



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Evaluación del Sistema Integrado de Gestión y su impacto en la rentabilidad de las

medianas y grandes empresas del sector servicios de Cotopaxi

Herrera Mendoza, Ricardo David y Villarroel Toa, Marlon Alexander

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Trabajo de integración curricular, previo a la obtención del título de Licenciatura en

Contabilidad y Auditoría

Econ. Caicedo Atiaga, Francisco Marcelo

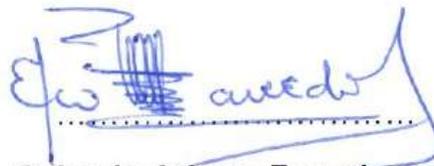
23 de febrero de 2023

Latacunga

PROYECTO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
HERRERA RICARDO Y VILLARROEL MARLON

Document Information

Analyzed document	Herrera Y Villarroel.pdf (D158528604)
Submitted	2/13/2023 2:33:00 PM
Submitted by	Juan Carlos Altamirano
Submitter email	jc.altamiranoc@uta.edu.ec
Similarity	7%
Analysis address	jc.altamiranoc.uta@analysis.arkund.com



Econ. Caicedo Atiaga, Francisco Marcelo

C.C.: 0501421051



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Certificación

Certifico que el trabajo de integración curricular: "Evaluación del Sistema Integrado de Gestión y su impacto en la rentabilidad de las medianas y grandes empresas del sector servicios de Cotopaxi" fue realizado por los señores Herrera Mendoza, Ricardo David y Villarroel Toa, Marlon Alexander, el mismo que cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, además fue revisado y analizada en su totalidad por la herramienta de prevención y/o verificación de similitud de contenidos; razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que se lo sustente públicamente.

Latacunga, 22 de febrero de 2023

Econ. Caicedo Atiaga, Francisco Marcelo

C.C.: 0501421051



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Responsabilidad de Autoría

Nosotros, **Herrera Mendoza, Ricardo David**, con cédula de ciudadanía n° **1726817479**, y **Villarroel Toa, Marlon Alexander**, con cédula de ciudadanía n° **1850595602**, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de integración curricular: "Evaluación del Sistema Integrado de Gestión y su impacto en la rentabilidad de las medianas y grandes empresas del sector servicios de Cotopaxi" es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Latacunga, 22 de febrero de 2023

Herrera Mendoza, Ricardo David

C.C.: 1726817479

Villarroel Toa, Marlon Alexander

C.C.: 1850595602



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Autorización de Publicación

Nosotros, **Herrera Mendoza, Ricardo David**, con cédula de ciudadanía n° 1726817479, y **Villarroel Toa, Marlon Alexander**, con cédula de ciudadanía n° 1850595602, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de integración curricular: **Título: "Evaluación del Sistema Integrado de Gestión y su impacto en la rentabilidad de las medianas y grandes empresas del sector servicios de Cotopaxi"** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Latacunga, 22 de febrero de 2023

Herrera Mendoza, Ricardo David

C.C.: 1726817479

Villarroel Toa, Marlon Alexander

C.C.: 1850595602

Dedicatoria

Si tus sueños son muy grandes, no se los cuentes a mentes pequeñas.”

Daniel Habif

Dedico este logro principalmente a mi abuelito Luis Alberto Mendoza, por su gran coraje y deseo de crear un nuevo destino para su generación gracias a sus consejos, y confianza depositada en mi para ser un profesional, de igual manera a mi tía Sandra Mendoza ejemplo de lucha y perseverancia que siempre estuvo presente en cada logro alcanzado, se que desde arriba ustedes están orgullosos de mí.

A mi madre Gladys Mendoza, por ser una gran mujer ejemplo de trabajo, esfuerzo y superación, es mi pilar fundamental para perseguir mis sueños por sembrar en mi valores inquebrantables y ser mi apoyo incondicional desde niño inculcándome el hábito de estudiar. A mi hermana Jessica, por cuidarme desde niño y su confianza depositada para aceptar un cupo en la universidad y hoy culminarla gracias a su impulso de mandarme a estudiar, su amor incondicional siempre está en mi corazón. A mis hermanos, Priscila y Stalin por estar en mi progreso personal y académico.

A mis sobrinos, Mateo, Leonel y Camila dedico este trabajo que hoy es mi orgullo, sea su ejemplo de seguir adelante y luchan por sus metas, no permita que nadie les corte sus aspiraciones, su tío les apoyará en todo momento. A mi tío, Edgar Mendoza por guiarme con sus consejos, enseñanzas y ser ejemplo de un profesional de calidad. A mi mejor amigo, Joseph Narváez dedico este trabajo por su apoyo incondicional para seguir adelante, los buenos momentos compartidos desde el colegio, la promesa de ser profesionales nunca se quebró.

David Herrera

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a mi familia, amigos y mentores que me han apoyado a lo largo de mi trayectoria académica. A mis padres, cuyo amor y apoyo inquebrantables me han permitido perseguir mis sueños y alcanzar objetivos, gracias por estar siempre a mi lado. Animado a alcanzar lo imposible y a no rendirme nunca. El esfuerzo siempre ha sido por mi madre Verónica Toa, mis abuelitos Marina, Salomón y Laura

A mis amigos (team-Ecomoda), que siempre han estado ahí para mantenerme con los pies en la tierra y motivarme para seguir adelante, gracias por todos los momentos divertidos, las risas y los recuerdos compartidos. Siendo una constante en mi vida y les agradezco todo lo que habéis hecho por mí. En especial a mi compañero de tesis

A mis mentores, que siempre estuvieron dispuestos a darme consejo y orientación, gracias por su sabiduría y paciencia. Sus palabras de sabiduría me han ayudado a atravesar momentos difíciles y les agradezco las lecciones que compartieron.

Por último, quiero dar las gracias a todos los que me han ayudado de alguna manera. No estaría aquí sin sus palabras aliento, ayuda y amor incondicional. Gracias por creer en mí y por formar parte de mi éxito.

Esta tesis es un testimonio de todo el trabajo duro y la dedicación de los que me rodean y estoy profundamente agradecido por el apoyo que he recibido.

Marlon Villarroel

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por su amor incondicional, guiar el mejor camino para mi bienestar dándome la oportunidad de mejorar cada día, nunca dejarme vencer y darme fuerzas para seguir adelante.

Agradezco mi madre Gladys mi más grande superhéroe no me podía perder una vida sin haber sido educado por ti mamá, gracias por depositar su confianza en mí para acabar mi carrera universitaria, gracias por su trabajo duro para darme de comer y acompañarme siempre en mis estudios desde mis exposiciones del jardín como en mis concursos del escuela que se amanecía a mi lado viéndome estudiar.

Agradezco a mi hermana Priscila por ayudarme con su apoyo incondicional para culminar mi tesis.

A mi compa de tesis Marlon, por apoyarnos en buenos y malos momentos, las risas que nunca faltaban y momentos compartidos, sus consejos siempre han aportado para nunca quebrantar mis valores y por su ayuda para culminar este proyecto.

A mis grandes amigos que el universo me permitió conocer en la Universidad Ariel, Jefferson , Fernando, Nayeli, Karol, Jenifer, Alicia, Viví llenos de valores y virtudes, que me aportaron en mi vida para ser mejor persona y estar unidos como un equipo, ser uno para todos y todos para uno, muchas gracias por estar en mis buenos y malos momentos los quiero mucho y quiero verlos cumplir cada uno de sus sueños.

Agradezco a mi mejor amiga Rafaela Zambonino, por estar en todo momento apoyándome y celebrar conmigo mis mayores alegrías , gracias por cada consejo y siempre me llenara de orgullo verte lograr cada sueño que me has contado.

Agradezco a Santiago Tarco por ser un amigo incondicional y estar en cada logro alcanzado cada risa y buenos momentos quedan plasmados, la amistad verdadera es un diamante que fue forjado en la resistencia. Siendo un ejemplo de trabajo y liderazgo en cada proyecto que se propone realizar.

Agradezco a toda mi familia han sido inspiración para llegar a esta etapa.

Y finalmente agradezco a mi querida Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE por permitir mi formación en tan noble institución. A la Dirección de Carrera de Contabilidad y Auditoría dirigida por la estimada Dra. Anita Lucia Quispe Otacoma y a los respectivos docentes del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio que han aportado su conocimiento para mi desarrollo profesional y personal. De manera especial agradecer a mi tutor Econ. Francisco Caicedo por su esfuerzo y acompañamiento durante el desarrollo del proyecto mucha admiración y gratitud por sus conocimientos.

David Herrera

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi guía y mi luz en todos los momentos de mi vida. Le doy gracias por haberme permitido llegar hasta aquí y lograr esta meta, sin la cual no habría podido concluir este trabajo de tesis.

Agradezco a madre Verónica Toa por su amor incondicional, por su paciencia y por su apoyo en todas mis decisiones. Sin su comprensión y ayuda, nunca hubiera podido alcanzar este logro. Y a mi padre Vinicio Villarroel que a su forma me apoyado

Agradezco a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L por la oportunidad de estudiar aquí. Me siento muy orgulloso de haber alcanzado este logro, y por eso estoy muy agradecido. la Dirección de Carrera. (Dra. Anita Quispe) Al departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio, a mi tutor Econ. Francisco Caicedo y a mis docentes les quiero expresar mi profundo agradecimiento por su orientación y por ayudarme a perfeccionar mi tesis. Sus consejos y sugerencias han sido de gran valor para mí.

A mi familia les agradezco por su apoyo y por siempre creer en mí. Han sido una gran fuente de inspiración y motivación y por eso les estaré siempre agradecido. En especial a mi tía Liliana y Norma que siempre han sido como una segunda madre para mi a mi tío Guillermo que en estos años a sido mi figura paterna, también a mi prima Jeny que siempre será como mi hermana menor como un recordatorio que las cosas que le pueden parecer difíciles no lo son tanto solo hay que ver las cosas desde otra perspectiva y a todos mis demás tíos, tías, primos y primas.

A mi compañero de tesis David, le quiero agradecer por la colaboración, el buen trabajo y la amistad por todas las risas y momentos compartidos. Ha sido una gran ayuda para mí, sin el apoyo mutuo no habiéramos alcanzado este logro.

Agradezco a mis amigos: Paola mi mejor amiga ha estado conmigo todos estos años de preparación académica su amistad incondicional, Priscila una gran persona ayudándonos a que todo salga de la mejor manera, Alicia por sus consejos, las buenas pláticas palabras que en su momento necesite escuchar, Naye su carisma y buenos ánimos siempre aplicada motivando trabajos de calidad, Fernando su apoyo en cualquier actividad, Karol por ser la moral del team, Vivi una gran persona única y diferente, Lety por su amistad escuchando, compartiendo y viviendo momentos y Ariel por enseñarme aspectos sociales diferentes y aplicables a la vida. A todos mis amigos por su apoyo incondicional y por aceptarme como soy. Me han ayudado en los buenos y malos momentos, y sin ellos no hubiera podido llegar hasta aquí. Y al final, pero no menos importante una mención especial a Jenifer que en estos años de universidad ha sido como una hermana, su amistad, consejos y ánimos siempre los recordare con añoranza.

Marlon Villarroel

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	1
Reporte de Verificación de Contenido.....	2
Certificación	3
Responsabilidad de Autoría.....	4
Autorización de Publicación	5
Dedicatoria	6
Agradecimiento.....	8
Índice de Contenido.....	12
Índice de Figuras	18
Índice de Tablas	21
Resumen.....	24
Abstact.....	25
Capítulo I: Planteamiento del Problema	26
Título del Proyecto	26
Antecedentes.....	26
Planteamiento del Problema.....	29
<i>Macro Conceptualización</i>	29
<i>Meso Conceptualización</i>	31
<i>Micro Conceptualización</i>	34
<i>Análisis Crítico</i>	37

<i>Prognosis</i>	37
Árbol de Problemas.....	38
<i>Formulación del Problema</i>	39
Descripción Resumida del Proyecto.....	39
Justificación e Importancia	40
Sistema de Objetivos	41
<i>Objetivo General</i>	41
<i>Objetivos Específicos</i>	41
Actividades	41
Hipótesis	41
<i>Hipótesis Alternativa (H1):</i>	41
<i>Hipótesis Nula (H0):</i>	42
Variables de Justificación.....	42
Operacionalización de Variables.....	43
<i>Operacionalización Variable Independiente</i>	43
<i>Operacionalización Variable Dependiente</i>	44
Categorías fundamentales	45
Capítulo II: Marco teórico	46
Antecedentes Investigativos	46
Fundamentación Teórica	47
<i>Antecedentes de la investigación</i>	47

Fundamentación Conceptual.....	48
<i>Base teórica</i>	48
<i>Finanzas</i>	48
<i>Análisis Financiero</i>	48
Estructura Financiera.....	49
Toma de decisiones	49
Rentabilidad.....	49
<i>Indicadores de Rentabilidad</i>	49
<i>Rentabilidad neta del activo</i>	50
<i>Margen Bruto</i>	50
<i>Margen Operacional</i>	50
<i>Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neto)</i>	51
Sistema integrado de gestión.....	51
Aplicación de las normas ISO	54
Planificación y control operacional	55
<i>Ciclo de Edward Deming</i>	59
Competitividad empresarial.....	60
Base Legal	60
<i>Normativa ISO 9001:2015</i>	60
<i>Normativa ISO 14001:2015</i>	61
<i>Ministerio del ambiente</i>	61

<i>Normativa ISO 45001:2018</i>	61
Sistema de auditorías de riesgos del trabajo (SART)	61
Capítulo III: Metodología.....	63
Enfoque de la investigación	63
Modalidad de Investigación	63
<i>Investigación documental</i>	63
<i>De campo</i>	64
Diseño de investigación.....	64
<i>Diseño de Encuesta</i>	64
Niveles de Investigación	65
<i>Nivel Descriptivo</i>	65
<i>Nivel Correlacional</i>	65
Población y Muestra.....	66
<i>Población</i>	66
<i>Muestra</i>	68
Técnicas de Reconocimiento de Datos	68
Instrumentos.....	69
Capítulo IV: Análisis e interpretación de resultados	70
Observaciones Generales.....	70
Análisis de datos.....	70
Verificación de la Hipótesis	90

<i>Formulación de la Hipótesis</i>	90
<i>Primera hipótesis</i>	90
<i>Cálculo del Estadístico</i>	90
<i>Comprobación Hipótesis</i>	90
Norma de Resolución.....	92
Conclusión.....	92
Análisis Alternativo	92
<i>Análisis</i>	94
<i>Decisión</i>	94
Análisis Horizontal	94
<i>Estado de Situación Financiera</i>	95
Capítulo V: Propuesta.....	100
Justificación de la Propuesta	100
Objetivos de la Propuesta.....	101
<i>Objetivo General</i>	101
<i>Objetivo Específico</i>	101
Diseño de la Propuesta	101
Descripción de la Propuesta.....	101
Propuesta.....	102
<i>Sección uno del manual, objetivo y campo de aplicación</i>	103
<i>Sección dos, misión, política del SIG e historia</i>	104

<i>Sección tres, términos y definiciones</i>	<i>105</i>
<i>Sección cuatro, Sistema integrado de Gestión</i>	<i>106</i>
<i>Sección cinco, responsabilidades de la dirección</i>	<i>107</i>
<i>Sección seis, gestión de los recursos</i>	<i>110</i>
<i>Sección siete, realización del servicio</i>	<i>111</i>
<i>Sección ocho, Medición, análisis y mejora.....</i>	<i>113</i>
Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones.....	115
Conclusiones.....	115
Recomendaciones.....	117
Bibliografía	119
Anexos.....	122

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Distribución del número de empresas en el Ecuador periodo 2012-2019</i>	28
Figura 2 <i>Distribución del número de empresas según sectores económicos del Ecuador periodo 2012-2019</i>	32
Figura 3 <i>Evolución de la estructura de crecimiento de empresas periodo 2012-2019 en Ecuador.</i>	33
Figura 4 <i>Evolución de Valor Agregado Bruto (VAB) según actividad económica</i>	36
Figura 5 <i>Árbol de Problemas</i>	38
Figura 6 <i>Variables dependiente e independiente</i>	42
Figura 7 <i>Supra ordinación de las Variables</i>	45
Figura 8 <i>Sistema integral de los procesos</i>	52
Figura 9 <i>Beneficios de la aplicación de las Normas ISO.</i>	55
Figura 10 <i>Planificación y control operacional según la Norma ISO 9001:2015.</i>	56
Figura 11 <i>Planificación y control operacional de según la Norma ISO 14001:2015.</i>	57
Figura 12 <i>Acciones para la planificación y control operacional de según la Norma ISO 45001:2018.</i>	58
Figura 13 <i>Jerarquía del proceso de control para prevención del riesgo y eliminación de peligros dentro de una organización.</i>	58
Figura 14 <i>Representación del ciclo Edward Deming</i>	59
Figura 15 <i>Marco legal para la aplicación del SART.</i>	62
Figura 16 <i>Pregunta No. 1 de la Encuesta</i>	70
Figura 17 <i>Pregunta No. 1 de la Encuesta</i>	71
Figura 18 <i>Pregunta No. 2 de la Encuesta</i>	72
Figura 19 <i>Pregunta No. 3 de la Encuesta</i>	73
Figura 20 <i>Pregunta No. 4 de la Encuesta</i>	74

Figura 21 <i>Pregunta No. 5 de la Encuesta</i>	75
Figura 22 <i>Pregunta No. 6 de la Encuesta</i>	76
Figura 23 <i>Pregunta No. 7 de la Encuesta</i>	77
Figura 24 <i>Pregunta No. 8 de la Encuesta</i>	78
Figura 25 <i>Pregunta No. 9 de la Encuesta</i>	79
Figura 26 <i>Pregunta No. 10 de la Encuesta</i>	80
Figura 27 <i>Pregunta No. 12 de la Encuesta</i>	81
Figura 28 <i>Pregunta No. 13 de la Encuesta</i>	82
Figura 29 <i>Pregunta No. 14 de la Encuesta</i>	83
Figura 30 <i>Pregunta No. 15 de la Encuesta</i>	84
Figura 31 <i>Pregunta No. 16 de la Encuesta</i>	85
Figura 32 <i>Pregunta No. 17 de la Encuesta</i>	86
Figura 33 <i>Pregunta No. 19 de la Encuesta</i>	87
Figura 34 <i>Pregunta No. 20 de la Encuesta</i>	88
Figura 35 <i>Pregunta No. 21 de la Encuesta</i>	89
Figura 36 <i>Variabilidad de las inversiones</i>	95
Figura 37 <i>Variabilidad de Cuentas por pagar</i>	97
Figura 38 <i>Variabilidad de Resultados del Ejercicio</i>	97
Figura 39 <i>Variabilidad de Ganancias del Ejercicio</i>	99
Figura 40 <i>Portada de la Propuesta</i>	102
Figura 41 <i>Sección uno del manual, objetivo y campo de aplicación</i>	103
Figura 42 <i>Sección dos, misión, política del SIG e historia</i>	104
Figura 43 <i>Sección tres, términos y definiciones</i>	105
Figura 44 <i>Mapa de Procesos empresas de Servicios</i>	107
Figura 45 <i>Sección cinco, Responsabilidades de la dirección</i>	109

Figura 46 <i>Sección seis, Gestión de los recursos</i>	110
Figura 47 <i>Sección siete Manual de SIG servicios, realización del servicio</i>	112
Figura 48 <i>Sección ocho Manual de SIG servicios, Medición, anales y mejora</i>	113

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Clasificación de las empresas</i>	27
Tabla 2 <i>Operacionalización de la Variable Independiente Sistema Integrado de Gestión</i>	43
Tabla 3 <i>Operacionalización de la Variable Dependiente Rentabilidad</i>	44
Tabla 4 <i>Población de las empresas del sector servicios en la provincia de Cotopaxi</i>	67
Tabla 5 <i>Pregunta No. 1 ¿Con qué tipo de certificaciones cuenta la empresa?</i>	71
Tabla 6 <i>Pregunta No. 2 de la Encuesta</i>	72
Tabla 7 <i>Pregunta No. 3 de la Encuesta</i>	73
Tabla 8 <i>Pregunta No.4 de la Encuesta ¿Aplica ISO 9001 Gestión de Calidad?</i>	74
Tabla 9 <i>Pregunta No. 5 de la Encuesta Si la respuesta anterior fue afirmativa,</i>	75
Tabla 10 <i>Pregunta No. 6¿Qué tan útil es determinar el alcance del (SGC) tomando en cuenta los asuntos externos e internos de la empresa, las partes interesadas y sus productos y servicios?</i>	76
Tabla 11 <i>Pregunta No.7¿Considera que los procedimientos documentados, ayudan en la gestión de la calidad?</i>	77
Tabla 12 <i>Pregunta No. 8 de la Encuesta ¿Cómo empresa que tan importantes es la satisfacción de los clientes?</i>	78
Tabla 13 <i>Pregunta No.9 de la Encuesta ¿Aplica ISO 14001 Gestión Ambiental?</i>	79
Tabla 14 <i>Pregunta No.10 de la Encuesta Si la respuesta anterior fue afirmativa.</i>	80
Tabla 15 <i>Pregunta No.12 de la Encuesta ¿La empresa cuenta con un plan de mitigación para el manejo de los desechos sólidos, líquidos, tóxicos y/o no tóxicos?</i>	81
Tabla 16 <i>Pregunta No. 13 ¿Ha implementado la metodología de las tres (3) R´s del reciclaje (Reciclar, Reusar, ¿Reutilizar)?</i>	82

Tabla 17 <i>Pregunta No. 14 de la Encuesta ¿Aplica ISO 45001 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo?.....</i>	83
Tabla 18 <i>Pregunta No.15 Si la respuesta anterior fue afirmativa, indique qué versión.....</i>	84
Tabla 19 <i>Pregunta No. 16 ¿En qué grado cree usted que al implementar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo disminuye los niveles de accidentabilidad?</i>	85
Tabla 20 <i>Pregunta No. 17 ¿Cuán importante es para usted la infraestructura, equipos, materiales, sustancias y condiciones físicas con las que cuenta la empresa para los trabajadores?</i>	86
Tabla 21 <i>Pregunta No. 19 de la Encuesta ¿Cuáles son los indicadores que utiliza la empresa?.....</i>	87
Tabla 22 <i>Pregunta No. 20 de la Encuesta ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento que tiene la empresa?.....</i>	88
Tabla 23 <i>Pregunta No. 21¿Considera usted que la inversión en un Sistema Integrado de Gestión es fundamental para aumentar la rentabilidad de la empresa?</i>	89
Tabla 24 <i>Tabla cruzada pregunta 3 y 21.....</i>	91
Tabla 25 <i>Prueba chi cuadrado.....</i>	91
Tabla 26 <i>Distribución del Chi cuadrado</i>	92
Tabla 27 <i>Tabla cruzada pregunta 14 y 21.....</i>	93
Tabla 28 <i>Prueba chi-cuadrado.....</i>	93
Tabla 29 <i>Distribución chi-cuadrado.....</i>	93
Tabla 30 <i>Análisis Horizontal del Activo Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi CACPECO LTDA. Balase General Consolidado</i>	95
Tabla 31 <i>Análisis horizontal del pasivo más patrimonio Balance general consolidado CACPECO</i>	96

Tabla 32 <i>Análisis horizontal del Estado de Resultados Consolidado</i>	98
---	----

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo evaluar el impacto del sistema integrado de gestión (SIG) en la rentabilidad de las medianas y grandes empresas de servicios de Cotopaxi. Por un lado, determinando al sistema integrado de gestión como la variable independiente y a la rentabilidad como la variable dependiente. La metodología empleada es de carácter mixto, utilizando el método cualitativo y cuantitativo también se maneja una modalidad de investigación documental y de campo. Se realizó una encuesta con 21 preguntas siendo una herramienta de investigación que permite recopilar información de una muestra de personas se seleccionó como muestra de 14 empresas, entre medianas y grandes. Los resultados revelaron que el setenta y uno punto cuarenta y tres por ciento de empresas implementa el SIG, el ochenta y cinco puntos setenta y un por ciento de los directivos creían que el SGI tenía un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa. Con el afán de llegar a una estandarización de procesos y aumento en la rentabilidad la investigación propone un Manual del Sistema integrado de gestión para empresas de servicios basado en los resultados de la investigación, se desarrolló manual que satisfacía los requerimientos y necesidades identificados mismo que se encuentra expuesto de forma general en el capítulo V y como tal el manual detallado en el apartado de anexos con la propuesta se busca que empresas que aplican SIG tengan una mejora continua y empresas que no aplican tengan un referente para estandarizar sus procesos y reducir deficiencias en las áreas de medio ambiente y seguridad, lo que hace necesaria una mayor concienciación sobre el uso del SGI para mejorar el rendimiento. Mejorar llegando a tener un valor adicional de reconocimiento de aquellas que no se capacitan o aplican un sistema integrado de gestión.

Palabras Clave: Calidad en servicios, Seguridad de servicios ,Medioambiente, Gestión en servicios, Productividad dentro de servicios

Abstract

The objective of this research was to evaluate the impact of the integrated management system (IMS) on the profitability of medium and large service companies in Cotopaxi. On the one hand, determining the integrated management system as the independent variable and profitability as the dependent variable. The methodology used is of a mixed nature, using the qualitative and quantitative method, also using a documentary and field research modality. A survey with 21 questions was carried out, being a research tool that allows gathering information from a sample of people, 14 companies, between medium and large, were selected as a sample. The results revealed that seventy-one point forty-three percent of the companies implemented the MIS, eighty-five point seventy-one percent of the managers believed that the MIS had a positive effect on the company's profitability. With the aim of reaching a standardization of processes and increase in profitability, the research proposes an Integrated Management System Manual for service companies based on the results of the research, The manual was developed to meet the requirements and needs identified, which is presented in general terms in Chapter V, and as such the manual detailed in the annexes section. The proposal seeks that companies that apply an IMS have a continuous improvement and companies that do not apply an IMS have a reference to standardize their processes and reduce deficiencies in the areas of environment and safety, which makes necessary a greater awareness of the use of the IMS to improve performance. Improving getting to have an additional value of recognition of those who do not train or apply an integrated management system.

Keywords: Quality in services, Safety in services, Environment, Management in services, Productivity in services, Productivity within services.

Capítulo I

Planteamiento del Problema

Título del Proyecto

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

Antecedentes

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. En el pasado, las organizaciones encargadas de ofertar servicios han emprendido un largo camino para la competitividad buscando mejoras gracias al acatamiento de las normas tanto nacionales como de las internacionales generalmente las International Organization for Standardization (ISO) con el propósito de mejorar y estandarizar la calidad empresarial, normas que dan hincapié al establecimiento de un sistema de autorregulación e iniciativas voluntarias en diversos ámbitos de interés. También se emprenden iniciativas voluntarias de las empresas en diversos ámbitos con el objetivo de integrarse en el mercado mundial.

La economía clasifica a las diferentes ramas de producción, en sectores primarios, secundario y terciario, las empresas de servicios pertenecen a la categoría del sector terciario al ser toda actividad que origina un beneficio intangible; es la actividad económica que más se ha desarrollado en los últimos años en el mundo. Zeithaml (2007) afirma que la “economía norteamericana se ha convertido en una economía de servicios y genera nueve de cada diez nuevos empleos (...)” (p.1)

Tabla 1*Clasificación de las empresas*

Clasificación de las empresas	Tipo	Descripción
Según la actividad	Comerciales	Se dedican a la compra y venta de productos terminados. Se clasifican en: Mayoristas Minoristas Comisionistas
	Industriales	Se dedican a la transformación de materia prima a bienes Se clasifican en: Extractivas Manufactureras
	Servicio	Son aquellas que prestan un servicio a cambio de un beneficio económico. Se clasifican en: Transporte Turismo Educación, etc.

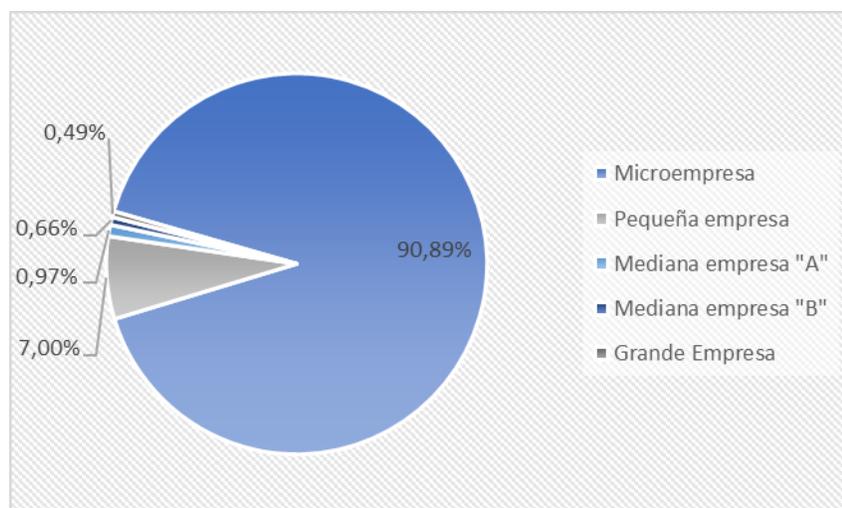
Nota. Esta tabla muestra la clasificación de las empresas según su actividad económica.

El sector de servicios no incluye procesos de producción sin embargo se enfocan en alcanzar un liderazgo de calidad. Según los especialistas Calarge, Mitsuo et al (2016), señalan que 3 de cada 10 personas que utilizan cualquier tipo de servicio, en algún momento tuvieron algún disgusto con el suministrador del servicio lo cual ha generado en la mayoría de ocasiones una sustitución del mismo. De ahí la importancia de no solo promover un servicio de calidad sino, también de ofrecer una atención de calidad asegurando una fidelización de los clientes.

En este sentido, fomentar los esfuerzos nacionales e internacionales es un reto para armonizar todos los aspectos de la regulación del comercio de bienes y servicios. Considerando la necesidad de fomentar la seguridad y la salud de los trabajadores, sin dejar de lado el cuidado del medio ambiente.

Figura 1

Distribución del número de empresas en el Ecuador periodo 2012-2019



Nota. El gráfico representa la distribución del número de empresas en el Ecuador según tamaño periodo 2012-2019 en la cual nos enfocamos en las medianas y grandes. Tomado del Directorio de Empresas y Establecimientos (DIEE) (p.8), por Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), 2019.

En la clasificación del Directorio de Empresas y Establecimientos (DIEE) según sectores económicos se observa que, para el año 2019 las microempresas tienen más participación en el mercado, con el 90.89% y 0.49% es el valor referente a las grandes empresas en el Ecuador.

Al respecto, Muller (2003) asegura que, en la prestación de servicios, la calidad constituye una superioridad competente para las organizaciones. En este precepto de ideas, el sector terciario es un importante estimulador de la economía y generador de empleo.

Regalado (2009) indica que dentro del sector turístico si se diseñan servicios rentables, teniendo en cuenta las expectativas de los clientes que son el público objetivo, se puede observar que son cada vez más exigentes y segmentados. Aspectos relevantes como

el transporte o la movilidad que permiten llegar a nuevos destinos, con costo atractivo e información y con el manejo de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC).

Antúnez (2016) plantea que un Sistema Integrado de Gestión (SIG) funciona como una herramienta que permite a las organizaciones encaminarse a una mejora perpetua en la calidad de los servicios y productos. 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. (p.4)

En este entorno, las organizaciones requieren adoptar los estándares de las normativas vigentes, entre ellas están las Normas International Organization for Standardization (ISO). Las cuales buscan reunir aspectos importantes como la calidad de los servicios, la gestión de la seguridad de los empleados, el área medio ambiental con los grupos de interés.

Cumplir este proceso de forma eficaz, direccionará al crecimiento económico de las organizaciones, que a su vez aumentará las fuentes de empleo en todos los sectores. Por ello, el SIG desempeña un punto importante a la hora de obtener reconocimiento y competitividad tanto en el ámbito nacional como en el internacional. (Máttar, 2017)

Planteamiento del Problema

La investigación está enfocada a las medianas y grandes organizaciones del sector terciario (Servicios) de la provincia de Cotopaxi, dado que a veces hay una falta de desconocimiento de los beneficios de la aplicación del SIG, que surgen por el desinterés o limitada información por parte de las organizaciones al tomar decisiones ineficientes y a largo plazo pueden surgir problemas que limiten su transcendencia en el mercado.

Macro Conceptualización.

El contexto macro de este trabajo intenta evidenciar la gestión estratégica, el supuesto general de sistemas, la gestión de procesos, los modelos de gestión International

Organization for Standardization; Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015; Sistemas de Gestión Medio Ambiental ISO 14001:2015 y Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo ISO 45001:2018 que favorecen a la competitividad y eficiencia de las medianas y grandes empresas. El sistema integrado de gestión (SIG) en las empresas es un eje importante para el desarrollo de muchas empresas de países latinoamericanos, aunque en menor medida en el sector de los servicios.

Sin embargo, Ruales (2022) menciona que la realidad de cada país que procura integrar y adaptar el SIG es diferente y no permite la integración de un sistema único que mejore la competitividad de los países Latinoamericanos como el de los Europeos. (Ruales, 2022)

Varios sistemas de gestión se basan en normas internacionales y ayudan a las organizaciones a gestionar distintos aspectos, como la calidad de los servicios, el impacto medioambiental 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. (Almeida 2017, p.9).

El informe expuesto por la Comisión Económica para América Latina (CEPAL, 2021), indica que, a medida que el sector de los servicios representa mayor importancia en la economía latinoamericana, ejemplo de estos son: los servicios vehiculares, transporte y almacenamiento, servicios hoteleros y comida, seguridad social, educación, sanidad, salud, construcción, telecomunicaciones, etc. Estos han incrementado favorablemente los valores porcentuales dentro del Producto Interno Bruto (PIB) de varios países Latinoamericanos.

Parte de los servicios antes mencionados representan el 41% del PIB en el país de Colombia, mientras que para Perú este es equivalente al 44.1% del PIB y en Chile de igual

forma representa el 44.1% de su PIB. Sin embargo, su aporte en la economía se lo cuestiona por mantener bajo crecimiento de su productividad que no permite un progreso con equidad.

Según Mulder (2018), afirma que:

En síntesis, el crecimiento del sector terciario es influenciado por factores externos como por ejemplo el alto nivel de informalidad y autoempleo, tal como el comercio ambulante y servicios domésticos. Como es evidente en América Latina los servicios tienen bajo niveles de internalización, debido a que gran parte de las empresas no son exportadora. (p. 16).

En la actualidad en Latinoamérica no es evidente una innovación en los servicios en vista que son estados en progreso que consideran solamente la capacitación del personal, en cambio en la mayor parte de los países orientales mantienen constante dinamismo hacia el futuro que depende de la automatización con el objetivo de relacionar los servicios con otro sector de la economía.

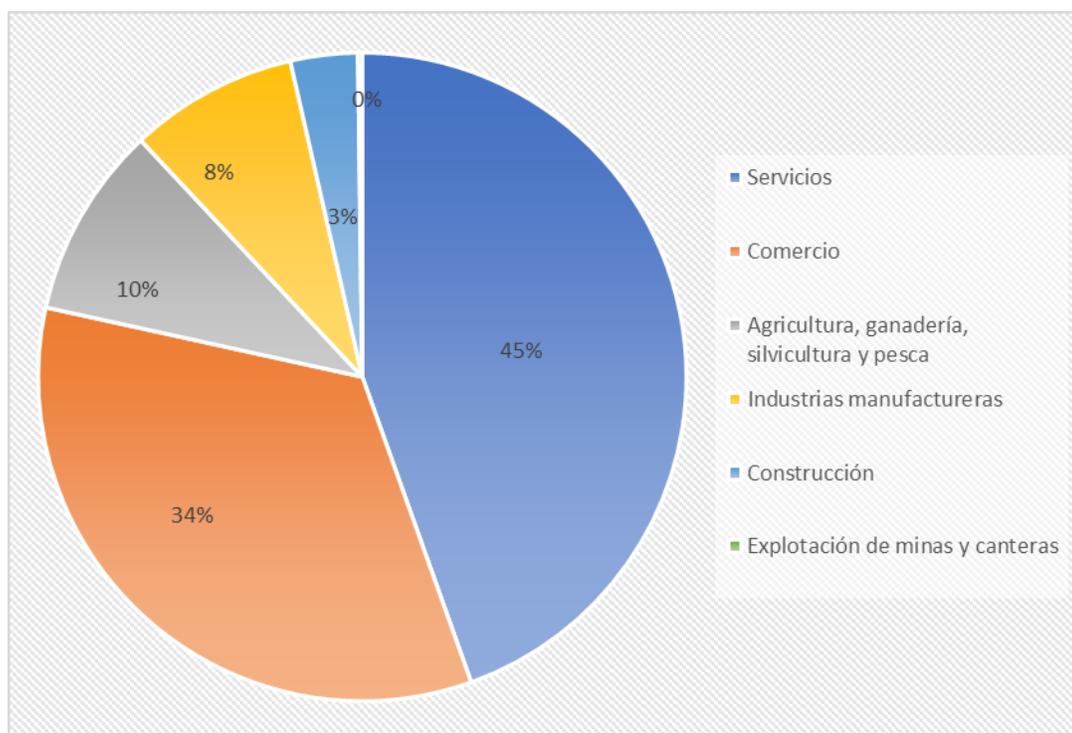
Meso Conceptualización

El sistema empresarial ecuatoriano la implementación de una normativa internacional para optimizar recursos y tener un control de la gestión destaca más en empresas del sector secundario, cuya actividad principal es la transformación de la materia prima en un resultado terminado, rigiéndose a políticas estrictas de calidad. En cambio, para las empresas dedicadas a la prestación de servicios no es considerado obligatorio.

Para facilitar la comprensión del análisis meso dentro del ámbito ecuatoriano se tomará como ayuda para la temporalidad datos obtenidos y compartidos por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC conjuntamente con el Directorio de Empresas y Establecimientos (DIEE) crea información estadística sobre la estructura organizacional ecuatoriana a partir de datos de los administradores dentro del periodo 2012-2019

Figura 2

Distribución del número de empresas según sectores económicos del Ecuador periodo 2012-2019

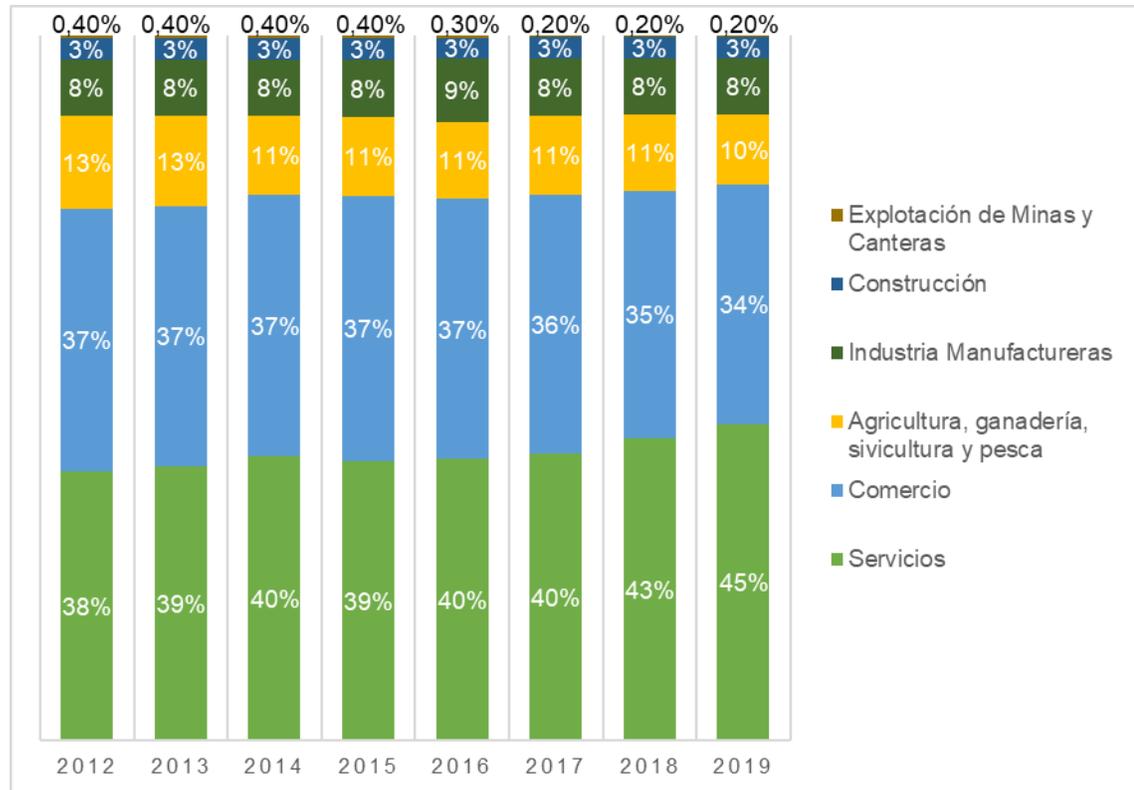


Nota. El gráfico representa la distribución del número de empresas según el sector económico en el Ecuador en el periodo 2012-2019 en la cual nos enfocamos en el sector servicios. Tomado del Directorio de Empresas y Establecimientos (DIEE) (p.8), por Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), 2019.

En las empresas de las diferentes áreas económicas en el ciclo 2012 a 2019, el sector servicios tiene mayor participación con el 44.55%, seguido por el comercio 33.90% y el área una participación reducida a relación de las demás es la explotación de minas y canteras con un 0.21%

Figura 3

Evolución de la estructura de crecimiento de empresas periodo 2012-2019 en Ecuador.



Nota. El gráfico representa la *estructura de crecimiento de empresas periodo 2012-2019 en Ecuador*, en la cual nos enfocamos en el sector servicios. Tomado del Directorio de Empresas y Establecimientos (DIEE) (p.8), por Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), 2019.

En la gráfica se puede apreciar que el aumento del sector de servicios ha sido constante y el de mayor relevancia en los últimos años seguido muy de cerca por el sector de Comercio como antes se vio en la figura 2 todo esto en base a datos del INEC de 8 años los cuales sirven de base teórica sólida y sobre todo confiables.

Por otro lado, lograr aplicar la Norma de Calidad ISO 9001:2015, mejora significativamente la satisfacción del servicio al cliente, dando como resultado una

superioridad profesional en el mercado diferenciándose en la rentabilidad y ampliando su cartera de clientes.

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2020) en encuestas realizadas de forma nacional, la cifra de empresas del sector terciario representa el 44,55% del total de empresas registradas en Ecuador. Así, la cooperación de los salarios de los ecuatorianos en este sector se ha acercado al 50% en los últimos años, lo que significa que este sector es fundamental para promover puestos de empleos.

Simbaña y Carrión, (2020), consideran que el sector terciario destaca como el sector económico que más factura en el año, además de tener el mayor número de empresas que prestan servicios, representando el 25% de la economía nacional.

Para el Banco Central del Ecuador (BCE), el sector terciario para el primer semestre del año 2019 representó el 65,41% del PIB, se lo ha comparado con "el valor de todos los bienes y servicios finales producidos por la economía en un año", entendidos en la materia coinciden en que los aspectos más importantes del sector de servicios es la dinamización del empleo como en que es un eje importante en la economía Nacional.

Micro Conceptualización

La situación de aplicar normativas vigentes de calidad en Cotopaxi es evidente en empresas del sector industrial, entidades que se encuentran en la parte rural de la provincia que las implementas a manera de que sus procesos de manufactura sean estrictos a base de una política interna de calidad, sin embargo, en pocas empresas del sector de servicios no es evidente por considerarlo como una carga innecesaria, a pesar que este sector ha tenido gran crecimiento en la economía del país y un SIG dentro de sus procesos que les permita controlar su gestión le daría la madurez necesaria para ser mayor competitiva en el mercado.

El sector de servicios en Cotopaxi se ha visto un aumento significativo en los últimos años. La economía de la provincia se ha diversificado, lo que ha permitido que el sector de servicios tenga un mayor peso en la economía. El sector de los servicios se ve ampliamente beneficiado por el turismo, con el Volcán Cotopaxi como principal atracción turística. Desde el año 2000, la provincia de Cotopaxi ha experimentado un gran incremento en el número de personas que visitan el lugar., lo que ha contribuido a un aumento en los ingresos. Además, el sector de servicios también incluye otros sectores, como la educación, el transporte, la salud, el comercio, entre otros.

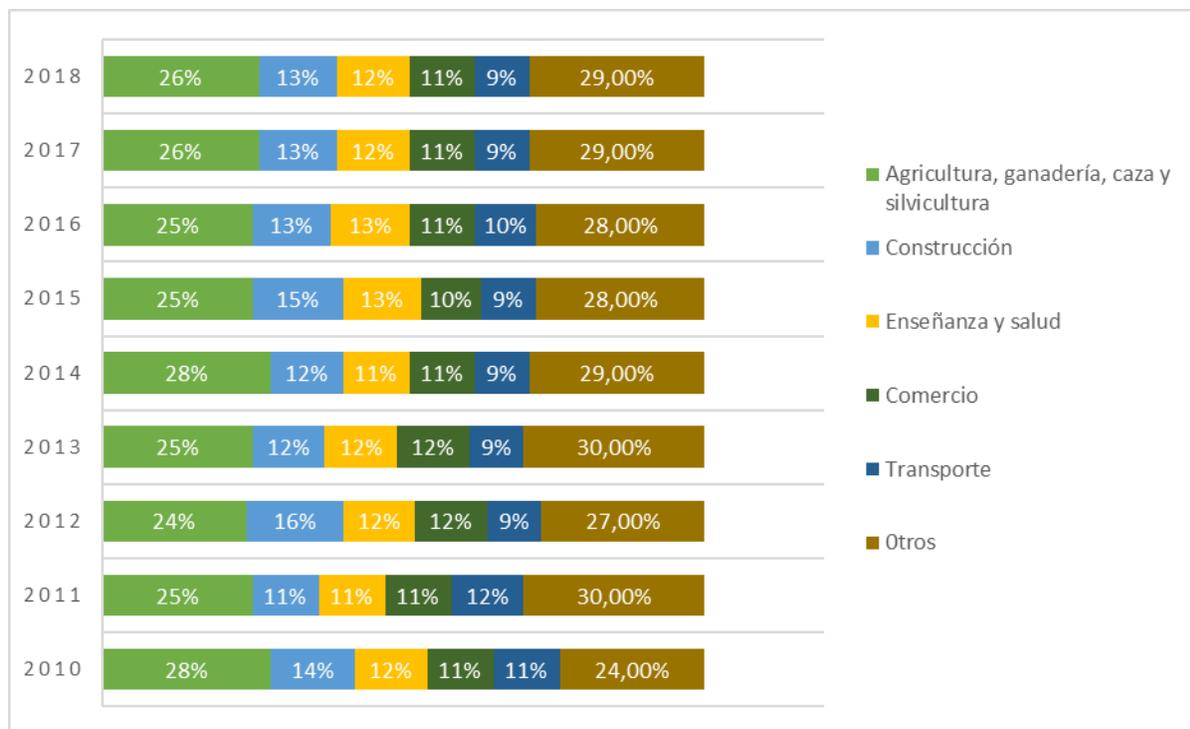
Durante los últimos tiempos, la provincia de Cotopaxi ha experimentado una mayor inversión en el sector de servicios. El incremento del turismo ha sido reflejado por una mayor inversión en infraestructura, así como por la apertura de nuevas empresas, la apertura de nuevos negocios y la mejora de los servicios existentes. Se han realizado esfuerzos para optimar la calidad de vida de la población de Cotopaxi, y para atraer a más turistas a la provincia.

Con el fin de seguir en la mejora continua, la provincia de Cotopaxi ha iniciado programas para fomentar el turismo, mejorar la calidad de sus servicios y aumentar el número de empresas y negocios. Estas iniciativas han contribuido a que el sector de servicios siga creciendo en la provincia de Cotopaxi

Un modelo de referencia es la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi (CACPECO) que ha recibido un reconocimiento de empresa comprometida, con temas de interés como: ética empresarial, calidad de vida del talento humano, vinculación con la comunidad y el medio ambiente, componentes claves en la gestión sostenible de la empresa.

Figura 4

Evolución de Valor Agregado Bruto (VAB) según actividad económica



Nota. El gráfico representa la evolución del Valor Agregado Bruto en el período, es evidente un incremento en servicios de enseñanza y salud, como una disminución en servicios de transporte, datos emitidos tomados de Provincia de Cotopaxi Ministerio de Industria y Productividad

En la figura 4, es evidente en el reporte emitido por el ministerio de Industria y productividad del 2018 con datos estadísticos del año que indica que en la Provincia de Cotopaxi se produce un VAB del 1,7% del PIB Nacional lo cual en ese año fue equivalente al 1.750 millón de dólares para el país de los cuales en ese año un poco más del 25 % fue debido al sector terciario, A grosso modo podemos decir que este sector produjo algo más de 437.5 millones es producido por la industria de servicio en la Provincia.

En el país los servicios se encuentran en diferentes tipos entre los principales y los que consideraremos para la presente investigación son: Intermediación Financiera, Salud, Transporte, Aeronáuticos, hotelería y turismo.

Análisis Crítico

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, 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.

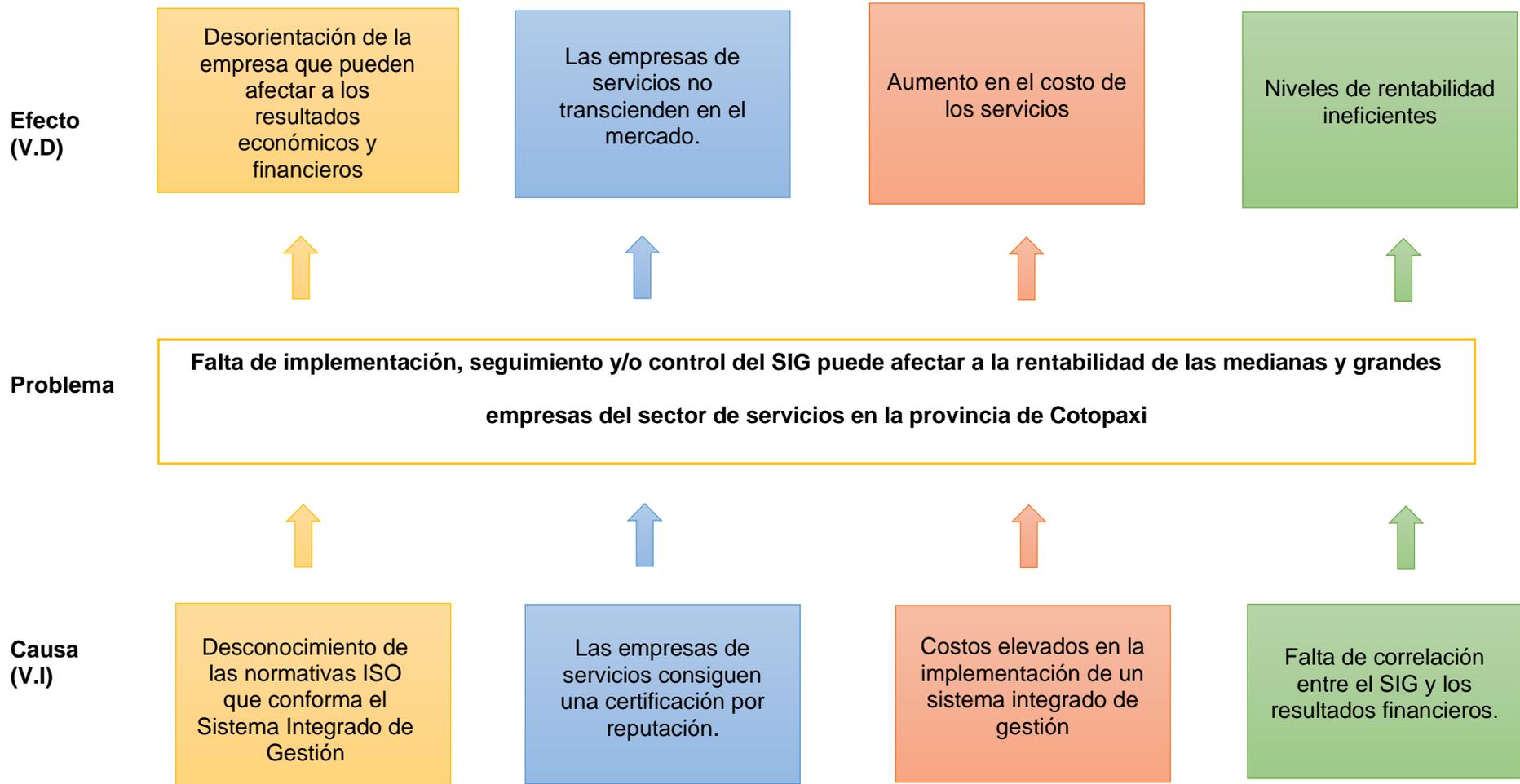
Prognosis

Una vez identificados los problemas en este proyecto, se puede establecer que la falta de aplicación, seguimiento y control del SIG en el sector de servicios. Se debe por la falta de interés por parte de los empresarios y por el desconocimiento de las Normas ISO vigentes referentes a calidad, medio ambiente y seguridad como salud en el trabajo. Esto coloca en riesgo a las empresas y provocar consecuencias negativas para los intereses de las empresas en el aspecto económicos y financieros. Hoy en día, las organizaciones implementan o tienen implementado un SIG con la finalidad de alcanzar una certificación, después de eso pasa a un segundo plano, impidiendo alcanzar la mejora continua. Todo esto se ha sido visto por varias organizaciones como un proceso innecesario dentro de la operación de sus actividades.

Árbol de Problemas

Figura 5

Árbol de Problemas



Formulación del Problema

¿Falta de implementación, seguimiento y/o control del SIG puede afectar a la rentabilidad en las medianas y grandes empresas del sector de servicios de Cotopaxi?

Descripción Resumida del Proyecto

Un avance organizado del proceso de investigación es visible a través de la división en secciones. El capítulo uno abre el estudio con un prólogo integral, que cubre conceptos relacionados con el tema elegido y los motivos por los que se ha desarrollado. Para asegurar el alcance de los objetivos, los límites del proyecto son establecidos al reconocer el verdadero problema y encontrar formas de abordarlo.

En el segundo capítulo, se ofrece una guía con normas, ideas y exámenes por expertos entendidos en la materia para abordar el tema de estudio que fue presentado en el capítulo anterior. La intención es crear un marco conceptual seguro y coherente para definir con exactitud cada una de las variables que afectan el tema. Por tanto, se busca un equilibrio entre examinar los puntos de vista previos y desarrollar una comprensión propia de las variables que se estudian.

En el tercer capítulo se profundizará en la técnica y metodología destinada a la obtención y manejo de la información, así como al manejo de los datos que confirmarán las especulaciones fundamentales del estudio. Esta sección también explicará cómo se han creado herramientas de información que ayudarán a emitir un juicio objetivo sobre qué está sucediendo en la población objetivo de estudio, permitiendo así comprender mejor lo que está sucediendo.

El cuarto capítulo después de analizar los exámenes, encuestas y los resultados obtenidos, que reflejan con exactitud la relación con el objetivo de la población. Por lo tanto, para ayudar a las empresas de servicios de Cotopaxi, el quinto capítulo consiste en implementar una propuesta de sistema integrado de gestión, adecuada para organizaciones medianas y grandes buscando una unificación y estandarización en este sector económico.

Justificación e Importancia

El estudio del SIG tiene como finalidad ser evaluado debido a que es un pilar fundamental en las empresas de servicios, con el fin de aportar al cumplimiento de los objetivos como del reconocimiento y competitividad internacional. Y a la par tener resultados financieros acorde al riesgo, para llegar a las metas con una corriente de pensamiento de calidad total.

En definitiva, la normativa aplicada a los servicios, debe obtener información para trabajar sobre la naturaleza del servicio ofrecido, la comparación entre lo dispuesto y lo ejecutado; además, la exigencia de una mejora continua para la satisfacción del cliente y en una organización con principios de primera calidad para su aprovechamiento organizacional.

El implementar un sistema integrado de gestión (SIG) en la organización, permite gestionar múltiples aspectos de los procesos. Parte de estas normas están relacionadas a la gestión de la calidad, el medioambiente y la seguridad laboral. (Carrera & Morales , 2017)

Sin embargo, las normas de cualquier sistema de control interno suelen ser las mismas. Estas varían acorde al campo de aplicación. Hoy, en día el desempeño de los procesos de gran valor tiene como base fundamental las Normativas ISO, las cuales desde su implantación han permitido la sostenibilidad de las empresas. (Antúnez, 2016)

Por consiguiente, uno de los objetivos de utilizar un sistema integrado de gestión en una organización dedicada a la prestación de servicios es maximizar la rentabilidad. Para ello es necesario que este sistema este sujeto a tres ejes fundamentales de la calidad como son: la calidad de los servicios, la seguridad laboral y el cuidado del medio ambiente.

Sistema de Objetivos

Objetivo General

Evaluar el Sistema Integrado de Gestión y su impacto en la rentabilidad de las medianas y grandes empresas del sector servicios de Cotopaxi.

Objetivos Específicos

Analizar el Sistema Integrado de Gestión y su impacto en la rentabilidad de las medianas y grandes empresas del sector servicios de Cotopaxi.

Actividades

- Desarrollar el marco teórico, conceptual y legal referente a las variables de estudios mediante la recopilación de fuentes de información con la finalidad de fundamentar la aplicación de un sistema integrado de gestión y la rentabilidad de las medianas y grandes empresas del sector servicios de Cotopaxi
- Evaluar los procesos del sistema integrado de gestión y la rentabilidad de las medianas y grandes empresas y su impacto del sector servicios de Cotopaxi, a través de las metodologías de investigación
- Proponer una guía metodológica de auditoría al sistema integrado de gestión para las medianas y grandes empresas del sector servicios de Cotopaxi.
- Elaborar un artículo científico sobre el Sistema Integrado de Gestión y su impacto en la rentabilidad de las medianas y grandes empresas del sector servicios de Cotopaxi.

Hipótesis

Hipótesis Alternativa (H1):

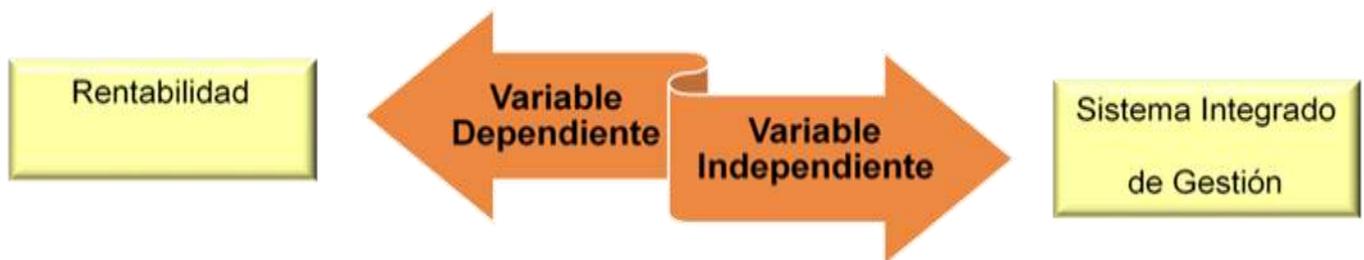
El sistema integrado de gestión influye en la rentabilidad de las medianas y grandes empresas del sector de servicios de Cotopaxi.

Hipótesis Nula (H0):

El sistema integrado de gestión no influye en la rentabilidad de las medianas y grandes empresas del sector de servicios de Cotopaxi.

Variables de Justificación**Figura 6**

Variables dependiente e independiente



Operacionalización de Variables

Operacionalización Variable Independiente

Tabla 2

Operacionalización de la Variable Independiente Sistema Integrado de Gestión

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
Menciona (Acuña et. al, 2016) que: El sistema integrado de gestión “es implementado para cumplir con los requerimientos de los clientes y mejorar el desempeño de la empresa basándose en normas internacionales que resaltan premisas importantes como: calidad, medioambiente, salud y seguridad laboral” (pp. 478 – 479)	ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad	Seguimiento de procesos Porcentaje de satisfacción del cliente	¿Se lleva control de la calidad de los servicios? ¿La empresa hace seguimientos post-venta?	Técnica: Entrevista Instrumento: Cuestionario
	ISO 14001:2015 Sistema de gestión ambiental	Índice de bienestar económico sostenible	¿Se planifica y controla planes de sostenibilidad y balance social?	
	ISO 45001:2018 Sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo	Monitoreo del área de trabajo Número de accidentes laborales	¿El colaborador cuenta con un área adecuada que garantice su salud y bienestar? ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones de prevención de accidentes?	

Operacionalización Variable Dependiente

Tabla 3

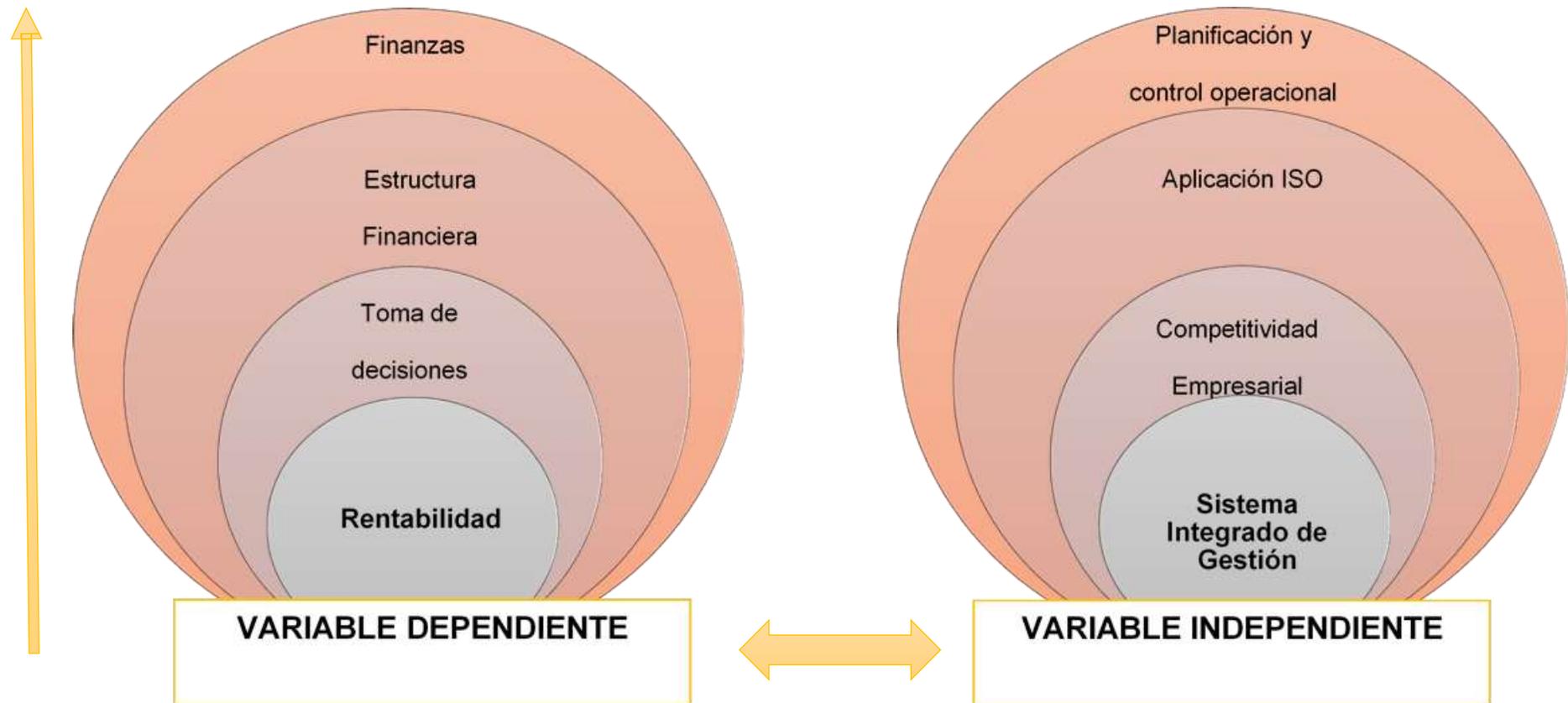
Operacionalización de la Variable Dependiente Rentabilidad

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítem Básico	Técnicas e instrumentos
La rentabilidad es el éxito organizacional que tiene una empresa para incrementar ganancias en base a una inversión de capital a través de una adecuada toma de decisiones.	Rentabilidad	Rentabilidad neta del activo	¿La inversión de un sistema integrado de gestión produce beneficios en la empresa?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Utilidad	Margen Operacional	¿La estandarización de procesos lograría una reducción de los costos de la empresa?	
	Estado de Situación Financiera	Cuadros comparativos y reportes financieros	¿El patrimonio de la empresa ha incrementado?	
	Estado de Resultados Integral	Análisis horizontal de dos periodos	¿La empresa tiene utilidad o pérdida al implantar un SIG?	

Categorías fundamentales

Figura 7

Supra ordenación de las Variables



Capítulo II

Marco teórico

Antecedentes Investigativos

López (2017) realizó una investigación titulada “ La Gestión de calidad en la producción y la rentabilidad de la empresa “Clean Services”, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas, CPA. Otorgado por la Universidad Regional Autónoma De Los Andes (UNIANDES) , con la finalidad de analizar el sistema de gestión integrado (SIG) y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Clean Services en el período 2016 aplicado como trabajo de titulación determinando lo siguiente:

Sin realizar una auditoría de gestión y no aplicar indicadores de medición de manera regular al área de producción, se dificulta llevar a cabo los procesos con los estándares de calidad requeridos. Asimismo, se complica conocer el porcentaje de eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de servicios lo cual se reflejará negativamente en la rentabilidad, en donde empresas como Clean Services presentó problemas generados en la producción al no ejecutar las medidas determinadas en la normativa de calidad ISO 9001:2015, impidiendo que los productos y servicios sean de calidad por su inoportuna gestión de la calidad, lo que conllevó a reducir sus ventas y por ende disminuir la rentabilidad. (p.1-25),

Por consiguiente, consideramos que las empresas que implementan el SIG y llevan un control de los procesos dentro de la entidad a fin de reforzar sus estrategias corporativas para tomar decisiones asertivas que permitan a las empresas tener mayor participación en el mercado, aumentando su rentabilidad.

(Malulema y Loor, 2021), realizaron una investigación nombrada “ La gestión de calidad y su incidencia en la rentabilidad en la empresa “Aseos Delfín S.A.” (p. 1), con el objetivo de determinar la incidencia de la gestión de calidad en la rentabilidad a través de evaluaciones a los procesos que dificultan el correcto funcionamiento de la entidad, investigación realizada mediante un artículo científico que tomando sus conclusiones que

válida su hipótesis que si afecta una gestión de calidad en la rentabilidad de la empresa considerando necesario mejorar la ejecución de sus procesos para mantenerse en el mercado, enfocarse más en la satisfacción de los clientes y eso conllevará a la empresa a maximizar su rentabilidad. (Loor y Muyulema , 2021 , p.596)

Así la investigación enfoca la importancia de realizar una inversión en un sistema de gestión en las empresas como una ventaja competitiva para el crecimiento interno de la organización, brindar una atención a la cliente efectiva que permita mantener su confianza en la empresa y esto sea reflejado en el aumento de sus ganancias.

Fundamentación Teórica

Antecedentes de la investigación

El sector de servicios busca crecer cada día más, por lo que, en varios países, ofrecer servicios es proporcional a satisfacer a las expectativas de los clientes.

La base principal es brindar un servicio de calidad constante, acompañados de una serie de lineamientos y procesos que permitan a las empresas mantener una sostenibilidad. Creando una cultura de servicio óptima para el trabajo en un entorno global complejo e interconectado, lo que permitirá optimizar las cadenas de suministro y sus socios, además de reducir los riesgos de impacto para los clientes.

En el presente estudio se aplicará la técnica de la encuesta estructurada, la cual previamente fue revisada y aprobada por expertos en el tema. Esta se realizará de forma directa a las organizaciones del sector de Cotopaxi. Finalmente se espera cumplir con los objetivos planificados y verificar la incidencia del SIG en los resultados económicos de las empresas.

Fundamentación Conceptual

Base teórica

Finanzas

Guillen y Pindado (2012) manifiestan que las finanzas forman parte del mundo cotidiano y están directamente relacionadas con la determinación del valor. es así, que las finanzas son el dominio de la toma de decisiones para lograr aumentar el valor en la organización. (p.22)

En este sentido las finanzas se encargan de la toma de decisiones de inversión, financiación, las cuales implican la administración eficiente de los recursos, la negociación y el mantenerse en el mundo de los negocios. Generando beneficios de oportunidades a todas las partes interesadas de la organización.

Análisis Financiero

García (2015) en su libro indica que el análisis financiero debe estar presente en todas las organizaciones. Esta herramienta permite analizar cuantitativamente la salud financiera de una organización, implementando técnicas analíticas a los estados financieros para evaluar la fortaleza monetaria de la misma.

Estupiñán (2020) manifiesta que el análisis financiero de la organización es una prueba comparativa, resumen de las condiciones y características financieras de la misma. Mediante este análisis se puede determinar las condiciones en las que se encuentra la empresa con relación a sus indicadores claves de liquidez esencial para hacer frente a sus obligaciones financieras, el rendimiento como la ganancia obtenida de inversiones, apalancamiento financiero y rentabilidad.

Este análisis sirve para conocer la evolución financiera de la empresa, disponer una parte de los recursos de forma idónea, tomar decisiones acertadas para la mejora de la situación financiera organización y proveer su evolución futura. (Amat, 2012)

Estructura Financiera.

Tualombo y Figuero et (2022) indican que el término estructura financiera hace referencia a las fuentes de financiamiento que tiene la empresa que puede ser la financiación propia o privada, para ello es importante para los inversionistas determinar el equilibrio entre el riesgo y la rentabilidad a la hora de invertir en la empresa.

Toma de decisiones

Según Hoch (2022) la toma de decisiones requiere un proceso el cual permite elegir entre algunas alternativas o formas para resolver diferentes situaciones. En el área empresarial se refiere a una de las mayores responsabilidades y se considera que es un paso importante en la planeación.

En una organización la planeación, está conformada por la selección de misiones y objetivos, así como de las acciones para cumplirlas. Esto implica la "Toma de decisión".

Rentabilidad

La rentabilidad es el reflejo de una estructura financiera sólida que resguarda los recursos económicos de una organización, ampliando el interés de quienes desean invertir capital en la misma. Según Paico y Aldana (2022), define a la rentabilidad como una medida relativa que sirve para medir el desempeño de la organización en base a los costos y gastos para observar las utilidades generadas a partir de las ventas realizadas. (p.8)

Se debe considerar que este rubro debe de ir acompañada con una adecuada gestión en el mercado para lograr aumentar su capacidad de competencia, innovación y flexibilidad financiera.

Indicadores de Rentabilidad

Gaviria y Varela (2021) mencionan que las organizaciones cuentan con estos indicadores que les permite medir el grado de efectividad en la administración, en cambio por el lado de los inversionistas es la manera idónea para analizar el retorno de sus inversiones en la organización.

Rentabilidad neta del activo

Indica la capacidad del activo para generar utilidades sin considerar la manera de que se financio, como por ejemplo por deuda o con su propio patrimonio.

Ecuación 1

Rentabilidad neta del activo

$$\text{Rentabilidad neta del activo} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Nota. Fórmula de la ecuación para calcular la rentabilidad neta del activo (Dupont).

Tomado de Superintendencia de Compañías (p.12).

“Al relacionar la rentabilidad de ventas con la rotación del activo total, permite identificar las áreas responsables del desempeño de la rentabilidad del activo”

(Supercias, s.f., p. 13).

Margen Bruto

Denominado también margen de beneficio bruto que nos permite reconocer la rentabilidad de las ventas frente al costo de venta ocurrido y posibilidad de cubrir gastos operativos de la empresa.

Es decir, determina el beneficio que tiene la empresa por vender un bien o servicio al precio de venta sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (IVA), el resultado puede ser negativo si el costo de venta es mayor a las ventas totales.

Ecuación 2

Margen bruto

$$\text{Margen bruto} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}}$$

Nota. Fórmula de cálculo del margen bruto.

Margen Operacional

En base a lo que expone la Superintendencia de Compañías (2022):

El margen operacional no solamente considera el costo de las ventas, se incluye los gastos operacionales relacionados con la administración y ventas del negocio. Sin embargo, no se consideran los gastos financieros, por lo que en teoría se podría decir que no se los toman como necesarios para que el giro del negocio. (p.14).

Ecuación 3

Margen Operacional

$$\text{Margen Operacional} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$$

Nota. Fórmula del margen operacional

Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neto)

El índice de rentabilidad de ventas o conocido también como margen neto señala la utilidad de la empresa que obtiene por cada unidad de venta.

Ecuación 4

Rentabilidad neta de ventas

$$\text{Margen neto} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

Nota. Fórmula de cálculo del margen neto.

Este mide el desempeño de la empresa con la finalidad de analizar el uso eficiente de los costos que permitan beneficios rentables para la entidad y conlleve a las garantías tanto del patrimonio como del activo, con una rentabilidad neta en ventas alta se considera a la empresa más competitiva en el mercado que realice sus funciones.

Sistema integrado de gestión

Según Carrera y Morales et. al (2017) define a un sistema integrado de gestión (SIG), como un sistema propio de cada organización, diseñado con la finalidad de gestionar múltiples aspectos de las operaciones, procesos y normas como las relacionadas a la gestión de la calidad, el medioambiente y la seguridad laboral. (p.22)

Actualmente las empresas de servicios se encuentran en un entorno muy competitivo, la percepción del cliente es el resultado de un buen manejo organizacional, es por eso que las empresas buscan desarrollar un conjunto de actividades ligadas a procesos estandarizados que permitan cumplir sus objetivos y satisfacer las necesidades del cliente (González, 2022).

De acuerdo a Dumar (2022) el desempeño de los procesos de valor tiene como base fundamental las Normativas ISO, las cuales permiten una sostenibilidad de la organización. La Norma ISO 9001:2015, es la base principal para la implementación de un sistema integrado de gestión, debido a que este expone todos los elementos necesarios para alcanzar la calidad en todos los aspectos, llamados en la norma como requisitos. Por lo tanto, se puede relacionar la calidad, la seguridad laboral y la protección del medio ambiente en un solo sistema. (p.p. 84)

Figura 8

Sistema integral de los procesos



Nota. La Figura 8 representa la relación entre las normativas vigentes para un sistema de

gestión integral de procesos, en la cual se evidencia las partes interesadas de la organización y el proceso para generar la sostenibilidad de la misma. Tomado de la Norma ISO 9001:2015; ISO 14001:2015; ISO 45001:2018.

Para Munch (2015) El SIG busca seguir la calidad de los productos o servicios mediante la calidad de los procesos. Si los procesos se cumplen de forma invariable el resultado será servicios o productos de calidad, entendiéndose por calidad a todo aquello que cumple plenamente las expectativas del cliente. (pp.47)

El SIG, busca la interrelación entre las partes interesadas de la organización, es por eso, que tiene un enlace directo entre la normativa ambiental (ISO 14001:2015) y la seguridad de los trabajadores (ISO 45001:2018).

Al mencionar la norma ISO 45001:2018: Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, esta reúne todos los requisitos necesarios con la finalidad de dar cumplimiento a la ley vigente en cuanto al estado de las instalaciones en relación a las causas de riesgos posibles y así lograr reducir los riesgos laborales en el desarrollo de actividades dentro de la empresa.

Mientras que la ISO 14001: 2015: Sistema de Gestión ambiental, busca el equilibrio entre los subsistemas ambiental, social y económico. La utilidad de aplicar la norma es precautelar el medio ambiente y responder a las situaciones cambiantes del mismo mediante el uso de los requisitos ambientales que da la posibilidad que una organización mejore su desempeño ambiental (ISO 14001, 2015).

Aplicación de las normas ISO

León y Guerra (2016) mencionan que, la aplicación de las normas ISO permite a las organizaciones mejorar su producción, eficiencia, minimizar costes monetarios y de tiempo, innovar de forma constante y mejorar su capacidad productiva. El objetivo de su implantación es generar diferenciación frente a la competencia.

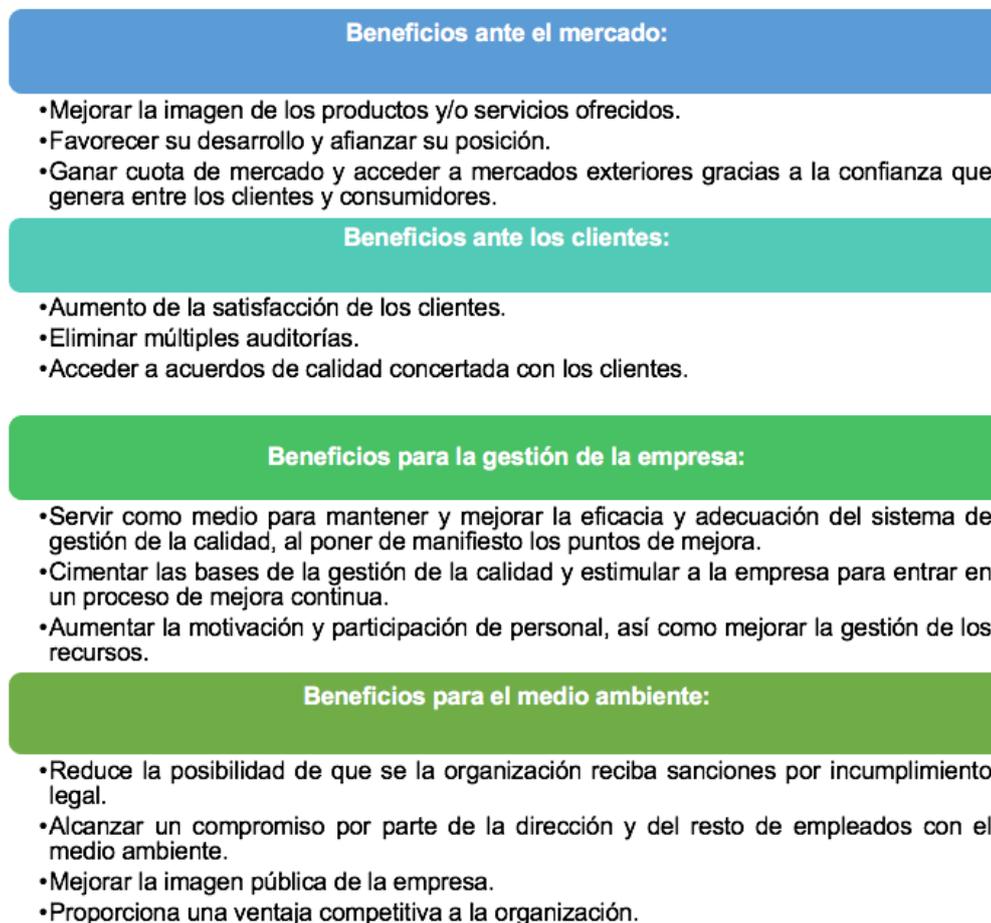
Por otro lado, Benzaquen (2018) indica que cada día más las empresas deciden implementar los Sistemas de Gestión, para brindar una estructura organizativa a los procesos, los procedimientos y las herramientas que sean necesarias para alcanzar los objetivos y los requerimientos de calidad, seguridad en el trabajo y el cuidado del medio ambiente. Si la empresa cumple este proceso, existirá una mejora continua y esto se verá reflejado en la rentabilidad de la misma.

González (2022) manifiesta que, en el caso de las empresas de servicios, estas requieren que se formulen estrategias hacia los objetivos planteados y logren la satisfacción de los clientes. Las mismas que deberán seguir los procesos estandarizados que permitan mejorar la productividad de las empresas y tener mayor ventaja de liderazgo en el mercado.

Para el desarrollo y crecimiento de las empresas además de los procesos es necesario la capacitación del personal que permitan generar soluciones con un aporte innovador. De esta forma las empresas siempre estarán en dirección hacia la mejora continua y aumentarán el nivel de rentabilidad.

Figura 9

Beneficios de la aplicación de las Normas ISO.



Nota. La figura representa los Beneficios de la aplicación de las Normas ISO. Tomado de la Norma ISO 9001:2015; ISO 14001:2015.

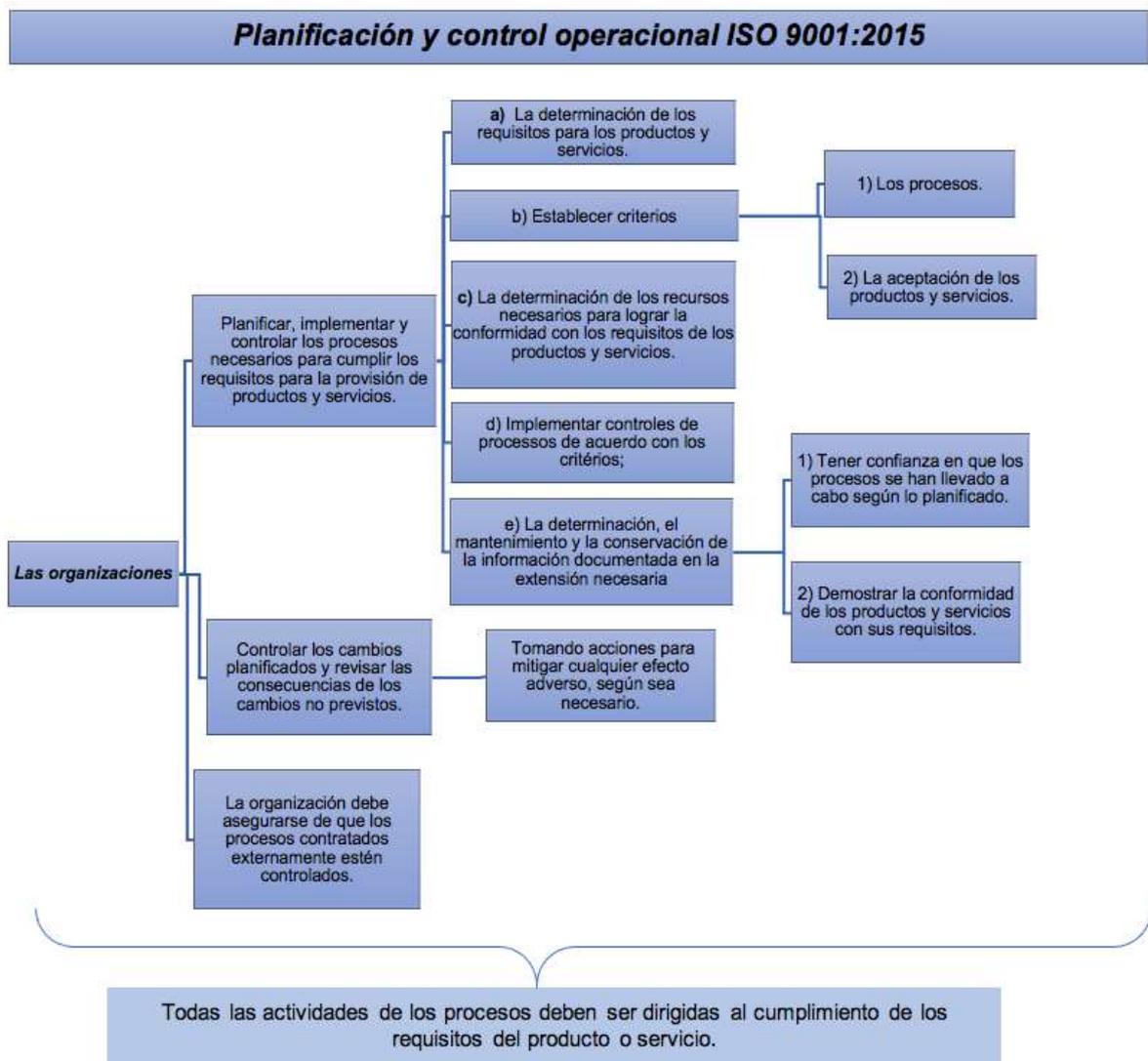
Planificación y control operacional

Mallar (2010) menciona que la planificación y control operacional es el proceso que permite garantizar la operatividad de las empresas de forma que permita entregar un producto o servicio cumpliendo las expectativas del cliente.

Con la finalidad de cumplir las exigencias que permitan el cumplimiento del sistema integrado de gestión, las organizaciones deben planear, efectuar y monitorear todos los procesos que este impliquen para asegurar la calidad de los servicios y productos a entregar a los usuarios externos (ISO 9001, 2015).

Figura 10

Planificación y control operacional según la Norma ISO 9001:2015.



Nota. La figura representa un resumen de lo que implica la planificación y control operacional según la Norma ISO 9001:2015. Tomado la Norma ISO 9001:2015. Apartado 8.1.

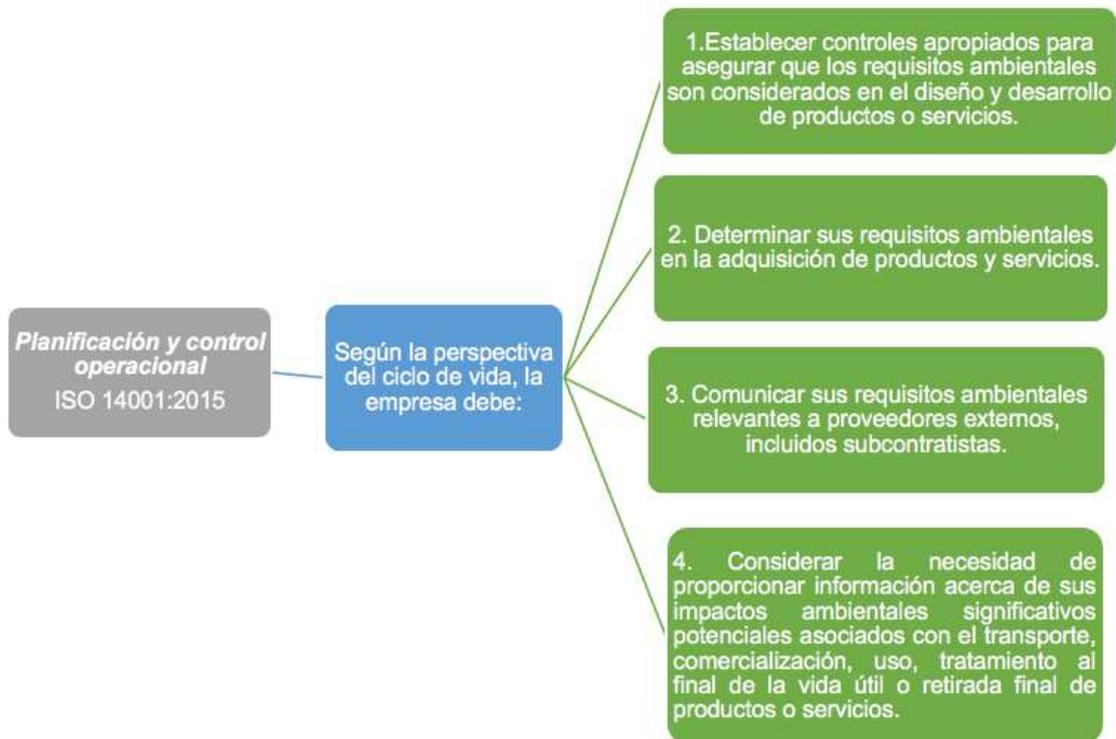
Según la Norma ISO 14001:2015, en su apartado 8.1. Planificación y control operacional, tiene mucha similitud con lo descrito anterior, sin embargo, en este apartado las organizaciones deben establecer los procesos necesarios para cumplir con las obligaciones que se especifique en el Sistema de Gestión Ambiental. (p.8).

Dumar (2022) establece que las organizaciones deben mantener un dominio en la planificación, un monitoreo periódico de las consecuencias de los cambios no deseados y

adoptar las medidas necesarias que puedan mitigar los efectos adversos. En tal virtud, las organizaciones deben asegurarse que los procesos tanto externos como internos sean controlados eficazmente.

Figura 11

Planificación y control operacional de según la Norma ISO 14001:2015.



Nota. La figura muestra la planificación y control operacional según la ISO 14001:2015, según la perspectiva del ciclo de vida de la empresa. Tomado de la Norma ISO 14001:2015. Apartado 8.1.

La norma ISO 45001 (2018) en su apartado 8.1. Planificación y control operacional, hace énfasis en que la empresa tiene que realizar una planificación, implantar y monitorear todos los procesos necesarios para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). De tal manera, que las organizaciones deben contar mínimo con las siguientes acciones a la hora de su implantación.

Figura 12

Acciones para la planificación y control operacional de según la Norma ISO 45001:2018.



Nota. La figura evidencia las acciones necesarias para la planificación y control operacional la seguridad laboral. Tomado de la Norma ISO 45001:2018. Apartado 8.1.

Contreras y Cienfuegos (2018) indican que las organizaciones deben establecer, implantar y mantener procesos invariables que permitan eliminar los peligros y reducir los riesgos tomando en cuenta siempre la seguridad y salud laboral, usando una jerarquía de controles como se evidencia en la figura 13.

Figura 13

Jerarquía del proceso de control para prevención del riesgo y eliminación de peligros dentro de una organización.



Nota. La figura muestra *Jerarquía del proceso de control para prevención del riesgo y eliminación de los peligros dentro de una organización.* Adaptado de la Norma ISO 14001:2015. Apartado 8.1.

En la sección de la gestión del cambio la organización debe establecer procesos para la implementación y control de los cambios planificados temporales y permanentes que impacten en el desempeño de la SST, incluyendo:

- Los nuevos o cambios de productos, servicios y procesos.
- Cambios en los requisitos legales.
- Cambios en el conocimiento o la información sobre los peligros y riesgos para a SST.
- Desarrollos en conocimiento y tecnología.

Ciclo de Edward Deming

El ciclo de Deming o fase de planificar, hacer, verificar, actuar (PHVA) método establecido por Edward Deming para la mejora continua que menciona: la medición de calidad, es tomar acciones correctivas, apartar causas de errores y reiniciar todo nuevamente para verificar y mejorar los procesos obteniendo los mejores resultados. Este es un proceso continuo que debe ser ejecutado en todo momento por la organización.

Figura 14

Representación del ciclo Edward Deming



Nota. La figura muestra el cumplimiento del ciclo Deming en el que se evidencia que la estandarización de los procesos permite el incremento de la calidad. Tomado del modelo Deming, por Castillo (2019), Universidad Militar de Granada.

Competitividad empresarial

Según Ferraz et al (2016) señala que: la competitividad empresarial puede definirse como la capacidad que tiene una empresa para crear e implementar estrategias empresariales estrictamente competitivas con la finalidad de mantener y/o aumentar su rentabilidad mediante el uso de recursos. El poder administrar los recursos de manera óptima, permite estar atentos a los requerimientos del mercado.

Kooontz y O'Donnell (2013) asegura que la competitividad empresarial, es la capacidad de subsistencia de una organización, por lo tanto, es la base de cualquier desarrollo de crecimiento o negocio. La competitividad empresarial siempre será un beneficio sostenible para las organizaciones debido a que es el resultado de la mejora continua en todos los precios afectando positivamente a la rentabilidad. (p.46)

Según el Foro Económico Mundial (2014), la competitividad empresarial es la capacidad de mantener y ampliar la productividad de las empresas, esta depende de la relación entre la cantidad, el valor del producto o servicio ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo. Esta depende de las estructuras internas, de la estandarización de los procesos y la capacidad que tenga la empresa para optimizar los recursos.

Las ventajas competitivas derivan de la tecnología de prestación de servicios, en el conocimiento y las capacidades humanas. Estas ventajas, se crean mediante la inversión en estos recursos y la innovación de los productos o servicios.

Base Legal

Normativa ISO 9001:2015

En base a la ISO 9001:2015 menciona que “aplicar un sistema de gestión de calidad como estrategia corporativa contribuye en la mejora de su desempeño con el inicio de un crecimiento sostenido”, (ISO 9001, 2015).

Entre los principales beneficios de esta norma se menciona:

- a. Capacidad de generar valor al producto o servicio que cumplan con los requisitos del cliente y reglamentos legales aplicables a su sector económico.
- b. Generar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente y permita una fidelización de clientes.

Normativa ISO 14001:2015

Esta normativa da a conocer los parámetros para el cuidado del medio ambiente permite que cada organización tenga presente los requisitos para responder ante las condiciones ambientales que cambian con el tiempo.

En este sentido las empresas de servicios generan una contaminación menor en comparación con otros sectores de la economía. Es por eso que su participación está en la generación de políticas ambientales, centradas principalmente en la conciencia del reciclaje, optimización de recursos que van de la mano de la innovación tecnológica (ISO 14001, 2015).

Ministerio del ambiente

El ministerio del ambiente es un ente regulador de la gestión ambiental del Ecuador. Es el responsable de dar un seguimiento de control y monitoreo a las empresas con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normativas vigentes y su responsabilidad social con el medio ambiente. (MDA, 2018)

Normativa ISO 45001:2018

Esta normativa proporciona controles preventivos entre las partes internas interesadas (empleador y colaborador), con la finalidad de resguardar la seguridad laboral mediante la implantación de una cultura organizativa y preventiva que conducen al bienestar de los colaboradores (ISO 45001, 2018).

Sistema de auditorías de riesgos del trabajo (SART)

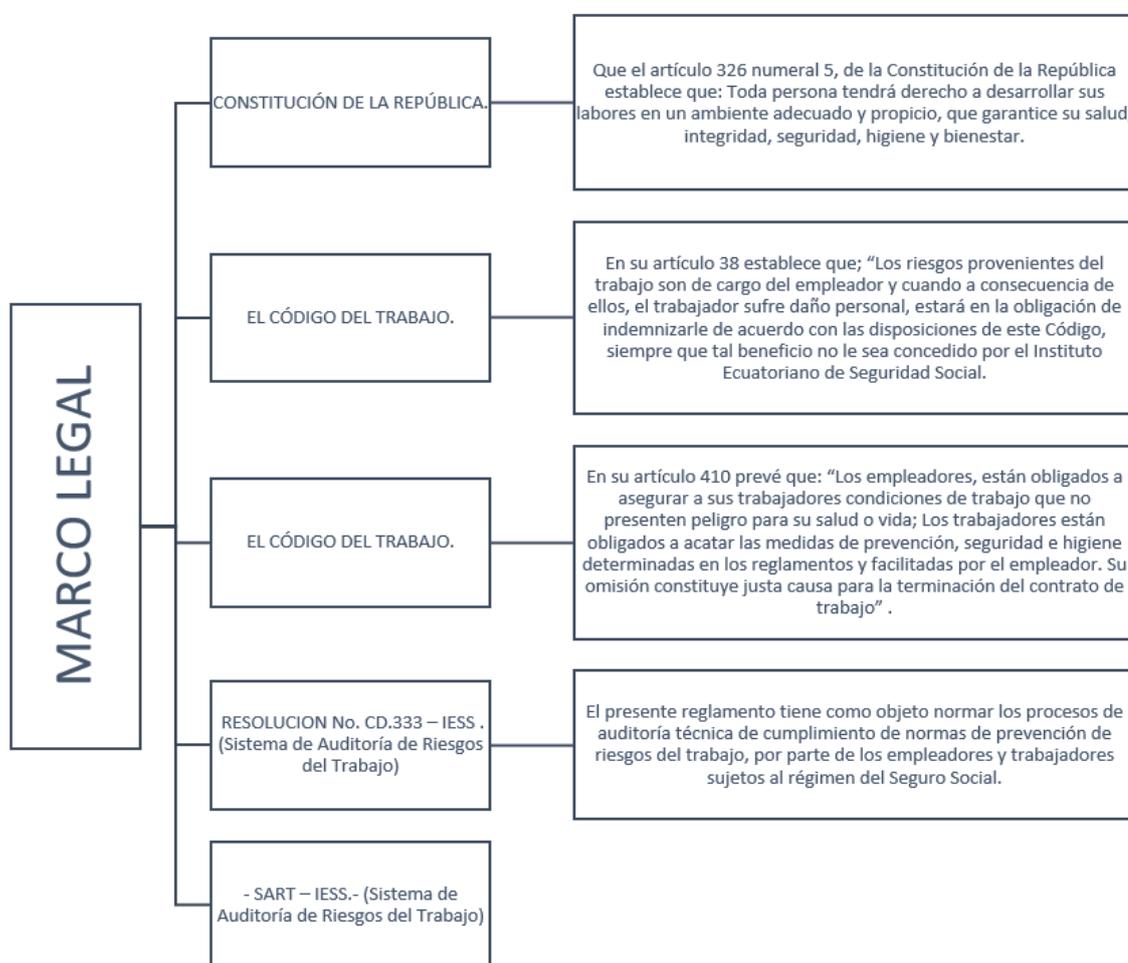
En un entorno organizacional todo proceso o procedimiento que se desarrolle tiene que ser ejecutado en función a normas técnicas (INEN-ISO), y ser evaluados por procedimientos técnicos de metrología (medición técnico profesional).

El proceso de auditoría interna de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SGSST), es un protocolo profesional basado en normas técnicas; que tiene por objeto revisar la conformidad de los procesos y procedimientos dentro de un entorno de trabajo. (Chávez, 2021)

El sistema de auditorías de riesgos del trabajo (SART), aplican un marco legal para su ejecución, los cuales son descritos en la Figura 15 siguiente.

Figura 15

Marco legal para la aplicación del SART.



Nota. La figura muestra el marco legal vigente de Ecuador para la aplicación de un sistema de auditorías de riesgos del trabajo (SART). Tomado del reglamento para el sistema de auditoría de riesgos del trabajo, SART. IESS 2021.

Capítulo III

Metodología

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.

De acuerdo a Cabezas et al. (2018): “La investigación mixta emplea una variedad de métodos, incorporando herramientas como encuestas y entrevistas para descubrir la perspectiva sobre el tema en cuestión, esto con el fin de evaluar los resultados alcanzados por medio de escalas medibles para tener como resultado valoraciones numéricas de la hipótesis” (p. 19), por lo tanto, la metodología cualitativa es clave para el propósito de estudio, aportando de manera esencial la comprensión del principal problema planteado, posteriormente el enfoque cuantitativo por medio de datos numéricos será examinado por herramientas estadísticas específicas, por ende, los resultados alcanzados tendrán mayor confiabilidad y seguridad.

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.

Investigación documental

Este análisis según Quintanilla (2007): “Su propósito se basa en la elaboración de un marco teórico conformado por las ideas sobre el objetivo de estudio, para no confundir juicios que causen inconvenientes durante la investigación” (p. 35).

La investigación documental recopila e identifica información verídica que sea utilizada de primera mano a fin de tener un conocimiento válido para los resultados posteriores a la investigación.

De campo

Según Garcés (2000): “El valor fundamental del estudio de campo permite al investigador conocer las verdaderas condiciones del problema, a través de encuestas, entrevistas, que garanticen un mayor nivel de confianza para la información recopilada”. Es así que aplicaremos encuestas, entrevista y análisis del entorno empresarial de cada entidad, para comprender su realidad que nos permita analizar nuestro problema planteado.

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.

Según Cabezas et al. (2018): “En esta investigación los factores observados es decir las variables no se cambian deliberadamente en otras palabras no se manipulan, en lugar de eso se lleva a cabo un examen de los mismos en su entorno natural. para un posterior análisis” (p. 79). En concordancia con lo anterior mencionado, este diseño nos favorecerá para diagnosticar la realidad de las variables en su entorno.

Diseño de Encuesta

Para obtener información acerca de las empresas enfocados en el sector servicios, es importante aplicar un diseño de encuestas que permita recolectar los datos necesarios para el trabajo de investigación. De acuerdo a lo planteado por Arias (2006), la encuesta es una técnica (oral o escrita) que busca obtener información sobre un grupo de personas y su opinión acerca de un tema en particular. Esta estrategia se utiliza para recopilar datos e información primaria mediante un conjunto de preguntas estructuradas, en relación a un evento a investigar.

Niveles de Investigación

La investigación permite examinar de manera reflexiva y sistemática, con control y crítica, los hechos, fenómenos, relaciones y leyes en un ámbito de la realidad ese es el propósito de la investigación. Esto busca descubrir verdades parciales y evitar falsedades parciales.

El nivel de estudio determina el tipo de estrategia de investigación a utilizar. Por lo tanto, el diseño varía dependiendo del nivel de estudio. Este trabajo de investigación toma como referencia de desarrollo el nivel descriptivo y el nivel correlacional.

Nivel Descriptivo

Los estudios del nivel descriptivos tienen como objetivo especificar las características y los perfiles importantes de personas, grupos, poblaciones, comunidades u otros fenómenos. Esta investigación recopila datos sobre una serie de cuestiones, realizando mediciones para describir situaciones, eventos o hechos, explicando en detalle lo que está sucediendo en un momento dado y proporcionando una interpretación.

Cortez & Iglesias (2004) afirma que el objetivo de este nivel de investigación es crear una imagen detallada del objeto o fenómeno de la realidad, caracterizando los rasgos relevantes del mismo.

Nivel Correlacional

Es obligatorio definir el tipo de relación entre una variable independiente y otra dependiente en la investigación. La investigación correlacional busca evaluar la relación entre dos o más conceptos, variables o categorías. Para determinar la correlación entre ellas, se pueden aplicar técnicas estadísticas una vez que se hayan medido las variables. Los estudios correlacionales tienen como objetivo determinar la relación entre variables para identificar posibles causas de un fenómeno. Estos estudios examinan la correlación existente entre diferentes variables, midiendo el grado de asociación entre ellas y analizando los resultados para establecer conclusiones (Arias 2012). Esto nos permite comprender el comportamiento de una variable conociendo el comportamiento de otras

variables relacionadas, lo que nos ayuda a establecer indicios sobre las posibles causas de un fenómeno.

Según los autores (Hernández, Fernández y Baptista, 2010) afirman que los estudios correlacionales tienen como objetivo principal averiguar la relación entre distintas variables. Esto se logra al predecir el valor aproximado que tendrá una variable en un grupo de personas, basándose en el comportamiento de otras variables relacionadas. (, p.82)

Población y Muestra

Población

Es importante conocer la manera en que se llevará a cabo la recolección de datos para la investigación. Esto implica la identificación de los diversos actores que entran directamente en el análisis de los resultados. Para ello, se debe comenzar a estudiar la población en la que se enfocará la investigación; tal como lo señalan autores como González & Salazar (2008). La población se refiere al conjunto de datos donde se aplican procedimientos para realizar un estudio detallado de un determinado grupo de personas.

Es necesario diferenciar los diferentes tipos de población en términos estadísticos y demográficos. También se puede emplear el término población para referirse no sólo a personas, sino también a los elementos que están relacionados con el tema de estudio. Esto se hace con el fin de realizar un análisis paramétrico con la ayuda de ciertos métodos estadísticos.

González & Salazar (2008). Comparten el pensamiento que la población se refiere a cualquier conjunto de elementos en los que se está interesado, sean personas, objetos, o cualquier otra clase. Estudiar el fenómeno implica la identificación de los individuos, objetos, y sus características, propiedades o atributos, que están relacionados con las variables de la investigación. Estas variables incluyen las variables independientes y dependientes, las cuales tienen relación con los efectos y causas que surgen al abordar la problemática.

Tabla 4*Población de las empresas del sector servicios en la provincia de Cotopaxi.*

Nombre	Tipo de Compañía	Tamaño
Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Cía. Ltda.	Responsabilidad Limitada	Grande
Compañía de Transporte Pesado Puzzotrans S.A.	Anónima	Mediana
Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Cía. Ltda.	Responsabilidad Limitada	Grande
Mutualista Pichincha S.A.	Anónima	Grande
Cooperativa Andina Cía. Ltda.	Responsabilidad Limitada	Grande
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Cía. Ltda.	Responsabilidad Limitada	Grande
Dirección de la Industria Aeronáutica – DIAF	Derecho Público	Mediana
Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Cía. Ltda.	Responsabilidad Limitada	Mediana
Chango Checa Productores S.A.	Anónima	Pequeña
Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock Cía. Ltda.	Responsabilidad Limitada	Mediana
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpeco Cía. Ltda.	Responsabilidad Limitada	Grande
Cendialcon Cía. Ltda.	Responsabilidad Limitada	Mediana
Reec Latacunga by Oro Verde	Anónima	Grande
Hotel Makros	Anónima	Grande
TOTAL		14

Nota. En esta tabla se determina las medianas y grandes empresas del sector de servicios de la provincia de Cotopaxi. Esta información fue extraída del último informe anual de Raking de empresas del portal de información de la (Superintendencia de Compañías, 2022).

Muestra

Al hacer la investigación científica, es comúnmente reconocido que las generalizaciones se hacen de la muestra, interpretación que representa una parte del conjunto de la población. Es difícil examinar toda la población debido al tiempo y el costo que implica, por lo que es necesario identificar a los miembros de la muestra para poder hablar en términos generales de la población. Según los expertos, la muestra se usa para obtener datos de un universo de manera sintetizada y sin incurrir en grandes gastos. Según Bernal (2010), la muestra es una sección de la población a la que se le aplican mediciones y observaciones de los elementos que se estudian, con el objetivo de obtener los datos necesarios para el desarrollo del estudio (p. 161).

La investigación sigue el trayecto de aplicar un muestreo intencional mismo que permite elegir una población limitada por características que conlleven a una recopilación de datos con fiabilidad. (Otzen y Manterola, 2017, págs. 10-11). En el caso de estudio la muestra será la población total por lo que es factible de realizar para obtener resultados confiables y no sería viable seleccionar muestra alguna

Técnicas de Reconocimiento de Datos

La encuesta es una técnica de investigación de campo que se realiza a través de preguntas estructuradas para obtener opiniones claras y objetivas. Esta es una práctica común de las ciencias sociales, ya que proporciona una manera efectiva de recopilar información sobre el comportamiento de una persona. Mediante el uso de un proceso metódico, como la operacionalización de variables, se pueden formular preguntas precisas acerca del fenómeno en estudio.

Recabar información significativa de individuos en este caso empresas del sector servicios en relación a un tema particular para luego realizar un análisis cuantitativo y obtener resultados coherentes con los datos recolectados, es el objetivo de la encuesta por muestreo. De acuerdo al enfoque planteado por Arias (2012), una encuesta es una herramienta para conseguir información.

Instrumentos

Como principal herramienta esta la implantación de cuestionarios como una de las más comunes para recopilar datos. Estos documentos contienen preguntas prediseñadas con el objetivo de obtener información acerca de una o más variables. El cuestionario puede incluir preguntas abiertas y de opción múltiple para recolectar la información requerida para fundamentar las hipótesis planteadas. Hernández et al. (2014) señala que “El cuestionario es una de las herramientas más útiles para recaudar datos” (p. 321).

Capítulo IV

Análisis e interpretación de resultados

Observaciones Generales

El proyecto se realizó en las medianas y grandes empresas del sector de servicios de la Provincia de Cotopaxi, previo a un análisis del Ranking de compañías obtenido del portal de información del ente regulador de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, filtrando a las empresas por características relevantes como: provincia, tamaño, clasificación nacional de actividades económicas, y obteniendo información de su dirección y contactos de la misma para poder aplicar las Grupo de Trabajo de forma presencial.

En el proceso del trabajo de campo se presentaron situaciones que no permitieron encuestar a 9 empresas por las siguientes razones:

- Falta de colaboración del personal administrativo
- Empresas en proceso de liquidación

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 necesaria para nuestro proyecto.

Análisis de datos

Finalizado la investigación de campo se dio por cumplido el objetivo de recopilar información veraz de las 14 empresas de servicios, se ingresó los datos codificados en IBM SPSS (Software estadístico), para el análisis descriptivo de la información, siendo el más idóneo aportando con las funciones necesarias para un análisis correcto.

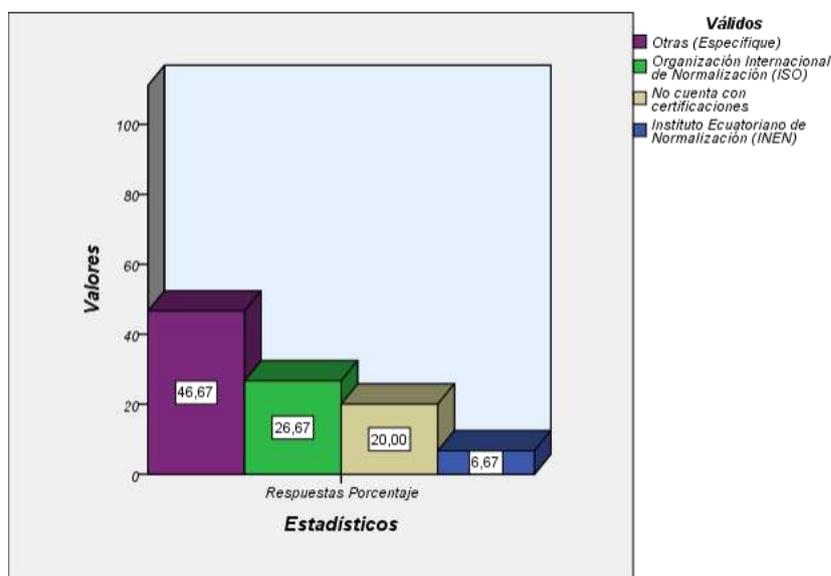
Tabla 5

Pregunta No. 1 ¿Con qué tipo de certificaciones cuenta la empresa?

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N.º	Porcentaje	
Válidos	Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN)	1	6,7%	7,1%
	Organización Internacional de Normalización (ISO)	4	26,7%	28,6%
	No cuenta con certificaciones	3	20,0%	21,4%
	Otras (Especifique)	7	46,7%	50,0%
	Total	15	100,0%	107,1%

Figura 17

Pregunta No. 1 de la Encuesta



Análisis e interpretación:

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) que de acuerdo al segmento que pertenece los obligan a modificar estructura organizacional, como también en el caso de la empresa de

servicios aeronáuticos DIAF se rigen con certificaciones rígidas que aseguran confiabilidad y estándares de calidad para el mantenimiento de las aeronaves por la: Dirección General de Aviación Civil (DGAC); Federal Aviation Administration (FAA); Instituto Nacional de Aeronáutica Civil (INAC); Dirección de Aeronavegabilidad (DIRAER), para poder operar y ser más competitivo ante otras empresas, mientras que un 6.67% no tiene ninguna certificación.

Tabla 6

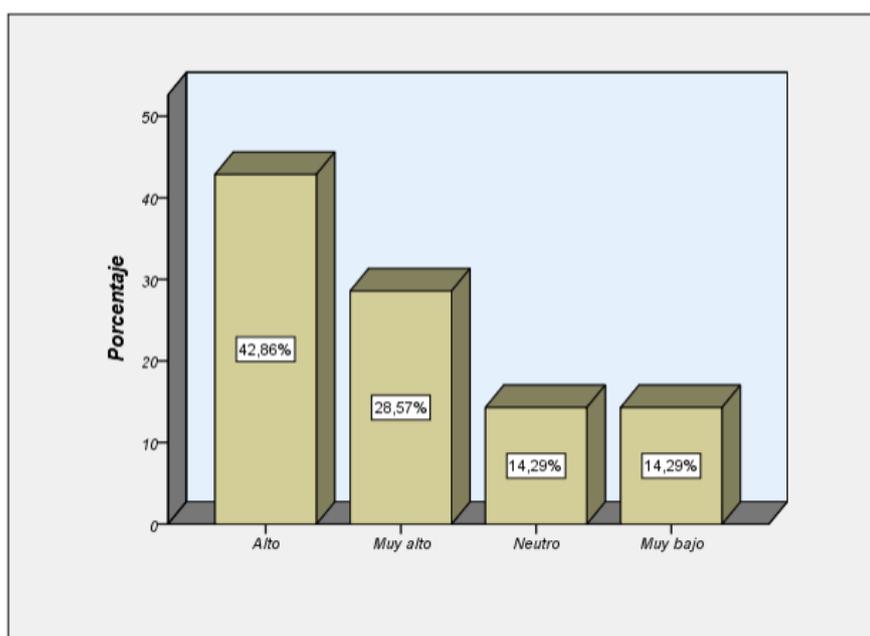
Pregunta No. 2 de la Encuesta

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	6	42,9
	Muy alto	4	28,6
	Neutro	2	14,3
	Muy bajo	2	14,3
	Total	14	100,0

Figura 18

Pregunta No. 2 de la Encuesta

¿Cuál es el impacto en la rentabilidad de la empresa respecto a la inversión realizada en certificaciones?



Análisis e interpretación:

De acuerdo a la tabla, se puede determinar que del 100% de las empresas de servicios analizadas, 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, finalmente un 14.29% considera que no impacta en la rentabilidad de las empresas tener certificaciones.

Tabla 7

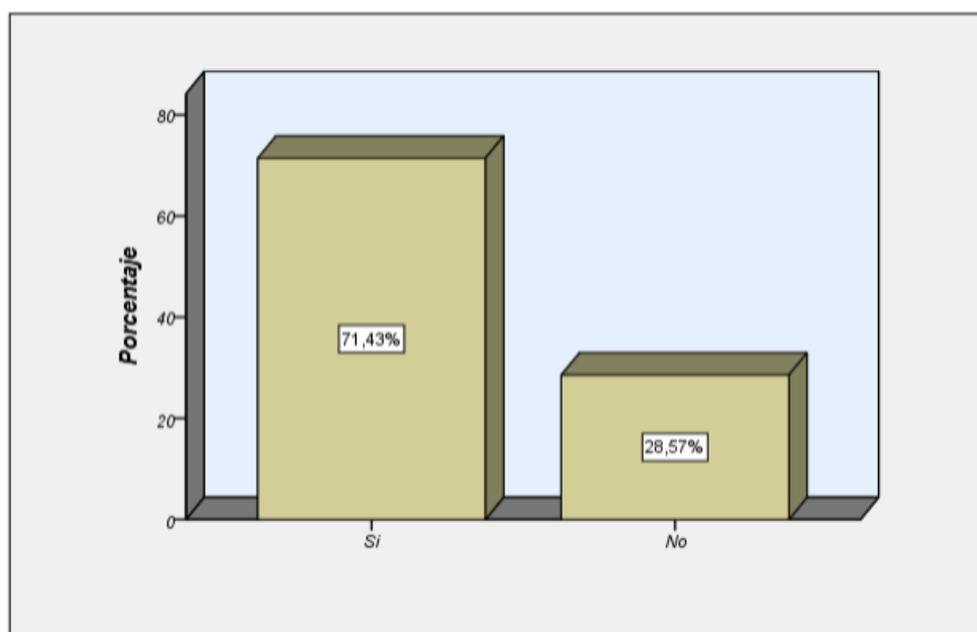
Pregunta No. 3 de la Encuesta

¿Ha implementado un Sistema Integrado de Gestión (SIG) [Sistema de Gestión de la Calidad (SGC); Sistema de Gestión Ambiental (SGA); Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)] en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	10	71,4	71,4	71,4
	No	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Figura 19

Pregunta No. 3 de la Encuesta



Análisis e interpretación:

En base a los resultados obtenidos de la investigación, se analiza 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, esto también se debe a que para las empresas dedicadas a la prestación de servicios no es tan obligatoria como en el caso de una empresa industrial, sin embargo estas estrategias ayudan a dar mayor satisfacción al cliente y llevar liderazgo en el mercado.

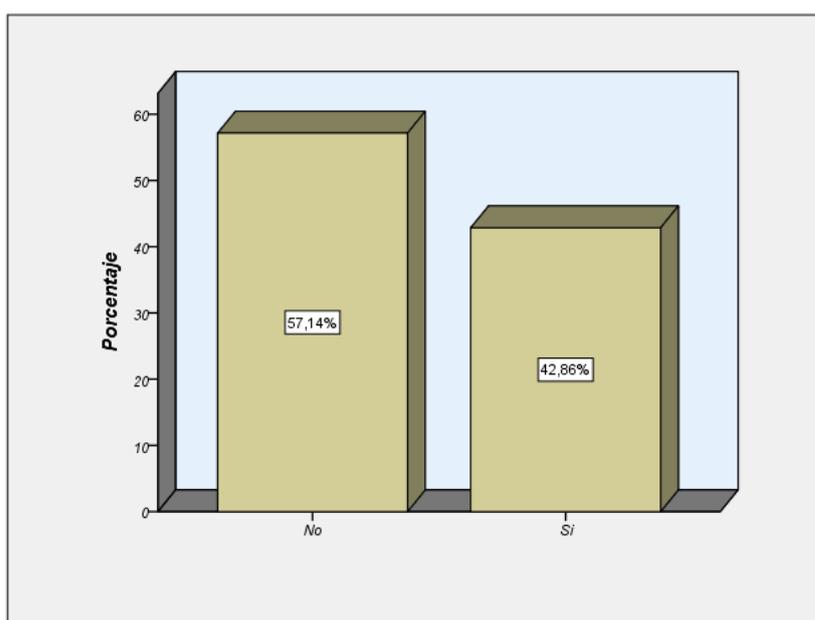
Tabla 8

Pregunta No.4 de la Encuesta ¿Aplica ISO 9001 Gestión de Calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	8	57,1	57,1	57,1
	Si	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Figura 20

Pregunta No. 4 de la Encuesta



Análisis e interpretación:

Un sistema de gestión de calidad es aplicado por el 57.14% de las empresas con el fin de asegurar un servicio de calidad, mientras que un 42.86% de empresas no aplican la normativa ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad.

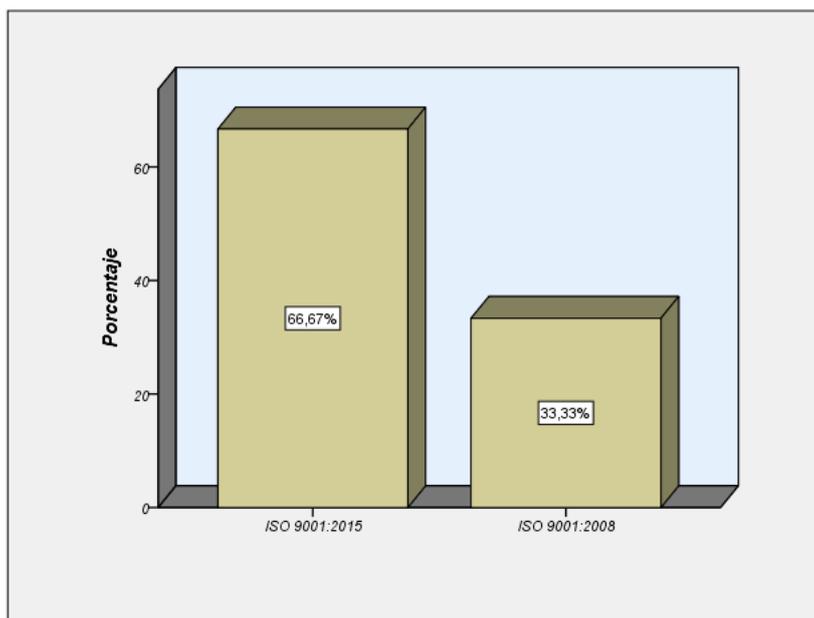
Tabla 9

Pregunta No. 5 de la Encuesta Si la respuesta anterior fue afirmativa.

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ISO 9001:2015	4	66,7	66,7
	ISO 9001:2008	2	33,3	100,0
	Total	6	100,0	

Figura 21

Pregunta No. 5 de la Encuesta



Análisis e interpretación:

De las empresas encuestadas solamente 6 aplican la Normativa ISO 9001 del Sistema de Gestión de Calidad de las cuales el 66.67% aplica la versión más actual ISO 9001:2015 y el 33.33% no actualizado la versión mantienen la ISO 9001:2008.

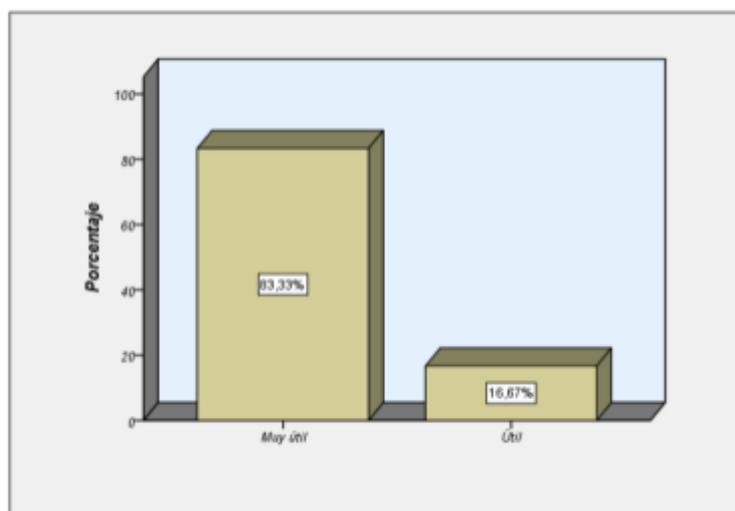
Tabla 10

Pregunta No. 6 ¿Qué tan útil es determinar el alcance del (SGC) tomando en cuenta los asuntos externos e internos de la empresa, las partes interesadas y sus productos y servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy útil	5	35,7	83,3	83,3
	Útil	1	7,1	16,7	100,0
	Total	6	42,9	100,0	

Figura 22

Pregunta No. 6 de la Encuesta



Análisis e interpretación:

De acuerdo a la tabla, se determina que es muy útil planificar el alcance que tendrá un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) considerando asuntos externos e internos de la empresa, y un 16.67% solo lo considera útil.

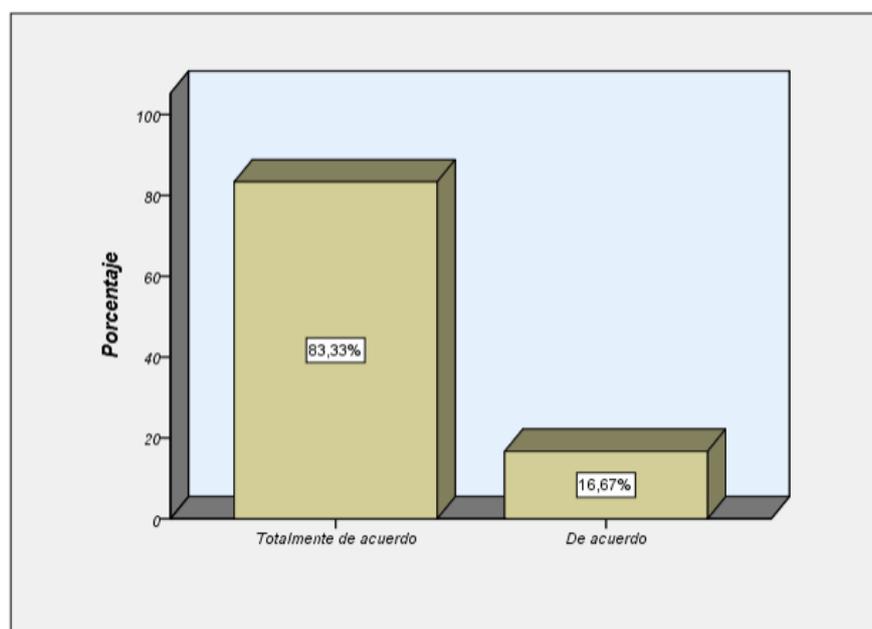
Tabla 11

Pregunta No. 7 ¿Considera que los procedimientos documentados, ayudan en la gestión de la calidad?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	5	83,3	83,3
	De acuerdo	1	16,7	100,0
	Total	6	100,0	

Figura 23

Pregunta No. 7 de la Encuesta



Análisis e interpretación:

Con relación a los procedimientos documentados que aportan al SIG el 83.33% de la población se encuentra en totalidad acuerdo con este proceso mientras que el 16.67% solo está en acuerdo en llevar la documentación necesaria.

Las empresas saben que no solamente es necesario con implementar procedimientos de acuerdo al SIG, sino llevar un control de los mismos que permitan impulsar a la mejora continua.

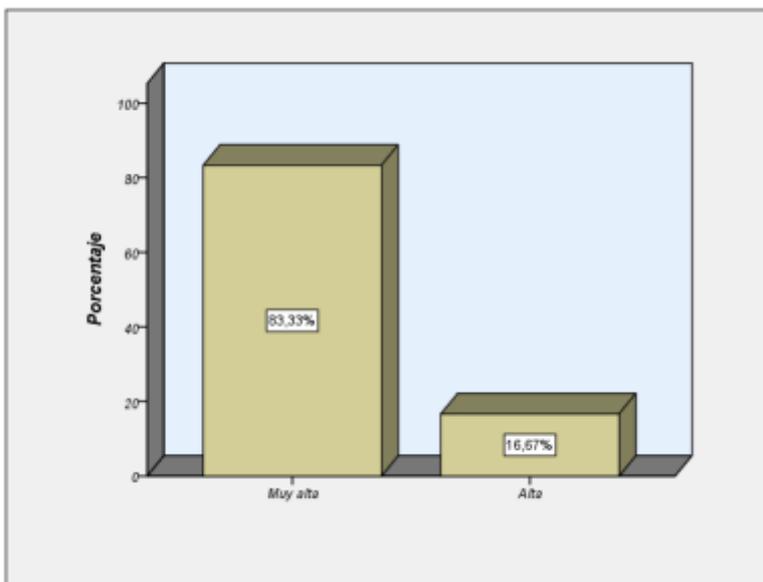
Tabla 12

Pregunta No. 8 de la Encuesta ¿Cómo empresa que tan importantes es la satisfacción de los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy alta	5	83,3	83,3
	Alta	1	16,7	100,0
	Total	6	100,0	

Figura 24

Pregunta No. 8 de la Encuesta



Análisis e interpretación:

En 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.

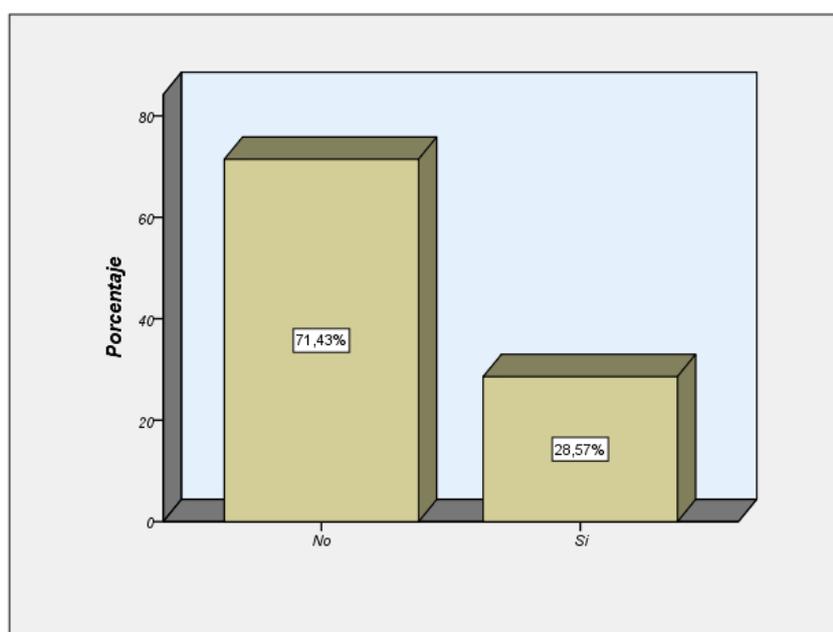
Tabla 13

Pregunta No.9 de la Encuesta ¿Aplica ISO 14001 Gestión Ambiental?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	10	71,4	71,4
	Si	4	28,6	100,0
	Total	14	100,0	

Figura 25

Pregunta No. 9 de la Encuesta



Análisis e interpretación:

Del 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.

Esto se debe a que las empresas utilizan más 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.

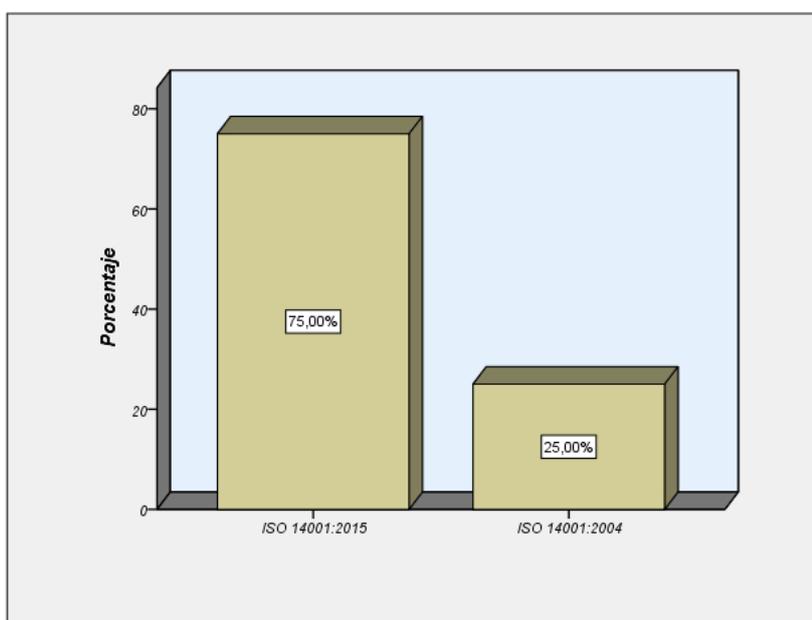
Tabla 14

Pregunta No. 10 de la Encuesta Si la respuesta anterior fue afirmativa.

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ISO 14001:2015	3	75,0	75,0
	ISO 14001:2004	1	25,0	100,0
	Total	4	100,0	

Figura 26

Preaunta No. 10 de la Encuesta



Análisis e interpretación:

De las 14 empresas encuestadas, solamente 4 se rigen a la normativa ISO de las cuales el 75% corresponde a la versión ISO 14001:2015 y el 25% mantiene la versión anterior ISO 14001:2004.

En este contexto las empresas que se actualizan a las normas vigentes tienen mejor participación dentro de la provincia, por tal razón son más responsables con el medio ambiente y son conocidas como empresas socialmente responsables.

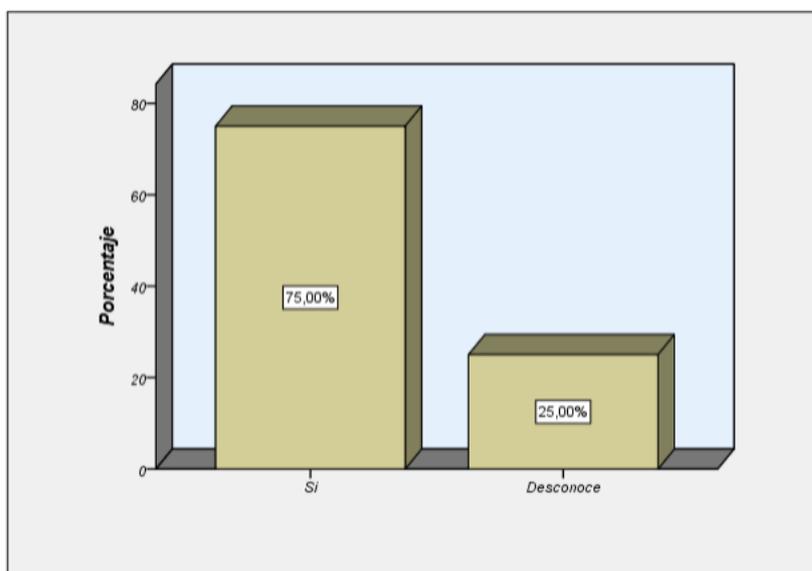
Tabla 15

Pregunta No. 12 de la Encuesta ¿La empresa cuenta con un plan de mitigación para el manejo de los desechos sólidos, líquidos, tóxicos y/o no tóxicos?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	3	75,0	75,0
	Desconoce	1	25,0	100,0
	Total	4	100,0	

Figura 27

Pregunta No. 12 de la Encuesta



Análisis e interpretación:

El 75% de las empresas tienen un plan de manejo de desechos sólidos, líquidos y tóxicos y/o no tóxicos y para el 25% desconoce si existe para mitigar el riesgo de desechos.

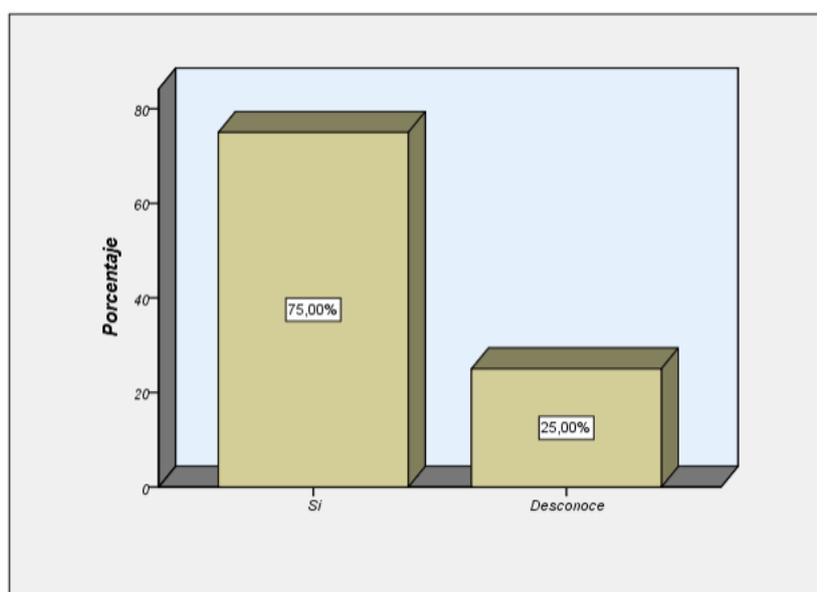
Tabla 16

Pregunta No. 13 ¿Ha implementado la metodología de las tres (3) R's del reciclaje (Reciclar, Reusar, ¿Reutilizar)?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	3	75,0	75,0
	Desconoce	1	25,0	100,0
	Total	4	100,0	

Figura 28

Pregunta No. 13 de la Encuesta



Análisis e interpretación:

El 75% de los que implementan un SGA llevan a cabo la metodología de las tres (3) R's en cambio el 25% desconoce si cumplen con esta política.

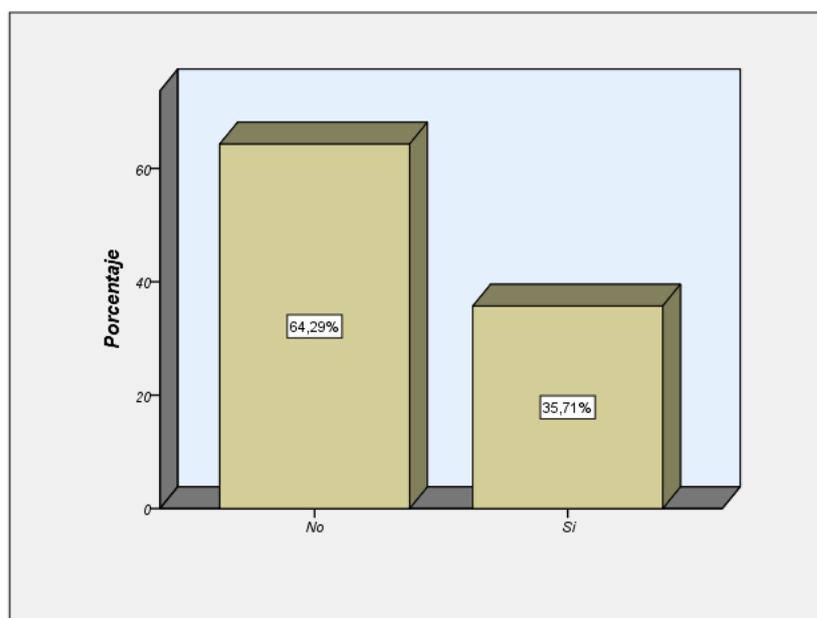
Tabla 17

Pregunta No. 14 de la Encuesta ¿Aplica ISO 45001 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	9	64,3
	Si	5	35,7
	Total	14	100,0

Figura 29

Pregunta No. 14 de la Encuesta



Análisis e interpretación:

El 64.3% no cumplen con un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo sin embargo el 35.7% con la finalidad de controlar y mitigar riesgos laborales si incorporan como políticas internas.

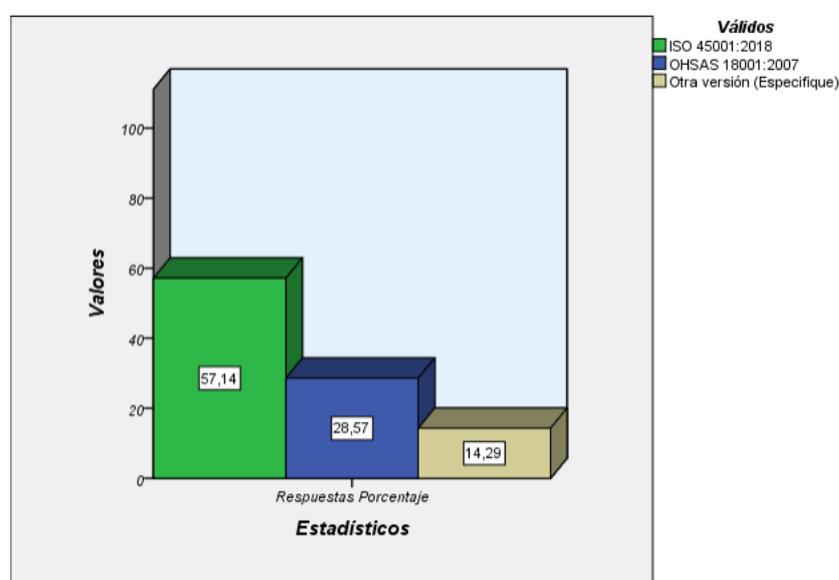
Tabla 18

Pregunta No. 15 Si la respuesta anterior fue afirmativa, indique qué versión.

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N.º	Porcentaje	
Válidos	OHSAS 18001:2007	2	28,6%	40,0%
	ISO 45001:2018	4	57,1%	80,0%
	Otra versión (Especifique)	1	14,3%	20,0%
	Total	7	100,0%	140,0%

Figura 30

Pregunta No. 15 de la Encuesta



Análisis e interpretación:

Del 100% de las empresas encuestadas el 57.14% tiene la Norma ISO 45001:2018 algunas implementan el anterior referente a las OHSAS 18001:2007 correspondiente al 28.57% y el 14.29% tiene otra versión.

En el contexto de la seguridad y salud en el trabajo para los colaboradores también existe el Sistema de Auditoría 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.

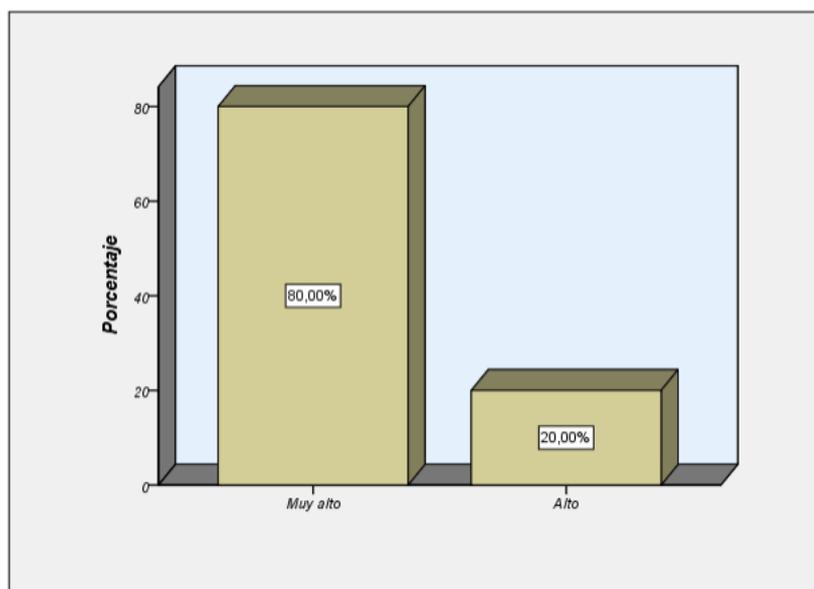
Tabla 19

Pregunta No. 16 ¿En qué grado cree usted que al implementar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo disminuye los niveles de accidentabilidad?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy alto	4	80,0	80,0
	Alto	1	20,0	100,0
	Total	5	100,0	

Figura 31

Pregunta No. 16 de la Encuesta



Análisis e interpretación:

El 80% de las empresas que llevan un Sistema de Gestión de Seguridad consideran que disminuye el riesgo de accidentabilidad y el 20% lo considera normal gestionarlo.

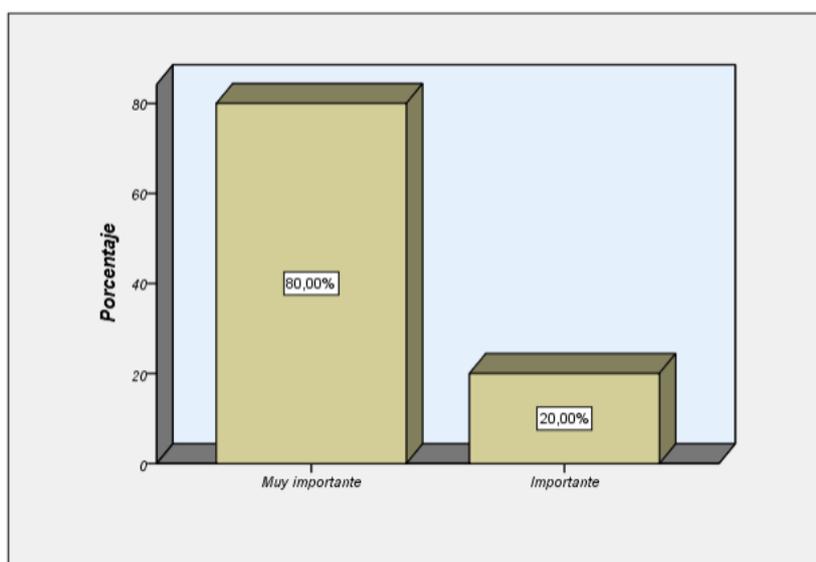
Tabla 20

Pregunta No. 17 ¿Cuán importante es para usted la infraestructura, equipos, materiales, sustancias y condiciones físicas con las que cuenta la empresa para los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy importante	4	80,0	80,0
	Importante	1	20,0	100,0
	Total	5	100,0	

Figura 32

Pregunta No. 17 de la Encuesta



Análisis e interpretación:

De las empresas que mantienen un SGSST el 80% considera muy importante mantener un buen ambiente laboral para sus colaboradores y un 20% lo considera importante para la operación de sus actividades.

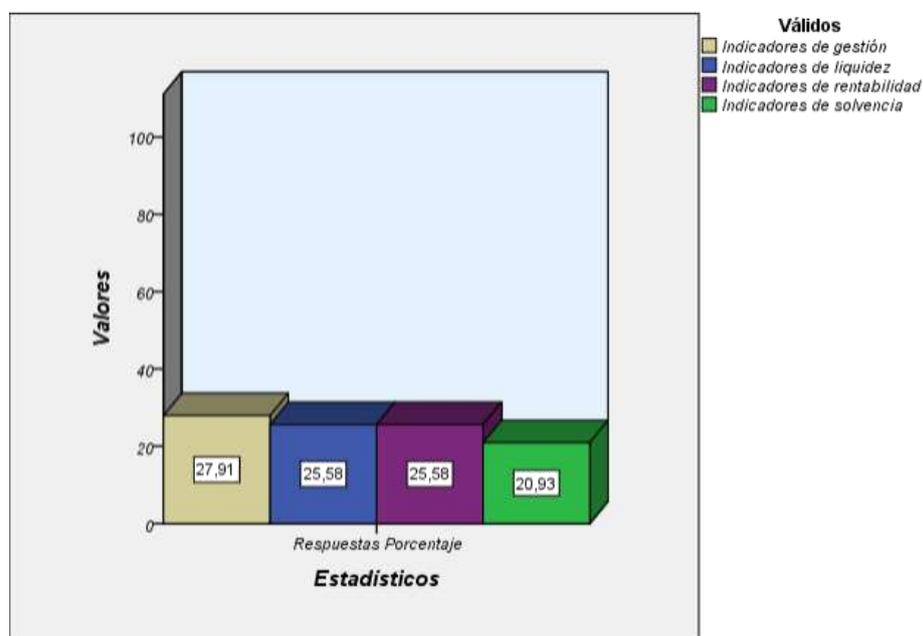
Tabla 21

Pregunta No. 19 de la Encuesta ¿Cuáles son los indicadores que utiliza la empresa?

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N.º	Porcentaje	
Válidos	Indicadores de liquidez	11	25,6%	78,6%
	Indicadores de solvencia	9	20,9%	64,3%
	Indicadores de gestión	12	27,9%	85,7%
	Indicadores de rentabilidad	11	25,6%	78,6%
	Total	43	100,0%	307,1%

Figura 33

Pregunta No. 19 de la Encuesta



Análisis e interpretación:

De la población encuestada 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.

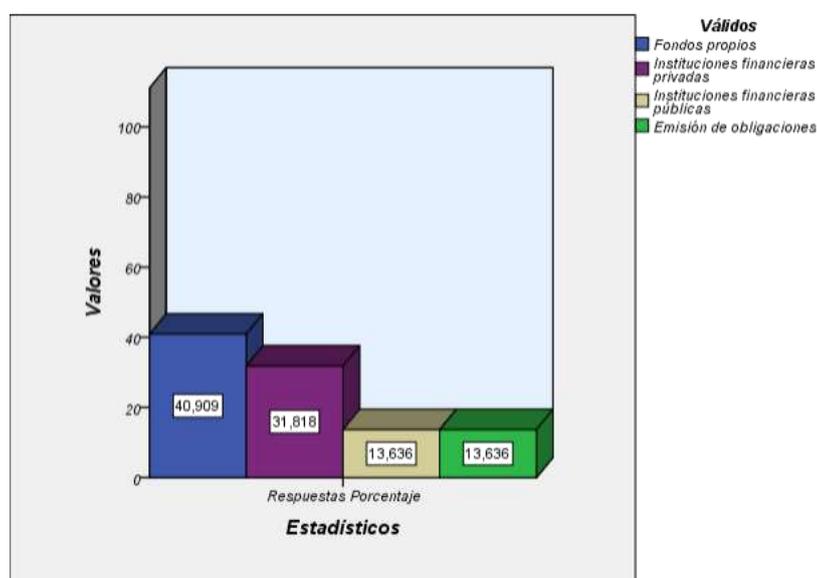
Tabla 22

Pregunta No. 20 de la Encuesta ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento que tiene la empresa?

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N.º	Porcentaje	
Válidos	Fondos propios	9	40,9%	64,3%
	Emisión de obligaciones	3	13,6%	21,4%
	Instituciones financieras públicas	3	13,6%	21,4%
	Instituciones financieras privadas	7	31,8%	50,0%
Total		22	100,0%	157,1%

Figura 34

Pregunta No. 20 de la Encuesta



Análisis e interpretación:

Las fuentes de financiamiento principales de las empresas son los fondos propios con el 40.91% del total de los encuestados, el 31.82% con apalancamiento por instituciones privadas, al igual que un 13.64% con instituciones públicas, mientras que un 13.64% utiliza la emisión de obligaciones para financiarse.

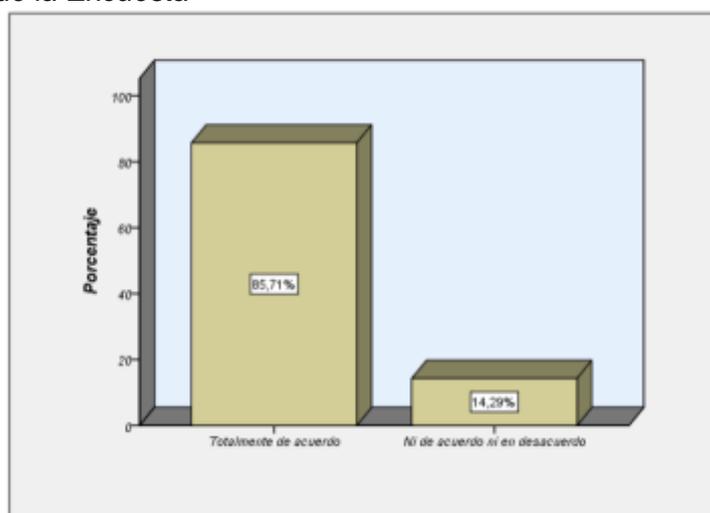
Tabla 23

Pregunta No. 21 ¿Considera usted que la inversión en un Sistema Integrado de Gestión es fundamental para aumentar la rentabilidad de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	12	85,7	85,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14,3	100,0
	Total	14	100,0	

Figura 35

Pregunta No. 21 de la Encuesta



Análisis e interpretación:

Del 100% de las empresas que encuestamos el 85.71% está totalmente de acuerdo que la inversión de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) es fundamental para aumentar la rentabilidad de la empresa, sin embargo, el 14.29% no está de acuerdo ni en desacuerdo lo considera como algo innecesario para su sector.

Verificación de la Hipótesis

Formulación de la Hipótesis

En este trabajo de titulación para la exposición de la primera hipótesis se analizó si existe relación de la variable independiente “Sistema Integrado de Gestión” con la variable dependiente “Rentabilidad”

Primera hipótesis

Hipótesis Alternativa (H1):

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

Hipótesis Nula (H0):

El sistema integrado de gestión no influye en la rentabilidad de las medianas y grandes empresas del sector de servicios de Cotopaxi

Cálculo del Estadístico

Al momento de realizar el cálculo estadístico se considera el resultado obtenido de las Grupo de Trabajo realizadas al departamento de Seguridad y Salud Ocupacional, Contabilidad de las medianas y grandes empresas del Sector de Servicios de la Provincia de Cotopaxi; para verificar la hipótesis planteada se considera la pregunta No. 3 que se desea conocer si estas entidades cuentan con sistema integrado de gestión con alternativas de SI o NO, con la pregunta No. 21 para conocer su opinión de una inversión en un SIG y su impacto en la rentabilidad de la empresa con alternativas de Totalmente de acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Para establecer el nivel de significancia se realizó en base de la curva del Chi cuadrado para establecer una zona de aceptación o rechazo, por medio del Software Estadístico SPSS.

Comprobación Hipótesis

Grados de libertad = (Filas – 1) (Columnas – 1)

gl= (F-1) (C-1)

gl= (2-1) (2-1)

gl= 1

Tabla 24

Tabla cruzada pregunta 3 y 21

		¿Considera usted que la inversión en un Sistema Integrado de Gestión es fundamental para aumentar la rentabilidad de la empresa?		Total	
		Totalmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
¿Ha implementado un Sistema Integrado de Gestión (SIG) [Sistema de Gestión de la Calidad (SGC); Sistema de Gestión Ambiental (SGA); Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)] en su empresa?	Si	Recuento	10	0	10
		Frecuencia esperada	8,6	1,4	10,0
	No	% del total	71,4%	0,0%	71,4%
		Recuento	2	2	4
		Frecuencia esperada	3,4	,6	4,0
		% del total	14,3%	14,3%	28,6%
Total	Recuento	12	2	14	
	Frecuencia esperada	12,0	2,0	14,0	
	% del total	85,7%	14,3%	100,0%	

Prueba Chi cuadrado

Tabla 25

Prueba chi cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,833 ^a	1	,016		
Corrección por continuidad	2,465	1	,116		
Razón de verosimilitudes	5,938	1	,015		
Estadístico exacto de Fisher				,066	,066
Asociación lineal por lineal	5,417	1	,020		
N de casos válidos	14				

a. 3 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,57.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Decisión

Tabla 26

Distribución del Chi cuadrado

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705

Nota. Distribución de Chi-cuadrado teórico de: 3,8415

Norma de Resolución

$$H_0 = Si x^2c \leq x^2t$$

$$H_1 = Si x^2c \geq x^2t$$

Reemplazamos, **5,833 > 3,841**

Conclusión

En base a los resultados obtenidos con un nivel de significancia del 5% y con 1 grado de libertad podemos determinar el valor del Chi-cuadrado de 5.8333 mayor que el Chi-teórico, por tal razón se concluye con la aceptación de la Hipótesis Alternativa (H1): “El sistema integrado de gestión influye en la rentabilidad de las medianas y grandes empresas del sector de servicios de Cotopaxi”.

Análisis Alternativo

Grados de libertad = (Filas – 1) (Columnas – 1)

$$gl= (F-1) (C-1)$$

$$gl= (2-1) (2-1)$$

$$gl= 1$$

Tabla 27*Tabla cruzada pregunta 14 y 21*

		¿Considera usted que la inversión en un Sistema Integrado de Gestión es fundamental para aumentar la rentabilidad de la empresa?		Total
		Totalmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
¿Aplica ISO 45001	Si	5	0	5
Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo?	No	7	2	9
Total		12	2	14

Tabla 28*Prueba chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,296 ^a	1	,255		
Corrección por continuidad ^b	,117	1	,733		
Razón de verosimilitudes	1,949	1	,163		
Estadístico exacto de Fisher				,505	,396
Asociación lineal por lineal	1,204	1	,273		
N de casos válidos	14				

Decisión**Tabla 29***Distribución chi-cuadrado*

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705

Nota. Chi- cuadrado teórico es de: 3.8415

Análisis

En este caso se da un valor de 1.296 que es menor a 3.9915 aceptando la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alternativa con un valor de significancia del 5% que se refiere a que “El sistema integrado de gestión no influye en la rentabilidad de las medianas y grandes empresas del sector de servicios de Cotopaxi”.

Decisión

Mediante el análisis alternativo y el cruce de tablas de la pregunta 14 y 21 de la encuesta y el resultado obtenido en el SPSS, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula (H0): “El Sistema Integrado de Gestión no influye en la rentabilidad de las medianas y grandes empresas del sector de servicios de Cotopaxi”, sin embargo en este caso se consideró solamente en la aplicación de la normativa ISO 45001 la misma que solo enfatiza la seguridad y salud laboral, que solo es uno de los ejes del sistema integrado de gestión.

Análisis Horizontal

En este sentido analizaremos los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi CACPECO CIA. LTDA., obtenidos en su portal de transparencia en su información financiera del periodo 2020-2021 con la finalidad de analizar su variación en sus cuentas contables,

Estado de Situación Financiera

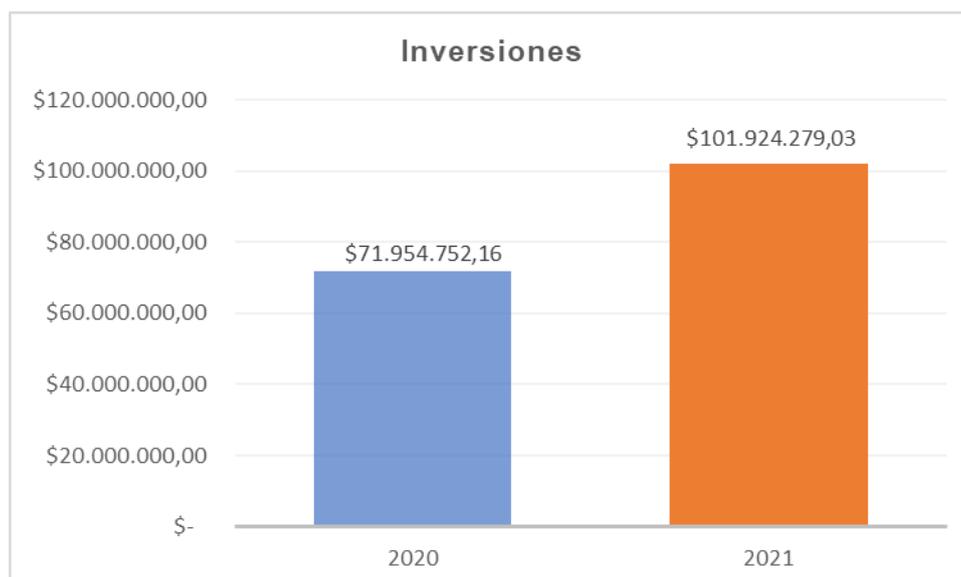
Tabla 30

Análisis Horizontal del Activo Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi CACPECO LTDA. Balase General Consolidado

Cuentas Contables	Año 2020	Año 2021	Variación Absoluta	Variación Relativa %
ACTIVO				
Fondos disponibles	\$ 63.837.791,96	\$ 68.916.852,43	\$ 5.079.060,47	7,96
Operaciones Inter financieras	\$ -	\$ -	\$ -	
Inversiones	\$ 71.954.752,16	\$ 101.924.279,03	\$ 29.969.526,87	41,65
Cartera de créditos	\$ 256.051.872,59	\$ 272.626.204,78	\$ 16.574.332,19	6,47
Deudores por aceptaciones	\$ -	\$ -	\$ -	-
Cuentas por cobrar	\$ 12.249.552,20	\$ 5.853.543,81	\$ -6.396.008,39	-52,21
Bienes realizables, adjudicados por pago	\$ 371.599,69	\$ 367.452,44	\$ -4.147,25	-1,12
Propiedades y equipo	\$ 4.628.988,87	\$ 4.469.773,34	\$ -159.215,53	-3,44
Otros activos	\$ 8.276.095,34	\$ 11.040.209,51	\$ 2.764.114,17	33,40
TOTAL ACTIVOS:	\$ 417.370.652,81	\$ 465.198.315,34	\$ 47.827.662,53	11,46

Figura 36

Variabilidad de las inversiones

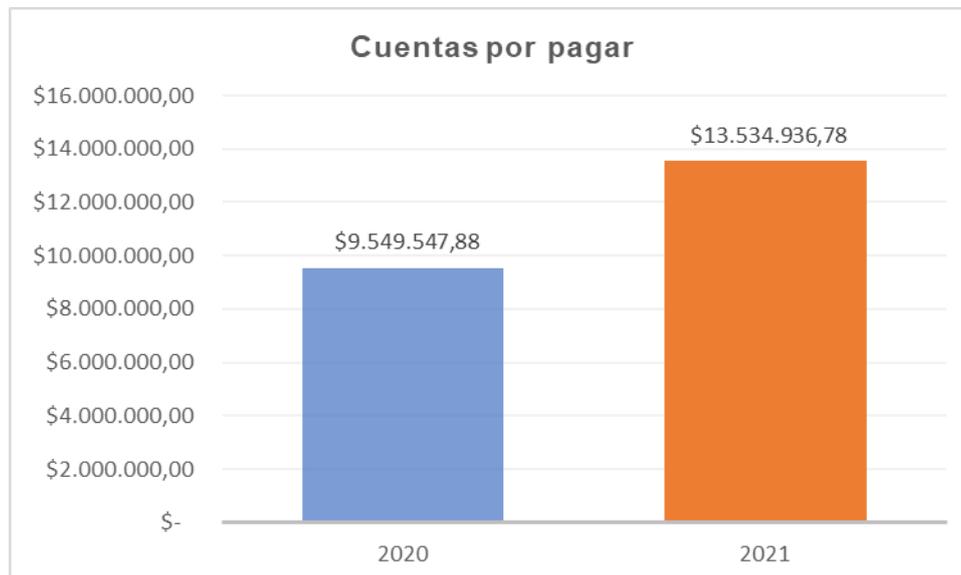


En base al análisis realizado a las principales cuentas de activo del estado de situación financiera, en las inversiones hubo un incremento de \$29.969.526.87 en el periodo 2020-2021 que representa el 41.65% un crecimiento importante para la empresa esto se debe también por tener una calificación de riesgo global de fortaleza financiera “AAA” es por ello que se capta más liquidez por garantizar seguridad al momento de invertir.

Tabla 31

Análisis horizontal del pasivo más patrimonio Balance general consolidado CACPECO

Cuentas Contables	Año 2020	Año 2021	Variación Absoluta	variación Relativa %
PASIVOS				
Obligaciones con el público	\$ 295.169.752,63	\$ 334.852.207,06	\$ 39.682.454,43	13,44
Operaciones Inter financieras	\$ -	\$ -	\$ -	-
Obligaciones inmediatas	\$ -	\$ -	\$ -	-
Aceptaciones en circulación	\$ -	\$ -	\$ -	-
Cuentas por pagar	\$ 9.549.547,88	\$ 13.534.936,78	\$ 3.985.388,90	41,73
Obligaciones financieras	\$ 32.305.871,29	\$ 26.582.402,73	\$ -5.723.468,56	-17,72
Valores en circulación	\$ -	\$ -	\$ -	-
Otros pasivos	\$ 60.456,04	\$ 57.852,11	\$ -2.603,93	-4,31
TOTAL PASIVOS	\$ 337.085.627,84	\$ 375.027.398,68	\$ 37.941.770,84	11,26
PATRIMONIO				
Capital Social	\$ 19.908.437,28	\$ 20.500.638,74	\$ 592.201,46	2,97
Reservas	\$ 52.919.986,04	\$ 59.822.995,56	\$ 6.903.009,52	13,04
Otros aportes patrimoniales	\$ 141,50	\$ 172,17	\$ 30,67	21,67
Superávit por valuaciones	\$ 1.809.522,15	\$ 1.809.522,15	\$ -	-
Resultados	\$ 5.646.938,00	\$ 8.037.588,04	\$ 2.390.650,04	42,34
TOTAL, PATRIMONIO	\$ 80.285.024,97	\$ 90.170.916,66	\$ 9.885.891,69	12,31
TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 417.370.652,81	\$ 465.198.315,34	\$ 47.827.662,53	11,46

Figura 37*Variabilidad de Cuentas por pagar*

Las cuentas por pagar de la empresa incremento en un 41.73% en el periodo 2020-2021 esto se refleja en su cartera de créditos por lo que en este mismo periodo también aumento en 6.47%.

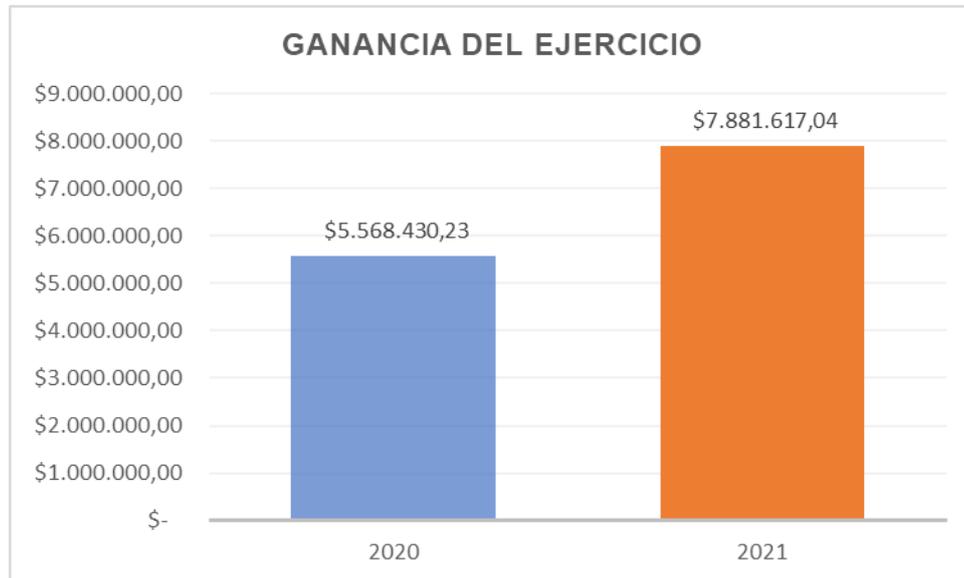
Figura 38*Variabilidad de Resultados del Ejercicio*

En el patrimonio los resultados aumentaron significativamente en un 42.34% en el ejercicio del año 2021 pasando de \$5.646.938.00 a \$8.037.588.04 USD.

Tabla 32*Análisis horizontal del Estado de Resultados Consolidado Estado.*

Cuentas Contables	Año 2020	Año 2021	Variación Absoluta	Variación Relativa %
INGRESOS				
Intereses y descuentos ganados	\$ 51.155.955,11	\$ 51.732.957,87	\$ 577.002,76	1,13
Comisiones ganadas	\$ 1.087,75	\$ 82,84	\$ -1.004,91	-92,38
Utilidades financieras	\$ 31.871,22	\$ 3.220,68	\$ -28.650,54	-89,89
Ingresos por servicios	\$ 292.522,46	\$ 293.799,24		0,44
Otros ingresos operacionales	\$ 59.192,25	\$ 150.518,56	\$ 1.276,78	154,29
Otros ingresos	\$ 1.753.834,05	\$ 2.243.092,72	\$ 91.326,31	27,90
Pérdidas y ganancias	\$ -	\$ -	\$ -	-
TOTAL INGRESOS	\$ 53.294.462,84	\$ 54.423.671,91	\$ 1.129.209,07	2,12
GASTOS				
Intereses causados	\$ 22.203.240,45	\$ 19.922.211,05	\$ -2.281.029,40	-10,27
Comisiones causadas	\$ 58.064,00	\$ 148.064,00	\$ 90.000,00	-
Pérdidas financieras	\$ 168.960,65	\$ 535.479,25	\$ 366.518,60	-
Provisiones	\$ 11.308.246,19	\$ 6.810.727,26	\$ -4.497.518,93	-
Gastos de operación	\$ 10.484.634,85	\$ 12.001.901,82	\$ 1.517.266,97	14,47
Otras pérdidas operacionales	\$ 234.738,16	\$ 118.994,43	\$ -115.743,73	-49,31
Otros gastos y pérdidas	\$ 49.861,83	\$ 2.359.799,77	\$ 2.309.937,94	4.632,68
Impuestos y participación a empleados	\$ 3.218.286,48	\$ 4.644.877,29	\$ 1.426.590,81	44,33
TOTAL GASTOS	\$ 47.726.032,61	\$ 46.542.054,87	\$ -1.183.977,74	-2,48
GANANCIA DEL EJERCICIO:	\$ 5.568.430,23	\$ 7.881.617,04	\$ 2.313.186,81	41,54

Nota. Esta tabla indica el Estado de Resultados de Coac. Cacpeco, Tomado de su sitio web de transparencia (2021)

Figura 39*Variabilidad de Ganancias del Ejercicio*

En base a la figura, podemos determinar que los ingresos obtenidos durante el periodo 2021 aumentaron en un 41.54%, pasando de \$5.568.430.23 a \$7.881.617,04

Capítulo V

Propuesta

Manual del Sistema Integrado de Gestión enfocado a empresas del sector Servicios

Justificación de la Propuesta

En una empresa de servicios, la implementación de un Manual de Sistema Integrado de Gestión (SIG) se ha convertido en una herramienta esencial para garantizar el éxito de la empresa. Con un Manual de Sistema Integrado de Gestión, los empleados de la empresa de servicios tienen una comprensión clara de cómo deben llevar a cabo sus tareas, lo que ayuda a evitar errores y confusiones. Esto significa que los servicios se ofrecen de manera eficiente y eficaz, lo que ayuda a mejorar la productividad de la empresa y a generar mayores ingresos. Además, el Manual de Sistema Integrado de Gestión ayuda a la empresa a cumplir con los estándares de calidad y seguridad necesarios para operar de manera segura y eficaz. Esta información es esencial para garantizar que los clientes reciban los servicios de la mejor manera posible. Esto asegura que los clientes reciban una ayuda de calidad y de confianza que cumpla con sus necesidades y expectativas.

El Manual de Sistema Integrado de Gestión también ayuda a la empresa a reducir los riesgos asociados con la gestión de sus servicios. Esto se debe a que el Manual proporciona directrices sobre cómo identificar, evaluar y controlar los riesgos, lo que reduce la probabilidad de que se produzcan errores o violaciones de la ley. Esto ayuda a proteger a la empresa de demandas judiciales y daños financieros. Finalmente, el Manual de Sistema Integrado de Gestión permite a la empresa implementar nuevos procesos y servicios a medida que cambian las necesidades del negocio. Esto ayuda a la empresa a mantenerse al día con los últimos desarrollos en la industria y mejorar sus niveles de competitividad, la implementación de un Manual de Sistema Integrado de Gestión es un paso importante para asegurar el éxito de una empresa de servicios.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Diseñar un manual del Sistema integrado de gestión adecuado a las necesidades del Sector servicios, a través del cual refleje los componentes de control interno y los diferentes procesos que conlleva a una correcta gestión de las operaciones administrativas y financieras.

Objetivo Especifico

- Desarrollar un manual de usuario para el sistema integrado de gestión que incluya instrucciones detalladas para el uso correcto de los procesos.
- Identificar las mejores prácticas de gestión de procesos en empresas de servicios para proporcionar una guía útil para los usuarios.
- Proporcionar una herramienta de mejora continua para asegurar que los usuarios del sistema integrado de gestión alcancen los objetivos de la empresa.

Diseño de la Propuesta

El creciente y competitivo sector de servicios ha hecho que se encuentre diferencias relevantes en empresas que aplican sistemas integrados de gestión de las que no, lo cual lleva que no es suficiente solo conocer el sistema también es necesario tener un respaldo que ayude a las empresas a desarrollar sus procesos logrando una gestión empresarial exitosa. Varias organizaciones de este sector realizan sus procesos de forma empírica en base a la efectividad de como este resulta por ello se ve la necesidad de implementar un manual que ayude a estandarizar los procesos dentro del sector.

Descripción de la Propuesta

Se está diseñando un manual del Sistema Integrado de Gestión (SIG) para empresas de servicios por varias razones:

- Para garantizar el cumplimiento: Las empresas de servicios deben cumplir diversos reglamentos, normas y leyes en sus operaciones. Un manual de SGI

puede ayudar a garantizar que se cumplen y documentan todos los requisitos necesarios.

- Para mejorar la eficacia: Al integrar todos los procesos de gestión en un único manual, la organización puede agilizar sus operaciones, reduciendo el tiempo y los recursos necesarios para gestionar múltiples sistemas.
- Para mejorar la satisfacción del cliente: El objetivo de las empresas de servicios es ofrecer a sus clientes servicios coherentes y de alta calidad. Un manual de SIG puede ayudar a garantizar que los servicios se prestan de forma coherente, lo que mejora la satisfacción del cliente.
- Mejorar el rendimiento general: Un manual SIG puede ayudar a las empresas de servicios a identificar áreas de mejora en sus operaciones, así como a supervisar y realizar un seguimiento del progreso a lo largo del tiempo. Esto puede conducir a una mejora del rendimiento, un aumento de la productividad y una mayor competitividad.

Propuesta

Figura 40

Portada de la Propuesta

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-SIG_01_01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: Original
		Página 1 de 52



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
MAN-SIG_01
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS

Autor(es):	Revisado por:	Aprobado por:
Herrera Mendezca Ricardo Gastón Villanad Tiza Martín Alexander	Esquivel Francisco Gabriel	Ing. Oscar Cabrera

Nota. Porta del Manual de Sistema integrado de gestión enfocado a empresas de servicios con información de referencia básica.

Sección uno del manual, objetivo y campo de aplicación

El Objetivo y Campo de Aplicación en el Manual Integrado de Gestión también describe el propósito del Sistema Integrado de Gestión. Esto puede incluir describir los resultados que la organización desea alcanzar al implementar los procesos. Esta sección también puede incluir la definición de los términos y las condiciones dentro del Sistema Integrado de Gestión, como los criterios de cumplimiento de los requisitos legales, los objetivos de la organización y los procedimientos.

El Campo de Aplicación del Manual Integrado de Gestión es importante ya que describe el alcance del Sistema Integrado de Gestión. Esta sección establece los límites y proporciona información sobre cómo se aplicará. Esto incluye las generalidades y aplicación del manual en la organización también describe de forma rápida una perspectiva del sector de servicios, así como los requisitos de los servicios. El Campo de Aplicación es una parte clave del Manual Integrado de Gestión porque define el alcance y la responsabilidad del Sistema de Integrado de Gestión.

Figura 41

Sección uno del manual, objetivo y campo de aplicación

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-IG_01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: Original

MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN

1 OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 Generalidades

Este documento es un ejemplo del contenido y formato del Manual de Calidad tiene su origen en la necesidad de las empresas de asegurar las políticas de Calidad, Medioambiente y Seguridad y Salud Ocupacional, a través de las metas y objetivos que puedan ser cumplidos y obedezcan a una planificación que integre todos los procesos, exigido por la norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.

En las empresas del sector servicios de la Provincia de Cotopaxi se establece un Sistema Integrado de Gestión de forma rápida y sencilla para garantizar el cumplimiento de los procesos. El manual integrado del SGI y sus copias no controladas, está disponible en páginas web e internet, para que pueda ser utilizada por trabajadores de cualquier área. El manual de calidad y los documentos de respaldo que se derivan son de obligado cumplimiento para todos los trabajadores, quienes deben velar por la confidencialidad y control de los mismos.

El manual de calidad se compone por la ISO 9001:2015 se basa en un sistema de gestión de calidad que ayuda a mejorar el desempeño e iniciativas de desarrollo sostenible. Con la capacidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan al cliente, demostrando conformidad con los requisitos específicos de la norma. Esta norma puede ser

Nota. Los Objetivos y Campo de Aplicación en el Manual Integrado de Gestión se refiere a un documento de alto nivel que especifica la estructura y la información que se incluirá en el Sistema de Gestión Integrado implementado por una organización.

El Objetivo y Campo de Aplicación identifican los aspectos de la organización y los procesos que se controlarán para cumplir los requisitos de calidad, ambientales, seguridad y salud ocupacional. Esta sección también proporciona una descripción general del alcance del Sistema de Gestión Integrado y de los procesos que se controlarán.

Sección dos, misión, política del SIG e historia

Son documentos importantes que definen la dirección de la organización y sus objetivos por lo general las empresas ya constan con estas desde su creación. En esta sección la misión, visión y políticas están relacionadas al manual, pero a son de referencias se agregará a la misión organizacional como la razón de ser de la empresa, la visión de la organización describe sus aspiraciones a largo plazo y la política del SIG establece los principios y criterios básicos para la gestión y control de los procesos. También cuenta con la historia que puede ser agregada desde el punto de vista del sector en Cotopaxi o la historia de la empresa origen y evolución en el sector de servicios.

Figura 42

Sección dos, misión, política del SIG e historia

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-SIG_5V_01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: Original
		Página 9 de 52

Objetivo de Aplicación

2 VISIÓN, MISIÓN, POLÍTICA DEL SIG E HISTORIA

2.1 Visión

Que el presente manual del sistema integrado de Gestión ayude a las empresas del sector servicios de la provincia de Cotopaxi a desarrollar sus actividades y procesos con el fin de orientar a las empresas a una mejora continua para que las empresas puedan alcanzar sus objetivos fijados.

2.2 Misión

Nuestra misión es dar o entregar a las empresas del sector servicios de la provincia de Cotopaxi un manual del sistema integrado de Gestión para la implementación, planeación y la mejora empresarial el cual podrá tener una influencia en el desarrollo de sus actividades y procesos.

2.3 Políticas de Desarrollo Sostenible.

Sección tres, términos y definiciones

Los términos y definiciones del manual se refieren al lenguaje y al vocabulario usado para describir un servicio. Estos términos y definiciones establecen una base para la comunicación entre el proveedor y los usuarios. Estas definiciones permiten que los usuarios entiendan qué significa un término específico y cómo se relaciona con el servicio. Esto ayuda a unificar la comunicación entre todos los involucrados y proporciona una forma de hacer preguntas y respuestas adecuadas. Esto a su vez contribuye al desarrollo de un servicio exitoso.

Además, los términos y definiciones del manual ayudan a los usuarios a entender mejor el servicio y cómo usarlo. Esto ayuda a evitar confusiones y malentendidos con respecto al servicio y a garantizar que los usuarios estén satisfechos con él. También ayuda a los proveedores a identificar y solucionar problemas potenciales antes de que se presenten.

Figura 43

Sección tres, términos y definiciones

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-SIG_SV_01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: Original
		Página 11 de 52

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes

Alta dirección: persona o grupo de personas que dirige y controla una organización

Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Gestión: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización

Sistema de gestión: conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

Control de la calidad: parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto

Procedimiento: forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos

Nota. Los términos y definiciones de un manual proporcionan un medio para garantizar que los usuarios comprendan adecuadamente los productos y servicios que se ofrecen.

Esto ayuda a mejorar la comunicación entre los usuarios y los fabricantes, lo que contribuye a la creación de productos y servicios exitosos.

Sección cuatro, Sistema integrado de Gestión

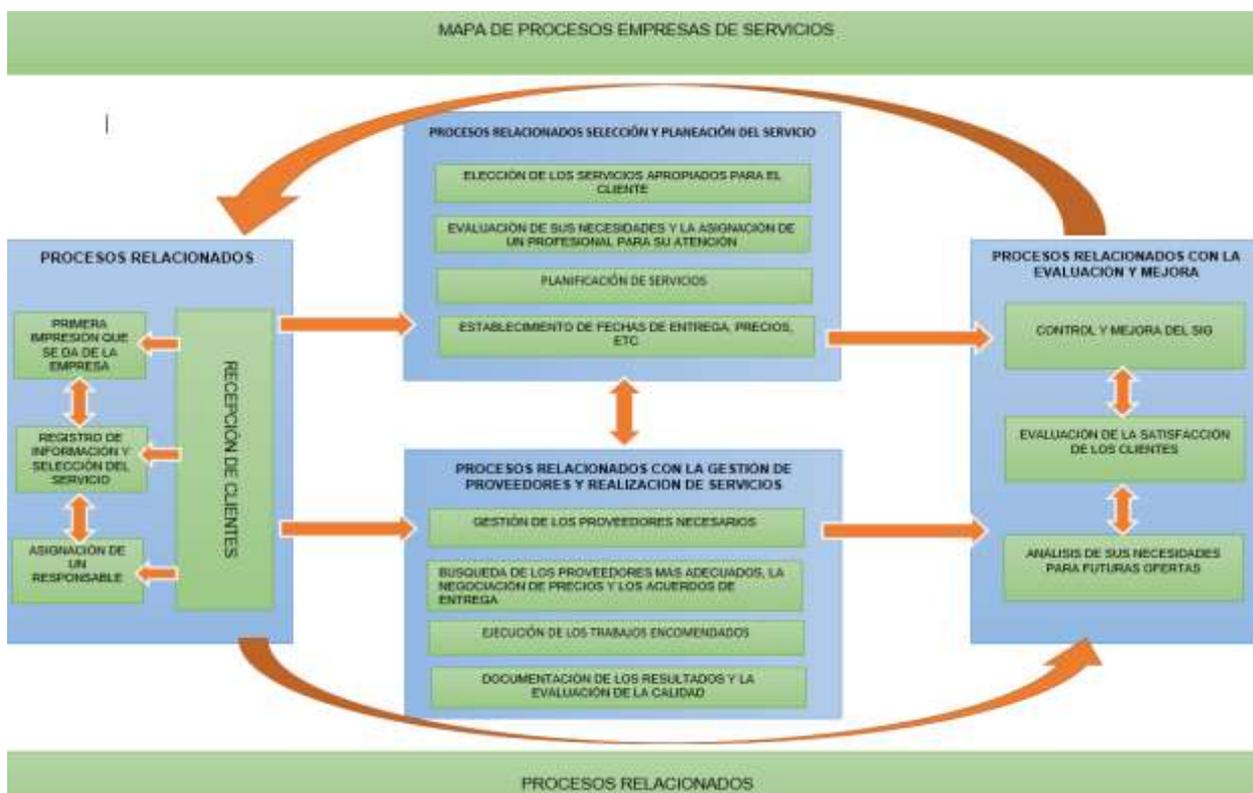
se refieren a los principios y estándares necesarios para garantizar una gestión eficaz y eficiente de los procesos, recursos y productos de una empresa de servicios. Estos requisitos abarcan políticas, estrategias, procedimientos, manuales de funcionamiento, protocolos de seguridad, auditorías de calidad, contratos de suministro, cumplimiento de normas, entre otros. Estos requisitos permiten identificar y gestionar los riesgos, así como obtener los recursos necesarios para la implementación exitosa de un sistema integrado de gestión.

Los requisitos de documentación implican la recopilación y análisis de los procesos, la documentación de los mismos, la identificación de los procesos, la disección de la información y la documentación de la misma. Esto se traduce en la definición de un proceso de trabajo, el diseño de un sistema de gestión de procesos, la implementación de un sistema de control de calidad, la evaluación de los resultados y la verificación de los mismos. Estas tareas permiten a la empresa establecer un sistema integrado de gestión, el cual le permitirá controlar mejor sus procesos internos y aumentar la eficiencia de sus operaciones.

Un Diagrama de Interacción de Procesos es una herramienta utilizada para representar la estructura de procesos de una empresa de servicios. Está compuesto por bloques, cada uno de los cuales representa un proceso específico de la empresa, y las flechas que los conectan para indicar las relaciones entre los procesos. El diagrama de interacción de procesos puede mostrar qué procesos están relacionados, cómo se relacionan, qué procesos dependen de los demás, y qué procesos se necesitan para completar una tarea. Esta herramienta es ideal para visualizar los procesos de una empresa de servicios y ayudar a determinar cómo mejorar la eficiencia de la organización.

Figura 44

Mapa de Procesos empresas de Servicios



Nota. El gráfico representa un mapa de procesos en una empresa de servicios ayuda a mejorar la eficiencia, simplificar los procesos, identificar la interdependencia entre procesos, prever cambios en el futuro, establecer objetivos y mejorar la seguridad de información.

Sección cinco, responsabilidades de la dirección

Como parte de sus responsabilidades, la dirección de una empresa de servicios debe asegurarse de que el proceso de implementación del sistema integrado de gestión sea eficiente y exitoso. Esto significa que deben evaluar cuidadosamente las necesidades de la empresa para determinar cuál sistema de gestión se ajusta mejor a sus necesidades. También deben identificar los procesos clave que el sistema integrado de gestión debe administrar, así como los recursos humanos y tecnológicos necesarios para su implementación.

Una vez que se han identificado los requisitos necesarios para la implementación del sistema integrado de gestión, la dirección de la empresa de servicios debe

asegurarse de que la implementación se lleve a cabo de forma eficiente. Esto significa que deben establecer un plan de implementación y un calendario para la misma. Deben asegurarse de que los recursos se asignen de manera adecuada y que los miembros del equipo responsables de la implementación estén debidamente capacitados.

La dirección de la empresa de servicios también debe asegurarse de que el sistema integrado de gestión se mantenga actualizado. Esto significa que deben monitorear los cambios en la industria, así como los cambios en los requisitos de la empresa, para asegurarse de que el sistema integrado de gestión siga siendo relevante. La dirección también debe asegurarse de que el sistema integrado de gestión sea seguro, lo que significa que deben implementar las medidas de seguridad adecuadas.

Finalmente, la dirección de la empresa de servicios debe asegurarse de que el personal de la empresa esté debidamente capacitado para usar el sistema integrado de gestión. Esto significa que deben proporcionar al personal la capacitación adecuada para asegurarse de que entiendan y usen correctamente el sistema. También deben asegurarse de que el personal entienda los procedimientos y políticas relacionadas con el sistema integrado de gestión, así como los procesos clave que el sistema administra.

La Política Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Salud y Seguridad Ocupacional de empresas de servicios es una estrategia para lograr que la empresa sea más competitiva y al mismo tiempo preservar el medio ambiente, la salud y la seguridad de los trabajadores. Esta política permite a la empresa implementar un sistema integrado de gestión que se enfoque en la mejora continua de los procesos, productos y servicios.

Con el objetivo de implementar un sistema integrado de gestión, los líderes de la empresa deben establecer una política clara que defina los objetivos y los lineamientos a seguir para lograr el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa aplicable. Esta política debe ser comunicada a todos los empleados de la empresa para garantizar el cumplimiento de los requisitos tanto en el ámbito de la calidad como en el de la seguridad y el medioambiente

Figura 45

Sección cinco, Responsabilidades de la dirección

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-SIG_SV_01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: Original
		Página 16 de 51

versiones originales, actualizadas y vigentes. Además de los que se encuentran en el sistema informático.

4.2.4 Control de Registros.

La empresa mantendrá un control, almacenamiento, clasificación y protección de los registros con el fin de preservarlos adecuadamente para demostrar de que el Sistema Integrado de Gestión funciona de la manera correcta y opera según los requisitos establecidos en la normativa.

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la dirección

Se evidencia el hecho la Alta Dirección, al comprometerse con el desarrollo e implementación del SIG y con la mejora continua de su eficacia por medio de:

- Se debe comunicar a los colaboradores, la prioridad de atender los requisitos de los clientes, requisitos normativos y reglamentos.
- Establecimiento de Política de Desarrollo Sostenible
- Establecimiento de objetivos y metas del SIG para procesos importantes de la empresa.
- Promover a la Gerencia General en la Conducción del Análisis Crítico conforme al Manual
- Proveer recursos de acuerdo a las necesidades y presupuesto de la empresa

Nota. La dirección de la empresa debe asegurarse de que el proceso de implementación sea eficiente, que el sistema se mantenga actualizado, y que el personal de la empresa esté debidamente capacitado para usar el sistema. Esto ayudará a la empresa a mejorar sus resultados y lograr el éxito a largo plazo.

Sección seis, gestión de los recursos

Para evaluar la gestión de los recursos, se analizarán los procesos y procedimientos empleados para su administración. Se examinará la eficiencia y eficacia de los mismos. Además, se identificarán las áreas donde se puedan hacer mejoras para aumentar la productividad. Se también evaluará la estructura de precios y los métodos de precios utilizados.

En cuanto al abastecimiento de recursos, se examinarán los procesos y procedimientos para el abastecimiento de los mismos. Esto incluirá el análisis de los tiempos de entrega, la calidad de los recursos suministrados y el ahorro de costes.

Se examinará la infraestructura para determinar si es adecuada para la implementación del sistema integrado de Gestión. Se evaluará la seguridad de la infraestructura para garantizar la confidencialidad y seguridad de la información. Se identificarán las áreas donde se puedan realizar mejoras para una mayor eficiencia.

Por último, se evaluará el ambiente de trabajo para asegurar que esté acorde con los objetivos de la empresa. Se examinarán los procedimientos y políticas de la empresa para determinar si están alineados con el sistema integrado de Gestión. Se evaluará el ambiente de trabajo para asegurar que los empleados se encuentren cómodos y seguros en su puesto de trabajo.

Figura 46

Sección seis. Gestión de los recursos

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAM-SIG_SV_01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: Original
		Página 26 de 61

- pertinentes en materia de seguridad y salud, en base a una información documentada y fiable.
- Planificación y acciones para el abastecimiento de recursos relativos al SGI.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. Abastecimiento de Recursos

El abastecimiento de recursos se encuentra a cargo del Gerente General, el mismo que cada año debe evaluar y definir los recursos que serán aplicados para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del SGI. Los recursos a utilizarse son definidos en reunión con el Directorio y la Gerencia General, elaborando el presupuesto anual de la empresa, como para situaciones en particular, si bien es cierto el manejo de recursos no es elaborado directamente por el Gerente general, sin embargo, es él quien lo autoriza.

El abastecimiento de recursos deberá garantizar el incremento en la satisfacción de los clientes internos y externos y de otras partes interesadas cumpliendo los requisitos de los procesos, productos, requisitos legales, de medioambiente y salud y seguridad ocupacional, entre otros, los recursos mínimos considerados son:

- Adaptación de la infraestructura.
- Verificación de equipos y materiales.
- Creación condiciones físicas para los trabajadores.

Nota. La figura representa la implementación de un sistema integrado de Gestión para empresas de servicios. Se evaluarán los recursos para la gestión de los recursos, el abastecimiento de recursos, la infraestructura y el ambiente de trabajo. Esto permitirá identificar áreas donde se puedan realizar mejoras para aumentar la productividad y ahorrar costes.

Sección siete, realización del servicio

La empresa se planifica a través de la alta dirección en colaboración con todas las áreas, especialmente con “Ingeniería y Desarrollo”, “Control de Calidad” y “Planificación Central”, que aprueban y estandarizan los procesos de elaboración del servicios y prestación de servicios y así proveer lo que requieran los clientes, todo esto como resultado de la planificación. Para la planificación y determinación de identificar peligros y aspectos ambientales la empresa deberá utilizar los indicado en las normativas ISO 14001 e ISO 45001, la empresa lleva a cabo una planificación para la identificación continua la evaluación de los aspectos ambientales de sus actividades, productos o servicios sobre los que la empresa puede influir y controlar

En cuanto a los procesos relacionados con los el cliente y el servicio se debe tener en cuenta algunos aspectos importantes los requisitos se recopilan y establecen por áreas prestando atención a la disponibilidad de los servicios la confiabilidad, seguridad, gestión de recursos, sostenibilidad, integración, accesibilidad, soporte y monitoreo.

En el apartado de revisión y requisitos relacionados con el servicio la organización cuenta con profesionales especializados en Ventas Técnicas, quienes conocen detalladamente los servicios y sus características para satisfacer las necesidades de los clientes, brindando así la mejor opción para ellos. De igual forma la comunicación con el cliente es relevante puesto que existe retroalimentación entre el cliente y el proveedor del servicio.

Dentro de la sección también se cuenta con el proceso de compras la empresa asegurará que los servicios recibidos se ajusten a los criterios establecidos en la orden de compra. El nivel y extensión de vigilancia al proveedor y al plan adquirido dependen

del efecto que tenga en el producto final entendiéndose en este aspecto al producto como el servicio ofertado. El proceso de compras de una empresa de servicios depende de la naturaleza de los servicios que ofrece. En general, el proceso comienza con una solicitud de servicios, que se puede realizar en línea o por correo electrónico. Esta solicitud contiene información detallada sobre los servicios requeridos, como el tipo de servicio, el alcance y el tiempo de entrega. En la verificación de los productos comprados una empresa de servicios realiza compras de bienes y servicios para poder ofrecer sus servicios. Estos pueden incluir suministros, equipos, software y recursos humanos. En algunos casos, la empresa también puede comprar servicios como diseño gráfico,

El proceso de identificación y trazabilidad en las empresas de servicios consiste en proporcionar una forma de identificar los productos y servicios proporcionados por la empresa. Esto se logra mediante la creación de un sistema de etiquetado y rastreo de datos para cada servicio. En cuanto al control, seguimiento y medición es importante conocer acerca de los equipos de medición como se manejan dentro la empresa, en este aspecto la norma menciona el concepto de seguimiento que se debe hacer a cada dispositivo para controlar el proceso de esta manera primero investigar su estado.

Figura 47

Sección siete Manual de SIG servicios, realización del servicio

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-SIG_SV_01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: Original
		Página 31 de 51

7.2 Procesos Relacionados con el Cliente

7.2.1 Requisitos relacionados con los servicios

- Los requisitos se recopilan y establecen por las Áreas de Ingeniería y Desarrollo y Servicios:
- Los requisitos aplicables al servicio
- Los requisitos aplicables a la entrega del servicio
- Requisitos legales y reglamentarios aplicables a la entrega del servicio
- Cualquier otro requisito determinado por la empresa y/o por el cliente

En una forma más detallada de los requisitos fundamentales en los servicios podemos distinguir los siguientes:

1. Disponibilidad - Los servicios deben estar disponibles todo el tiempo para asegurar que los clientes puedan acceder a ellos cuando lo necesiten.
2. Confiabilidad - Esto se refiere a la capacidad de los servicios para cumplir con sus promesas de rendimiento en términos de tiempo de respuesta, disponibilidad y calidad.
3. Escalabilidad - Esto se refiere a la capacidad de los servicios para responder a los cambios en el volumen de trabajo sin afectar el rendimiento.
4. Seguridad - Esto se refiere a la capacidad de los servicios para proporcionar seguridad.

Nota. La figura representa alguno de los procesos en la realización de servicios que se encuentran profundizados en el manual.

Sección ocho, Medición, anales y mejora

El seguimiento y medición de los procesos de servicio, auditoría interna, seguridad y salud ocupacional, gestión medioambiental, control de servicio no conforme y mejora continua del servicio. Con el proceso de seguimiento y medición se espera garantizar que los procesos de servicio se ejecuten de acuerdo con los requisitos establecidos. La auditoría interna se ha llevado a cabo para asegurar que los procesos se ajusten a las políticas y estándares actuales. Además, se ha realizado una evaluación de la seguridad y la salud ocupacional para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente.

Se ha realizado una evaluación de la gestión medioambiental para garantizar el cumplimiento de las normas y directrices ambientales. También se llevará a cabo un control del servicio no conforme para identificar y corregir los problemas existentes. Finalmente, se procederá a un enfoque de mejora continua del servicio para asegurar que se ofrezca un servicio de la más alta calidad.

Figura 48

Sección ocho Manual de SIG servicios, Medición, anales y mejora

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN-SIG_3V_01
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: Original
		Página 42 de 51

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente en la norma establece que es comparar las expectativas del cliente basándose en el producto o servicio, paralelamente con la imagen que expone la marca que se ha creado en la empresa, y valor que se aprecia después de haber sido recibido por los clientes.

Para medir esta satisfacción la empresa deberá mantener en observación el grado de cumplimiento de los requisitos de los clientes, y de qué manera satisface la empresa, en este sentido esta definición es un juicio subjetivo y no algo entre sí o no, porque existen varios niveles de satisfacción.

Es necesario seguir cumplir con los siguientes pasos para medir la satisfacción del cliente:

- 1. Identificar lo que indica la satisfacción del cliente.** Para iniciar el proceso de satisfacción del cliente, primero debes definir cómo medir si los clientes están satisfechos con tu producto o servicio, por ejemplo, a través de encuestas de satisfacción u otro sistema de retroalimentación del cliente.
- 2. Estimar la fecha de inicio y finalización.** Es importante establecer un plazo de

Nota. La figura es la representación del proceso de implementación de un manual de Sistema Integrado de Gestión para Empresas de Servicios se espera que sirva de guía en empresas que no cuentan con uno. Se espera llevar a cabo todas las actividades necesarias para asegurar la implementación exitosa del sistema y garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

Capítulo VI

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- El sector servicios es una parte vital de la economía y es esencial que sus empresas funcionen con eficiencia y eficacia. Sin embargo, se ha constatado que no todas las empresas del sector servicios aplican un sistema de gestión integrado. Esta falta de integración puede crear ineficiencias y limitar el potencial de las empresas para crecer y tener éxito.
- Las certificaciones ISO pueden resultar caras para las empresas del sector servicios. Aunque el coste de obtener la certificación varía en función del tamaño y la complejidad de la organización, el coste de implantar un sistema ISO puede suponer una importante carga financiera. El coste de la certificación ISO puede incluir el coste de adquisición de las herramientas y materiales necesarios, el pago de consultores y auditores externos y la formación del personal.
- Es evidente que muchas empresas de servicios no están certificadas actualmente con un sistema integrado de gestión. Sin embargo, a pesar de ello, siguen siendo capaces de ofrecer servicios de calidad basados en diversas normas ISO. Esto demuestra su compromiso de ofrecer el mejor servicio posible al cliente. Las conclusiones que puede extraerse de esta situación son que las empresas pueden seguir prestando servicios de calidad sin estar certificadas con un sistema integrado de gestión. Además, está claro que las normas ISO son una forma eficaz de garantizar un cierto nivel de calidad en la prestación de servicios.
- Es evidente que varias empresas del sector servicios corren el riesgo de quedarse rezagadas con respecto a sus competidoras por carecer de un manual de SIG o de un sistema integrado de gestión. Sin estos sistemas, las empresas no pueden hacer un seguimiento del rendimiento del servicio al cliente,

mantenerse al tanto de las tendencias del servicio al cliente ni medir con precisión el éxito de sus operaciones. Las consecuencias de no disponer de un sistema integrado de gestión pueden ser costosas. Las empresas que no disponen de estos sistemas corren el riesgo de perder clientes, experimentar un aumento de los costes operativos y perder oportunidades de mejorar los procesos y el servicio al cliente.

Recomendaciones

- Todas las empresas del sector servicios deberían aplicar un sistema de gestión integrado. Un sistema de gestión integrado garantizaría que todos los aspectos de la empresa estén conectados y trabajen juntos, lo que permitiría mejorar la comunicación, la eficiencia y el rendimiento. Al adoptar un enfoque holístico de la gestión, las empresas podrán tomar mejores decisiones, aumentar la productividad y mejorar la calidad de los servicios que prestan. Además, las empresas deben centrarse en desarrollar estrategias adaptadas a sus necesidades específicas. Esto podría incluir la implantación de soluciones tecnológicas, como servicios basados en la nube, que permitan una comunicación y colaboración fluidas. Además, las empresas deben centrarse en desarrollar relaciones sólidas con sus clientes, ya que esto les permitirá comprender mejor sus necesidades y ofrecer un servicio más personalizado.
- Las empresas del sector servicios consideren detenidamente el coste de obtener la certificación ISO antes de comprometerse a ello. Las empresas también deben asegurarse de que la implantación de un sistema ISO no va en perjuicio de sus actividades principales y de que se integra adecuadamente en los procesos empresariales existentes. Las empresas también deben ser conscientes de los beneficios a largo plazo de la certificación ISO, como la mejora de la satisfacción del cliente, el aumento de la eficiencia y la mejora de la visibilidad en el mercado.
- Las empresas de servicios pueden seguir prestando servicios de calidad sin estar certificadas con un sistema integrado de gestión por tanto deberán centrarse en implantar las normas ISO en sus organizaciones. Esto no sólo les ayudará a prestar servicios de calidad, sino también a obtener la certificación en el futuro. Además, se recomienda que las empresas estudien otros sistemas de gestión de la calidad que puedan ser beneficiosos para sus organizaciones. Por ejemplo, Six Sigma, Lean Manufacturing o Total Quality Management.

- Para seguir siendo competitivas, las empresas del sector servicios deben invertir en un manual de SIG o en un sistema integrado de gestión. Un manual de SIG puede utilizarse para supervisar el rendimiento del servicio al cliente y medir el éxito de las operaciones. Por otro lado, un sistema de gestión integrado puede proporcionar una visión en profundidad de las tendencias del servicio al cliente y ayudar a las empresas a identificar áreas de mejora.

Bibliografía

- Acuña et. al. (2016). Sistema Integral de Gestión de Calidad en la. *TeloS*, 478-479.
- Amat. (2012). *Contabilidad y finanzas para Dummies*. Barcelona: Grupo Planeta.
- Antúnez. (2016). Sistemas integrados de gestión: de la teoría a la práctica empresarial en Cuba. *Scielo*, 4.
- Benzaquen. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Scielo*, 7-11.
- Cabezas E., Andrade D., y Torres S. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Quito, Ecuador: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Carrera & Morales . (2017). *Sistemas integrados de gestión*. Guayaquil-Ecuador: Grupo Compás.
- Contreras y Cienfuegos. (2018). *Guía para la aplicación de ISO 45001:2018*. Madrid: AENOR.
- Cortés M., & Iglesias M. (s.f.). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación* (Vol. Primera Edición). Campeche, México.
- Dumar. (2022). Implementación de ISO 9001 2015 bajo la perspectiva de la enseñanza y aprendizaje2022. Colombia: Editorial CECAR.
- Estupiñan A. (2020). *Análisis financiero y de gestión* (Vol. 3ra Edición). Bogotá, Colombia: ECOE.
- Ferraz J., KupferD., y Haguenuer L. (1996). *Desafios competitivos para a indústria*. Brasil.

Foro Económico Mundial. (2014). The Global Competitiveness Report 2013-2014.

Ginebra.

Garcés. (2000). *Investigación Científica*. Quito, Ecuador: Ediciones Abya-Yala.

García. (2015). *Análisis Financiero: Un enfoque integral*. México: Editorial-Patria.

Gaviria S., Varela C. y Yáñez L. (2021). Indicadores de rentabilidad: su aplicación en las decisiones de grupamiento empresarial. Antioquia: Departamento de contaduría, Universidad de Antioquia.

Guillen y Pindado. (2012). *Finanzas Empresariales*. Madrid: Paraninfo S.A.

Hoch S. (2022). Toma de decisiones según Wharton. En H. S.. Editorial Jhon Wiley .

ISO 14001. (2015). Sistemas de gestión ambiental. Suiza: ISO copyright office.

ISO 45001. (2018). Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Ginebra: Secretaría Central de ISO.

ISO 9001. (2015). *Sistema de gestión de la calidad*. Ginebra.

Kooontz M. & Donnell O. (2013). Competitividad empresarial como un sistema sostenible. Buenos Aires - Argentina.

León y Guerra. (2016). Las normas ISO 9000: una mirada desde la gestión del conocimiento, la información, innovación y el aprendizaje organizacional. *Scielo*, 4-11.

López K. (2017). La gestión de la calidad en la producción y la rentabilidad de la empresa "Clean Services" del Cantón Cevallos. Ambato: UNIANDES.

Malulema y Loor. (2021). La gestión de calidad y su incidencia en la rentabilidad. Caso empresa "Aseos Delfín S.A.". *Digital Publisher CEIT*, (págs. 582-598). Manabí.

Máttar. (2017). *Planificación para el desarrollo en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Cepal.

- Munch. (2015). *Administración: Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson.
- Otzen y Manterola. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Scielo*, 10-11.
- Paico C, Aldana L. (2022). Sistema de gestión para el control de inventarios de la empresa Frutos Tongorrape S.A, Lambayeque. *Universidad Señor de Sipán*, (págs. 78-89). Perú.
- Quintanilla M. (2007). La investigación en la sociedad del conocimiento. *Revista Iberoamericana de ciencia*, 3, 183.
- Ruales. (2022). *Propuesta de diseño de un sistema de gestión integrado basado en las normas NTE ISO/INEN 9001:2015 e NTE ISO/INEN 45001:2018*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Tualombo J., Figueroa M., Moreno M. (2022). Importancia de la estructura financiera para el fortalecimiento de las PYMES en la provincia de Manabí. *CEIT Digital Publisher* (pág. 17). Manabí: Ecuador.

Anexos