



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Trabajo de Titulación
Para la Obtención del Título de:
Licenciada en Administración de Empresas

Tema:
“Estudio sobre calidad total en la distribución de fertilizante AGRIPAC agencia Tulcán”

Autora:
Madeleine Oreana Quijije Herrera

Directora de Trabajo de Titulación:
Ing. Erika Moncayo Moncada. MSc.

2024

Guayaquil - Ecuador

AGRADECIMIENTO

Todo el trabajo realizado fue posible gracias al apoyo incondicional de, mi esposa, que estuvo a mi lado en los momentos difíciles, y a mis hijos, cuya paciencia fue puesta a prueba en incontables ocasiones.

Gracias, también, a mis padres, que me dieron todo lo que necesité, y a mis amigos, que me dieron su contención.

Nada de esto hubiera sido posible sin ustedes. Este trabajo es el resultado de un sinnúmero de acontecimientos que poco tuvieron que ver con lo académico, sino más bien, con el amor.

Gracias infinitas a ustedes y, por supuesto, a Dios, por ponerlos en mi camino.

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Certifico que este artículo científico es absolutamente original, auténtico y personal, citando las fuentes pertinentes, y que la ejecución cumple con las disposiciones legales que protegen los derechos de autor aplicables.

Madeleine Oreana Quijije Herrera

ESTUDIO SOBRE CALIDAD TOTAL EN LA DISTRIBUCIÓN DE FERTILIZANTES AGRIPAC AGENCIA TULCÁN

Madeleine Oreana Quijije Herrera
oreana141997@hotmail.com

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo abordar la importancia de aplicar un modelo de calidad total en la distribución de productos fertilizantes para satisfacer las necesidades de los usuarios finales, sin aumentar los costos operativos. Existe la opinión que la gestión de calidad total ha pasado a ser una herramienta primordial para las empresas en esta era de la globalización. Se mencionan principios de la gestión en calidad total con diversos modelos y enfoques que promueven la calidad en todos los procesos de producción y distribución de bienes como productos, destacando la importancia de la calidad para satisfacción del cliente y posicionar un acceso a mercados exigentes, La investigación metodológica se basa en una revisión bibliográfica que involucra una agencia y consumidores de fertilizantes de Agripac en la ciudad de Tulcán. Se recopilan datos para comprender el desarrollo de un modelo de calidad total en el lugar de estudio y se utiliza el análisis FODA para evaluar fortalezas y debilidades.

Palabras clave: Fertilizantes, distribución, calidad total, gestión, atención cliente.

INTRODUCCIÓN

Ecuador tiene un clima tropical que es muy adecuado para el cultivo diversos, el uso de fertilizantes para el cuidado del cultivo es importante con esto garantiza el desarrollo del producto de calidad, actividad además de crear una fuente de empleos directos e indirectos generan muchas divisas para el país.

El estudio actual es dirigido a Agripac S.A. para la gestión operativa. Entre una de sus acciones la empresa que producen fertilizantes y abonos teniendo en cuenta los factores anteriores, se seleccionan diferentes etapas de desarrollo de los cultivos.

AGRIPAC S.A. es un grupo Corporativo Agroindustrial, inició sus labores en el año de 1972, en la ciudad de Guayaquil - Ecuador, con el propósito de mejorar y apoyar el sector agrícola en el país mediante el expendio de productos en el área de agricultura, acuicultura, pecuarios, pollos y mascotas, utilizando en la actualidad un modelo de red de distribución propia que es brindada a todos sus clientes (Agripac, 2020).

La mayoría agricultores requieren mejorar la calidad del producto para satisfacer las necesidades actuales de los clientes finales sin aumentar sus costos operativos y brindar productos de calidad, por lo que necesitan una inversión con características de alta tecnología que sean compatibles con el cuidado al medio ambiente y precio razonable.

En este contexto, conociendo la problemática nace la formulación de la pregunta de investigación ¿Cómo se gestiona una correcta calidad total para cumplir una buena distribución de fertilizantes por parte de la marca Agripac en la agencia Tulcán?

Objetivo General

Analizar la aplicación del modelo de calidad total en la distribución de fertilizantes por parte de AGRIPAC agencia Tulcán.

Objetivos Específicos

- Investigar, el modelo de calidad total para una correcta distribución de productos fertilizantes y su eficiencia aplicada al consumidor.
- Identificar debilidades y fortalezas para la distribución de fertilizantes por parte de la marca Agripac en la agencia Tulcán, a través del análisis FODA.
- Proponer ideas que ayuden a fortalecer la distribución de fertilizantes en base al modelo de calidad total investigado.

MARCO TEÓRICO

Dentro de la investigación para poder tener un antecedente sobre calidad total no se encontró estudios relacionados más bien se encontró un proceso logístico donde Campaña (2016) con su título “Análisis y diseño de la propuesta de mejora para el proceso logístico de distribución a clientes externos en productos de fertilizantes para la empresa fertiagro s.a.” donde trata un problema central que posee la organización es que la entrega del producto final al cliente excede los tiempos establecidos, por tal motivo se realizó un análisis al proceso logístico de distribución para lograr su estandarización y la correcta interacción con los procesos existentes dentro de la empresa, y el establecimiento de tiempos adecuados que permitan la entrega del producto final al cliente en los tiempos permisibles. Adicionalmente, se utilizó la metodología BPMN (Business Process Model and Notation) que en español se

traduce Modelo y Notación de Procesos de Negocio, donde se desarrolla el proceso actual de la empresa utilizando la herramienta Bizagi y se realiza una simulación, por lo que la implementación del proceso logístico de distribución demora en promedio 8 horas, 35 minutos y 34 segundos. Sin embargo, después de realizar las mejoras apropiadas al proceso después de la simulación, el tiempo requerido para completar el proceso fue de 5 horas, 5 minutos y 30 segundos, lo que resultó en aproximadamente 3 horas de optimización del proceso de logística de distribución.

En otro proyecto de tesis se encontró una planificación en gestión de calidad donde Castillo et al. (2021) con título “Planificación del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a la norma NTC-ISO-9001:2015, para la organización fertilizantes y fertilizantes, dedicada a la venta y distribución de agro insumos en el departamento de Boyacá” donde su objetivo es planificar un modelo estructurado de gestión de la calidad para fabricantes de fertilizantes y organizaciones productoras de fertilizantes según la NTC-ISO 9000:2015 (Modelo de gestión de la calidad - Conocimientos) y NTC-ISO 9001:2015 (Modelo de gestión de la calidad - Requisito) enfocándonos en el desarrollo de venta y distribución de materias como crudos agrícolas. Como efecto del desarrollo estratégico y la planificación de métodos, se creará la estructura organizativa adecuada, que permita controlar todos los procesos y actividades que se desarrollan en la organización, reducir riesgos, aprovechar oportunidades y promover mejoras continuas en el desarrollo y asegurar la calidad de los procesos, para el cliente. Y satisfacción de las partes interesadas.

Modelo de gestión de la calidad total.

Una de las consecuencias de la globalización del mercado es que las necesidades de los clientes se han vuelto más informadas y sofisticadas y ahora saben cómo tomar decisiones decisivas, en cuanto a los gerentes, reconocen que un mejor servicio al cliente puede

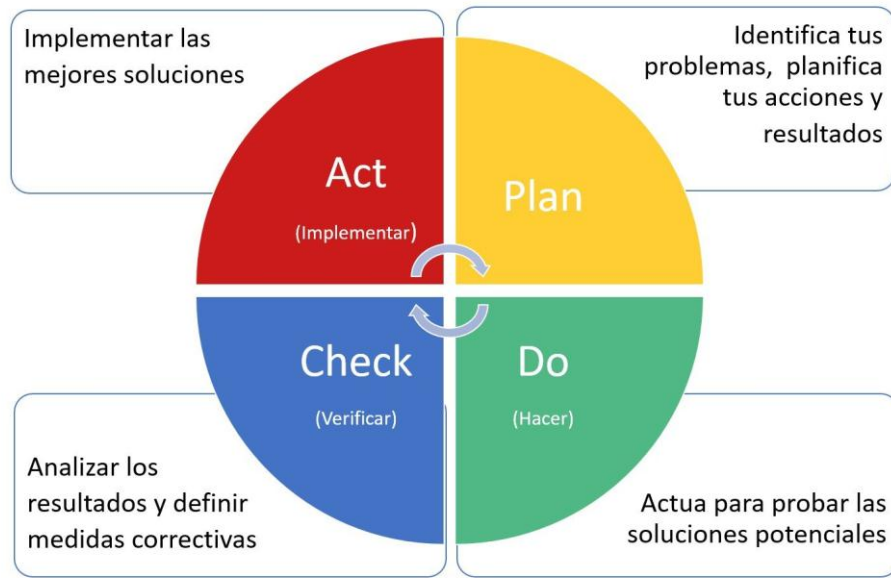
proporcionar una gran ventaja competitiva, por lo que se ha generado en una poderosa herramienta para diferenciar a una organización de sus adversarios.

Por ello, la ejecución de un modelo en la gestión de la calidad es muy importante para que las organizaciones sigan siendo competitivas en el medio. El desarrollo de la calidad integral internacional dio a luz diversos modelos de gestión de la calidad total, también conocidos como modelos de excelencia (González, 2013).

El concepto de calidad, según Feigenbaum (1986), se refiere al resultado global en las características del bien y del servicio, considerando aspectos de marketing, diseño, producción y mantenimiento. Estas características se diseñan con el objetivo de cumplir las expectativas del cliente durante el uso del producto o servicio, diversos expertos han impulsado teorías clásicas que abogan por una gestión productiva y la aplicación de prácticas enfocadas en la sistematización de procesos tanto en la producción como en la comercialización (Rodríguez 1997).

Entre estos autores, se encuentra Edwards Deming (1900-1993) citado en Chacon y Rugel (2018), un estadístico estadounidense, reconocido por su contribución al control estadístico de la calidad y la filosofía de “Calidad Total”. Su enfoque se basaba en el periodo o fase PHVA (planificar, hacer, verificar e implementar), comúnmente conocido como ciclo PDCA.

Figura 1: Circulo PDCA



Fuente: tomado de Vissuri E. (s.f) MENTOR DE CEOS <https://mentordeceos.com/el-ciclo-pdca/>

Siguiendo esa línea, y citado en Chacon y Rugel (2018), ingeniero, abogado y asesor rumano, propuso la "Trilogía de Juran" como un enfoque para la calidad. Esta trilogía consiste en la gestión de la calidad, el control de la calidad y el perfeccionamiento de la calidad. Chacón (2018) destacaba la importancia de definir las necesidades del mercado, establecer metas de calidad y desarrollar procesos productivos efectivos para cumplir con las expectativas de los clientes. También se enfatiza la importancia de la mejora continua y la resolución de problemas a través de proyectos planificados y el registro de resultados.

Según las teorías orientadas a la optimización de procesos, la innovación se logra midiendo la satisfacción del usuario y la percepción de calidad. Con el tiempo, las teorías y filosofías se transformaron en modelos que promovieron estándares de calidad. Y a su vez, estos modelos integraron lo que se conoce como Sistemas de Gestión de Calidad (Chacon y Rugel, 2018).

Los autores Cevallos y Guerrero-Baena (2021) llegaron a la conclusión a través de un

estudio bibliométrico que analizó la relación entre la gestión de calidad y el crecimiento empresarial utilizando una amplia muestra de publicaciones científicas, de que la gestión de calidad se ha convertido en un factor determinante en el desarrollo de las empresas, considerándose una práctica tan fundamental que guía su crecimiento y éxito. Esto implica que una adecuada gestión de calidad influye de manera positiva en el rendimiento y la competitividad de las organizaciones, lo cual puede llevar a un crecimiento sostenible en el tiempo y a su vez, mayor satisfacción de los clientes.

Tamani (2022) llevo a cabo un estudio con el propósito de identificar y conocer las condiciones en las que operan en relación con la gestión de calidad las PYMES dedicadas a la comercialización. Los resultados señalan que en ese tipo de empresas no se utiliza un sistema de gestión de calidad y los métodos de evaluación del servicio carecen de rigurosidad. Asimismo, concluyen que esto sucede debido a que las PYMES mantienen un desconocimiento sobre el alcance y objetivos de la gestión de calidad. Por lo que, las autoras sugieren que las PYMES, como actores fundamentales en el crecimiento económico, deben recibir formación continua en gestión de calidad para comercializar sus productos de manera exitosa.

Gestión de calidad de fertilizantes

Cuando se evalúa la calidad de un fertilizante, existen dos criterios principales a considerar: sus propiedades químicas y sus propiedades físicas. Las propiedades químicas incluyen aspectos como el contenido de nutrientes, la forma y la disponibilidad para los cultivos, así como el impacto en el rendimiento agronómico. Estos factores son determinantes a la hora de seleccionar un fertilizante específico, ya que aquellos que presentan propiedades químicas adecuadas suelen traducirse en una respuesta agronómica favorable. Por otro lado, las propiedades físicas de un fertilizante, así como su capacidad para resistir el deterioro,

desempeñan un papel importante en su procesamiento, manipulación, almacenamiento y aplicación, y también pueden influir en su impacto en la respuesta agronómica (Duggan, 2007).

De acuerdo con Duggan (2007) el resultado de calidad del producto final, el que le llega al consumidor, se ve determinado tanto por su calidad en la producción como por el proceso de la cadena de suministro. Si bien, la calidad del fertilizante es fundamental, no es decisiva ni el único elemento que define la calidad final de todo el producto y su rendimiento agronómico adecuado. Para aquello, se propone la importancia de llevar un manejo logístico precioso en todas las etapas de la cadena de abastecimiento, incluyendo transporte, almacenamiento, carga, descarga y otros aspectos que reforzarían la garantía de calidad del producto. Es decir, la calidad total debe estar presente en todo el proceso de producción y distribución del fertilizante.

Por otro lado, en Ecuador desde el Ministerio de Agricultura y Ganadería se contemplan requisitos específicos para el registro de fertilizantes que mantengan estándares de calidad en su funcionamiento. En los requisitos se consideran las propiedades físicas y químicas de los mismos.

Según, Vilar-Hernández et al. (2004) en el ámbito de las empresas agroalimentarias existen diversos parámetros que les permiten además de asegurar la gestión de calidad de sus productos y operaciones, también obtener una serie de beneficios significativos:

Diferenciación competitiva: Estas herramientas permiten a las empresas destacarse de la competencia, logrando posicionar sus productos de manera favorable en comparación con los de otros competidores.

Impulso a los productores locales: Se fomenta la participación y protagonismo de productores, y pequeñas o medianas industrias, lo cual tiene un impacto positivo en la actividad económica y productiva en zonas rurales.

Acceso a mercados exigentes: Al implementar estas herramientas de gestión de calidad, las empresas agroalimentarias pueden acceder a mercados más exigentes en términos de calidad, e incluso generar nuevas oportunidades comerciales.

Compromiso de los productores: Las áreas colaboran en la producción y comercialización, lo que implica mayor compromiso por parte de los productores en todas las etapas de abastecimiento de los productos.

Aumento del valor agregado: La implementación de estas herramientas permite incrementar el valor añadido de los productos, ofreciendo características y beneficios superiores a los consumidores.

Generación de confianza: Se fortalece la confianza del consumidor al identificar los productos con una calidad especial, lo que les brinda mayor seguridad y satisfacción al momento de adquirirlos.

Actualmente, en el sector agroalimentario se observa una reorganización de los sistemas de producción y distribución de productos tales como los fertilizantes. Ante ese escenario, la calidad de producción se ha convertido en la panacea de las empresas competidoras. Por tanto, para muchas empresas de pequeña escala les ha resultado un desafío cumplir con los estándares de calidad o exigencias establecidos por los principales actores regulatorios de este sector del mercado (Hernández, 2014)

METODOLOGÍA

La investigación presentada es de tipo no experimental ya que se observan fenómenos o acontecimientos como tal, además tiene un enfoque cualitativo con un alcance descriptivo ya que se analizará la comprensión de la evolución de calidad a una calidad total (Tamayo, 2022, pág. 6).

Además esta investigación abarca un método analítico sintético ya que revisa todas las partes que tiene la calidad total empleadas en un producto o servicio, es por eso que este estudio plantea realizar entrevistas a personal de Agripac y consumidores que adquieren los productos de fertilizantes, lo que tiene como finalidad es analizar las respuestas del personal investigado para recopilar los datos que permitan ampliar la visión general del tema de estudio. El diseño fue tipo bibliográfico, ejecutado mediante una revisión sistemática de la gestión de calidad total en fertilizantes Agripac (Aguirre, 2022, pág. 6).

Las técnicas de recolección, para el primer objetivo se utiliza la técnica de documentación bibliográfica general con la intención de conocer los puntos importantes dentro de una calidad total y si la marca incorpora este modelo y como la agencia Tulcán la aplica para la distribución de fertilizantes, para el segundo objetivo utilizaremos el análisis FODA para establecer fortaleza y debilidades que tiene la agencia y si cumple con una calidad total según lo investigado y finalmente para el tercer objetivo utilizaremos el conocimiento y bibliografías en mejora de la gestión de calidad para sugerir ideas que ayuden a fortalecer la distribución de fertilizantes en base al modelo de calidad total.

RESULTADOS

Modelo de calidad total para una correcta distribución de productos

En esta parte como hallazgos empleados por la investigación bibliográfica se identifica las principales características que tiene la Calidad total y que se ven reflejados para una satisfactoria distribución de fertilizantes Agripac sucursal Tulcán.

Primero se define exactamente la calidad total como el método de gestión de bienes y servicios de alta calidad enfocado en un todo donde los japoneses concluyen la buena gestión de calidad total involucrar a un grupo completo de organizaciones comprometidas en la misma línea de negocio (Merli, 1993)

Figura 2: La cadena de negocio



Fuente: elaboración propia

La implantación dentro de cualquier organización para una gestión en calidad total inicia desde la coordinación con proveedores, la compañía incluyendo la cadena de suministro (proveedor, producción y distribución) y finalizando con la satisfacción del cliente, por eso se especifica los siguientes principios en la gestión de la calidad total que ayudarían en la distribución de fertilizantes por parte de AGRIPAC agencia Tulcán.

Tabla 1: Principios de la gestión en la calidad Total

Principios de la Gestión Calidad Total				
Principio	Acción	Proceso	Como Hacerlo	Beneficio
Enfoque en el Cliente	Tiene una visión de enfocarse en clientes actuales y potenciales	Conocer al cliente para determinar cómo obtener los objetivos de satisfacer según las demandas del cliente	Hallar un punto de equilibrio para satisfacer necesidades con personas claves	Fuerte fidelidad de los clientes, mayores ventas, referidos nuevos clientes
Liderazgo, equipo de trabajo	Crear ambiente en que los colaboradores trabajen con éxito y cumplir los propósitos de la organización	Capacitación constante, entrega de recursos aptos para cumplir con sus tareas	Comunicación clara, alentar y reconocer los éxitos de cada colaborador, participación libre para expresar sus problemas e ideas de mejora	Mayor motivación, creatividad e innovación individual y en equipo para satisfacer al cliente, mejora continua
Enfoque de procesos	Respetar y Mejorar procedimientos	Los procedimientos ayudados a obtener resultados de alta calidad	Usar el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), también conocido como PDCA	Producción eficaz y rápida, enfoque en mejora continua y en el éxito
Sistema integrado	Interconectar todas las áreas	Alinear políticas, normas, objetivos y procesos	Diagramas de flujo que indique la importancia de cada empleado para distribuir un producto o servicio de calidad	Crea equipos productivos y sincronizados con enfoque a la calidad y llene las expectativas del cliente
Enfoque	Identificar,	Desarrollar la	Capacitación	Reacción

estratégico y sistemático	comprender y administrar	misión de eficiencia y eficacia	y recursos adecuados, innovación constante procesos y productos, plan de recompensas	oportuna a deficiencias en el proceso, toda la organización tiene mejor desempeño
Mejora continua	Desarrollo continuo en la mejora de servicios y bienes	Encontrar maneras de mejorar los procesos y adaptar según la necesidad del cliente	Implementar políticas, instruir a los colaboradores roles nuevos y adicionales, innovación continua	Ventaja competitiva, mejor conocimiento y capacidades, tiempos de reacción rápidos
Toma de decisiones	recopilación y Análisis de datos reales	Generar información real y confiable que ayude a comprender más a los clientes y mercados	Toma de decisiones según la experiencia e intuición según la información de datos confiables	Histórico de clientes para una mejor toma de decisiones, mayor comprensión para la toma de decisiones
Relación y comunicación colaboradores y proveedores	Dar a conocer los planes, métodos o estrategias para cumplir metas	Crear medios de difusión con el mayor alcance para que todos estén informados	Establecer un medio oficial de comunicación, hay que asegurar que todos comprendan sus funciones dentro de la organización	Aumento de la moral y motivación de todos los colaboradores, cooperación entre departamentos

Fuente: elaboración propia

Debilidades y fortalezas para la distribución de fertilizantes

Tabla 2: FODA distribución AGRIPAC agencia Tulcán

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS (+)	DEBILIDADES (-)
<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque en el cliente. • Liderazgo y trabajo en equipo. • Enfoque de procesos eficaz. • Cultura de mejora continua. • Demanda creciente de fertilizantes. • Posibilidad de expansión geográfica. • Innovación en tecnología logística. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación constante. • Falta de enfoque estratégico. • Comunicación interna débil. • Relaciones débiles con proveedores.
FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES (+)	AMENAZAS (-)
<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de canales de venta. • Reconocimiento de la marca. • Programas de fidelización y marketing. • Diversificación de productos 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia en el mercado. • Cambios en las regulaciones. • Variabilidad en la oferta de materia prima. • Condiciones climáticas adversas

Fuente: elaboración propia

AGRIPAC agencia Tulcán cuenta con fortalezas notables, como su enfoque en el cliente y su cultura de mejora continua. Sin embargo, se enfrenta a desafíos relacionados con la capacitación, la estrategia y la comunicación interna. Las oportunidades se encuentran en el monitoreo de canales de venta, el reconocimiento de la marca, programas de fidelización y marketing y la diversificación de productos, mientras que las amenazas incluyen la competencia en el mercado y factores externos como cambios regulatorios y condiciones climáticas adversas.

Proponer ideas que ayuden a fortalecer la distribución de fertilizantes

- **Capacitación y desarrollo del personal:** Ofrecer programas de capacitación continua para el personal, tanto en habilidades técnicas como en servicio al cliente, con el fin de garantizar que estén bien preparados para abordar las necesidades de los clientes y mantener relaciones sólidas con proveedores.
- **Alianzas estratégicas con proveedores:** Establecer relaciones sólidas con proveedores confiables y explorar acuerdos de colaboración a largo plazo que aseguren un suministro constante y de alta calidad de materias primas, reduciendo la variabilidad y mejorando la calidad de los productos finales.
- **Expansión geográfica estratégica:** Evaluar la posibilidad de expandir las operaciones a áreas geográficas clave, valiéndose de la demanda creciente y las oportunidades en regiones donde la competencia es baja.
- **Optimización de la cadena de suministro:** Implementar un sistema de gestión de inventario eficiente que asegure un suministro constante de fertilizantes, minimizando de esta forma los retrasos en la entrega y satisfaciendo las demandas del mercado de manera oportuna.

CONCLUSIONES

En cuanto a las conclusiones, el artículo destaca que el modelo de calidad total es una herramienta valiosa para mejorar la eficiencia en la distribución de fertilizantes. Se evidencia que Agripac se enfrenta algunos desafíos que empleando mejor los principios de gestión de calidad total con énfasis en la mejora continua se puede corregir algunas debilidades en la distribución hasta la agencia Tulcán.

En base a la investigación realizada, se proponen ideas para mejorar la distribución de fertilizantes. Estas sugerencias incluyen la implementación de tecnologías innovadoras para agilizar los procesos de distribución, la capacitación con los empleados para optimizar la calidad del servicio y el establecimiento de alianzas estratégicas con proveedores y distribuidores para garantizar una amplia satisfacción con el cliente final

En resumen, el modelo de calidad total puede ser aplicado exitosamente en la distribución de fertilizantes por parte de Agripac en su agencia de Tulcán. Sin embargo, es necesario abordar las debilidades identificadas y fortalecer aún más el liderazgo y trabajo en equipo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayala, J. (2007). Análisis de clases latentes en la relación entre calidad de servicio, satisfacción y confianza con la intención de recompra. Conocimiento, innovación y emprendedores: Camino al futuro. [Revista en línea]. Consultado el 16/12/2009 en: <https://www.redalyc.org/pdf/155/15519374007.pdf>
- Anales/2000%20%20Oviedo/Trabajos/PDF/46.pdf • Rondón, Y. (2009). Análisis de liderazgo y excelencia institucional en la escuela de Ingeniería de Sistema. Tesis de Grado. Escuela de Ingeniería de Sistemas. Facultad de Ingeniería. Universidad de Los Andes.
- Cevallos, M. A., y Guerrero-Baena, M. D. (2021). Gestión de calidad y crecimiento empresarial: Análisis bibliométrico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 318-333. <https://doi.org/10.52080/rvg93.22>
- Chacon, J., y Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Casa Lista. (2015). Manual de Proceso de Producto No conforme, Acciones Correctivas y Preventivas. Quito.
- Cubillos-Rodríguez, M. C., y Rozo-Rodríguez, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*, (48), 80-99.
- Duggan, A. E. T. (2007). Calidad de fertilizantes: ¿Cuáles son las principales propiedades y atributos que determinan su valor agronómico? *In Simposio de Fertilidad* (pp. 1-12).
- Feigenbaum, A. (1994). *CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD* (3.^a ed.). COMPAÑIA EDITORIAL CONTINENTAL.

Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación* (1a. Edición)

GARCÍA, J. (1994). *Informatización de Empresas. Sistematización, Control, Gestión*. Editorial McGraw – Hill. México

GÓMEZ, V. y J.BROUREM.MONINO .YKUSTER, I. y LLUISCUATRECASAS (2000) *Seis Sigma una iniciativa de calidad total*

GIBSON IVANCEVICHDONELLYKONOPASKE. 2006 *Organizaciones* McGraw – Hill. México

González, A., Maldonado, X., Nava P., L., & Ramírez Z., D. (2013). Evaluación de la Gestión de Calidad en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la ULA: aplicando el modelo de excelencia EFQM... *Visión Gerencial*, (2), 293-324.

Harold Koontz, Heinz Weihrich. *ADMINISTRACIÓN*.

Hernández-Moreno, M., & Villaseñor-Medina, A. (2014). La calidad en el sistema agroalimentario globalizado. *Revista mexicana de sociología*, 76. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032014000400002

Hartley (1982) *Administración de ventas* Compañía editorial continental S. A

Hayes, B. (2006). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. México: Alfaomega grupo Editorial S.A.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., Valencia, S. M., & Torres, C. P. M. (2014). *Metodología de la investigación*. En *Los procesos de la investigación mixta* (p. 564). McGraw-Hill Education.

RODRIGUEZ-BADAL (1997) *La gestión por procesos enfoque al benchmarking*. Ediciones folio, S. A (27-11-1997)

- SUAREZ, C. (2004). *Sistemas de Información. Herramientas Prácticas para la Gestión Empresarial*. Editorial Alfa omega. México, D.F.
- SANTIAGO GARRIDO BUJ. (2006.) *Dirección estratégica* Editorial McGraw – Hill Interamericana de España.
- Tamani-Silva, F. H. (2022). *Gestión de calidad y Comercialización de una empresa importadora de productos aerosol, san Borja 2022* [Tesis de licenciatura]. Universidad César Vallejo.
- Vilar-Hernández, J., Wolfgang, B., y Núñez-Torres, S. (2004). Sistemas de gestión de la calidad en el sector agroalimentario. *Agroalimentaria*, 9. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131603542004000100007&lng=es&tlng=es.
- Revista Ekos. (2010). Análisis sectorial - Cifras, números y resultados del mercado. Revista Ekos, 51.
- Rubio, K. (2011). *Elaborar una propuesta generadora de grupos asociativos para fortalecer la producción y comercialización de los productos alternativos en Cotacachi*. Ibarra: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra
- Sepúlveda, R. (2001). *Contribuciones al Análisis de Clases Latentes en Presencia de Dependencia Local*. [Tesis en línea].Universidad de Salamanca. Consultada el 18/11/2009 <https://link.gale.com/apps/doc/A451149409/AONE?u=anon~40f2483f&sid=googleScholar&xid=bd57122a>
- Vergara Schmalbach, JC y Quesada Ibargüen, VM (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de estructuras estructurales. REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 13 (1), 108-122.