

# ESTUDIOS DE LA GESTIÓN

Revista internacional de administración

UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR, SEDE ECUADOR

CORPORACIÓN EDITORA NACIONAL

ISSN 2550-6641  
e-ISSN 2661-6513

Gestión de calidad en micro y pequeñas empresas  
de servicio automotriz ecuatoriano

*Juan Carlos Lucero-Narváez, Roberto Hidalgo-Flor y Eduardo Cueva-Sánchez*

Economía circular, una estrategia para el desarrollo sostenible.  
Avances en Ecuador

*Marcia Almeida-Guzmán y César Díaz-Guevara*

El aprendizaje organizacional y su impacto con el rendimiento  
empresarial y el mercado: el caso del Ecuador

*Gustavo Gallo-Mendoza*

Análisis de las barreras al compromiso con la mejora continua en  
el servicio posventa de la industria automotriz

*Ricardo Romero-Zárate*

Equidad de género en docentes líderes de la Universidad  
Central del Ecuador, en el contexto del Objetivo de Desarrollo Sostenible 5

*Sandra Almeida-Guzmán y María de la O Barroso-González*

Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital

*Juan Piñuela-Espín y Carla Quito-Godoy*

El rol del marketing urbano y la gobernanza de los gobiernos  
locales del Ecuador

*Stefany Cevallos*

Hacia un sistema de gestión ambiental como parte del marco regulatorio  
de las gasolineras en México

*Claudia Canobbio-Rojas y Berenice Cárdenas-Aragón*

Industria 4.0: el reto en la ruta hacia las organizaciones digitales

*Dorian Mora-Sánchez y Luis Guerrero-Marín*

La contaminación ambiental ocasionada por la minería  
en la provincia de El Oro

*Wilson Vilela-Pincay, Marbelle Espinosa-Encarnación y Ana Bravo-González*

8

julio-diciembre  
de 2020

# ESTUDIOS DE LA GESTIÓN

Revista internacional de administración

Es una publicación semestral del Área Académica de Gestión de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, que recoge trabajos académicos resultantes de procesos de análisis, reflexión y producción crítica sobre políticas y estrategias organizacionales, tecnologías de gestión, organización y gerencia, que desarrollan profesores, estudiantes y colaboradores nacionales y extranjeros. Está dirigida a la comunidad académica nacional e internacional, y su propósito es cumplir con el rol institucional de promoción y desarrollo del conocimiento en el área de la gestión, visto desde una perspectiva amplia y multidisciplinaria.

© Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador

© Corporación Editora Nacional

ISSN 2550-6641 e-ISSN 2661-6513

Julio-diciembre de 2020 • Número 8

**Director:** Wilson Araque Jaramillo

**Editora:** Genoveva Espinoza-Santeli

**Coordinadora del número:** Marcia Almeida-Guzmán

## Comité editorial

*Andrés Abad*, Escuela Politécnica Nacional. Quito, Ecuador.

*Marcia Almeida*, Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador.

*Patricio Carvajal*, Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.

*Fernando Espinoza*, Universidad de Especialidades Espíritu Santo. Guayaquil, Ecuador.

*Eulalia Flor*, Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador.

*Santiago García*, Instituto de Altos Estudios Nacionales. Quito, Ecuador.

*Mariana Lima*, Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador.

*Fernando López*, Instituto de Altos Estudios Nacionales. Quito, Ecuador.

*Lilian Morales*, Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.

*Efraín Naranjo*, Escuela Politécnica Nacional. Quito, Ecuador.

*Francisco Salgado*, Universidad del Azuay. Cuenca, Ecuador.

*Jairo Rivera*, Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador.

*Andrés García*, Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago, Chile.

*Susan Appe*, Binghamton University. Nueva York, Estados Unidos.

*Claudia Molina*, Universidad Simón Bolívar. Barranquilla, Colombia.

*Duvan Ramírez*, Universidad de Manizales. Manizales, Colombia.

*Joaquín Rubens Fontes*, Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas. Río de Janeiro, Brasil.

*Rodrigo Varela*, Universidad ICESI. Cali, Colombia.

*Ying Fang Ye*, University of Pittsburgh, Estados Unidos.

---

Asistente académico: *Paúl Paredes Y.*

Supervisión editorial: *Jorge Ortega.*

Diagramación: *Sonia Hidrobo.*

Corrección: *Grace Sigüenza.*

Cubierta: *Raúl Yépez.*

Impresión: *Editorial Ecuador, Santiago Oe2-131 y Versalles, Quito.*

Para la selección de artículos se utiliza el sistema de doble ciego (*peer review*), que respeta el anonimato de los dictaminadores y el colaborador. Las ideas emitidas en los artículos son de responsabilidad de sus autores, quienes han declarado la originalidad de sus textos. Se permite la reproducción si se cita la fuente. La revista se reserva el derecho de distribución de contenidos.

*Estudios de la Gestión* aparece en los siguientes índices: *Catálogo 2.0 de Latindex*, *REDIB*, y es miembro de *LatinREV (Red Latinoamericana de Revistas)*.

## Contenido

|                                                                                                                                                                                                      |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Presentación</b> , <i>Wilson Araque Jaramillo</i>                                                                                                                                                 | 5   |
| <b>Editorial</b> , <i>Marcia Almeida-Guzmán</i>                                                                                                                                                      | 7   |
| <b>Tema central</b>                                                                                                                                                                                  |     |
| Gestión de calidad en micro y pequeñas empresas de servicio automotriz ecuatoriano<br><i>Juan Carlos Lucero-Narváez, Roberto Hidalgo-Flor y Eduardo Cueva-Sánchez</i>                                | 11  |
| Economía circular, una estrategia para el desarrollo sostenible. Avances en Ecuador<br><i>Marcia Almeida-Guzmán y César Díaz-Guevara</i>                                                             | 35  |
| El aprendizaje organizacional y su impacto con el rendimiento empresarial y el mercado: el caso del Ecuador<br><i>Gustavo Gallo-Mendoza</i>                                                          | 59  |
| Análisis de las barreras al compromiso con la mejora continua en el servicio posventa de la industria automotriz<br><i>Ricardo Romero-Zárate</i>                                                     | 81  |
| Equidad de género en docentes líderes de la Universidad Central del Ecuador, en el contexto del Objetivo de Desarrollo Sostenible 5<br><i>Sandra Almeida-Guzmán y María de la O Barroso-González</i> | 101 |
| Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital<br><i>Juan Piñuela-Espin y Carla Quito-Godoy</i>                                                                                           | 131 |
| El rol del <i>marketing</i> urbano y la gobernanza de los gobiernos locales del Ecuador<br><i>Stefany Cevallos</i>                                                                                   | 149 |
| Hacia un sistema de gestión ambiental como parte del marco regulatorio de las gasolineras en México<br><i>Claudia Canobbio-Rojas y Berenice Cárdenas-Aragón</i>                                      | 169 |
| Industria 4.0: el reto en la ruta hacia las organizaciones digitales<br><i>Dorian Mora-Sánchez y Luis Guerrero-Marin</i>                                                                             | 191 |
| La contaminación ambiental ocasionada por la minería en la provincia de El Oro<br><i>Wilson Vilela-Pincay, Marbelle Espinosa-Encarnación y Ana Bravo-González</i>                                    | 215 |
| <b>Punto de vista</b>                                                                                                                                                                                |     |
| Del departamento de control de calidad a la cultura de calidad<br><i>Edwin Garro</i>                                                                                                                 | 237 |
| <b>Observatorio de la PyME</b>                                                                                                                                                                       |     |
| Actividades del primer semestre de 2020                                                                                                                                                              | 249 |
| <b>Entrevista</b>                                                                                                                                                                                    |     |
| Una visión desde la Secretaría General de la ISO sobre la importancia de la normalización para los países en desarrollo, entrevista a Sergio Mujica<br><i>Marcia Almeida-Guzmán</i>                  | 257 |
| <b>Reseñas</b>                                                                                                                                                                                       | 265 |
| <b>La gestión en la academia</b>                                                                                                                                                                     | 273 |

## Content

|                                                                                                                                                                                             |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Presentation, Wilson Araque Jaramillo</b>                                                                                                                                                | 5   |
| <b>Editorial, Marcia Almeida-Guzmán</b>                                                                                                                                                     | 7   |
| <b>Focus</b>                                                                                                                                                                                |     |
| Quality Management in Micro and Small Ecuadorian Automotive Service Companies<br><i>Juan Carlos Lucero-Narváez, Roberto Hidalgo-Flor and Eduardo Cueva-Sánchez</i>                          | 11  |
| Circular Economy, a Strategy for Sustainable Development. Advances in Ecuador<br><i>Marcia Almeida-Guzmán and César Díaz-Guevara</i>                                                        | 35  |
| Organizational Learning and its Impact on Business Performance as Well as in the Market: the Case of Ecuador<br><i>Gustavo Gallo-Mendoza</i>                                                | 59  |
| Analysis of the Barriers to Continuous Improvement Commitment in the After-sales Service of the Automotive Industry<br><i>Ricardo Romero-Zárate</i>                                         | 81  |
| Gender Equity in Leading Teachers at the Central University of Ecuador, in the Context of Sustainable Development Goal 5<br><i>Sandra Almeida-Guzmán and María de la O Barroso-González</i> | 101 |
| The Challenges of Process Management in the Digital Age<br><i>Juan Piñuela-Espín and Carla Quito-Godoy</i>                                                                                  | 131 |
| The Role of Urban Marketing and Governance of Local Governments in Ecuador<br><i>Stefany Cevallos</i>                                                                                       | 149 |
| On the Way to an Environmental Management System as Part of the Regulatory Framework for Gas stations in Mexico<br><i>Claudia Canobbio-Rojas and Berenice Cárdenas-Aragón</i>               | 169 |
| Industry 4.0: The Challenge on the Road to Digital Organizations<br><i>Dorian Mora-Sánchez and Luis Guerrero-Marín</i>                                                                      | 191 |
| Environmental Pollution as a Result of Mining in the Province of El Oro<br><i>Wilson Vilela-Pincay, Marbelle Espinosa-Encarnación and Ana Bravo-González</i>                                | 215 |
| <b>Poitin of view</b>                                                                                                                                                                       |     |
| From the Quality Control Department to the Quality Culture<br><i>Edwin Garro</i>                                                                                                            | 237 |
| <b>PyME Observatory</b>                                                                                                                                                                     |     |
| Activities of the First Half of 2020                                                                                                                                                        | 249 |
| <b>Interview</b>                                                                                                                                                                            |     |
| A View from the ISO General Secretariat on the Importance of Standardization for Developing Countries, Interview with Sergio Mujica<br><i>Marcia Almeida-Guzmán</i>                         | 257 |
| <b>Reviews</b>                                                                                                                                                                              | 265 |
| <b>Management in the Academy</b>                                                                                                                                                            | 273 |

## Conteúdo

|                                                                                                                                                                                                                                           |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Presentation</b> , Wilson Araque Jaramillo                                                                                                                                                                                             | 5   |
| <b>Editorial</b> , Marcia Almeida-Guzmán                                                                                                                                                                                                  | 7   |
| <b>Tema central</b>                                                                                                                                                                                                                       |     |
| Gestão de qualidade em micro e pequenas empresas de serviço automotivo equatoriano<br><i>Juan Carlos Lucero-Narváez, Roberto Hidalgo-Flor e Eduardo Cueva-Sánchez</i>                                                                     | 11  |
| Economia circular, uma estratégia para o desenvolvimento sustentável. Avanços no Equador<br><i>Marcia Almeida-Guzmán e César Díaz-Guevara</i>                                                                                             | 35  |
| A aprendizagem organizacional e seu impacto no rendimento empresarial e no mercado: o caso do Equador<br><i>Gustavo Gallo-Mendoza</i>                                                                                                     | 59  |
| Análise das barreiras ao compromisso com a melhoria contínua no serviço pós-venda da indústria automotiva<br><i>Ricardo Romero-Zárate</i>                                                                                                 | 81  |
| Equidade de gênero em docentes líderes da Universidad Central del Ecuador no contexto do Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 5 (Objetivo de Desarrollo Sostenible 5)<br><i>Sandra Almeida-Guzmán e María de la O Barroso-González</i> | 101 |
| Os desafios do gerenciamento de processos na era digital<br><i>Juan Piñuela-Espín e Carla Quito-Godoy</i>                                                                                                                                 | 131 |
| O papel do marketing urbano e a governança dos governos locais do Equador<br><i>Stefany Cevallos</i>                                                                                                                                      | 149 |
| Por um sistema de gestão ambiental como parte do marco regulatório dos postos de gasolina no México<br><i>Claudia Canobbio-Rojas e Berenice Cárdenas-Aragón</i>                                                                           | 169 |
| Indústria 4.0: o desafio no caminho às Organizações Digitais<br><i>Dorian Mora-Sánchez e Luis Guerrero-Marin</i>                                                                                                                          | 191 |
| A Contaminação Ambiental ocasionada pela mineração na província El Oro<br><i>Wilson Vilela-Pincay, Marbelle Espinosa-Encarnación e Ana Bravo-González</i>                                                                                 | 215 |
| <b>Ponto de vista</b>                                                                                                                                                                                                                     |     |
| Do departamento de controle de qualidade à cultura da qualidade<br><i>Edwin Garro</i>                                                                                                                                                     | 237 |
| <b>Observatório da Pequena e Média Empresa</b>                                                                                                                                                                                            |     |
| Actividades do primer semestre de 2020                                                                                                                                                                                                    | 249 |
| <b>Entrevista</b>                                                                                                                                                                                                                         |     |
| Uma visão da Secretaria-Geral da ISO sobre a importância da padronização para os países em desenvolvimento. Entrevista com Sergio Mujica<br><i>Marcia Almeida-Guzmán</i>                                                                  | 257 |
| <b>Resenhas</b>                                                                                                                                                                                                                           | 265 |
| <b>Gestão na academia</b>                                                                                                                                                                                                                 | 273 |

*Citación bibliográfica*

Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). 2015. Norma UNE EN ISO 14001:2015. Sistemas de gestión ambiental: requisitos con orientación para su uso. Madrid: AENOR.

### **4.3. Otras anotaciones**

El texto final debe ser revisado con el diccionario del procesador de textos, ya que, aunque muchos términos erróneos no son detectados, soluciona algunos problemas de manera automática. Para obviar el error generalizado de marcar con dos espacios entre palabras, puede emplearse el buscador de Word (reemplazar), señalando buscar dobles espacios para sustituir por uno.

*Abreviaturas:* solo deberán utilizarse las universalmente aceptadas (consultar: Units Symbols and Abbreviations). Cuando se pretenda acortar un término frecuentemente empleado en el texto, la abreviatura correspondiente, entre paréntesis, debe acompañarse la primera vez que aparezca. No serán usados números romanos en el texto, empleándose para los decimales el punto a la derecha del cero y no la coma (para la versión española).

*Material complementario:* cuando se requiera complementar el manuscrito con documentos y materiales anexos visuales, audiovisuales, estadísticos, tablas extensas, gráficos complejos en color que, por cuestiones de formato y tamaño no se pueden insertar en los artículos, estos documentos irán como ficheros extraordinarios, y una vez aceptado, se publicarán de forma prescriptiva y online, por parte del autor, utilizando la plataforma Figshare (<http://figshare.com>), recogiendo la cita del alojamiento en el manuscrito. Esta plataforma ofrece además un DOI gratuito complementario.



**UNIVERSIDAD ANDINA  
SIMÓN BOLÍVAR**  
Ecuador

La Universidad Andina Simón Bolívar (UASB) es una institución académica creada para afrontar los desafíos del siglo XXI. Como centro de excelencia, se dedica a la investigación, la enseñanza y la prestación de servicios para la transmisión de conocimientos científicos y tecnológicos. Es un centro académico abierto a la cooperación internacional. Tiene como eje fundamental de trabajo la reflexión sobre América Andina, su historia, su cultura, su desarrollo científico y tecnológico, su proceso de integración y el papel de la subregión en Sudamérica, América Latina y el mundo.

La UASB fue creada en 1985. Es una institución de la Comunidad Andina (CAN). Como tal, forma parte del Sistema Andino de Integración. Además de su carácter de centro académico autónomo, goza del estatus de organismo de derecho público internacional. Tiene sedes académicas en Sucre (Bolivia) y Quito (Ecuador).

La UASB se estableció en Ecuador en 1992. En ese año, suscribió con el Ministerio de Relaciones Exteriores, en representación del Gobierno de Ecuador, un convenio que ratifica su carácter de organismo académico internacional. En 1997, el Congreso de la República del Ecuador la incorporó mediante ley al sistema de educación superior de Ecuador. Es la primera universidad en el país que logró, desde 2010, una acreditación internacional de calidad y excelencia.

La Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador (UASB-E), realiza actividades de docencia, investigación y vinculación con la colectividad de alcance nacional e internacional, dirigidas a la Comunidad Andina, América Latina y otros espacios del mundo. Para ello, se organiza en las áreas académicas de Ambiente y Sustentabilidad, Comunicación, Derecho, Educación, Estudios Sociales y Globales, Gestión, Letras y Estudios Culturales, Historia y Salud. Tiene también programas, cátedras y centros especializados en relaciones internacionales, integración y comercio, estudios latinoamericanos, estudios sobre democracia, derechos humanos, migraciones, medicinas tradicionales, gestión pública, dirección de empresas, economía y finanzas, patrimonio cultural, estudios interculturales, indígenas y afroecuatorianos.

# ESTUDIOS DE LA GESTIÓN

Revista internacional de administración

## Canje

con otras publicaciones periódicas dirigirse a:

**Centro de Información y Biblioteca**

**Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador**

Apartado postal: 17-12-569 • Quito, Ecuador

Teléfonos: (593 2) 322 8088, 322 8094 • Fax: (5932) 322 8426

biblioteca@uasb.edu.ec • www.uasb.edu.ec

## Suscripción anual (dos números)

dirigirse a:

**Corporación Editora Nacional**

Apartado postal: 17-12-886 • Quito, Ecuador

Teléfonos: (593 2) 255 4358, 255 4558 • Fax: ext. 12

ventas@cenlibrosecuador.org • www.cenlibrosecuador.org

**Precio: USD 33,60**

|                 | Flete     | Precio suscripción |
|-----------------|-----------|--------------------|
| Ecuador         | USD 6,04  | USD 39,64          |
| América         | USD 59,40 | USD 93,00          |
| Europa          | USD 61,60 | USD 95,20          |
| Resto del mundo | USD 64,00 | USD 97,60          |



**UNIVERSIDAD ANDINA  
SIMÓN BOLÍVAR**  
Ecuador

**César Montaña Galarza**  
Rector

**Wilson Araque Jaramillo**

Vicerrector y director del Área Académica de Gestión

Toledo N22-80 (Plaza Brasilia)

Apartado postal: 17-12-569

Quito, Ecuador

Teléfonos: (593 2) 322 8085, 322 8088

Fax: (593 2) 322 8426

estudiosdelagestion@uasb.edu.ec

www.uasb.edu.ec



**CORPORACIÓN  
EDITORIA NACIONAL**

**Simón Espinosa**  
Presidente

**Luis Mora Ortega**  
Director ejecutivo

Roca E9-59 y Tamayo

Apartado postal: 17-12-886

Quito, Ecuador

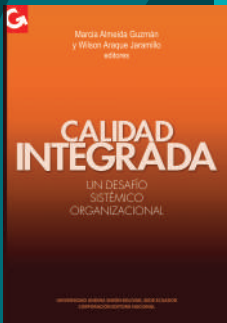
Teléfonos: (593 2) 255 4358, 255 4558

Fax: ext. 12

cen@cenlibrosecuador.org

www.cenlibrosecuador.org





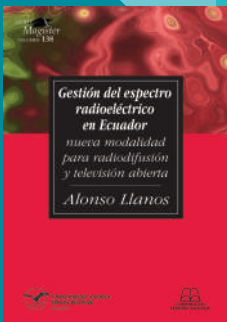
### **Calidad integrada: un desafío sistémico organizacional**

*Marcia Almeida Guzmán y Wilson Araque Jaramillo, editores*

Quito, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador /  
Corporación Editora Nacional, 2019.

Este libro presenta un análisis de los estándares internacionales de los sistemas de Gestión de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, así como su integración dentro de las estrategias utilizadas por las organizaciones para mejorar su desempeño global, que dentro de un proceso de innovación y aprendizaje continuo fortalecerán su desarrollo sostenible en el camino de la excelencia.

Con esta obra los autores pretenden, por un lado, llenar el vacío existente en bibliografía generada desde el país referida a los sistemas de gestión y su integración, y, por otro, poner en manos del lector una herramienta que contribuya –como mecanismo de difusión de la cultura de la calidad en Ecuador y Latinoamérica– a la comprensión de la calidad integrada como un eficaz medio para alcanzar sostenibilidad económica, social y medioambiental en todo tipo de organizaciones.



### **Gestión del espectro radioeléctrico en Ecuador: nueva modalidad para radiodifusión y televisión abierta**

*Alonso Llanos*

Quito, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador /  
Corporación Editora Nacional, 2013.

Este estudio realiza una descripción de las dimensiones del espectro radioeléctrico y su relación con los derechos de uso que otorgan los Estados a quienes poseen la tecnología y desean prestar servicios de radiocomunicaciones.

El autor centra su análisis en la definición de una propuesta para la modalidad de gestión del espectro radioeléctrico que se acerca al mercado, aplicable a la prestación del servicio de radiodifusión sonora y de televisión abierta en Ecuador.



UNIVERSIDAD ANDINA  
SIMÓN BOLÍVAR  
Ecuador



CORPORACIÓN  
EDITORA NACIONAL

