



Abril 2019 - ISSN: 1988-7833

LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SUB SECTOR COMERCIAL. CASO QUITO-ECUADOR

Mary Elizabeth Cruz Lascano

Dra. en Contabilidad y Auditoría

Doctora en Economía de la empresa y finanzas (PhD)

Máster en Organización de Empresas

Coordinadora de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Universidad Técnica de Ambato

Docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría

me.cruz@uta.edu.ec

Edison Roberto Valencia Nuñez

Ingeniero en Electrónica

Máster en Estadística Aplicada

Máster en Tecnología de la Información y Multimedia Educativa

Docente de la facultad de Contabilidad y Auditoría, Universidad Técnica de Ambato

Docente - investigador de Contabilidad y Auditoría

edisonrvalencia@uta.edu.ec

Alicia Tatiana Tipanquiza Guevara

Ingeniera en Contabilidad y Auditoría

tatiana@tipanquiza.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Mary Elizabeth Cruz Lascano, Edison Roberto Valencia Nuñez y Alicia Tatiana Tipanquiza Guevara (2019): "La gestión de calidad y la rentabilidad de las empresas del sub sector comercial. Caso Quito-Ecuador", Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, (abril 2019).
En línea:
<https://www.eumed.net/rev/cccss/2019/04/gestion-calidad-empresas.html>

Resumen

Esta investigación mostró el grado de relación existente entre la gestión de calidad y la rentabilidad de las empresas del subsector comercial, caso Quito-Ecuador.

Para el desarrollo de la investigación se aplicaron indicadores financieros a los estados financieros obtenidos de la Superintendencia de Compañías.

De esta manera se obtuvo resultados que ayudaron a establecer ideas acerca del entorno de la problemática existente: la disminución de calidad en los productos ofertados por las empresas

del subsector comercial de la ciudad de Quito. El propósito de la investigación fue identificar las falencias producidas por no gestionar la calidad, como por ejemplo pasivos elevados y un decrecimiento en el volumen de ventas, lo cual puede reducir la rentabilidad. Se aplicaron indicadores de retorno sobre fondos propios, retorno sobre activos, margen de utilidad neta, prueba ácida e índice de endeudamiento.

Palabras Clave: gestión de calidad, rentabilidad, ventas, utilidad, procesos de calidad.

Abstract

This research shows how quality management and profitability are related to each other in commercial companies in Quito, Ecuador.

In order to complete this research, data obtained from the "Superintendence of Companies" (Ecuadorian companies authority) was analysed.

In this way it was possible to establish the main existing problem: quality decrease in products offered by these companies in Quito. The purpose of this research is to identify issues resulted from a lack of or incorrect quality management, for example: high passives and low sales. As a result, profitability is reduced. The following indicators were used: return on own funds, return over actives, net profit rate, acid test, indebtedness index.

Keywords: quality management, profitability, sales, income, quality processes.

1 Introducción

El gestionar adecuadamente la calidad viene desde la época de los fenicios, donde una equivocación representaba perder una mano, este concepto ha ido evolucionando, hasta llegar al día de hoy, donde la calidad es calificada principalmente por la satisfacción o no de los clientes.

Actualmente, los consumidores son guiados, además del precio, por la calidad al momento de adquirir un bien o servicio, pero ¿qué es calidad?; en las palabras de Jabaloyes, Carot y Carrión (2010): "es un objetivo de primera línea en cualquier actividad económica"(p. 3) y, de acuerdo a Deulofeu (2012): "es la mejora continua, a la búsqueda de la excelencia, tender a los cero defectos y a dar la máxima importancia a la implicación de las personas"(p. 49), es decir, la calidad es un conjunto de características de un bien o servicio, que cumplen con las necesidades de un requerimiento.

De acuerdo a Alcalde (2007) "la calidad es un término muy relativo: pueden hacer muchas definiciones, y cada persona puede entenderla de una forma diferente" (p. 6).

Si bien las empresas han dirigido sus esfuerzos por mantener la calidad dentro de sus organizaciones, es también conocido que "No hay calidad sin control" (Pulido, 2011, p. 136).

Según Pérez (2012) la expresión Gestión de Calidad: "proviene de un conjunto de principios y herramientas puntuales, como la orientación de esfuerzos para un fin común y el diseño de procesos; con la finalidad de que el funcionamiento de la organización sea de forma eficaz." (pág. 44)

Interpretando lo anterior, la gestión de la calidad es una ideología encaminada a la mejora continua, con el apoyo de toda la empresa. Cuando no existen controles eficaces sobre la calidad, se presentan inconformidades por parte de los clientes, ocasionando que las empresas tengan decrecimiento en su rentabilidad.

De acuerdo al análisis realizado por Gutiérrez (2010): "En los últimos años ha incrementado una mayor exigencia por parte de los clientes hacia los requisitos y expectativas con respecto a

la calidad, creando conciencia en las organizaciones para alcanzar y sostener un buen desarrollo económico"(p. 59).

Pero, gestionar la calidad no es tarea sencilla, es necesario el asesoramiento externo, el cual podrá dar las pautas indicadas para su adecuado funcionamiento. Estos costos pueden llegar a ser muy elevados, de ahí las estadísticas del número de empresas que cuentan con certificados de calidad.

Adicional al costo de inversión, el tiempo es un factor primordial, levantar un mapa de procesos de acuerdo a la realidad de la empresa implica el involucramiento de todo el personal, este proceso puede llegar a ser agotador.

Para fortalecer la calidad en Ecuador, El Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN (2015), en su artículo titulado: Exigir calidad es un trabajo de todos y todas, donde concientiza a los consumidores a pedir productos normalizados, menciona que: "Las personas tiene derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características" (p. 1), con estas consideraciones, las empresas ecuatorianas pueden servir de una mejor manera al mercado nacional con proyecciones a negocios internacionales.

Del artículo publicado por Diario el Telégrafo (2014): "La calidad de los productos no es negociable", se concluyó lo siguiente:

- Desinformación de la importancia de consumir productos de calidad.
- Al gestionar el sello de calidad en los productos ecuatorianos, ayudamos a la producción nacional, evitando gastos innecesarios de importación de productos que pueden fabricarse con excelencia dentro del país.
- La calidad no es negociable, pero puede ser un proceso arduo, debido a que el país ha estado inmerso en la mentalidad de precio antes de calidad desde hace 20 años. (El Telégrafo, 2014)

La gestión de calidad pretende establecer lineamientos que permiten manejar estándares de calidad dentro de la organización, lo cual se refleja en la satisfacción de los clientes, obteniendo incremento en sus utilidades a corto, mediano y largo plazo.

Con la implementación de un sistema de gestión de calidad se consigue que la empresa sea eficiente y eficaz en todos sus procesos, el cumplimiento de sus objetivos y crecimiento económico estable.

El proyecto desarrollado fue de importancia práctica, pues el objetivo principal del presente estudio fue estudiar los sistemas de gestión de calidad de las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito y su impacto en la rentabilidad. Y los objetivos específicos estudiados fueron: evaluar los procesos de las empresas, determinar de rentabilidad de las empresas que gestionan la calidad y las empresas que no gestionan la calidad y finalmente, analizar el impacto financiero en las empresas que poseen sistemas de gestión de calidad del subsector comercial de la ciudad de Quito.

2 Metodología

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo. Por un lado, la variable "gestión de calidad" pretendió identificar las deficiencias sobre los procesos administrativos; y por otro lado, la variable independiente "rentabilidad" pretendió evaluar el beneficio obtenido de los inversionistas.

Como mencionan los autores Del Cid, Méndez & Sandoval (2011), el enfoque cuantitativo "es serio y elegante; los datos cuantitativos permiten hacer tablas y gráficas que ilustran

adecuadamente un fenómeno (...) Cuando se planea una investigación es importante establecer por anticipado qué tipo de datos se obtendrán". (pp. 23 – 24)

Por otra parte, estos autores también definen el enfoque cualitativo como un "tipo de acercamiento metodológico no se busca cuantificar, sino comprender determinado fenómeno; es decir cómo se relaciona un aspecto con otro. (...) El estudio cualitativo profundiza en el entendimiento de las interioridades de los fenómenos, nos facilita la comprensión". (pp. 23 – 24)

Según el autor Campos (2010), en la investigación de campo "su valor reside en que le permiten al investigador cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido los datos, haciendo posible su revisión o modificación en el caso de que surjan dudas con respecto a su calidad" (p. 47).

Se aplicó indicadores financieros a los estados financieros obtenidos a través de la página web de la Superintendencia de Compañías, los cuales se describen a continuación:

2.1 Indicadores financieros

"Los indicadores son instrumentos cuyos resultados muestran la tendencia y la desviación entre el deber ser y la realidad que tiene la actividad de la empresa o negocio en su entorno interno y externo." (Valdez Rivera, 2010, p. 65)

Los indicadores financieros son herramientas que permiten evaluar el desempeño de una empresa por medio del análisis de: su estabilidad, capacidad de endeudamiento, generación de liquidez, rendimientos, utilidades, estructura de capital y solvencia (Actualicese, 2017).

2.1.1 Retorno sobre fondos propios (ROE)

"El índice de rentabilidad financiera es el indicador de medida del grado en que la empresa está dominando su actividad mercantil, es decir, el grado en que está cumpliendo su función de creación de riqueza en una economía de mercado." (Fernandez & Casado, 2008, p. 30)

Se expresa de la siguiente forma:

$$ROE = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio neto}}$$

2.1.2 Rendimiento sobre los activos totales (ROA)

"También conocido como rendimiento sobre la inversión, mide la efectividad total de la administración en la generación de utilidades con sus activos disponibles. Cuanto más alto sea el rendimiento de los activos, mejor." (Gitman & Zutter, 2016, p. 59)

Se expresa de la siguiente forma:

$$ROA = \frac{\text{Beneficio obtenido antes de intereses e impuestos}}{\text{Activos totales}}$$

2.1.3 Margen de utilidad neta

El margen de utilidad neta "mide el porcentaje que queda de cada unidad monetaria producida por las ventas después de deducir todos los costos y los gastos, incluyendo los intereses, impuestos y dividendos de acciones" (Gitman & Zutter, 2016, p. 83)

Se expresa de la siguiente forma:

$$\text{Margen de utilidad neta} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$$

2.1.4 Prueba ácida

“Esta razón se concentra en el efectivo, los valores negociables y las cuentas por cobrar en relación con las obligaciones circulantes, por lo que proporciona una medida más correcta que la razón circulante.” (Córdova Padilla, 2012, p. 101)

“Es similar a la liquidez corriente, con la excepción de que ésta excluye el inventario, que es comúnmente el activo corriente menos líquido.” (Alcalde San Miguel, 2007, p. 18)

Se expresa de la siguiente forma:

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activos corrientes} - \text{Inventario}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

2.1.5 Índice de endeudamiento

“El índice de endeudamiento mide la proporción de los activos totales que financian los acreedores de la empresa. Cuanto mayor es el índice, mayor es el monto del dinero de otras personas que se usa para generar utilidades.” (Gitman & Castro Gutiérrez, 2010, p. 57)

Se expresa de la siguiente forma:

$$\text{Índice de endeudamiento} = \frac{\text{Total de pasivos}}{\text{Total de activos}}$$

2.2 Población y muestra

La población para el trabajo investigativo fueron las empresas que pertenecen al subsector comercial de la ciudad de Quito, se consideraron las empresas medianas tipo “A” y “B”, y las empresas grandes con personería jurídica, pues son las que fueron evaluadas para verificar la aplicación o no de sistemas de gestión de calidad, serán 1883 entidades como población para el presente estudio.

Tabla 1: Variables de clasificación. Tamaño de empresa

Tamaño de empresa	Ventas	Personal
Mediana Empresa A	\$1.000.001 a \$2.000.000	De 50 a 99
Mediana Empresa B	\$2.000.001 a \$5.000.000	De 100 a 199
Grandes empresas	\$5.000.001 en adelante	De 200 en adelante

Elaborado por: Investigadores

Fuente: Ecuador en cifras

Tabla 2: Población Subsector Quito

Tamaño de empresa	Total Empresas
Mediana Empresa A	799
Mediana Empresa B	601
Grandes empresas	483
TOTAL	1883

Elaborado por: Investigadores

Fuente: INEC, (2016)

Para la selección de la muestra se tomó a las empresas que cuenten con más de cinco años de funcionamiento y que el último balance presentado a la Superintendencia de Compañías sea del año 2016 o 2017. Se procuró además que la muestra abarque la mayor parte de los CIU (Clasificación industrial internacional uniforme) del sector comercial.

La obtención del tamaño de la muestra se realizó en base a la población antes mencionada con un intervalo de confianza del 85% y un margen de error aproximada de 10%, lo que nos da un total de 50 empresas.

Para calcular el tamaño de la muestra se consideró la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p * q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 P * q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra;

N: Tamaño de la población (1883);

Z: Nivel de confianza (1,44 para un intervalo de confianza del 85%)

p: Probabilidad a favor (0,5);

P: Probabilidad en contra (0,5);

e: Error máximo admisible (10%)

Cálculo:

$$n = \frac{(1.44)^2 * 0.5 * 0.5 * (1883)}{0.10^2 (1883 - 1) + (1.44)^2 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{976.1472}{19.3384}$$

n= 50

3 Resultados

El análisis de la variable “rentabilidad” se realizó mediante la aplicación de indicadores financieros de los balances de los últimos tres años obtenidos de la Superintendencia de Compañías.

3.1 Análisis de Balances

Los resultados obtenidos del análisis de los balances de las empresas objeto de estudio, se muestran en primer lugar las empresas certificadas con Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), en segundo lugar se visualizan las empresas que manejan calidad pero sin certificación de calidad y por último las empresas que no trabajan con calidad; obteniendo los siguientes resultados:

Los resultados obtenidos del análisis de los balances de las empresas objeto de estudio, en primer lugar se muestran las empresas certificadas con Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), en segundo lugar se visualizan las empresas que manejan calidad pero sin certificación y por último las empresas que no trabajan con calidad, obteniendo los siguientes resultados:

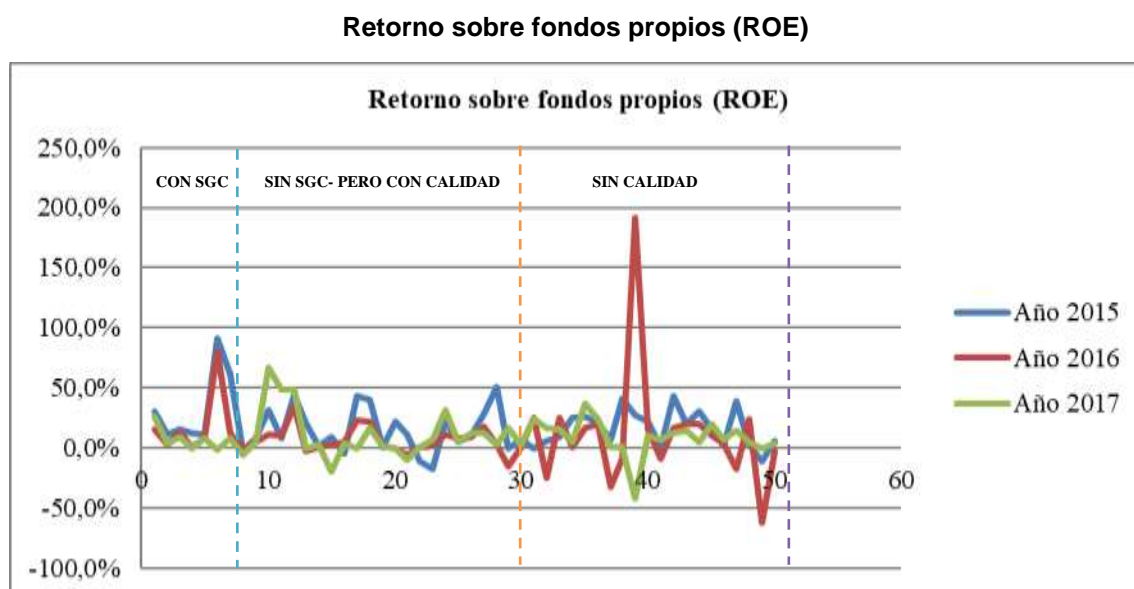


Figura 1: Retorno sobre fondos propios (ROE)

Elaborado por: Investigadores

El ROE de los últimos tres años de las empresas que gestionan la calidad con o sin el aval de certificaciones fue: en el 2015 del 58%, 36% en el 2016 y del 45% en el 2017. De las empresas que no gestionan la calidad la evolución ha sido la siguiente: en el 2015 del 36%, 57% en el año 2016 y del 24% para el año 2017. Considerando que si el dinero estuviera invertido en una póliza de inversión, la tasa máxima convencional que podrían recibir los accionistas cada año sería del 9.33% (Banco Central del Ecuador, 2018), viendo bajo esa perspectiva las empresas del estudio que sí gestionan la calidad en promedio logran 10% de retorno, mientras que las empresas que no gestionan la calidad tienen un retorno del 9.1%.

Rentabilidad sobre el activo (ROA)

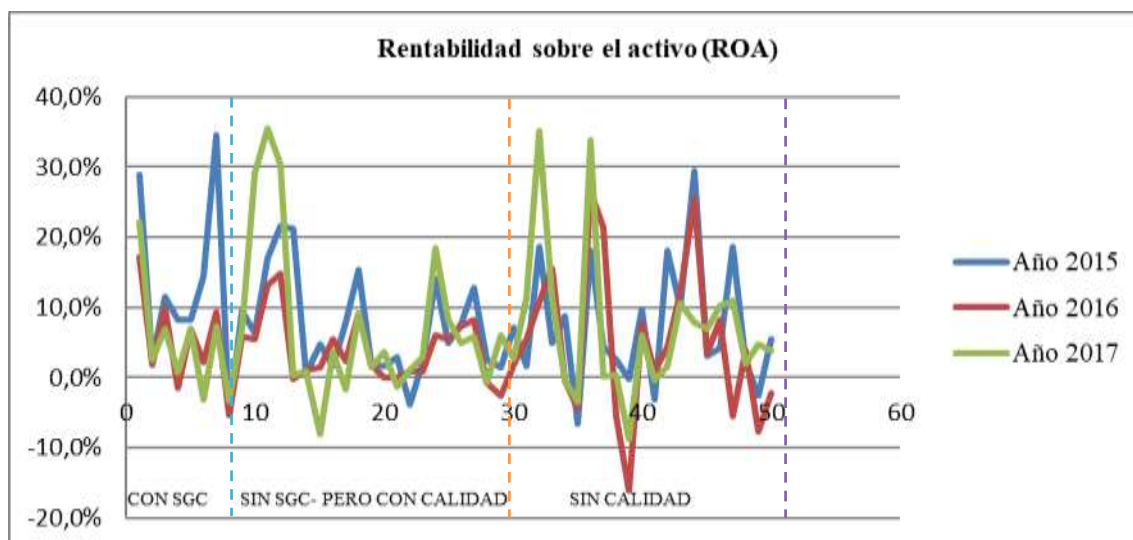


Figura 2: Rentabilidad sobre el activo (ROA)

Elaborado por: Investigadores

En relación al aprovechamiento de las empresas sobre sus activos para generar beneficios tenemos los siguientes resultados: en las empresas que sí gestionan la calidad evidencian un 25% de rentabilidad en el 2015, 13% en el 2016 y 27% en el 2017. Mientras que las empresas que no gestionan la calidad, 21% en el 2015, 20% en el 2016 y 21% en el año 2017. En comparación con otras empresas del mismo sector y con los datos de la Superintendencia de Compañías (2018), el ROA promedio obtenido en el año 2017 fue del 4,38%; es así que, de todas las empresas de estudio se obtuvo el promedio de 7% y 7.2% para las empresas que gestionan y no la calidad respectivamente, por lo tanto se concluye que todas las empresas del estudio obtuvieron un ROA superior al promedio total del sector comercial.

Margen de Utilidad Neta

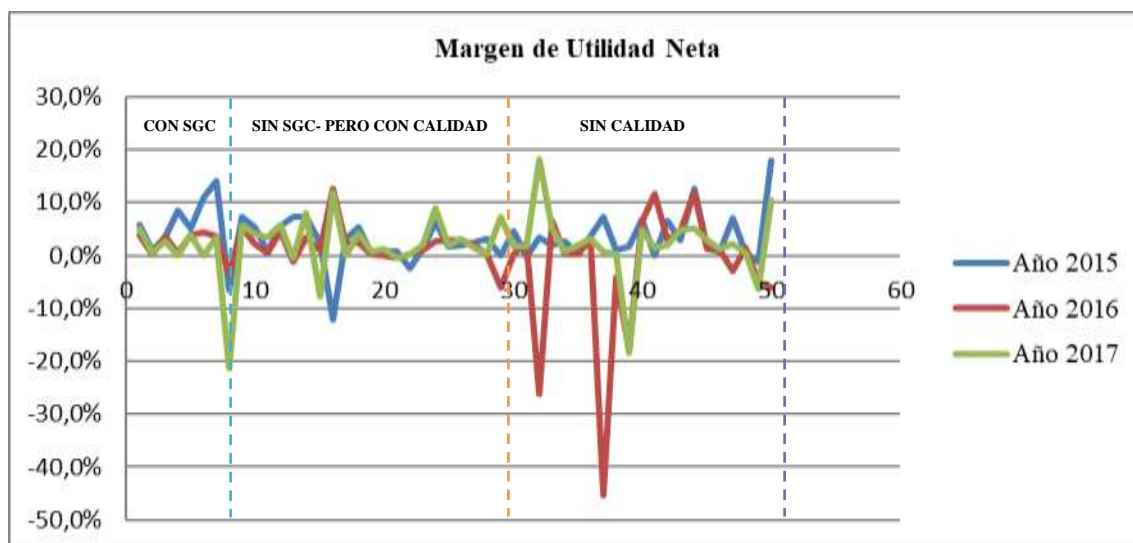


Figura 3: Margen de Utilidad Neta

Elaborado por: Investigadores

El margen de utilidad neta promedio con respecto a las empresas que sí manejan gestión de calidad es del 10% en el año 2015, 6% en el año 2016 y 8% en el año 2017. Mientras que las empresas que no gestionan la calidad tienen un margen del 10% en el año 2015, 8% en el 2016 y 9% en el año 2017. En comparación con otras empresas del mismo sector y con los datos de la Superintendencia de Compañías (2018), el Margen de utilidad neta promedio del año 2017 fue del 2.95%, con éste antecedente, las empresas que fueron analizadas no sobrepasan de ese porcentaje, independientemente si gestionan o no la calidad en sus empresas, llegando a una media del 2%.

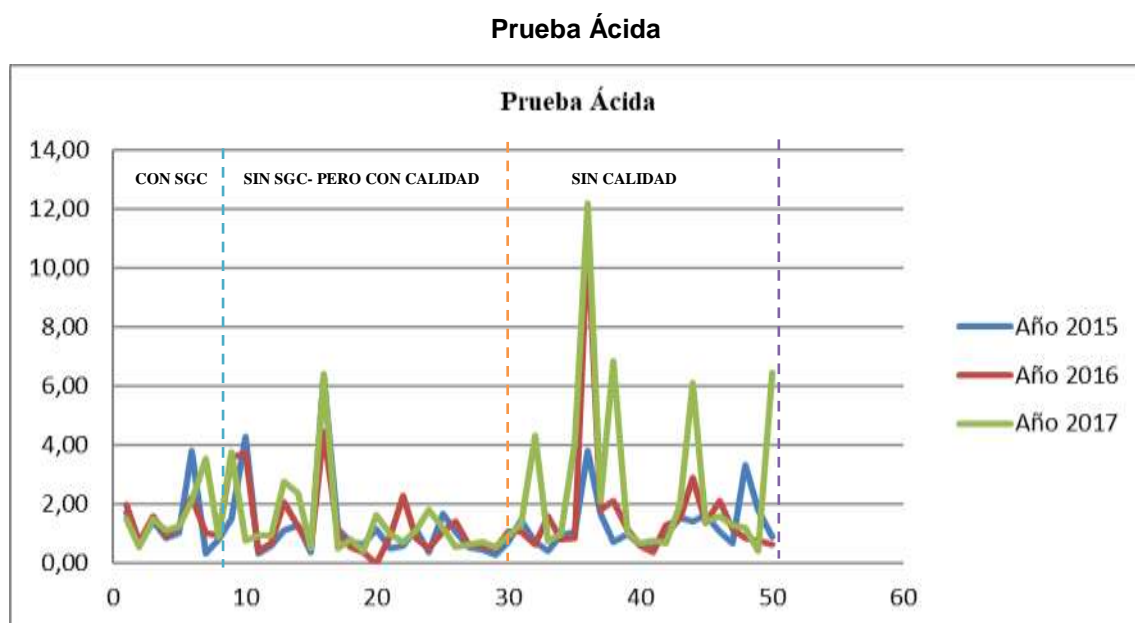


Figura 4: Prueba ácida
Elaborado por: Investigadores

El indicador de Prueba Ácida indica que tanta liquidez tiene una empresa para afrontar sus pasivos corrientes sin contar con sus inventarios, es así que, para las empresas que sí gestionan la calidad cuenta con: \$3.57, \$3.26 y \$3.77 para el período 2015 – 2017, mientras que las empresas que no gestionan la calidad cuentas con \$2.44, \$4.01 y \$7.19 para el período 2015 – 2017. De acuerdo a los balances presentados en la Superintendencia de Compañías (2018) del sector comercial al 31 de diciembre 2017, el promedio del indicador de prueba ácida es de \$1, analizando a las empresas con mejores resultados, se evidencia que todas las empresas sin importar si tienen o no gestión de calidad sí sobrepasan el promedio sectorial.

Índice de Endeudamiento

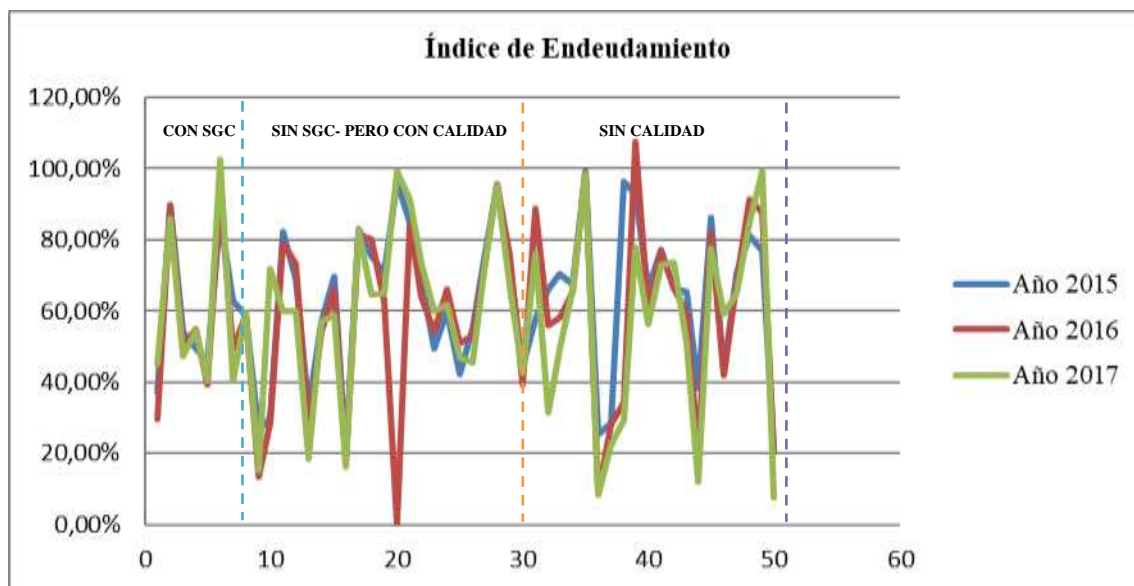


Figura 5: Índice de endeudamiento

Elaborado por: Investigadores

Con respecto al índice de endeudamiento del período 2015 al 2017 existe una media de endeudamiento para el año 2015 del 62%, 57% para el año 2016 y 60% para el año 2017. Mientras que el índice para las empresas que no gestionan la calidad para el 2015 es del 65%, 61% para el 2016 y 56% para el año 2017. De acuerdo a la Superintendencia de Compañías (2018), el promedio del endeudamiento del sector comercial es del 65.33%. Las empresas analizadas si bien es cierto que no sobrepasan del 65.33% en promedio, también se puede visualizar que existen empresas que mantienen índices de endeudamiento de entre 15% al 102%, las empresas han tenido que endeudarse para poder continuar operando, lo cual se evidencia en sus ventas y en el margen de utilidad neta.

4 Discusión

Del artículo investigativo de Benzaquen & Pérez (2016) denominado El ISO 9001 y TQM en las empresas del Ecuador, donde se planteó el objetivo de comparar el desempeño de las empresas ecuatorianas que cuentan con la certificación ISO 9001 y las que no la tienen y, así, analizaron cómo impacta en los factores de éxito de la Administración de la Calidad Total (p. 154). El cuestionario se realizó en el primer semestre del año 2016 y se obtuvieron 163 respuestas voluntarias, de la muestra, el 26.38% posee certificación ISO 9001 (43 empresas), mientras que el 73.51% restante (120 empresas) no están certificadas. El 62% de la muestra está contestada por la Alta Gerencia. (Benzaquen De las Casas y Pérez Cepeda, 2016, p. 162)

Al finalizar la investigación los autores se formularon las siguientes conclusiones: los resultados confirmaron que las empresas con certificación ISO 9001 tienen mejor promedio en los nueve factores de TQM analizadas en el estudio al ser comparadas con empresas no certificadas. Este resultado en la muestra resalta la importancia y los efectos positivos de la certificación en el nivel de calidad de las empresas ecuatorianas. (Benzaquen De las Casas & Pérez Cepeda, 2016, p. 167). La implementación de las teorías de la calidad en las empresas ecuatorianas favorecerá el enfoque desde sus líderes para asegurar la competitividad y calidad en el mercado nacional e internacional, buscando el éxito a largo plazo y la sostenibilidad de la organización. (Benzaquen De las Casas & Pérez Cepeda, 2016, p. 168)

De acuerdo al estudio citado, dentro del área administrativa y evaluando mediante cuestionarios el desenvolvimiento de las empresas se acepta la hipótesis de la afectación

directa del mejor desempeño de las empresas que tienen un certificado de calidad versus con las empresas que no poseen dicha certificación, en el análisis de la presente investigación se hizo un estudio más profundo, analizando estados financieros y comprobante que la diferencia no es tan significativa como en el estudio citado previamente.

5 Conclusiones

El 42% de las empresas encuestadas son Medianas Empresas Tipo A, el 32% con empresas Medianas Tipo B, y el 26% corresponde a grandes empresas.

De acuerdo al cálculo realizado en la prueba Chi Cuadrado se obtuvo como resultado que no necesariamente la gestión de calidad influye directamente en la rentabilidad, pues, existen otros factores tanto internos como externos que influyen en la generación de rentabilidad en las empresas.

También se pudo comprobar por medio de la encuesta y análisis de balances que las empresas buscan certificaciones en calidad más por cumplimiento de requisitos que por querer implementar un cambio de mentalidad en el manejo de la gestión de la empresa, es así, que las empresas que tienen certificados de calidad no demuestran un incremento sostenido en sus empresas.

De las 50 empresas analizadas el 16% es decir 8 empresas están certificadas, 44% es decir 22 empresas que evidencian un crecimiento sostenido en el análisis de los estados financieros se debe tanto a la gestión de calidad como la gestión interna y la preocupación de la administración por un cambio real y no únicamente por requerimiento, y el 40% de las empresa que no gestionan la calidad, también se puede evidenciar con los indicadores financieros que no mantienen su rentabilidad e incluso han tenido pérdidas. Por éste motivo aunque gestionar la calidad es un factor que sí incide en el incremento de una empresa no es todo y no se puede afirmar que con el hecho de gestionar únicamente la calidad las empresas tendrán mejores rendimientos financieros.

De las 42 empresas que no cuentan con certificados de calidad, 16 están interesadas en implementar un sistema de gestión de calidad en el plazo de 1 a 5 años; mientras que 26 no están interesadas, ya sea por el alto costo que conlleva la implementación de un sistema, falta de tiempo y apoyo tanto del personal de la empresa como de sus administradores.

Implementar sistemas de gestión de calidad conlleva tiempo, una alta inversión económica y sobretodo el compromiso de toda la empresa, pues de éste depende el éxito del SGC en la entidad.

De las empresas encuestadas que tienen certificaciones de gestión de calidad contestaron que desde la implementación del SGC han visto resultados positivos en sus ventas, disminución de costos, fidelización de clientes e incluso contratos con multinacionales y la exportación de sus productos.

6 Bibliografía

- Actualicese. (31 de Enero de 2017). *Definición de indicadores financieros: Actualicese*. Recuperado el 4 de Enero de 2018, de <http://turefi.co/ev>
- Alcalde San Miguel, P. (2007). *Calidad*. Madrid: Thomson Editores Spain.
- Banco Central del Ecuador. (2018). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 2 de Octubre de 2018, de <https://contenido.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>
- Campos, G. (2010). *Intriducción al arte de la investigación científica*. México: Universidad Nacional Autónoma de México Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia.
- Córdova Padilla, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación Fundamentos y metodología* (2da Edición ed.). México: Pearson Educación.
- Deulofeu, J. (2012). *Gestión de calidad total en el retail*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- El ISO 9001 y TQM en las empresas del Ecuador2016Revista *Globalización Competitividad y Gobernabilidad* 153-176
- El Telégrafo. (20 de Enero de 2014). *La calidad de los productos no es negociable: El Telégrafo*. Recuperado el Junio de 2018, de <http://tinyurl.com/yaadk9ho>
- Fernandez, J. L., & Casado, M. (2008). *Contabilidad financiera para directivos*. Madrid: Esic Editorial.
- Gitman, L. J., & Castro Gutiérrez, O. (2010). *Administración financiera*. México: Pearson Educación.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2016). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. México: McGraw Hill.
- INEC. (21 de Mayo de 2016). *INEC.gob.ec*. Recuperado el 26 de Marzo de 2018, de <http://redatam.inec.gob.ec/cgi-bin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=DIEE2016&MAIN=WebServerMain.inl>
- Jabaloyes, J., Carot, J., & Carrión, J. (2010). *Introducción a la gestión de calidad*. Valencia: Editorial de ka UPV.
- Pérez, J. (2012). *Gestión por procesos* (5ta Edición ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- Servicio Nacional de Normalización. (04 de Junio de 2015). *Exigir calidad es un trabajo de todos y todos: Inen Servicio Nacional de Normalización*. Recuperado el 15 de Marzo de 2018, de <http://www.normalizacion.gob.ec/exigir-calidad-es-un-trabajo-de-todos-y-todas/>
- Superintendencia de Compañías. (2018). *Superintendencia de Compañías*. Recuperado el 2 de Octubre de 2018, de https://reporteria.supercias.gob.ec/portal/cgi-bin/cognos.cgi?b_action=cognosViewer&ui.action=run&ui.object=%2fcontent%2ffolder%5b%40name%3d%27Reportes%27%5d%2ffolder%5b%40name%3d%27Indicadores%27%5d%2frepo rt%5b%40name%3d%27Indicadores%20Sector%20Empresa%
- Valdez Rivera, S. (2010). *Diagnóstico en la empresa*. México: Editorail Trillas, S.A.