en la encuesta realizada en el Magap que 0 personas contestaron “Muy satisfecho”, lo cual corresponde a un 0%, luego respondieron “Satisfecho” un 13%, seguido de “Indiferente” un 13%, posteriormente, “Insatisfecho” un 24% y por último “Muy insatisfecho” un 50%. En cambio, en el Ministerio de Industria respondieron “Muy satisfecho” un 13% de los encuestados, luego contestaron “satisfecho” un 25%, seguido de “indiferente” un 13%, luego “Insatisfecho” un 13% y por último “Muy insatisfecho” un 36%.

---

**¿CONSIDERA USTED QUE EL ESTADO ECUATORIANO DEBE REGULARIZAR LA NORMA HACCP EN LAS MIPYMES DE INDUSTRIALIZACIÓN DE CACAO EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS PARA LA ELABORACIÓN DE SUS PRODUCTOS?**

Se observa en la encuesta realizada en el Magap que corresponde a un 75% las respuestas “Muy satisfecho”, luego respondieron “satisfecho” un 25%. En cambio, en el Ministerio Industria respondieron “Muy satisfecho” un 87% de los encuestados, luego contestaron “satisfecho” con un 13%.

**¿CONSIDERA USTED QUE LAS MIPYMES DE INDUSTRIALIZACIÓN DE CACAO EN LA PROVINCIA DE LOS RÍOS TIENEN PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO ESCRITOS PARA LOS PROCESOS PRODUCTIVOS?**

Se observa en la encuesta realizada en el Magap que contestaron “Muy insatisfecho” un 37% de los encuestados, luego respondieron “Insatisfecho” un 25%, seguido de “Indiferente” un 25%, y por último “Muy satisfecho” un 13%. En cambio, en el Ministerio Industria respondieron “Muy insatisfecho” un 50% de los encuestados, luego contestaron “Insatisfecho” con un 25%, seguido de “Indiferente” un 12%, y por último “Muy satisfecho” con un 13%.

**¿CREE USTED QUE LAS MIPYMES DE INDUSTRIALIZACIÓN DE CACAO EN LA PROVINCIA DE LOS RÍOS APLICAN BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA PARA LOS PROCESOS PRODUCTIVOS?**

Se observa en la encuesta realizada en el Magap que un 13% de los encuestados contestaron “muy satisfecho”, luego respondieron “satisfecho” con un 0%, seguido de



# **Gestión de calidad en el proceso de producción de cacao en las Mipymes y su influencia en la mejora continua. Caso Provincia de los Ríos – Ecuador periodo 2013-2016**

Vol. 1, núm. 5., (2017)

Carlos Gonzalo Aguirre Rodríguez

---

“indiferente” con un 0%, luego “insatisfecho” con un 25% y por último “Muy insatisfecho” un 62%. En cambio, en el Ministerio Industria respondieron “Muy satisfecho” corresponde a un 0% de los encuestados, luego contestaron “satisfecho” un 13%, seguido de “indiferente” un 13%, luego “insatisfecho” con un 25% y por último “Muy insatisfecho” con un 49%.

## **¿CREE USTED QUE LAS MIPYMES DE INDUSTRIALIZACIÓN DE CACAO EN LA PROVINCIA DE LOS RÍOS APLICAN TÉCNICAS DE BENCHMARKING EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS?**

Se observa en la encuesta realizada en el Magap que corresponde el 13% a la respuesta “muy satisfecho”, luego respondieron “satisfecho” con un 13%, seguido de “indiferente” un 0%, luego “insatisfecho” con un 25% y por último “Muy insatisfecho” un 50%. En cambio, en el Ministerio Industria respondieron “Muy satisfecho” un 0% de los encuestados, luego contestaron “satisfecho” un 13%, seguido de “indiferente” un 25%, luego “insatisfecho” un 25% y por último “Muy insatisfecho” con el 37%.

## **¿CREE USTED QUE LAS MIPYMES DE INDUSTRIALIZACIÓN DE CACAO EN LA PROVINCIA DE LOS RÍOS APLICAN LA TÉCNICA DE LA CINCO “S” EN LAS MIPYMES?**

Se observa en la encuesta realizada en el Magap que la respuesta “muy satisfecho” no fue elegida, por tanto corresponde a un 0%, luego respondieron “satisfecho” un 13%, seguido de “indiferente” un 0%, luego “insatisfecho” con un 13% y por último “Muy insatisfecho” el 74%. En cambio, en el Ministerio Industria respondieron “Muy satisfecho” corresponde a un

# **Gestión de calidad en el proceso de producción de cacao en las Mipymes y su influencia en la mejora continua. Caso Provincia de los Ríos – Ecuador periodo 2013-2016**

Vol. 1, núm. 5., (2017)

Carlos Gonzalo Aguirre Rodríguez; Iván Viteri García

---

0% de los encuestados, luego contestaron “satisfecho” un 13%, seguido de “indiferente” un 0%, luego “insatisfecho” con un 26% y por último “Muy insatisfecho” con un 61%.

## **Conclusiones.**

La actual Gestión de calidad del proceso productivo de cacao en las Mipymes de la provincia de los Ríos, no cumple con todos los requerimientos establecidos en los estándares internacionales para la competitividad, así lo han expresado al responder a las preguntas planteadas en la encuesta. Esto afecta, en forma directa, la imagen corporativa de quienes se dedican a la industrialización del cacao en su cadena de valor. A continuación se puntualizan aspectos concluyentes de la investigación:

El desarrollo tecnológico de las Mipymes no se han caracterizado por ser muy importante, y ello se refleja en la situación del sector. Es decir, realizan todavía sus operaciones por medio de la acción manual. De hecho, las personas encuestadas mencionaron a la tecnología como uno de sus principales problemas y enfatizaron en la necesidad de implementar nuevas técnicas y procesos automatizados de producción.

A pesar de ser fundamental para su crecimiento, las Mipymes muestran aun un nivel bastante debilitado de organización. Ello dificulta sus posibilidades de afrontar con éxito los crecientes procesos de apertura comercial. De hecho, enfrentan dificultades para identificar oportunidades en mercados especializados y cumplir con los requerimientos de calidad, cantidad y puntualidad. Es imperativo el mejoramiento de las capacidades de gestión y administración de sus unidades productivas.

# **Gestión de calidad en el proceso de producción de cacao en las Mipymes y su influencia en la mejora continua. Caso Provincia de los Ríos – Ecuador periodo 2013-2016**

Vol. 1, núm. 5., (2017)

Carlos Gonzalo Aguirre Rodríguez

---

Cabe destacar la baja cantidad de alianzas productivas, como señalan las personas entrevistadas. Todo ello denota además el individualismo que impera en el sector, donde son comunes las prácticas de no compartir experiencias, tecnologías, y cooperación en aspectos comerciales.

El sistema sanitario de las Mipymes adolecen de un insuficiente nivel de cobertura. Es decir, un sistema estático y desactualizado, en el cual no existe una revisión permanente de la normatividad sanitaria, no dispone de información, capacitación para implementar un programa de calidad, lo cual no garantiza el cumplimiento de las más mínimas condiciones sanitarias. Por lo tanto, las áreas en que más apoyo requiere son las de tecnologías y sistema de calidad e inocuidad de los alimentos.

En la implementación de sistemas como el HACCP y de BPM se han registrado ciertos progresos, los cuales son aún incipientes. A pesar de estos avances aún queda mucho trabajo por hacer en esta área, la inocuidad cobra especial importancia en el momento del pos cosecha. Sin embargo, se le ha dado poco interés al manejo de la pos cosecha y al correcto almacenamiento de los productos.

## **Recomendaciones**

Una vez implementado la Planificación de Calidad basada en las estrategias de la propuesta, deberá estar en permanente monitoreo, según la metodología planteada y a través de auditorías internas, con el fin de confirmar que los documentos y registros se encuentren

**Gestión de calidad en el proceso de producción de cacao en las Mipymes y su influencia en la mejora continua. Caso Provincia de los Ríos – Ecuador periodo 2013-2016**

Vol. 1, núm. 5., (2017)

Carlos Gonzalo Aguirre Rodríguez; Iván Viteri García

---

organizados y correctos, las actividades se planifiquen, los compromisos asumidos se cumplan y las acciones tomadas sean eficientes.

Todos los miembros de la organización deben conocer y entender las necesidades de los clientes externos e internos, así como los medios de comunicación para interactuar con ellos, de forma que sus acciones se orienten hacia la satisfacción con los servicios y productos entregados. Además, revisar continuamente los resultados de auditoría, inspeccionando que las no conformidades sean corregidas, sugerir planes de mejoras cuando sea necesario e involucrar la participación activa del personal de la Mipymes.

Hacer estricto seguimiento y evaluación de los indicadores definidos y de las auditorías internas, así como a las encuestas de satisfacción del cliente (retroalimentación), pues son fuente importante de información para el progreso y mejora continua de la Mipymes.

Asegurar la participación y satisfacción de todos, no solo de los clientes o consumidores, sino también de los proveedores, accionistas, personal interno y externo. Además, mantener el compromiso de la Mipymes con el sistema a través de capacitaciones, charlas, asesorías, campañas de sugerencias de mejoras y actividades de involucramiento para hacer sentir al personal valorado, escuchado, y sobre todo motivado a seguir adelante.

Se aconseja mantener un sistema integral de comunicación de enlace, caracterizado por ser claro, preciso y a tiempo, con quienes hacen uso de la metrología en las operaciones de los procesos, además brindar capacitación sobre cómo utilizar los estándares de producción y cuáles

# Gestión de calidad en el proceso de producción de cacao en las Mipymes y su influencia en la mejora continua. Caso Provincia de los Ríos – Ecuador periodo 2013-2016

Vol. 1, núm. 5., (2017)

Carlos Gonzalo Aguirre Rodríguez

---

son los riesgos de una manipulación errónea, aspectos que pueden ser dados en forma personal y por medio de la tecnología (internet).

Finalmente se debe tomar conciencia que implantar un Sistema de planificación de Calidad y un programa de las cinco "S" bajo la norma de inocuidad no marca el fin del objetivo sino es el principio de un proceso de mejora continua que involucra el compromiso de todos y cada uno de los miembros de la Mipymes.

## Bibliografía.

Chang, H. J. (2007). *Bad Samaritans: Rich nations, poor dpolicies and the threat to the developing worl* . New York: Random House Business.

Donoso. (2011). *www.anecacao.com*. Recuperado el 13 de septiembre de 2016, de [www.anecacao.com](http://www.anecacao.com)

Eiglier, & Langeard. (1989). *www.academia.edu*. Recuperado el 10 de octubre de 2016, de [http://www.academia.edu/1649152/Perspectiva\\_cient%C3%ADfica\\_del\\_ajuste\\_estrat%C3%A9gico\\_entre\\_los\\_sistemas\\_de\\_informaci%C3%B3n\\_empresariales\\_y\\_la\\_calidad\\_de\\_servicio](http://www.academia.edu/1649152/Perspectiva_cient%C3%ADfica_del_ajuste_estrat%C3%A9gico_entre_los_sistemas_de_informaci%C3%B3n_empresariales_y_la_calidad_de_servicio)

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigacion*. Mexico: McGRAW HILL.

ICCO. (2010 de OCTUBRE de 2010). *www.icco.org*. Recuperado el 27 de OCTUBRE de 2017, de [www.icco.org/statistics/cocoa-prices](http://www.icco.org/statistics/cocoa-prices)

ISO22000. (01 de septiembre de 2005). *www.iso.org*. Recuperado el 10 de agosto de 2016, de [www.iso.org](http://www.iso.org)

Morales, V. (30 de octubre de 2015). *www.polcahome.com/tqm/*. Recuperado el 12 de septiembre de 2017, de [www.polcahome.com/tqm/](http://www.polcahome.com/tqm/)

Udaondo, D. M. (1992). *Gestión de Calidad*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.