

El concepto de calidad total en unidades productivas de pequeña escala rurales

Cardozo, Edyamira¹, Garcia R., Juan C.²

¹ Universidad Nacional Experimental de Guayana, Centro de Investigaciones Gerenciales. ² Universidad de Oriente Puerto Ordaz, Departamento Áreas Profesionales. edyanirac@yahoo.es; grjgarcia@gmail.com

Resumen

Kumarakapay, comunidad rural situada a 63 Km. de la frontera con Brasil, en la cual se han realizado investigaciones para la descripción de su modelo organizativo y socio productivo. En la población, dividida por sectores, se encuentra en proceso de consolidación el Sector Mercado, área destinada al acopio y comercialización de productos agrícolas y manufactureros artesanales, compuestos por productos de materia prima obtenida del entorno: morichales y otros árboles, piedra y madera, permitiendo la consolidación de unidades productivas de pequeña escala (UPPE) que utilizan el espacio denominado "Arca de Noé" para la oferta y demanda de los mismos. El objeto de estudio fue la identificación del modelo de calidad total estas UPPE y compararlo con los referentes relativos a la calidad en la gran industria. El estudio se abordó desde un enfoque cuali-cuantitativo, con actividades de investigación-acción, focus group, entrevistas a profundidad y encuestas. La validación se realizó a través de una triangulación, de acuerdo a Martínez (1998) y la aplicación del Coeficiente Alfa de Crombach para las encuestas. Se encontraron elementos conceptuales de la calidad propios de la gran empresa en estas unidades de pequeña escala; en los cuales intervienen aspectos del contexto espacio-temporal de la comunidad.

Palabras clave: Calidad total, Unidad Productiva de Pequeña Escala, emprendedores

1. Introducción

Hoy en día, cada país, en sus diversos contextos productivos, hace uso la tecnología existente a su disposición para lograr un desarrollo económico teniendo como base la permanencia de sus empresas como fuentes estables de riqueza, donde es el conocimiento, la tecnología más útil o necesaria, pues es decisivo que se puedan alcanzar metas productivas deseadas e inclusive superarlas con el máximo aprovechamiento de los recursos que se poseen. Al mismo tiempo, los pueblos están conscientes que se deben realizar inversiones para la búsqueda de nuevos modelos productivos que sean altamente eficaces y que conduzcan en poco tiempo a niveles de productividad y se constituyan en fuentes alternativas de producción que los haga cada vez más competitivos.

En el caso de Venezuela, existe una decidida actuación del gobierno nacional en busca de la consolidación del desarrollo económico local, denominado endógeno con participación comunitaria, que basado en el colectivismo, la cooperación, nuevas formas productivas (cooperativas) impulsadas bajo el criterio de la participación y relaciones entre los actores económico – sociales (lo cual incluye a los de pequeña escala) que debe conducir a altos

niveles de producción, potenciación de la infraestructura física y la capacidad productiva de la fuerza de trabajo, el aprovechamiento del conocimiento técnico y organizativo local, incluidas las estructuras sociales e institucionales locales como elementos prácticamente inmóviles. (Capellin, citado por Peña Sánchez, 2006, p. 42).

El desarrollo endógeno es visto entonces, como la utilización de la potencialidad transformadora de la estructura económica local y para que pueda ser sostenido, debe estar basado en las fuerzas locales y en sus posibilidades para controlar ciertas variables fundamentales como los recursos locales, la capacidad para controlar el proceso de acumulación, capacidad para innovar y la existencia de interdependencias productivas, tanto intra como intersectoriales a nivel local (Garofoli, citado por Peña Sánchez, 2006, p. 42). Es decir, la comunidad local debe ser capaz de liderar su cambio estructural, conceptualización que se ha constituido en eje vertebrador de los esfuerzos sistemáticos del gobierno venezolano para impulsar la dinámica regional, mediante la cual se privilegian las actividades productivas de acuerdo a la vocación y potencial propios de cada región, tomando en consideración los sectores definidos como dinamizadores...”es decir, pequeña y mediana industria, agricultura y agroindustria, minería, petróleo y petroquímica, turismo e infraestructura y servicios” (Ministerio para la Vivienda y Hábitat, s/f).

Kumarakapay, comunidad rural autóctona, asentada en un reservorio vegetal, como es la Gran Sabana, ha tenido que buscar alternativas de sustento económico diferentes a las propias de los pueblos originarios, como consecuencia de abandono progresivo de los cultivos de pequeña escala o “conuco” por el empobrecimiento paulatino de la porción de tierra utilizada; por ello han escogido la producción de artesanías y venta de otros productos y servicios (bodegas y restaurantes) en tiendas que demuestran diferentes niveles de consolidación en una extensión comunitaria conocida como el Arca de Noé, actividad económica que les permite lograr niveles de sustentabilidad que sustituye los modos de producción autóctonos, que cada vez le son más lejanos. Sin embargo, sus prácticas productivas que son transmitidas en forma oral, conservan una tradición y quizá hasta un “secreto familiar” mantenido por generaciones, por lo que mantienen elementos tradicionales que se contraponen a la cercanía evidente de la cultura occidental.

En este pequeño nivel empresarial, que los investigadores han agrupado genéricamente bajo la denominación de unidades productivas de pequeña escala (UPPE), se están efectuando “procesos productivos” que imponen la adecuación de teorías generadas para la gran empresa a este tamaño. Entre estas teorías, se escogió acometer la sistematización de los conceptos de calidad total, desde la sofisticación conceptual que implica la Norma ISO 9000 hasta llevarla a lo que puede denominarse “la simplificación extrema en función de parámetros tecnológicos” pero que inevitablemente tendrá componentes asociados a la cosmovisión de la comunidad objeto de estudio, para llegar a una aproximación conceptual de calidad en UPPE, aplicable a los actores que hacen vida cotidiana en estas unidades productivas, denominados emprendedores.

El estudio fue realizado con un diseño de campo, de alcance descriptivo, con un enfoque cuali-cuantitativo, que incluyó una fase de “investigación acción participativa” en ocho (08) intervenciones de campo, en las cuales se realizaron dos procesos de focus group con emprendedores e investigadores, entrevistas a profundidad a seis (6) ancianos de la comunidad y dos emprendedores; así como la aplicación de dos (2) cuestionarios, para analizar de manera holística los parámetros de calidad que se aplican en estas unidades productivas de pequeña escala, lo que amerita la contextualización de los modelos de calidad en la realidad vivencial de las mismas, en función de la aproximación a parámetros de calidad

total y al desarrollo de las categorías subyacentes en el ordenamiento socioproductivo de la comunidad objeto de estudio.

2. Referentes teóricos

2.1. Calidad

El concepto de Calidad Total ha evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha tenido el término Calidad a través del tiempo. En un primer momento se habla de Control de Calidad, primera etapa que se basa en técnicas de inspección aplicadas a la Producción. Posteriormente nace el Aseguramiento de la Calidad, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado. Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como Calidad Total, según una reflexión analítica del autor, que se expresa de la siguiente manera: “un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de Mejora Continua “(García, J., 2006).

La mejora continua se conoce por su acepción japonesa como kaisen; y según Letfcovich (2003) significa conjugar tanto aspectos metodológicos, como técnicos y filosóficos, lo que permite hacer posible el mejoramiento permanente de diferentes parámetros que se propongan como objetivos operativos y estratégicos, bien sea para la marcha de una empresa o de cualquier organización.

En la actualidad se presenta nuevos enfoques hacia el mejoramiento continuo como por ejemplo: La norma A3-1987 ANSI/ASQC, calidad es la totalidad de aspectos y características de un producto o servicio que permiten satisfacer necesidades implícita o explícitamente formuladas. Estas últimas se definen mediante un contrato, en tanto que las primeras se definen según las condiciones que imperen en el mercado, aunque también es necesario determinarlas y definirlas.

Entre los elementos que conforman estas necesidades, tanto explícitas como implícitas, figuran la seguridad, la disponibilidad, la mantenibilidad, la confiabilidad, la factibilidad de uso, la economía, es decir precio, y el ambiente. El precio se expresa sin mayor problema en función de una unidad monetaria (Feigenbaum, 1994)

Martínez (2003) realizan un apretado resumen en el cual listan tres enfoques mundiales que coexisten para la gestión de la calidad, los cuales son:

- Los aportes de los Gurús de la Calidad: Joseh Juran, Edward Deming, A. Feigembaum, F. Crosby, Kauro Ishikawa, Genichi Taguchi, Shigeo Shingo.
- El enfoque normalizado de gestión de la calidad, de acuerdo a las normas ISO 9000
- Los Premios y Modelos de Excelencia: Premio Deming de Japón (1951), Premio Malcom Baldrige de Estados Unidos de América (1987), Premio de la Fundación Europea de Gestión de la Calidad (1992), Premio Iberoamericano de la Calidad (2000), así como todos los premios de la calidad implementados en numerosos países del mundo. (Martínez, 2003, p. 18.

En el artículo citado se presenta también un análisis interesante, desde el punto de vista del cambio conceptual y filosófico del concepto de la calidad, que depende en gran medida del tamaño del mercado y/o de la producción, y que ya identificamos en la introducción con nombres como “Fase inspección”, hasta “Control estadístico de la Calidad”.

Martínez (2003) finaliza su recuento histórico afirmando que el aseguramiento de la calidad se basa en la coordinación en su etapa más reciente, con la aplicación de métodos estadísticos a la medición y planificación de la calidad y diseño de programas de mejora. Esta etapa tuvo gran importancia en el sentido de que es donde se vislumbra la naturaleza holística del proceso de obtención de la calidad; en tal sentido, los autores hacen una interesante reflexión sobre la similitud entre la naturaleza holística de la calidad y el proceso de obtención del agua, ya que si se realiza un análisis químico al agua, este la descompone en hidrógeno y oxígeno, ninguno de los cuales tienen las propiedades del total, y cada uno de ellos tiene cualidades que no están presentes en la totalidad.

La calidad como totalidad no está en cada proceso clave que la asegura, sino que aparece debido a las relaciones que se dan entre todos los procesos, los cuales constituyen un sistema abierto de procesos de naturaleza: holística, dialéctica, social, dinámica, muy complejo y donde se manifiesta una necesaria combinación de aspectos gerenciales y tecnológicos, así como de procesos estratégicos y operativos. Si se quiere alcanzar calidad en la producción y/o servicios se ha de comenzar a pensar en función de relaciones y no en componentes individuales (los procesos en particular).

2.2. La calidad en las pequeñas y medianas empresas

La mayor parte de las pequeñas o medianas empresas (PYMES), se inician como un negocio familiar, de las cuales muchas desaparecen y otras se desarrollan hasta formar grandes imperios, éstas crecen con la ayuda de factores distintos: una buena administración, amplio mercado, excelente personal y equipo de trabajo, financiamiento en función del poco riesgo que representan. Asimismo, la pequeña empresa viene siendo promovida desde los organismos multilaterales y los gobiernos; de hecho, el año 2005 fue decretado por las Naciones Unidas como “del microcrédito”; que permitió la celebración de 350 eventos para brindar capacitación a las personas que pueden obtener microcréditos, beneficiados son aquellos países donde existen altos porcentajes de pobreza crítica, como Bangladesh, donde la generación de empleos a gran nivel es altamente dependiente de la creación de microempresas. (Fondo OPEP, 22004)

El financiamiento no lo es todo, pues no es suficiente para llegar a los parámetros de calidad que deben cumplir las empresas debido a la necesidad de un compromiso que va desde la alta dirección hasta los niveles más bajos, pero igual de importantes, de la organización. En un mercado cada vez más cambiante y exigente, los clientes esperan más calidad en sus productos, servicios y procesos. Esa la meta de cualquier empresa: poder otorgar al cliente la mayor satisfacción y para lograrlo hay herramientas que ayudan su aseguramiento.

Sánchez (2001), afirma que no todas las personas tienen el mismo concepto sobre la calidad, aunque generalmente se relaciona esta idea con los riesgos asociados que son aceptables. La base que usa cada individuo para medir la aceptabilidad del producto, puede estar asentada en los conocimientos técnicos o referencias que posea, en otros casos, de acuerdo a sus experiencias personales: “Lamentablemente en México esta situación se dificulta por la manera de pensar del mexicano”. (p. s/n)

De esta última expresión se deduce que para la pequeña empresa, la producción con calidad es un riesgo que debe ser asumido; y que puede serlo con relativa facilidad si se compara con la inversión que para ello, debe realizar una gran empresa, puesto que debe involucrar al personal de todos sus departamentos.

En un reporte investigativo realizado en Filipinas sobre microempresarias urbanas, Fondo OPEP, 2004) señala que estos emprendimientos demuestran carencia de calidad, de prácticas higiénicas, de empaques atractivos, de escasa adherencia a especificaciones finales del producto, factores que se constituyen en aspectos frenadores; pero debido a que su nicho de mercado es preferentemente local (rural o peri urbano), estas debilidades son negociables con los clientes. Las microempresarias no están motivadas conscientemente hacia la calidad debido al desconocimiento de estos aspectos, de la misma manera que muestran desconocimiento sobre la posibilidad de degradar el medio ambiente: “There is a lack of consciousness about environmental degradation, health, hygiene and personal safety risks. NGO-MFIs should take the initiative to inform the borrowers about health and environmental hazards involved with their specific economic activities”.

Desde aquí se reportan los resultados de un seminario/taller en el cual se brindaron herramientas para que microempresarios del sector manufacturero de alimentos se aproximen a programas computacionales y estadísticos como estrategia de aproximación hacia la calidad total. Como en la mayoría de los países en desarrollo, estos microempresarios tenían lo que los autores denominan “analfabetismo computacional o computer illiteracy”, lo cual surge del miedo a la tecnología de la información y a los computadores en general. (Fondo OPEP, 2004)

La calidad en pequeña escala se presenta en muchos escenarios como lo plantea Guemez y otros (2004) en el caso de la comunidad del municipio de Yanga Veracruz, México, en la cual se implementó un proyecto destinado a la creación de microempresas familiares orientadas a la floricultura, en el cual se analizaron los logros desde la perspectiva de la calidad total como herramienta operante y permitió visualizar un enfoque de factores de calidad utilizando para ello círculos de reflexión sobre tópicos de la calidad total, la administración científica y diferentes temas de floricultura; asambleas populares; autodiagnósticos; círculos de lectura individual y colectiva; y talleres de sistematización. Los resultados fundamentales de estos procesos fue la determinación de categorías básicas para clasificar y analizar procedimientos, prácticas, costumbres y creencias en torno al cultivo, floración y producción. Con este ejemplo se destaca la importancia de identificar y lograr parámetros de calidad en una comunidad.

2.3. La calidad en las micro, pequeñas y medianas empresas en Venezuela

Venezuela presenta desde finales del Siglo XX una situación económica inestable según las palabras de Maza Zavala, director del Banco Central (Mora, 2000), originada principalmente en el cambio constante de políticas macroeconómicas, especialmente frecuente desde 1999, que genera incertidumbre e inestabilidad, que ha traído como consecuencia la proliferación de un gran número de microempresas y de un alto grado de informalidad en el empleo. Cualquier persona que pase por las ciudades venezolanas podrá ver innumerables personas que venden toda clase de producto o servicio de manera ambulante en las calles.

Sin embargo, la discusión conceptual se centrara en un sector con cierto grado de formalidad de la economía agrupado bajo el nombre de Unidades Productivas de Pequeña Escala - UPPE, definidos por el equipo de investigación como: “empresas a micro escala (...) mayormente de origen familiar con promedio de tres trabajadores por unidad de producción”. (Cardozo, 2006, p. 47).

Dentro de las UPPE se encuentran a las microempresas y cooperativas, siendo las primeras sobre las cuales se encuentra la mayor información referencial. Para iniciar la discusión

analítica, Mora (2000) cita a Guerra, quien reporta estudios y criterios aportados por el Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA) para definir el tamaño de estas organizaciones de la siguiente manera:

- una microempresa tiene menos de 5 trabajadores
- una pequeña entre 5 y 20
- una mediana entre 21 y 100 trabajadores.
- una grande tiene más de 100.

El volumen de estas microempresas ha ido creciendo, de acuerdo al IESA, el 78% de las empresas establecidas se encuentran en esta categoría, (IESA s/f). En cuanto a su relevancia en función del PIB, Mora (2000) cita la información generada por FEDEINDUSTRIA, que estiman en alrededor del 15% del PIB, cifra que pudiera aumentar si se considera no sólo a las PYMES industriales sino a las comerciales, que representan la mayoría.

Por otra parte, las principales debilidades que presenta el sector de la micro, pequeña y mediana empresa (MiPYME) en Venezuela (Mora, 2000), es que deben adaptarse en el alcance y repercusiones que la calidad total genera para su crecimiento y competitividad. Desafortunadamente hay ausencia significativa en cuanto a la importancia del logro de la calidad total, su filosofía, aplicabilidad para desarrollarse de acuerdo a las exigencias actuales, donde los consumidores demandan buena calidad de los productos y procesos.

Una serie de aspectos que permiten describir la situación que presenta este sector en cuanto a la calidad se agrupan en un orden de jerarquía, establecido por los autores, a partir del trabajo de Mora, estos son: Recurso Humano, Filosofía de Calidad, Satisfacción del cliente, Estandarización y División de Tareas

3. Los aspectos metodológicos del estudio

El aspecto metodológico de esta investigación fue abordado con un enfoque transdisciplinar, al aplicar instrumentos que provienen de diferentes paradigmas: investigación acción participativa, focus group, entrevistas a profundidad y registros filmados efectuados mediante una aproximación etnográfica y encuestas elaboradas, rediseñadas y aplicadas en dos versiones.

Se trabajó con un solo grupo poblacional, a los efectos del estudio: los adultos artesanos de la comunidad, escogiéndose una muestra intencional conformada por artesanos que posean un negocio o tienda en el Arca de Noé, lo cual significa que dentro del enfoque del tipo de investigación, se puede afirmar que estos artesanos se constituyen en los “informantes – clave”.

Dentro del paradigma de la investigación – acción y en función de la elaboración del diagnóstico participativo, se utilizó como procedimiento de investigación la observación participante y, enmarcada en ésta, la entrevista a profundidad realizada a los informantes clave.

Para la recolección de la información cualitativa se aplicó la técnica de registro, que estuvo orientada con Guías de Observación, Guías de Entrevistas y Guiones de Focus Group. La transcripción textual de estas acciones de investigación, sirvieron de base para el análisis de los contenidos cualitativos, que fueron: Registro de Evaluaciones de Internalización de

Conocimiento, Utilización de Conceptos, Participación de los Sujetos en el Diseño de Actividades de Producción, Manejo de la técnica, Uso de los Recursos. Estos constituyeron el insumo necesario para el diseño de los cuestionarios aplicados, validados mediante una prueba piloto, a través de expertos y mediante el Coeficiente de Crombach, que arrojó una confiabilidad de 0.76, que se considero como aceptable.

Por otra parte, la triangulación de los datos obtenidos permitió la identificación de los parámetros del modelo de calidad que, intuitivamente, están aplicando estos emprendedores y que puede ser enmarcado flexiblemente dentro de los modelos de calidad total considerados clásicos, con la identificación de prácticas operativas y las expectativas de la comunidad sobre la implementación de actividades económicas de pequeña escala fundamentadas en el uso racional del moriche y de los recursos naturales a su alcance

3. Resultados de la investigación

La socioproducción se caracteriza por ser "un ordenamiento productivo, que se integra horizontalmente para permitir la obtención de recursos y lograr niveles de sustentabilidad de las familias mediante actividades socioproductivas asociadas al ambiente y la ubicación de geopolítica de la comunidad". Cardozo, 2006 (p. 76) El ordenamiento de la comercialización de puede representarse como muestra la Figura N° 1.

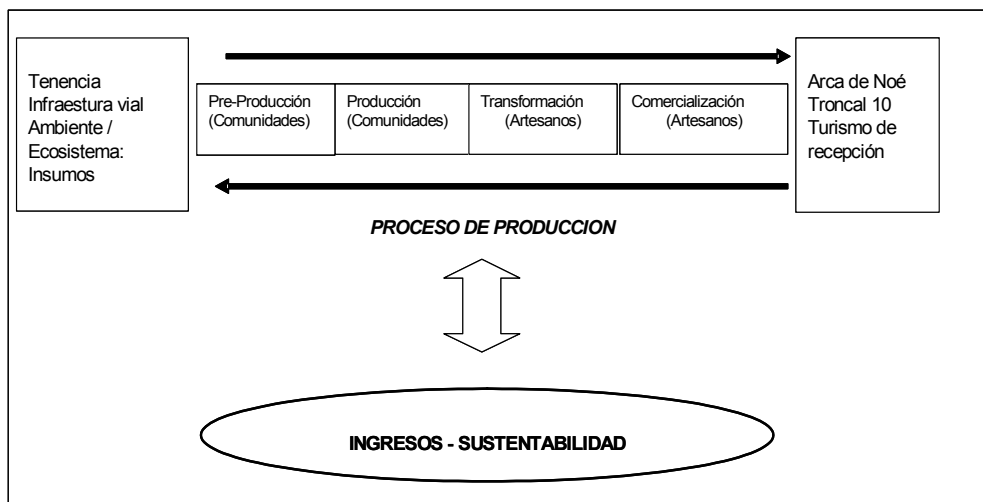


Figura 1: Modelo Productivo Kumarakapay, tomado de Cardozo, (2006).

Mediante este proceso productivo y de intercambio se generan ingresos para la comunidad, que se transforman en condiciones de sustentabilidad. tales recursos significa una diversificación que se reproduce en el micronivel, con multiactividades y multiproductos a partir de su aprovechamiento, que sin embargo se encuentran ordenados, en un incipiente modelo productivo con una estructura horizontal donde no se aprecian jerarquías, sino mas bien un ordenamiento de tareas.

Los principales parámetros para el modelo de calidad total de emprendedores rurales fueron: espíritu emprendedor, insumos, tiempo, temporada, control, ventas, innovación y factores exógenos ambientales, que a su vez se encuentran insertos en una forma de organización

comunitaria influenciada por los valores, la cultura y la situación espacio-territorial de la comunidad. Este puede resumirse en el Cuadro N° 1, a continuación

Cuadro N° 1. Definición de parámetros de calidad aplicables a la UPPE de Kumarakapay.

FACTORES EXÓGENOS: el clima, la ubicación, la imagen de la Gran Sabana y el amor por su producto.
ESPIRITU EMPRENDEDOR: EL artesano debe tener características que lo identifiquen como persona organizada, que asume riesgos, motivado hacia el trabajo, en permanente búsqueda del éxito, perseverante conocedor de su mercado.
INSUMOS: cuales son los elementos que utiliza, su tipo, el proceso de fabricación y obtención de la materia prima, y la diferencia con otro artesano para mejorar.
CONTROL: quien supervisa el producto, tiene reclamos de parte de sus clientes.
INNOVACIÓN: la importancia que expresa el emprendedor hacia la invención y el cambio permanente.
VENTAS: como fija el precio y si está satisfecho con el nivel.
TIEMPO: su incidencia afecta la materia prima, el proceso y el producto final del mismo, si considera que es el ideal, como afecta la calidad el tiempo invertido.
TEMPORADA: como afecta la temporada baja y si ha implementado estrategias para ella.
AMBIENTE: si ha tomado en cuenta parámetros sustentables y si se siente inspirado por el ambiente que le rodea.

Fuente: Los autores, a partir de las entrevistas.

La interrelación de estos factores en un modelo de calidad aplicable a Kumarakapay, puede observarse en la Figura N° 2.

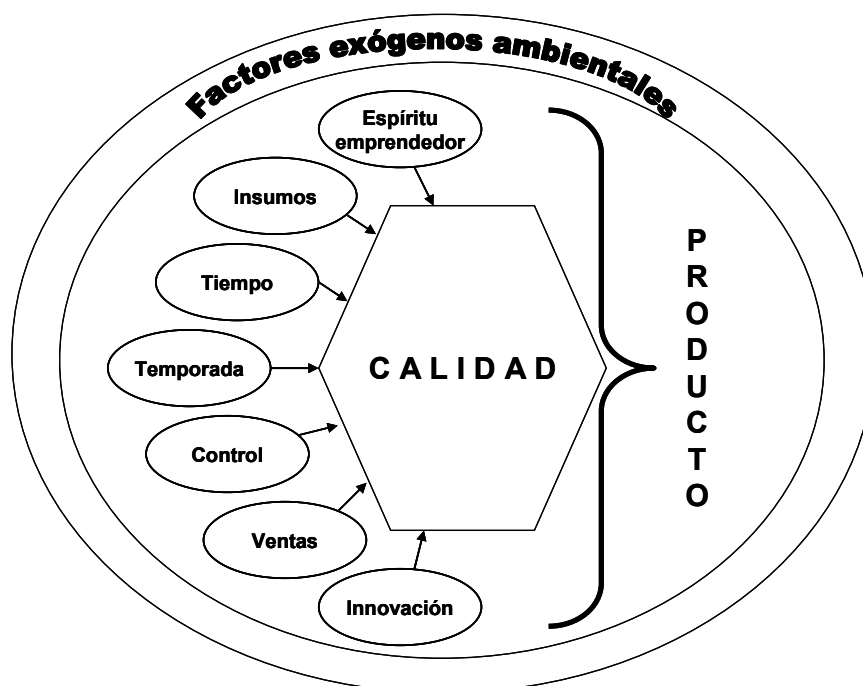


Figura N° 2. Modelo de Calidad aplicable a Kumarakapay. García. 2006)

La figura N° 2, muestra como se interrelacionan los factores exógenos y ambientales en los procesos productivos que inciden en la calidad de los productos ofertados por los emprendedores de pequeña en escala en esta comunidad. Puede observarse la coexistencia de elementos de la teoría clásica con los factores propios de la misma, de allí que la calidad en el caso de Kumarakapay, puede considerarse como la suma de elementos teóricos tradicionales que, conjugados con los aspectos propios del contexto permiten la conformación de un sistema de calidad propio y ajustado a esa realidad.

Conclusiones

Los procesos de calidad identificados en la comunidad Kumarakapay, deben interpretarse desde una perspectiva de totalidad, pues no se encuentra en cada proceso clave realizado por las diferentes unidades productivas, sino que aparece debido a las relaciones que se dan entre todos los procesos, los cuales constituyen un sistema de naturaleza: holística, dialéctico, social, dinámico, muy complejo y donde se manifiesta una necesaria combinación de aspectos autóctonos de la misma región y típicos, así como de procesos estratégicos y operativos. Si se quiere alcanzar calidad en la producción y/o servicios se ha de comenzar a pensar en función de relaciones y no en componentes individuales (los procesos en particular).

Como toda la producción es desarrollada localmente y los productos artesanales se fabrican en los hogares, cada artesano establece su propio tiempo de preparación y producción; por lo que para llegar a la descripción y conceptualización del enfoque de calidad en los diferentes procesos productivos que se realizan, se hizo la identificación y desglose de una prácticas operativa de la pulsera del moriche y el tallado de piedra, como productos “base” para la elaboración conceptual; se identificaron a partir de allí, los referentes “clásicos” sobre la calidad, como satisfacción del cliente, innovación, y se determinaron las debilidades surgidas, quizás por diferencias semióticas, sobre conceptos tales como: tiempo de elaboración y a estandarización de los procesos.

Referencias

Cardozo, E (2006). Modelos organizativos en unidades productivas de pequeña escala. Estudio de Caso: Comunidad de Kumarakapay - San Francisco de Yuruani – Venezuela. Trabajo de Investigación tutelada, aprobado por la Universidad Politécnica de Madrid, España.

García, Juan (2006). Parámetros de calidad para el desarrollo local de unidades productivas de pequeña escala. Estudio de Caso: Comunidad de Kumarakapay - San Francisco de Yuruani – Venezuela. Anteproyecto de tesis doctoral aprobado por la Universidad Politécnica de Madrid, España.

Sánchez, G (s/f). Evaluación de la Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas Mexicanas en la Globalización y la Recesión Actuales. <http://www.prd.org.mx/ierd/Ci8/gsb1.htm>.

Ministerio para la Vivienda y Habitat. (s/f). Desarrollo Endógeno. Disponible en: <http://www.mhv.gob.ve/habitat/pag/endogen.php#>

Letfcovich, M, (2003) Control total de calidad. Compañía Editorial Continental, México,

Feigenbaum.V. (1.994). Control de Calidad. Tercera edición, Editorial CECSA- México, D.F.

Martínez Martínez, Carlos Cristóbal (2003) El enfoque en sistema: su aplicación en el análisis de la micro, pequeña y mediana empresa (mpymes) turísticas. Ocotlán: Centro Universitario de la Ciénega. Universidad de Guadalajara. Material de estudio para el diplomado en administración hotelera.

Fondo OPEP para el Desarrollo Internacional (2004) Informe Anual. Documento en línea en: <http://www.opecfund.org/publications/PDF/AR/2004/Espagnol.pdf>

Sánchez, R. (2001). Como pasar de la propuesta de Calidad a la aplicación de un Sistema de la Calidad. Documento en línea, disponible en: <http://ar.geocities.com/r7sanchez/como.htm#1>

Guemes, H (2004). El modelo emergente de la investigación acción- participativa (IAP) implicado en el Proyecto Piloto Yanga (P.P.Y.) para la creación de microempresas orientadas a la Floricultura en el 2004. Revista Mexicana del Carine. Universidad de Quintana Roo, Mexico Código ISPN de la Publicación: 1405-2962.

Mora, C. (2000) Pymes y Calidad de Servicio. Documento en línea, disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales6/ger/la-calidad-de-servicio-en-las-pymes-dos.htm>