

## Sistema de Gestión de Inversiones/ Investment Management System

Yanela Mejias Peña. [yanela.mejias@eccmg.cupet.cu](mailto:yanela.mejias@eccmg.cupet.cu)

Institución de la autora

Empresa Comercializadora de Combustibles Camaguey

País: Cuba

### **Resumen**

El trabajo se desarrolló en su primera fase como investigación de tipo evaluativo, porque se recopiló y analizó la información referente al diagnóstico de la situación actual, a través de revisiones documentales, encuestas y recorrido por las áreas del proceso, obteniendo como resultado que el 86 % de los encuestados consideran que no existe el sistema de gestión de inversiones el cual debía diseñarse e integrarse al sistema de gestión empresarial de la empresa, lo que facilitaría el trabajo al existir procedimientos que orienten a los especialistas. Para el diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso de inversiones, el presente trabajo tiene por propósito la propuesta de etapas aplicando los parámetros evaluativos de las normas: ISO 9000, ISO 9001, se aplicó el Método Delphi basado en el criterio de expertos con el fin de consultar y determinar por análisis estadístico si existe consenso o no sobre la propuesta planteada, obteniendo su aceptación.

Palabras Claves: Sistema de Gestión de Inversiones, sistema integrado de gestión empresarial.

### **Abstract:**

This work was developed in a first moment as an evaluated investigation, because first of all was compiled and analyzed the information related to the diagnosis in the present day through documental review, surveys and a tour around the process areas, getting as result the 86 per cent of the respondent consider there is not exist the investment management system which must be designed an integrated to the business management system, which would facilitate the work if exist procedures to guide to the specialist. To design and implement the Quality Management System to the investment process this work has as purpose the proposal of stages applying evaluative parameters of the rules: ISO 9000, ISO 9001, the methods applied was the Delphi Methods based as is seen by experts to consult and determinate by stadistic analyses if there is a concensus or not about the proposal raised, getting their acceptance.

Key Words: Investment Management System, integrated business management system

## **1. Introducción**

En países en vías de desarrollo, la lucha por la eficiencia, eficacia y la competitividad se ha convertido en una tarea de primer orden y para ello se debe prestar atención a las necesidades del cliente, a sus quejas o muestras de insatisfacción así como al proceso de calidad condicionada por la forma en que la organización realiza todas las actividades que repercuten en el servicio que presta a sus clientes (la contratación, las compras, el mantenimiento, las inversiones, el control del servicio, la documentación, la detección y corrección de fallos o incidencias a tiempo, la formación adecuada del personal, etc

En el año 1987 surgen las primeras normas técnicas de la familia ISO 9000, para sistemas de aseguramiento de la calidad, revisándose en el 1994 y declarándose como sistemas de gestión de la calidad, sufriendo modificaciones en el año 2000, en el 2008 y en el 2015.

La actividad de la entidad seleccionada para llevar a cabo la investigación sobre el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad en las Inversiones se enmarca en la esfera de los servicios dirigidos a la comercialización de los combustibles

Debido a la no existencia de antecedentes de estudios sobre la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad en Inversiones, el interés empresarial de diseño del sistema en la actividad, la necesidad de hacer gestión con la máxima calidad se identifica como problema científico que justifica la realización de este proyecto: ¿Cómo diseñar metodológicamente un Sistema de Gestión de la Calidad en las Inversiones para la empresa, para lograr la calidad del servicio esperado?

Objetivo general: Definir etapas para diseñar el Sistema Gestión de la Calidad en las Inversiones de la Empresa Comercializadora Combustible Camagüey.

Los métodos de investigación fueron el análisis histórico – lógico, el análisis y síntesis; el método hipotético – deductivo, observación, revisión documental. Criterio de expertos.

Como resultado directo de esta investigación se propone un diseño metodológico para el Sistema de Gestión de la Calidad (SCG) en las Inversiones de la empresa.

## **2. Resultados Del Trabajo**

Las empresas, independientemente de su tamaño, enfrentan demandas de rentabilidad, calidad, tecnología y desarrollo sostenible, por lo que un sistema de gestión de inversiones eficiente diseñado a la medida de sus procesos comerciales podría ayudar a enfrentar los desafíos del cambiante mercado global de hoy y convertir esas presiones en una ventaja competitiva.

La propuesta de un sistema de gestión de inversiones para la empresa contribuye a obtener resultados válidos para obtener una ganancia futura y a la integración de este propio sistema con los requisitos del sistema de gestión integrado implantado y certificado en la empresa objeto de estudio, pero para esto se necesita reflexionar sobre algunos conceptos básicos relacionados con esta temática.

## 2.1 Sistemas de gestión

El término sistema proviene del latín systema, es un conjunto de funciones, virtualmente referenciada sobre ejes, bien sean estos reales o abstractos. También suele definirse como un conjunto de elementos dinámicamente relacionados formando una actividad para alcanzar un objetivo operando sobre datos, energía y/o materia para proveer Información.

Existen también otras definiciones, como por ejemplo; se considera sistema a un conjunto o combinación de cosas o partes que forman un todo complejo o unitario.

Zhamin (1977) define sistema como “cierta totalidad integral que tiene como fundamento determinadas leyes de existencia... El sistema está constituido por elementos que guardan entre sí determinada relación.”

Define Harrington (1993) sistema como controles que se aplican a un proceso para tener la seguridad de que este funcione eficiente y eficazmente.

Por otra parte Amozarrain (1999) considera que sistema es una estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implementar una gestión determinada.

La norma ISO 9000:2005 define sistema como el conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Pero todas las definiciones coinciden en identificar un sistema como:

- ✓ Un conjunto de elementos que poseen cierto ordenamiento y organización.
- ✓ Posee elementos relacionados entre sí y que no trabajan por sí solos.
- ✓ Persiguen un objetivo común.

El sistema posee ciertos parámetros como son : entrada o insumo o impulso (input), salida o producto o resultado (output), procesamiento o procesador o transformador (throughput), retroacción o retroalimentación o retroinformación (feedback), ambiente, control de la calidad, que caracterizan por sus propiedades, el valor y la descripción dimensional de un sistema específico

De igual manera el concepto de gestión ha recibido diferentes definiciones por varios autores.

El Diccionario Ilustrado de la Lengua Española define que gestionar es hacer diligencias para el logro de algún objeto, negocio o deseo cualquiera, Diez años más tarde este concepto recibe una modificación al agregar que esas diligencias pueden cambiar con el transcurso del tiempo y de acuerdo al escenario donde se realice el negocio..

Según la Resolución 399/03 del Ministerio de Auditoría y Control (MAC) la gestión comprende todas las actividades de una organización que garantizan el cumplimiento de las metas y objetivos trazados a partir del diseño estratégico desarrollado con la participación de la dirección y demás trabajadores, incluye la evaluación oportuna y sistemática de su desempeño operativo en función de las estrategias previstas.

La norma cubana ISO 9000:2005 define gestión como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una actividad u organización con respecto a la calidad y que la organización es el conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

De igual forma esta norma define a los sistemas de gestión como el sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos, además aclara que un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión.

Gonzalo Vergara (2009) define sistema de gestión como un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad.

De igual manera la norma cubana ISO 14001:2015 define a los sistemas de gestión como el conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

Un sistema de gestión eficiente le puede ayudar a las empresas a gestionar la multitud de retos a los que deben hacer frente, desarrollan unos procesos y unos estándares para medir y cumplir con esos estándares.

Un sistema de gestión eficaz debe proporcionar valor añadido a la empresa, esencialmente permitiendo hacer las cosas mejor, de forma más barata o más rápida, a medida que el sistema se desarrolla. Los principales estándares de sistemas de gestión ponen énfasis en la mejora continua

Implantar un sistema de gestión da la oportunidad de centrarse en optimizar las áreas que más le interesan a la entidad y a su entorno.

Facilitar la comercialización de sus bienes o servicios es uno de los motivos por los cuales a una empresa le gustaría tener certificado su sistema de gestión por un organismo de certificación independiente. Las regulaciones podrían ser otra razón, así como las

exigencias de la globalización, con procesos más sofisticados y mayores responsabilidades en términos de conducta empresarial frente a las partes interesadas (stakeholders).

En estos casos, las empresas buscan la evaluación y certificación independiente de sus sistemas de gestión como medio para evidenciar el cumplimiento. Sin embargo, un motivo más evidente podría ser, simplemente, que la dirección de la empresa viera un valor añadido cuando una organización capacitada auditara sus sistemas de gestión de forma independiente y evidenciara el resultado por medio de un certificado. La dirección necesita anticiparse y no puede permitirse incidentes por falta de control, que afecten al valor de sus productos o servicios.

Implantar y certificar un sistema de gestión es comunicar a las partes interesadas de su entorno, de su compromiso con la mejora continua en el ámbito de la calidad, el medioambiente y la seguridad. La validación externa ayuda a las empresas a mejorar constantemente sus estrategias, su operatividad y la calidad de sus productos o servicios. La elección del organismo certificador adecuado, garantiza una validación objetiva independiente de su sistema de gestión.

Ello le conducirá más allá de la mera certificación del cumplimiento, en una dirección marcada siempre por un enfoque al riesgo, que le ha de reportar beneficios.

Por lo general las organizaciones, con el transcurso del tiempo, tienden a aumentar su tamaño y con ellas la cantidad de información y número de datos que se deberán gestionar. Ante esta situación, a menudo las empresas se enfrentan al gran reto de armonizar y compatibilizar todos sus sistemas de información. Una solución para facilitar esta labor es instalar un sistema de gestión de empresarial.

Estos sistemas están diseñados para coordinar e integrar todos los procesos de la organización, combinar actividades, decisiones y conocimiento a través de diferentes funciones, niveles y unidades de negocio.

El concepto de sistemas de gestión empresarial se refiere al conjunto de aplicaciones que se utilizan en las empresas para realizar cada uno de los pasos de la administración de la misma.

Los sistemas de gestión empresarial son el conjunto de políticas, prácticas, procedimientos y procesos utilizados en la elaboración e implementación de estrategias, su ejecución, y toda la actividad de gestión asociada. Las empresas utilizan actualmente sistemas de información a todos los niveles de operación para recoger, procesar y almacenar datos, optimizando las operaciones diarias.

El objetivo de los sistemas de gestión empresarial es proporcionar información de calidad a los usuarios en forma de informes y simulaciones de modelos matemáticos que les ayudan a predecir el futuro y decidir en consecuencia.

El objetivo que persigue una determinada organización en el proceso de implantación de un sistema de gestión empresarial es disponer de un sistema que permita automatizar y simplificar procesos eliminando aquellos redundantes o innecesarios, reducir los tiempos de respuesta y disponer de la información de manera precisa y oportuna.

Sin embargo, una de sus funciones más importantes es el soporte a la toma de decisiones, especialmente cuando la decisión no es de rutina, por lo que el responsable de definir la iniciativa a aplicar debe proporcionar el juicio, la evaluación y conocimientos sobre la definición del problema. En esta labor la aportación de los sistemas de gestión empresarial es insustituible ya que, sin ellos, no sería posible evaluar todas las variables que pueden afectar a la resolución de un problema o tomar en consideración todos los datos que se deben tener en cuenta para una visión completa y de calidad de la realidad.

Existen empresas que realizan inversión masiva y a menudo obtienen sensación de descontento con el resultado de la implantación de un sistema de gestión empresarial, percibiendo su implantación como una obligación más y no como una opción, sin embargo la adquisición de esta tecnología permite gestionar un importante recurso: la información.

Entonces es válido cuestionar ¿Implantar un sistema de gestión empresarial es un costo o una inversión?

El sistema de gestión empresarial por sí solo no impacta en lo más mínimo en la rentabilidad de los resultados de la empresa si se continúa realizando lo mismo que antes de su implantación.

Una buena gestión empresarial debe estar basada en la mejor preparación de sus componentes humanos, materiales e intelectuales para afrontar los acontecimientos a través de los cuales dicha gestión se desarrolla.

La confección y aplicación de un sistema puede resumirse en la siguiente secuencia:

- ✓ Escribir lo que se hace.
- ✓ Hacer lo que se ha descrito.
- ✓ Demostrar que se ha hecho bien.
- ✓ Revisar lo realizado para su mejora.

## **2.2 Sistema de Gestión de Inversiones**

La palabra latina inversio es el origen etimológico del actual término inversión. En concreto, se determina que aquella está conformada por la suma de tres partes: el prefijo in- que puede traducirse como “hacia dentro”, el vocablo versus que es sinónimo de “dado la vuelta” y finalmente el sufijo -ion que es equivalente a “acción”.

Una inversión, en el sentido económico, es una colocación de capital para obtener una ganancia futura. Esta colocación supone una elección que resigna un beneficio inmediato por uno futuro y por lo general improbable.

El término inversión no está limitado únicamente a inversiones que se capitalizan con fines contables o fiscales. En este contexto, una inversión puede ser cualquier medida que al principio genera costos y que solo puede generar ingresos o proporcionar otros beneficios al cabo de cierto tiempo (por ejemplo, proyectos de inversión).

Las empresas suelen hacer inversiones en todo momento. Algunas son necesarias para su funcionamiento cotidiano, otras son concretadas con vistas a futuro.

Dentro del ámbito empresarial se encuentra con lo que se conoce como plan de inversiones. Se trata en concreto de un proyecto donde aparece recogido de manera clara el destino de lo que son los recursos financieros que tiene una empresa.

Una inversión contempla tres variables: el rendimiento esperado (cuánto se espera ganar), el riesgo aceptado (qué probabilidad hay de obtener la ganancia esperada) y el horizonte temporal (cuándo se obtendrá la ganancia).

Las empresas siempre están en la búsqueda del incremento de su patrimonio no solo desde el punto de vista económico, sino también mediante la adquisición de activos fijos y para ello recurren a las inversiones.

Al integrar las definiciones de inversión con gestión y sistema, la autora del presente trabajo concibe al Sistema de gestión del inversión como “conjunto de políticas o mecanismos que integran determinadas actividades, con el objetivo de obtener beneficios futuros aunque impredecibles los cuales están destinados a satisfacer las necesidades de producción y/o servicios en las entidades que lo requieran”.

El componente gestión de inversiones ofrece funciones para ayudar en la planificación, la inversión y los procesos de financiación para:

- ✓ Inversiones de capital, tales como la adquisición de activos fijos como los resultantes de la fabricación propia o la adquisición.
- ✓ Inversiones en investigación y desarrollo.
- ✓ Proyectos que conllevan principalmente recargos de gastos generales, tales como la educación continuada de empleados o el establecimiento de nuevos mercados.
- ✓ Programas de mantenimiento.

Toda empresa debe tener un control de las inversiones que realiza en función del avance de las mismas, para ello debe contar con un sistema que le permita chequear el cumplimiento de estas y la calidad del resultado.

El sistema de gestión de inversiones es un sistema no normalizado porque no está amparado por normas técnicas sino que obedece a criterios de autores, resoluciones, otros documentos legales como son leyes, decretos leyes y decretos, por lo que es considerado como elemento de entrada de otro proceso por las funciones que desempeña; es por ello que se tiene que adaptar a la NC ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos.

La Norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

Esta norma es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios

En las normas ISO se describen principios que son aplicables a todo tipo de servicio.

La no existencia en el país de una norma para un sistema de gestión no limita a una organización a utilizar una norma de otro país, región o de carácter internacional.

Estas normas tienen un carácter voluntario, aunque en las relaciones contractuales y las exigencias del mercado se aprecian como un requisito para demostrar competencia en el segmento para el cual tienen el alcance fijado.

Todos estos sistemas de gestión son certificados por los órganos de cada país, pudiendo ser también certificables por organizaciones internacionales y de otros países.

La actividad de Inversiones por el objetivo que persigue dentro de la entidad se identifica como cliente interno, ya que brinda servicios a las áreas de la empresa.

En todas las entidades se fijan objetivos en cuanto a ventas, servicios, beneficios, producción y sus resultados son comprobados periódicamente y se toman acciones correctoras para evitar desviaciones, obstrucciones en los flujos, etc. que afecten el desarrollo de la misma y consigo la satisfacción del cliente.

La aplicación de las normas ISO 9001:2000 y 9001:2008 en las entidades certificadas en la integración del sistema de calidad, son de por sí una exigencia que impone calidad a las inversiones, por lo que considera es el momento oportuno para salir adelante en este proceso, dada las ventajas que implica el domino y desarrollo del sistema integrado de gestión.

El manual del sistema de inversiones a elaborar para aquellas entidades que se encuentran certificadas en el sistema de gestión integrado de calidad debe incorporar además de los requisitos establecidos en las normas ISO 9001: 2000 y 2008 el:

- ✓ Árbol del diseño de la documentación de la Zona común de integración.
- ✓ Árbol del diseño de la documentación específica del sistema de gestión de inversiones.

La elaboración de los procedimientos, registros y controles deben estar soportados por la norma ISO 9001:2008, fundamentalmente para las entidades ya certificadas en Sistemas de Gestión Integrado de Calidad, analizando su estrecha vinculación con otros procesos.

### **2.3 Sistema integrado de gestión**

En la estructura organizativa tradicional de una empresa cada departamento se centra en resolver las tareas que tiene asignadas de manera eficaz y eficiente.

En principio, este planteamiento parece el más lógico para mejorar la productividad, ya que se basa en una división y especialización del trabajo, de manera que un determinado departamento se encarga de las actividades comerciales y de marketing, otro se ocupa de toda la gestión financiera y administrativa, etc. La paulatina introducción de la informática en las empresas permitió dar soporte a cada uno de estos departamentos y áreas funcionales de forma aislada.

Pero, de esta forma, cada departamento se centra en la función que tiene asignada y pierde la visión global de las actividades de la organización. La separación entre las distintas funciones puede dificultar la comunicación interdepartamental y el flujo de actividades que se desarrollan a nivel global por la empresa.

Los sistemas integrados de gestión surgieron con el objetivo de facilitar un sistema que cubriera todas las áreas funcionales de una empresa de forma integrada: finanzas, producción, compras, ventas, recursos humanos, etc.

Integrar los sistemas de gestión es una nueva forma de enfocar las actividades de una empresa para controlar integralmente y de forma eficaz las diferentes variables que son claves para esta, colocando como objetivo máximo el logro de una política integrada de gestión asegurando así la competitividad y que se permita responder a las exigencias de los mercados internacionales y locales.

Según Arias (2014) la integración constituye un valioso mecanismo para racionalizar y organizar el trabajo, posibilitar la coordinación entre las diferentes áreas, utilizar racionalmente los recursos disponibles, contribuyendo al desarrollo y adecuado desempeño de todas sus actividades.

El propósito de los sistemas integrados de gestión es concientizar a las empresas que un crecimiento continuo de la cultura empresarial permite a las organizaciones operar con excelencia y ventaja competitiva.

Según Delgado (2006) el requisito fundamental para la implementación de un sistema integrado en la organización es el obtener el compromiso del personal el cual debidamente capacitado y motivado, otorgue ideas y puntos de vista que faciliten la adaptación a los cambios.

Un sistema integrado de gestión no es simplemente la integración de los requisitos de los distintos sistemas que lo conforman; es la formación de un nuevo sistema único en la organización como instrumento para la gestión que permite con su utilización satisfacer las expectativas de la parte interesada donde impacta y que genera nuevas propiedades imposibles de lograr sin la integración.

O sea, todos los sistemas que la empresa tiene implantado y que conformarán un sistema integrado deben tener las siguientes coincidencias en cuanto a la estructura de las normas.

- ✓ En estos sistemas de gestión, existe un compromiso y liderazgo por parte de la dirección pues solamente si la dirección de la organización está comprometida se logrará el éxito.
- ✓ Estos sistemas de gestión, están inmersos en un proceso de innovación y mejora continua.
- ✓ Se basan fundamentalmente en la acción preventiva y no en la correctiva.
- ✓ Han de aplicarse en todas las fases del ciclo de vida de los productos y en todas las etapas de los procesos productivos.
- ✓ Deben ser medibles. Solo serán eficaces, si se son capaces de medir y evaluar la situación en la que se encuentra la entidad y hacia donde desea avanzar. En los sistemas las técnicas de evaluación son similares e idénticas.
- ✓ Los sistemas implican el compromiso y participación de todas las personas que trabajan en la organización. Realmente sería difícil obtener éxitos sin la participación de todo el personal en materia de calidad, ambiente o seguridad, pues son procesos continuos e integrados en toda la estructura de la organización.
- ✓ La formación es la clave principal de todos aquellos sistemas de gestión que se desarrollen en las organizaciones.

La implementación de un sistema integrado de gestión brinda beneficios a la empresa porque permite a la organización demostrar su compromiso hacia todas las partes interesadas en la misma y no solo hacia el cliente, pues un sistema integrado de gestión cubre todos los aspectos de la empresa desde la calidad del producto y el servicio al cliente, hasta el mantenimiento de las operaciones dentro de una situación de desempeño ambiental y de seguridad y salud ocupacional aceptables.

Según Turnero (2009) los principales beneficios que produce la implantación de un sistema integrado de gestión en la empresa son los siguientes:

- ✓ Mejora la eficiencia y efectividad de la organización por la buena adaptación a las necesidades del mercado.
- ✓ Mejora las relaciones con los proveedores, al hacerlos partícipes de la filosofía de la calidad.
- ✓ Mejora el rendimiento, competencias y el entrenamiento de los miembros de la organización, como individuos y equipo.
- ✓ Mejora la moral y la motivación del personal, por sentirse partícipes y hacedores de la mejora continua de su organización.
- ✓ Mejora las oportunidades laborales, al contar con la certificación de organismos internacionales de validez mundial, satisfaciendo simultáneamente requisitos actuales del mercado.

En general, las empresas con un sistema ya implantado podrían ampliar su sistema de gestión a otros campos, al menos en cuanto al tratamiento documental, con solo incrementar los documentos ya existentes, evitando las redundancias e incluyendo referencias cruzadas e interrelaciones entre los distintos elementos específicos de los diferentes sistemas.

Según Turnero (2009) el diseño de gestión integrada pretende facilitar un enfoque rentable y eficiente en los sistemas de gestión, lo cual permitirá tener un solo sistema documental, integrando la política y los objetivos.

En fin las organizaciones tienen la facultad de decidir los elementos o sistemas que conformarán el sistema integrado de gestión acorde a sus necesidades, expectativas y características.

### **3. Conclusiones**

Las empresas tienen la libertad de decidir los elementos que conformarán su sistema integrado de gestión acorde con sus necesidades, lo que demuestra que los sistemas de gestión continuarán siendo un instrumento a lo que las empresas dedicarán estudio constante en busca de la competitividad, la eficiencia y la eficacia.

La aplicación de la metodología de evaluación y diagnóstico permitió evaluar la situación actual en que se encuentra la Calidad de la Gestión de las Inversiones, demostrándose la necesidad de su implementación de manera integrada con los restantes componentes del Sistema de Gestión de la empresa Cupet Camagüey.

La propuesta de Sistema de Gestión de Inversiones de la Empresa CUPET satisface los requerimientos técnicos de su elaboración y permite a la dirección de la empresa integrar aún más la gestión de la entidad.

#### 4. Agradecimiento

A mis compañeros de trabajo y demás profesionales que contribuyeron, sin el aporte de ellos no habría sido posible la realización del mismo. A mi familia por su apoyo.

#### 5. Referencias bibliográficas

- Amozarrin, M. (1999). *La gestión de procesos*. Madrid: Ed. Mondragon. Corporación Corporativa.
- Arias, M. (2014). Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud del Trabajo, [en línea]. Recuperado el 23 de marzo del 2015, de <http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/829/882>.
- Arnol Marcelo y F. Osorio. (2003). Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de los sistemas, [en línea]. Recuperado el 23 de marzo del 2015, de <http://rehue.csociales.uchile.cl/publicaciones/mosbic.htm>.
- Bertalanfly, L. (1976). *Teoría General de Sistemas*. Colombia: Ed. Fondo de Cultura Económica.
- Bestraten, M. (2007). Integración de Sistemas de Gestión, [en línea]. Recuperado el 23 de marzo del 2015, de <http://www.mtas.es/inshUntp/ntp576.htm>.
- Delgado, J. A. (2006). Sistemas Integrados de Gestión - ISO 9000 ? ISO 14000 ? OHSAS 18000 La gestión empresarial. Gestión de la calidad - Norma ISO 9000. Gestión ambiental - Norma ISO 14000. Gestión de seguridad y salud ocupacional - Norma OHSAS 18000. Sistemas integrados de gestión, [en línea]. Recuperado el 23 de marzo del 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos38/sistemas-integrados-gestion/sistemas-integrados-gestion2.shtml>.
- Espasa e hijos (1995). En *Enciclopedia Universal Ilustrada*. [s.n]: Espasa e Hijos de Espasa.
- Gros, E. (2003). *Memorias del master executive en gestión intergral: medio ambiente, calidad y prevención de riesgos laborales. Tesis de Maestría*. Universidad de Puebla, Mexico.
- Harrington, J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Santafe de Bogotá, Colombia: Ed. MCGraw Hill Book Co.
- Suiza, Organización Internacional de Normalización. (2015). *NC ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental-Requisitos con orientación para su uso*. Ginebra, Suiza: ISO.
- Leyva, J. (1999). *Sistema de tareas para la enseñanza de la física*. Paper presented at the Exámen de mínimo de problemas sociales de la ciencia, ISP Félix Varela, Villa Clara.
- Cuba, Ministerio de Auditoría y Control. (2003). *Normas para los Auditores Gubernamentales*. Ciudad de La Habana, Cuba: MAC
- Cuba, Oficina Nacional de Normalización. (2005). *NC ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabularios*. La Habana, Cuba: ONN
- Cuba, Oficina Nacional de Normalización. (2008). *NC ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la calidad-Requisitos*. La Habana, Cuba: ONN.
- Cuba, Oficina Nacional de Normalización. (2009). *NC ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización*. Ciudad de La Habana, Cuba: ONN.

- Perez, R. (2006). Modelo y procedimiento para la gestión de la calidad en el destino turístico holguinero. Unpublished Tesis de Maestría. Universidad Central de las Villas.
- Real Academia Española (1985). *Diccionario Ilustrado de la Lengua Española*. Ciudad de La Habana, Cuba: Científico Técnica.
- Rivero, M. F. (2006). Tecnología para el diseño e implantación de un sistema de gestión de la calidad en la facultad de ciencias empresariales. Unpublished Tesis de maestría. Universidad Central de las Villas.
- Travieso, F. (2007). *A propósito de un nombre: fuerza de trabajo, personal, recursos humanos o capital humano*. Paper presented at the Seminario Científico organizado por GECYT, Ciudad de La Habana, Cuba.
- Turnero, I. J. (2009). Sistemas de Gestión Integrados: sus bases teóricas, implantación y operatividad en Campos petrolero, [en línea]. Recuperado el 23 de marzo del 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos93/disenosistemainformaciongestioninversionescapitalizables/disenosistemainformaciongestioninversionescapitalizables.shtml#ixzz3bAwXOjMu>.
- Vergara, G. (2009). ¿Qué es un sistema de gestión?, [en línea]. Recuperado el 10 de mayo del 2015, de <http://mejoratugestion.com/mejora-tu-gestion/que-es-un-sistema-de-gestion/>.
- Waterman, R. (1988). *¿Cómo mantener la excelencia?* Barcelona, España: Ediciones Norma.
- Zhamin, V. (1977). *La fuerza productiva de la ciencia*. La Habana: Ed. Ciencias Sociales.