



USO DE NORMAS DE CALIDAD: ESTUDIO COMPARADO DE EMPRESAS ATUNERAS EN LA CIUDAD DE MANTA-ECUADOR (2018-2019)

USE OF QUALITY STANDARDS: COMPARATIVE STUDY OF TUNA COMPANIES IN THE CITY OF MANTA-ECUADOR (2018-2019)

Maribel Huaygua Apaza; Yira Tatiana Cedeño Menéndez; Byron Vicente Coral Almeida

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador

mail: e10065564@live.ulead.edu.ec; yira.cedeno@uleam.edu.ec; byron.coral@uleam.edu.ec

Recibido: 2020-12-18

Aceptado: 2021-05-27

Código Clasificación JEL: F1, F18, D11, O14, M14

RESUMEN

La ciudad de Manta se destaca por su contribución económica en la manufactura de atún destinada principalmente a los mercados internacionales. Las empresas atuneras de Manta utilizan en sus procesos productivos las normas de la Organización Internacional para la Estandarización ISO-9001 (2008). En los próximos años estas empresas deberán actualizar la ISO 9001 (2015) que engloba nuevos parámetros e indicadores. El presente estudio hace énfasis en el análisis de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la versión ISO 9001 (2008) en una muestra de cinco empresas atuneras de la ciudad de Manta, a fin de realizar un análisis comparativo utilizando los criterios de evaluación de los premios de calidad Edwards Deming. El objetivo de este estudio es conocer los resultados de aplicar normas de calidad en el comercio del atún. El estudio refleja que el uso de normas de calidad es una condición necesaria pero no suficiente.

Palabras clave: Comercio, medio ambiente, consumidor, industrialización, cultura corporativa.

ABSTRACT

The city of Manta stands out for its economic contribution to the manufacture of destined for international markets. The Manta tuna companies use the standards of the International Organization for Standardization ISO-9001 (2008) in their production processes. In the coming years, these companies will have to update ISO 9001 (2015), which includes new parameters and indicators. This study emphasizes the analysis of the results obtained from the application of the ISO 9001 (2008) version in a sample of five tuna companies in the city of Manta, to carry out a comparative analysis using the evaluation criteria of the Edwards Deming quality awards, the objective of this study is to know the results of applying quality standards in the tuna trade. The study reflects that the use of quality standards is a necessary but not sufficient condition.

Keywords: Trade, environment, consumer, industrialization, corporate culture.



INTRODUCCIÓN

El concepto de calidad ha evolucionado a lo largo de los años, en un principio se definió como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa” (Real Academia Española, 20019). Para Deming (1982, p. 229) la calidad “es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste y adecuado a las necesidades del mercado”. Por su parte los autores Sanabria, et al. (2014) plantean que la calidad estaba vinculada a “desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener el producto (...) que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor”.

En este orden ideas, la calidad no solo representa una normativa (ISO 9001) que gira en torno a una estandarización, es más bien el estado de seguridad que tiene un consumidor al comprar o adquirir un producto o servicio eficiente, sea cual sea su coste. Para Alvarez y Cayllahua, (2018) el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad, es decir “mejorar” para poder satisfacer las expectativas que un cliente tiene respecto a un producto o servicio (Crosby, 1987; Deming, 1982; Juran, 1964; y Shewhart, 1931).

Manta cuenta con más de 300 barcos industriales con capacidad para almacenar 2.000 toneladas métricas de atún. Posee un promedio de 3.000 embarcaciones artesanales y junto con los barcos camaroneros constituyen la mayor flota pesquera del país. Las estadísticas ubican la ciudad como el primer puerto en desembarque de atún a lo largo del Pacífico Sur Oriental. En ella se ubican las plantas industriales de atún con mayor tecnología, la pesca es el motor de la industria pesquera que incluye la captura (artesanal e industrial), procesamiento y exportación, esta actividad económica contribuye con el 7% del Producto Interno Bruto Nacional. En el país se puede evidenciar un crecimiento importante en la producción o procesamiento de atún correspondiente al periodo 2010-2016, destaca el año 2015 con 301.917 toneladas métricas de captura de atún (Ministerio de Comercio Exterior, 2017; Lucas Vera y Rojas Cevallos, 2017).

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) es una federación mundial de organismos miembros de ISO para la normalización de los estándares de calidad, está integrada por representantes de diferentes países (Bolivia, Brasil, Chile, España, México, Perú, República Dominicana, Venezuela, Argentina, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Estados Unidos de América, Uruguay y Cuba). La ISO 9001 es una norma internacional que se centra en la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de una serie de requisitos recogidos en un Sistema de Gestión de la Calidad, que puede ser aplicada a cualquier actividad (ISO, 2008), existe la versión 2008 y 2015, que se diferencian entre sí por tener está última una mayor cantidad de estándares de calidad, las empresas que aplican la ISO 9001 (2008) deben realizar la transición hacia la versión 2015 en los siguientes años (Secretaria Central de ISO, 2005; Normas 9000, 2017).

El objetivo de este estudio es conocer los resultados de aplicar normas de calidad en el comercio del atún por parte de las empresas atuneras de Manta, principalmente las empresas que usan la norma ISO 9001 en su versión 2008. En 2018 el 60% de las empresas atuneras poseían esta norma de calidad (Eurofish, Conservas Isabel y Tecopesca) y el 40% disponían de otros estándares de calidad (Asiservy S.A y Fishcorp), según se observa en la (Tabla 1) (Ministerio de Comercio Exterior, 2017).

Tabla 1. Empresas atuneras de Manta que utilizan estándares de calidad (2018)

Empresa	Certificaciones
TECOPECA	British Retail Consortium (BRC) International Organization for Standardization (ISO 9001:2008)
EUROFISH	British Retail Consortium (BRC) Palabra Hebrea (Kosher) que significa “apto” Hazard análisis Critical Control Point (HACCP) Business Social Compliance Initiative (BSCI) International Organization for Standardization (ISO 9001:2008) Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA)
CONSERVAS	Marca de Garantía (Halal) de la junta Islámica British Retail Consortium (BRC Food) International Organization for Standardization (ISO 9001:2008)
ISABEL	Business Social Compliance Initiative (BSCI) British Retail Consortium (BRC) Hazard análisis Critical Control (HACCP) Food and Drug Administration: Administración de Medicamentos y Alimentos o Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA o USFDA) Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA) Palabra Hebrea (Kosher) que significa “apto” Union europea (European Union)
FISHCORP	British Retail Consortium (BRC) Palabra Hebrea (Kosher) que significa “apto” Hazard análisis Critical Control (HACCP)
ASISERVY S.A.	British Retail Consortium (BRC) Palabra Hebrea (Kosher) que significa “apto” Hazard análisis Critical Control (HACCP)

Elaboración: Propia a partir de información obtenida por entrevistas realizadas (2018); (EKOS, 2019); (Class International Rating, 2016); (Global Ratings, 2020); (PCR Pacific Credit Rating, 2015).

METODOLOGÍA

La presente investigación analizó una muestra de cinco empresas atuneras de la ciudad de Manta-Ecuador: Tecopesca, Eurofish S.A., Conservas Isabel, Fishcorp S.A. y Asiservy S.A. (Tabla 1) y realizó una comparación entre ellas considerando las empresas que emplean la certificación ISO 9001 y las que no la tienen, no obstante, manejan otras normas de gestión de calidad. Para conocer la gestión de la calidad de estas empresas se consideraron cuatro criterios o indicadores de calidad total como son (Carro y González, 2012):

- a) Políticas: Examina como se determina las políticas de dirección de calidad y como son transmitidas a través de todos los sectores de la empresa. Es importante que estas sean adecuadas y presentadas con claridad.
- b) Organización: Analiza los campos de responsabilidad y autoridad, como se promueve la cooperación entre departamentos y cómo se organiza la empresa para llevar a cabo el control de calidad.
- c) Estandarización: Examina los procedimientos para el establecimiento, revisión y derogación de estándares y la forma en que se controlan y sistematizan, así como la utilización que se hace de los estándares para la mejora de la tecnología de la empresa.
- d) Resultados: Estudia los resultados producidos en la calidad de productos y servicios

suministrados desde el punto de vista de la calidad, del costo y la cantidad. Si en líneas generales la empresa ha mejorado “en conjunto”, no solo en cuanto a la calidad y los beneficios, sino en el modo científico de pensar de los directivos y de sus empleados, la motivación y otros beneficios intangibles.

A su vez se ha realizado un estudio de cada criterio para obtener sus correspondientes “subcriterios” (Tabla 2) que nos permiten fundamentar bases en el mismo y así esclarecer la calificación de estos.

Subcriterios en relación con los “Criterios” utilizados para la medición de la calidad mediante Deming	
Criterios	Subcriterios
Política	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de claridad y de control de calidad - Claridad de las políticas - Métodos para el establecimiento de las políticas - Comunicación (despliegue) de las políticas - Liderazgo de los ejecutivos y mandos
Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Situación del compromiso de los empleados - Situación de la coordinación interdepartamental - Actividades de comités y equipos de proyectos - Actividades del personal - Relaciones con compañías asociadas (compañías del grupo, proveedores, subcontratistas, compañías de ventas, etc.)
Estandarización	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos para establecer, revisar y eliminar estándares - Rendimiento actual en el establecimiento revisión y eliminación de estándares - Contenido de los estándares - Utilización y adherencia a los estándares

Elaboración: Autores a partir de la información de Carro y González (2012)

Se ha utilizado información primaria obtenida a través de entrevistas a los directivos de las empresas, y mandos medios, se realizaron actividades de observación directa, y análisis de información secundaria para realizar la explotación de cada uno de los criterios (Deming, 1982) en relación con las empresas observadas. Además, se logró obtener información sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de estas empresas, la que posteriormente será de utilidad para futuras investigaciones sobre indicadores de calidad en esta área.

Para poder valorar en las empresas los indicadores de Organización y Estandarización se tomó en consideración tanto la certificación ISO (9001:2008) y otras normas de calidad empleadas por las empresas atuneras. Se pondera una calificación de estos indicadores empleando tres puntuaciones: 1= eficiente o alta, 0.5= medianamente eficiente, y 0.3= ineficiente o baja.

RESULTADOS

El análisis del indicador “Políticas de dirección de calidad” evidenció una estructura interna bastante similar entre las diferentes empresas estudiadas, no obstante, Conservas Isabel (ISO 9001:2008) al ser la más grande del grupo (capacidad instalada, volumen de producción diario, número de empleados, entre otros) destaca por la implementación de políticas innovadoras en cada uno de los sectores internos de la empresa, pone énfasis en el cuidado ambiental que realiza en los distintos sectores (Tabla 3).

Tabla 3. Indicador de Políticas en cinco empresas de atún (2018)

		Sector Primario	Sector Secundario	Sector Terciario
EMPRESAS	TECOPESCA	<ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con tecnología de punta, desde la captura y conservación del atún. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con una capacidad de 28.800TM/año en túneles de congelación. - 1.100 empleados 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con brigadas médicas. - Inclusión de personas con capacidades diferentes. - Albergan alrededor de 1.200 plazas de trabajo de residentes en zonas aledañas.
	UROFISH S.A.	<ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con maquinarias de última generación para la producción innovadora en Pouch y enlatados. - Se tiene a disposición una flota propia de 21 barcos pesqueros (purse seiners). 	<ul style="list-style-type: none"> - Se procesa 45.000TM/año y 18.000TM/año de lomos de atún - Se innovó con la presencia en Pouch además de un enlatado tradicional. - 1.402 empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Inversiones en infraestructura adecuada y programas para garantizar la salud no solo de sus compradores así también la de sus empleados. - Líneas de atención al cliente, sugerencias o reclamos.
	CONSERVAS ISABEL	<ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con una de las plantas de procesamiento de atún más modernas del continente americano. - 137 años de antigüedad. - A disposición la tecnología que permite la selección de peces en un determinado tamaño, con el fin de conservar las especies y satisfacción del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - La fábrica produce 54.000 TM/año de lomo de atún y alrededor de 12.000 cajas de latas de atún diarias. - 1.451 empleados 	<ul style="list-style-type: none"> - Se realiza socializaciones ambientales (enmarcadas dentro del plan de manejo ambiental de la planta) que permite informar sobre acciones dentro de la organización como impactos en el entorno. - Precios accesibles y puntos de reclamo.
	FISHCORP S.A.	<ul style="list-style-type: none"> - Cumple con la normativa legal interna como procesadora, que da seguridad y altos parámetros de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con una capacidad instalada de 9.000 TM/año de lomos de atún, 4.000 cajas de atún al día y una cámara de almacenamiento para 3.000TM. - 500 empleados 	<ul style="list-style-type: none"> - Se realizan socializaciones y capacitaciones para empleados. - Se realizan pausas en el trabajo para evitar la fatiga como el cansancio. - Se dispone del uso moderno de aguas, así también un selectivo y cuidadoso mantenimiento de higiene dentro de la empresa.
	ASISERVY S.A.	<ul style="list-style-type: none"> - La segunda mayor exportadora del país en este segmento con más de 42 millones de dólares al año. - Se cuenta con 22 años de experiencia. - Se tiene a disposición un personal, destinado específicamente para cada área. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se procesa de 36.000 TM/año - La mayor parte del proceso es realizado de forma cuidadosa. Para el descongelado del atún se implementó el sistema de descongelación por "electrodialisis", evitando las impurezas en el producto terminado, como daño al medio ambiente. - 750 empleados 	<ul style="list-style-type: none"> - Se realiza una supervisión en cada área del proceso, este es a público abierto, ya que las visitas, pasantías u otros recorridos están totalmente abiertos. - Se realizan capacitaciones dentro de su personal, en el caso de implementar algo nuevo dentro de la empresa.

Fuente: elaboración propia partir de información obtenida por entrevistas realizadas (2018); (EKOS, 2019); (Class International Rating, 2016); (Global Ratings, 2020); (PCR Pacific Credit Rating, 2015).

En el indicador “Organización” el análisis se centró en el compromiso que tienen las empresas con el personal empleado y cómo ejercen su autoridad. Los indicios evidencian que las empresas que aplican ISO 9001:2008 son más eficientes que aquellas que poseen otro tipo de estándares de calidad. Así, Conservas Isabel (0.9), seguida de Eurofish (0.8), tienen las puntuaciones más altas (Tabla 4).

Tabla 4. Indicador organización en cinco empresas de atún (2018)

Empresa	Indicador de dirección	Valor (0.5)	Valor (0.5)	Puntuación total (1.0)
TECOPESCA	- Cumplimiento estricto de la legislación a la que aplica. - Principios y sistemas de gestión en cada área.	0.3	0.4	0.7
EUROFISH S.A.	- Existe empoderamiento por parte de colaboradores para generar sentido de responsabilidad. - Se trabaja bajo Código de Ética y Responsabilidad Social - Para evitar inconvenientes se cuenta con una flota pesquera	0.4	0.4	0.8
CONSERVAS ISABEL	- Se trabaja firmemente al pacto Mundial de las Naciones Unidas a través de la Red española del pacto Mundial, cuya misión es favorecer la sostenibilidad empresarial mediante la implantación de 10 Principios universales de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la corrupción, en la estrategia y las operaciones diarias de todo tipo de entidades.	0.4	0.5	0.9
FISHCORP S.A.	- Se cuenta con un estricto control en cada área en la empresa desde el descongelado hasta el empaquetado en cuanto a limpieza, orden, información y convivencia.	0.3	0.4	0.7
ASISERVY S.A.	- Se capacita a todos los colaboradores dentro de la empresa, incluso con alfabetización en algunos casos. - Se motiva a los colaboradores que tienen capacidades diferentes, así como charlas con el resto de los colaboradores	0.4	0.3	0.7

Fuente: elaboración propia a partir de información obtenida por entrevistas realizadas (2018).

Nota: El valor considerado para calificar la responsabilidad es de 0.5 y para la autoridad 0.5. Se interpreta: 1=eficiente o alta; 0.5=medianamente eficiente; y 0.3=ineficiente o baja.

En relación con el criterio de “Estandarización” que en este caso analizó las condiciones óptimas con la que se trabaja en el procesamiento de atún en las empresas (tipo de tecnología que haya sido aplicada para mejorar el tratamiento de materia prima). Se observa que todas las empresas con la normalización ISO 9001:2008 son eficientes, ya sea por mejoras en infraestructura o maquinaria (Tabla 5).

Tabla 5. Indicador de Estandarización en cinco empresas de atún (2018)

Empresa	Indicador de dirección o sistematización	Puntuación
TECOPESCA	- La infraestructura juega un papel importante dentro de su crecimiento y mejora, ya que se cuenta con extensas salas de proceso. - Se dispone de grandes bodegas y salas industriales para áreas de conserva; soportadas con maquinaria de tecnología de punta.	1
EUROFISH S.A.	- Una buena inversión en cuanto a infraestructura y análisis de las necesidades del público cambiante. - Cuidadoso proceso en la elección de especies que serán materia prima.	1
CONSERVAS ISABEL.	- La maquinaria con adaptabilidad y magnitud le ha permitido ampliar sus mercados en varios países. - La infraestructura es uno de los factores claves en su expansión.	1
FISHCORP S.A.	- La infraestructura y movilidad acelera el traslado inmediato. - Se cuenta con una cámara de almacenamiento.	0.8
ASISERVY S.A.	- La infraestructura permite que cada área se encuentre bien establecida - La innovación por medio de la electrodiálisis, evita costos como optimización del descongelado del pescado.	0.8

Fuente: elaboración propia a partir de información obtenida por entrevistas realizadas (2018).

Nota: Se interpreta: 1=eficiente o alta; 0.5=medianamente eficiente; y 0.3=ineficiente o baja.

En cuanto al criterio de “resultados” se ha evaluado todo el proceso de calidad que manejan las empresas seleccionadas, evidenciando que aquellas que implementaron las normas ISO 9001:2008 y las que no la aplican, venden su producción tanto en el mercado nacional como internacional, destaca Conservas Isabel que vende el 40% de sus productos a nivel nacional. En cuanto al valor de las ventas y capacidad de producción se aprecia que estas dan respuesta a la capacidad instalada que posee cada empresa (Tabla 6).

Tabla 6. Indicador de Resultados en las cinco empresas atuneras (2018)

Empresa	Indicador de dirección o sistematización	Puntuación
TECOPESCA	- La infraestructura juega un papel importante dentro de su crecimiento y mejora, ya que se cuenta con extensas salas de proceso. - Se dispone de grandes bodegas y salas industriales para áreas de conserva; soportadas con maquinaria de tecnología de punta.	1
EUROFISH S.A.	- Una buena inversión en cuanto a infraestructura y análisis de las necesidades del público cambiante. - Cuidadoso proceso en la elección de especies que serán materia prima.	1
CONSERVAS ISABEL.	- La maquinaria con adaptabilidad y magnitud le ha permitido ampliar sus mercados en varios países. - La infraestructura es uno de los factores claves en su expansión.	1
FISHCORP S.A.	- La infraestructura y movilidad acelera el traslado inmediato. - Se cuenta con una cámara de almacenamiento.	0.8
ASISERVY S.A.	- La infraestructura permite que cada área se encuentre bien establecida - La innovación por medio de la electrodiálisis, evita costos como optimización del descongelado del pescado.	0.8

Fuente: elaboración propia a partir de información obtenida por entrevistas realizadas (2018).

DISCUSIÓN

Para los autores Sanabria, et al (2014); Ishikawa (1986, p. 40) el concepto de calidad implica “desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener el producto (...) que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor”, por otra parte, el autor Deming (1982, p. 229) señala la calidad como “un grado de predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. Si bien es cierto que ambos autores relacionan la calidad como la satisfacción del cliente. Existe una diferencia en cuanto a cómo identificar aquellas medidas esenciales para obtener un producto de calidad, es decir una “parte del proceso” de creación o “previsión a futuro” se obtendría a partir de la aplicación de normas de calidad como son las ISO 9001.

Es importante resaltar que el fin o propósito de calidad en los distintos autores es el mismo “cubrir una necesidad de forma satisfactoria”. Pero el anticiparse con medidas estratégicas antes de cumplir a cabalidad el propósito resulta una forma de prever la calidad del producto. Para Deming la noción de calidad aplicada a las organizaciones busca superar los criterios de inspección final. En otras palabras, mantener cierto “control” mediante estrategias y estándares adecuados al mercado. La creación de este “control” motiva la necesidad de emplear herramientas para medir los resultados (Sanabria, Romero, y Flórez, 2014).

En relación al análisis de la Tabla 6, se pueden apreciar resultados bastantes homogéneos en cuanto a productos y servicios suministrados por las empresas estudiadas. Se puede entender que la capacidad de producción tampoco está ligada a la implementación de la certificación ISO 9001 (2008), ya que las empresas que no cuentan con dicha certificación tienen una capacidad de producción similar a las empresas que sí incorporaron la certificación. Se evidencia que la participación de las empresas que tienen certificaciones distintas a las ISO 9001 (2008) también tienen una oferta importante del

producto en el mercado nacional e internacional.

CONCLUSIONES

Se observa que en los criterios de: políticas, organización, y estandarización, la muestra seleccionada de las empresas atuneras de la ciudad de Manta-Ecuador que cuentan con certificación ISO 9001:2008 presentan mejores resultados que las empresas que no la tienen y aplican otro tipo de estándar de calidad. Sin embargo, es importante considerar que, para mantener este resultado favorable en sus procesos, se requiere de una actualización periódica de esta certificación que en su próxima versión al 2023 será ISO 9001:2015. En cuanto al indicador de resultados se evidencia que la norma ISO 9001:2008 es una condición necesaria pero no suficiente para acceder al mercado internacional. Sin embargo, las empresas que no aplican esta normativa tienen una alta participación en las ventas de sus productos en el exterior, demostrando que otras certificaciones sirven también para apuntalar las ventas del mercado internacional. Tras el estudio de los criterios: política, organización y estandarización se puede corroborar que la aplicación de la certificación ISO 9001:2008 en su proceso de producción es favorable, sin embargo, tras el análisis del criterio resultados (tabla 6) se percibe que la capacidad de producción y acceso a mercados exteriores no está relacionada con una sola certificación de calidad en particular. Lo que nos lleva a resaltar que tener dicha certificación (ISO 9001:2008) contribuye a mejorar los procesos de producción y facilita el acceso a mercados internacionales, pero no es la única certificación que favorece tales indicadores. La condición fundamental es tener una política de calidad que incida de manera directa en el funcionamiento de las empresas como un medio “único y superior” de la empresa en su proyección de crecimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, C. M., y Cayllahua, E. O. (2018). *Discrepancias entre expectativas y percepciones del turista extranjero con respecto a su satisfacción con la calidad de servicios en los hoteles de la ciudad de Puno. Puno-Perú: Universidad Nacional del Altiplano*. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10367/Alvarez_Condori_Cintha_Marina_Cayllahua_Miranda_Edy_Oscar.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carro, R., y González, D. (2012). *Administración de la calidad total. Argentina: Universidad Nacional de MAR DEL PLATA*. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf

Class International Rating. (2016). *Informe de calificación de riesgo primera emisión de obligaciones - EUROFISH S.A.* Quito - Ecuador: Class International Rating. Obtenido de <https://www.bolsadevaloresguayaquil.com/sigcv/Opciones%20de%20Inversion/Renta%20Fija/Prospectos/Eurofish%20S.A/Obligaciones/Eurofish%201era%20Obligaciones%2029ene16.pdf>

Crosby, P. (1998). *Quality and Me: Lessons from an Evolving Life*. Obtenido de <https://www.wiley.com/en-us/Quality+and+Me%3A+Lessons+from+an+Evolving+Life-p-9780787947026>

Deming, E. (1982). En *Quality, Productivity, and competitive position*. EEUU: Massachusetts Institute of Technology Center.

EKOS. (Junio de 2019). *Ekos Negocios*. Recuperado el 2020, de <https://www.ekosnegocios.com/guia-de-negocios>

Global Ratings. (2020). *Calificación segunda emisión de obligaciones ASISERVY S.A.* Quito - Ecuador: Global Ratings (Calificadora de riesgos). Obtenido de <http://www.globalratings.com.ec/site1/>

Adjuntos/INFORME%20FINAL%20SEGUNDA%20EMISI%C3%93N%20DE%20OBLIGACIONES%20ASISERVY%20AGOSTO%202020.pdf

Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control de la calidad?* Barcelona: Norman.

Juran, J. M. (1964). *Managerial breakthrough*. McGraw-Hill Book Company. Obtenido de https://www.researchgate.net/figure/Fuente-Juran-J-M-Managerial-breakthrough-McGraw-Hill-Book-Company-1964-p-7_fig2_274375936

Lucas Vera, D. J., y Rojas Cevallos, M. B. (2017). *Indice de competitividad en el analisis comparativo de las diferentes empresas atuneras de Manta*, Montecristi y Jaramijó. Manta: ULEAM. Obtenido de <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/511>

Ministerio de Comercio Exterior. (2017). *Informe sobre el sector atunero ecuatoriano*. Quito - Ecuador: Ministerio de Comercio Exterior. Obtenido de <https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/2019/06/Reporte-del-sector-atunero.pdf>

Normas 9000. (2017). Normas 9000. Obtenido de <http://www.normas9000.com/content/Default.aspx>

PCR Pacific Credit Rating. (2015). *Fideicomiso Mercantil Irrevocable “Segunda Titularización de Flujos Futuros - TECOPECA*. Quito - Ecuador : Pacific Credit Rating. Obtenido de [https://www.bolsadevaloresguayaquil.com/sigcv/Opciones%20de%20Inversion/Renta%20Fija/Prospectos/Titu%20Tecopesca/Tecopesca%20\(2\)%20oct-15.pdf](https://www.bolsadevaloresguayaquil.com/sigcv/Opciones%20de%20Inversion/Renta%20Fija/Prospectos/Titu%20Tecopesca/Tecopesca%20(2)%20oct-15.pdf)

Sanabria , P. E., Romero, V., y Flórez, V. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad & Empresa*, 16(26), 157-205. doi:dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.27.2014.06

Secretaria Central de ISO. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. Ginebra - Suiza: ATR. Obtenido de http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma_ISO_9000_2005.pdf

Shewhart, W. (1931). *Economic Control of Quality of Manufactured Product*. Edition. Full Facsimile of the original edition. Obtenido de https://books.google.com.ec/books/about/Economic_Control_of_Quality_of_Manufactu.html?id=Irl-rgEACAAJ&redir_esc=y