

Validación de las dimensiones para auditorías de gestión de la calidad en empresas pesqueras mantenses

Validation of the dimensions for quality management audits in Manta's fisheries companies

Argelio Antonio Hidalgo Ávila  0000-0002-1952-5312  argelio.hidalgo@uleam.edu.ec
Mónica Janeth Zambrano Vera  0000-0002-2917-4333  monica.zambranomenriquez@uleam.edu.ec
Nancy Fabiola Pinargote Vásquez  0000-0002-2030-8526  nancy.pinargote@uleam.edu.ec

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Facultad de Contabilidad y Auditoría. Manta, Ecuador.

Recepción: 2022-01-31 / **Aceptación:** 2022-04-18

Código Clasificación JEL: L15, M42, C10, M10

Citación/como citar este artículo: Hidalgo, A., Zambrano, M. y Pinargote, N.(2022). Validación de las dimensiones para auditorías de gestión de la calidad en empresas pesqueras mantenses. ECA Sinergia, 13(2), 53-70. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v13i2.4352

RESUMEN

El sector pesquero en la ciudad de Manta constituye un pilar fundamental dentro del desarrollo económico del cantón y el país, dada la concentración de la industria atunera, reconocida a nivel internacional, fuente generadora de empleo e innovación tecnológica. En este contexto, la gestión de la calidad alcanza especial interés en toda la cadena productiva dentro del sector pesquero. El objetivo de esta investigación es validar las dimensiones fundamentales para la realización de auditorías de gestión de la calidad en las medianas y pequeñas empresas del sector pesquero de la ciudad de Manta, considerando cuatro variables: gerencia, producción, talento humano y medio ambiente. La validación se realizó a través del cálculo del coeficiente de concordancia Kendall, con la participación de siete expertos, determinándose las más prioritarias. Los resultados arrojaron la aceptación de las dimensiones propuestas, dado que el coeficiente de concordancia arrojó una significación de 0, siendo consistente y aceptable.

Palabras clave: Gestión de la calidad, auditoría de gestión, coeficiente de concordancia Kendall, normas de calidad, empresas pesqueras

ABSTRACT

The fishing sector in the city of Manta, is a fundamental pillar within the economic development of the canton and the country, given the concentration of the tuna industry, recognized internationally, generating source of employment and technological innovation. In this context, quality management reaches special interest in the entire productive chain, within the fishing sector. This research validates the fundamental dimensions for the realization of Quality Management Audits in the Medium and Small Companies in the Fishing Sector of the City of Manta, considering four variables, management, production, human talent and environment. Validation was performed through the calculation of the Kendall Concordance coefficient, with the participation of seven experts, and the most priority were determined. The results yielded the acceptance of the proposed dimensions, since the concordance coefficient yielded a meaning of 0, being consistent and acceptable.

Keywords: Quality Management, audit, coefficient of concordance Kendall, quality rules, fisheries companies

INTRODUCCIÓN

La gestión empresarial según Quintana (2021) pone énfasis en la planificación de los procesos para alcanzar los objetivos de la organización. En este sentido, se la concibe a la gerencia como un cargo que maneja lo estratégico de la organización. Suarez (2018) afirma que la gestión empresarial ayuda a alcanzar objetivos comunes, pues a través de esta se logra organizar los factores de producción e integrar los recursos de manera efectiva para alcanzar objetivos. También Hernández, Barrios, y Martínez (2018) consideran que las empresas tienen el reto de transformar su gestión en busca no solo de una mayor rentabilidad patrimonial, sino de calidad en la satisfacción de sus clientes. Así mismo Murrieta, Ochoa, y Carballo (2020) plantean que debe ser la calidad el elemento diferenciador de la organización, o bien, la visión apunta a distinguirse por ofrecer un producto o servicio de calidad.

La innovación aparece entonces como elemento que propicia la mejora de la competitividad, junto a la propuesta de valor (Cedeño y Real, 2020), donde se involucra el proceso de producción que tiene por objetivos incrementar la calidad, producir o distribuir productos nuevos o mejorados, y la reducción de costos unitarios (García et al., 2021). Díaz (2021) considera que el talento humano es uno de los recursos más valiosos existentes en las organizaciones, y al consultar a Batista y Estupiñán (2018) se confirma que una de las variables determinantes para lograr incrementar la competitividad sostenible en las organizaciones es la formación de su talento humano. En este mismo contexto, desde el punto de vista de la responsabilidad social corporativa aparece el medio ambiente, cuyo objetivo según Sánchez (2021) es reducir las amenazas relacionadas con la explotación de materias del planeta, su depredación, la existencia de desechos industriales y domésticos, y los productos biodegradables, a través de indicadores que miden huella de carbono o la huella hídrica.

La calidad constituye un pilar fundamental para el desarrollo de las empresas y economías de los países, que a su vez propicia la innovación y el logro de ventajas competitivas a largo plazo, cuya gestión forma parte de los objetivos estratégicos organizacionales. La gestión de la calidad según Chacón y Rugel (2018), se fundamenta en el uso de indicadores y estándares, resultado de la evolución de las teorías, filosofías y mediciones de la calidad que se integraron en modelos, enfocados en la mejora continua. En este sentido, Núñez (2019) refiere que las organizaciones han recurrido a los modelos como herramientas de mejores prácticas en sus procesos para brindar la mayor calidad posible, centrados en la Gestión de la Calidad Total (GCT) como son el modelo ISO 9000:2000 orientado a los procesos, y la búsqueda de la excelencia, cuyas normas sostiene Cruz, López y Ruiz (2017) exponen los requisitos que se deben cumplir, en una organización para una certificación en calidad; el modelo EFQM mucho más global, utilizado principalmente en Europa; el modelo de Deming gestionado por Japón; el modelo Malcom Baldrige gestionado por Estados Unidos, y el modelo Iberoamericano para la excelencia. En el estudio realizado por Pineda (2020), se establece que la gestión de calidad se ha convertido en una estrategia que le permite a las organizaciones lograr un alto grado de competitividad y garantizar su permanencia en el mercado que cada vez es más globalizado.

Este análisis identifica la gestión de la calidad como elemento fundamental dentro de la competitividad empresarial, la cual está sujeta de acuerdo con Medeiros, Gonçalves, y Camargos (2020) a los componentes estructurales y conductuales de un determinado sector o sistema económico, que derivan en la posición competitiva de un país. Tal como lo indica Granda (2020), cada año, desde 1979, el Foro Económico Mundial determina el Índice de Competitividad Global conformado por 141 economías a partir de 103 indicadores, agrupados en 12 temáticas, que influyen en la productividad y crecimiento económico de los países. En América Latina podemos destacar que la apertura comercial, calidad institucional y competitividad global tienen un efecto positivo en la productividad de la región (O'Shee y Klagges, 2018), sin embargo, el crecimiento de la competitividad está por debajo del resto del mundo (Vásquez y Reyes, 2019), con una estructura de producción poco diversificada, con un escaso valor añadido y una especialización en exportaciones que se concentran en bienes de bajo contenido tecnológico (CEPAL, 2020c), que en el caso ecuatoriano muestra fuertes patrones de desigualdad del desarrollo económico y social a nivel cantonal (Alvarado y Jiménez, 2020). La auditoría es una actividad necesaria para la evaluación del correcto funcionamiento de todos los procesos y actividades organizaciones. Existen diferentes tipos de auditorías que en sentido general están centradas en definir según Medina (2020) en: ¿qué?, ¿quién?, ¿para qué?, ¿basado en? y ¿cuál es el tipo de control a realizar? La auditoría por su enfoque comprende un estudio sistemático de las actividades de un ente en correspondencia al cumplimiento de objetivos y metas (efectividad), y respecto al correcto manejo de los recursos (eficiencia y economía) (Llumiguano Poma et al., 2021). Surge entonces la auditoría de gestión, de la necesidad de medir y cuantificar los logros alcanzados en un período de tiempo determinado. Emerge como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la entidad para lograr un mejor desempeño y productividad (Cantos, 2019), es un examen que busca evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía de los recursos manejados en las empresas u organizaciones (Arias, 2018). En el caso de la auditoría de un sistema de gestión de calidad el proceso de la misma implica la revisión de cada uno de sus procesos en cuanto a la gestión que se lleva a cabo dentro de las organizaciones ya sean públicas o privadas (Sotelo, 2018).

Existen pocos métodos para la administración de aspectos relacionados con la implementación, mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión de la calidad. Es necesario contar con estrategias para la realización de mediciones, seguimientos, evaluaciones y análisis en relación con el estado de funcionamiento y cumplimiento de los procesos; tarea encomendada al Auditor de Calidad (Giraldo et al., 2016). En el Ecuador, la auditoría está regentada por la Contraloría General del Estado y firmas de auditores especializados, quienes realizan el proceso de recolección de evidencia, verificación de todos los documentos y emisión un dictamen general de todo el período auditado con la finalidad de proteger los intereses patrimoniales de cada organización (Santamaría y Marcelo, 2017). Las auditorías realizadas en el país han sido cuantificablemente considerables, haciendo énfasis muchas veces sobre sectores considerados prioritarios para el gobierno como son Hidrocarburos, Aduanas, Gobiernos seccionales y entidades de derecho privado que manejan recursos públicos (Aguirre y Flores, 2018); un tema que ha tomado vital importancia es la salud y seguridad de los trabajadores, esta debe ser aplicada por empresas, instituciones y demás entidades que ejerzan algún tipo de actividad económica (Calle et al., 2019).

La actual crisis sanitaria provocada por el COVID-19 profundiza la crisis económica que experimentan los países de América Latina, en todos los sectores económicos, marcada por una estructura productiva y empresarial con debilidades que se han originado a lo largo de décadas (CEPAL, 2020e). El sistema alimentario según la CEPAL (2020d) ha mostrado una mayor resiliencia a la pandemia, con una reducción de un 5,1%, en contraposición a la caída del PIB a nivel regional de 6.4%. Sin embargo, la pesca y acuicultura han sido especialmente perjudicadas por la crisis, donde las medidas sanitarias han tenido efectos negativos en la libre operación del sector y la crisis, en general, ha modificado los hábitos de consumo (CEPAL, 2020b). Existen casos como el de Uruguay, donde los diferentes actores de las cadenas agroalimentarias de exportación aprendieron a mejorar su planificación logística y a gestionar los riesgos financieros, así como a robustecer las garantías sanitarias y de calidad de los productos alimenticios ofrecidos para garantizar el cumplimiento de las más altas exigencias (CEPAL, 2020a).

Ecuador abastece con el 82,37% de alimentos a su población, lo que implica una baja dependencia de los alimentos provenientes del exterior (Gobierno de la República del Ecuador, 2020). El desarrollo de la industria pesquera constituye un pilar fundamental para el desarrollo socioeconómico del país, considerado uno de los principales proveedores de atún a nivel internacional. Este sector genera más de 108 mil plazas de trabajo directas y, si se le agrega toda la cadena, puede llegar a unas 150 mil plazas indirectas de trabajo adicionales (Trujillo, 2021), con un efecto multiplicador importante sobre la economía nacional, vinculando diferentes ramas de la economía, que ha sido impactada en mayor o menor medida por la emergencia sanitaria causada por el COVID-19; el Producto Interno Bruto (PIB), en 2020 en términos constantes del año 2007, alcanzó los USD 66.308 millones, lo que representa una caída de 7,8%. En relación al comercio exterior las importaciones cayeron 7,9% en relación a 2019; y las exportaciones de bienes y servicios presentaron en su conjunto una caída de 2,1% respecto a 2019. Sin embargo, los productos que presentaron un desempeño positivo en sus ventas externas, de acuerdo a su importancia, fueron: camarón elaborado, 8,0%; banano, café y cacao, 4,7%; pescado y otros productos acuáticos, 4,0%, entre otros (Banco Central del Ecuador, 2021). Cabe señalar que, en 2018, el 99,7% del VAB de esta industria lo generaron las provincias de Guayas, Manabí, Santa Elena, El Oro, Galápagos y Esmeraldas (Sánchez et al., 2020).

Manta se destaca por la interacción de tres sectores productivos: industria, comercio y servicios en el desarrollo de las principales actividades productivas del cantón (López et al., 2021), se considera como el primer puerto pesquero del Ecuador, y ocupa el primer lugar en desembarques de atún en la costa del Pacífico Sur Oriental, cuyas empresas forman un clúster dedicado a la producción de atún enlatado, grasas y aceites, pescado fresco, entre otros (Soledispa, 2017). Además de conformar la zona de influencia pesquera en la provincia de Manabí, junto a los cantones de Montecristi y Jaramijó, donde se concentra el 75% de la flota pesquera del país, centrada en el mejoramiento de la calidad en los procesos y productos (Calero et al., 2020). Huaygua, Cedeño y Coral (2021) identifican que en esta zona 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. Peña y Zambrano (2019) consideran que la tecnología ha fomentado la generación de la industria de productos enlatados y procesados de la pesca, generadoras de empleo y un pilar fundamental en el progreso de la ciudad, además de incidir en la tecnificación de procesos que garanticen calidad en sus productos y el cumplimiento de exigidos estándares internacionales.

La situación estructural del sector empresarial del país se refleja en la ciudad de Manta, donde a pesar de los avances en materia de producción asociada al sector pesquero, no se alcanza un desarrollo homogéneo de las empresas, existen impactos perjudiciales para el medio ambiente derivados de una inadecuada gestión de los residuos sólidos (Muñoz et al., 2019), vinculado con la gestión de la calidad, que generen valor agregado, eleve la productividad, se integre con las diferentes fuerzas productivas, y fortalezca la competitividad de la región a nivel internacional. Al respecto, Soledispa (2020) evidencia que, el sector pesquero a pesar de representar ventajas para el desarrollo de la ciudad, aun se puede apreciar un nivel insuficiente de competitividad de sus empresas

y un elemento que incide directamente es la calidad de sus productos. El objetivo de este artículo es validar las dimensiones fundamentales para la realización de auditorías de gestión de la calidad en las medianas y pequeñas empresas del sector pesquero de la ciudad de Manta, a partir del análisis de cuatro variables de interés, gerencia, producción, talento humano y medio ambiente.

METODOLOGÍA

En este trabajo, el tipo de investigación fue descriptiva con enfoque cualitativo, cuyo paradigma estableció la relación entre los investigadores como sujetos de la investigación y el objeto determinado por la auditoría de gestión de la calidad. El campo de acción lo constituyeron las empresas del sector pesquero, delimitadas en la ciudad de Manta durante el período 2018 - 2021. Derivado del objeto de investigación se analizan las variables gerencia, producción, talento humano y medio ambiente, que fueron identificadas para medir la gestión de la calidad a través de la auditoría, junto a sus dimensiones fundamentales, consideradas en la realización de un cuestionario. En este sentido, las variables quedaron dimensionadas dentro del objeto de investigación, ubicado en espacio y tiempo.

El alcance de la investigación se fundamentó en especificar las características del objeto de investigación a través de la determinación de las dimensiones fundamentales de un cuestionario, que garantiza la realización de auditorías de gestión de la calidad en las medianas y pequeñas empresas del sector pesquero de la ciudad de Manta, realizándose el estudio de las teorías y aplicaciones en relación a la calidad, utilizando el análisis bibliográfico de artículos, informes disponibles en bases de datos indexadas como son Google Académico, Scielo, repositorio de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Banco Central del Ecuador (BCE), entre otros.

Del análisis documental de los criterios más importantes relacionados a la gestión de la calidad, parte el diseño de la investigación. Se inició con la propuesta inicial de las dimensiones por cada variable de estudio, que tienen que considerarse en la realización del cuestionario para la implementación de auditorías de gestión de la calidad y que se pusieron a consideración de los expertos para su aceptación, otorgando a las dimensiones un valor de 1 a la más importante dentro de cada variable. La propuesta de las dimensiones por cada variable de estudio se describe a continuación:

Propuesta de las dimensiones de la variable gerencia:

1. Sistema de Gestión de Calidad (SGC)
2. Certificación del SGC
3. Identificación de las ventajas competitivas
4. Plan de mejora continua
5. Planeación Estratégica
6. Presupuesto para la gestión de la calidad
7. Evaluación de la satisfacción al cliente
8. Enfoque de procesos
9. Análisis del mercado
10. Resultados del sistema de producción

Propuesta de las dimensiones de la variable producción:

1. Control de procesos
2. Normas y estándares de calidad
3. Comunicación entre todos los actores de producción
4. Mantenimiento productivo
5. Seguridad industrial
6. Control de incidentes y accidentes
7. Sistema de costos
8. Aprovisionamiento de los insumos para la producción

Propuesta de las dimensiones de la variable talento humano:

1. Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC)
2. Herramientas o técnicas utilizadas en la elaboración del DNC
3. Sistema documentado de la capacitación en la empresa
4. Sistema de seguridad y salud en el trabajo

5. Proceso de contratación y selección del trabajador para el puesto
6. Manuales de puestos y de procedimientos
7. Participación de la empresa en las mesas sectoriales de certificación de competencias laborales
8. Colaboradores certificados o titulados en competencias laborales
9. Programa de formación por competencias laborales
10. Programas de formación con Instructor Interno

Propuesta de las dimensiones de la variable medio ambiente:

1. Planta de separación y reciclaje
2. Gestión de los residuos sólidos urbanos (RSU)
3. Presupuesto para gestión de los RSU
4. Procedimientos para el manejo de los residuos
5. Cumplimiento de la legislación ambiental vigente
6. Capacitación del personal en tareas de gestión de RSU
7. Recuperadores informales de residuos en la empresa
8. Alianzas estratégicas

La selección de las dimensiones que conforman las variables de gerencia, producción, talento humano y medio ambiente, que inciden directamente en la gestión de calidad, se realizó a través de la aplicación del método estadístico Kendall, basado en el criterio de expertos en gestión de la calidad pertenecientes a diferentes universidades públicas y empresas privadas del Ecuador, con títulos académicos de PhD. o máster, con más de 10 años de experiencia en gestión de la calidad.

El método Kendall fue aplicado sobre cada una de las variables con sus respectivas dimensiones, a través del cálculo del coeficiente de concordancia de Kendall (W), utilizado para estudiar la concordancia entre dos o más conjuntos de rangos (Ramírez y Polack, 2020). El mínimo valor asumido por el coeficiente es 0 y el máximo 1 (Escobar y Cuervo, 2008), aceptándose en valores mayores a 0.5. Según la fuerza de concordancia, de acuerdo con Romaní (2015), existe la siguiente valoración de este índice, pobre en valores menores, 0.20; débil en valores, 0.21 – 0.40; moderada en valores, 0.41 – 0.60; buena en valores, 0.61 – 0.8; y muy buena en valores, 0.81 – 100. Finalmente se valida la consistencia de los expertos a través de la prueba de hipótesis estadística (Chi cuadrada). Algebraicamente el coeficiente W coincidiendo con Medina (2012), se calcula a través de la siguiente fórmula:

$$W = \frac{12 \sum \Delta^2}{m^2(k^3 - k)} \quad \text{Ec. (1)}$$

Donde W es el Coeficiente de concordancia; Δ^2 es la variación de la sumatoria de la ponderación de la característica o causas i, según el experto j, respecto al factor de concordancia; k es el número de característica o causas; y m el número de expertos. Además de determinarse el grado de concordancia existente entre un grupo de elementos, expertos, y un grupo de características, dimensiones, asociadas a cada variable, a través del cálculo del coeficiente W, se calcula algebraicamente el factor de concordancia (T), que permite establecer un orden de prioridad, de las principales dimensiones a considerar para la realización de auditorías de gestión de la calidad. De acuerdo con Medina (2012) T se calcula utilizando la siguiente fórmula:

$$T = \frac{1}{K} \left(\sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^m A_{ij} \right) \quad \text{Ec. (2)}$$

Donde T es el Factor de concordancia; A_{ij} es la ponderación de la característica o causas i, según el experto j; k se conoce como el número de característica o causas; y m es el número de expertos.

Para la selección de las características o causas se seleccionan mediante el siguiente criterio:

$$\sum_{i=1}^m A_{ij} \leq T \quad \text{Ec. (3)}$$

Donde A_{ij} es la ponderación de la característica o causas i , según el experto j ; y T es el factor de concordancia.

Se utilizó el software estadístico SPSS versión 23 para el cálculo de W , de acuerdo con Hidalgo (2020) el resultado W se evalúa estableciendo su consistencia a través de una prueba de hipótesis estadística, donde la hipótesis nula (H_0) se refiere a que las dimensiones fundamentales de un cuestionario, que garantiza la realización de auditorías de gestión de la calidad en las medianas y pequeñas empresas del sector pesquero de la ciudad de Manta, no coinciden con el criterio de los expertos, y la hipótesis alternativa (H_1) las dimensiones fundamentales de un cuestionario, que garantiza la realización de auditorías de gestión de la calidad en las medianas y pequeñas empresas del sector pesquero de la ciudad de Manta, coinciden con el criterio de los expertos. Se determina la significación, p -valor de Chi Cuadrado (X^2), con un nivel de significación (α) de 0.05 y $k - 1$ grados de libertad. Para determinar las principales dimensiones a considerar dentro de la realización de auditorías de gestión de la calidad, a través del factor de concordancia (T), se utilizó Microsoft Excel Professional Plus 2019.

RESULTADOS

El análisis de las dimensiones de la variable gerencia tuvo como resultado un valor del coeficiente Kendall 0.698, que se muestra en la Tabla 1, con una valoración de bueno, es decir, que se aceptan estas dimensiones de acuerdo con el criterio de los expertos. La significación asintótica de 0.000 confirma la aceptación y consistencia del coeficiente de concordancia, dado que el p -valor es menor que el nivel de significancia de 0.05, por lo que H_0 se rechaza, aceptándose la hipótesis alternativa H_1 de que, definitivamente, sí existe concordancia entre los expertos.

Tabla 1. Resultado cálculo Coeficiente de concordancia de Kendall, dimensiones variable gerencia

N	7
W de Kendalla	,698
Chi-cuadrado	43,956
gl	9
Sig. asintótica	,000

a. Coeficiente de concordancia de Kendall.

Fuente: SPSS versión 23

Luego del cálculo de W , se determinó el valor del coeficiente de concordancia T , que dio un resultado de 38.50, quedando seleccionados como dimensiones más prioritarias, dentro de la variable gerencia, aquellos con una ponderación menor a este valor, que se describen en la Tabla 2, que tienen que considerarse en el diseño de un cuestionario para auditorías de gestión de la calidad.

Tabla 2. Resultado determinación de las dimensiones prioritarias de la variable gerencia

		Expertos										
	Dimensiones	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	ΣA_{ij}	$A_i - T$	$(A_i - T)^2$	$\Sigma A_{ij} \leq T$
1	Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	3	5	6	2	2	4	4	26	-12,50	156,25	Prioritario
2	Certificación del SGC	1	6	3	1	3	2	1	17	-21,50	462,25	Prioritario
3	Identificación de las ventajas competitivas	9	8	9	8	10	10	10	64	25,50	650,25	
4	Plan de mejora continua	2	1	2	3	1	3	5	17	-21,50	462,25	Prioritario
5	Planeación Estratégica	8	7	8	10	9	9	9	60	21,50	462,25	

6	Presupuesto para la gestión de la calidad	4	4	4	9	4	8	6	39	0,50	0,25	
7	Evaluación de la satisfacción al cliente	5	3	1	4	5	1	2	21	-17,50	306,25	Prioritario
8	Enfoque de procesos	6	9	5	5	6	5	3	39	0,50	0,25	
9	Análisis del mercado	7	10	7	7	8	7	7	53	14,50	210,25	
10	Resultados del sistema de producción	10	2	10	6	7	6	8	49	10,50	110,25	
SUMATORIA									385		2.820,50	Δ^2

Fuente: elaboración propia

La importancia de los Sistemas de Gestión de la Calidad quedó definida como resultado del análisis de las dimensiones de la variable gerencia, lo que se traduce en la realización de un cuestionario que permita identificar a través de la auditoría, el modelo de gestión de la calidad utilizado en cada una de las empresas pesqueras. Además de determinar si estos sistemas son sometidos a certificaciones comprendidas en la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, que en el caso del sector pesquero son regulados por el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca (MPCEIP), que aprueba los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC), para que acrediten la calidad de productos y servicios, según las normas nacionales e internacionales, requisito fundamental para la entrada en los diferentes mercados internacionales.

De la revisión de la información publicada por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE), se obtuvo que la acreditación se proporciona en los ámbitos de certificación, inspección y laboratorios. En la Tabla 3 se muestran los OEC acreditados activos para las empresas del sector pesquero, que el caso de Manta solo existen dos OEC que ofrecen la acreditación en el ámbito de Laboratorio, específicamente en el área de ensayo, donde se realizan análisis microbiológicos en alimentos y análisis físico-químicos en alimentos, importantes para evaluar la calidad e inocuidad de los productos pesqueros de las empresas manabitas. Nótese que solo cuatro OEC ofrecen la certificación de los Sistemas de Gestión de la Calidad a nivel nacional, enfocados a este sector.

Tabla 3. OEC acreditados activos para las empresas del sector pesquero 2021-2022

ÁMBITO - ÁREA	OEC (Razón social)	CANTÓN	Total
Certificación - Sistemas de Gestión (Calidad)	Bureau Veritas Ecuador S.A.	Quito	1
	Business Solution and Trading Consbst S.A.	Guayaquil	1
	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC	Bogotá / Quito	1
	S.G.S. del Ecuador S.A.	Guayaquil	1
	Total Sistemas de Gestión (Calidad)		4
Certificación - Sistemas de Gestión (MiPymes)	S.G.S. del Ecuador S.A.	Guayaquil	1
	Total Sistemas de Gestión (MiPymes)		1
Certificación - Sistemas de Gestión Ambiental	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC	Bogotá / Quito	1
	Total Sistemas de Gestión Ambiental		1
Total Certificación			6
Inspección - Agroalimentario	Trust Control International S.A. Tcee	Guayaquil	1
	World Survey Services S.A. WSS Ecuador	Guayaquil	1
	Total Agroalimentario		2
Total Inspección			2
Laboratorios - Ensayos	La Fabril S.A. (Laboratorio de control de calidad)	Manta	1
	Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (Laboratorio del Centro De Servicios Para El Control De La Calidad [CESECCA])	Manta	1
	Total Ensayos		2
Total Laboratorios			2
Total general			10

Fuente: Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE), (2022)

El resultado del coeficiente Kendall de la variable producción fue de 0.708, valorado como bueno, aceptándose estas dimensiones de acuerdo con el criterio de los expertos, que puede verse en la Tabla 4. La aceptación y consistencia definitiva del coeficiente de concordancia, se corroboró con el valor de la significación asintótica de 0.000, es decir, que el p-valor es menor que el nivel de significancia de 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa H1, sí existe concordancia entre los expertos.

Tabla 4. Resultado cálculo Coeficiente de concordancia de Kendall, dimensiones variable producción

Estadísticos de prueba	
N	7
W de Kendalla	,708
Chi-cuadrado	34,714
gl	7
Sig. asintótica	,000

a. Coeficiente de concordancia de Kendall

Fuente: SPSS versión 23

El valor del coeficiente de concordancia T dio un resultado de 31.50, en la Tabla 5 se muestran aquellos con una ponderación menor a este valor, lo cuales se relacionan a las dimensiones más prioritarias de la variable producción, que tienen que considerarse dentro del diseño de un cuestionario para auditorías de gestión de la calidad.

Tabla 5. Resultado determinación de las dimensiones prioritarias de la variable producción

		Expertos										
Dimensiones		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	ΣA_{ij}	$A_i - T$	$(A_i - T)^2$	$\Sigma A_{ij} \leq T$
1	Control de procesos	2	1	2	3	1	3	1	13	-18,50	342,25	Prioritario
2	Normas y estándares de calidad	1	2	3	1	3	2	5	17	-14,50	210,25	Prioritario
3	Comunicación entre todos los actores de producción	7	8	8	5	6	7	3	44	12,50	156,25	
4	Mantenimiento productivo	3	5	6	2	2	4	4	26	-5,50	30,25	Prioritario
5	Seguridad Industrial	4	4	4	6	4	6	6	34	2,50	6,25	
6	Control de incidentes y accidentes	5	3	1	4	5	1	2	21	-10,50	110,25	Prioritario
7	Sistema de costos	6	7	5	7	8	5	7	45	13,50	182,25	
8	Aprovisionamiento de los insumos para la producción	8	6	7	8	7	8	8	52	20,50	420,25	
SUMATORIA									252		1.458,00	Δ^2

Fuente: Elaboración propia.

Del resultado el análisis de las dimensiones de la variable producción se consideró la necesidad de centrar las preguntas del cuestionario para la realización de la auditoría de la gestión de la calidad, en los productos, teniendo en cuenta el diseño de los mismos de acuerdo a los requerimientos del cliente, y partir de ello, el control de los procesos de producción, a través de las diferentes normas y estándares de calidad. Como vemos en la Tabla 3, no existen OEC acreditados centrados en las empresas pesqueras que ofrezcan la certificación en el área de producto, razón por la que la mayoría de las empresas recurren a certificaciones

internacionales atendiendo al destino del producto en el mercado internacional, además de las normas que se establecen por el Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, y la Subsecretaría de Calidad e Inocuidad del Ecuador. A continuación, se describen las más relevantes, para las empresas del sector pesquero.

- Normas del Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN
- Normas Unión Económica Euroasiática. Subsecretaría de Calidad e Inocuidad del Ecuador.
- Norma ISO (Organización Internacional de Normalización 9001:2015). Sistemas de gestión de la calidad.
- Norma ISO/IEC (Comisión Electrotécnica Internacional) 17065. Certificación de productos, procesos y servicios.
- Norma ISO 22000. Seguridad alimentaria durante el transcurso de toda la cadena de suministro.
- Normas de la Unión Europea
- Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA)
- Hazard Análisis Critical Control (HACCP)
- Decreto n.º 249 (Medidas para la Administración de Inocuidad Alimentaria de Importaciones y Exportaciones de la República Popular China). Administración General de Aduanas China.
- Certificación de Sistemas de Inocuidad de los Alimentos FSSC 22000
- BRC Global Standards: Global BRC (British Retail Consortium)
- Certificación de la Iniciativa Mundial de Seguridad Alimentaria (GFSI) de SGS
- Programa Safe Quality Food (SQF). Calidad e inocuidad de los alimentos
- International Featured Standards (International Food Standard)
- Business Social Compliance Initiative (BSCI)
- Marca de Garantía Halal de la junta Islámica
- Certificación Kosher de la religión judía

En el desarrollo del cuestionario se determinó que es importante considerar si las empresas del sector pesquero en la ciudad de Manta participan en eventos internacionales, donde se demuestre la calidad de los productos, lo que constituye un activo intangible que impacta en el aumento de la cuota de mercado y penetración de nuevos mercados. Sin embargo, se constató que existe evidencia de la insuficiente participación de las empresas nacionales, por ejemplo, ninguna empresa del sector pesquero ha recibido el premio nacional de calidad, que basa su metodología en el modelo Malcom Baldrige, la herramienta de manejo ISO Tools Excellence y el compendio de la norma ISO 37001 Antisoborno. Existen premios a la calidad de gran reconocimiento nacional e internacional, que se describen a continuación.

- Premio Nacional de Calidad de Ecuador
- International Taste Institute de Bruselas
- Great Taste Awards

El valor del coeficiente Kendall para la variable talento humano fue de 0.778, considerado como bueno, aceptándose estas dimensiones según el criterio de los expertos, como se aprecia en la Tabla 6. En la aplicación de la prueba estadística se obtuvo una significación asintótica de 0.000, es decir, que el p-valor es menor que el nivel de significancia de 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa H1, dando por sentado que, sí existe concordancia entre los expertos, por lo que se confirma la aceptación y consistencia del coeficiente de concordancia.

Tabla 6. Resultado cálculo Coeficiente de concordancia de Kendall, dimensiones variable talento humano

Estadísticos de prueba	
N	7
W de Kendalla	,778
Chi-cuadrado	49,005
gl	9
Sig. asintótica	,000

a. Coeficiente de concordancia de Kendall

Fuente: SPSS versión 23

El cálculo del coeficiente de concordancia T, arrojó un resultado de 38.50, que se muestra en la Tabla 7, donde quedaron seleccionadas seis dimensiones con una ponderación menor a este valor, consideradas como las más prioritarias e importantes, a tener en consideración en el diseño de un cuestionario para auditorías de gestión de la calidad.

Tabla 7. Resultado determinación de las dimensiones prioritarias de la variable talento humano

Dimensiones		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	ΣA_{ij}	$A_i - T$	$(A_i - T)^2$	$\Sigma A_{ij} \leq T$
1	Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC)	6	6	2	5	6	5	4	34	-4,50	20,25	Prioritario
2	Herramientas o técnicas utilizadas en la elaboración del DNC	9	10	9	8	8	9	9	62	23,50	552,25	
3	Sistema documentado de la capacitación en la empresa	4	4	4	6	4	6	6	34	-4,50	20,25	Prioritario
4	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	5	5	6	4	5	4	5	34	-4,50	20,25	Prioritario
5	Proceso de contratación y selección del trabajador para el puesto	3	3	1	2	2	1	3	15	-23,50	552,25	Prioritario
6	Manuales de puestos y de procedimientos	2	1	5	3	7	3	1	22	-16,50	272,25	Prioritario
7	Participación de la empresa en las mesas sectoriales de certificación de competencias laborales	7	7	10	7	10	7	7	55	16,50	272,25	
8	Colaboradores certificados o titulados en competencias laborales	10	9	8	9	9	10	10	65	26,50	702,25	
9	Programa de formación por competencias laborales	1	2	3	1	3	2	2	14	-24,50	600,25	Prioritario
10	Programas de formación con Instructor Interno	8	8	7	10	1	8	8	50	11,50	132,25	
SUMATORIA									385		3.144,50	Δ^2

Fuente: Elaboración propia.

En el caso de la variable talento humano, el análisis mostró que no existe un OEC acreditado activo en el área de personas, según el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE) (2022), lo que significa la evaluación y valoración de las dimensiones de esta variable se realizan a través del cumplimiento de las legislación vigente en el país, como el Código del Trabajo, la Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos, así como las demás leyes y decretos asociados al sector pesquero. La gestión del talento humano es un factor productivo que incide directamente en la productividad, calidad de los productos y servicios, cuyo manejo a través de las condiciones laborales, el control de incidentes y accidentes, el manejo de riesgos laborales, requiere de una vigilancia permanente. Como se aprecia en la Tabla 7 las dimensiones prioritarias para la construcción del cuestionario de la auditoría de gestión de la calidad, hacen centrar la atención en el cumplimiento de la legislación vigente, a continuación, se presentan las más importantes.

- Art. 326, numeral 5 de la Constitución del Ecuador
- Código del Trabajo
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo
- Resolución No. C.D. 513 - IESS. Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo.
- Decreto ejecutivo 860. Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional
- Decreto ejecutivo 2393. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores
- Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales
- Programa de Prevención al Uso y Consumo de Drogas en Espacios Laborales
- Acuerdos Ministeriales
- Normas del Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN

- Normas Comunitarias Andinas
- Convenios Internacionales de la OIT

El valor del coeficiente W para la variable medio ambiente fue de 0.780 como se aprecia en la Tabla 8, siendo moderado, sin embargo, se acepta al ser mayor de 0.5, aceptándose estas dimensiones según el criterio de los expertos. La prueba estadística mostró una significación asintótica de 0.000, el p-valor es menor que el nivel de significancia de 0.05, se rechaza H₀, concluyendo de que sí existe concordancia entre los expertos, por lo que se confirma la aceptación y consistencia del coeficiente de concordancia.

Tabla 8. Resultado cálculo Coeficiente de concordancia de Kendall, dimensiones variable medio ambiente

Estadísticos de prueba	
N	7
W de Kendalla	,780
Chi-cuadrado	38,238
gl	7
Sig. asintótica	,000

a. Coeficiente de concordancia de Kendall

Fuente: SPSS versión 23

El valor del coeficiente concordancia T fue de 31.50 para la variable medio ambiente según la Tabla 9, donde se muestran las dimensiones más prioritarias, y fueron seleccionadas aquellas con una ponderación menor a este valor, que tienen que considerarse en el diseño de un cuestionario para auditorías de gestión de la calidad.

Tabla 9. Resultado determinación de las dimensiones prioritarias de la variable medio ambiente

Dimensiones		Expertos										
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	ΣA_{ij}	$A_i - T$	$(A_i - T)^2$	$\Sigma A_{ij} \leq T$
1	Planta de separación y reciclaje	8	8	8	7	7	8	8	54	22,50	506,25	
2	Gestión de los Residuos Sólidos Urbanos (RSU)	3	5	6	2	2	4	4	26	-5,50	30,25	Prioritario
3	Presupuesto para gestión de los RSU	5	3	1	4	5	1	2	21	-10,50	110,25	Prioritario
4	Procedimientos para el manejo de los residuos	2	1	2	3	1	3	1	13	-18,50	342,25	Prioritario
5	Cumplimiento de la legislación ambiental vigente	1	2	3	1	3	2	5	17	-14,50	210,25	Prioritario
6	Capacitación del personal en tareas de gestión de RSU	4	4	4	6	4	6	6	34	2,50	6,25	
7	Recuperadores informales de residuos en la empresa	7	7	7	8	8	7	7	51	19,50	380,25	
8	Alianzas estratégicas	6	6	5	5	6	5	3	36	4,50	20,25	
SUMATORIA									252		1.606,00	Δ^2

Fuente: Elaboración propia.

Se ha comprobado que el crecimiento no planificado de la ciudad de Manta es consecuencia del éxito de las empresas asociadas al sector pesquero, un freno para el logro de la economía circular del sector, dado que muchas empresas están localizadas dentro la ciudad y el costo de la reubicación en muchos casos es inviable, existiendo un problema con el manejo de los desechos propios del sistema productivo. Un apoyo a la gestión ambiental óptima, lo constituye la obtención de la certificación del Sistema de Gestión Ambiental, para lo cual existe un OEC acreditado activo en el sector pesquero, como se aprecia en la Tabla 3. Dentro de las dimensiones prioritarias de la variable medio ambiente, se encuentra el manejo de los residuos sólidos urbanos, como se ha determinado en la Tabla 9, por lo que el cuestionario de la auditoría del SGA tiene que dirigirse hacia la verificación el cumplimiento de los estándares y la normativa ambiental vigente, a continuación, se describen las más relevantes.

- Código Orgánico del Ambiente (COA)
- Reglamento al Código Orgánico del Ambiente (COA)
- Ley Orgánica para el Desarrollo de la Acuicultura y Pesca
- Ordenanza que regula la gestión ambiental del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Manta
- Normas del Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN
- Normas internacionales

DISCUSIÓN

El resultado del estudio de las dimensiones de la variable gerencia establece la necesidad de identificar a través del cuestionario el modelo de gestión de la calidad empleado por las empresas pesqueras que formarán parte de la auditoría, ya que la calidad es un elemento fundamental dentro de la estrategia empresarial. En este sentido, existe coincidencia con la investigación realizada por Hernández et al. (2018), al plantear que la gestión de calidad resulta hoy día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente. Otra investigación que muestra puntos coincidentes es la de Pineda (2020), al establecer que el concepto de calidad es multidimensional, debido a que depende de diferentes variables, tales como el sector productivo, las expectativas de los clientes, el cumplimiento de requisitos e incluso la normatividad nacional e internacional, por lo tanto debe considerarse como una estrategia administrativa fundamental que fomente el crecimiento y mejoramiento de la organización a través de la satisfacción del cliente versus costos razonables.

Las dimensiones de la variable producción alcanzan una importancia relevante en la realización del cuestionario para auditorías de gestión de la calidad en las empresas pesqueras, pues en ella se integran todos los factores productivos, que dan como resultado un producto o servicio, con los parámetros de calidad adecuados, aptos para su comercialización. Es por ello, que la certificación de la calidad del producto, la obtención de un premio a la calidad, constituyen un activo intangible de gran valor, y una meta necesaria para las empresas del sector pequero, en la búsqueda del posicionamiento y acceso a nuevos mercados. Estos resultados coinciden con Cruz et al. (2017) que en su investigación concluyo, que los métodos, normas y herramientas estadísticas son útiles a la hora de establecer, implementar y mantener los sistemas de Gestión de Calidad, ya que tocan todos y cada uno de los factores de la cadena de valor del proceso productivo pasando por la satisfacción de necesidades y expectativas de todos los interesados, además, las normas exponen los requisitos que se deben cumplir, en una organización para una certificación en calidad. También existen puntos de coincidencia con Murrieta et al. (2020) que resalta la importancia de la calidad para las organizaciones, lo cual se puede constatar con el número de empresas que han buscado una certificación bajo los criterios de la normatividad emitida por la Organización Internacional para la Estandarización o han aplicado para un premio de excelencia.

El factor humano es fundamental dentro de la gestión de la calidad, pues participa en todo el proceso de transformación del producto, e incide directamente en la productividad, de ahí que existe la prioridad en la capacitación de la fuerza laboral, en las empresas pesqueras, así como en el control de Seguridad y Salud de los trabajadores, durante el desempeño de las actividades, de ahí la importancia de considerar estos elementos en el desarrollo del cuestionario de auditoría. Estos puntos coinciden con Cedeño y Real (2020) que consideran que las capacitaciones realizadas a los empleados han de estar enfocadas especialmente al producto final que va a ofertar la empresa, utilizando nuevas estrategias para la asignación de tareas y responsabilidades. Respecto a la salud y seguridad de los trabajadores, coincidimos con Calle (2019), de que esta debe ser aplicada por empresas, instituciones y demás entidades que ejerzan algún tipo de actividad económica; a fin de que se precautele la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores.

Por su parte, las dimensiones de la variable medio ambiente reflejan la importancia de comprobar a través del cuestionario de la auditoría, el cumplimiento de las normas ambientales, relacionadas con el control de los desechos sólidos urbanos, parte de la problemática de las empresas del sector pesquero en Manta. Estos hallazgos coinciden con la investigación de Muñoz et al. (2019)

que concluye que en Manta no se realiza una gestión adecuada de los residuos sólidos, lo que trae por consecuencia alto nivel de contaminación. También López et al. (2021) confirma que, se imponen restricciones sobre la localización de las industrias ya que tienen que tomar en cuenta factores importantes tales como la proximidad a las concentraciones de poblaciones cercanas, la conservación del medio ambiente y la salud.

CONCLUSIONES

Existen diferentes metodologías en relación a la gestión de la calidad que se concretan en diferentes modelos de gestión, que, en la práctica actual, la aplicación de un modelo en específico no prevalece, sino la combinación de varias metodologías asociadas al logro de la excelencia de la calidad. La auditoría de la gestión de la calidad se considera un soporte y ayuda al proceso de mejora continua de las medianas y pequeñas empresas del sector pesquero de la ciudad de Manta, a partir del análisis de cuatro variables, gerencia, producción, talento humano y medio ambiente, de las cuales se han presentado las dimensiones fundamentales, validadas según el criterio de expertos, a través del método Kendall.

Dentro de las dimensiones de la variable gerencia es importante considerar la determinación de los SGC aplicados por las empresas pesqueras, la existencia de un proceso de acreditación la calidad de productos y servicios, por un Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC) u otra organización nacional o internacional. En el caso de la variable producto, es notable la necesidad de identificar la aplicación de normas y estándares de calidad, que en el caso del Ecuador predominan las normas ISO, que son el soporte de las normas establecidas por el INEN. Las dimensiones de la variable talento humano se enfocan en la valoración del cumplimiento de la legislación vigentes en materia de seguridad y salud en el trabajo, vigente en el país, así como la capacitación de los trabajadores. En el caso de la variable medio ambiente, se refleja la determinación del cumplimiento de la normativa vigente, dadas los problemas existentes en la ciudad de Manta con el manejo de residuos sólidos y que incide en todo el ecosistema empresarial. La determinación de las variables y sus principales dimensiones para el desarrollo del cuestionario de auditorías de gestión de la calidad en empresas pesqueras de la ciudad de Manta sirve como punto de partida para el mejoramiento de las actuales auditorías que se realizan en el sector, y pueden servir de referencia para ser aplicadas en otros modelos de negocios, sirviendo además, como base para el desarrollo de estudios posteriores, que deriven en un mejoramiento del posicionamiento y competitividad de las empresas ecuatorianas, dentro del mercado internacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre-Quezada, J. C., & Flores Muñoz, M. C. (2018). El Ecuador contra corriente. La auditoría de gestión en el contexto latinoamericano. *Polo del Conocimiento*, 3(1 Esp), 3. Recuperado de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/660>
- Alvarado, R., & Jiménez, C. (2020). Relación entre la competitividad y el desarrollo regional en Ecuador: Una aplicación de modelos espaciales. *Revista Economía y Política*, 86-99. Recuperado de <https://publicaciones.ucuenca.edu.ec/ojs/index.php/REP/article/view/3004>
- Arias-González, I. P. (2018). Auditoría un enfoque de gestión. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, abril. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.zip>
- Banco Central del Ecuador. (2021). La pandemia incidió en el crecimiento 2020: La economía ecuatoriana decreció 7,8%. Recuperado de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1421-la-pandemia-incidio-en-el-crecimiento-2020-la-economia-ecuatoriana-decrecio-7-8>
- Calero-Guevara, F. M., Cedeño-Macías, A. M., Cano-Lara, E. D., & Mero-Mero, R. D. (2020). Las empresas pesqueras en la zona de influencia de Manabí (Manta, Montecristi y Jaramijó) y los factores determinantes de competitividad. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 5(18), 289-309. Recuperado de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/download/219/364>
- Calle-Calle, A. I., Narváez-Zurita, C. I., & Erazo-Álvarez, J. C. (2019). Auditoría en prevención de riesgos laborales y salud ocupacional: Procedimiento sistémico aplicado a la empresa Jasetrón. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(2), 25. Recuperado de <http://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/466>

- Cantos-Ochoa, M. E. (2019). La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 21(2), 422-448. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6923471>
- Cedeño-Mendoza, H. I., & Real-Pérez, G. L. (2020). Competitividad y calidad en pequeños hoteles o en desarrollo. Caso hotel Amash. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 5(8), 973-987. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554336>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL. (2020). Sistemas alimentarios y COVID-19 en América Latina y el Caribe: Impactos y oportunidades en la producción de alimentos frescos (Boletín N.o 11; p. 24). Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45897/1/cb0501_es.pdf
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL. (2020). Sistemas alimentarios y COVID-19 en América Latina y el Caribe: Hacia una pesca y acuicultura inclusiva, responsable y sostenible (N.o 15; p. 21). United Nations. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46106/1/cb1197_es.pdf
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL. (2020). Perspectivas Económicas de América Latina 2020: Transformación digital para una mejor reconstrucción. CEPAL. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46029-perspectivas-economicas-america-latina-2020-transformacion-digital-mejor>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL. (2020). Sistemas alimentarios y COVID-19 en América Latina y el Caribe: Actualización de los impactos y respuestas (Boletín N.o 16; p. 19). United Nations. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46547/1/cb1433_es.pdf
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL. (2020). Sectores y empresas frente al COVID-19: Emergencia y reactivación: Informe Especial COVID-19 (Boletín N.o 4). United Nations. Recuperado de <https://www.un-ilibrary.org/content/books/9789210054751>
- Chacon, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista ESPACIOS*, 39(50). Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Cruz-Medina, F. L., López-Díaz, A. del P., & Ruiz-Cardenas, C. (2017). Sistema de gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. *Ingeniería Investigación y Desarrollo: I2+ D*, 17(1), 59-69. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6096091.pdf>
- Díaz-Muñoz, G. A., & Quintana-Lombeida, M. D. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Gestión Joven*, 22(1), 29-48. Recuperado de http://elcriterio.com/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf
- Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 6, 27-36. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Jazmine-Escobar-Perez/publication/302438451_Validez_de_contenido_y_juicio_de_expertos_Una_aproximacion_a_su_utilizacion/links/59a8daecaca27202ed5f593a/Validez-de-contenido-y-juicio-de-expertos-Unaproximacion-a-su-utilizacion.pdf?origin=publication_detail
- García-Monsalve, J. J., Tumbajulca-Ramírez, I. A., Cruz-Tarrillo, J. J. (2021). Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19. *Comuni@cción*, 12(2), 99-110. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2219-71682021000200099&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Giraldo-Mejía, J. C., Perdomo, W., Lopera, J. A., & Montoya, D. M. (2016). Método para auditorías de sistemas de gestión de calidad aplicando ingeniería de conocimiento. *Ingenierías USBMed*, 7(2), 54-60. Recuperado de <http://revistas.usbbog.edu.co/index.php/IngUSBmed/article/view/2037>
- Gobierno de la República del Ecuador. (2020). Evaluación socioeconómica PDNA Covid-19 Ecuador Marzo – diciembre, 2020. Secretaría Nacional de Planificación. Recuperado de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/06/INFORME_PDNA_COVID-19_ECUADOR_WEB.pdf

Granda-Revilla, G. (2020). La incorporación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible como factor de competitividad empresarial. Revista: Información Comercial Española, ICE, Periodo: 2, Volumen: , Número: 912, Página inicial: 75, Página final: 86. Recuperado de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/47119>

Hernández-Palma, H. G., Barrios-Parejo, I., & Martínez-Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Criterio libre, 16(28), 169-185. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6676025.pdf>

Hidalgo, A. A., Del Castillo, L., García, W. F., Véliz, M., & Real, G. L. (2020). Desarrollo económico local y comercio electrónico en el Ecuador. CICIC 2020 - Decima Conferencia Iberoamericana de Complejidad, Informatica y Cibernetica, Memorias, 2, 32-37. Recuperado de <http://www.iiis.org/CDs2020/CD2020Spring/papers/CB629LW.pdf>

Huaygua-Apaza, M., Cedeño-Menéndez, Y. T., & Coral, B. V. (2021). Uso de normas de calidad: Estudio comparado de empresas atuneras en la ciudad de Manta-Ecuador (2018-2019). ECA Sinergia, 12(2), 60-68. Recuperado de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/download/2950/3388>

Llumiguano-Poma, M. E., Gavilánez-Cárdenas, C. V., Chávez-Chimbo, G. W. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 8(SPE3). Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2007-78902021000500042&lng=es&nrm=iso&tlng=es

López-Alcívar, G. F., Cevallos-Marcillo, G., Menéndez-Mero, S. Y., & Vasquez-Sánchez, L. R. (2021). Efectos de la Contaminación provocada por la Industria Atunera en el Sector los Esteros de la Ciudad de Manta. UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria. ISSN 2602-8166, 5(2), 79-92. Recuperado de <http://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/download/260/438>

Medeiros, V., Gonçalves-Godoi, L., & Camargos-Teixeira, E. (2020). La competitividad y sus factores determinantes: Un análisis sistémico para países en desarrollo. Revista de la CEPAL, 2019(129), 7-27. Recuperado de <https://www.un-ilibrary.org/content/journals/16820908/2019/129/1>

Medina-Enríquez, A., Medina-Nogueira, Y. E., Medina-León, A., & Nogueira-Rivera, D. (2020). Fundamentos teórico-conceptuales de la auditoría de procesos. Retos de la Dirección, 14(1), 1-19. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2306-91552020000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Medina-León, A., Nogueira-Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & Díaz, Y. (2012). Consideraciones y criterios para la selección de procesos para la mejora: Procesos Diana. Ingeniería Industrial, XXXIII(3), 272-281. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v33n3/rii07312.pdf>

Mendoza, H. I. C., & Real-Pérez, G. L. (2020). Competitividad y calidad en pequeños hoteles o en desarrollo. Caso hotel Amash. Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional, 5(8), 973-987. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554336>

Muñoz-Menéndez, M. B., Santos-Herrero, R. F., Cárdenas-Ferrer, T. M., & Contreras-Moya, A. M. (2019). Diagnóstico de la Gestión de Residuos Sólidos en Manta, Ecuador. Revista Centro Azúcar, 46(5), 79-84. Recuperado de https://web.archive.org/web/20201126041857id_/http://centroazucar.uclv.edu.cu/index.php/centro_azucar/article/download/187/177

Murrieta-Saavedra, Y. A., Ochoa-Avila, E., & Carballo-Mendivil, B. (2020). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: Ventajas y desventajas. Revista En-contexto, 8(12), 115-132. Recuperado de <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/download/668/816/>

Núñez-Ávila, A. G. (2019). Un Marco de Calidad Total para la Evaluación y Mejora de la Gestión de Planes de Emergencia [PhD Thesis]. Universitat Politècnica de València. Recuperado de https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/114794/QuEPThesis__version_final_deposito_.pdf?sequence=4

O'Shee, D. F., & Klagges, B. V. (2018). Calidad institucional y competitividad en el comercio y producción de países sudamericanos. Perfiles Económicos, 2. Recuperado de <https://ieya.uv.cl/index.php/Perfiles/article/download/1204/1271>

- Peña-Vélez, I. V., & Zambrano-Barcia, A. V. (2019). Gestión de la calidad para el desarrollo empresarial de Manta y Montecristi. RECUS. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad. ISSN 2528-8075, 4(2), 43-50. Recuperado de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus/article/download/1619/2214>
- Pineda-Sánchez, L. (2020). Aproximación teórica al concepto de calidad y los sistemas de gestión. SUMMA. Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales, 2(1), 41-62. Recuperado de <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/download/110/77>
- Quintana, J., & del Carmen, P. (2021). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. Revista Enfoques, 4(16), 272-283. Recuperado de <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/99>
- Ramírez-Ríos, A., & Polack-Peña, A. M. (2020). Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. Horizontes de la Ciencia, 10(19), 191-208. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/5709/570962992015/html/>
- Romaní-Bendig, B., Espinosa-Manfugás, J. M., Tejedor-Arias, R., & Calás-Fernández, D. (2015). Evaluación de la percepción de la calidad del servicio en restaurantes. Revista Científica Ecociencia, 2(5), Article 5. Recuperado de <https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-cientifica-ecociencia/articulo/evaluacion-de-la-percepcion-de-la-calidad-del-servicio-en-restaurantes>
- Sánchez, A. M., Vayas, T., Mayorga, F., & Freire, C. (2020). Pesca y acuicultura en Ecuador (p. 4). Observatorio Económico y Social de Tungurahua. Recuperado de <https://blogs.cedia.org.ec/obest/wp-content/uploads/sites/7/2020/08/Pesca-y-acuicultura-en-Ecuador.pdf>
- Sánchez-Ortega, J. A., Seminario-Polo, A., & Oruna-Rodríguez, A. M. (2021). Responsabilidad social y la gestión de calidad: Empresa Peruana de Seguros. RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 11(21), 117-130. Recuperado de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1390-86182021000100117&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Santamaría-Quishpe, G., Marcelo-Cárdenas, M., & Vega-Rivera, P. (2017). La auditoría de gestión, una herramienta necesaria para la economía. UTCiencia” Ciencia y Tecnología al servicio del pueblo”, 3(2), 95-103. Recuperado de <http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/utciencia/article/viewFile/46/47>
- Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE). (2022). Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados 2021-2022. Recuperado de <http://servicios.acreditacion.gob.ec:50239/acreditados/download-organismos-general/>
- Soledispa-Lucas, F. F. (2017). La calidad y competitividad en las empresas de la ciudad de Manta-Ecuador. Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria. e-ISSN 2528-7842, 3(3), 09-18. Recuperado de <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/832>
- Soledispa-Lucas, F. F. (2020). Sistema de gestión de inocuidad alimentaria y la calidad en empresas pesqueras: Artículo de investigación. Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR. ISSN 2737-6354., 3(6), 67-82. Recuperado de <http://reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/article/download/18/54>
- Sotelo-Asef, J. G. (2018). La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 8(16), 97-129. doi:10.23913/ride.v8i16.329
- Suárez-Espinar, M. J. (2018). Gestión Empresarial: Una paradigma del siglo XXI. Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables). ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 3(8), 44-64. Recuperado de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/download/57/66>
- Trujillo-Bejarano, R. (2021, febrero 23). La pesca en Ecuador como factor de desarrollo. Revista Cámara Nacional de Pesquería, 36. Recuperado de https://issuu.com/cnpecuador/docs/revista_cnp_-_feb

Vásquez, F., & Reyes, G. (2019). Relación existente entre el crecimiento económico, la corrupción y la competitividad global en 20 países latinoamericanos y sus tratados de integración. *Revista Espacios*, 40(27), 27-41. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n27/a19v40n27p27.pdf>