



Gestión de la calidad para el desarrollo empresarial de Manta y Montecristi

Quality management for the business development of Manta and Montecristi

*"Andrea Viviana Zambrano Barcia" **

"Isaura Vanessa Peña Vélez"

Resumen

La calidad en los productos y servicios que ofrecen las organizaciones en la actualidad ya no es una alternativa, sino una obligación, donde el consumidor es más exigente; por ello la gestión planificada y sistematizada de los directivos y la participación del personal deben responder a los objetivos planteados por la organización. Las empresas localizadas en Manta y Montecristi no son la excepción. El objetivo del presente artículo es analizar el sistema de calidad que utilizan las empresas ubicadas en los cantones antes mencionados para conocer su incidencia con el desarrollo económico. La metodología aplicada fue de revisión bibliográfica, se utilizaron además métodos estadísticos para el procesamiento de encuestas. Los resultados obtenidos revelaron que un 86 % de las empresas encuestadas hacen uso de un sistema de gestión de calidad en el desarrollo de sus procesos y el uso del sistema tributa de manera positiva en el crecimiento del modelo del negocio y el desarrollo empresarial.

Abstract

The quality of products and services offered by organizations today is no longer an alternative, but an obligation, where the consumer is more demanding; Therefore, the planned and systematized management of managers and the participation of staff must respond to the objectives set by the organization. Companies located in Manta and Montecristi are no exception. The objective of this article is to analyze the quality system used by the companies located in the cantons to know their impact with economic development. The methodology applied was bibliographic review, statistical methods were also used for the processing of surveys. The results obtained revealed that 86% of the companies surveyed make use of a quality management system in the development of their processes and the use of the tax system in a positive way in the growth of the business model and business development.

Palabras clave/Keywords

*Gestión; empresas; desarrollo empresarial; sistema de gestión de calidad; Manta; Montecristi.
Management; organizations; business development; quality management system; Manta; Montecristi.*

Dirección para correspondencia: vanessa.pena@uleam.edu.ec

Artículo recibido el 05 - 02 - 2019 Artículo aceptado el 21 - 03 - 2019

Conflicto de intereses no declarado.

Fundada 2016 Unidad de Cooperación Universitaria de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.



"a) Docente de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Magister en Administración de Empresas con mención en Marketing, andrea.zambrano@uleam.edu.ec"

"b) Docente de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Magister en Dirección Estratégica de Marketing y Ventas, vanessa.pena@uleam.edu.ec"

1. Introducción

El cantón Manta está en desarrollo, gracias a la actitud emprendedora de su gente, que desde sus inicios se dedicaron a actividades diversas como la pesca, continuando con estos saberes ancestrales hasta la actualidad. Las principales fuentes de ingreso del cantón están basadas en la pesca, la industria, el comercio y el turismo.

Con el paso del tiempo el sector pesquero ha ido evolucionando, siendo la tecnología la principal herramienta que ha dado paso a la generación de la industria de productos enlatados y procesados de la pesca. Se cuenta con dos grandes industrias como Ales y La Fabril dedicadas a la elaboración de aceites y grasas, generadoras de empleo y un pilar fundamental en el progreso de la ciudad. Para la venta de sus productos en el mercado interno o la exportación, han ido tecnificando procesos que garanticen calidad en sus productos y el cumplimiento de exigidos estándares internacionales.

El éxito de un producto en el mercado depende directamente del nivel de calidad que posee y su relación con el precio, es importante destacar que la mayoría de las industrias de los cantones de Manta y Montecristi exportan sus productos a mercados de Europa, Latinoamérica, Estados Unidos y Asia; donde el pescado al vacío en cortes especiales es un manjar en la mesa de muchos extranjeros.

La calidad consiste en dar un producto esperado al consumidor y hoy en día se comenta de estrategias de calidad que superen las expectativas del cliente. Existen muchas empresas industriales, de servicios y comerciales en Manta y Montecristi, que aplican gestión de calidad a través de normas y estándares que les permite ser competitivos en el mercado externo y sobre todo cumplir con lineamientos exigidos en cada uno de los procesos de elaboración del producto, tanto en el área operativa como administrativa.

El dinamismo económico de los cantones Manta y Montecristi ha generado un desarrollo en infraestructura que le ha permitido posicionarse como un puerto turístico, dando paso al crecimiento de este sector a través de la visita de turistas nacionales e internacionales.

Una de las facilidades de las industrias de elaboración de distintos productos, son sus facilidades de transportación a través del puerto y el aeropuerto, ambos internacionales. En el puerto se reciben a diario barcos con materia prima que es procesada y luego la producción es enviada a los mercados de exportación. Para muchas empresas el proceso de calidad empieza desde la pesca hasta que el producto es entregado en el puerto para su envío. Existen barcos con tecnología japonesa de Ultracongelado que permite que la materia prima se mantenga fresca y garantice la calidad de su producto hasta ser consumido por el cliente final.

El artículo está dividido en tres partes, en la primera se muestra la fundamentación teórica de la gestión de calidad y su evolución histórica, la segunda parte los modelos o estándares más utilizados y exitosos de la gestión de calidad y la última parte refiere el análisis de la investigación realizada a empresas de los cantones Manta y Montecristi para conocer sobre sus sistemas de gestión de calidad y su influencia en el desarrollo empresarial.

Los estándares de calidad muestran una evolución que empezó desde la edad media, donde se realizaba control por entrenamiento y se supervisaban los procesos de acuerdo con la observación. Con la revolución industrial se dio paso a la especialización de la mano de obra y en 1924 Shewhart

desarrolló la gráfica estadística para controlar variables en los productos. En 1946 se formó la *American Society for Quality*, promoviendo la calidad para todos los tipos de productos y servicios. Edwing Deming en 1950 desarrolló métodos estadísticos frente a japoneses, estableciendo la teoría de aseguramiento de la calidad, más que del control de la producción, sin embargo, en 1960 Philip Crosby lanza el concepto de cero defectos, enfatizando la participación del recurso humano; se obtuvo así el primer círculo de control de calidad. A medida que ha pasado el tiempo los estándares y métodos de control han ido evolucionando, logrando mejorar los productos y servicios ofertados por las empresas (Deming, 1988).

A mediados de los años 1980, la tendencia es hacia la visión global de los procesos, con una orientación hacia el cliente y su satisfacción. Su enfoque está basado en dos grandes tendencias de gestión de la calidad, una orientada al aseguramiento de la calidad, basada principalmente en las normas ISO 9001, y la otra orientada a la gestión de la calidad total, encaminada a la mejora de la gestión y de los resultados de las empresas y basada en grandes modelos, como Malcolm Baldrige o el EFQM (Modelo europeo de excelencia empresarial).

En la actualidad la calidad se encuentra en la fase de reingeniería y calidad total; su enfoque es el rediseño de la empresa con procesos que generen valor al cliente, con productos de alta calidad y que brinden un alto nivel de satisfacción; los autores Evan & Lindsay (2015) en su libro de administración y control de la calidad establecen la creación de valor como lo más importante para hacer funcionar a un negocio que va desde el diseño del producto hasta la entrega del mismo al cliente, generando una ventaja competitiva sostenible de diferenciación.

Para el desarrollo de este artículo es importante citar las definiciones de varios autores que han aportado al concepto de calidad total, que servirá para conocer el impacto positivo que genera su aplicación en el medio empresarial.

Hernando M. Navarrete en su libro *Planeación estratégica de la Calidad Total*, logra sintetizar a la calidad total en los conceptos sugeridos por varios autores de la siguiente manera:

Es una filosofía empresarial coherente orientada a satisfacer mejor que los competidores, de manera permanente y plena, las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, mejorando continuamente todo en la organización, con la participación activa de todos para el beneficio de la empresa y el desarrollo humano de sus integrantes, con impacto en el aumento del nivel de calidad de la comunidad (Navarrete, 1993).

Para Peresson en su tesis "Sistema de gestión de la calidad con enfoque al cliente" define a la Calidad Total como:

...una de las principales tendencias que adoptan las organizaciones modernas, se caracteriza por ser un sistema efectivo que integra esfuerzos de todos los grupos de una empresa para definir, desarrollar, mantener y mejorar la calidad con objeto de poder definir, diseñar, fabricar e instalar un producto o servicio con el costo más económico posible, dando satisfacción total al cliente (Peresson, 2007).

Según González & Arciniega (2016) el sistema de gestión de calidad:

Es la estrategia general que utiliza una organización para el diseño y desarrollo de sus procesos, de tal manera que estos, lleven al

desarrollo de productos o de prestación de un servicio de calidad para satisfacer una necesidad, deseo o expectativa del cliente.

La calidad es un concepto que está estrechamente ligado con la percepción del cliente, por ello para Crosby, la palabra “calidad” es usada para darle el significado relativo a frases como “buena calidad”, “mala calidad” y ahora a “calidad de vida” (Crosby, 1979).

Según Deming el poder definir a la calidad es un problema que se viene dando desde Walter Shewhart:

La dificultad en definir calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará. ¿Qué es calidad? Calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming, 1988).

Estos autores explican la dificultad que existe para definir el término calidad por ser compleja al momento de medirla, cada ser humano es un mundo diferente y lo que es bueno para uno tal vez para otro no lo sea, sin embargo, en muchos casos se evalúa en base a la durabilidad del producto dependiendo de la naturaleza del bien o servicio.

Para Joseph Juran “La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto y en libertad después de las deficiencias” (Juran, 1988).

Para la *American Society for Quality Control* la calidad es la totalidad de los rasgos y características de los productos y servicios que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas.

En todas las definiciones se puede analizar que el objetivo de la calidad es lograr la satisfacción del cliente trabajando de manera eficiente y eficaz en la elaboración de productos y servicios, por ello las empresas deben aplicar sistemas de calidad que garanticen este principio. Este término es relativo y va a depender directamente del cliente o consumidor, puesto que cada ser humano tiene su propia forma de percibir un producto o servicio y de esta manera determinar su calidad.

Según Escobar & Mosquera (2013):

La calidad se inició como una estrategia para resolver dificultades de producción y para reducir los costos asociados con la producción de bienes, aunque su comienzo está asociado a los costos, y es reconocido que fue retomada como una estrategia para establecerse cada vez más en los mercados (Escobar & Mosquera, 2013).

La calidad en las empresas ha constituido un factor fundamental para finiquitar grandes negociaciones, debido a que el consumidor es cada vez más exigente y apunta hacia productos con atributos que le permitan su satisfacción, siendo hoy en día un objetivo fundamental para las empresas y sobre todo que esos procesos de calidad ayuden a la preservación de la naturaleza y el entorno.

No existe una definición concreta sobre gestión de calidad porque va ligado hacia la percepción del consumidor del producto o servicio, sin embargo, la European Comisión la define como la “agrupación de un conjunto de teorías y prácticas relacionadas con la calidad dentro de una disciplina de gestión”.

En la actualidad se suman nuevos términos como la ingeniería de la calidad que, según Cruz, López & Ruiz (2016) es una disciplina que consiste en una serie de técnicas cuantitativas para optimizar productos y procesos de manufactura, creando diseños consistentes o robustos al mínimo costo posible.

Es importante describir la definición de administración de calidad total del Comité de Administración de Calidad Total (ACT), se plantea que es:

El conjunto de actividades sistemáticas realizadas por toda la organización con el fin alcanzar de manera efectiva y eficiente los objetivos de la compañía de modo que pueda ofrecer productos y servicios con un nivel de calidad tal que satisfaga a los clientes, en el momento idóneo y al precio adecuado (Comité de Administración de Calidad Total, 2002).

Y por lo general se le denomina “excelencia en los negocios”.

La ACT no es un programa, “es una estrategia, un modo de hacer negocios, una forma de administrar, una forma de ver a la organización y sus actividades” (Anschutz, 1995).

Vargas & Aldana (2014) consideran que la calidad total necesita estar planteada mediante una definición clara de las responsabilidades de la media y alta administración y la formación de un comité de control de calidad total.

Es importante destacar que para que una empresa se acople a ofrecer productos de calidad, todos sus colaboradores deben estar capacitados en el sistema de gestión de calidad que aplique la empresa, para ello existen costos que se producen como la capacitación, pero sus efectos se visualizarán en ganancias para una empresa. Existen otros costos inmersos directamente en los procesos de elaboración del producto para el cumplimiento de normas de calidad que también son recuperados en el beneficio de aceptación y posicionamiento de un producto en el mercado, además del valor agregado que ofrecen al cliente y que están dispuestos a pagar por consumir un bien que por su naturaleza perdure en el tiempo o si es perecedero, que su consumo rápido genere complacencia.

En el caso del cantón Manta las industrias de aceites y grasas ofrecen una calidad garantizada desde la obtención de materia prima en cultivos de palma africana y otros medios de procedencia, que permiten desarrollar un producto de excelente calidad para el cliente en su proceso de refinamiento.

El sector turístico en algunas empresas hoteleras aplica también procesos de calidad que permiten ofrecer un excelente servicio, lo que conlleva capacitación a todo su personal para conocer cómo administrar y operar de manera eficiente cada paso del proceso de alojamiento y de esta manera satisfacer a sus clientes.

El desempeño del personal en las distintas industrias de procesamiento y servicio, permiten que se cumpla con lo solicitado en cada sistema de gestión de calidad; para ello es importante realizar cambios y modificaciones en procesos tradicionales y alcanzar mayor eficiencia y eficacia en la obtención del producto final entregado al consumidor.

La economía de escala permite la producción de grandes volúmenes de bienes y reducir su costo, sin embargo, la calidad en cada producto elaborado debe ser la misma. A pesar de la gran cantidad de producción, se debe aplicar la calidad de ajuste que consiste en que cada lote de producción

debe cumplir con los mismos procesos y controles de calidad total de tal manera que se garantice que todos sus productos introducidos al mercado nacional o extranjero sean iguales.

Existen diversos sistemas de gestión de calidad que pueden ser aplicados por las empresas, uno de los más utilizados por las empresas es la ISO 9001.

Según Cortéz dentro del proceso de evolución de la gestión de la calidad en las empresas se distinguen cinco etapas: inspección, control estadístico del proceso, aseguramiento de la calidad o gestión integral de la calidad, calidad total e integración. Al presente las etapas antes mencionadas se resumen en tres enfoques relativos a la gestión de calidad: el control de la calidad (inspección y control de procesos), aseguramiento de la calidad y calidad total (Cortez, 2017).

Según el Plan Nacional de la Calidad 2016, emitido por el Ministerio de Industrias y Productividad indica que:

Ecuador, como país suscriptor de acuerdos y políticas de integración internacionales, tiene la obligación, conforme a lo establecido y acordado en esos documentos, de generar normas de protección y regulación sobre las actividades referidas a la calidad. De acuerdo a lo dispuesto por la constitución de la Comunidad Andina de Naciones, de la que Ecuador es miembro, y los convenios y tratados internacionales firmados con la Organización Mundial del Comercio, la Organización Internacional de Estandarización ISO, el Buró Internacional de Pesas y Medidas (BIPM), entre otros (Subsecretaría del Sistema de la Calidad de la Productividad, 2016).

Este plan precisa a las empresas a aplicar modelos y estándares de excelencia que permitan incrementar la eficiencia en la producción nacional y la adquisición de la acreditación y certificación de calidad en la fabricación de sus productos, que garanticen el uso correcto de medidas para productos aptos para el consumo nacional e internacional y de alta calidad.

Es importante que los consumidores puedan disfrutar de productos de alta calidad y que sean competitivos en mercados extranjeros, logrando un desarrollo sustentable para las empresas, para ello el Plan Nacional de Calidad plantea objetivos que promueven el desarrollo sostenible y el buen vivir con relación al comercio interno y externo para que se logre una óptima e integral gestión nacional de calidad. Los autores Marcelino & Ramirez (2014) analizan la evaluación de conformidad de acuerdo con la definición obtenida en la ISO/IEC 17000, como la demostración del cumplimiento de los requisitos específicos de un producto, proceso, sistema, persona u organismo.

Entre los principales modelos de gestión de calidad aplicados por las empresas mantenses están:

1. ISO 9001: 2008
2. ISO 14001: 2004
3. OHSAS 18001: 2007
4. ISO 22000 – HACCP

Es necesario hacer una breve descripción de cada modelo de gestión de calidad, iniciando por el más utilizado por las empresas de Manta, la ISO 9001, “considerada una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas,

independientemente de su tamaño o actividad empresarial” (ISO 9001:2000). Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente.

La norma ISO 9001 se focaliza en la creación, fabricación y desarrollo de bienes y servicios de alta calidad que se conviertan en las empresas en una ventaja competitiva y de diferenciación para mayor captación y consumo de sus productos. Para lograr obtener esta certificación las organizaciones deben cumplir con una serie de requisitos en el proceso de elaboración, materia prima utilizada, mano de obra, limpieza y seguridad alimenticia, espacio e infraestructura que garanticen la obtención de un producto de calidad.

La norma ISO 14001:

Especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental, destinados a permitir que una organización desarrolle e implemente una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba, y la información relativa a los aspectos ambientales significativo (ISO 14001, 2005).

Esta norma internacional considera la preservación del medio ambiente en el desarrollo de las actividades operativas empresariales relacionadas al giro del negocio que permitan la sostenibilidad del entorno, a través de políticas ambientales, cumplimiento de requisitos legales para prevención de contaminación. No incluye requisitos específicos para otros sistemas de gestión, tales como los relativos a gestión de la calidad, gestión de seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos, aunque sus elementos pueden alinearse o integrarse con los de otros sistemas de gestión (ISO 14001, 2005).

Otro sistema de gestión de calidad es el OHSAS 18001: 2007 cuyas siglas significan: *Occupational Health and Safety Assessment Series*, que se basa en la eficaz gestión para mitigación de riesgos y cuidado de la salud del personal que labora en la empresa. Este sistema permite a las empresas exigir y cumplir con estándares para una mayor seguridad en el desempeño de las actividades laborales, logrando mayor productividad y confianza en el ambiente operacional, además incurre en la eliminación de costos ocasionados por siniestros en el trabajo. Se previenen accidentes y enfermedades laborales al instruir al personal sobre las principales causales y el adecuado accionar. Es compatible con la norma de los sistemas de gestión ISO 9001 e ISO 14001.

Según Carro & González (s/f), el sistema HACCP es un procedimiento que tiene como propósito mejorar la inocuidad de los alimentos ayudando a evitar peligros microbiológicos o de cualquier otro tipo que pongan en riesgo la salud del consumidor, lo que configura un propósito muy específico que tiene que ver con la salud de la población. La versatilidad del sistema al permitir aplicar sus principios a diversas condiciones que pueden ir desde un proceso industrial, hasta uno artesanal, marca otras de las diferencias con los sistemas de aseguramiento de la calidad. El sistema HACCP complementa a los sistemas de calidad al mitigar riesgos de salud por el consumo de productos que no cumplan con estándares de higiene o por bacterias adquiridas durante su proceso de transformación.

Esta norma es exigida para introducir productos que sean ofertados en varios países del mundo, es por ello por lo que en las industrias de los cantones Manta y Montecristi su aplicación es fundamental y sobre todo el

cumplimiento de los requisitos exigidos, que permiten la mejora continua de la empresa, adaptada a un mundo globalizado.

Cada sistema de gestión de calidad conlleva a la satisfacción del cliente y garantiza el consumo de bienes o servicios que han pasado por filtros de control para prevenir cualquier incidente o descontento. Según Juan José Tarí en su libro *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*, define el control de calidad como:

el proceso de evaluación de desviaciones de un proceso o producto y la solución de las mismas mediante acciones correctoras para el cumplimiento de los objetivos de calidad, y por tanto asegurar la calidad de un bien o servicio con la finalidad de que satisfaga las necesidades de los clientes (Tarí, 2000).

Se puede destacar que el control de la calidad va ligado hacia la evaluación del cumplimiento de los procesos que permitan asegurar que el producto que saldrá al mercado no posee errores en su lote y logra una satisfacción en el cliente. Para la Comisión Técnica de Calidad el objetivo de las normas de control de calidad es permitir a las empresas implementar procedimientos y requerimientos necesarios respecto a la calidad, para entender qué necesitan implementar para su cumplimiento y decidir lo que se necesita hacer para lograr el objetivo (Comisión técnica de calidad, 2017).

Los controles de calidad son estrictos y exigidos en las empresas para poder lograr sus objetivos y mantener sus ventas en mercados externos. Los equipos, maquinarias y personal deben ser adaptados al cumplimiento de normas que, al ser evaluadas por las certificadoras, les permiten continuar con el certificado de calidad o por el contrario si existe incumplimiento ser retirados.

2. Materiales y Métodos

2.1. Delimitación del estudio y diseño de la investigación

El levantamiento de la información se realizó a las empresas pertenecientes a las industrias activas afiliadas a la Cámara de Industrias de Manta, como es la Industria de congelación y enlatamientos de productos marinos (elaboración de pescado, mariscos, y otros productos marinos); Industria química dedicada a la fabricación de productos farmacéuticos y medicinales, extracción y fabricación aceites y grasas vegetal; y la Industria de alimentos dedicados a la elaboración de productos alimenticios diversos, todas ubicadas en el cantón de Manta y Montecristi. La investigación se realizó a través de encuestas, se utilizó la técnica tradicional de opción múltiple frente a varias posibles opciones.

2.2. Tipo de investigación

La investigación utilizada es de tipo bibliográfica, se utilizaron métodos estadísticos donde se muestran resultados obtenidos de los informantes claves de las empresas. La técnica que se utilizó para conocer si las empresas de las industrias en estudio hacen uso en sus procesos de un sistema de gestión de calidad, para el levantamiento de la información fue

la encuesta diseñada por los autores. Con la metodología aplicada se demostró el problema principal, la utilización o no de un sistema de gestión de calidad.

2.3. Diseño del muestreo: población y muestra

Partiendo de una población de 26 empresas activas y afiliadas a la Cámara de Industrias de Manta, pertenecientes a la Industria de congelación y enlatamiento de productos marinos, Industria Química e Industria de alimentos, bajo un nivel de confianza del 95% y un margen de error de un 5 %, dio como resultado que la muestra era equivalente a 24 empresas, cumpliendo la muestra seleccionada con los parámetros establecidos.

3. Resultados

3.1. Resultados obtenidos a partir de la aplicación de encuestas

A través del estudio realizado se pudo conocer que el 88 % de las empresas encuestadas hacen uso de un sistema de gestión de calidad en el desarrollo de sus procesos, considerando que los sistemas de calidad varían de unas empresas a otras, ya que dependen de la industria a la que pertenezcan y a las prácticas que en cada una de ellas se generan. En la tabla 1 se muestran los resultados alcanzados.

Tabla 1.
Aplicabilidad de los procesos mediante un sistema de gestión de calidad

Opciones	Respuesta	Porcentaje
Si	21	88%
No	3	13%
Total	24	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis realizado a las encuestas realizadas a las industrias: Congelación y enlatamientos de productos marinos, Química y Alimentos.

El 100 % de las empresas encuestadas atribuyen que realizar las actividades de producción o servicios, con el uso de un sistema de gestión de calidad, tributa de manera positiva en el crecimiento del modelo del negocio y el desarrollo empresarial, ya que, al contar con una estructura organizativa, las responsabilidades, los procesos, y los recursos, les han permitido satisfacer las necesidades de los clientes y por ende obtener mejores resultados. En la tabla 2 se pueden observar los resultados obtenidos en las encuestas realizadas.

Tabla 2.
Influencia del sistema de gestión de calidad en el modelo de negocio y desarrollo empresarial

Opciones	Respuesta	Porcentaje
Si	24	100%
No	0	0%
Total	24	100%

Gestión de la calidad para el desarrollo empresarial de Manta y Montecristi

Zambrano Barcia, Peña Vélez

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis realizado a las encuestas realizadas a las industrias: Congelación y enlatamientos de productos marinos, Química y Alimentos.

En la tabla 3 los encuestados hacen referencia a los beneficios que conlleva aplicar un sistema de gestión de calidad. Mejorar calidad de servicios o productos, es el resultado que le atribuyeron el 46 % de las empresas encuestadas, existiendo un 29 % de empresarios que revelan resultados positivos en la rentabilidad. Por otro lado, existe un 25 % que perciben otros beneficios como la disminución de rechazos y optimización del mantenimiento, reducción de costos, mayor participación e integración del personal, mayor satisfacción de los clientes, mejor imagen de la empresa, mejor competitividad, garantías de supervivencia, entre otros. Se comprobó que empresas que actualmente se encuentran activas, es debido a que han implantado un sistema de calidad.

Tabla 3
Beneficios del Sistema de Gestión de Calidad

Opciones	Respuesta	Porcentaje
Rentabilidad	7	29%
Mejorar calidad de servicio o producto	11	46%
Otros	6	25%
Total	24	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis realizado a las encuestas realizadas a las industrias: Congelación y enlatamientos de productos marinos, Química y Alimentos. Elaboración propia.

En la tabla 4 se puede observar que el 79 % de las empresas encuestadas consideran que no se deben realizar mejoras o modificaciones al sistema de gestión de calidad que utilizan, ya que alcanzan los objetivos de la empresa, sin embargo, un 21% que recomiendan hacer ajustes a este, lo cual es viable debido a que cada día el cliente es más exigente y la calidad ya no es una opción, es imprescindible en los productos y servicios.

Tabla 4.
Mejoras al Sistema de Gestión de Calidad

Opciones	Respuesta	Porcentaje
Si	5	21%
No	19	79%
Total	24	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis realizado a las encuestas realizadas a las industrias: Congelación y enlatamientos de productos marinos, Química y Alimentos.

4. Discusión

De acuerdo con los resultados de la investigación se puede determinar la importancia de la aplicación de un sistema de gestión en las empresas, sobre todo por su aporte a la calidad del producto, siendo un requisito

relevante en un proceso de comercio internacional para algunos países.

La aplicabilidad de estos sistemas de gestión ha contribuido al crecimiento de las empresas, sujetas de estudio, por estar preparadas para competir con sus productos en mercados internacionales y sobre todo cumplir con los requerimientos de calidad en productos y procesos solicitados por clientes; logrando la apertura para incursionar en nuevos mercados extranjeros. Esto ha conllevado al crecimiento de ventas, mayor reclutamiento de personal, desarrollo empresarial y económico de los cantones Manta y Montecristi de la provincia de Manabí.

Los autores citados en el presente artículo indican las ventajas competitivas que obtienen las empresas con la aplicación de sistemas de gestión y el aporte que brindan al progreso de la empresa y de la sociedad, preservando el medio ambiente y la salud de los consumidores, por el cuidado en los procesos de elaboración del producto, coincidiendo con el resultado manifestado por los encuestados en la tabla 2.

Las empresas atuneras encuestadas aplican la norma HACCP en sus procesos, para garantizar a sus consumidores, que sus productos durante el proceso de transformación no están expuestos a bacterias o microbios y de esta manera, evitar problemas de salud en sus clientes, ocasionados por el consumo del producto.

Para las empresas encuestadas, la ISO 9001 es necesaria y complementarias las normas HACCP, por llevar a la empresa hacia la obtención de un producto terminado de alta calidad, que satisfaga las necesidades y exigencias del mercado objetivo.

Los colaboradores para las organizaciones son una pieza clave en el desarrollo de las actividades y en el proceso de elaboración del producto, es por ello por lo que la aplicación del sistema de gestión OHSAS 18001: 2007 permite mitigar riesgos de accidentes en el área de trabajo, por causa de la ejecución de sus actividades operativas.

De acuerdo con las entrevistas realizadas a directivos de distintas instituciones, el cumplimiento de la norma OHSAS 18001: 2007, es decir, la no existencia de accidentes del personal en el área de trabajo, durante un largo periodo de tiempo, lo motivan a través del cumplimiento de una acción en beneficio del personal, que puede ser: grandes fiestas o celebración, incentivo económico, paseos o confraternidades, áreas de recreación o servicios adicionales, entre otros.

En la investigación se pudo determinar que para las empresas los beneficios de los sistemas de gestión que emplean están sesgados hacia la obtención de un producto de calidad, además por la rentabilidad que le genera por el incremento de la participación en el mercado, la aceptación en nuevos mercados con productos competitivos, la optimización de recursos, reducción de costos, motivación del personal, mayor satisfacción en los clientes y mejor imagen de la empresa.

Aplicar sistemas de gestión permiten mejorar la imagen y reconocimiento de las empresas, su expansión en nuevas áreas geográficas y el incremento de sus ventas a nivel nacional e internacional.

El compromiso de una organización con la comunidad y el medio ambiente se ha convertido en un reto para muchas empresas encuestadas, forjando cambios positivos en los procesos de elaboración de productos y en empaques o envases de los productos con el fin de tener una relación amigable con la naturaleza.

Según Camisón (2006) existe la calidad objetiva y subjetiva. La calidad

objetiva deriva de la comparación entre un estándar y un desempeño, referidos a características de calidad medibles cuantitativamente con métodos ingenieriles o tecnológicos. Este concepto describe bien la excelencia, bien la superioridad técnica de los atributos del producto o del proceso, siendo independiente de la persona que realiza la medición o adquiere el producto. En cambio, la calidad subjetiva se basa en la percepción y en los juicios de valor de las personas, y es medible cualitativamente estudiando la satisfacción del cliente.

Los sistemas de gestión ayudan a medir la calidad de manera objetiva e influyen en la calidad subjetiva, es decir en la percepción que tendrá el cliente por la ventaja que le tributa el bien o servicio adquirido.

Según Crosby la calidad se determina en base a la percepción del cliente al momento de usar o consumir el producto o servicio; cada ser humano puede determinar la calidad de un producto, de distintas maneras, es por ello que entre más atributos tenga un producto mayor es la satisfacción del usuario y estos valores agregados se pueden obtener con los sistemas de gestión de calidad.

Feigenbaum en su libro *Control Total de la Calidad* explica que ésta es determinada por el cliente en base al valor o beneficio que experimenta al momento de consumir un producto, es decir, tiene una explicación objetiva y subjetiva en el usuario sobre lo que verdaderamente espera recibir en su compra, establecido por requerimientos operacionales o emocionales.

El desarrollo empresarial y económico de los cantones Manta y Montecristi se ven influenciados por el accionar de las empresas en la aplicación de estrategias para ser competitivas en el ámbito internacional, acceder a nuevos mercados y el manejo de sistemas de gestión que aporten un producto final en excelentes condiciones.

La presente investigación ha permitido conocer la influencia de los sistemas de gestión de calidad en el desarrollo empresarial de los cantones Manta y Montecristi, donde se ha determinado que para el 88 % de los encuestados, estos sistemas han contribuido en gran medida en el crecimiento y expansión de sus empresas.

Para los autores la calidad es un factor esencial en las empresas modernas y para lograr mayor permanencia en un mercado, basado en las exigencias de los clientes, quienes fácilmente sustituyen un producto con otro, si no cumple con los lineamientos para su satisfacción.

La calidad es difícil de medir, pero si se puede percibir, por ello las industrias de Manta que exportan sus productos a otros países lo adaptan a la necesidad del país y a las exigencias de estándares requeridos para su comercialización.

El plan nacional de calidad creado por el Ministerio de Industrias y Productividad ha incentivado a muchas empresas a mejorar sus estándares y procesos de elaboración de productos.

Los beneficios percibidos por las empresas sobre los sistemas de gestión de calidad que poseen han contribuido a la optimización de los recursos y resultados en los productos y servicios que ofrecen a sus clientes.

El 79 % de las empresas manifestó que no realizarían ningún cambio al estándar establecido en los sistemas de gestión de calidad que utilizan en sus compañías para el desempeño de sus funciones operativas.

La satisfacción del cliente al usar o consumir un producto, está valorado por el beneficio que recibe el cliente y el valor que otorga en su estilo de vida; es por ello por lo que si las industrias aplican estos sistemas de gestión no solo generan rentabilidad sino mayor productividad y aplicación de estándares favorables para el ser humano y para la empresa.

Referencias

- Anschutz, E. E. (1995). *TQM America How America's most successful companies profit from Total Quality Management*. McGuinn & McGuire Publishing, Inc.
- Camisón, C. C. S. (2006). *Gestión de la calidad : conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson educación.
- Carro, P. R. & González, G. (s.f.). *Normas HACCP Sistema de análisis y puntos críticos de control*. Universidad Nacional de Mar de Plata.
- Comisión Técnica de Calidad. (2017). *Norma de control de calidad y norma de revisión de control de calidad*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Comité de Administración de Calidad Total (2002).
- Cortez, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga : Editorial ICB.
- Crosby, P. (1979). *"Quality is Free"*. New York: Mc Graw Hill.
- Cruz, M. F.; López, D. A. & Ruiz, C. C. (2016). Sistema de gestión ISO 9001: 2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. *Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo*, 59-69.
- Deming, E. (1988). *Fuera de la Crisis MIT*.
- Escobar, M. & Mosquera, G. A. (2013). El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de babel. *COLCIENCIAS*.
- European Commission, D. G. (1996). *The social impact of quality policy implementation on european industry. (Shynthesys), Quality Series n° 2*. Bruselas : European Commission.p.4.
- Evans, J. & Lindsay, W. (2015). *Administración y control de la calidad*. Mexico DF: Cengage Learning.
- Feigenbaum. (s.f.). *Control Total de la Calidad*. Tercera edición.
- González, O. & Arciniegas, J. (2016). *Sistema de Gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Ecoe Ediciones.
- ISO 9001. (2000). *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*. Iso tools excellence.
- ISO 14001. (2005). *Norma Internacional ISO 14001 Traducción certificada*. Suiza.
- ISO 14004. (2004). *Sistemas de gestión ambiental — Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo*.
- ISO 18001. (2007). *Una norma para la gestión de la seguridad y salud ocupacional. Iso tools excellence*.
- Juran. (1988). *Manual de Control de Calidad, 4ª Ed*. McGraw Hill.
- Marcelino, A. M. & Ramirez, H. D. (2014). *Administración de la calidad: nuevas perspectivas*. Mexico DF: Grupo editorial Patria.
- Navarrete, H. M. (1993). *Planeación Estratégica de la Calidad total*. Colombia : Tercer mundo editores.

- Peresson, L. (2007). *Sistema de Gestión de calidad con enfoque al cliente*. Subsecretaría del Sistema de la Calidad de la Productividad, M. d. (2016). *Plan Nacional de la Calidad 2016*.
- Tarí, J. J. (2000). *calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Murcia: Editorial Publicaciones Universidad de Alicante. ISBN: 84-7908-522-3.
- Vargas, M. & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*. la Sabana: Ecoe Ediciones.