

Evaluación del sistema integrado de gestión en la rentabilidad de las medianas y grandes empresas de servicios de Cotopaxi.

Evaluation of the integrated management system in the profitability of medium and large service companies in Cotopaxi.

Ricardo David Herrera Mendoza¹[0000-0001-6148-836X], Marlon Alexander Villarroel Toa¹[0000-0003-1962-545X],
Francisco Marcelo Caicedo Atiaga¹[0000-0002-1065-7896]

¹Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Sede Latacunga, Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio, Carrera de Contabilidad y Auditoría. Latacunga, Ecuador

rdherrera4@espe.edu.ec; david_lfb@hotmail.com

mavillarroel2@espe.edu.ec; marlonvillarroel58@gmail.com

fmcaicedo@espe.edu.ec; fcaicedo66@gmail.com

CITA EN APA:

Herrera Mendoza, R. D., Villarroel Toa, M. A., & Caicedo Atiaga, F. M. (2023). Evaluación del sistema integrado de gestión en la rentabilidad de las medianas y grandes empresas de servicios de Cotopaxi. *Tesla Revista Científica*, 3(1), e171. <https://doi.org/10.55204/trc.v3i1.e171>

Recibido: 2023-02-22

Revisado: 2023-03-01 al 2023-03-20

Corregido: 2023-03-27

Aceptado: 2023-04-02

Publicado: 2023-04-07

TESLA

Revista Científica
ISSN: 2796-9320



Los contenidos de este artículo están bajo una licencia de Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Los autores conservan los derechos morales y patrimoniales de sus obras.

Resumen. El sistema integrado de gestión (SIG) es un pilar fundamental en las empresas de servicios para tener resultados financieros, debido a que ayuda a llegar a las metas con una corriente de pensamiento de calidad total, por lo tanto, el objetivo de esta investigación fue la evaluación del sistema integrado de gestión y su impacto en la rentabilidad de las medianas y grandes empresas del sector de servicios de Cotopaxi. Para ello se recolectó información a través de una encuesta sobre el funcionamiento del SIG y la rentabilidad de una población de 105 empresas de servicio de Cotopaxi, de las cuales se seleccionó una muestra de 14 empresas de servicio, que incluyen empresas medianas (entre 100 y 200 trabajadores) y grandes (<200 trabajadores). Los resultados muestran que 71,43% si implementa un SIG, pero solamente 57,14 % aplican un sistema de gestión de calidad, tan solo 28,57 % tiene un sistema de gestión ambiental y 80 % de las empresas posee un sistema de gestión de seguridad. Aunque el 85,71 % de los gerentes considera que el uso del SIG tiene un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa, se observó que el mismo no es aplicado en todas las empresas, existiendo fallas en el ámbito ambiental y de seguridad por lo que deben concientizar a las grandes y medianas empresas de servicio de Cotopaxi sobre el uso del mismo para el mejoramiento de su desempeño.

Palabras Clave: calidad, gestión, optimización rentabilidad, servicio

Abstract: The integrated management system (IMS) is a fundamental pillar in service companies, to have financial results because it helps to reach the goals with a current of thought of total quality, therefore, the objective of this research was the evaluation of the integrated management system and its impact on the profitability of medium and large companies in the services sector of Cotopaxi. For this, information was collected through a survey on the operation of the GIS and the profitability of a population of 105 service companies from Cotopaxi, from which a sample of 14 service companies was selected, including medium-sized companies (among 100 and 200 workers) and large (<200 workers). The results show that 71.43% do implement an (IMS), but only 57.14% apply a quality management system, only 28.57% have an environmental management system and 80% of the companies have a security management system. Although 85.71% of the managers consider that the use of the GIS has a positive impact on the profitability of the company, it was observed that it is not applied in all companies, there are shortcomings in the environmental and safety field, therefore that large and medium-sized service companies in Cotopaxi should be made aware of its use to improve their performance.

Keywords: quality, management, profitability optimization, service

1. INTRODUCCIÓN

En un contexto de creciente globalización y de acuerdos de libre comercio con otros países, los diferentes grupos de empresas en Ecuador han tenido que adaptarse al nuevo entorno económico (Araque y Rivera, 2020). En el pasado, las empresas dedicadas a la prestación de servicios han emprendido un largo camino para la competitividad buscando mejoras gracias al cumplimiento de las normas nacionales e internacionales generalmente las International Organization for Standardization (ISO) con el propósito de mejorar y estandarizar la calidad empresarial (Zambrano-Carranza et al., 2021)

En este sentido, deben fomentarse los esfuerzos nacionales e internacionales para armonizar todos los aspectos de la regulación del comercio de bienes y servicios, incluyendo aquellos en el ámbito sanitario y académico (Bretaña et al., 2020; Rojas-Martínez et al., 2020). Esfuerzos que deben armonizar aspectos de la calidad de los servicios, o calidad corporativa teniendo en cuenta la necesidad de promover la seguridad (Arellano-Parra et al., 2020) y la salud de los trabajadores (Torres-Mendoza et al., 2022), sin dejar de lado el cuidado del medio ambiente (Vélez et al., 2020).

Varios sistemas de gestión se basan en normas internacionales y ayudan a las organizaciones a gestionar distintos aspectos, como la calidad de los servicios (Ayay et al., 2021), el impacto medioambiental (Vidal y Asuaga, 2021), que pueden causar los procesos, la seguridad y salud de los trabajadores en el ámbito laboral. La comprensión de cada uno de estos conceptos claves ayuda a entender y sistematizar su sistema de gestión y la forma de posicionar sus actividades para optimizar y tomar decisiones estratégicas y permitir que la organización alcance eficazmente sus objetivos (Díaz y Salazar, 2021).

Un Sistema Integrado de Gestión (SIG), ayuda a las organizaciones a mejorar permanentemente la calidad de los productos y servicios (Rojas et al., 2020), por lo tanto, el enfoque de un SIG para el sector de servicios es de suma importancia debido al crecimiento que ha tenido este sector en el transcurso del tiempo (Chérrez-Bahamonde et al., 2021). Esto conlleva a que las organizaciones cumplan los estándares de las normativas vigentes.

Cumplir este proceso de forma eficaz, direccionará al crecimiento económico (Acosta-Véliz y Jiménez-Cercado, 2020), que a su vez aumentará las fuentes de empleos, siendo el sector de servicios uno de los que más contribuye a la generación de puestos de trabajo de trabajo en el país (Cueva y Chaluisa, 2021). Por ello, el SIG desempeñan un papel importante a la hora de obtener reconocimiento y competitividad tanto en el ámbito nacional como en el internacional y de cuya oportuna y correcta aplicación dependerá un mejor desempeño financiera tanto de las medianas como grandes empresas.

La implementación de un sistema que mejore el desempeño de las empresas en el ámbito local, es vital, dado que, en los últimos años, la provincia de Cotopaxi ha experimentado una mayor inversión en el sector de servicios (Armas y Panchi, 2021). Esto se ha visto reflejado en el aumento de la infraestructura turística (Jácome y Yánez, 2019), la creación de nuevas empresas, la apertura de nuevos negocios y la

mejora de los servicios existentes. Se han realizado esfuerzos para mejorar la calidad de vida de la población de Cotopaxi, y para atraer a más turistas a la provincia.

Desafortunadamente, gran parte de las empresas medianas y grandes de servicios no aplica un SIG, ya sea por su desconocimiento o falta de interés en las Normas ISO. De igual manera en el país no se cuenta con una cultura universal de calidad (Pincay-Morales y Parra-Ferrié, 2020), es por ello que los directivos no tienen interés por la mejora continua para brindar un servicio de calidad eficiente que sea el punto clave para incrementar la rentabilidad de la empresa.

El trabajo de investigación está enfocado a las medianas y grandes empresas del sector terciario (servicios) de la provincia de Cotopaxi, dado que en ocasiones se presenta el desconocimiento de los beneficios de la Aplicación del SIG que surgen por el desinterés o falta de información por parte de las empresas al tomar decisiones ineficientes y a largo plazo pueden surgir problemas que limiten su trascendencia en el mercado, impactando de manera negativa la rentabilidad de la mismas.

2 METODOLOGÍA O MATERIALES Y METODOS

2.1. Enfoque de la investigación

La base de investigación del proyecto tiene como objetivo mantener un enfoque mixto debido al análisis de los métodos de control de calidad y cuantitativo porque se ven reflejados los objetivos numéricos de la empresa, de modo “No experimental” para cumplir con el propósito de analizar la relación entre las variables que intervienen en el problema identificado.

2.2. Modalidad de Investigación

El proyecto será puesto en práctica por dos modalidades, en base a investigación documental e investigación de campo, siendo necesario la entrevista y observación de la gestión empresarial dentro de las empresas de servicios. De campo, se realizaron encuestas, entrevista y análisis del entorno empresarial de las medianas y grandes empresas de la provincia de Cotopaxi para comprender su realidad que nos permita analizar la importancia del sistema de gestión integral sobre la rentabilidad de las mismas.

2.3. Diseño de investigación

Se establece utilizar un diseño no experimental para el proyecto que nos posibilite examinar la realidad del SIG de las medianas y grandes empresas del sector de servicios de la provincia de Cotopaxi, tomando en cuenta que este diseño no involucra operar con las variables de estudio.

2.4. Población y Muestra

El listado de empresas que será tomado como población, estas son el total de las empresas medianas y grandes de Cotopaxi de todos los sectores existentes en ella dando como un total de 105 empresas como población. Esta información fue extraída del último informe anual del portal de información de la (Superintendencia de Compañías, 2022).

En el caso de estudio la muestra es obtenida del último informe anual del portal de información de la Superintendencia de Compañías del año 2022, depurando del listado solo a las empresas del sector servicio también teniendo en cuenta su tamaño es decir empresas medianas de 50 a 199 trabajadores o a su vez tengan ingresos entre un millón un dólares y cinco millones, de la misma forma se tomó en cuenta a las empresas grandes con más de 200 trabajadores o que produzcan ingresos anuales mayores a cinco millones un dólares

El listado de empresas que será tomado como muestra, estas en base a las consideraciones anteriores pertenecer al sector servicios y ser considerado como empresa mediana o grande dándonos un total de 14 empresas de servicios. Esta información fue extraída del último informe anual del portal de información de la (Superintendencia de Compañías, 2022).

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El estudio se realizó con 14 empresas medianas o grandes del sector terciario de la Provincia de Cotopaxi, en las diferentes áreas de servicios: salud, transporte, intermediación financiera, aeronáuticos, hotelería y turismo, que su espíritu de colaboración permitió la recopilación de información para determinar como es el manejo del sistema de gestión integral en estas empresas y la importancia que tiene el mismo en la rentabilidad, así como en otros indicadores de desempeño, los resultados obtenidos se presentan a continuación.

En lo referente a las certificaciones el 46.67% de empresas tienen otras certificaciones que es representativo para el giro de su actividad económica, el 26.67% tiene la certificación bajo la Organización Internacional de Normalización (ISO), un 20% tiene otras certificaciones que permiten sobresalir en el mercado como es la situación de las cooperativas de ahorro y crédito entidades encargadas de brindar servicios de intermediación financiera que se rigen bajo la calificación de la Superintendencia de Economía, Popular y Solidaria (SEPS), la importancia de la certificación, sobre la rentabilidad es observada en la figura 1, donde un 42,86% consideran un alto impacto en la rentabilidad por una inversión realizada en una certificación, al igual que el 28,57% opina que es muy alto su impacto al tener certificaciones, sin embargo para el 14,29% no representa ninguna característica importante el invertir en una certificación

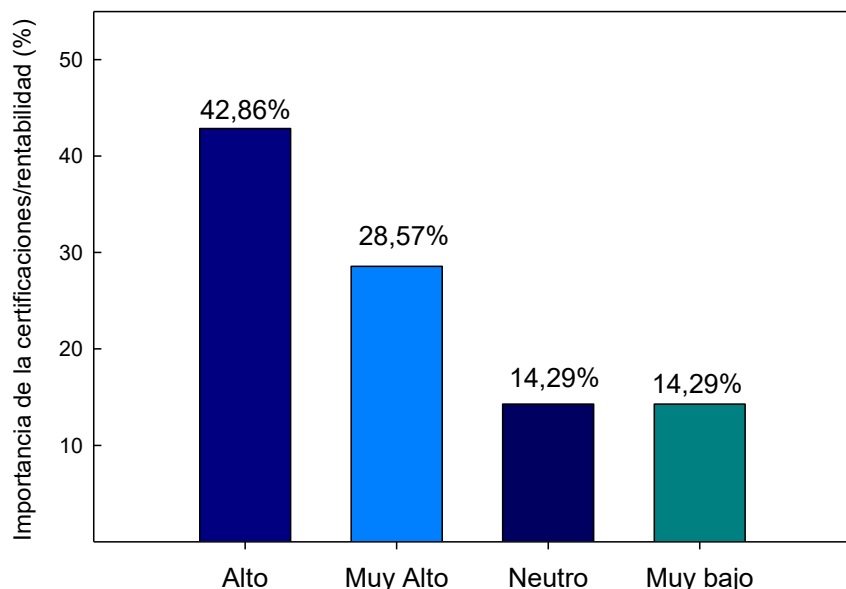
Benzaquen-De Las Casas y Pérez-Cepeda (2016) confirman que las empresas con certificación ISO 9001 tienen mejor promedio en los nueve factores de TQM analizados en el estudio al ser comparadas con empresas no certificadas. Este resultado en la muestra resalta la importancia y los efectos positivos de la certificación en el nivel de calidad de las empresas ecuatorianas, considerando la satisfacción al cliente, los procesos y la mejora continua como parte esencial en su Sistema de Gestión de Calidad.

Cabe destacar que la demanda de certificaciones en Ecuador se ha concentrado en las siguientes: ISO 9001 (Benzaquen-De Las Casas y Pérez-Cepeda, 2016), ISO 14001 Medio Ambiente (Moreira-Romero, 2018) y la ISO 22000 de Inocuidad Alimentaria (Guzmán, 2011), las cuales son entregadas por el

Servicio de Acreditación Ecuatoriano. La historia de la acreditación en el país empezó desde el 2006 concentrándose en los Sistemas de Gestión de Calidad para productos y personas.

Figura 1.

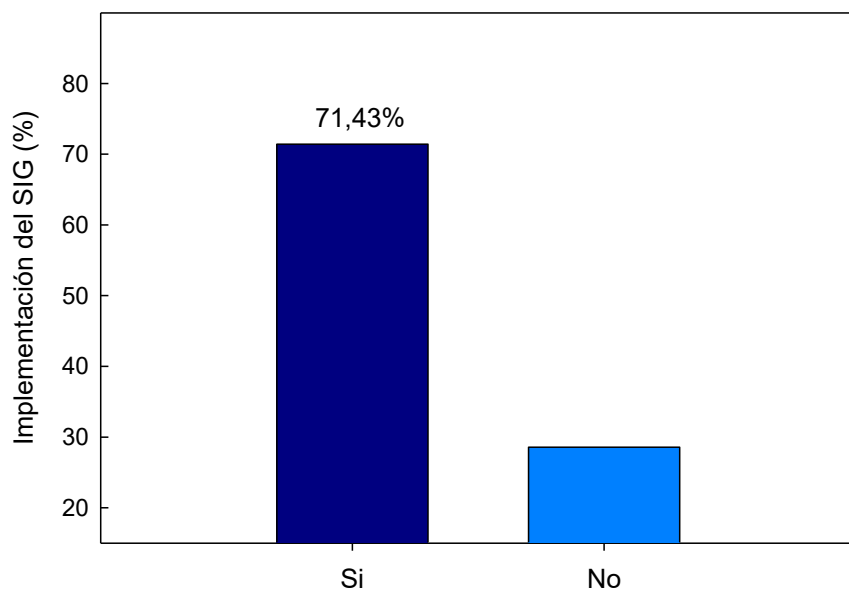
Impacto en la rentabilidad de la empresa respecto a la inversión realizada en certificaciones



El logro de la certificación de las empresas se logra por la implementación de un sistema de gestión integral en la figura 2, se observa que el 71.43% si implementa un Sistema Integrado de Gestión (SIG); Sistema de Calidad (SGC); Sistema de Gestión Ambiental (SGA); Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) pero solamente referenciándose de las normas para tener una política interna de funcionamiento en base a las mismas, en cambio el 28.57% no implementa ningún sistema integrado avalado por certificaciones dentro de su empresa, siendo la normativa de calidad que más aplican la normativa ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad, la cual es aplicada por 57,14 % de las empresas.

Figura 2.

Implementación de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) en medianas y grandes empresas de servicios de la provincia de Cotopaxi.

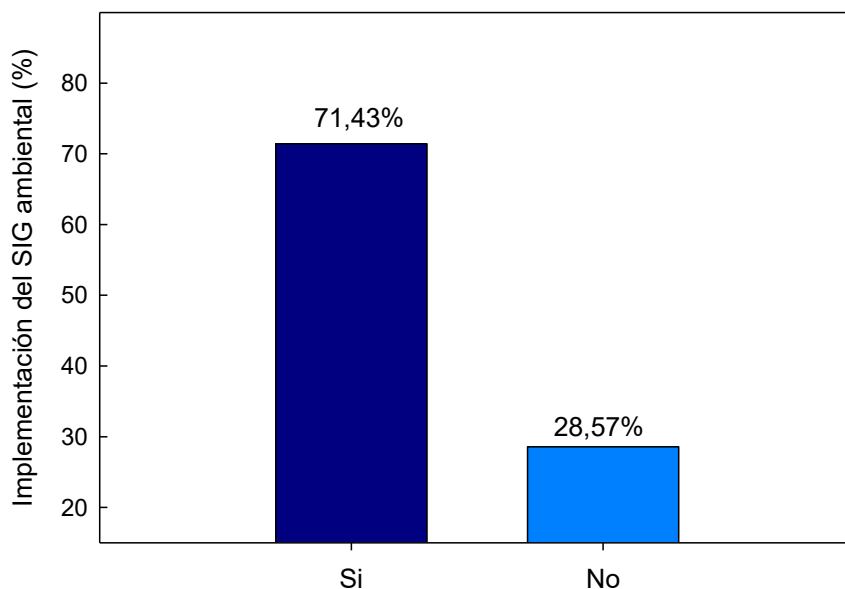


Las implementaciones de los sistemas de gestión se deben de acuerdo a Romero (2019), a que la misma genera beneficios a las empresas para alcanzar los objetivos deseados que añade valor a sus productos y servicios; con ellos se conseguiría satisfacción en los clientes y mayor competitividad, en este mismo sentido Hernández et al. (2018), en el caso particular de las empresas de servicios requieren de mejora de su desempeño a través de procesos de gestión, por lo que Rubio- Rodríguez et al. (2018) señalan que las empresas deben dotarse de mecanismos que reduzcan los riesgos, fortalezcan sus competencias, de tal manera de que se hagan más competitivas, en especial en el caos de las compañías mediana y grandes del sector servicio, donde además de la rentabilidad y la calidad de servicios son dos factores que definen la competitividad de la misma.

A pesar de contar con sistemas de gestión integral, apoyados en el sistema de gestión de calidad, una de las fallas más recurrentes son los sistemas para la protección medio ambiental, tal como se observa en la figura 3, donde se observa que el 100% de las empresas encuestadas tan solo el 28.57% tiene un sistema de Gestión Ambiental, mientras que el 71.43% no aplica la ISO 14001.

Figura 3.

Implementación de un Sistema Gestión ambiental en medianas y grandes empresas de servicios de la provincia de Cotopaxi



Los resultados de la no implementación de un sistema de gestión ambiental coinciden con los señalado González-Abreu (2019), quienes reportan que los procesos que se llevan a cabo en Hotel Brisas Covarrubias de Las Tunas en Cuba, ejercen una influencia en el medio ambiente, los problemas fueron identificados en seis dimensiones (jurídica, económica, tecnológica, natural, relacional y humana) por lo cual es necesaria la aplicación de un modelo de gestión ambiental integral en la organización.

Esto se observan en el accionar de las empresas, dado que las mismas utilizan como políticas internas su aporte al cuidado del medio ambiente como por ejemplo la reutilización de papel, el desecho adecuado de residuos de tóner y tinta de impresoras por lo que este sector no contamina tanto al medio ambiente sin embargo si aporta en su cuidado como parte de Responsabilidad Social Empresarial, dado que

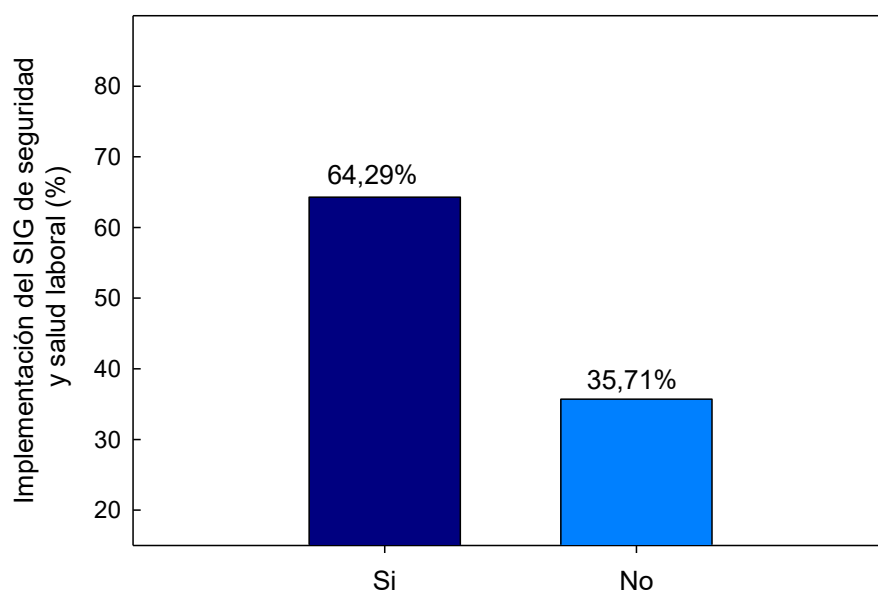
a pesar de no aplicar un sistema de gestión ambiental el 75 % de las empresas tiene un plan para el manejo de desechos líquidos y sólidos, generados por su actividad económica.

Lo cual coincide por lo reportado por González et al. (2017) y González (2018) quienes señalan que entre las principales prácticas medioambientales desarrolladas por las empresas pequeñas y medianas del país se encuentran: el ahorro de energía, el reciclaje, el ahorro de agua, el reproceso de materiales y el tratamiento de residuos, reciclaje y el diseño ecológico en los procesos de producción.

Otros de los aspectos donde se observaron fallas en lo referente a los sistemas de gestión de seguridad y salud, dado que en la figura 4, se evidencia que solo 35,3 % de las empresas Aplica ISO 45001 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo a pesar de que el uso de este reduce en un 80 % la accidentabilidad. En el contexto de la seguridad y salud en el trabajo para los colaboradores también existe el Sistema de Auditoria de Riesgos del Trabajo (SART), una ley ecuatoriana que tiene por objetivo garantizar la seguridad y salud en el trabajo, la protección del medio ambiente, así como aumentar la productividad y calidad dentro de las operaciones dentro de esta investigación se evidencio que una empresa es única en llevar la Norma ISO 45001:2018 conjuntamente con el SART.

Figura 4.

Implementación de un Sistema Gestión de seguridad y salud laboral en medianas y grandes empresas de servicios de la provincia de Cotopaxi



La importancia de la implementación de los sistemas de gestión de seguridad y salud laboral obedece a que, de acuerdo a la experiencia de Obando-Montenegro et al. (2019) en la medida que el sistema de gestión de la seguridad y salud alcanza mayor grado de madurez, los índices de accidentalidad laboral tienden a disminuir, por lo que se deben mejorar las gestiones de Talento Humano, Procedimientos Operativos Básicos y Administrativa, la estrategia preventiva de las empresas.

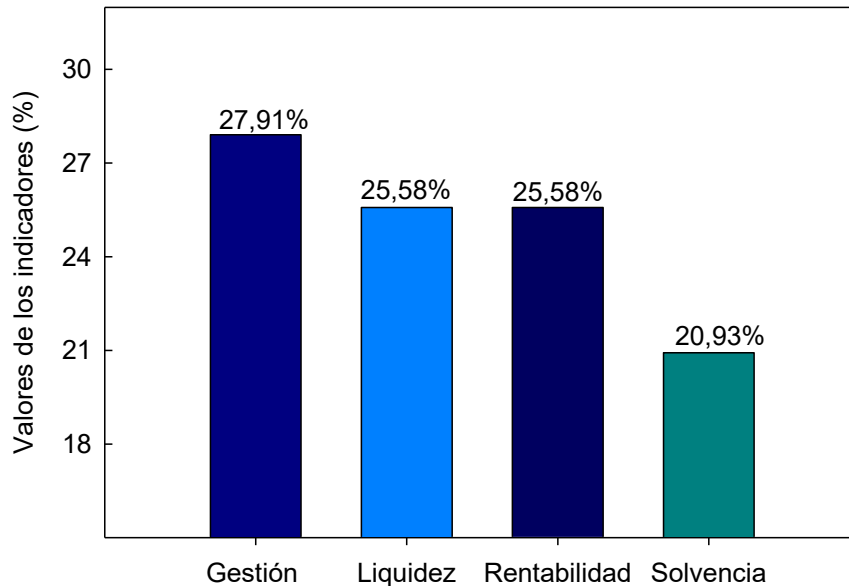
Lamentablemente las cifras presentadas por Gómez (2021) señalan que en Ecuador se observa una tendencia de siniestralidad a causa de accidentes laborales, debido al desconocimiento o la no aplicación de la normativa técnica legal, lo que constata actualmente, el incremento de los indicadores de

accidentalidad, evidenciando insuficiencias en el desempeño de los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo

A pesar de que no todas las empresas aplican los sistemas de gestión integral, aquellas que si lo usan emplean indicadores para medir el impacto de las mismas sobre el desempeño de la organización en la figura 5, se observa que el 27.91% utilizan los indicadores de gestión, el 25.58% utilizan de liquidez, el 25.58% indicadores de rentabilidad y el 20.93% los indicadores de solvencia.

Figura 5.

Indicadores de gestión empleados en medianas y grandes empresas de servicios de la provincia de Cotopaxi



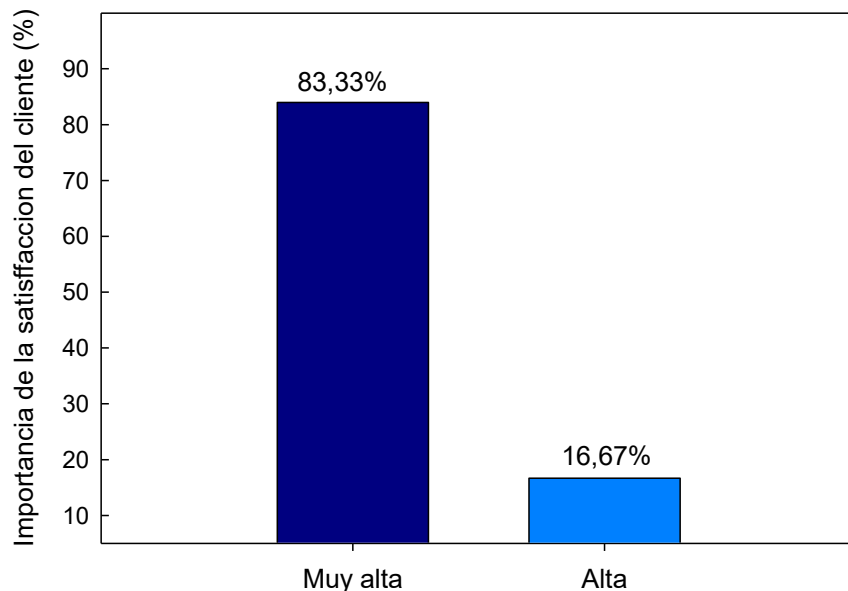
El uso de los indicadores como lo señala Calderón et al. (2021), representan el mecanismo idóneo para garantizar el despliegue de las políticas corporativas y acompañar al desenvolvimiento de los planes, en este caso evaluados a través de la rentabilidad, liquidez y solvencia, pero en todo caso deben permitir armonizar la búsqueda de los objetivos estratégicos y de corto plazo asociados a la aplicación del sistema de gestión integral que involucra calidad, ambiental y seguridad y salud laboral.

En el caso de los indicadores que miden la rentabilidad y en este caso son denominados indicadores financieros, señalan que la importancia de los mismos para la adopción de decisiones se basa en la medición de los mismos, para estimar la situación en que se encuentran la pequeñas y medianas empresas en sus diferentes áreas, contando con la información suficiente para la toma decisiones y orientar los recursos en la aplicación de planes de mejora continua, como son en este caso la aplicación de los sistemas integrales de gestión en la medianas y grandes empresas de servicio de la provincia de Cotopaxi.

Además de los indicadores de gestión en concordancia con los nuevos paradigmas empresariales las medianas y grandes empresas consideran la satisfacción del cliente en función de la calidad de los servicios como un importante indicador de desempeño, en este sentido en a figura 6 se observa que cuanto a la satisfacción de los clientes es primordial para las empresas de servicios lograr este resultado en un 83.33% y un 16.67% siendo alta para lograr fidelización de clientes.

Figura 6.

Importancia de la satisfacción del cliente para las medianas y grandes empresas de servicios de la provincia de Cotopaxi



Díaz y Salazar (2021) mencionan que la calidad es una cualidad deseable por todas las empresas o productos. Se señala también que su objetivo es satisfacer al usuario. En la actualidad, la mayoría de empresas se preocupan por la calidad como una forma de mejorar su competitividad; por ello, la implementación de la calidad ha abierto una vía para el desarrollo de modelos y pautas de gestión como son “Las Normas de la Organización Internacional de Normalización”.

Considerar la satisfacción del cliente por parte de las medianas y grandes empresas de servicio, obedece a que, de acuerdo a Hernández et al. (2018), los clientes desempeñan un papel crucial en cualquier organización o empresa, por lo que es primordial una adecuada gestión empresarial que garantice la calidad de servicio es un factor inseparable de la satisfacción del cliente, dado que la misma tiene influencia positiva, directa y significativa sobre la intención de recomendar el servicio.

4. CONCLUSIONES

Contrario al comportamiento histórico del sector servicios del Ecuador la mayoría de los gerentes de las medianas y grandes empresas manifiestan que aplican sistema integral de gestión, dado que los mismos están consciente de su importancia para garantizar las condiciones que llevan a mejorar el desempeño financiero de las empresas y con ello aumentar la rentabilidad

A pesar de que se encontró una aplicación del SIG en la mayoría de las empresas se observaron fallas en relación a los aspectos concerniente a la seguridad de los trabajadores y el impacto ambiental lo cual trae como consecuencia que la no aplicación de los protocolos correspondientes en estas áreas aumente los riesgos de accidentes laborales afectando la salud de los trabajadores, así como los daños al medio ambiente, afectando a la calidad de los recursos naturales.

La implementación de sistemas de gestión se evalúan por las empresas a través de indicadores de gestión, liquides, solvencia y rentabilidad, sin embargo es importante que se considere en la evaluación la percepción de los clientes, dado que en los nuevos paradigmas empresariales y en especial en la empresas

de servicios, cada día son más impórtate los estándares de calidad exigido por los usuarios, lo cual influye en al competitividad de las empresas, especialmente en áreas como la prestación de servicio que es la de mayor crecimiento en la provincia de Cotopaxi.

FINANCIACIÓN

Los autores no recibieron financiación para el desarrollo de la presente investigación.

CONFLICTO DE INTERESES

Los Autores declaran que no existe conflicto de intereses

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA (Obligatorio)

En concordancia con la taxonomía establecida internacionalmente para la asignación de créditos a autores de artículos científicos (<https://credit.niso.org/>). Los autores declaran sus contribuciones en la siguiente matriz:

	Herrera, R.,	Villarroel, M.	Caicedo, F.
Participar activamente en:			
Conceptualización	X		
Análisis formal		X	
Adquisición de fondos	X	X	X
Investigación	X	X	X
Metodología	X	X	X
Administración del proyecto	X	X	X
Recursos	X	X	X
Redacción –borrador original	X	X	
Redacción –revisión y edición	X		X
La discusión de los resultados	X	X	X
Revisión y aprobación de la versión final del trabajo.	X	X	X

RECONOCIMIENTO A REVISORES:

La revista reconoce el tiempo y esfuerzo del editor de sección Carlos Alberto Gómez Cano, y de revisores anónimos que dedicaron su tiempo y esfuerzo en la evaluación y mejoramiento del presente artículo.

REFERENCIAS

- Acosta-Véliz, M. M., & Jiménez-Cercado, M. E. (2020). Modelo de gestión empresarial del Ecuador. Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria). Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 5(5), 115-131. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.218>
- Araque, W., & Rivera, J. (2020). La inclusión financiera en el Ecuador y el desafío de la economía a nivel global durante y pospandemia (Covid19). Revista externa COSEDE, (19), ág-10. <https://consulta.cosede.gob.ec:8081/revista/index.php/csd/article/download/29/22>
- Arellano-Parra, N., Silva-López, K., & Arámbula-García, C. (2020). Diseño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para la empresa Group Innovaplast. Aibi revista de investigación, administración e ingeniería, 8(3), 118-123. <https://doi.org/10.15649/2346030X.780>
- Armas, I., & Panchi, V. (2021). Caracterización de las empresas que operan en el sector la matriz-cantón Latacunga Provincia Cotopaxi. Prospectivas UTC" Revista de Ciencias Administrativas y Económicas", 4(2), 96-118. <http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/prospectivasutc/article/viewFile/336/295>
- Ayay, N. T. T., Vásquez, J. G., Ramirez-López, R., & Alvarado, G. D. P. P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Benzaquen-De Las Casas, J., & Pérez-Cepeda, M. (2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador. Journal of Globalization, Competitiveness & Governability/Revista de Globalización,

- Competitividad y Gobernabilidad/Revista de Globalização, Competitividade e Governabilidade, 10(3), 153-176. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511854477006>
- Bretaña, R. M. G., Azcuy, F. J. R., & González, R. R. (2020). Aplicación de la norma ISO 21001: 2018 a la calidad de los programas de posgrado académico. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 34(1), 1-17. <https://www.medigraphic.com/pdfs/educacion/cem-2020/cem201q.pdf>
- Calderón, X. C., Castillo, G. Y. C., & Calderón, R. E. (2021). La importancia de los estados financieros en la toma de decisiones financiera-contables. *Revista FAECO sapiens*, 4(2), 82-96. https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens
- Chérrez-Bahamonde, R. C., López-Paredes, C. R., & Logroño-Naranjo, S. I. (2021). El turismo como recurso generador de crecimiento y desarrollo económico mediante indicadores estadísticos. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria). Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(1), 648-664. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i14.176>
- Cueva, E. G. M., & Chaluisa, S. F. C. (2021). La Gestión Empresarial en la post pandemia: caso Latinoamérica. *Tesla Revista Científica*, 1(2), 28-44. <https://tesla.puertomaderoeditorial.com.ar/index.php/tesla/article/download/3/11>
- Díaz Muñoz, G. A., & Salazar Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, (39), 19-36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Gómez García, A. R. (2021). Seguridad y salud en el trabajo en Ecuador. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 24(3), 232-239. <https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2021.24.03.01>
- González Ordóñez, A. I. (2018). Prácticas ambientales en PyMEs ecuatorianas. *Revista Arjé*, 12(22), 52-68.
- González Ordóñez, A. I.; Alaña Castillo, T. P. & Gonzaga A., S. J. (2017). La gestión ambiental en la competitividad de las Pymes del Ecuador. *Revista INNOVA Research Journal*, 2 (8), 236-248. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6285643.pdf>
- González-Abreu, B., Ochoa-Ávila, M. B., & de las Mercedes Quesada-Musa, G. (2019). La gestión ambiental integral en el hotel Brisas Covarrubias de Las Tunas. *Ciencias Holguín*, 25(1), 69-83.
- González-Abreu, B., Ochoa-Ávila, M. B., & de las Mercedes Quesada-Musa, G. (2019). La gestión ambiental integral en el hotel Brisas Covarrubias de Las Tunas. *Ciencias Holguín*, 25(1), 69-83. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181558076007/181558076007.pdf>
- Guzmán, M. A. (2011). Sector de hierbas aromáticas y certificación del sistema de gestión de inocuidad alimentaria ISO 22000. *Eídos*, (4), 5-12. revistas.ute.edu.ec/index.php/eidos/article/download/74/69
- Hernández Palma, H. G., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. M. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio libre*, 16(28), 169-185. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6676025.pdf>
- Jácome, L. M. P., & Yáñez, C. G. A. (2019). Estudio del Talento Humano en las prácticas de los centros de información turística y su incidencia en el turismo de la provincia de Cotopaxi. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 451-467. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.294>
- Moreira-Romero, Á. F. (2018). Contaminación del aire en el medio ambiente por las emisiones de gases tóxicos de empresas industriales en Ecuador. *Polo del conocimiento*, 3(7), 299-306. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/553>
- Obando-Montenegro, José Enrique, Sotolongo-Sanchez, Maria, & Villa-González del Pino, Eulalia Maria. (2019). Evaluación del desempeño de seguridad y salud en una empresa de impresión. *Ingeniería Industrial*, 40(2), 136-14. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362019000200136&script=sci_arttext&tlng=pt
- Párraga Franco, S. M., Pinargote Vázquez, N. F., García Álava, C. M., & Zamora Sornoza, J. C. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una revisión sistemática. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(SPE2). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2610>

- Pincay-Morales, Y. M., & Parra-Ferié, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Domino de las Ciencias*, 6(3), 1118-1142. <https://dominodelasciencias.com/index.php/es/article/download/1341/2340>
- Rojas, C. P., Hernández, H. G., & Niebles, W. A. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(01). <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Romero, K. (2019). Beneficios de un sistema de gestión de calidad adecuado en una empresa. *Revista virtual Pro.Nro. 205. Universidad del Zulia. Venezuela*, 1-14., 1-14.
- Rubio- Rodríguez, G. A., Guzmán, M. H. F., & Barrero, M. S. R. (2018). Satisfacción del cliente a los servicios crediticios ofertados por las cooperativas financieras del Tolima-Colombia. *Revista venezolana de Gerencia*, 23(83), 621-633. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775007>
- Torres-Mendoza, K. E., Canchingre-Bone, M. E., Macas-Mendoza, D. R., Lara-Tambaco, R. M., León-Araujo, M. E., & Figueroa-Moreno, L. F. (2022). Norma ISO 45001: Oportunidad para las organizaciones sanitarias en la mejora de la salud laboral. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(9), 97-105. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cali.2016.03.009>
- Vélez González, M. A., Mejias, J.A., Gutiérrez, A., & Pérez, M. P. (2020). Certificación en las normas ISO como un instrumento de legitimación: caso Ecopetrol. *Adversia*, (24), 1-12. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/adversia/article/download/343088/20803202/>
- Vidal, A., & Asuaga, C. (2021). Gestion Ambiental en las Organizaciones: Una revision de la literatura. *Revista del Instituto Internacional de Costos*, (18), 84-122. <https://intercostos.org/ojs/index.php/riic/article/download/33/24>
- Zambrano-Carranza, D. M., Pérez-Parra, J. C., & Perero-Espinoza, G. A. (2021). Evolución de la norma iso 14001 y su implementación en el ecuador. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 5(8 Ed. esp.), 9-26. editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/download/111/225