



Artículo Revisión

Compliance en las microempresas turísticas del cantón Esmeraldas: fundamentos, desafíos y estrategias para una gestión responsable

Compliance in tourism micro-enterprises in Esmeraldas Canton: foundations, challenges, and strategies for responsible management

Ana Lucía Quintana Lovato^{1*}  , Jorge Andrés Mosquera Colorado²  , Johanna Alejandra Custode Quiñónez³  ,

¹Universidad Técnica "Luis Vargas Torres" de Esmeraldas, Esmeraldas - Ecuador

²Universidad Técnica "Luis Vargas Torres" de Esmeraldas, Esmeraldas - Ecuador

³Universidad Técnica "Luis Vargas Torres" de Esmeraldas, Esmeraldas - Ecuador

*Autor de correspondencia: Ana Lucía Quintana Lovato 

Recibido: 28-08-2026

Revisado: 04-09-2026

Aceptado: 11-09-2026

Publicado: 18-09-2026

Cómo citar este artículo: Quintana Lovato, A. L. ., Mosquera Colorado, J. A. ., & Custode Quiñónez, J. A. . (2026). Compliance en las microempresas turísticas del cantón Esmeraldas: fundamentos, desafíos y estrategias para una gestión responsable. *Educational Regent Multidisciplinary Journal*, 3(2), 1-18. <https://doi.org/10.63969/cmnkzn65>

RESUMEN

Las microempresas turísticas desempeñan un papel importante en el desarrollo económico y social del cantón Esmeraldas, ya que generan empleo, dinamizan el comercio y promueven el aprovechamiento responsable de sus recursos naturales, culturales y gastronómicos. Sin embargo, sus limitados recursos y la escasa orientación técnica pueden dificultar el cumplimiento de las obligaciones administrativas, tributarias, laborales, ambientales y comerciales. Frente a esta realidad, la investigación tuvo como propósito analizar los fundamentos, desafíos y estrategias del compliance en estos negocios. Para ello, se realizó una revisión sistemática de la literatura siguiendo las directrices de PRISMA 2020, mediante la cual se seleccionaron y analizaron 28 artículos científicos relacionados con el cumplimiento normativo, la cultura ética, la gestión de riesgos, la formalización, el control interno y la responsabilidad social y ambiental. Los hallazgos mostraron que el compliance favoreció la organización de las actividades, la distribución de responsabilidades y la prevención de riesgos. Se concluyó que su aplicación, adaptada a las capacidades de cada establecimiento, podía fortalecer una gestión turística más transparente, responsable, segura y sostenible en el cantón Esmeraldas.

Palabras clave: Compliance; microempresas turísticas; cumplimiento normativo; gestión turística responsable.

ABSTRACT

Tourism micro-enterprises play a significant role in the economic and social development of the Esmeraldas canton, as they generate employment, stimulate commerce, and promote the responsible use of natural, cultural, and gastronomic resources. However, limited resources and a lack of technical guidance can hinder compliance with administrative, tax, labor, environmental, and commercial obligations. Given this context, the study aimed to analyze the foundations, challenges, and strategies regarding compliance in these businesses. To this end, a systematic literature review was conducted following PRISMA 2020 guidelines, resulting in the selection and analysis of 28 scientific articles addressing regulatory compliance, ethical culture, risk management, formalization, internal control, and social and environmental responsibility. The findings indicated that compliance facilitated the organization of activities, the distribution of responsibilities, and risk prevention. It was concluded that implementing compliance

measures—tailored to the capabilities of each establishment—could strengthen tourism management in the Esmeraldas canton, making it more transparent, responsible, secure, and sustainable.

Keywords: compliance; tourism micro-enterprises; regulatory compliance; responsible tourism management.

1. INTRODUCCIÓN

Las microempresas turísticas cumplen una función importante en el desarrollo económico y social del cantón Esmeraldas, debido a que generan empleo, fortalecen el comercio local y permiten aprovechar de manera productiva los recursos naturales, culturales y gastronómicos del territorio. Sin embargo, estos negocios deben responder a obligaciones administrativas, tributarias, laborales, ambientales y comerciales que pueden resultar difíciles de gestionar cuando existen recursos limitados o escasa orientación técnica. Frente a esta realidad, el compliance representa una herramienta preventiva que permite organizar los procedimientos internos, identificar riesgos y promover actuaciones basadas en la ética, la transparencia y el cumplimiento normativo.

Durante los últimos años, el sector turístico ecuatoriano ha experimentado cambios orientados hacia la formalización empresarial, la digitalización de los trámites y el fortalecimiento de la calidad de los servicios. No obstante, muchas microempresas turísticas continúan enfrentando dificultades relacionadas con el desconocimiento de la normativa, la falta de capacitación, la limitada incorporación de tecnologías y la ausencia de protocolos internos. Aunque el compliance ha sido aplicado principalmente en organizaciones de mayor tamaño, su adaptación a los pequeños negocios turísticos puede facilitar el cumplimiento de sus obligaciones, prevenir sanciones y mejorar la relación con visitantes, trabajadores, proveedores, comunidades e instituciones públicas.

La investigación se justificó por la necesidad de fortalecer la gestión de las microempresas turísticas del cantón Esmeraldas mediante prácticas de cumplimiento ajustadas a sus características y capacidades. El compliance no debía entenderse como un sistema complejo reservado para las grandes compañías, sino como un conjunto de medidas accesibles que podían mejorar la organización documental, la toma de decisiones, la distribución de responsabilidades y la prevención de riesgos. Asimismo, el estudio resultó relevante porque aportó orientaciones para promover servicios turísticos más seguros, confiables y responsables, contribuyendo a la sostenibilidad de los negocios y al fortalecimiento de la imagen turística del cantón.

Ante la necesidad de mejorar la organización y reducir los riesgos que podían afectar a los pequeños negocios del sector, la investigación tuvo como objetivo analizar los fundamentos, desafíos y estrategias de implementación del compliance en las microempresas turísticas del cantón Esmeraldas, considerando sus principales obligaciones y prácticas de gestión, con la finalidad de proponer orientaciones que fortalecieran el cumplimiento normativo, la cultura ética, la transparencia y el desarrollo de una actividad turística responsable y sostenible.

Tabla 1.

Categorías de análisis de la Investigación

Eje de análisis	Dimensiones principales	Aspectos considerados
Fundamentos del compliance	Normativa, ética y prevención	Transparencia, responsabilidad y cumplimiento
Desafíos de implementación	Recursos y organización	Falta de capacitación, recursos y protocolos
Riesgos empresariales	Legales, laborales y reputacionales	Sanciones, conflictos y pérdida de confianza
Estrategias de cumplimiento	Capacitación y control	Protocolos, responsabilidades y seguimiento
Gestión turística responsable	Sostenibilidad y calidad	Protección del visitante, comunidad y ambiente

Fuente: Elaboración propia

El estudio se desarrolló mediante un enfoque cualitativo, con alcance descriptivo y analítico y un diseño no experimental. Se realizó una revisión documental de artículos científicos, normas y documentos institucionales relacionados con el compliance y la gestión turística. La información se organizó por ejes temáticos, lo que permitió

comprender el problema, identificar los principales desafíos y proponer estrategias adaptadas a las características de las microempresas turísticas del cantón Esmeraldas.

Basándonos en la investigación, formulamos las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuáles fueron los principales fundamentos y desafíos relacionados con la implementación del compliance en las microempresas turísticas del cantón Esmeraldas? ¿Qué estrategias de compliance podrían fortalecer el cumplimiento normativo, la prevención de riesgos y la gestión responsable de las microempresas turísticas del cantón Esmeraldas?

Marco teórico

El marco teórico ayudó a comprender por qué el compliance resultó importante para las microempresas turísticas del cantón Esmeraldas. Estos negocios no solo debieron preocuparse por ofrecer una buena atención, sino también por cumplir sus obligaciones, actuar con honestidad y mantener una relación responsable con sus trabajadores, clientes, comunidad y entorno natural. Por esta razón, se revisaron conceptos relacionados con la ética empresarial, el cumplimiento normativo, la prevención de riesgos y la sostenibilidad turística. Asimismo, se analizaron dificultades comunes, como la falta de capacitación, los recursos limitados y la ausencia de procedimientos claros. Este análisis permitió reconocer estrategias prácticas para mejorar la organización de las microempresas, evitar incumplimientos y fortalecer una gestión turística más transparente, confiable y comprometida con el desarrollo de Esmeraldas.

Compliance empresarial

El compliance empresarial puede entenderse como un sistema de organización que orienta a las empresas para desarrollar sus actividades de acuerdo con la normativa y los principios éticos. De acuerdo con Stöber et al. (2018), la efectividad de un programa de cumplimiento depende de su diseño y de la manera en que sus procedimientos influyen en el comportamiento ético de quienes integran la organización. Su finalidad no consiste únicamente en evitar multas o sanciones, sino también en prevenir situaciones que puedan perjudicar al negocio, sus trabajadores, clientes o comunidad.

En el caso de las microempresas turísticas, el compliance debe adaptarse a su tamaño, recursos y forma de trabajo. Betton et al. (2023) encontraron que el conocimiento de las regulaciones y la valoración de sus beneficios influyeron en el cumplimiento percibido por los propietarios de microempresas de alojamiento. Por ello, no se requieren estructuras excesivamente complejas, sino acciones prácticas como identificar obligaciones, organizar la documentación, asignar responsabilidades y capacitar al personal.

Cultura ética y responsabilidad empresarial

La cultura ética representa el conjunto de valores y principios que orientan la conducta de propietarios y trabajadores. Según Roy et al. (2024), esta cultura genera condiciones organizacionales que favorecen la toma de decisiones responsables y ayudan a diferenciar los comportamientos aceptables de aquellos que pueden perjudicar a la empresa. En una microempresa turística, se manifiesta al brindar información verdadera, respetar los precios acordados, cumplir los compromisos y actuar honestamente ante posibles inconvenientes.

La responsabilidad empresarial implica reconocer que las decisiones del negocio producen efectos económicos, sociales y ambientales. Font y Lynes (2018) explicaron que la responsabilidad social en el turismo debía considerar la relación de las empresas con sus trabajadores, clientes, comunidades y entornos naturales. En consecuencia, las microempresas turísticas necesitan promover la formación ética del personal y asumir compromisos que favorezcan servicios seguros, respetuosos y vinculados con el desarrollo responsable de Esmeraldas.

Microempresas del sector turístico

Las microempresas turísticas son negocios de pequeña escala dedicados a ofrecer servicios de alojamiento, alimentación, transporte, recreación, intermediación y experiencias culturales. En el estudio de Teixeira et al. (2018), varias agencias de viajes analizadas funcionaban como microempresas administradas directamente por sus propietarias, quienes recurrieron a redes familiares, profesionales e institucionales para acceder a información y recursos. Esta estructura cercana facilita el conocimiento del cliente, aunque también concentra numerosas responsabilidades en pocas personas.

A pesar de su reducido tamaño, estas organizaciones desempeñan una función importante dentro de la cadena de valor turística. Gomezelj Omerzel y Smolčić Jurdana (2016) demostraron que el capital intelectual y los conocimientos acumulados influyeron en la innovación y el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas turísticas. Por ello, fortalecer las competencias administrativas, digitales y normativas de propietarios y trabajadores resulta esencial para mejorar la calidad, seguridad y competitividad de los servicios.

Importancia económica y social del turismo local

El turismo local contribuye a dinamizar la economía porque genera ingresos y promueve actividades relacionadas con la alimentación, el transporte, el alojamiento, el comercio y la producción artesanal. En Ecuador, Rivera (2016) identificó relaciones positivas entre el crecimiento turístico, el desarrollo económico y determinadas dimensiones del desarrollo humano. Cuando los visitantes consumen bienes y servicios locales, los beneficios pueden extenderse hacia diferentes familias, microempresas y trabajadores del territorio.

La importancia del turismo también alcanza las dimensiones social y cultural, debido a que favorece la valoración de las tradiciones y la participación de las comunidades. Maziliauske (2023) evidenció que la colaboración de las pequeñas y medianas empresas turísticas podía generar beneficios socioculturales y fortalecer la sostenibilidad de los destinos rurales. En este sentido, las microempresas pueden convertirse en espacios de encuentro entre visitantes y residentes, siempre que respeten la identidad cultural y las condiciones ambientales del territorio.

Limitaciones administrativas y financieras de los pequeños negocios

Los pequeños negocios suelen enfrentar limitaciones administrativas porque sus propietarios deben cumplir varias funciones y no siempre cuentan con personal especializado. Jaramillo Moreno et al. (2020), al estudiar emprendimientos turísticos comunitarios ecuatorianos, identificaron debilidades en la planificación, organización, dirección y control de sus procesos administrativos y financieros. Estas dificultades pueden ocasionar errores, pérdida de información y problemas para responder ante inspecciones, obligaciones o situaciones imprevistas.

En el ámbito financiero, los ingresos variables y el acceso limitado al financiamiento pueden reducir las posibilidades de inversión y crecimiento. García-Pérez-de-Lema et al. (2021) comprobaron que las restricciones financieras y el nivel de alfabetización financiera de los responsables empresariales influyeron en la innovación tecnológica de las pequeñas y medianas empresas. Por ello, resulta necesario organizar los ingresos y egresos, elaborar presupuestos y fortalecer las competencias financieras de quienes administran estos negocios.

Actividad turística en el cantón Esmeraldas

El cantón Esmeraldas posee recursos naturales, culturales y gastronómicos que pueden favorecer el desarrollo de experiencias turísticas diferenciadas. En este territorio, Sánchez Díaz (2023) analizó la actividad turística vinculada con las mujeres recolectoras de conchas de la parroquia Bolívar, destacando las relaciones entre turismo, trabajo comunitario, identidad territorial y soberanía alimentaria. Estos elementos reflejan la posibilidad de desarrollar servicios capaces de generar ingresos y visibilizar los saberes de las comunidades locales.

Sin embargo, la presencia de atractivos no garantiza por sí sola la consolidación del sector turístico. Kuss y Medaglia (2022) señalaron que la transformación digital modificó profundamente la distribución y comercialización de los servicios turísticos, obligando a las empresas a adaptar sus procesos y fortalecer su presencia tecnológica. En Esmeraldas, este fortalecimiento debería integrar promoción digital, calidad del servicio, seguridad, cumplimiento normativo y compromiso con la comunidad.

Necesidades de formalización y fortalecimiento empresarial

La formalización permite que una microempresa desarrolle sus actividades dentro del marco normativo y demuestre mayor seguridad ante clientes, proveedores e instituciones. Krafft et al. (2024) comprobaron que las empresas formales e informales presentaban diferencias importantes en sus características, productividad y posibilidades de desarrollo, lo que evidenció la necesidad de diseñar estrategias de formalización ajustadas a la realidad de los pequeños negocios. Este proceso también puede facilitar el acceso a financiamiento, capacitación y alianzas comerciales.

El fortalecimiento empresarial no debe limitarse al cumplimiento de trámites, sino que necesita acompañamiento técnico y formación continua. Seow et al. (2021) encontraron que las prácticas de innovación contribuyeron al desempeño de las pequeñas y medianas empresas turísticas, mientras que el apoyo gubernamental influyó en esa relación. Por esta razón, los propietarios requieren orientación en administración, finanzas, tecnología y normativa para comprender sus responsabilidades y aprovechar oportunidades de crecimiento.

Obligaciones administrativas y turísticas

Las microempresas turísticas deben atender obligaciones relacionadas con el registro del negocio, los permisos, la tributación, la contratación del personal y las condiciones de seguridad. Stacchezzini et al. (2020) destacaron que la implementación de programas de cumplimiento dependía de la comprensión que los responsables tuvieran sobre sus funciones, responsabilidades y prácticas de gobernanza. Cumplir estas obligaciones permite reducir la exposición a sanciones y demuestra que el establecimiento mantiene criterios básicos de organización y responsabilidad.

Los prestadores de servicios también deben comunicar claramente los precios, características, horarios y condiciones de contratación. Filieri et al. (2018) demostraron que la calidad, relevancia y confiabilidad de la información influyeron en la utilidad percibida por los consumidores y en sus intenciones de compra. Por ello, proporcionar información verdadera y comprensible, conservar registros y utilizar listas de verificación puede fortalecer la transparencia de las microempresas turísticas.

Responsabilidad ambiental y protección del consumidor

La responsabilidad ambiental ocupa un lugar fundamental en la actividad turística, pues su desarrollo depende de la conservación de los paisajes y recursos naturales. Santos et al. (2023) propusieron criterios ambientales, sociales, culturales, económicos y políticos para orientar la sostenibilidad de los establecimientos hoteleros pequeños y medianos. Las microempresas pueden contribuir mediante la clasificación de residuos, el ahorro de agua y energía, la reducción de plásticos y la sensibilización de visitantes y trabajadores.

La protección del consumidor exige que los servicios se ofrezcan con seguridad, transparencia y respeto. Hwang (2024) comprobó que las respuestas activas frente a las fallas de los servicios turísticos generaron actitudes, satisfacción e intenciones de compra más favorables que las actuaciones pasivas. Por consiguiente, escuchar los reclamos, ofrecer soluciones oportunas y cumplir las condiciones acordadas no solo protege al visitante, sino que también fortalece la confianza y reputación del establecimiento.

Limitaciones económicas y tecnológicas

Las limitaciones económicas pueden impedir que las microempresas contraten asesoría especializada, renueven sus instalaciones o incorporen mejores sistemas de control. Battistella et al. (2018) identificaron que las pequeñas y medianas empresas turísticas enfrentaban dificultades para desarrollar modelos de negocio sostenibles debido a sus recursos limitados y a la necesidad de coordinar diferentes actores. Por ello, las estrategias de compliance deben ser realistas, progresivas y proporcionales a la capacidad económica de cada negocio.

Las dificultades tecnológicas también pueden afectar la promoción, las reservas, la facturación, los pagos y el registro de información. Nuryyev et al. (2020) encontraron que la adopción de tecnologías en las pequeñas y medianas empresas turísticas dependía de factores como la utilidad percibida, la facilidad de uso, los recursos disponibles y el apoyo organizacional. Una formación práctica y gradual puede favorecer el uso de aplicaciones sencillas sin generar inversiones desproporcionadas.

Informalidad y ausencia de procedimientos internos

La informalidad puede manifestarse mediante la ausencia de registros, permisos, contratos o controles documentales. Fourie et al. (2026) identificaron que los comerciantes informales vinculados con el turismo enfrentaban dificultades de acceso a recursos, inseguridad operativa y condiciones institucionales adversas, aunque también desarrollaban estrategias de adaptación. En el sector turístico, la informalidad puede aumentar la exposición a sanciones y afectar la confianza de los visitantes.

La ausencia de procedimientos internos provoca que muchas actividades dependan únicamente de la memoria o experiencia del propietario. Kahveci (2023) mostró que las pequeñas y medianas empresas turísticas utilizaron

estrategias de reorganización, adaptación y control para responder a situaciones de crisis. Elaborar protocolos sencillos para las reservas, pagos, seguridad y atención de reclamos permite unificar criterios, distribuir responsabilidades y mejorar la continuidad de los servicios.

Herramientas para el control y la prevención

Las herramientas de control ayudan a identificar riesgos y comprobar que las actividades se desarrollen correctamente. Bensaada y Taghezout (2019) plantearon un sistema de gestión de riesgos adaptado a las pequeñas y medianas empresas, basado en la identificación, representación y tratamiento organizado de las amenazas empresariales. Entre las herramientas accesibles se encuentran las listas de verificación, calendarios de obligaciones, registros de incidentes y matrices básicas de riesgos.

Estas herramientas deben ser conocidas y utilizadas por quienes participan en el funcionamiento del negocio. Rehman y Anwar (2019) encontraron que las prácticas de gestión de riesgos empresariales mediaron positivamente la relación entre la estrategia y el desempeño de las pequeñas y medianas empresas. Por ello, su implementación necesita acompañarse de capacitación, seguimiento y retroalimentación, de modo que el control se convierta en un proceso formativo y de mejora continua.

Compliance y gestión turística responsable

El compliance se vincula con la gestión turística responsable porque permite integrar el cumplimiento normativo con la transparencia y el respeto hacia los grupos de interés. Theodoulidis et al. (2017) demostraron que la responsabilidad social y la atención a las expectativas de trabajadores, clientes, proveedores y comunidades podían relacionarse con el desempeño financiero de las empresas turísticas. Su aplicación ayuda a anticipar situaciones que podrían afectar la reputación o la experiencia del visitante.

Esta forma de gestión también considera la relación del negocio con la comunidad y el ambiente. Lee y Jan (2018) encontraron que el turismo comunitario podía contribuir al desarrollo sostenible cuando sus beneficios económicos, sociales, culturales y ambientales eran reconocidos por la población residente. En consecuencia, el compliance puede orientar decisiones que fortalezcan la confianza y promuevan un crecimiento turístico coherente con las características de Esmeraldas.

Modelo de compliance adaptado a las microempresas turísticas

Un modelo de compliance dirigido a las microempresas turísticas debe ser sencillo, comprensible y ajustado a sus posibilidades reales. Christina y Fort (2020) sostuvieron que los programas de ética y cumplimiento alcanzaban mejores resultados cuando existía correspondencia entre sus medidas, los valores individuales y la cultura de la organización. El modelo debería comenzar con la identificación de obligaciones y riesgos, seguida de la asignación de responsabilidades, la capacitación y la elaboración de protocolos básicos.

La implementación tendría que realizarse de manera gradual, priorizando los riesgos más relevantes y las acciones que puedan ejecutarse con los recursos disponibles. Horng et al. (2018) desarrollaron un modelo de evaluación para las prácticas responsables en el turismo que integró dimensiones económicas, legales, éticas y sociales. Este enfoque permitiría evaluar los avances, corregir dificultades y convertir el compliance en una herramienta práctica para mejorar la organización y ofrecer servicios turísticos confiables y sostenibles.

2. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la presente investigación se adoptó una revisión sistemática de la literatura, siguiendo las directrices de la declaración PRISMA 2020 (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses), con el propósito de identificar, seleccionar, organizar y sintetizar rigurosamente la evidencia científica disponible sobre el compliance en las microempresas turísticas del cantón Esmeraldas. Este enfoque permitió integrar los hallazgos de investigaciones empíricas, revisiones de literatura y estudios teóricos relacionados con el cumplimiento normativo, la cultura ética, la gestión de riesgos, la formalización empresarial, el control interno y la responsabilidad social y ambiental. Asimismo, facilitó el análisis de los principales desafíos administrativos, económicos y tecnológicos que enfrentan estos pequeños negocios, así como de las estrategias de prevención, capacitación, seguimiento y mejora

continúa que pueden adaptarse a sus características operativas para fortalecer una gestión turística más transparente, responsable, competitiva y sostenible.

La búsqueda bibliográfica se llevó a cabo durante marzo, abril y mayo de 2026 en las bases de datos Scopus, Web of Science y SciELO, seleccionadas por su reconocimiento científico y por su cobertura de publicaciones relacionadas con el compliance, las microempresas y la gestión turística. La estrategia de búsqueda se estructuró mediante los operadores booleanos AND y OR, combinando términos en español e inglés vinculados directamente con el objeto de estudio. La ecuación utilizada fue la siguiente: (“corporate compliance” OR “regulatory compliance” OR “cumplimiento normativo” OR *compliance*) AND (“tourism microenterprises” OR “tourism SMEs” OR “small tourism businesses” OR “microempresas turísticas”) AND (“risk management” OR “gestión de riesgos” OR “responsible tourism management” OR “gestión turística responsable”). De manera complementaria, se incorporaron los términos “Ecuador” y “cantón Esmeraldas” para localizar investigaciones relacionadas con el contexto territorial. En cada base de datos se realizaron ajustes de sintaxis según sus criterios de indexación, sin modificar el sentido de los descriptores. Este procedimiento permitió identificar evidencia científica sobre los fundamentos, desafíos, herramientas y estrategias de implementación del compliance en pequeños negocios turísticos, así como su contribución al cumplimiento normativo, la prevención de riesgos, la transparencia empresarial y el desarrollo de una gestión responsable y sostenible.

Los criterios de inclusión contemplaron artículos científicos originales, investigaciones cualitativas, cuantitativas y mixtas, estudios empíricos y aplicados, trabajos descriptivos, teóricos, conceptuales, documentales y bibliométricos, así como revisiones sistemáticas y narrativas publicadas entre 2016 y 2026. Los documentos debían encontrarse disponibles en texto completo, estar redactados en español o inglés, haber sido sometidos a revisión por pares y estar recuperados de al menos una de las bases de datos seleccionadas: Scopus, Web of Science o SciELO. Este periodo se delimitó debido al crecimiento de la producción científica relacionada con el compliance, la formalización empresarial, la sostenibilidad turística y la gestión de riesgos en las micro, pequeñas y medianas empresas. También se incluyeron estudios vinculados con el cumplimiento normativo, la cultura ética, la responsabilidad social y ambiental, el control interno, la prevención de irregularidades, la protección del consumidor y la gestión de las microempresas turísticas. Además, se consideraron investigaciones que abordaron las limitaciones administrativas, económicas y tecnológicas de estos negocios, junto con estrategias de capacitación, seguimiento y mejora continua aplicables al fortalecimiento de una gestión turística responsable en el cantón Esmeraldas.

Se excluyeron los documentos duplicados, las actas de congresos, los editoriales, las cartas al editor y las publicaciones que no habían sido sometidas a revisión por pares. También se descartaron los estudios que, aunque abordaban el turismo, el emprendimiento o la gestión empresarial, no analizaban el compliance, el cumplimiento normativo, la cultura ética, la prevención de riesgos o la gestión responsable de las microempresas turísticas. Asimismo, se excluyeron las investigaciones desarrolladas en sectores empresariales sin relación con la actividad turística, los estudios centrados exclusivamente en grandes compañías y aquellos que presentaban una correspondencia limitada con el objetivo de la investigación o que no aportaban información aplicable al contexto de las microempresas turísticas del cantón Esmeraldas.

Durante la fase de identificación se localizaron 110 registros bibliográficos en Scopus, Web of Science y SciELO, relacionados con el compliance, el cumplimiento normativo, la gestión de riesgos y las prácticas responsables en las microempresas turísticas. Después de eliminar 40 registros duplicados, quedaron 70 documentos para la fase de cribado. En esta etapa se revisaron los títulos y resúmenes con la finalidad de determinar su posible correspondencia con el objetivo de la investigación y su aporte al análisis de los fundamentos, desafíos y estrategias de implementación del compliance en los pequeños negocios turísticos. Debido a que los 70 registros mostraron una relación potencial con el tema, ninguno fue excluido durante el cribado y todos avanzaron a la fase de recuperación y evaluación del texto completo.

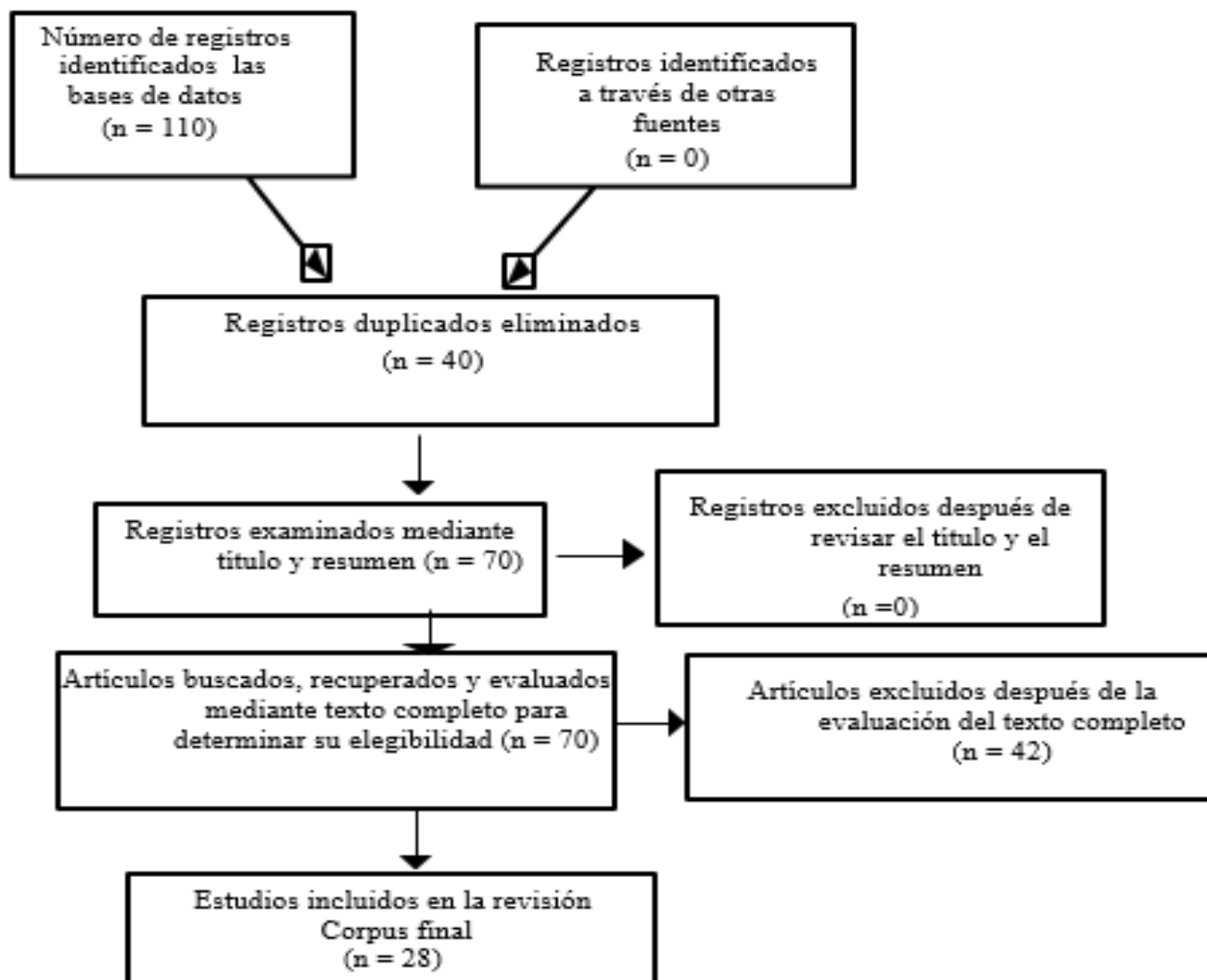
Posteriormente, se buscaron los textos completos de los 70 artículos seleccionados y todos pudieron recuperarse, por lo que no se registraron documentos no recuperados. En consecuencia, los 70 artículos fueron evaluados mediante una lectura completa para determinar su elegibilidad, aplicando los criterios establecidos previamente. Durante esta

etapa se verificó la correspondencia de cada investigación con el objetivo del estudio y su relación directa con el compliance, el cumplimiento normativo, la gestión de riesgos y las prácticas responsables en las microempresas turísticas. Como resultado, se excluyeron 42 artículos: 19 no abordaban específicamente la implementación del compliance o el cumplimiento normativo en pequeños negocios turísticos; 8 no cumplían los criterios de inclusión establecidos; 7 presentaban un enfoque empresarial o un contexto diferente del delimitado; 5 no habían sido sometidos a revisión por pares; y 3 mostraban una relación limitada con el objetivo de la investigación y con la realidad de las microempresas turísticas del cantón Esmeraldas.

El corpus final quedó conformado por 28 artículos científicos, los cuales constituyeron el conjunto documental definitivo analizado sobre el compliance en las microempresas turísticas y su contribución al cumplimiento normativo, la prevención de riesgos y el desarrollo de una gestión responsable. Los estudios seleccionados presentaron una diversidad de enfoques, diseños y tipos de investigación, entre ellos trabajos cualitativos, cuantitativos y mixtos; revisiones sistemáticas, documentales y narrativas; estudios bibliométricos; análisis teóricos y conceptuales; investigaciones aplicadas y estudios descriptivos, tal como se presenta en la Tabla 2. Esta diversidad permitió reconocer la heterogeneidad metodológica de la evidencia y comprender de manera integral los fundamentos, desafíos, herramientas y estrategias de implementación del compliance, considerando su posible adaptación a las características administrativas, económicas y operativas de las microempresas turísticas del cantón Esmeraldas.

Finalmente, los estudios seleccionados se organizaron en una matriz de análisis que incluyó autor, año, objetivo, metodología, contexto, temática abordada y principales hallazgos. La información se sintetizó mediante un análisis temático y descriptivo, a través del cual se identificaron tendencias, coincidencias y diferencias relacionadas con los fundamentos del compliance, las obligaciones normativas, la cultura ética, la gestión de riesgos y las herramientas de control aplicables a las microempresas turísticas. Asimismo, se examinaron los principales desafíos administrativos, económicos y tecnológicos, junto con las estrategias de capacitación, prevención y seguimiento que podrían fortalecer una gestión responsable, transparente y sostenible en las microempresas turísticas del cantón Esmeraldas.

Figura 1



Método Prisma

Fuente: Elaboración propia

3. RESULTADOS

Los resultados se obtuvieron mediante el análisis de los 28 artículos científicos que conformaron el corpus final de la revisión sistemática. La evidencia recopilada permitió reconocer los principales hallazgos relacionados con la implementación del compliance en las microempresas turísticas, considerando sus fundamentos, obligaciones normativas, riesgos empresariales y prácticas de gestión. Asimismo, se identificaron estrategias orientadas al fortalecimiento de la cultura ética, la transparencia, el control interno, la capacitación del personal y la prevención de irregularidades, además de los desafíos administrativos, económicos y tecnológicos que podían limitar su aplicación en los pequeños negocios turísticos del cantón Esmeraldas.

Tabla 2:

Matriz de estudios incluidos en la revisión sistemática

Autor/año	Diseño y contexto	Estrategia analizada	Hallazgo principal
Battistella et al. (2018)	Estudio cualitativo de casos múltiples en siete pymes europeas del sector del turismo náutico.	Reconfiguración de modelos de negocio mediante el enfoque de triple resultado: económico, social y ambiental.	Las pymes presentaron diferentes niveles de incorporación de la sostenibilidad y enfrentaron limitaciones de recursos, capacidades y coordinación para transformar sus modelos de negocio.

Autor/año	Diseño y contexto	Estrategia analizada	Hallazgo principal
Bensaada y Taghezout (2019)	Estudio conceptual y de diseño aplicado a la gestión de riesgos en pymes.	Desarrollo de un sistema integral de gestión de riesgos empresariales adaptado a pequeñas y medianas empresas.	El modelo facilitó la identificación y representación de riesgos y permitió orientar la toma de decisiones y el control preventivo dentro de las pymes.
Betton et al. (2023)	Estudio cuantitativo con 706 microempresas de alojamiento de Inglaterra, complementado con comentarios cualitativos.	Análisis del conocimiento, valor y carga percibida de la regulación y su relación con el cumplimiento normativo.	El cumplimiento declarado fue superior al conocimiento regulatorio percibido; además, la valoración positiva de las normas se relacionó con una mayor percepción de cumplimiento.
Christina y Fort (2020)	Estudio conceptual sobre programas de ética y cumplimiento en organizaciones.	Correspondencia entre los valores individuales de los trabajadores y los valores corporativos.	Los programas alcanzaron mayor legitimidad cuando se alinearon con los valores personales y organizacionales, en lugar de concentrarse únicamente en controles y sanciones.
Filieri et al. (2018)	Estudio cuantitativo sobre reseñas digitales de consumidores de servicios.	Utilidad, credibilidad y calidad de la información publicada en plataformas digitales.	La utilidad y credibilidad de las reseñas influyeron favorablemente en la intención de compra, destacando la importancia de una comunicación transparente con los consumidores.
Font y Lynes (2018)	Análisis teórico y editorial de investigaciones sobre turismo y hospitalidad.	Integración de la responsabilidad social corporativa en la gestión turística.	La responsabilidad social requirió superar acciones aisladas e incorporarse a la estrategia, las operaciones y las relaciones con los grupos de interés.
Fourie et al. (2026)	Estudio empírico sobre comerciantes informales y emprendimiento migrante en el sector turístico sudafricano.	Estrategias de resiliencia frente a la informalidad, la vulnerabilidad económica y las barreras institucionales.	Los comerciantes mostraron capacidad de adaptación, aunque continuaron afectados por la falta de protección, financiamiento, reconocimiento y apoyo institucional.
García-Pérez-de-Lema et al. (2021)	Estudio cuantitativo en pymes españolas.	Influencia de la educación financiera de la dirección y de las restricciones financieras en la innovación tecnológica.	La alfabetización financiera del gerente favoreció la innovación, mientras que las limitaciones de financiamiento redujeron la capacidad de adoptar tecnologías.
Gomezelj Omerzel y Smolčić Jurdana (2016)	Estudio empírico cuantitativo en pymes turísticas de Eslovenia y Croacia.	Gestión del capital humano, estructural y relacional como fuente de innovación y crecimiento.	El capital intelectual, especialmente el humano y relacional, contribuyó al desarrollo de innovaciones y al crecimiento de las empresas turísticas.
Horng et al. (2018)	Estudio cuantitativo orientado al desarrollo y validación de un modelo de evaluación en la industria turística.	Medición de prácticas de responsabilidad social corporativa.	El modelo permitió evaluar dimensiones económicas, sociales, ambientales y laborales, evidenciando que la responsabilidad social debía incorporarse sistemáticamente a la gestión turística.

Autor/año	Diseño y contexto	Estrategia analizada	Hallazgo principal
Hwang (2024)	Estudio cuantitativo en usuarios de agencias de viajes en línea.	Acciones de recuperación del servicio después de una falla y efecto moderador del precio.	Las respuestas oportunas y compensaciones adecuadas mejoraron la satisfacción y las intenciones posteriores del cliente, aunque su efecto varió según el precio pagado.
Jaramillo-Moreno et al. (2020)	Estudio diagnóstico en empresas de turismo comunitario de Ecuador.	Evaluación de los procesos administrativos y financieros.	Se identificaron debilidades en planificación, organización, registros financieros y control interno, lo que evidenció la necesidad de profesionalizar la gestión empresarial.
Kahveci (2023)	Estudio cualitativo en pequeñas y medianas empresas turísticas de un país en desarrollo durante la COVID-19.	Estrategias empresariales de supervivencia, adaptación y recuperación.	La reducción de costos, la digitalización, la flexibilidad operativa y la búsqueda de nuevos mercados ayudaron a sostener las actividades durante la crisis.
Krafft et al. (2024)	Estudio cuantitativo comparativo basado en información de pequeñas empresas formales e informales de Egipto.	Comparación de características empresariales y condiciones asociadas con la formalización.	Las empresas informales presentaron menor productividad y acceso a recursos; la formalización dependió de que sus beneficios superaran los costos administrativos y regulatorios.
Kuss y Medaglia (2022)	Estudio documental sobre la evolución tecnológica de las agencias de viajes.	Transformación de agencias tradicionales en empresas turísticas de base tecnológica o <i>travel techs</i> .	La tecnología modificó la intermediación turística y exigió nuevos modelos de negocio, capacidades digitales y formas de relacionarse con el consumidor.
Lee y Jan (2018)	Estudio cuantitativo basado en las percepciones de residentes vinculados con iniciativas de turismo comunitario.	Contribución del turismo comunitario a las dimensiones económica, social y ambiental de la sostenibilidad.	La participación y los beneficios percibidos por la comunidad fortalecieron el apoyo al turismo y su contribución al desarrollo sostenible.
Maziliauske (2023)	Estudio cualitativo en pequeñas y medianas empresas turísticas de destinos rurales.	Innovación sostenible mediante procesos de cocreación con actores locales.	La colaboración empresarial y comunitaria generó beneficios socioculturales, reforzó la identidad territorial y favoreció soluciones sostenibles adaptadas al destino.
Nuryyev et al. (2020)	Estudio empírico cuantitativo en pymes de turismo y hospitalidad.	Factores relacionados con la adopción de tecnología <i>blockchain</i> y su contribución a la sostenibilidad empresarial.	La utilidad percibida, el apoyo organizacional y las condiciones tecnológicas favorecieron la adopción, con posibles beneficios para la transparencia y la sostenibilidad.
Rehman y Anwar (2019)	Estudio cuantitativo en pequeñas y medianas empresas.	Papel mediador de la gestión integral de riesgos entre la estrategia empresarial y el desempeño.	La gestión de riesgos fortaleció la relación entre la estrategia y el desempeño, al mejorar la prevención, el control y la capacidad de respuesta empresarial.
Rivera (2016)	Estudio cuantitativo y econométrico aplicado al contexto ecuatoriano.	Relación entre turismo, crecimiento económico y desarrollo humano.	El turismo mantuvo vínculos positivos con el crecimiento y el desarrollo humano, aunque sus beneficios dependieron de políticas e

Autor/año	Diseño y contexto	Estrategia analizada	Hallazgo principal
Roy et al. (2024)	Revisión integradora de investigaciones sobre cultura ética organizacional.	Antecedentes, mecanismos y consecuencias de la cultura ética.	instituciones que favorecieran una distribución equilibrada. El liderazgo, las normas compartidas, los sistemas de incentivos y la coherencia institucional influyeron en el comportamiento ético y en la prevención de conductas indebidas.
Sánchez-Díaz (2023)	Estudio de caso con enfoque cualitativo en la comunidad de Bolívar, Esmeraldas.	Relación entre turismo, soberanía alimentaria y trabajo de las recolectoras de concha.	El turismo ofreció oportunidades para valorar los conocimientos locales y diversificar los ingresos, pero requirió proteger los recursos naturales y la autonomía comunitaria.
Santos et al. (2023)	Estudio descriptivo aplicado a organizaciones hoteleras pequeñas y medianas de Brasil.	Criterios económicos, sociales y ambientales para una gestión hotelera sostenible.	La sostenibilidad hotelera dependió de prácticas integradas de ahorro de recursos, responsabilidad social, planificación y seguimiento de resultados.
Seow et al. (2021)	Estudio cuantitativo en pequeñas y medianas empresas de la industria turística.	Efecto mediador de las prácticas innovadoras y efecto moderador del apoyo gubernamental.	La innovación favoreció el desempeño empresarial y el respaldo gubernamental fortaleció la capacidad de las empresas para implementar mejoras y responder al entorno.
Stacchezzini et al. (2020)	Estudio cualitativo sobre la implementación práctica del gobierno corporativo y los programas de cumplimiento.	Interpretación de los programas de <i>compliance</i> por parte de los profesionales responsables de aplicarlos.	La eficacia del cumplimiento dependió de cómo los responsables comprendieron y adaptaron sus principios a las operaciones, evitando una aplicación meramente formal.
Stöber et al. (2018)	Estudio cuantitativo sobre el diseño de programas de cumplimiento y ética corporativa.	Comparación de mecanismos de control, sanción, comunicación y orientación ética.	El diseño del programa influyó en la conducta ética; la combinación de controles formales con una orientación basada en valores produjo mejores resultados.
Teixeira et al. (2018)	Estudio cualitativo sobre mujeres emprendedoras durante la creación de agencias de viajes.	Utilización de redes sociales y empresariales para acceder a información, apoyo y recursos.	Las redes personales y profesionales facilitaron la creación de los negocios y compensaron limitaciones de experiencia, recursos financieros y conocimientos especializados.
Theodoulidis et al. (2017)	Estudio empírico cuantitativo en empresas de las industrias turísticas.	Relación entre responsabilidad social corporativa, grupos de interés y desempeño financiero.	La incorporación estratégica de los intereses de trabajadores, clientes, comunidades y otros actores favoreció la responsabilidad social y pudo contribuir al desempeño empresarial.

Fuente: Elaboración propia

Los resultados mostraron que el cumplimiento normativo en las pequeñas y medianas empresas no dependió únicamente del conocimiento de las leyes, sino también de la capacidad administrativa, la gestión de riesgos y la valoración que los propietarios otorgaron a las regulaciones. En las microempresas turísticas, las limitaciones económicas, la falta de personal especializado y la concentración de responsabilidades en sus

propietarios dificultaron la aplicación adecuada de las normas y aumentaron la posibilidad de incumplimientos involuntarios.

Asimismo, se evidenció que la cultura ética, la responsabilidad social y la sostenibilidad desempeñaron un papel importante en la gestión empresarial. Los programas de *compliance* alcanzaron mejores resultados cuando combinaron controles formales con valores organizacionales, liderazgo responsable y compromiso de los trabajadores. La transparencia, el control interno y la participación de los grupos de interés también fortalecieron la confianza de los clientes y la prevención de riesgos legales, financieros y operativos.

Finalmente, los hallazgos relacionados con el sector turístico mostraron que la innovación, la digitalización, las redes de colaboración y el apoyo institucional favorecieron la adaptación y permanencia de las pequeñas empresas. En el contexto ecuatoriano y comunitario, se observaron dificultades en la planificación, los registros financieros y los procesos administrativos, pero también oportunidades asociadas con la sostenibilidad y el aprovechamiento responsable de los recursos locales. En conjunto, el *compliance* se presentó como una herramienta estratégica para mejorar la organización y fortalecer la gestión responsable de las microempresas turísticas.

4. DISCUSIÓN

Los hallazgos de la revisión permitieron comprender que el *compliance* representó una herramienta valiosa para fortalecer la organización y la gestión preventiva de las microempresas turísticas del cantón Esmeraldas. Su importancia no se redujo al cumplimiento de disposiciones legales o a la prevención de sanciones, sino que también se relacionó con la adopción de prácticas éticas, la distribución clara de responsabilidades y la identificación anticipada de situaciones que podían afectar la estabilidad del negocio. Esta interpretación coincidió con Stöber et al. (2018), quienes señalaron que la efectividad de los programas de cumplimiento dependió de su diseño y de su capacidad para influir en el comportamiento organizacional. De manera similar, Betton et al. (2023) encontraron que el conocimiento de las regulaciones y la comprensión de sus beneficios favorecieron el cumplimiento en las microempresas de alojamiento.

La revisión también mostró que las principales dificultades para implementar el *compliance* estuvieron relacionadas con las limitaciones administrativas, financieras y tecnológicas, además de la informalidad y la falta de procedimientos internos. Estos resultados guardaron relación con lo expuesto por Jaramillo Moreno et al. (2020), quienes identificaron debilidades en la planificación, la organización y la gestión financiera de los emprendimientos turísticos comunitarios ecuatorianos. Asimismo, García Pérez de Lema et al. (2021) demostraron que las restricciones financieras condicionaron la capacidad de las pequeñas y medianas empresas para incorporar innovaciones tecnológicas. En las microempresas turísticas de Esmeraldas, estas condiciones pudieron dificultar la contratación de asesoría especializada, la capacitación del personal y el establecimiento de controles básicos. Por esta razón, se interpretó que la formalización empresarial no debía limitarse a completar trámites o reunir documentos, sino que debía acompañarse de orientación técnica, formación financiera y acceso progresivo a herramientas digitales que facilitaran la gestión de reservas, pagos, registros y obligaciones.

Otro aspecto relevante fue la relación entre el *compliance*, la cultura ética, la responsabilidad ambiental y la protección del consumidor. Roy et al. (2024) sostuvieron que una cultura ética fortaleció la toma de decisiones coherentes y orientó a los integrantes de una organización sobre las conductas consideradas responsables. Por su parte, Font y Lynes (2018) destacaron la necesidad de valorar los efectos de la actividad turística sobre los trabajadores, los visitantes, las comunidades y los ecosistemas. En correspondencia con estos planteamientos, se consideró que las microempresas turísticas del cantón Esmeraldas debían ofrecer información clara, respetar las condiciones acordadas, atender los reclamos de manera oportuna y utilizar responsablemente los recursos naturales. Estas acciones no solo respondieron a obligaciones empresariales, sino que también ayudaron a construir relaciones de confianza, cuidar la

reputación de los establecimientos y proteger los valores culturales y ambientales que formaron parte de la identidad turística local.

Finalmente, la evidencia analizada indicó que un modelo de compliance dirigido a las microempresas turísticas debía ser comprensible, progresivo y proporcional a su capacidad operativa. Este resultado coincidió con Bensaada y Taghezout (2019), quienes propusieron sistemas de gestión de riesgos adaptados a las condiciones de las pequeñas y medianas empresas. De igual manera, Rehman y Anwar (2019) encontraron una relación favorable entre la gestión de riesgos, la estrategia empresarial y el desempeño organizacional, mientras que Christina y Fort (2020) señalaron que los programas de cumplimiento alcanzaron mejores resultados cuando se vincularon con los valores de las personas y la cultura de la organización. Sobre esta base, se planteó que las microempresas turísticas de Esmeraldas podían comenzar identificando sus obligaciones y riesgos prioritarios, para posteriormente establecer protocolos básicos, asignar responsabilidades, capacitar al personal y evaluar periódicamente los avances. Así, el compliance fue entendido como un proceso cercano de aprendizaje y mejora continua, capaz de impulsar servicios turísticos más transparentes, confiables y sostenibles.

5. CONCLUSIÓN

A partir de la evidencia científica analizada, se concluyó que el compliance representó una herramienta relevante para fortalecer la gestión de las microempresas turísticas del cantón Esmeraldas. Su aplicación no se limitó al cumplimiento de disposiciones legales o a la prevención de sanciones, sino que también permitió comprender la importancia de organizar las actividades internas, establecer responsabilidades y orientar las decisiones mediante principios éticos. En este sentido, el cumplimiento empresarial se relacionó con una forma más ordenada y consciente de administrar los negocios turísticos. Además, favoreció la construcción de relaciones de confianza con trabajadores, visitantes, proveedores, comunidades e instituciones públicas, lo que pudo contribuir a mejorar la imagen de los establecimientos y fortalecer su permanencia en un sector caracterizado por la competitividad y la necesidad de ofrecer servicios confiables.

Entre las principales dificultades identificadas se encontraron la limitada disponibilidad de recursos económicos y tecnológicos, el desconocimiento de ciertas obligaciones, la escasa capacitación del personal y la falta de procedimientos claramente establecidos. Estas condiciones mostraron que muchas microempresas podían reconocer la importancia de cumplir con la normativa, pero no siempre contaban con los conocimientos, el acompañamiento o las herramientas necesarias para hacerlo correctamente. También se evidenció que la informalidad y la concentración de varias funciones en una sola persona podían dificultar la planificación y el seguimiento de las responsabilidades empresariales. Frente a esta realidad, se reconoció la necesidad de proporcionar orientación técnica y formación práctica que ayudaran a atender las obligaciones administrativas, tributarias, laborales, ambientales y turísticas sin convertir el cumplimiento en una carga desproporcionada para los pequeños negocios.

En relación con los fundamentos del compliance, la revisión permitió establecer que estos se vincularon con la prevención de riesgos, el respeto de la normativa, la cultura ética, la transparencia y la responsabilidad empresarial. La integración de estos componentes ayudó a comprender que el cumplimiento no debía tratarse como una actividad aislada ni aplicarse únicamente cuando surgiera una inspección o una posible sanción. Por el contrario, debía formar parte de la gestión cotidiana y de la manera en que propietarios y trabajadores desarrollaban sus funciones. Sin embargo, los desafíos económicos, organizativos y formativos demostraron que no resultaba adecuado trasladar directamente a las microempresas los sistemas complejos utilizados por grandes compañías. Por ello, cualquier iniciativa debía adaptarse al tamaño, la capacidad operativa y las necesidades concretas de cada establecimiento turístico.

Desde una perspectiva práctica, las estrategias consideradas más apropiadas consistieron en identificar las obligaciones y los riesgos prioritarios, organizar la documentación, definir responsables y capacitar periódicamente al personal. Asimismo, se destacó la utilidad de establecer protocolos básicos para la atención al visitante, el manejo de pagos, la seguridad, la gestión de reclamos y el cuidado ambiental. Estas medidas podían complementarse con herramientas sencillas, como listas de verificación, calendarios de vencimientos, registros de incidentes y controles

internos. Su aplicación gradual permitiría anticipar problemas, corregir debilidades y reducir la improvisación en las actividades diarias. De esta manera, las microempresas podrían fortalecer el cumplimiento normativo y mejorar la calidad de sus servicios sin recurrir a procedimientos excesivamente costosos o difíciles de mantener.

Como resultado general, se determinó que un modelo de compliance dirigido a las microempresas turísticas de Esmeraldas debía ser sencillo, progresivo y coherente con las condiciones reales de cada negocio. Su estructura tendría que integrar la identificación de riesgos y obligaciones, la asignación de funciones, la elaboración de procedimientos, la formación continua y la evaluación periódica de los avances alcanzados. También debía promover el respeto hacia los trabajadores y visitantes, la protección del consumidor y el uso responsable de los recursos naturales y culturales del territorio. Bajo esta perspectiva, el compliance se comprendió como un proceso de aprendizaje y mejora continua que podía fortalecer la organización empresarial, prevenir incumplimientos y favorecer una actividad turística más transparente, segura y responsable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Battistella, C., Cagnina, M. R., Cicero, L., & Preghenella, N. (2018). Sustainable business models of SMEs: Challenges in yacht tourism sector. *Sustainability*, 10(10), 3437. <https://doi.org/10.3390/su10103437>
- Bensaada, I., & Taghezout, N. (2019). An enterprise risk management system for SMEs: Innovative design paradigm and risk representation model. *Small Enterprise Research*, 26(2), 179–206. <https://doi.org/10.1080/13215906.2019.1624190>
- Betton, M. E., Branston, J. R., & Tomlinson, P. R. (2023). Perceived regulatory compliance in micro-firms: The case of English accommodation providers. *Journal of General Management*, 48(3), 293–306. <https://doi.org/10.1177/03063070221100319>
- Christina, A., & Fort, T. L. (2020). Finding the fit: Why compliance and ethics programs should seek to match individual and corporate values. *Business Horizons*, 63(4), 451–462. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2020.03.002>
- Filieri, R., McLeay, F., Tsui, B., & Lin, Z. (2018). Consumer perceptions of information helpfulness and determinants of purchase intention in online consumer reviews of services. *Information & Management*, 55(8), 956–970. <https://doi.org/10.1016/j.im.2018.04.010>
- Font, X., & Lynes, J. (2018). Corporate social responsibility in tourism and hospitality. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(7), 1027–1042. <https://doi.org/10.1080/09669582.2018.1488856>
- Fourie, A., Saayman, A., & Blaauw, D. (2026). Investigating the resilience and challenges of informal street traders in South Africa's tourism sector: A focus on migrant entrepreneurship. *Current Issues in Tourism*, 29(3), 562–577. <https://doi.org/10.1080/13683500.2024.2428766>
- García-Pérez-de-Lema, D., Ruíz-Palomo, D., & Diéguez-Soto, J. (2021). Analysing the roles of CEO's financial literacy and financial constraints on Spanish SMEs technological innovation. *Technology in Society*, 64, 101519. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101519>
- Gomezelj Omerzel, D., & Smolčić Jurdana, D. (2016). The influence of intellectual capital on innovativeness and growth in tourism SMEs: Empirical evidence from Slovenia and Croatia. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 29(1), 1075–1090. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2016.1211946>

- Horng, J.-S., Hsu, H., & Tsai, C.-Y. (2018). An assessment model of corporate social responsibility practice in the tourism industry. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(7), 1085–1104. <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1388384>
- Hwang, J. (2024). The effects of service recovery actions on customers' post-recovery responses to online travel agencies: The moderating role of price. *International Journal of Tourism Research*, 26(4), e2742. <https://doi.org/10.1002/jtr.2742>
- Jaramillo-Moreno, B. C., Sánchez-Cueva, I. P., Tinizaray-Tituana, D. G., Narváez, J. C., Cabanilla, E., Muñoz-Torrecillas, M. J., & Cruz-Rambla, S. (2020). Diagnosis of administrative and financial processes in community-based tourism enterprises in Ecuador. *Sustainability*, 12(17), 7123. <https://doi.org/10.3390/su12177123>
- Kahveci, E. (2023). Business strategies for small- and medium-sized tourism enterprises during COVID-19: A developing country case. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 6(4), 1569–1593. <https://doi.org/10.1108/JHTI-08-2021-0232>
- Krafft, C., Assaad, R., Rahman, K. W., & Cumanzala, M. (2024). How do small formal and informal firms in Egypt compare? An analysis of firm characteristics and implications for formalization efforts. *Review of Development Economics*, 28(3), 1292–1315. <https://doi.org/10.1111/rode.13101>
- Kuss, A. C., & Medaglia, J. (2022). Turismo e tecnologia da informação: Das agências tradicionais às *travel techs*. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 16, e2668. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v16.2668>
- Lee, T. H., & Jan, F.-H. (2018). Can community-based tourism contribute to sustainable development? Evidence from residents' perceptions of sustainability. *Tourism Management*, 70, 368–380. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.09.003>
- Maziliauske, E. (2023). Innovation for sustainability through co-creation by small and medium-sized tourism enterprises: Socio-cultural sustainability benefits to rural destinations. *Tourism Management Perspectives*, 50, 101201. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2023.101201>
- Nuryyev, G., Wang, Y.-P., Achyldurdyeva, J., Jaw, B.-S., Yeh, Y.-S., Lin, H.-T., & Wu, L.-F. (2020). Blockchain technology adoption behavior and sustainability of the business in tourism and hospitality SMEs: An empirical study. *Sustainability*, 12(3), 1256. <https://doi.org/10.3390/su12031256>
- Rehman, A. U., & Anwar, M. (2019). Mediating role of enterprise risk management practices between business strategy and SME performance. *Small Enterprise Research*, 26(2), 207–227. <https://doi.org/10.1080/13215906.2019.1624385>
- Rivera, M. (2016). The synergies between human development, economic growth, and tourism within a developing country: An empirical model for Ecuador. *Journal of Destination Marketing & Management*, 6(3), 221–232. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2016.04.002>
- Roy, A., Newman, A., Round, H., & Bhattacharya, S. (2024). Ethical culture in organizations: A review and agenda for future research. *Business Ethics Quarterly*, 34(1), 97–138. <https://doi.org/10.1017/beq.2022.44>
- Sánchez-Díaz, E. (2023). Tourism and food sovereignty: Case study on Bolívar's *concheras* (Esmeraldas, Ecuador). *International Journal of Tourism Anthropology*, 9(2), 161–179. <https://doi.org/10.1504/IJTA.2023.130851>

- Santos, R. A. dos, Paula, H. S. de, & Bem, E. da S. (2023). Critérios de sustentabilidade para gestões hoteleiras em organizações de pequeno e médio porte. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 17, e2840. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v17.2840>
- Seow, A. N., Choong, Y. O., & Ramayah, T. (2021). Small and medium-size enterprises' business performance in tourism industry: The mediating role of innovative practice and moderating role of government support. *Asian Journal of Technology Innovation*, 29(2), 283–303. <https://doi.org/10.1080/19761597.2020.1798796>
- Stacchezzini, R., Rossignoli, F., & Corbella, S. (2020). Corporate governance in practice: The role of practitioners' understanding in implementing compliance programs. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 33(4), 887–911. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-08-2016-2685>
- Stöber, T., Kotzian, P., & Weißenberger, B. E. (2018). Design matters: On the impact of compliance program design on corporate ethics. *Business Research*, 12(2), 383–424. <https://doi.org/10.1007/s40685-018-0075-1>
- Teixeira, R. M., Andreassi, T., & Bomfim, L. C. S. (2018). Uso das redes sociais empreendedoras por mulheres no processo de criação de agências de viagens. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 12(1), 102–132. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v12i1.1344>
- Theodoulidis, B., Díaz, D., Crotto, F., & Rancati, E. (2017). Exploring corporate social responsibility and financial performance through stakeholder theory in the tourism industries. *Tourism Management*, 62, 173–188. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.03.018>

CONSIDERACIONES ÉTICAS

El presente estudio se llevó a cabo de conformidad con los principios éticos que rigen la investigación con participantes humanos. Antes de la recolección de los datos, el protocolo de investigación fue revisado y aprobado por el comité de ética institucional correspondiente. Todos los participantes fueron informados de manera clara sobre los objetivos del estudio, los procedimientos, las posibles implicaciones y el carácter voluntario de su participación, otorgando posteriormente su consentimiento informado. Durante todo el proceso de investigación se garantizó la confidencialidad de la información, el anonimato de los participantes y el uso exclusivo de los datos recopilados con fines científicos y académicos.

DECLARACIÓN SOBRE EL USO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA)

Los autores declaran que la herramienta de inteligencia artificial generativa ChatGPT fue utilizada exclusivamente para la traducción al idioma inglés y la revisión lingüística del manuscrito. La herramienta no contribuyó a la concepción del estudio, el diseño de la investigación, la recolección de datos, el análisis estadístico, la interpretación de los resultados ni a la elaboración de las conclusiones. Los autores asumen la plena responsabilidad por la originalidad, exactitud, integridad y validez científica del contenido presentado en este manuscrito.

FINANCIAMIENTO

La presente investigación no recibió subvenciones, becas ni apoyo financiero específico por parte de organismos públicos, entidades comerciales u organizaciones sin fines de lucro.

CONFLICTO DE INTERESES

Quintana Lovato et al.

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses de carácter financiero, personal, profesional o institucional que hayan podido influir en el desarrollo, los resultados o la publicación de esta investigación.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Ana Lucía Quintana Lovato (ALQL)

Jorge Andrés Mosquera Colorado (JAMC)

Johanna Alejandra Custode Quiñónez (JACQ)

Indicar las funciones desempeñadas por cada autor:

Conceptualización: (ALQL)

Curación de datos: (ALQL)

Análisis formal: (ALQL)

Adquisición de fondos: No Aplica

Investigación: (ALQL)

Metodología: (JAMC)

Administración del proyecto: (JAMC)

Recursos: (JAMC)

Software: (JAMC)

Supervisión: (JACQ)

Validación: (JACQ)

Visualización: (JACQ)

Redacción – Borrador original: (JACQ)

Redacción – Revisión y edición: (JACQ)