



**PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA FLOTA PESQUERA ELVAYKA KYOEI S.A.”.**

**YANIEL MATOS RODRIGUEZ**

Dirección de Posgrado, Cooperación y Relaciones Internacionales.  
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Trabajo de Titulación, presentado como requisito para la obtención del grado de Magíster en Ingeniería Industrial con Mención en Sistemas Integrados de Gestión.

**Tutor:**

Dr. Marcos Vera Mendoza, PhD

**2023**

## Índice de Contenido

Índice de Contenido .....	2
Índice de Tablas.....	5
Índice de Figuras.....	6
Resumen Ejecutivo .....	7
Executive Summary .....	8
Introducción.....	9
Antecedentes .....	11
Planteamiento del problema .....	13
1.1 Formulación del problema.....	14
1.2 Preguntas directrices .....	14
Objetivos .....	15
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos .....	15
Justificación.....	16
Capítulo 1.....	17
2 Fundamentación Teórica .....	17
2.1 Antecedentes Investigativos .....	17
2.2 Bases Teóricas .....	18
2.2.1. ISO .....	18
2.2.2. Sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015.....	18
2.2.3. Principales ventajas, desventajas y riesgos del sistema de gestión de calidad.....	19
2.2.4. Satisfacción al cliente.....	22
2.2.5. Caracterización epistemológica de la pesca y captura del atún. .	22
2.2.6. La industria atunera en el Ecuador y el Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria .....	24

2.2.7.	Proceso de conservación del atún en los barcos atuneros. ....	25
2.3	Marco Conceptual.....	26
2.4	Marco Legal y Ambiental.....	27
a)	Regulaciones Ambientales .....	27
b)	ISO 9000.....	27
c)	ISO 9001.....	28
d)	ISO 22000:2018.....	29
2.5	Identificación de las Variables.....	30
2.5.1	Operacionalización de las Variables.....	30
•	Variable Independiente .....	30
•	Variable Dependiente .....	31
2.6	Marco Metodológico.....	31
2.6.1	Modalidad Básica de la Investigación.....	31
2.6.2	Enfoque .....	31
2.6.3	Nivel de Investigación.....	32
2.6.4	Población de Estudio.....	32
2.6.5	Tamaño de la Muestra.....	32
2.6.6	Técnicas de recolección de datos .....	33
2.6.7	Plan de recolección de datos .....	33
2.6.8	Procesamiento de la Información .....	34
Capítulo 2.....		35
3	Diagnóstico o Estudio de Campo.....	35
3.1	Reseña de la empresa.....	35
3.3	Planificación estratégica .....	35
3.3	Análisis del contexto a partir del trabajo de campo.....	36
Capítulo 3.....		48
4	Propuesta de Mejora.....	48

4.1.1	Propuesta de diseño del manual de gestión de la calidad en la Flota Pesquera ELVAYKA KYOEI S.A ubicada en la ciudad de Manta, de la provincia de Manabí-Ecuador. ....	49
4.1.2	Organigrama funcional .....	49
4.1.3	Diagramas de flujo.....	49
4.1.4	Elaboración y entrega del manual de gestión de calidad .....	53
	Conclusiones .....	87
	Recomendaciones.....	88
	Bibliografía .....	89
	Anexos .....	94

## Índice de Tablas

<a href="#">Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente</a> .....	30
<a href="#">Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente</a> .....	31
<a href="#">Tabla 3. Metodología del análisis de cumplimiento</a> .....	37

## Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Metodología del análisis FODA.....	37
Figura 2. Diagrama general del proceso de captura, enfriamiento y mantenimiento de temperatura .....	50
Figura 3. Diagrama de flujo del procedimiento de captura.....	51
Figura 4. Diagrama de flujo del procedimiento de enfriamiento en RSW o salmuera .....	52
Figura 4. Diagrama de flujo del procedimiento del mantenimiento de temperatura (congelado en frio seco o salmuera).....	53

## **Resumen Ejecutivo**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo la elaboración de un diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 que asegure un proceso de captura y enfriamiento de la pesca en un buque atunero, perteneciente a la Flota Atunera ELVAYKA KYOEI S.A, del Cantón Manta, Provincia de Manabí, mismo que facilitará el cumplimiento de los parámetros de calidad e inocuidad establecidos por el cliente. La metodología es no experimental con fase descriptiva y transversal, para el levantamiento de la información se aplicará el método de campo, ya que se parte de la evaluación del proceso para llegar a la implementación del diseño del sistema de gestión de calidad. La técnica empleada es la observación, misma que permite recolectar los datos necesarios para diagnosticar la situación actual de la flota en cuanto al cumplimiento de los parámetros de calidad establecidos por la planta procesadora. Asimismo, el presente trabajo concluye con la idea de que una mejor aplicación del modelo de gestión permite influir en el empoderamiento de las responsabilidades que tienen los actores y mejorara los procesos de pesca en alta mar y la conservación de esta hasta la descarga en puerto.

**Palabras clave: Sistema de gestión, Calidad, Cliente, Mejoras, Procesos.**

## **Executive Summary**

The present research work has as objective the elaboration of a design of a quality management system based on the ISO 9001:2015 standard that ensures a process of capture and cooling of the fishing in a tuna vessel, belonging to the ELVAYKA Tuna Fleet. KYOEI S.A, from the Manta Canton, Manabí Province, which will facilitate compliance with the quality and safety parameters established by the client. The methodology is non-experimental with a descriptive and transversal phase, for the collection of information the field method will be applied, since it starts from the evaluation of the process to reach the implementation of the design of the quality management system. The technique used is observation, which allows collecting the necessary data to diagnose the current situation of the fleet in terms of compliance with the quality parameters established by the processing plant. Likewise, the present work concludes with the idea that a better application of the management model allows influencing the empowerment of the responsibilities that the actors have and will improve the processes of high seas fishing and its conservation until unloading in port.

**Keywords: Management system, Quality, Client, Improvements, Processes.**



## Introducción

La pesca como medio de producción y sustentación del hombre desde tiempos remotos, constituye hoy en día un mecanismo económico para muchos países y forma de vida en distintas sociedades. La actividad pesquera, específicamente la pesca de atún representa a nivel mundial una de las mayores actividades mercantiles y el Ecuador no es la excepción.

En el Ecuador existen diferentes empresas a fin con la producción de atún y sus derivados, pues la situación geográfica del país da lugar a que la materia prima para dicha producción sea fácil de obtener y, además, sea de excelente calidad para su posterior proceso y llegar al producto requerido.

En ese sentido, las empresas que se dedican a la actividad de producción atunera se encuentran en constante búsqueda de lanzar nuevos productos y estrategias que fomenten mejoras en la producción y satisfacción del cliente, principalmente que cumplan con los estándares de calidad establecidos para de esa forma poder mantenerse en el mercado internacional. Es así como la investigación realizada para esta propuesta de tesis se centra en la flota atunera ELVAYKA KYOEI S.A., misma que se dedica a la pesca del atún y todas sus capturas de las embarcaciones son vendidas a la planta procesadora EUROFISH S.A. La flota atunera, actualmente cuenta con procedimientos de calidad pocos objetivos, lo cual no permiten asegurar la eficacia de sus productos durante el proceso de captura, generando el rechazo final e incidiendo en pérdidas para la empresa.

La investigación tiene como objetivo elaborar el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que asegure un proceso de captura y enfriamiento de la pesca y que permita cumplir con los parámetros de calidad e inocuidad establecidos por el cliente, teniendo como alcance, una mejora en los procesos de captura y congelación de atún en la flota de estudio.

En consecuencia, se plantea como problema científico la siguiente interrogante ¿De qué forma la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 en la Flota ELVAYKA KYOEI S.A. permitirá mejorar el proceso de captura y la calidad del producto?

Por otra parte, para la fase investigativa de este diseño, se aplicará un proceso de investigación no experimental, con un carácter descriptivo, mismo que facilitará la posibilidad de tener resultados basados en la ocurrencia de fenómenos y la frecuencia de los eventos. Además, se complementará la información de estas fuentes por medio de trabajo de campo y mediante fase exploratoria de bibliografías y documentos, a través de un enfoque mixto.

La presente propuesta de tesis está constituida en tres capítulos, a saber: Capítulo I: describe el proyecto, sus antecedentes, bases teóricas, marco conceptual, legal y ambiental, así como el marco metodológico el cual abarca las modalidades básicas de la investigación, enfoque nivel y las técnicas que se emplearon para alcanzar el resultado final. Capítulo II: hace referencia al diagnóstico de la empresa, haciendo énfasis en la identificación de los problemas.

Por último, el Capítulo III, en el que se expone el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

## **Antecedentes**

La implementación y cumplimiento de un sistema de gestión de calidad en una empresa, permite que cada uno de sus integrantes conozcan cómo se desarrolla su trabajo y cómo lo han de realizar, es decir, constituye una guía que facilita el trabajo y a su vez incide en el cumplimiento de las tareas. Todo ello favorece a la obtención de mayores resultados económicos, pues el control que se obtiene de este diseño beneficia los procesos, proporcionando buenos resultados dentro y fuera de la empresa.

Es así que, el diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, tiene como objetivo la implementación de un procedimiento que facilite la implementación óptima de la calidad de los procesos de producción, una característica que no se había llevado a cabo ni explorado, pues esta situación ha incidido en la calidad de los productos que se comercializan en la actualidad, ocasionando pérdidas a la empresa.

Los procesos de pesca y captura de atún en la empresa ELVAYKA KYOEI S.A., en su mayoría son ejecutados conforme a las necesidades y objetivos empresariales, sin embargo, se han suscitado problemas de enfriamiento, manipulación, entre otros que generan inconformidades en los clientes.

Atendiendo a ello, se considera que los problemas presentados son producto a que se está cumpliendo a cabalidad con el control efectivo que implique la integración de herramientas adecuadas para mejorar los procesos de pesca en alta mar y conservación de esta

Con la ejecución de este proyecto se trata de buscar alternativas de solución que permita a la flota atunera ELVAYKA KYOEI S.A., mejorar la calidad de sus productos mediante la vigilancia y seguridad de las gestiones relacionadas con la pesca, aunado a la implementación de medios tecnológicos y metodológicos que regulen la correcta aplicación de las medidas de control y la eliminación o reducción de peligros que atenten contra la calidad de la pesca.

Tales prácticas beneficiarían a la empresa y a los trabajadores, reduciendo el índice de productos rechazados, reduciendo las pérdidas y aumentando la

satisfacción del cliente, estableciendo bases sólidas que permitan a la empresa seguir compitiendo en el mercado nacional, con el fin de comercializar productos de óptima calidad.

## **Planteamiento del problema**

El término de calidad, condición necesaria pero no suficiente para el éxito comercial de un producto, es uno de los conceptos que, aun siendo intuitivos, es susceptible de tener diferentes interpretaciones.

Por lo que, la producción de alimentos de calidad es una preocupación permanente de quienes se dedican a esta actividad, ya que tienen la obligación de velar por bienestar de los consumidores y cumplir con sus exigencias en todos los aspectos de la calidad. Para esto se establecieron normas jurídicas y diferentes sistemas de gestión de calidad con el objetivo de velar por el control y buen estado de materias primas, procesos y productos mediante evaluaciones físicas, químicas y biológicas que se realizan en laboratorios.

Con pequeñas excepciones, la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) ha impulsado a las empresas de diferentes sectores a alcanzar los resultados propuestos y no solo por exigencia de los clientes como se expone en Irurita, Villanueva y Pedro (2022), sino también, por la demanda global y la era industrializada que se viven actualmente, donde la mayoría del consumo sostiene algún que otro proceso. Asimismo, el sector atunero no se exime de la necesaria implementación de los SGC, mismo que tiene un efecto positivo sobre los resultados empresariales.

En ese sentido, en la República del Ecuador, la pesca se ha constituido uno de los motores de actividad productiva y económica más importante, debido a la presencia de grandes embarcaciones industriales y artesanales que se dedican a esta actividad, siendo una fuente de ingreso para el país. Sin embargo, el sistema de gestión de calidad ha influido en su permanencia en el mercado, pues la industria atunera en comparación con otros espectros pesqueros aporta al ingreso de divisas en el país un 65,48% y las exportaciones no petroleras (8,71%) (Ministerio de Comercio Exterior, 2018).

La exportación del atún en sus diferentes presentaciones a otras regiones principalmente Europa, exigen estándares de calidad altos aunado a un sistema de gestión de calidad e inocuidad, ambiente y de seguridad en el trabajo, que no todas las empresas alcanzan a sostener. Producto a ello, la importancia de

elevar en todas las entidades relacionadas con esta producción el nivel de implementación de sistemas de gestión para mantener los productos en la mayor aceptación de los consumidores, es de elemental relevancia para alcanzar la calidad exigida por el cliente y por consecuencia, el objetivo económico y de crecimiento que se establece en cada una de las empresas.

La principal causa del rechazo fundamentalmente viene dada por no existir un proceso estandarizado de estiba, enfriamiento y congelación, que permita instruir a los responsables de este proceso a trabajar por medio de parámetros ya comprobados bajo las características de la embarcación.

### **1.1 Formulación del problema**

¿De qué forma la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 en la Flota ELVAYKA KYOEI S.A. permitirá mejorar el proceso de captura y la calidad del producto?

### **1.2 Preguntas directrices**

- ¿Existen parámetros establecidos que definan la calidad de la materia prima que se entrega a la planta?
- ¿Se tienen identificadas las causas que están afectando la calidad de la pesca?
- ¿Se encuentran establecidos los procedimientos e instructivos que permitan la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

- Elaborar el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que asegure un proceso de captura y enfriamiento de la pesca y que permita cumplir con los parámetros de calidad e inocuidad establecidos por el cliente.

### **Objetivos Específicos**

- . Describir la situación actual de la flota en la ejecución de los procesos de captura y enfriamiento del pescado.
- Identificar las causas directas e indirectas que afectan los resultados de las evaluaciones de calidad.
- Elaborar los procedimientos e instructivos que permitan la aplicación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en los procesos de captura y congelación de atún en la Flota ELVAYKA KYOEI S.A.

## **Justificación**

Se propone un diseño de gestión de la calidad para mejorar la eficacia de la pesca y captura en las embarcaciones de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A, debido a la poca calidad del producto cuando llega a su destino; toda vez que el procedimiento para la captura del atún no se está llevando a cabo bajo los conceptos teóricos de vigilancia y seguridad de las gestiones relacionadas con la pesca.

Teniendo en cuenta la información proporcionada por la investigación de campo realizada en la presente investigación, se pudo corroborar que uno de los principales problemas se da por el incumplimiento e inobservancia de los procedimientos de control fundamentales de calidad en los procesos, por lo que, al no plantearse alternativas de mejoras, hace que este ocupe un carácter estático y en un estado de descontrol.

De esta forma, el personal encargado no cuenta con un sistema de gestión de calidad actualizado sobre los procesos de captura y congelamiento del atún, por lo que se imposibilita la toma de decisiones adecuadas para el cumplimiento de los parámetros y estándares, actuar que ocasiona la obtención de productos de mala calidad.

En ese sentido, el diseño de un sistema de gestión de calidad servirá para establecer, primeramente, una evaluación inicial del contexto actual de la flota y con él, los peligros reales existentes en los cuales se deberá trabajar determinando a través de técnicas de evaluación de riesgos y análisis de resultados anteriores, un plan de mejora continua que garantice el correcto funcionamiento del sistema, dejando como garantía la eficiencia de los procesos y la obtención de resultados dentro de los parámetros establecidos por la planta procesadora.

En definitiva, resulta de gran importancia la implementación de medios tecnológicos y creación de procedimientos que regulen la correcta aplicación de las medidas de control y la eliminación o reducción de peligros, que atenten contra la calidad de la pesca, pues tiene como fin que el producto se pueda comercializar sin afectar la economía de la empresa y la de sus clientes



## Capítulo 1

### 2 Fundamentación Teórica

#### 2.1 Antecedentes Investigativos

La norma ISO es un conjunto de estándares de calidad que establecen buenas prácticas de calidad, sin embargo, este modelo no determina cómo las empresas deben establecerlas e implementarlas, por lo que se argumenta la necesidad de que exista una fuerte cultura de calidad en la empresa certificada para que esta iniciativa implique mejoras en los resultados empresariales (Isotools, 2023).

Por tanto, Freddy (2020), explica que un modelo de gestión de calidad es un referente permanente y un instrumento eficaz en el proceso de toda organización que, de manera responsable, busca mejorar su cadena productiva.

Teniendo en cuenta lo expresado por Cruz, López y Ruiz (2018), referente a la ISO 9001: 2015, alegan que la operación por procesos es de suma importancia en una empresa pues permite de forma segura e indispensable, controlar la producción y validar cada uno de los protocolos, con el fin de determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar de que tanto la operación como el control de estos sean eficaces.

En consecuencia, Soledispa (2020) en su artículo científico para la revista REICOMUNICAR, con título Sistema de gestión de inocuidad alimentaria y la calidad en empresas pesqueras, alega como su principal objetivo la creación de un procedimiento que permita la aplicación de la norma de inocuidad alimentaria en las empresas pesqueras, con el fin de dar cumplimiento a los estándares de calidad, como mejora continua en los procesos productivos de la empresa. A lo que concluyó que existe una influencia positiva directa en alto grado de la Gestión por Procesos en el nivel de competitividad de las empresas enlatadoras de atún de la ciudad de Manta – Ecuador. De la misma manera, se evidencia una asociación positiva directa de la Planificación con la Competitividad y una influencia, con alto nivel de significancia de la calidad.

Por otra parte, en análisis realizado por los autores Huaygua, Cedeño y Coral, (2021) sobre las normas de calidad (ISO 9001:2015 e ISO 9001:2008) en cinco

empresas atuneras de la ciudad de Manta, concluyen que el uso de normas de calidad es una condición necesaria pero no suficiente, sin embargo, realizar los procesos bajo las normas de calidad respectiva contribuye a mejorar los procesos de producción y facilita el acceso a mercados internacionales.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1. ISO**

Las normas ISO, tal y como se le conoce por sus siglas en inglés (International Organization for Standardization) constituye una organización estructurada por más de 150 países, con la finalidad de caracterizar el proceder empresarial, con el objetivo de asegurar la calidad de sus productos o servicios, sin importar si es pequeña, mediana o grande, así como tampoco interesa su ubicación (Hernández E. , 2020).

### **2.2.2. Sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015**

Un sistema de gestión de calidad en una empresa da lugar a la obtención de recursos competitivos con otras empresas ante el mercado objeto de la misma, permitiendo así mejorar de forma permanente el servicio o la prestación de este aunado a su gestión. La importancia de certificar las características de este proceso y su producto se da por la motivación de confianza y seguridad entre el vendedor y el consumidor, el producto y su cliente (Ureña & Angulo, 2021).

Dicho proceso, debe centrarse en la labor de producción desde que se obtiene la materia prima hasta que es consumado por el cliente, es decir, abarca todo el abanico de procesos para llegar al destino final. Esto con la finalidad de evitar anomalías futuras dentro de la industria alimentaria, pues la calidad es fundamental para la organización y cumplimiento de objetivos como empresa, cuyo fin es el de satisfacer a su cliente (Cortes, 2018).

En tal sentido, la norma ISO 9001 del 2015 expresa una estructura de alto nivel organizacional en el que se alinean varias formas de gestión y compatibilidad de estos, con el fin de crear una unidad bien estructurada en cuanto a vocablos y requisitos (Ruales, 2020).

El sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9000, se enfoca en integrar de forma armónica todos los elementos para desarrollar una correcta gestión de

la empresa y cumplir los acuerdos y objetivos establecidos por el cliente, leyes y demás normas competentes, previniendo los riesgos e ineficiencias (Muñoz, 2020).

Un sistema de gestión de calidad representa dentro de la industria atunera un pilar fundamental, para poder determinar los peligros y amenazas referentes al consumo humano y la seguridad alimentaria. Asimismo, dicha figura de estudio es la actividad que garantiza y analiza todos aquellos recursos y elementos suficientes en aras de otorgarle valor al producto o servicio, pues se rigen por las exigencias del mercado en donde el consumidor o cliente da la última palabra en cuanto al cumplimiento o no de la calidad e inocuidad alimentaria (Huaygua, Cedeño, & Coral, 2021).

La implementación y cumplimiento del sistema de gestión de calidad en una empresa, hace que esta sea rentable y productiva para el mercado internacional, pues su observancia, demuestra que la misma cumple con los estándares de calidad necesarios en la adquisición de una alta perspectiva del atún, optimizando a cabalidad la calidad y procedencia de este (Sánchez, 2018).

En resumen, el sistema de calidad favorece el avance económico y mercantil de la empresa, pues su implementación hace que esta cumpla de forma organizada todos sus objetivos, además de establecer beneficios en las relaciones interpersonales y laborales entre los empleados y los empleadores.

### **2.2.3. Principales ventajas, desventajas y riesgos del sistema de gestión de calidad.**

Conforme a lo establecido por Saavedra, Ochoa y Carballo (2020) la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad posee ventajas y desventajas, así como algunos riesgos; sin embargo, no se puede llevar a cabo una empresa fructífera sin la implementación de este, pues se incurriría en una inobservancia legal, además de obtener pérdidas numerosas como empresa. Así, se colige lo siguiente:

Ventajas de la implantación de un sistema de gestión de calidad desde el punto de vista externo:

1. Elevar y poner en alto la imagen de la empresa ante la opinión de los clientes, con el objetivo de potenciar el nivel de satisfacción y la confianza entre cliente- proveedor;
2. Consolidar la calidad en las relaciones comerciales;
3. Favorece la exportación de los productos de la empresa a mercado internacional, asegurando la calidad de los mismos y abre nuevas oportunidades a otros mercados;
4. Diafanidad en el desarrollo de procesos;
5. Aumenta la competitividad y oportunidades de venta (Saavedra, Ochoa, & Carballo, 2020).

Ventajas de la implantación de un sistema de gestión de calidad desde el punto de vista interno:

1. Permite el avance en la eficacia y calidad de los productos, ya que se realizan procesos más eficientes conforme a los estándares establecidos;
2. La implementación de un sistema de calidad fomenta la continua mejora del funcionamiento empresarial, pues se exigen ciertos niveles de calidad que hacen que los productos salgan con mejor calidad y aceptación para los clientes;
3. Asimismo, incide en la reducción de los costes y un acrecentamiento en los ingresos, ejemplo: nuevos clientes, pedidos mayores que los actuales, entre otros;
4. El cumplimiento de sus objetivos en apego a leyes y normas vigentes representa otra de las ventajas, pues la observancia de la normativa da lugar a que lo que se ofrezca cumpla con lo establecido en la ley, dando lugar a una mayor credibilidad y aceptación del producto;
5. Composición de un equipo de trabajo enmarcado en un mismo objetivo y enfocado a procesos;
6. Excelente comunicación y satisfacción en el trabajo (Saavedra, Ochoa, & Carballo, 2020).

Desventaja del sistema de gestión de calidad:

1. Aumento en el costo de implantación, pues existe un solo sistema particular de gestión;

2. Aumento del esfuerzo en la organización y cambio de la cultura empresarial;
3. Insuficiencia del personal capacitado para la realización de auditorías de los sistemas de gestión existentes;
4. Significativo esfuerzo en realizar una correcta planificación, control de procesos y toma de decisiones (Coello & Pico, 2020)

De esta forma, la implementación de un SGC está marcado por disímiles aspectos que, de forma general, coligen en lo necesario que resulta el mismo para el avance de una empresa. Sin embargo, existen riesgos que no se pueden obviar, pero dicho sistema representa una oportunidad de mejoras para el sector empresarial, a saber:

1. La implementación de un sistema de gestión de calidad, si bien puede facilitar el trabajo y mejorar la calidad del producto, cuando no se sabe manejar o se desconoce del tema, puede empezar a desarrollar burocracia y complicaciones innecesarias para las actividades;
2. La falta de compromiso y sentido de pertenencia puede hacer que la implementación de SGC pase de ser algo positivo a algo negativo y que se genere una problemática, pues es de gran importancia que todo el personal conozca sus objetivos y responsabilidades en este sistema;
3. Cuando no existe una buena comunicación entre los empleados y empleadores puede generar grandes barreras en el desarrollo del análisis e implantación de medidas por temores infundados (Szeinbaum, 2022).

En resumen, muchos son los estigmas sobre la implementación de un sistema de gestión de la calidad en las empresas marcados por la negativa de afrontar cambios y especialmente, cambios de mentalidad. Ante este hecho, se deben llevar a cabo capacitaciones a todo el personal que trabaje en la empresa, pero principalmente a directivos y altos mandos de la organización.

Es prudente que se trabaje en el cambio de comportamiento haciendo que las personas no trabajen más, sino que trabajen diferente, de otra manera, con compromiso y responsabilidad frente al deber de cumplir en concordancia con la opinión de los clientes.

#### **2.2.4. Satisfacción al cliente**

Para satisfacer al cliente es necesario conocer elementos básicos como la actitud de las personas de la organización y el compromiso que existe sobre la visión de esta, a fin de darle un concepto al cliente capaz de convencerlo y que cumpla con las expectativas de la organización (Muñoz, 2020).

Es así como resulta de suma importancia la labor del profesional en marketing con el objetivo de identificar cuáles son las necesidades de los clientes y cómo satisfacerla, según el nivel de prioridades, todo esto se traza o se proyecta en aras de mejorar el rendimiento de la organización y si es necesario, capacitar al personal correspondiente para contribuir de forma activa al cumplimiento de todas las tareas que asientan el logro de satisfacer al cliente.

#### **2.2.5. Caracterización epistemológica de la pesca y captura del atún.**

El atún es un tipo de pez el cual se observa en gran abundancia en el Océano Pacífico. Allí, es capturado por la flota pesquera ecuatoriana con equipos de frío para proceder al congelamiento y mantenimiento en buen estado de este, con el objetivo de poder procesarlo en el punto requerido bajo los requisitos y parámetros pertinentes (Ureña & Angulo, 2021).

De esta forma, el proceso de captura y pesca del atún debe seguir un procedimiento coyuntural de conservación, el cual debe regir hasta culminar todo el proceso, determinando la fluidez en cumplimiento de los aspectos lineales y balanceo (Soledispa, 2020).

En palabras de Pardo, Chaves y Romero (2021), en el manejo pesquero es de suma importancia la zona pesquera, pues se debe conocer cuál es la indicada para efectuar dicha actividad y capturar peces de calidad y las especies que están legalmente establecidas, conforme al tipo de pesquería y arte de pesca.

En consecuencia, el atún forma parte del ecosistema marino, siendo uno de los principales productos de especie del mar de exportación y brinda un gran número de empleo y estabilidad alimentaria para las personas. Asimismo, la forma más común en la que se captura es mediante la pesca de acero, donde se requiere bastante red para aprisionar el pescado por su clase, para su posterior procesamiento. Las normas establecidas por los gobiernos permiten tener un

monitoreo constante de la actividad pesquera realizada para tener la procedencia del atún (Ureña & Angulo, 2021).

Por otra parte, la recepción del atún constituye un evento de relevancia en los procesos de calidad, pues una buena recepción bajo los golpes de enfriamiento pertinentes, hacen que la mercancía o el producto no se descomponga y permanezca en perfecto estado para su almacenamiento y posterior comercialización. Este proceso brinda la seguridad y confianza del producto antes de formar parte de la cadena de suministro, por ello al momento del atún sea procesado de la pesca, debe realizar una descarga en la fábrica por su posterior clasificación de acuerdo a la especie, tamaño y verificar la procedencia de la pesca para su continuo procesamiento (Cornejo, 2020).

En ese mismo orden, otro de los procesos a tener en cuenta es el almacenamiento, este no es menos importante que los demás, pues dependiendo de su calidad o correcto proceder es entonces que el producto o la mercancía se conserva en buen estado. Los costos vinculados con el almacenaje se optimizan teniendo en cuenta la cantidad de producto asignado o a recuperar y las zonas específicas donde se va a conservar la mercancía y el personal capacitado para la gestión (Ureña & Angulo, 2021).

Dentro del proceso de almacenamiento dentro de la pesca de atún, se ha de conocer la procedencia y la especie de los mismo, para de esa forma, poder clasificarlos y separarlos por congeladores, dando lugar al buen estado de la pesca, para luego proceder al ingreso y salida de la misma según corresponda y en observancia a las necesidades de los clientes.

Por último, se considera que, para poder obtener un producto de calidad del atún, es de suma importancia saber manipularlo y cumplir con los requerimientos expuestos en la norma ISO 9001:2015, misma que será abordada con posterioridad, para de esa manera alcanzar el máximo de calidad y la satisfacción del cliente, sin lacerar la economía empresarial. Todo esto se debe observar una vez que se conozca y se capacite a los trabajadores en el buen manejo de descongelamiento y procesos a llevar a cabo para conservar la frescura del atún (Norma ISO 9001:2015, 2015).

### **2.2.6. La industria atunera en el Ecuador y el Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria**

A mediados del siglo 20, la industria atunera en el país hizo sus primeras apariciones orientadas al comercio internacional, con el fin de ampliar y dar a conocer los productos ecuatorianos en regiones de Europa y demás lugares del mundo. Hasta entonces, solo había enfocado su mercado en satisfacer las necesidades nacionales si emprenderse a otros horizontes (Loor & Estrada, 2021). Por tal razón, el desarrollo de la industria a nivel internacional tuvo como precedente los siguientes hitos:

- a. Se estableció la firma de la Declaración de Santiago entre Chile, Perú y Ecuador en 1952, con el fin de salvaguardar todos los recursos marinos de los países objeto de firma. Es entonces cuando declara de forma legal y jurídica su política marítima internacional, soberanía y jurisdicción exclusiva sobre una distancia mínima de 200 millas marinas;
- b. Asimismo, surge el inicio de la actividad pesquera industrial aunado a los parámetros y legalidad vinculada a la captura, procesamiento y comercialización del atún, entre otros, con plantas procesadoras y exportadoras en Manta, Guayaquil y Posorja (Aquino, 2019).

En ese sentido, la industria atunera no se enmarca solamente en la captura y venta del atún, sino que se encuentra entrelazada con otros encadenamientos productivos y otras actividades industriales, como el procesamiento de la harina de pescado, misma que provee de insumos y materiales que inciden en la producción y calidad del atún agregando valor al mismo (Alvarado, 2020).

Por otra parte, los sistemas de inocuidad alimentaria dentro y fuera de la industria atunera son variados, pues depende en gran medida del alcance, estructura, criterios, procesos de certificación y validez de la propia empresa. Todo va en conjunto con la aceptación en las diferentes regiones del mundo y las entidades empleadas para realizar la actividad y, en consecuencia, recibir el producto final con la calidad exigida (Soledispa, 2020).

De esta manera, a principios del siglo XXI nace la Iniciativa de Seguridad Alimentaria Global (GFSI), misma que tiene como objetivo instaurar el reconocimiento de aquellos estándares necesarios para la inocuidad alimentaria.



Dicho organismo, agrupa aquellos principales demandantes de la industria alimentaria para instigar a las mejoras continuas de los sistemas de seguridad y calidad alimentaria alrededor del mundo (Jiménez, 2020).

En suma, la industria atunera ha progresado de forma paulatina convirtiéndose el país en uno de los principales exportadores de la región de América Latina y todo gracias a la calidad del producto y a los distintos procesos de gestión de calidad e inocuidad del atún en sus distintas presentaciones.

### **2.2.7. Proceso de conservación del atún en los barcos atuneros.**

Los barcos acondicionados para la captura del atún, pasan un tiempo estimado en alta mar de 1-3 meses a fin de buscar los lugares donde más atún halla y de esta forma ir llenando las bodegas conforme al plan solicitado. Tal período está determinado por la capacidad del barco y la cantidad de pescado que encuentren por cada cardumen. En ese lapso, debe conservarse a temperaturas bajas el atún y en bodegas que tienen por nombres cubas o wellies, de tal manera que el pescado permanezca congelado para evitar la descomposición y el desarrollo de histamina en el atún (Vega, 2021).

De esta manera, se enuncia el proceso que se emplea en el congelamiento del atún:

- Toda vez que se capture el atún, este se le recibe en una cuba con capacidad alrededor de 80 toneladas, misma que almacena agua de mar a temperatura alrededor de  $-1.7\text{ }^{\circ}\text{C}$ ; para el enfriamiento de esta agua de mar se utiliza un refrigerante que es el amoníaco, el cual circula por unos serpentines que se encuentran alrededor de toda la cuba;
- Al realizarse esta acción con el fin de templar el pescado es para cerrar los poros de la piel del atún, esto se logra en un lapso de 12 a 24 horas;
- Una vez templado el pescado se desecha esta agua y se da lugar a la introducción de la salmuera con una concentración de 23 % y una temperatura  $-17.8^{\circ}\text{ C}$ , lográndose que todo el atún alcance una temperatura de almacenamiento que a nivel de vértebra es de  $-12.2\text{ }^{\circ}\text{C}$  o menos, en todo el tiempo en que el barco estará en alta mar,

- Ya logrado alcanzar la temperatura necesaria para la conservación del pescado, se desagua la salmuera y se la coloca en otro depósito con el fin de reutilizarla en otro lance o pesca (Rabiela, 2018).

En conclusión, el proceso de conservación del atún en los barcos atuneros es de basto conocimientos por todos en la industria, sin embargo, debido a malas prácticas, déficit en los sistemas de conservación y poca capacitación sobre los procesos de calidad, inciden en la calidad del producto ocasionando pérdidas económicas y mercantiles.

### 2.3 Marco Conceptual

- a) **Atún:** constituye una especie de peces óseos dentro de los que se encuentran menos de diez grupos incluyendo él (Panelo, 2021).
- b) **Calidad:** en concordancia con la norma, la calidad es comprendida como la observancia de un cúmulo de requisitos en un bien común, con características específicas, velando por la satisfacción u opinión del cliente (ISO 9000 , 2005).
- c) **Servicio:** es entendido como aquel trabajo, actividad o servicio que se brinda en beneficio del cliente, usuario o consumidor (Vargas & Aldana, 2018).
- d) **Cliente:** En palabras de Hammond (2023) cliente, es la persona ya sea natural o jurídica que realiza alguna adquisición o compra voluntaria de uno o varios productos deseados en satisfacción propia, otra persona o para una empresa u organización.
- e) **Satisfacción:** Comprende el resultado de un proceso en donde inicia y culmina con el mismo sujeto, siendo un fenómeno subjetivo en donde la medición de este comprende varias naturalezas e interpretaciones (Contreras, 2018).
- f) **Competencia:** Es definida como el vínculo existente entre varios elementos como los saberes, el saber hacer, las facultades mentales o cognitivas; así como cualidades personales o talento (Barroso, 2019).
- g) **Proceso de congelamiento de atún:** es aquel proceso que se realiza toda vez que se captura el pescado en alta mar, mismo que es mantenido en salmuera. Este sistema es conocido como congelación Brine (Cortes, 2018).

- h) Sistema de Gestión de Calidad:** conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos (Zaldívar, 2022).
- i) Mejora:** Actividad que se realiza con el fin de mejorar el desempeño (Zaldívar, 2022).
- j) Gestión:** Acciones que se realizan de forma coordinada en aras de dirigir y controlar una organización.

## **2.4 Marco Legal y Ambiental**

### **a) Regulaciones Ambientales**

En concordancia con lo establecido en la Constitución de la República, el Estado y la sociedad en general ecuatoriana, busca establecer una protección ambiental y ecológica del ecosistema y buen vivir. En ese sentido, el Art. 14, dicta establece la creación de parámetros de sostenibilidad en donde las organizaciones empresariales cumplan con las legislaciones ambientales establecidas por los organismos competentes (Asamblea Nacional, 2008).

En ese mismo orden, la Ley Orgánica para el Desarrollo de la Acuicultura y Pesca (2020) establece que se debe conocer de la procedencia del atún con el fin de controlar la pesca y que esta se haga de forma legal, en observancia al código de conducta en la cadena de valor del atún ecuatoriano, enfocado en la sostenibilidad de los procedimientos pesqueros nacionales, insertando, además, procesos para evitar la pesca ilegal no declarada.

### **b) ISO 9000**

La norma de estudio refiere los conceptos y principios básicos para la gestión de la calidad aplicables a:

- i. Organizaciones que buscan el éxito sostenido por medio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad;
- ii. Los clientes que buscan la confianza en la capacidad de una organización para proporcionar regularmente productos y servicios conformes a sus requisitos;
- iii. Aquellas organizaciones que buscan la confianza en su cadena de suministro cumpliendo sus propios requisitos para los productos y servicios;

- iv. Empresas y partes interesadas con el objetivo de mejorar la comunicación mediante el entendimiento común del vocabulario utilizado en la gestión de la calidad (ISO 9000 , 2005).

**c) ISO 9001**

La norma en cuestión establece como principio de la gestión de la calidad la creación y acogida de un sistema de gestión de la calidad como estrategia organizacional, en aras de mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible (ISO 9001, 2015).

La implementación de un SGC basado en la ISO 9001 posee beneficios tales como:

- Capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- Capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados (ISO 9001, 2015).

Dicho sistema se ha elaborado con el fin de favorecer a la organización empresarial sin importar el tamaño de las mismas, ni su objetivo para operar, sino para que las mismas funcione de forma correcta y bajo los estándares o parámetros de un sistema de gestión de calidad (Renteria, 2019).

Asimismo, en los últimos años, muchas son las empresas que implementan el SGC cimentado en la norma de estudio, especialmente la relacionas con la industria alimentaria, con el fin de potenciar y mejorar su gestión, de la misma manera que desean seguir satisfaciendo las necesidades de sus clientes (ISO 9001, 2015).

La norma de estudio, tiene características tales como:

- Fácil aplicabilidad y entendimiento debido a su amigable redacción;
- Se enmarca en la necesidad de establecer requisitos que consideran a la organización como pilar esencial para el desarrollo de la empresa;

- Enfoque basado en procesos;
- Examina los riesgos y acciones preventivas;
- La documentación sirve como mecanismo de información;
- Establece la primacía de un control externo de provisiones con el fin de aminorar los costos y los costes (ISO 9001, 2015).

En resumen, la Norma ISO 9001:2015 acata el propósito de la organización, es decir, se basa en solventar la razón de la empresa y ponerla en un estándar más alto que el común, pues su enfoque es velar por la satisfacción del cliente, aumentando el desempeño general de la organización.

#### **d) ISO 22000:2018**

La nueva Norma ISO 22000: 2018 especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión para asegurar la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena alimentaria hasta el punto de venta como de consumo final (ISO 22000, 2018).

Cuatro son las principales líneas en las que se centran los cambios más relevantes de la nueva versión de 2018:

- Adaptación a la estructura de Alto Nivel, común a las normas de gestión, para facilitar la integración con otros sistemas de gestión;
- Nuevo enfoque basado en riesgos en 2 niveles: gestión de riesgos de la organización (finanzas, productividad, partes interesadas, etc.) y enfoque basado en riesgos en el ámbito operacional del sistema;
- Modificación y aclaración de requisitos relativos a la versión actual (ISO 22000, 2018).

#### **e) Objetivos:**

- Fomentar la cooperación entre todas las partes involucradas en la cadena alimentaria, los gobiernos nacionales y organismos transnacionales;
- Asegurar la protección del consumidor y fortalecer su confianza;
- Establecer requisitos de referencia para los sistemas de gestión de la seguridad alimentaria;
- Mejorar el rendimiento de los costes a lo largo de la cadena de suministro alimentaria (ISO 22000, 2018).

**f) Beneficios:**

- Facilita el cumplimiento de la legislación de aplicación,
- Proporciona una comunicación organizada y eficaz, con todas las partes interesadas;
- Proporciona confianza a los consumidores;
- Control más eficiente y dinámico de los riesgos para la seguridad alimentaria;
- Gestión sistemática de los requisitos previos;
- Ahorro de tiempo y costes, al realizar las auditorías junto con otros esquemas de Seguridad Alimentaria (ISO 22000, 2018).

**2.5 Identificación de las Variables**

- **Variable Independiente:**
  - ✓ Sistema de gestión de calidad.
- **Variable Dependiente:**
  - ✓ Mejora de los procesos de captura y congelamiento.

**2.5.1 Operacionalización de las Variables**

- **Variable Independiente**

**Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente**

No	Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Técnica o Instrumento
1	Sistema de gestión de calidad.	Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.	<b>-Contexto de la organización</b> <b>-Liderazgo</b> <b>-Planificación</b> <b>-Apoyo</b> <b>-Operación</b> <b>-Evaluación de desempeño</b> <b>-Mejora continua</b>	FODA Política Objetivos Planificación de cambios Requisitos del producto Análisis y evaluación No conformidad y acción correctiva	Check List Entrevista

Elaborado por: Yaniel Matos

- **Variable Dependiente**

**Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente**

No	Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Instrumento de Medición
1	Mejora de los procesos de captura y congelamiento	Actividad que se realiza con el fin de mejorar el desempeño.	-Calidad	-Análisis organolépticos -Ensayos promatológicos -Porcentaje de aceptación -Serie de temperatura y tiempo	-Reporte de calidad

Elaborado por: Yaniel Matos

## 2.6 Marco Metodológico

### 2.6.1 Modalidad Básica de la Investigación

La investigación científica, es aquella que tiene como fin proveer de conocimientos investigativos tanto en materia práctica como teórica a fin de que a través del empleo metodológico de indague y explique un fenómeno determinado, en base a los criterios y exigencias propias del método científico.

De esta manera, la modalidad básica de la investigación presenta un proceso de investigación no experimental, con un carácter descriptivo, mismo que facilitará la posibilidad de tener resultados basados en la ocurrencia de fenómenos y la frecuencia de los eventos. Además, se complementará la información de estas fuentes por medio de trabajo de campo y mediante fase exploratoria de bibliografías y documentos, a través de un enfoque cualitativo.

### 2.6.2 Enfoque

Se trabajó bajo el esquema del enfoque cualitativo con el fin de conocer a través de un sistema de control de calidad cómo mejorar el proceso de captura y congelamiento del atún en la empresa ELVAYKA KYOEI S.A.

Según el autor (Hernández González, 2021), el método empleado a través del uso de técnicas e instrumentos de investigación correspondientes, tiene como fin conseguir la información necesaria con los elementos de evaluación

concernientes al fenómeno estudiado, mediante el análisis, síntesis e inducción de los procesos y sistema de gestión de la calidad, que aseguren la captura y enfriamiento de la pesca, permitiendo cumplir con los parámetros de calidad e inocuidad establecidos por el cliente.

Así, el componente cualitativo según Prieto (2018) sirve para evaluar aspectos tangibles como el proceso de captura y congelamiento del atún, mediante la aplicación correcta de un sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001:2015, constituyendo un factor crucial para mejorar el mencionado proceso, obteniendo un mejor resultado y calidad del producto.

### **2.6.3 Nivel de Investigación**

En cuanto al nivel de investigación es de tipo descriptiva, pues se precisó describir un hecho como lo es la pesca y captura del atún, así como el proceso de congelamiento mediante la aplicación de un sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta las características de la empresa objeto de estudio y las diversas opiniones y criterios ahondados por sus integrantes.

En este sentido, la investigación de tipo descriptiva permite medir todas las variables de forma independiente

Los estudios descriptivos permiten medir de forma independiente las variables, y aun cuando no se formulen hipótesis, las primeras aparecerán enunciadas en los objetivos de investigación (Viñán, Navarrete, & Puente, 2018).

### **2.6.4 Población de Estudio**

El presente estudio abarca la flota atunera ELVAYKA KYOEI S.A., misma que cuenta aproximadamente con 100 tripulantes que intervienen en el proceso de captura y conservación del pescado abordo.

### **2.6.5 Tamaño de la Muestra**

Se tomará como muestra una embarcación específica que consta de 30 tripulantes, mismos que intervienen directamente en el proceso captura y conservación del pescado abordo, aplicando las técnicas necesarias para la recopilación de datos.



Por su parte, el muestreo por conveniencia representa una técnica de muestreo no probabilística donde las muestras de la población son seleccionadas por el investigador toda vez que se encuentran convenientemente disponibles. Asimismo, es seleccionada porque representa una forma fácil de reclutar ya que el investigador no consideró seleccionar una muestra que represente a toda la población (Viñán, Navarrete, & Puente, 2018).

#### **2.6.6 Técnicas de recolección de datos**

Para este estudio aquellas técnicas o instrumentos de recogidas de datos constituyen los medios que se emplean para recopilar y almacenar la información necesaria, con el fin de responder los objetivos planteados en una investigación científica (Viñán, Navarrete, & Puente, 2018).

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron para el desarrollo de la presente investigación son los siguientes:

- a) Técnica:** Entrevista
- b) Instrumento:** entrevista-observación estructurada con los elementos necesarios para un diagnóstico situacional a partir del FODA o DOFA.

#### **2.6.7 Plan de recolección de datos**

Con relación al plan de recolección de datos, dicho acto se ejecutó en tres etapas distintas:

1. Se efectuó una investigación de escritorio, a fin de recolectar datos de cualidades documentales y bibliográficas, relativos a los objetivos planteados y las variables definidas, mediante libros, revistas de investigación especializadas en el diseño y/o elaboración de un sistema de gestión de calidad, con el propósito de elaborar un análisis teórico de la problemática planteada.
2. Se ejecutó la fase de investigación de campo, mediante las técnicas relativas al análisis de contenido, apoyado en la entrevista, recolectándose la información requerida respecto a la población investigada, obteniendo los resultados que más adelante se desarrollarán.
3. Para el análisis de datos de esta investigación se utilizó el de tipo descriptivo para el enfoque cualitativo, estableciéndose para ello la

caracterización y descripción de las diversas opiniones y criterios ahondados por los propios sujetos evaluados.

Finalmente, en la última fase en base a la información teórica y resultados recolectados, se procedió a la elaboración y redacción del documento relativo al final del trabajo, con fiel apego a los lineamientos solicitados por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

#### **2.6.8 Procesamiento de la Información**

Tal y como se evidenció en el acápite anterior, una de las etapas en las que se desarrolló la presente investigación fue que, para poder procesar de forma correcta todos los resultados e información documental obtenidos, se precisó de un análisis descriptivo bajo el enfoque cualitativo, pues este permite la caracterización y descripción de los fenómenos evaluados y problemática planteada, midiendo de forma independiente cada una de las variables, dando respuesta a cada uno de los objetivos de investigación.

## Capítulo 2

### 3 Diagnóstico o Estudio de Campo

#### 3.1 Reseña de la empresa

ELVAYKA KYOEI S.A. es una Flota Atunera que se dedica a la pesca del atún específicamente. Las capturas totales de todas las embarcaciones son vendidas a la planta procesadora EUROFISH S.A., misma que produce y exporta el atún enlatado hacia Europa y otras partes del mundo, exigiendo constante controles con respecto a la calidad de la materia prima; lo cual genera continuamente altos porcentajes de pescado rechazado, y pérdidas económicas importantes para la compañía.

#### 3.3 Planificación estratégica

##### a) Misión

- ✓ Generar confianza a todos los grupos de interés garantizando productos inocuos para el país y el mundo, que mejoren la calidad de vida del ser humano y sus mascotas.

##### b) Visión

- ✓ Ser una empresa de clase mundial, líder e innovadora en la captura sostenible de recursos marinos con fines nutricionales.

##### c) Valores

- a) Orientación al cliente y vocación de servicio: Nos comprometemos a atender las necesidades de nuestros clientes y consumidores, impulsados por la vocación y el deseo permanente de satisfacer y superar sus expectativas ofreciendo un servicio de excelencia.
- b) Integridad sustentada en Respeto y Justicia: Mantenemos un compromiso permanente con la verdad. Actuamos en consecuencia siendo congruentes entre lo que hacemos, pensamos y decimos. Preservamos el patrimonio de la empresa, colaboradores y comunidad. Reconocemos y aceptamos la diversidad como característica de nuestros tiempos.

- c) Desarrollo Integral del capital humano: Fomentamos un ambiente de alta motivación, productividad y reconocimiento que nos impulsa hacia el éxito. Apoyamos las aspiraciones profesionales y metas personales, alentando a que cada persona decida con sus acciones cuanto desea crecer. Las oportunidades de crecimiento y desarrollo son consecuencia directa de nuestros resultados.
- d) Sustentabilidad y Responsabilidad Social: Estamos profundamente convencidos del papel que jugamos en la transformación de nuestro entorno en el diario quehacer, asumimos el compromiso por satisfacer las necesidades actuales sin comprometer a las generaciones futuras, regidos por un Gobierno Corporativo que nos orienta a la búsqueda continua de una mejor calidad de vida para todos.

### **3.3 Análisis del contexto a partir del trabajo de campo**

Un análisis situacional se convierte en un diagnóstico que por medio de la aplicación de un conjunto de herramientas de estudio empresarial permite estudiar y evaluar las organizaciones con la finalidad de contribuir en la toma de decisiones (Bravo & Valenzuela, 2019). En definitiva, “el diagnóstico guía las acciones de cambio y transformación organizacionales” (Valarezo, 2022, p. 65).

Una de las técnicas que se emplea a los fines de realizar un diagnóstico o análisis situacional es el DOFA o FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), la cual desde una perspectiva interna y externa de la organización puede estudiarse la entidad para la generación de estrategias que conlleven al alcance de los objetivos organizacionales.

Por consiguiente, según la Universidad de Galileo (2019, p. 1) “es un ejercicio introspectivo de diagnóstico empresarial, en donde se realiza la identificación a través de un análisis previo, con la mayor objetividad posible, de las características propias de la organización o persona que la hacen fuerte ante los competidores”. Por ejemplo, en la figura 1 se plasma una idea general de la metodología del análisis FODA.

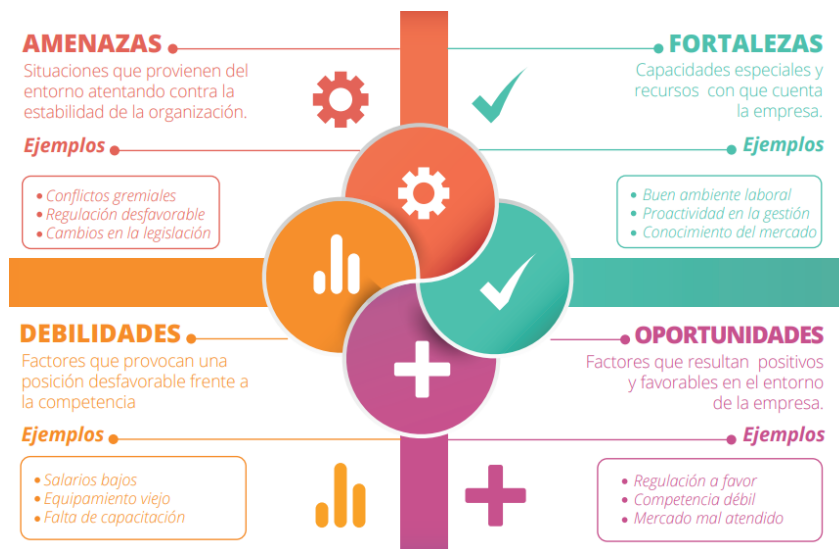


Figura 1. metodología del análisis FODA  
Fuente: Universidad de Galileo (2019) a partir de Ponce (2017)

En efecto, siguiendo el enfoque trazado en el marco metodológico, podemos apreciar en la tabla 3, que el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, como estado actual es poco por lo que representa un 17% con respecto a un 83% del número de requisitos que no se cumplen representado en el gráfico 1.

Comentado [MV1]: Colocar la figura, pero si es información estadística sería gráfico.

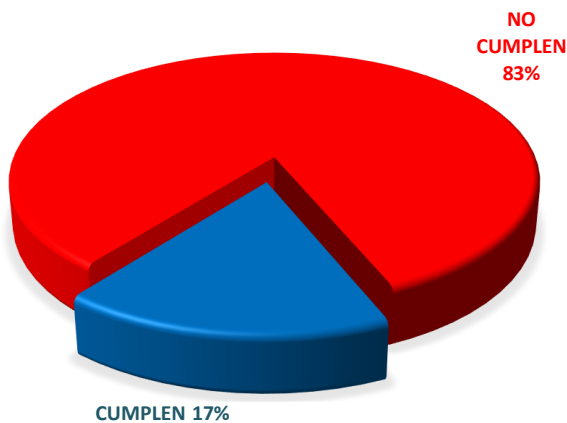
Tabla 3. Metodología del análisis de cumplimiento:

Item	Requisito	Cumple	No cumple
1	Objeto y campo de aplicación.	X	
2	Referencias normativas		X
3	Términos y definiciones	X	
4	Contexto de la Organización		X
4.1.	Comprensión de la organización y de su contexto		X
4.2.	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas		X
4.3.	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad		X

4.4.	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos		X
5	Liderazgo		X
5.1.	Liderazgo y compromiso		X
5.2.	Política		X
5.3.	Roles, Responsabilidades y Autoridades en la organización		X
6	Planificación		X
6.1.	Acciones para abordar riesgos y oportunidades		X
6.2.	Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos		X
6.3.	Planificación de los cambios		X
7	Apoyo	X	
7.1.	Recursos	X	
7.2.	Competencia		X
7.3.	Toma de conciencia		X
7.4.	Comunicación		X
8	Operación		X
8.1.	Planificación y control operacional		X
8.2.	Requisitos para los productos y servicios	X	
8.4.	Control de los procesos y servicios suministrados externamente		X
8.5.	Producción y provisión del servicio		X
8.6.	Control de las salidas no conformes		X
9	Evaluación del desempeño		X
9.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación		X
9.2.	Auditoría interna		X
9.3.	Revisión por la dirección		X
10	Mejora		X
10.1.	Generalidades	X	
10.2.	No conformidad y acción correctiva		X
10.3.	Mejora continua		X

Elaborado por: Yaniel Matos

Gráfico 1: Cumplimiento de Requisitos de la norma ISO 9001-2015:



Por tal situación, en lo sucesivo se enfocarán las entrevistas en la obtención de opiniones al respecto del cumplimiento de los requisitos de la norma a través de la interpretación de las interrogantes hecha a los tripulantes de la empresa, quienes tienen una percepción de los sistemas de calidad de gestión a escala general, y, específicamente, sobre la inocuidad del producto con el propósito de entregar un atún acorde a las medidas sanitarias que garantice la satisfacción del cliente. Las respuestas permitirán crear la matriz FODA a los fines de efectuar una evaluación organizacional a la empresa en estudio.

Con relación a los datos sociodemográficos de los participantes en la investigación como informantes clave, es preciso indicar que el 100% son de género masculino. Adicionalmente, con respecto a la experiencia entre 3 a 7 años está representada por un 15%, lo que equivale a 4 tripulantes; entre 8 a 12 años un 20% (6 tripulantes); de 13 a 17 años con un 30%, es decir, 9 tripulantes; y, finalmente, de 18 a 22 años la cantidad de 11 tripulantes para un total de 36,67%.

Por último, en lo que concierne al cargo que desempeña cada uno dentro del navío se entrevistaron a 5 jefes de cubierta; 10 jefes de máquina; 3 asistentes

**Comentado [AXZA2]:** Es necesario especificar las personas, y un pequeño preámbulo como cargo, años de experiencia, para saber si sus respuestas son válidas

de máquina; 3 capitanes navegadores; 5 capitanes de pesca; 2 engrasadores y 2 tripulantes de cubierto.

### **1. ¿Por qué es importante realizar un proceso de Gestión de Calidad Total?**

Los entrevistados manifestaron que un sistema de gestión de calidad (SGC) produce satisfacción a cada uno de los agentes participantes de cada una de las etapas de funcionamiento de la empresa, estos son: clientes, proveedores, colaboradores internos, socios, entre otros. También, un SGC proporciona los estándares mínimos necesarios con el fin de poder ejercer tareas de supervisión, lo que permite evitar pérdidas; cometer errores humanos; entregar un producto de calidad; y, cumplir con las normas de producción. No obstante, en la actualidad ante la ausencia de un SGC en la empresa en estudio está provocando serios inconvenientes en la entrega del producto a los clientes por problemas de inocuidad del atún, lo cual ocasiona pérdidas monetarias y tiempo.

Por tanto, analizando lo que sucede es imperante la necesidad de crear un SGC para disminuir la improvisación en las fases de la producción y en las tareas de comercialización con clientes y proveedores. Por lo que se requiere ejecutar acciones de planificación, ejecución, dirección, coordinación, control (previo y posterior), evaluación y optimización de todos los procesos.

### **2. ¿Qué beneficios directos obtiene una empresa si aplica un sistema de gestión de calidad?**

Los participantes del estudio señalan que es necesario efectuar un manual en el que se pueda tener por escrito todo lo relacionado a los procesos que optimizan las acciones necesarias para lograr la inocuidad con un producto de calidad que satisfaga el cliente y en ellos, los colaboradores internos existan confianza y seguridad del cómo están haciendo el trabajo.

Por consiguiente, estudiando la respuesta es necesario diseñar e implementar un SGC toda vez que, principalmente, se aspira a mejorar la calidad del atún que se comercializa, procurando buscar otros beneficios como disminución de costos, satisfacción del cliente, pérdida de tiempo, excesos gastos de



supervisión y mantenimiento, entre otros. En definitiva, se satisface los requerimientos del cliente y los que se derivan internamente en la organización.

**3. ¿Los sistemas de gestión de calidad obligan a las empresas a actuar y a responder con rapidez a sus clientes?**

En su mayoría los entrevistados expusieron que efectivamente un SGC obliga y encamina a los colaboradores internos a garantizar efectuar correctamente cada una de las acciones contenidas en los procesos internos para entregar un atún de calidad y sano para el consumo humano.

En conclusión, al implantar un SGC se alcanza un servicio óptimo y mejor atención al cliente, ya que, la norma ISO 9001 permite direccionar el establecimiento de estándares con cierta flexibilidad para adaptarse a los cambios que se producen en los mercados.

**4. ¿Qué sucede si no se aplica de forma correcta el sistema de gestión de calidad en la empresa?**

Los tripulantes consultados manifestaron que ante la ausencia de un SGC se está observando problemas en el producto que se entrega, puesto que, no es del todo de calidad y eso se debe a que se están cometiendo errores y omisiones en todo el proceso, específicamente, lo relacionado con la cadena de enfriamiento. Lastimosamente, no se está cumpliendo que antes de las 16 horas de la captura del pescado se incorpore la cadena de enfriamiento para que llegue a 0°C.

Ante lo que sucede, eso está perjudicando el desenvolvimiento de la empresa, la calidad del producto, y, sobre todo existe insatisfacción del cliente atentando sobre la inocuidad del atún que llega al consumidor final.

**5. ¿Cuáles son las fortalezas que tiene la organización en cuanto a gestión, procesos y personal?**

Los sujetos de estudio identifican entre las fortalezas asociadas a la gestión y procesos, el hecho de contar con la certificación del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP por sus siglas en inglés *Hazard Analysis and Critical Control Points*). Así mismo, poseen un Plan de Calidad e

Inocuidad procurando las mejores condiciones y medidas necesarias durante todo el proceso de productivo de la empresa a los fines de garantizar que no existan riesgos de salud en el consumidor del producto.

En este orden de ideas, existen procesos de pesca estandarizados lo que representa una fortaleza que permite comparar con patrones definidos para asegurar la calidad. También, expusieron tres aspectos importantes y es que se mantiene relaciones con proveedores de insumos autorizados; se cumple los requisitos legales nacionales y regionales; y, se usan equipos de medición certificados externamente.

Finalmente, sobre las fortalezas en personal existe un plan de capacitación permanente en temas de calidad a los fines de manejar el conocimiento mínimo necesario para cumplir con los estándares respectivos. Todo el personal cumple con los requisitos previos para formar parte del recurso humano embarcado al trabajo. Así mismo, cuenta con el personal calificado para la manipulación de sus equipos tecnológicos.

En este sentido, tales fortalezas se pueden aprovechar para mantener su buen funcionamiento para el cumplimiento de un SGC que se proponga a la empresa a los fines de cumplir con los parámetros necesarios en cuanto a gestión, procesos y el personal.

## **6. ¿Cuáles son las debilidades que tiene la organización en cuanto a gestión, procesos y personal?**

En lo que se refiere las debilidades organizacionales sobre la gestión y procesos, a partir de la entrevista efectuada, los sujetos de información señalaron la falta de cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo de equipos, lo que afecta la fluidez del proceso productivo en caso de averías del equipamiento de trabajo. Los entrevistados mostraron problemas en la comunicación interna (doble vía) no oportuna y en la falta de agilidad en la gestión de compras, por lo que se retrasa en ocasiones los procesos internos. También, la variabilidad de la demanda no permite una gestión oportuna de Compras.

Por otro lado, una debilidad que atenta sobre la calidad de gestión se refiere a la demora en el proceso de ingreso de pesca a bodegas lo que afecta la inocuidad

al permanecer más tiempo de lo necesario fuera de las mismas, al recibir el pescado capturado en un tiempo menor a 16 horas debe refrigerarse para lograr temperatura cero (0). Esto provoca que el problema crezca aún más, toda vez que, existe un mal manejo en el mantenimiento de la cadena de frío limitando la capacidad de captura. Cabe resaltar, que depende también del tipo de embarcación, puesto que, incide en la capacidad instalada de este y tiene asociación directa con la capacidad de enfriamiento y refrigeración en las bodegas.

Con respecto a las debilidades en el área de personal exponen los participantes del estudio que no se cumple del todo el programa de capacitación en temas de calidad y falta un plan de capacitación del personal operativo y técnico. En suma, existe una alta rotación de personal en procesos claves de la organización que retrasa los procesos con la llegada de personas nuevas mientras se adecua a sus actividades.

Por consiguiente, ante la carencia de un manual de gestión de calidad que estandarice las acciones a seguir, todo el trabajo se realiza empíricamente. De allí la importancia de general un Manual del SGC para la empresa en estudio.

#### **7. ¿Cuáles son las oportunidades que observa en el ambiente interno y externo de forma legal en la empresa y ante el mercado?**

Desde un enfoque sobre las oportunidades en lo legal, los tripulantes consultados informaron que se espera el otorgamiento y aprobación de otras certificaciones de embarcaciones para exportar, la cual será expedida por los organismos competentes. Adicionalmente, está en proceso un ordenamiento de las zonas de pesca para poder incrementar la captura y, por ende, la oferta del producto.

Tales oportunidades en el aspecto jurídico, debe llamar a la reflexión ya que, la empresa ha de mantener lo antes posible un Manual de SGC con el propósito de adecuarse funcionalmente a un posible crecimiento en la demanda que requiere atender con criterios de calidad cuidando la inocuidad del pescado.

**8. ¿Cuáles son las amenazas que observa en el ambiente externo debido a la falta de un sistema de gestión de calidad y su vulnerabilidad ante el mercado?**

Entre las amenazas expusieron los entrevistados que se prevé modificaciones no convenientes a la Ley de Pesca, lo cual podría traer consecuencias negativas para el desenvolvimiento de la empresa. Así mismo, afecta las implementaciones de Vedas, prohibiendo la pesca en ciertos lugares y para especies específicas. En suma, existe la amenaza del incremento de áreas protegidas limitando la captura del producto.

Esta situación no es controlada por la empresa porque ocurre en el ambiente externo, por lo que el Manual de SGC que se proponga no tendrá injerencia al respecto. No obstante, podrá mantenerla en conocimiento para toma de decisiones internas y a futuro.

**9. ¿Cuáles son las causas de no implementar un correcto sistema de gestión de calidad en la captura y enfriamiento del atún en alta mar?**

En la actualidad, exponen los sujetos de información que, ante la exigencia del cliente por consumir un producto de calidad, los intermediarios están exigiendo a las embarcaciones que el pescado que se capture cumpla con los requerimientos del consumidor, donde la inocuidad juega un rol importante para evitar riesgos en el consumo. Esta realidad obliga a las embarcaciones a ofrecer un producto en buenas condiciones sin riesgo a dañarse. En efecto, la empresa por su tratamiento netamente empírico de parte de los ingenieros de máquina con un trabajo basado en la costumbre del cómo se viene haciendo las actividades, no existe un estándar que permita medir y controlar el cumplimiento de la calidad e inocuidad del pescado capturado.

Por consiguiente, a través de un Manual de SGC se podría generar por escritos los parámetros, estándares y criterios adecuados que oriente a los colaboradores internos en el cumplimiento de sus funciones garantizando un trabajo óptimo, y, por ende, un producto de calidad.

Las principales causas expuestas por los tripulantes que participaron en el estudio fueron las siguientes:

1. Demoras en los procesos de captura, recogida de la red y traspaso del pescado del mar al barco.
2. Mala manipulación del pescado durante el ingreso a las bodegas.
3. Mala estiba de la materia prima en las bodegas.
4. Demora en el proceso de enfriamiento.
5. Falta de mantenimiento en bodegas y sistema de frío.
6. Tripulantes con falta de conocimiento de las Buenas Prácticas de Pesca a Bordo. Falta de conocimientos de los procesos por parte de los encargados.
7. No existe un manual que oriente hacia el logro actividades de calidad.

**10. ¿Cuáles son las consecuencias de no implementar un correcto sistema de gestión de calidad en la captura y enfriamiento del atún en alta mar?**

La principal consecuencia que remiten los sujetos de información es que todos los problemas de gestión, procesos, personal y recursos hacen que el porcentaje de rechazos por problemas de mala calidad de la pesca esté en crecimiento, lo cual se traducirá en pérdidas para la empresa.

**11. ¿Cuáles son las fortalezas que tiene la organización en cuanto a recursos?**

Sobre las fortalezas los participantes en el estudio coinciden que la empresa goza de buena estabilidad financiera representada en disponibilidad de capital de trabajo, lo que significa que sus recursos son positivos para continuar sin problemas sus operaciones. Por otro lado, en cuanto a recursos tecnológicos, tiene y maneja excelente tecnología para la captura del pescado lo que optimiza la práctica a los fines de la detección, captura y manipulación del producto.

Por consiguiente, tales fortalezas son importantes para mantenerlas por medio de un Manual de SGC que realce e incremente aspectos positivos como estos.

**12. ¿Cuáles son las debilidades que tiene la organización en cuanto a recursos?**

En cuanto a la aprobación y usos de los recursos para proyectos los tripulantes que participaron en el estudio comentan que es complejo y muy lento. De otro lado, en lo que se refiere a los recursos materiales las embarcaciones están obsoletas y eso afecta en la optimización y calidad de las operaciones.

**13. ¿Cuáles son las oportunidades que observa en el ambiente externo que puede aprovechar la entidad en cuanto a recursos?**

Manifiestan los sujetos de estudio que, en la actualidad existe la posibilidad de aprovechar a futuro un proyecto de renovación de sistema de frío lo cual podrá incrementar la calidad del producto garantizando la inocuidad necesaria. En este contexto, también existe la oportunidad de obtener patentes de pesca de países vecinos por lo que se podrá incrementar la oferta del producto con estándares de calidad cumplimiento las medidas necesarias para mitigar los riesgos de seguridad alimentaria en el consumidor final.

**14. ¿Cuáles son las amenazas que observa en el ambiente externo que puede afectar a la entidad en cuanto a recursos?**

Los participantes del estudio manifestaron que existen demoras en la entrega de insumos por parte de proveedores y eso afecta la disponibilidad de recursos materiales. Por otro lado, existe alta dependencia de proveedores de equipos y maquinaria sin representación comercial ni técnica en el país que dificulta el mantenimiento de los recursos en equipamiento. En suma, la afectación del clima por cambios de acuerdo con las estaciones y los temporales en altamar atentan la disponibilidad del uso de las embarcaciones para la captura. Finalmente, la falta de cardúmenes retrasa la captura del pescado a tiempo para proveer del atún a los intermediarios. Igualmente, este tipo de amenazas son de difícil control de la empresa, pero es necesario conocerlas para fines de toma de decisiones.

Como resumen del proceso de diagnóstico, en lo sucesivo en la tabla 3 se expone la descripción de cada una de las fortalezas y debilidades del ambiente interno de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A.; y, de las oportunidades y amenazas presentes en el escenario externo. Bajo esta metodología de diagnóstico se pudo determinar que efectivamente las principales causas de los inconvenientes de la empresa están asociadas a: la lentitud de las tareas

principales de la actividad productiva; deficiente manipulación del pescado al ingresar a las bodegas; lentitud en incorporar al pescado a la cadena de frío; escaso mantenimiento a equipos, bodegas y sistema de enfriamiento; y, ausencia de conocimiento técnico del trabajo a realizar con estándares mínimos requeridos dado que se aplica el empirismo.

Todo esto trae como consecuencia la urgente necesidad de efectuar un manual de SGC, toda vez que, el porcentaje de rechazos por problemas de mala calidad de la pesca está en crecimiento, lo cual se traducirá en pérdidas para la empresa y desprestigio en el mercado pesquero.

### Capítulo 3

#### 4 Propuesta de Mejora

El propósito del presente capítulo está argumentado gracias al estudio de campo realizado a la Flota Pesquera ELVAYKA KYOEI S.A, con el objetivo de diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la elaboración de un conjunto de procedimientos e instructivos que permitan la aplicación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en los procesos de captura, enfriamiento y mantenimiento de la temperatura del atún, alcanzado la satisfacción de su principal cliente del grupo empresarial armador Eurofish, S.A. con la entrega de un producto caracterizado con la calidad e inocuidad requerida.

**Tabla 4. Análisis FODA a la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A.**

<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<b>RECURSOS</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>F1</b> Disponibilidad de capital de trabajo</li> <li>✓ <b>F2</b> Uso de tecnología para captura de pescado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>D1</b> Complejidad para aprobación y uso de recursos de proyectos</li> <li>• <b>D2</b> Embarcaciones antiguas</li> <li>• <b>D3</b> Demora en la entrega de insumos por parte de proveedores</li> <li>• <b>D4</b> Mal manejo en mantenimiento de cadena de frío</li> </ul>
	<b>GESTIÓN Y PROCESOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>F3</b> Certificación de HACCP</li> <li>✓ <b>F4</b> Plan de Calidad e Inocuidad implementados</li> <li>✓ <b>F5</b> Procesos de pesca estandarizados</li> <li>✓ <b>F6</b> Proveedores de insumos autorizados</li> <li>✓ <b>F7</b> Cumplimiento de requisitos legales nacionales y regionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>D5</b> Falta de cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo de equipos</li> <li>• <b>D6</b> Comunicación interna (doble vía) no oportuna</li> <li>• <b>D7</b> La variabilidad de la demanda no permite una gestión oportuna de Compras</li> <li>• <b>D8</b> Falta de agilidad en la gestión de Compras</li> <li>• <b>D9</b> Limitante de capacidad de captura</li> </ul>	
<b>PERSONAL</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>F8</b> Plan de capacitación permanente en temas de Calidad</li> <li>✓ <b>F9</b> Requisitos previos para personal embarcado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>D10</b> Falta de cumplimiento del programa de capacitación en temas de Calidad</li> <li>• <b>D11</b> Falta de capacitación del personal operativo y técnico (propio)</li> <li>• <b>D12</b> Alta rotación de personal en procesos claves</li> </ul>	
<b>ANÁLISIS S</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
	<b>RECURSOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>O1</b> Proyecto de renovación de sistema de frío</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>A1</b> Demora en el proceso de ingreso de pesca a bodegas</li> </ul>	



<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>O2</b> Obtención de patentes de pesca de países vecinos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>A2</b> Dependencia de proveedores de equipos y maquinaria sin representación comercial ni técnica en el País</li> <li>• <b>A3</b> Clima cambiante de acuerdo a las estaciones</li> <li>• <b>A4</b> Temporales en altamar</li> <li>• <b>A5</b> Falta de cardúmenes</li> </ul>
<b>LEGAL Y AUTORIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>O3</b> Certificación de embarcaciones aprobadas para exportar</li> <li>✓ <b>O4</b> Ordenamiento de zonas de pesca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>A6</b> Cambios en la Ley de Pesca</li> <li>• <b>A7</b> Implementación de Vedas</li> <li>• <b>A8</b> Aumento de áreas protegidas</li> </ul>
<b>MERCADO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>O5</b> Conoce los requerimientos para entrega de materia prima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>A9</b> Mayores exigencias en la calidad de producto entregado, mayor cantidad de análisis hechos</li> <li>• <b>A10</b> Mal manejo de materia prima en el traslado y proceso de producto</li> </ul>

Elaborado por: Yaniel Matos

Comentado [AXZA3]: Buen proceso. Lo veo muy bien

#### **4.1.1 Propuesta de diseño del manual de gestión de la calidad en la Flota Pesquera ELVAYKA KYOEI S.A ubicada en la ciudad de Manta, de la provincia de Manabí-Ecuador.**

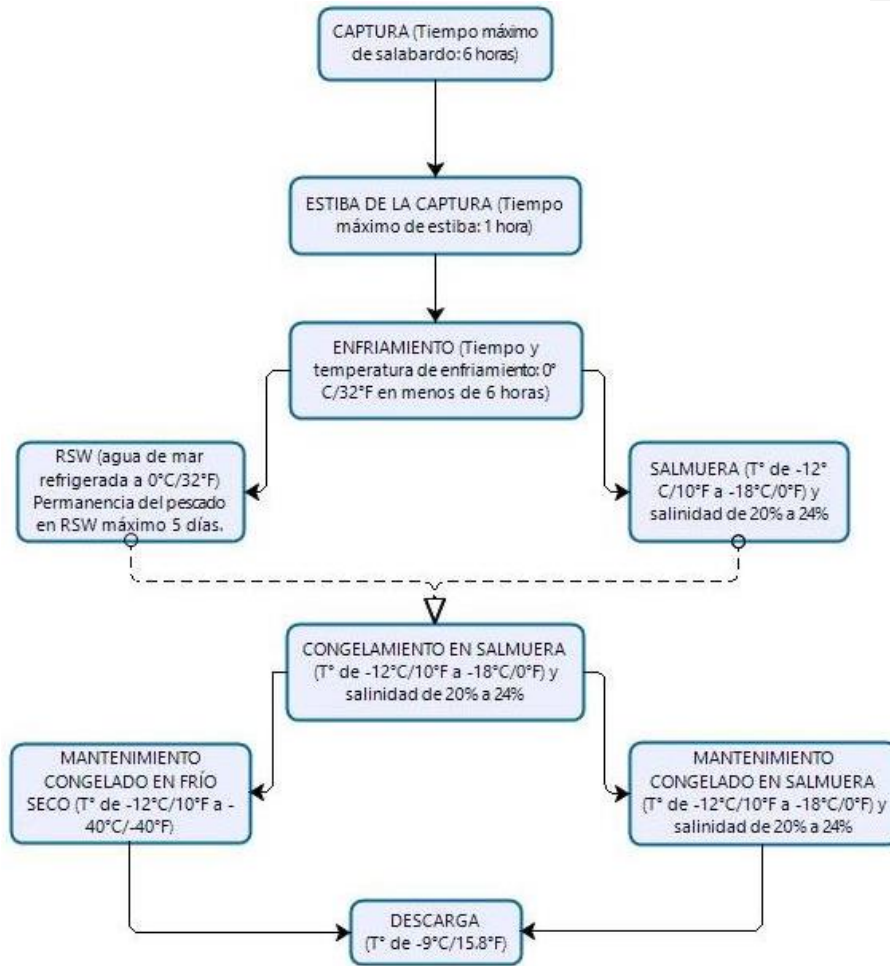
##### **4.1.2 Organigrama funcional**

El organigrama funcional puede visualizarse en el anexo 1, en el cual se representa gráficamente la estructura organizativa de la empresa bajo los lineamientos de una relación de mando vertical o jerárquica, mostrándose los distintos niveles de poder dentro de la empresa en el que se visualiza en lo más alto la dirección estratégica; en el nivel intermedio el táctico y, en el nivel más bajo el operativo. En otras palabras, en primer lugar, los gerentes y subgerentes; en segundo lugar, los jefes de departamento; y, por último, los operarios como asistentes y demás empleados. El organigrama presentado muestra el sentido lógico y funcional que dará garantía al cumplimiento del sistema de gestión de calidad necesario.

##### **4.1.3 Diagramas de flujo**

En lo sucesivo se muestra una mejora relevante, toda vez que se han ilustrado un diagrama de flujo a los fines de orientar a los colaboradores internos de la flota pesquera en el procedimiento para llevar a cabo sus actividades de captura, enfriamiento y mantenimiento de la temperatura del atún, todo con el fin de garantizar la satisfacción del cliente con un producto de calidad e inocuo para la sostenibilidad económica y financiera de la empresa.

**Figura 2. Diagrama general del proceso de captura, enfriamiento y mantenimiento de temperatura**



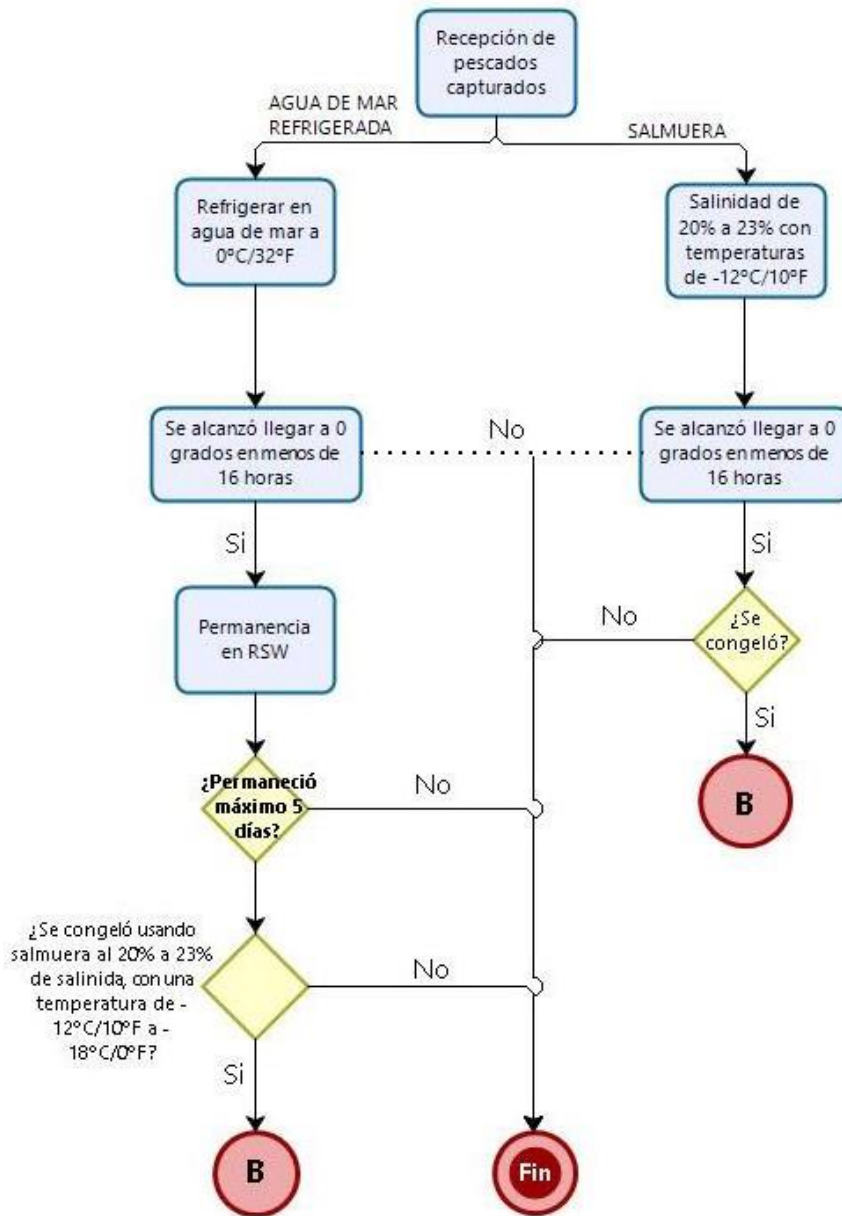
Elaborado por: Yaniel Matos

Figura 3. Diagrama de flujo del procedimiento de captura



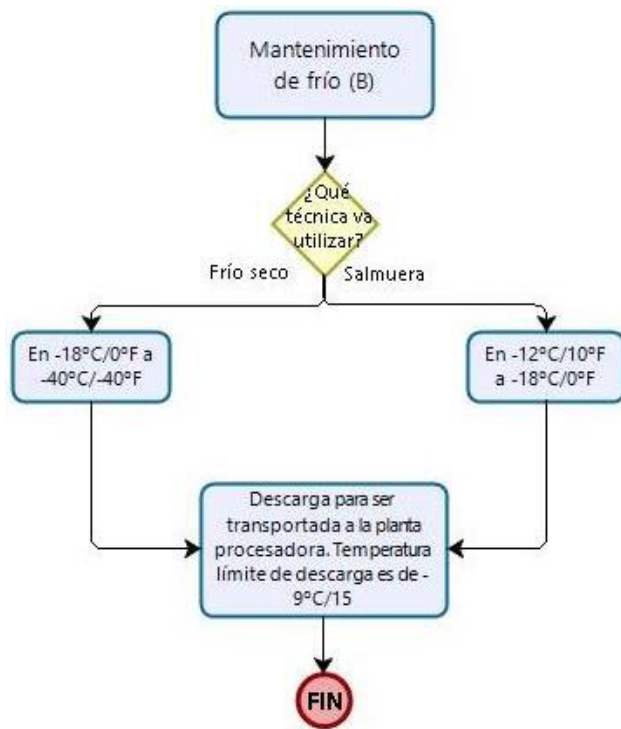
Elaborado por: Yaniel Matos

Figura 4. Diagrama de flujo del procedimiento de enfriamiento en RSW o salmuera



Elaborado por: Yaniel Matos

**Figura 5. Diagrama de flujo del procedimiento del mantenimiento de temperatura (congelado en frío seco o salmuera)**

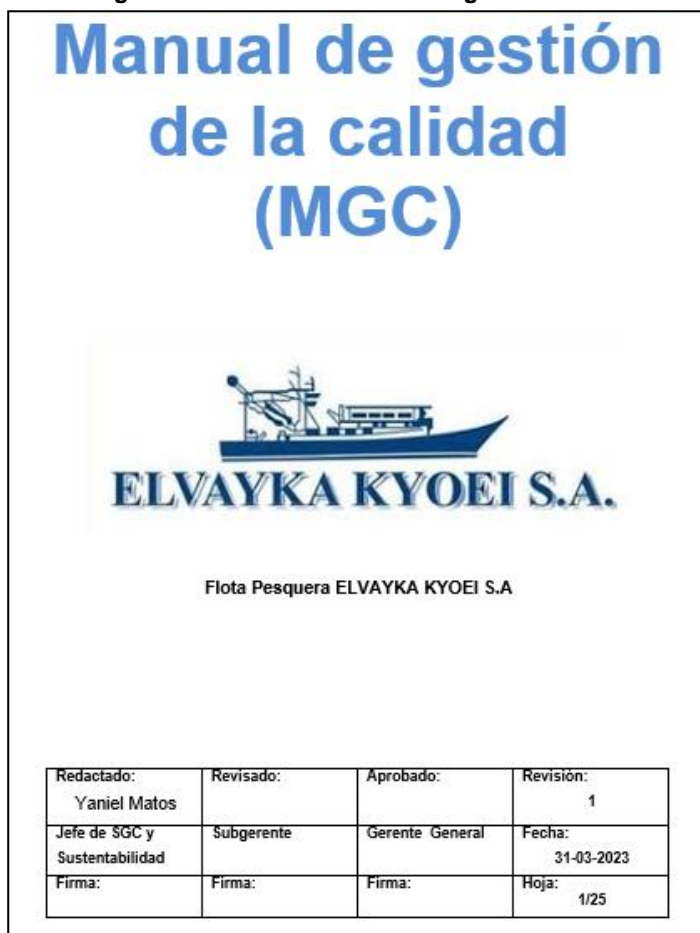


Elaborado por: Yaniel Matos

#### 4.1.4 Elaboración y entrega del manual de gestión de calidad

El manual elaborado incorpora el modelo de Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015 para la Flota Pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. (véase el anexo 2), atendiendo a los aspectos relacionados con los principios de la gestión de la calidad en un 100% de lo aplicable para la empresa y ha sido identificado según se muestra en la figura 6.

Figura 6. Portada del manual de gestión de la calidad



Elaborado por: Yaniel Matos

El manual ha sido estructurado de la siguiente manera:

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la Organización
  - 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto
  - 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
  - 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
  - 4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
5. Liderazgo
  - 5.1. Liderazgo y compromiso
  - 5.2. Política
  - 5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades en la organización
6. Planificación
  - 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades
  - 6.2. Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos
  - 6.3. Planificación de los cambios
7. Apoyo
  - 7.1. Recursos
  - 7.2. Competencia
  - 7.3. Toma de conciencia
  - 7.4. Comunicación
8. Operación
  - 8.1. Planificación y control operacional
  - 8.2. Requisitos para los productos y servicios
  - 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios (no aplica)
  - 8.4. Control de los procesos y servicios suministrados externamente
  - 8.5. Producción y provisión del servicio
  - 8.6. Control de las salidas no conformes
9. Evaluación del desempeño
  - 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación
  - 9.2. Auditoría interna

9.3. Revisión por la dirección

10. Mejora

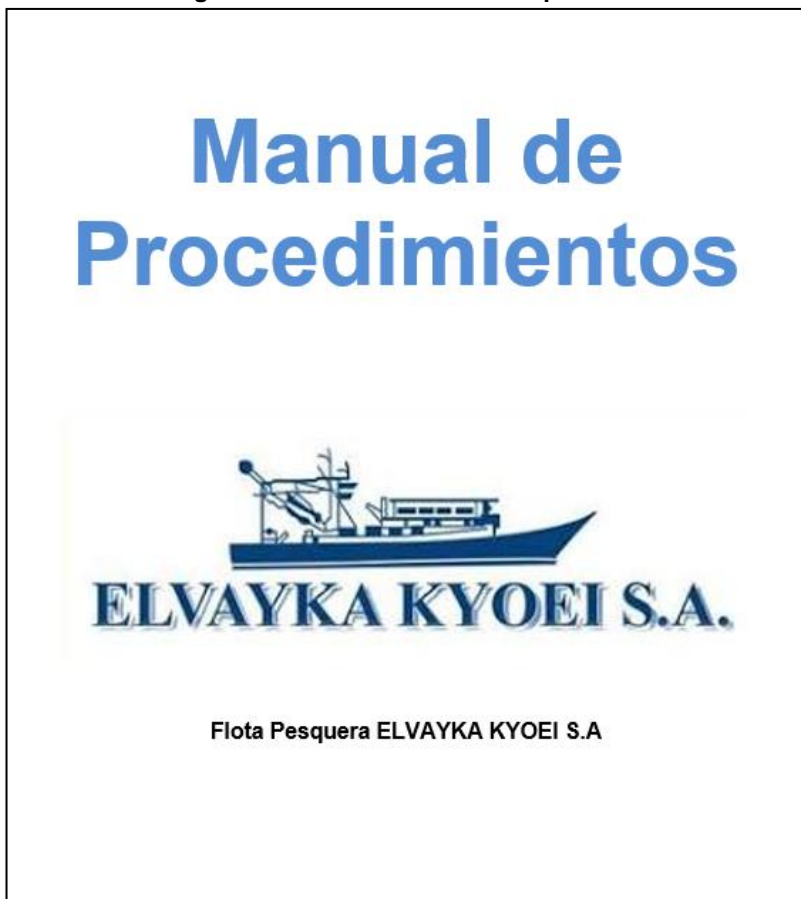
10.1. Generalidades

10.2. No conformidad y acción correctiva

10.3. Mejora continua

Por otro lado, cabe destacar que fue propuesto el manual de procedimiento como complemento al manual de gestión de la calidad, tal como se muestra en la portada de la figura 7.

**Figura 7. Portada del manual de procedimientos**




Elaborado por: Yaniel Matos



El manual de procedimientos ha sido estructurado de la siguiente manera:

1. Proceso: Gestión de la calidad
  - 1.1. Procedimiento control de documentos
  - 1.2. Procedimiento de las no conformidades
  - 1.3. Procedimiento para acciones correctivas
  - 1.4. Procedimiento para auditorías internas

**Figura 8. Proceso de Gestión de la calidad**


		<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>Revisión 1</b>
<b>Manual de procedimientos</b>			<b>31/03/2023</b>	
<b>PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD</b>				
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b> Alta Gerencia				
<b>TIPO PROCESO:</b> Estratégico				
<b>METODO PROCESO:</b> P gc 1, P gc 2, P gc 3 Y P gc 4				
<b>ENTRADAS DEL PROCESO:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de las auditorias</li> <li>- <i>Feedback</i> de los clientes</li> <li>- Modificaciones internas y externas que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad</li> </ul>				
<b>SALIDAS DEL PROCESO:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejora del sistema de gestión de la calidad y sus procesos</li> <li>- Mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente</li> <li>- Necesidades de recursos</li> </ul>				
<b>DESPLIEGUE DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA</b>				
<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>FRECUENCIA TOMA DE DATOS</b>	<b>FRECUENCIA REGISTRO Y ANALISIS</b>	
% de implementación del sistema de gestión de la calidad	$(N.^{\circ} \text{ de requisitos conformes} / N.^{\circ} \text{ total de requisitos}) \times 100$	Semanal	Resumen mensual	
% de indicadores actualizados	$(N.^{\circ} \text{ de indicadores actualizados} / N.^{\circ} \text{ total de indicadores}) \times 100$	Mensual	Resumen mensual	
N.º de no conformidades	N.º de no conformidades	Mensual	Resumen mensual	
% de no conformidades con acciones correctivas	$(N.^{\circ} \text{ de no conformidades con acciones correctivas} / N.^{\circ} \text{ total de no conformidades}) \times 100$	Mensual	Resumen mensual	

Elaborado por: Yaniel Matos

2. Proceso: Dirección, mejoras continuas y análisis de riesgos

2.1. Procedimiento para dirección, mejoras continuas y análisis de riesgos

**Figura 9. Proceso dirección, mejoras continuas y análisis de riesgos**

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Manual de procedimientos</b>		<b>31/03/2023</b>

<b>PROCESO: DIRECCION, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGO</b>			
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b> Alta Gerencia			
<b>TIPO PROCESO:</b> Estratégico			
<b>METODO PROCESO:</b> P dm 1			
<b>ENTRADAS DEL PROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Política, objetivos, revisión del sistema</li> <li>✓ Nivel de satisfacción del cliente</li> <li>✓ Informes de reclamaciones de clientes</li> <li>✓ Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores a la dirección</li> <li>✓ Evaluación de los resultados de la mejora continua y de las oportunidades de mejora</li> </ul>		
<b>SALIDAS DEL PROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Política, objetivos, revisión del sistema</li> <li>✓ Acciones de mejora</li> </ul>		
<b>DESPLIEGUE DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>FRECUENCIA TOMA DE DATOS</b>	<b>FRECUENCIA REGISTRO Y ANÁLISIS</b>
Nivel de satisfacción del cliente	Puntuación total de la encuesta de satisfacción del cliente	Mensual	Resumen anual

Elaborado por: Yaniel Matos

3. Proceso: Formación y gestión del conocimiento

3.1. Procedimiento para formación y gestión del conocimiento

**Figura 10. Proceso: Formación y gestión del conocimiento**

 <p><b>ELVAYKA KYOEI S.A.</b></p>	<p><b>FICHA DE PROCESO</b></p>	<p><b>Revisión 1</b></p>
<p><b>Manual de procedimientos</b></p>		<p><b>31/03/2023</b></p>

<p><b>PROCESO: FORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO</b></p>			
<p><b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b> Alta Gerencia</p>			
<p><b>TIPO PROCESO:</b> Apoyo</p>			
<p><b>METODO PROCESO:</b> P fg 1</p>			
<p><b>ENTRADAS DEL PROCESO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidades de Formación</li> </ul>			
<p><b>SALIDAS DEL PROCESO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones y plan de formación</li> <li>- Ficha datos personales</li> <li>- Descripción puesto trabajo</li> </ul>			
<p><b>DESPLIEGUE DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA</b></p>			
<p><b>INDICADOR</b></p>	<p><b>FORMULA</b></p>	<p><b>FRECUENCIA TOMA DE DATOS</b></p>	<p><b>FRECUENCIA REGISTRO Y ANALISIS</b></p>
<p>N.º de contrataciones puntuales</p>	<p>N.º de contrataciones puntuales</p>	<p>Anual</p>	<p>Resumen anual</p>
<p>N.º de horas contratadas</p>	<p>N.º de horas contratadas</p>	<p>Anual</p>	<p>Resumen anual</p>
<p>N.º de horas de formación</p>	<p>N.º de horas de formación</p>	<p>Anual</p>	<p>Resumen anual</p>

Elaborado por: Yaniel Matos

4. Proceso: Mantenimiento e infraestructura  
 4.1. Procedimiento de mantenimiento e infraestructura

**Figura 11. Proceso mantenimiento e infraestructura**

 <b>ELVAYKA KYOEI S.A.</b>	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Manual de procedimientos</b>		<b>31/03/2023</b>

<b>PROCESO: MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA</b>			
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b> Jefe de logística y mantenimiento			
<b>TIPO PROCESO:</b> Apoyo			
<b>METODO PROCESO:</b> P mi 1			
<b>ENTRADAS DEL PROCESO:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidades de mantenimiento</li> <li>- Necesidades en infraestructura</li> </ul>			
<b>SALIDAS DEL PROCESO:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actuaciones de mantenimiento</li> <li>- Implantación de infraestructuras</li> </ul>			
<b>DESPLIEGUE DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>FRECUENCIA TOMA DE DATOS</b>	<b>FRECUENCIA REGISTRO Y ANALISIS</b>
No de equipos en mantenimiento	No de equipos en mantenimiento	Trimestral	Resumen anual

Elaborado por: Yaniel Matos

5. Proceso: Producción

5.1. Procedimiento para la producción

**Figura 12. Proceso mantenimiento e infraestructura**

 <b>ELVAYKA KYOEI S.A.</b>	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Manual de procedimientos</b>		<b>31/03/2023</b>

<b>PROCESO: PRODUCCIÓN</b>			
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b> Jefe de flota			
<b>TIPO PROCESO:</b> Operativo			
<b>METODO PROCESO:</b> P pr 1			
<b>ENTRADAS DEL PROCESO:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Materiales y equipos necesarios</li> <li>- Personal calificado</li> <li>- RSW y/o Salmuera</li> </ul>			
<b>SALIDAS DEL PROCESO:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Producto de calidad e inocuo</li> <li>- Controles de calidad</li> </ul>			
<b>DESPLIEGUE DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>FRECUENCIA TOMA DE DATOS</b>	<b>FRECUENCIA REGISTRO Y ANALISIS</b>
Nº de Toneladas vendidas	(Nº de toneladas despachadas / N° de Toneladas capturadas)	Quincenal	Resumen mensual
Nº de Toneladas rechazadas	(Nº de toneladas rechazadas/ N° de Toneladas despachadas)	Quincenal	Resumen mensual

Elaborado por: Yaniel Matos

De este modo se ha cubierto en su totalidad todos los elementos que incluye la norma ISO 9001:2015. Por último, el documento fue entregado a la jefatura de Flota con responsabilidad en el SGC y Sustentabilidad (véase anexo 2).

**Comentado [AXZA4]:** ero como lector me quedo a medias al saber que solo indicas que vaya al anexo a revisar el manual de seguridad. Recomiendo, puedas redactar cómo hiciste el manual, las partes esenciales que estima la norma. Por ejemplo: liderazgo, qué se hizo para eso, coloca captura de la portada de los procedimiento o cosas así, para que el lector vaya entendiendo todo. Con eso estaría perfecto


**Comentado [AXZA5]:** Ahora, también me queda una duda, se cumplió con todos los requisitos de la norma. Se llegó al 100 % de cumplimiento, o faltó algo. Eso se debe describir

# Manual de gestión de la calidad (MGC)



Flota Pesquera ELVAYKA KYOEI S.A

<b>Redactado:</b> Yaniel Matos	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>	<b>Revisión:</b> 1
<b>Jefe de SGC y Sustentabilidad</b>	<b>Subgerente</b>	<b>Gerente General</b>	<b>Fecha:</b> 31-03-2023
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Hoja:</b> 1/25

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Presentación de la empresa</b>		<b>Pág. 2/25</b>

### Presentación de la empresa

ELVAYKA KYOEI S.A. fue constituida el 12 de mayo del 2003 y nace como una Flota Atunera que se dedica específicamente a la pesca del atún. Las capturas totales de todas las embarcaciones son vendidas a la planta procesadora EUROFISH S.A., misma que produce y exporta el atún enlatado hacia Europa y otras partes del mundo, exigiendo constante controles con respecto a la calidad de la materia prima.


- **UBICACIÓN:** ELVAYKA KYOEI S.A., está localizada en Manta-Manabí, la oficina del Armador está ubicada en la misma dirección.

**Figura 1. Localización geográfica de la Flota Pesquera ELVAYKA KYOEI S.A.**



Fuente: Google mapas en <https://bit.ly/3K2qCww>

- **DIRECCIÓN:** Barrio Ensenadita. Calle 4ta tras Casa Cuna.
- **REPRESENTANTE:** Sr. Edgar Mendoza Vera.
- **TELÉFONO/ FAX:** (593)-5-2622-617 - (593)-5-2621157.
- **E MAIL:** [emendoza@iberopesca.com](mailto:emendoza@iberopesca.com)


 <b>ELVAYKA KYOEI S.A.</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Objeto y campo de aplicación</b>		<b>Pág. 3/25</b>

### **1. Objeto y campo de aplicación**

El presente manual de gestión de la calidad tiene por objeto precisar los requisitos a cumplir por parte de la empresa ELVAYKA KYOEI S.A. con el propósito de:

- Definir su capacidad para suministrar el despacho de un producto pesquero que cumpla con todos los requisitos del cliente, los de orden legal y los reglamentarios correspondientes.
- Incrementar la satisfacción del cliente por medio de la implementación de un proceso óptimo en la captura, enfriamiento y mantenimiento de la temperatura del atún, despachando un producto de calidad e inocuo.




 <b>ELVAYKA KYOEI S.A.</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Referencias normativas</b>		<b>Pág. 4/25</b>

## **2. Referencias normativas**


La normativa de referencia usada para desarrollar este manual de gestión de la calidad ha sido:

- La Norma UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- La Norma UNE-EN ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

 <b>ELVAYKA KYOEI S.A.</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Términos y definiciones</b>		<b>Pág. 5/25</b>

### **3. Términos y definiciones**

Para los fines de este manual de gestión de la calidad se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Contexto de la Organización</b>		<b>Pág. 6/25</b>

#### **4. Contexto de la Organización.**

##### **4.1 Comprensión de la organización y de su contexto**

###### **Misión**


- ✓ Generar confianza a todos los grupos de interés garantizando productos inocuos para el país y el mundo, que mejoren la calidad de vida del ser humano y sus mascotas.

###### **Visión**

- ✓ Ser una empresa de clase mundial, líder e innovadora en la captura sostenible de recursos marinos con fines nutricionales.

###### **Valores**

- a) **Orientación al cliente y vocación de servicio:** Nos comprometemos a atender las necesidades de nuestros clientes y consumidores, impulsados por la vocación y el deseo permanente de satisfacer y superar sus expectativas ofreciendo un servicio de excelencia.
- b) **Integridad sustentada en Respeto y Justicia:** Mantenemos un compromiso permanente con la verdad. Actuamos en consecuencia siendo congruentes entre lo que hacemos, pensamos y decimos. Preservamos el patrimonio de la empresa, colaboradores y comunidad. Reconocemos y aceptamos la diversidad como característica de nuestros tiempos.


	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Contexto de la Organización</b>		<b>Pág. 7/25</b>

c) Desarrollo Integral del capital humano: Fomentamos un ambiente de alta motivación, productividad y reconocimiento que nos impulsa hacia el éxito. Apoyamos las aspiraciones profesionales y metas personales, alentando a que cada persona decida con sus acciones cuanto desea crecer. Las oportunidades de crecimiento y desarrollo son consecuencia directa de nuestros resultados.

d) Sustentabilidad y Responsabilidad Social: Estamos profundamente convencidos del papel que jugamos en la transformación de nuestro entorno en el diario quehacer, asumimos el compromiso por satisfacer las necesidades actuales sin comprometer a las generaciones futuras, regidos por un Gobierno Corporativo que nos orienta a la búsqueda continua de una mejor calidad de vida para todos.

**4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.**

A continuación, se detalla en la tabla 1 las partes involucradas de la empresa, que deben garantizar la operatividad y el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad; así como, los externos que guardan relación directa e indirecta con la entidad.


 <b>ELVAYKA KYOEI S.A.</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Contexto de la Organización</b>		<b>Pág. 8/25</b>

**Tabla 1. Partes involucradas en el SGC de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A.**

Parte involucrada	Interés que persigue la parte	Interés que persigue la empresa
Cliente	Atún de calidad	Venta de un producto de calidad
	Inocuidad del atún	Entrega de un producto con condiciones y medidas necesarias en el proceso de captura, enfriamiento y mantenimiento de temperatura .
	Entrega oportuna del atún	Disponibilidad constante del producto al único comprador.
	Estabilidad laboral	Buenas prácticas en el sector pesquero con experiencia.
Colaboradores laborales	Salarios y beneficios económicos responsables	Sistema de remuneración y compensación adecuada.
	Formación y capacitación	Colaboradores actualizados en buenas prácticas y especialización en pesca.
	Clima laboral acorde	Satisfacción y sentido de pertenencia en los colaboradores.
Proveedores	Desembolsos oportunos	Recibir productos de calidad.
	Pedidos solicitados a tiempo	Recepción de productos a tiempo.
Gobierno	Pago de tributos a tiempo	Cumplir la normativa nacional, provincial y local .
	Permisología para funcionar	Cumplir la normativa nacional, provincial y local.
	Acatamiento de normas	Conocer el cuerpo normativo que exige los órganos competentes para el correcto funcionamiento.
Gerente y Subgerente	Sostenibilidad económica-financiera	Óptimo funcionamiento para su progreso económico con satisfacción del cliente.
Jefe del Sistema de Gestión de Calidad y Sustentabilidad	Cumplimiento del manual de SGC	Reconocimiento por el cumplimiento del SGC reflejado en la confianza del cliente por entregar un producto con calidad e inocuidad.

**Comentado [MV6]:** Verificar dónde la coloca porque está repetida.

Elaborado por: Yaniel Matos

 <b>ELVAYKA KYOEI S.A.</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Contexto de la Organización</b>		<b>Pág. 9/25</b>

#### **4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.**

La flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. ante la necesidad de ofrecer un producto de calidad a su cliente exportador del empresarial armador Eurofish, S.A. con la entrega de un producto caracterizado con la calidad e inocuidad, ha seleccionado con carácter estratégico la aplicación de los principios de la calidad establecidos en las Normas ISO 9001:2015, en todas las operaciones relacionadas con la captura, enfriamiento y mantenimiento de la temperatura del atún, mismas que no están funcionando mediante esta norma.

#### **4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.**

La flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. estableció un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los principios de la norma ISO 9001:2015, lo que significa la mejora continua de sus procesos con el fin de conseguir la satisfacción del cliente y la sostenibilidad económica-financiera.

La flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. ha reconocido los procesos que forman parte del sistema de gestión de la calidad y sus interacciones según la figura 2.


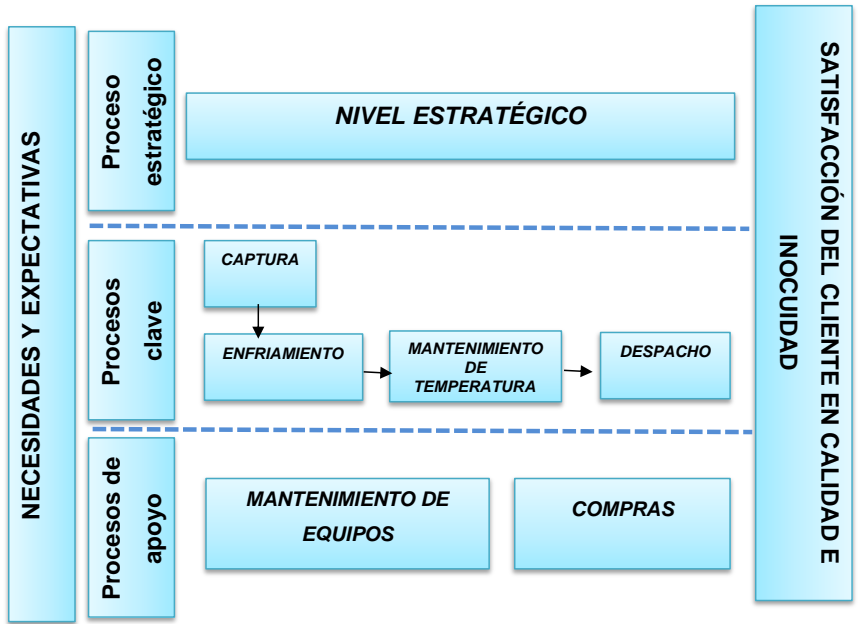

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Contexto de la Organización</b>		<b>Pág. 10/25</b>

Figura 2. procesos que forman parte del sistema de gestión de la calidad y sus interacciones



Elaborado por: Yaniel Matos

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Liderazgo</b>		<b>Pág. 11/25</b>

## **5. Liderazgo**

### **5.1 Liderazgo y compromiso**

#### **5.1.1 Generalidades**

La alta gerencia de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. se encarga de asumir la responsabilidad de salvaguardar y optimizar de forma continua la efectividad del sistema de gestión de la calidad a través de:


- La comunicación a toda la empresa de la importancia del cumplimiento para la satisfacción tanto los requerimientos del cliente como de la base legal y demás instrumentos reglamentarios.
- Implantando la política de la calidad y los objetivos de calidad.
- Efectuando periódicamente revisiones del sistema.
- Suministrando los recursos necesarios para cumplir con esta responsabilidad, política y objetivos.

Véase procedimiento P dm 1.

#### **5.1.2 Enfoque al cliente**

La alta gerencia de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. se ha establecido como meta satisfacer al grupo empresarial armador Eurofish, S.A. con la entrega de un producto caracterizado con la calidad e inocuidad requerida atendiendo a sus necesidades y expectativas. Adicionando el marco legal correspondiente y a las partes reflejadas en la tabla 1 de este manual. Ver procedimiento P DdmM 1.



	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Liderazgo</b>		<b>Pág. 12/25</b>

## 5.2 Política


### 5.2.1 Establecimiento de la política de calidad

La alta gerencia de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. espera ofrecer al grupo empresarial armador Eurofish, S.A. un servicio mejorado y optimizado que garantice un atún de calidad con medidas y condiciones sin riesgo de daño y contaminación del producto.

La alta gerencia de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. consciente que su sostenibilidad económica-financiera depende de un servicio y producto de calidad en atención a las necesidades y expectativas del cliente ha resuelto promover una gestión la calidad mediante el establecimiento de un sistema con efectividad para beneficiar a todas las partes involucradas señaladas en la tabla 1 de este manual.

La dirección política establecida se ha diseñado con el propósito de lograr los siguientes objetivos:

- ✓ Cumplir la normativa legal vigente de calidad e inocuidad en la empresa
- ✓ Brindar capacitación a los colaboradores internos ofreciéndole herramientas para el correcto desarrollo de sus funciones manteniendo un clima laboral adecuado para todos.
- ✓ Conservar un espíritu de mejoramiento continuo en cada una de las acciones vinculadas estableciendo objetivos y metas anuales.
- ✓ Conseguir una satisfacción plena del cliente proporcionándole un servicio y producto acorde a las necesidades, expectativas, requisitos legales y especificaciones establecidas.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Liderazgo</b>		<b>Pág. 13/25</b>

- ✓ Sostener una comunicación transparente, fluida y eficaz con los proveedores, clientes, autoridades legales y reglamentarias y otras partes interesadas.


La alta gerencia de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. se compromete a desarrollar las directrices en cuanto a calidad e inocuidad que se precisan en la responsabilidad y compromiso de mejoramiento continuo. En nombre del Gerente General; el Subgerente y el jefe de la flota supervisará su implantación, desarrollo y mantenimiento, evaluando su adecuación y aplicación correcta

### **5.2.2 Comunicación de la política de la calidad**

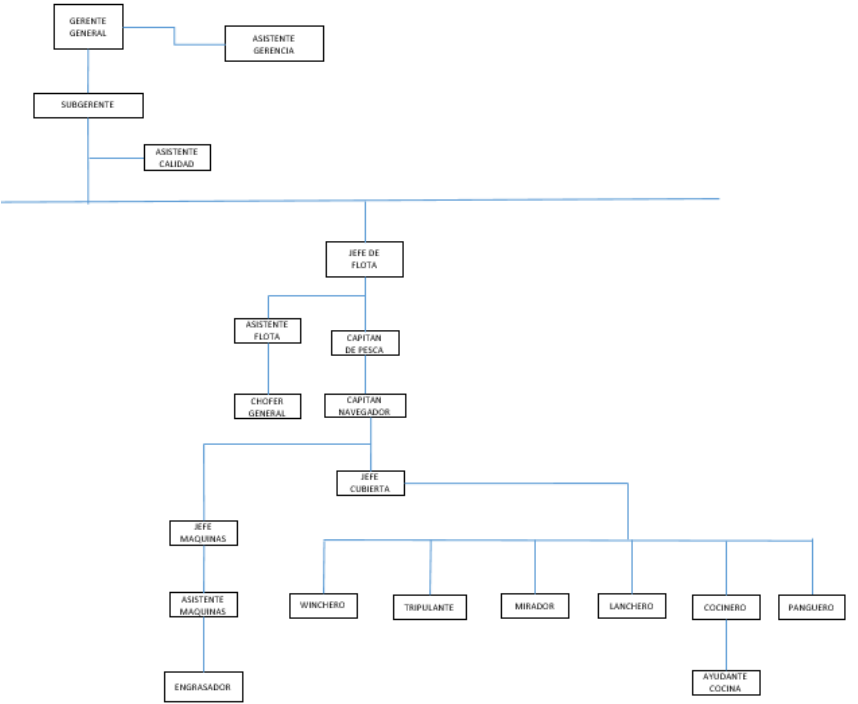
Toda la información de gestión de la calidad está disponible en los documentos de la flota pesquera, a los cuales que tienen acceso las partes involucradas según su rol dentro de la empresa.

### **5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la organización**


La alta gerencia de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. ha detallado los roles, responsabilidades y autoridades de todo el personal que realiza una tarea que involucra el sistema de gestión de la calidad mediante un organigrama reflejado en la figura 3, cabe destacar que se muestra solo la parte interesada, no todo el organigrama en sentido amplio.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Liderazgo</b>		<b>Pág. 14/25</b>

**Figura 3. Organigrama de las partes vinculadas al Manual de SGC**



Elaborado por: Yaniel Matos

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Planificación</b>		<b>Pág. 15/25</b>

## **6. Planificación**

### **6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

En el procedimiento P dm 1 se puntualiza el método para determinar riesgos y oportunidades, deben ser apropiadas al impacto de los problemas encontrados y reseñados en la matriz FODA que se presenta más adelante.

### **6.2 Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos**

Los objetivos de la calidad son actualizados anualmente por La alta gerencia de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. Véase procedimiento P dm 1.


### **6.3 Planificación de los cambios**

La alta gerencia de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. a través de la revisión constante del sistema de calidad y de las técnicas de planeación se consolidan los objetivos para su cumplimiento.

Las técnicas de planeación del sistema de calidad de la alta gerencia de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. son:

- El mapa de procesos.
- Los procedimientos documentados e instrucciones.
- Los objetivos de la calidad.

Los cambios que haya que realizar en el sistema de calidad se analizan en la revisión del sistema. Véase procedimiento P dm 1

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Apoyo</b>		<b>Pág. 16/25</b>

## **7. Apoyo**

### **7.1 Recursos**

#### **7.1.1 Generalidades**

La alta gerencia de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. se ha responsabilizado a implementar y mejorar los procesos del sistema de calidad, determinando los recursos necesarios para lograr la satisfacción del cliente y brindándolos en tiempo y forma. Véase procedimiento P dm 1.


#### **7.1.2 Personas**

La alta gerencia de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. determina y proporciona los colaboradores internos (y externos) necesarios a fin de implementar eficazmente el sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos según los roles, responsabilidades y autoridades en la organización, reflejados en el organigrama funcional.

Los colaboradores internos de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. que tengan compromisos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad deben ser competentes con relación a la educación, capacitación, buenas prácticas y experiencia apropiadas.

Para ello la alta gerencia:

- Determina las necesidades de competencia para los colaboradores internos.
- Proporciona la formación.
- Asegura que sus colaboradores sean conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y que contribuyan a la realización de los objetivos de la calidad.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Apoyo</b>		<b>Pág. 17/25</b>

En el procedimiento P fg 1 se detalla la metodología para el reclutamiento y escogencia de los colaboradores internos y la capacitación de cada uno de ellos en la organización.

### **7.1.3 Infraestructura**

La flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. proporciona los buques pesqueros, los equipos y los servicios de apoyo.

La lista de mantenimiento a llevar a cabo para estas infraestructuras se detalla en el procedimiento P mi 1

### **7.2 Competencia**

En el procedimiento P fg 1 se determinan las competencias requeridas por cada uno de los puestos de trabajo con responsabilidades definidas en el sistema de gestión de la calidad de la empresa a través de un formato modelo.


### **7.3 Toma de conciencia**

La flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. se cerciora de concienciar a las partes interesadas de la importancia de las actividades que contribuyen a alcanzar los logros basados en los objetivos de la calidad.

### **7.4 Comunicación**

La flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. certifica la comunicación entre las diferentes partes de la flota, referente a los procesos del sistema de gestión de la calidad y su efectividad. Para ello, se dispone de un grupo de WhatsApp con un número celular institucional para poder establecer comunicación continua entre los colaboradores y reuniones puntuales con los jefes y radio transmisores internos.

## 7.5 Información documentada

 ELVAYKA KYOEI S.A.	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Apoyo</b>		<b>Pág. 18/25</b>

### 7.5.1 Generalidades

La información documentada del sistema de calidad de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. incorpora la información documentada señalada en la norma ISO 9001:2015 y la requerida para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

### 7.5.2 Creación y actualización


Este manual es redactado de manera clara y concisa para permitir una interpretación exenta de ambigüedades, cuidando la coherencia de las diferentes partes del manual y evitando redundancias. En efecto, la alta gerencia es responsable de la aprobación y de la declaración de carácter obligatorio del manual para todos los colaboradores internos de la entidad, siendo este previamente revisado por el responsable de gestión de la calidad y sustentabilidad.

El procedimiento de creación y actualización del resto de la información documentada se indica en el procedimiento P gc 1.

### 7.5.3 Control de la información documentada

Cada vez que se lleva a cabo una revisión del manual, se cambia el número de revisión y se registra en la hoja modificaciones del manual de gestión de la calidad que obra en poder del responsable de gestión de la calidad y sustentabilidad.

El control a llevar a cabo del resto de la información documentada se indica en el procedimiento P gc 1.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Operación</b>		<b>Pág. 19/25</b>

## **8. Operación**

### **8.1 Planificación y control operacional**

Durante la planificación, la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. tiene en cuenta, cuando sea requerido, los siguientes elementos:

- Los objetivos de la calidad para el despacho del producto.
- La necesidad de establecer procesos y documentación.
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y los criterios para la aceptación.
- La información documentada necesaria para proporcionar confianza con la conformidad de los procesos.

### **8.2 Requisitos para los productos y servicios**

#### **8.2.1 Comunicación con el cliente**

Dentro de las comunicaciones que se tengan con el cliente es preciso definir todo lo relacionado con el producto en cuanto a dudas, contratos, pedidos, especificaciones, entre otros.

#### **8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios**


Una vez establecidos los requerimientos del producto o servicio, debe asegurar la compañía de:

- a) Dar cumplimiento a la normativa legal sobre la actividad productiva
- b) Cumplir con todo lo que ofrece

### **8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios**



Este apartado de la norma es no aplicable, ya que no se lleva a cabo ningún tipo

 ELVAYKA KYOEI S.A.	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Operación</b>		<b>Pág. 20/25</b>

de diseño ni desarrollo del atún.

#### **8.4 Control de los procesos y servicios suministrados externamente**

##### **8.4.1 Generalidades**

La flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. define la metodología de sus procesos de servicio (captura, enfriamiento y mantenimiento de temperatura del producto) en el procedimiento P pr 1, junto al mantenimiento de los equipos (véase el procedimiento P mi 1) para funcionen de una manera óptima para su uso.

##### **8.4.2 Tipo y alcance del control**

En el procedimiento P PR 1, se definen los documentos de registro la captura del atún; su enfriamiento y, el mantenimiento de temperatura de manera que se asegure que contienen la información necesaria para un correcto proceso.

##### **8.4.3 Información para los proveedores externos**

En el procedimiento P PR 1, la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. define los criterios de selección y evaluación de suministros de acuerdo con las necesidades de la empresa.

#### **8.5 Producción y provisión del servicio**

La flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. controla las operaciones de servicios a través de:

- Donde sea necesario, la disponibilidad de instrucciones de trabajo.
- La utilización y el mantenimiento de los equipos apropiado para el servicio.
- La implantación de actividades de seguimiento.


#### **8.6 Liberación de los productos y servicios**

Toda vez que se haya cumplido con los requisitos de calidad e inocuidad se podrá liberar el producto, previa conformación de las partes. Para ello, puede apoyarse en el Procedimiento P dm 1 relacionado con la satisfacción del cliente.

#### **8.7 Control de las salidas no conformes**

En el procedimiento P gc 2 se determinan las actividades para identificar, controlar y prevenir las no conformidades de los clientes.

Las salidas no conformes son corregidas y sometidas a una nueva verificación después de su corrección para demostrar su conformidad.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Operación</b>		<b>Pág. 21/25</b>

## **9. Evaluación del desempeño**

### **9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

#### **9.1.1 Generalidades**

La flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. define, planifica e implanta las actividades de seguimiento, medición, análisis y evaluación para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del producto.
- Asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

#### **9.1.2 Satisfacción del cliente**


En el procedimiento P dm 1 se describe la metodología que la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. con el propósito de hacer un seguimiento de la información sobre la satisfacción y/o insatisfacción del cliente, como una de las medidas de las prestaciones del sistema de gestión de la calidad.

#### **9.1.3 Análisis y evaluación**

La flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. debe recopilar y analizar los datos apropiados para determinar la adecuación y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad y para determinar dónde pueden realizarse mejoras. Véase procedimiento P dm 1.

Estos datos son utilizados para proporcionar información sobre:

- La satisfacción y/o insatisfacción de los clientes.
- La conformidad con los requisitos del cliente.
- Las características de los procesos.
- Los suministradores.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Evaluación del desempeño</b>		<b>Pág. 23/25</b>

## 9.2 Auditoría interna

En el procedimiento P gc 4 se describe la metodología con el propósito de ejecutar de forma periódica revisiones internas a los fines de comprobar si el sistema de gestión de la calidad:

- Cumple con los principios y requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Se ha implementado efectivamente y se encuentra en constante actualización.

La persona encargada de la gestión de la calidad planea el programa de auditoría considerando el estado y la relevancia de las actividades y áreas a auditar, así como las derivaciones y recomendaciones de las auditorías previas.


En este procedimiento se examinan las responsabilidades y requisitos para la realización de auditorías, asegurar su independencia, registrar los resultados e informar a la dirección. La alta gerencia de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. debe acoger las acciones correctivas oportunas sobre las faltas encontradas en el proceso de auditoría.

Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de la implantación de las acciones correctivas y la comunicación de los resultados de la verificación.

## 9.3 Revisión por la alta gerencia

### 9.3.1 Generalidades

Cada cierto tiempo a consideración de los responsables involucrados, la alta gerencia de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. revisa el sistema de gestión de la calidad con el fin de asegurar su continua consistencia, adecuación y efectividad. Mediante la revisión se detectan los cambios en el sistema de gestión de la calidad de la organización, incluyendo la política de calidad y los objetivos de la calidad.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Evaluación del desempeño</b>		<b>Pág. 24/25</b>

### 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La revisión se efectúa con base en:


- Resultados de las auditorias.
- *Feedback* de los clientes.
- Operatividad adecuada de los procesos y conformidad del servicio.
- Control de los correctivos derivados de las auditorias previas.
- Modificaciones internas y externas que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
- Evaluación de los resultados de la mejora continua y de las oportunidades de mejora.

### 9.3.3 Salidas de la revisión por la alta gerencia

A partir de la revisión deben extraerse resultados destinados a iniciar acciones asociadas a:

- Mejorar el sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- Mejorar el servicio en relación con los requisitos del cliente.
- Necesidades de recursos.

En el procedimiento P dm 1 se describe la metodología para llevar a cabo la revisión y mantener los registros adecuados.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Mejora</b>		<b>Pág. 25/25</b>

## **10. Mejora**

### **10.1 Generalidades**

La alta gerencia de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. ejecutará las tareas necesarias con el propósito de cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

### **10.2 No conformidad y acción correctiva**

En el procedimiento P gc 3se describe la manera para asumir acciones correctivas a los fines de eliminar las causas de 'no conformidad' para prevenir su reaparición. Las acciones correctivas deben ser apropiadas al impacto de los problemas encontrados.

En este procedimiento se definen los requisitos para:

- Identificar las incidencias;
- Determinar las causas de la no conformidad;
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las incidencias no vuelven a aparecer;
- Determinar las acciones correctivas necesarias e implantarlas;
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas;
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas adoptadas.

### **10.3 Mejora continua**

En el procedimiento P dm 1, la alta gerencia de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. planifica y gestiona los procesos necesarios para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

En efecto, la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. busca la mejora continua del sistema de gestión de la calidad por medio de la utilización de la política de la calidad, objetivos de la calidad, resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas, análisis de riesgos y oportunidades, y la revisión por la dirección.

## **Conclusiones**

Una vez culminada la presente investigación se llega a las siguientes conclusiones:

En el diagnóstico inicial se pudo evidenciar que existe un plan de capacitación permanente en temas de calidad a los fines de manejar el conocimiento mínimo necesario para cumplir con los estándares respectivos. Sin embargo, la dirección de la empresa no cumple con la práctica de los principios de la calidad que permiten conducir a la Flota Pesquera ELVAYKA KYOEI S.A., hacia una mejora en el desempeño de sus actividades.

Conforme a los resultados obtenidos en el análisis FODA se evidenció problemas en la comunicación no oportuna y en la falta de agilidad en la gestión de compras, por lo que se retrasa en ocasiones los procesos internos. Asimismo, se dio a conocer las causas y consecuencias que afectan los resultados de las evaluaciones de calidad, siendo una causa, por ejemplo: Tripulantes con falta de conocimiento de las Buenas Prácticas de Pesca a Bordo. Falta de conocimientos de los procesos por parte de los encargados. Mientras que como consecuencias se mostró que todos los problemas de gestión, procesos, personal y recursos hacen que el porcentaje de rechazos por problemas de mala calidad de la pesca esté en crecimiento, lo cual se traduce en pérdidas para la empresa.

Por último, se concluye que, con la implantación de un nuevo procedimiento de control, la Flota Pesquera ELVAYKA KYOEI S.A., podrá optimizar la calidad de los procesos, aumentando su eficacia, pues obtendría datos significativos, además de alcanzar una cultura de calidad y una mejora continua.

En consecuencia, la implementación del nuevo manual de gestión de calidad en el que se han establecidos nuevos procedimientos con un enfoque de mejora continua facilitará la inversión de recursos a fin de garantizar en la empresa un ahorro en cuanto a coste, beneficiando a todos de manera general.

### **Recomendaciones**

De acuerdo con las conclusiones presentadas se recomienda:

Socializar el Manual de Gestión de Calidad con todo el personal de la Flota Pesquera ELVAYKA KYOEI S.A., incluido los directivos de la empresa, con el fin de dar cumplimiento y seguimiento a todo lo expuesto en ello, para poder obtener resultados eficientes.

Sustentar un ambiente de trabajo propicio para el desarrollo de las labores y desempeño de los trabajadores, a fin de trabajar una visión compartida de valores y una capacitación constante en aras de que todo el personal se encuentre preparado para alcanzar los objetivos y metas de la organización.

Implementar el nuevo Manual de Gestión de la Calidad ya que es un procedimiento que permite garantizar un sistema de gestión de calidad para que la Flota Pesquera ELVAYKA KYOEI S.A., mejore su gestión y comercialice productos garantizados con las más elementales normas de higiene y calidad.

Fiscalizar de forma constante todos los procesos, con el objetivo de que se registre de forma documental las acciones, planificación y organización de cada una de las actividades a realizar, pues los compromisos asumidos se deben acatar con responsabilidad y que las acciones que sean tomadas se las desarrolle de manera eficiente.

Sostener de forma activa el Manual de Gestión de la Calidad, a fin de poder alcanzar un ahorro y beneficio económico, impulsando a la empresa como un referente en el mercado nacional y extranjero.



## Bibliografía

- Alvarado, E. (2020). *Exportaciones de atún al mercado español y su incidencia con la firma del acuerdo multipartes*. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil.
- Aquino, J. (2019). *Implantar nuevos procedimientos de control para optimizar la calidad de los procesos productivos en la empresa atunera serviterra s.a ubicada en la comuna Monteverde de la provincia de Santa Elena*. Santa Elena: Universidad Estatal península de Santa Elena .
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República de Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial 449 de 20-oct-2008.
- Asamblea Nacional. (2020). *Ley Orgánica Para El Desarrollo De La Acuicultura Y Pesca*. Quito: Registro Oficial No. 187.
- Barroso, J. (2019). El paradigma competencial o la nueva racionalidad tecnocrática . *CIMIE*, No. 16, 1-10.
- Bravo, M., & Valenzuela, A. (2019). Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 24, núm. 88, 1316-1328.
- Coello, R., & Pico, M. (2020). Análisis de las ventajas y desventajas del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información y su influencia en la competitividad de las empresas que utilizan Cloud Computing y Big Data en el Ecuador. *INNOVA Research Journal*, Vol. 3, No.4, 181-195.
- Contreras, C. (2018). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, vol. 10, núm. 2, 146-162.
- Cornejo, A. (2020). *Características socioambientales de comunidades de pescadores artesanales en la costa ecuatoriana, luego del terremoto del 16 de abril de 2016* . Quito: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociale.
- Cortes, J. (2018). *Sistema de gestión de calidad. ISO 9001:2015*. Bogotá: Interconsulting Bureau S.L.

- Cruz, F., López, A., & Ruiz, C. (2018). Sistema de Gestión ISO 9001-2015: Técnicas y Herramientas de Ingeniería de Calidad para su Implementación. *Ingeniería Investigación y Desarrollo*, vol. 17, núm. 1, 59-69.
- Hammond, M. (2023). *Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>
- Hernández González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3).
- Hernández, E. (25 de Marzo de 2020). *Normas ISO. ¿Qué son y cuáles son las más importantes?* Obtenido de [ambit-bst.com: https://www.ambit-bst.com/blog/normas-iso.-qu%C3%A9-son-y-cu%C3%A1les-son-las-m%C3%A1s-importantes](https://www.ambit-bst.com/blog/normas-iso.-qu%C3%A9-son-y-cu%C3%A1les-son-las-m%C3%A1s-importantes)
- Huaygua, M., Cedeño, T., & Coral, V. (2021). Uso de normas de calidad: estudio comparado de empresas atuneras en la ciudad de Manta-Ecuador (2018-2019). *Sinergia*, 60-68.
- Iurita, J., Villanueva, & Pedro. (26 de Mayo de 2022). *Ventajas de implementar un sistema de gestión de calidad*. Obtenido de [Business Class.com: https://www.americanexpress.com/es-mx/negocios/trends-and-insights/articles/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/#:~:text=Implementar%20un%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20en%20una%20Empresa,de%20trabajo%20en%20mejora%2](https://www.americanexpress.com/es-mx/negocios/trends-and-insights/articles/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/#:~:text=Implementar%20un%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20en%20una%20Empresa,de%20trabajo%20en%20mejora%2)
- ISO 22000. (2018). *Sistema de Gestión*. Organización Internacional de Normalización.
- ISO 9000 . (2005). *Sistema de Gestión de Calidad*. Organización Internacional de Normalización.
- ISO 9001. (2015). *Sistema de Gestión*. Organización Internacional de Normalización.

- Isotools. (2023). *Sistema de Gestión de Calidad*. Obtenido de Isotools. Excellence: <https://www.isotools.org/normas/calidad/>
- Jiménez, E. (2020). *La Iniciativa Global de Inocuidad Alimentaria (GFSI) y el alcance de cada uno de los esquemas reconocidos por esta fundación*. Madrid: IDEA S.A.
- Loor, B., & Estrada, J. (2021). *Análisis de la exportación del atún ecuatoriano hacia la Unión Europea en el periodo 2014-2020*. Guayaquil: Universidad De Guayaquil.
- Ministerio de Comercio Exterior. (2018). *Informe sobre el sector atunero ecuatoriano*. Quito: Ministerio de Comercio Exterior.
- Muñoz, L. (2020). *Análisis de las normas ISO 9001:2015, NTC 14001:2015, ISO 45001-2018, NTC-ISO-IEC 27001 frente a la gestión documental del Fondo Rotatorio de la Policía*. Bogotá: Universidad de La Salle .
- Organización Internacional para la Estandarización . (2015). *Norma ISO 9001:2015*. Organización Internacional para la Estandarización .
- Panelo, L. (29 de Marzo de 2021). *Atún: propiedades, beneficios y valor nutricional*. Obtenido de La Vanguardia: <https://www.lavanguardia.com/comer/pescados/20210329/6608880/atun-propiedades-beneficios-valor-nutricional.html>
- Pardo, P., Chaves, C., & Romero, R. (2021). Distribución espacial y variables explicativas de capturas de *Thunnus albacares* (Perciformes: Scombridae) y especies no objetivo por la flota internacional de cerco en el Pacífico de Costa Rica. *Revista de Biología Tropical*, vol. 69, núm. 1, 245-261.
- Prieto, B. (2018). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*, Vol. 18, Núm. 46, 1-27.
- Rabiela, M. d. (2018). Higiene y conservación del pescado . *Hospitalidad Esdai num. 28*, 41-60.

- Renteria, L. (2019). *Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha - Lima – 2019*. Cerro de Pasco : Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Ruales, F. (2020). *Propuesta de diseño de un sistema de gestión integrado basado en las normas NTE ISO/INEN 9001:2015 e NTE ISO/INEN 45001:2018*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar .
- Saavedra, Y., Ochoa, E., & Carballo, B. (2020). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas. *En-Contexto*, vol. 8, núm. 12, 115-124.
- Sánchez, R. (2018). *Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015*. Cartagena: Universidad Politécnica De Cartagena.
- Soledispa, F. (2020). Sistema de gestión de inocuidad alimentaria y la calidad en empresas pesqueras. *REICOMUNICAR Vol.3, Núm.6*, 67-82.
- Szeinbaum, A. (2022). *Qué es el sistema de gestión de calidad: Ventajas y desventajas*. Obtenido de Coworkings.co: <https://coworkings.co/que-es-el-sistema-de-gestion-de-calidad-ventajas-y-desventajas/>
- Universidad de Galileo. (2019). *Análisis FODA: Metodología de estudio de la situación de una empresa o proyecto*. Ciudad de Guatemala: Universidad de Galileo. Obtenido de <https://bit.ly/3ZITU9R>
- Ureña, A., & Angulo, M. (2021). *Exportación de atún en conserva bajo la certificación Haccp dirigida hacia el mercado de España 2021*. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Valarezo, C. (2022). Diagnóstico situacional para la gestión estratégica de la Asociación Asopapropie en Membrillo, Ecuador. *ECA Sinergia*, 13(3), 65-72. doi:<https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v13i3.4278>
- Vargas, E., & Aldana, L. (2018). *Calidad y servicio. Conceptos y Conceptos y*. Bogotá: Universidad de la Sabana.

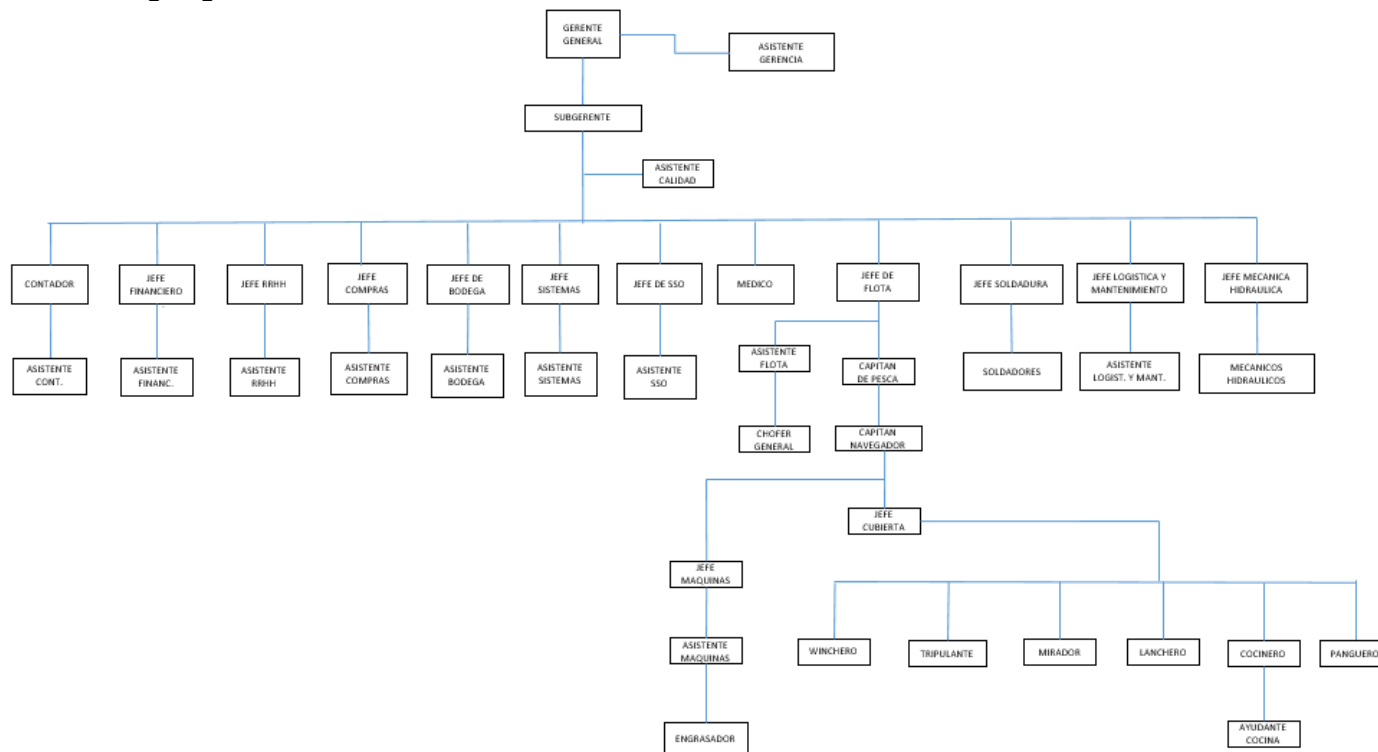
Vega, F. (13 de Noviembre de 2021). *De alta mar se obtiene el 85% del atún que se pesca y procesa en Ecuador*. Obtenido de Proceso ambiental.ec: <https://www.bitacoraec.com/post/de-alta-mar-se-obtiene-el-85-porciento-del-at%C3%BAn-que-se-pesca-y-procesa-en-ecuador>

Viñán, A., Navarrete, F., & Puente, M. (2018). Metodología de la investigación científica como instrumento en la producción y realización de una investigación. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*.

Zaldívar, M. J. (2022). *Términos y definiciones*. Obtenido de Universidad Santiago de Cali: <https://www.usc.edu.co/index.php/gestion-de-calidad/terminos-y-definiciones#:~:text=Sistema%20de%20gesti%C3%B3n.,procesos%20para%20lograr%20estos%20objetivos>.

# Anexos

## Anexo 1. Organigrama funcional



Adaptado por Yaniel Matos a partir de ELVAYKA KYOEI S.A. (2020)


Anexo 2. Manual de procedimientos

# Manual de Procedimientos



Flota Pesquera ELVAYKA KYOEI S.A



	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>Revisión 1</b>
	<b>Manual de procedimientos</b>	<b>31/03/2023</b>

<b>PROCESO:</b> GESTION DE LA CALIDAD			
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b> Alta Gerencia			
<b>TIPO PROCESO:</b> Estratégico			
<b>METODO PROCESO:</b> P gc 1, P gc 2, P gc 3 Y P gc 4			
<b>ENTRADAS DEL PROCESO:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de las auditorias</li> <li>- <i>Feedback</i> de los clientes</li> <li>- Modificaciones internas y externas que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad</li> </ul>			
<b>SALIDAS DEL PROCESO:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejora del sistema de gestión de la calidad y sus procesos</li> <li>- Mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente</li> <li>- Necesidades de recursos</li> </ul>			
<b>DESPLIEGUE DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA</b>			
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA REGISTRO Y ANALISIS
% de implementación del sistema de gestión de la calidad	$(N.^{\circ} \text{ de requisitos conformes} / N.^{\circ} \text{ total de requisitos}) \times 100$	Semanal	Resumen mensual
% de indicadores actualizados	$(N.^{\circ} \text{ de indicadores actualizados} / N.^{\circ} \text{ total de indicadores}) \times 100$	Mensual	Resumen mensual
N. <sup>o</sup> de no conformidades	N. <sup>o</sup> de no conformidades	Mensual	Resumen mensual
% de no conformidades con acciones correctivas	$(N.^{\circ} \text{ de no conformidades con acciones correctivas} / N.^{\circ} \text{ total de no conformidades}) \times 100$	Mensual	Resumen mensual



**PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS (P GC 1)**

<b>HISTORIAL DE REVISIONES</b>		
<b>REVISION</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO REVISION</b>
1	03-04-2023	Implantación ISO 9001:2015

<b>DISTRIBUCION DE COPIAS</b>			
<b>PERSONA</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>

<b>Redactado:</b> Yaniel Matos	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>	<b>Revisión:</b> 1
-----------------------------------	------------------	------------------	-----------------------

Jefe de SGC y Sustentabilidad	Subgerente	Gerente General	Fecha: 31-03-2023
Firma:	Firma:	Firma:	Hoja: 1/4
<b>Manual de procedimientos</b>			
P gc 1	REVISION 1	FECHA:31-03-2023	PÁG. 2/4

## 1. OBJETO

Este procedimiento tiene como propósito definir el sistema de elaboración y control de la información documentada y datos que forman parte del sistema de gestión de la calidad, que asegura su correcta gestión.

## 2. ALCANCE

Se aplica a todos los departamentos de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. para gestionar todos los documentos internos o externos del sistema de calidad.

## 3. REFERENCIAS

- Manual de gestión de la calidad:
  - ✓ 7.5.2 Creación y actualización
  - ✓ 7.5.3 Control de la información documentada

## 4. EJECUCIÓN

### CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN INTERNA

Se entiende por documento interno todo aquel cuya redacción haya sido realizada por los colaboradores internos de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A.

#### 4.1.1 Elaboración de documentos

La decisión de elaborar un documento se toma en función de:

- Exigencia de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 y algún otro reglamento o norma aplicable o por exigencia de un cliente.
- A falta de este documento puede afectar a la calidad del servicio.
- Todo nuevo documento se identifica y describe pertinentemente con un título, fecha, autor y número de referencia.

- El responsable de gestión de la calidad asigna el código correspondiente a cada documento.

<b>Manual de procedimientos</b>			
<b>P gc 1</b>	<b>REVISION 1</b>	<b>FECHA:31-03-2023</b>	<b>PÁG. 3/4</b>

- La identificación y codificación, así como las responsabilidades de elaboración de los diferentes documentos se indican en la hoja relación de documentos.

#### **4.1.2 Revisión y aprobación de documentos**

Antes de su distribución, son revisados y aprobados todos los documentos por el personal autorizado. Todo documento entra en vigencia en el momento de su aprobación. Las responsabilidades de revisión y aprobación de los diferentes documentos se indica en la hoja relación de documentos según se presenta en el anexo 1.

#### **4.1.3 Modificación de documentos**

El responsable de cada documento lo actualiza y modifica siempre que alguna de las siguientes situaciones lo requiera:

- Cambios en la organización
- Leyes en vigor
- Normativas que afecten al documento
- Auditorías.

Cuando sea posible, en el documento modificado, se identifica el motivo del cambio y la parte nueva del documento se marca adecuadamente, preferentemente en color NARANJA. Cada vez que se lleva a cabo una revisión de un documento, se cambia el número de revisión y se registra en la hoja relación de documentos.

#### **4.1.4 Distribución de documentos**

En cada aprobación de una nueva versión de un documento interno, el responsable de su distribución entrega una copia a las personas afectadas por

dicha documentación, a la vez que elimina las copias obsoletas. Las copias se identifican con la inscripción "COPIA" en la portada.

<b>Manual de procedimientos</b>			
<b>P gc 1</b>	<b>REVISION 1</b>	<b>FECHA:31-03-2023</b>	<b>PÁG. 4/4</b>

De esta forma se garantiza el uso de documentos actualizados, que los documentos están disponibles en los puntos en que se tienen que utilizar y que los documentos obsoletos sean destruidos o claramente identificados.

Las responsabilidades de distribución y los destinos de distribución de los diferentes documentos se indican en la hoja relación de documentos.

#### **4.1.5 Archivo del original**

El método de archivo de los documentos es el indicado en la hoja relación de documentos según anexo 1, pudiendo este ser en papel o en soporte informático. Una vez archivados, los documentos pueden ser consultados por los responsables de los distintos departamentos y unidades de producción de la empresa, debiéndolo comunicar al responsable de archivo de estos. Las responsabilidades de archivo del original de cada documento se indica en la hoja relación de documentos (véase anexo 1).

#### **4.1.6 Control de la documentación externa**


Se entiende por documento externo todo aquel cuya redacción, revisión y aprobación haya sido realizada por personal ajeno a la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. Las responsabilidades de archivo de los documentos externos se indican en la hoja relación de documentos (véase anexo 1).

#### **4.1.7 Control de las normas y reglamentos**

El responsable de gestión de la calidad controla la normativa y reglamentos que afecten al sistema de gestión de la calidad, y la introduce en la hoja relación de documentos según anexo 1, indicando la versión en vigor.

El responsable de gestión de la calidad consulta periódicamente (mínimo una vez por semestre) a la entidad emisora de la norma sobre las versiones con actualización. De aquellas normas o reglamentos que hayan sufrido

modificaciones, el responsable de gestión de la calidad se encarga de su adquisición.

	<b>RELACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Manual de procedimientos</b>		<b>31/03/2023</b>

**ANEXOS**  
**Anexo 1: Relación de documentos**

Documento	Interno/ Externo	Código	Revisión/ fecha	Elabora	Revisa	Aprueba	Método de archivo
Manual de Gestión de la calidad	Interno	MGC	31/3/2023	Jefe del SGC y Sustentabilidad	Subgerente	Gerente General	Oficina del Gerente



**PROCEDIMIENTO CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES  
(P gc 2)**

<b>HISTORIAL DE REVISIONES</b>		
<b>REVISION</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO REVISION</b>
1	03-04-2023	Implantación ISO 9001:2015

<b>DISTRIBUCION DE COPIAS</b>			
<b>PERSONA</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>

<b>Redactado:</b> Yaniel Matos	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>	<b>Revisión:</b> 1
-----------------------------------	------------------	------------------	-----------------------

Jefe de SGC y Sustentabilidad	Subgerente	Gerente General	Fecha: 31-03-2023
Firma:	Firma:	Firma:	Hoja: 1/3

<b>Manual de procedimientos</b>			
P gc 2	REVISION 1	FECHA:31-03-2023	PÁG. 2/3

## 1. OBJETO

Este procedimiento tiene como propósito establecer un sistema que controle las no conformidades con los requisitos especificados.

## 2. ALCANCE

Es aplicable a todos los procesos que no cumplan con los requisitos especificados.

## 3. REFERENCIAS

- ✓ MGC Manual de gestión de la calidad:
- ✓ 8.4 Control de las no conformidades
- ✓ P gc 3 Procedimientos de Acciones correctivas

## 4. EJECUCIÓN

### 4.1. TIPOS DE NO CONFORMIDADES

Los diferentes tipos de no conformidades que se pueden dar en la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. son:

- ✓ No conformidad del cliente: Cuando la no conformidad es detectada por el propio cliente.
- ✓ No conformidad interna: Cuando la no-conformidad es detectada dentro de la flota.
- ✓ No conformidad del sistema de calidad: Cuando la no conformidad es detectada durante una auditoria del sistema previsto en el procedimiento P gc 4.

### 4.2. DETECCIÓN DE NO CONFORMIDADES

La alta gerencia de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. detecta las no conformidades de los proveedores. Por otro lado, cuando el cliente detecta su servicio como no conforme y avisa a la empresa, el gerente general llena un



informe de incidencia siguiendo el formato del anexo 1, detallando la no conformidad.

<b>Manual de procedimientos</b>			
<b>P gc 2</b>	<b>REVISION 1</b>	<b>FECHA:31-03-2023</b>	<b>PÁG. 3/3</b>

#### **4.3 DECISIÓN**

El jefe responsable de calidad y previa consulta de los departamentos afectados analizará las causas de la no conformidad y determinará la acción reparadora.

La acción reparadora a tomar podrá ser:

- ✓ Aceptar la afectación, y/o,
- ✓ Inspeccionar al 100% para encontrar la causa

#### **4.5 INFORME DE INCIDENCIAS**

En el caso de no conformidad al proveedor, el responsable de gestión de la calidad llena el informe de incidencias al proveedor según el anexo 1, indicando el problema detectado, y lo remite al proveedor para que analice las causas y proponga acciones reparadoras y correctoras.

En algunos casos, el departamento de calidad de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. propone las acciones a tomar.

En el caso de no conformidades detectadas por el cliente, el responsable de gestión de la calidad llena el informe de incidencias como reclamación de cliente (anexo 1), detallando el problema y proponiendo acciones reparadoras con el fin de arreglar el problema; en el caso que proceda, el responsable de gestión de la calidad realiza un análisis de las posibles causas y propone una acción correctora o preventiva (ver P gc 3). En todo caso, siempre se da una respuesta al cliente.

En caso de detectarse internamente la no conformidad el responsable de producción (Jefe de flota) escribe el informe respectivo según el anexo 1. El análisis de las no conformidades detectadas en una auditoría interna se realizará según el procedimiento P gc 4.

	<b>INFORME DE INCIDENCIAS</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Manual de procedimientos</b>		<b>31/03/2023</b>

**ANEXOS**  
**Anexo 1: Formato Informe de incidencias**

Incidencia N°		Reclamación del cliente N°		Acción preventiva o mejora N°	
------------------	--	-------------------------------	--	----------------------------------	--

Servicio		Código interno	
----------	--	----------------	--

Fecha y Firma	
Descripción del incidente	

CAUSAS (Análisis de las causas que han provocado la incidencia)

ACCION REPARADORA (Acción inmediata para subsanar la incidencia)	ACCION CORRECTORA (Acción para eliminar las causas)
	Plazo de relación

ACCION PREVENTIVA (Acción para eliminar causas potenciales/ mejora del sistema)
---

RESPONSABLE: FECHA Y FIRMA:		PLAZO IMPLANTACION:	DE	
--------------------------------	--	------------------------	----	--

<b>CIERRE DEL INFORME</b>	
	FECHA CIERRE Y FIRMA:



**PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS  
(P gc 3)**

<b>HISTORIAL DE REVISIONES</b>		
<b>REVISION</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO REVISION</b>
1	03-04-2023	Implantación ISO 9001:2015

<b>DISTRIBUCION DE COPIAS</b>			
<b>PERSONA</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>

Redactado: Yaniel Matos	Revisado:	Aprobado:	Revisión: 1
Jefe de SGC y Sustentabilidad	Subgerente	Gerente General	Fecha: 31-03-2023
Firma:	Firma:	Firma:	Hoja: 1/3

<b>Manual de procedimientos</b>			
P gc 3	REVISION 1	FECHA:31-03-2023	PÁG. 2/3

## 1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es elaborar una metodología para establecer las acciones correctivas a tomar con el fin de eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales.

## 2. ALCANCE

En este procedimiento se incluyen todas las áreas de la empresa.

## 3. REFERENCIAS

- ✓ MGC Manual de gestión de la calidad
- ✓ 10.2 No conformidad y acción correctiva
- ✓ P gc 2 Procedimiento Control de las no conformidades

## 4. EJECUCIÓN

### 4.1 PROCEDENCIA

Se origina del procedimiento Control de las no conformidades (Ver P gc 2)

### 4.2 DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA

El departamento que detecte la incidencia rellena la casilla descripción de la incidencia indicando los datos referentes a la incidencia o no conformidad detectada.

### 4.3 ACCIÓN REPARADORA

En la casilla acción reparadora se definen las acciones de contingencia tomadas que minimicen en la medida de lo posible el perjuicio ocasionado.

### 4.4 ANÁLISIS DE LAS NO CONFORMIDADES

El departamento de gestión de la calidad en colaboración con los departamentos implicados, realiza el análisis de las incidencias en función de su repetitividad,

como, por ejemplo, si se observa la misma incidencia en un mismo trimestre. Para realizar el análisis de la no conformidad y el planteamiento de acciones correctivas se establece un informe de incidencias.

<b>Manual de procedimientos</b>			
<b>P gc 3</b>	<b>REVISION 1</b>	<b>FECHA:31-03-2023</b>	<b>PÁG. 3/3</b>

#### **4.5 ANÁLISIS DE LAS CAUSA Y PLANTEAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS**

El departamento de gestión de la calidad analiza conjuntamente con los departamentos afectados, cuál es la causa que ha ocasionado la no conformidad.

En la casilla de acción correctiva se definen las acciones correctivas establecidas para evitar la repetición de la incidencia no conformidad, el responsable de llevarla a cabo y el plazo de implantación previsto.

#### **4.6 EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS**

El departamento de gestión de la calidad comprueba la eficacia de la realización de las acciones correctivas establecidas, y registra dicha eficacia en el propio informe de incidencia.



**PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS  
(P gc 4)**

<b>HISTORIAL DE REVISIONES</b>		
<b>REVISION</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO REVISION</b>
1	03-04-2023	Implantación ISO 9001:2015

<b>DISTRIBUCION DE COPIAS</b>			
<b>PERSONA</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>

Redactado: Yaniel Matos	Revisado:	Aprobado:	Revisión: 1
Jefe de SGC y Sustentabilidad	Subgerente	Gerente General	Fecha: 31-03-2023
Firma:	Firma:	Firma:	Hoja: 1/4

<b>Manual de procedimientos</b>			
P gc 4	REVISION 1	FECHA:31-03-2023	PÁG. 2/4

## 1. OBJETO

Este procedimiento tiene como objetivo establecer el método para planificar y llevar a cabo las auditorías internas del sistema de gestión de la calidad.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento afecta a todos los procesos y procedimientos de la empresa.

## 3. REFERENCIAS

- ✓ MGC Manual de gestión de la calidad:
- ✓ 9.2 Auditoría interna
- ✓ P gc 2 Procedimiento Control de las no conformidades

## 4. EJECUCIÓN

### 4.1 ORGANIZACIÓN DE LAS AUDITORÍAS

Las auditorías realizadas en la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. se organizan por áreas.

### 4.2 PERIODICIDAD

En la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. se realiza como mínimo una auditoría interna al año, que cubra todo el sistema de gestión de la calidad. Se puede incrementar la frecuencia de auditoría de un proceso en concreto, en función de la defectuosidad y problemáticas que surjan durante el año para ese proceso.

### 4.3 PROGRAMA DE AUDITORÍAS

Anualmente, el gerente de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. establece un programa de auditorías en el cual se distribuye a lo largo del año todas las auditorías a realizar. Este programa está consensuado con el gerente Subgerente, el Jefe de Flota y el resto de colaboradores internos. El programa de auditoría se publica una vez al año marcando el mes en que se realizan las auditorías (ver formato en el anexo 1).

<b>Manual de procedimientos</b>			
<b>P gc 4</b>	<b>REVISION 1</b>	<b>FECHA:31-03-2023</b>	<b>PÁG. 3/4</b>

#### 4.4 EQUIPO AUDITOR

Los auditores son independientes del área auditada. Si la empresa lo considera necesario, se contratan, total o parcialmente, las auditorías internas a empresas especializadas.

#### 4.5 CUALIFICACIÓN DE AUDITORES

Los auditores internos, deben cumplir los siguientes requisitos:

- Conocimiento demostrado de la norma ISO 9001:2015.
- Conocimiento del sistema de gestión de la calidad de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A.
- Experiencia mínima, como observador, de una auditoría interna en la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. o en una empresa del mismo sector.

Dicha cualificación se demuestra con la ficha de datos personales del auditor interno. Las auditorías se pueden realizar por auditores externos, a los cuales se les solicita su cualificación (Resumen curricular).

#### 4.6 REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

Las auditorías tienen las siguientes fases:

- ✓ Preparación de la auditoría: propuesta de fechas y elaboración del plan de auditoría (Ver formato en el anexo 2).
- ✓ Reunión previa: en la cual toman parte el equipo auditor con los responsables del proceso auditado, donde se expone el plan de auditoría previsto y su objeto.
- ✓ Análisis de la documentación: se analiza la documentación aplicable al proceso auditado.
- ✓ Comprobación de la implantación: Se verifica "in situ" la implantación de la documentación aplicable, auditando las diferentes fases del proceso en cuestión.
- ✓ Reunión final: En esta reunión participan las mismas personas que en la reunión previa y se avanzan los resultados de la auditoría.

<b>Manual de procedimientos</b>			
<b>P gc 4</b>	<b>REVISION 1</b>	<b>FECHA:31-03-2023</b>	<b>PÁG. 4/4</b>



#### **4.7 INFORME DE RESULTADOS**

El auditor debe documentar las desviaciones detectadas en un informe de auditoría (Ver formato en el anexo 3), que es firmado por los auditados en señal de conformidad. El informe se entrega al Gerente General de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A., previa consulta, se propone las acciones correctivas que hacen falta aplicar. Estas son aprobadas por el auditor interno quien comprueba la implantación y la eficacia. Una copia del informe de auditoría se utiliza en la reunión para la revisión del sistema de calidad por la alta gerencia. El responsable del proceso auditado se asegura de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas y necesarias sin demora injustificada.

**ANEXOS**

**Anexo 1: Formato Programa de auditoría**

	<p><b>PROGRAMA DE AUDITORIA</b></p>	<p><b>Revisión 1</b></p>
<p><b>Manual de procedimientos</b></p>		<p><b>31/03/2023</b></p>

Proceso sujeto a auditoría	Mes											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Dirección, mejora continua y análisis de riesgos												
Gestión de calidad												
Producción												
Formación y gestión del conocimiento												
Mantenimiento e infraestructura												

**Anexo 2: Formato Plan de auditoría**

 <b>ELVAYKA KYOEI S.A.</b>	<b>PLAN DE AUDITORIA</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Manual de procedimientos</b>		<b>31/03/2023</b>

**Auditor:**

**Lugar:**

**Normas de Referencia:**

– NORMA ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

**Objetivos de la Auditoria:**


- 
- 
- 
- 

**Procesos auditados:**

- 
- 
- 
- 

<b>Fecha</b>	<b>Horario</b>	<b>Participantes</b>	<b>Puntos a auditar</b>

Anexo 3: Formato Informe de auditoría interna

 <b>ELVAYKA KYOEI S.A.</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Revisión 1</b>
	<i>Manual de procedimientos</i>	<b>31/03/2023</b>

<b>FECHA AUDITORIA</b>		<b>AUDITOR/ES</b>	
<b>PROCESO AUDITADO</b>		<b>RESP. PROCESO/ CARGO</b>	

FICHA DEL PROCESO AUDITADO			
ENTRADAS	PROCESO:		SALIDAS:
✓ .	<b>TIPO:</b>		✓ .
✓ .			✓ .
✓ .	<b>PROPIETARIO (NOMBRE/ CARGO):</b>		✓ .
<b>REGISTROS/ DOCUMENTOS</b>	<b>MÉTODOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>REGISTROS/ DOCUMENTOS</b>

DESVIACION/ COMENTARIO	REF. ISO 9001	CAUSA	ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA CIERRE	% RESULTADO	FIRMA CIERRE

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>Revisión 1</b>
	<b>Manual de procedimientos</b>	<b>31/03/2023</b>

<b>PROCESO:</b> DIRECCION, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGO			
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b> Alta Gerencia			
<b>TIPO PROCESO:</b> Estratégico			
<b>METODO PROCESO:</b> P dm 1			
<b>ENTRADAS DEL PROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Política, objetivos, revisión del sistema</li> <li>✓ Nivel de satisfacción del cliente</li> <li>✓ Informes de reclamaciones de clientes</li> <li>✓ Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores a la dirección</li> <li>✓ Evaluación de los resultados de la mejora continua y de las oportunidades de mejora</li> </ul>		
<b>SALIDAS DEL PROCESO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Política, objetivos, revisión del sistema</li> <li>✓ Acciones de mejora</li> </ul>		
<b>DESPLIEGUE DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>FRECUENCIA TOMA DE DATOS</b>	<b>FRECUENCIA REGISTRO Y ANALISIS</b>
Nivel de satisfacción del cliente	Puntuación total de la encuesta de satisfacción del cliente	Mensual	Resumen anual



**PROCEDIMIENTO PARA DIRECCION, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGO (P dm 1)**

<b>HISTORIAL DE REVISIONES</b>		
<b>REVISION</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO REVISION</b>
1	03-04-2023	Implantación ISO 9001:2015

<b>DISTRIBUCION DE COPIAS</b>			
<b>PERSONA</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>

Redactado: Yaniel Matos	Revisado:	Aprobado:	Revisión: 1
Jefe de SGC y Sustentabilidad	Subgerente	Gerente General	Fecha: 31-03-2023
Firma:	Firma:	Firma:	Hoja: 1/4

<b>Manual de procedimientos</b>			
P dm 1	REVISION 1	FECHA:31-03-2023	PÁG. 2/4

## 1. OBJETO

Este procedimiento tiene como propósito establecer una metodología para la revisión del sistema de gestión de la calidad por la dirección y establecer los indicadores básicos para realizar el seguimiento de la mejora continua de la empresa y mejorar el nivel de satisfacción del cliente.

## 2. ALCANCE

De aplicación a todo el sistema de gestión de la calidad.

## 3. REFERENCIAS

- MGC Manual de gestión de la calidad:
- 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto
- 5.1.1 Generalidades
- 5.1.2 Enfoque al cliente
- 6. Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 6.1 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
- 6.2 Planificación de los cambios
- 7.1.1 Generalidades
- 9.1.2 Satisfacción del cliente
- 9.1.3 Análisis y evaluación
- 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección
- 10.3 Mejora continua

## 4. EJECUCIÓN

### 4.1 DETERMINACIÓN DE LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS

Se determinan las cuestiones externas e internas mediante un análisis DAFO de la flota pesquera reseñada en el anexo 1.

### 4.2 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El responsable de gestión de la calidad evalúa el nivel de satisfacción del cliente, mediante una encuesta de satisfacción del cliente contemplado en el anexo 2.

<b>Manual de procedimientos</b>			
<b>P dm 1</b>	<b>REVISION 1</b>	<b>FECHA:31-03-2023</b>	<b>PÁG. 3/4</b>

### 4.3 GESTIÓN DEL RIESGO

A partir de las debilidades y amenazas del análisis DAFO del apartado 4.1 definido en el anexo 1 de este documento y con un análisis de riesgo cualitativo, se definirán los riesgos de la organización. Para estos riesgos se establece un sistema de calificación y evaluación del riesgo entre tolerable (color verde); moderador (color crema); importante (color amarillo); e, intolerable (color rojo). Para ello se emplea un sistema matricial de doble entrada en la que las primeras columnas se detallan los procesos, subprocesos, puestos de trabajo y actividades y se valoran con la escala antes descrita en cuanto a riesgos como: accidentes mayores; biológicos; ergonómicos; físicos; mecánicos; psicosociales; y, químicos. En el anexo 3 se evidencia el cuadro general de análisis de riesgos donde se observa que predomina el color verde y crema, por lo que los riesgos son tolerables y moderados.

### 4.4 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

El gerente establece anualmente los objetivos de la calidad (véase anexo 4), así como un responsable, las acciones y recursos que serán necesarios y el plazo para lograrlo.

### 4.5 BASES DE LA REVISIÓN DEL SISTEMA

Las bases para realizar la revisión del sistema son:

- Política de la calidad.
- Desempeño del sistema de gestión de la calidad (logro de objetivos y sus tendencias).
- Resultados de las auditorías.
- Retroalimentación del cliente (reclamaciones, devoluciones, encuesta de satisfacción del cliente).
- Estado de las acciones correctivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
- Recomendaciones para la mejora.

<b>Manual de procedimientos</b>			
<b>P dm 1</b>	<b>REVISION 1</b>	<b>FECHA:31-03-2023</b>	<b>PÁG. 4/4</b>



#### **4.6 PERIODICIDAD DE LA REVISIÓN DEL SISTEMA**

La revisión del sistema de la calidad se realiza al menos una vez al año.

#### **4.7 METODOLOGÍA DE LA REVISIÓN DEL SISTEMA**

La revisión se lleva a cabo en reuniones de la alta gerencia en las que asiste gerencia general, subgerencia y jefes de departamentos.

En las reuniones se analiza la documentación presentada previamente por el responsable de gestión de la calidad y se obtienen las conclusiones que se recogen en el informe de revisión del sistema correspondiente.

El encargado de gestión de la calidad complementa el informe de revisión del sistema indicando las conclusiones extraídas, el plan de acciones y los responsables y plazos para llevarlos a cabo.

#### **4.8 INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA**

De cada revisión del sistema de gestión de la calidad se establece un informe de revisión del sistema que es archivado por el responsable de gestión de la calidad (véase formato en el anexo 5).


#### **4.9 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

En el caso de que alguno de los indicadores supere negativamente el objetivo marcado, o en el caso de que su tendencia futura nos lleve a la conclusión de que superará el objetivo negativamente, el responsable de gestión de la calidad establece las acciones de mejora en la aplicación informática del indicador en cuestión.

Asimismo, en la revisión del sistema se estudian los resultados obtenidos a lo largo de un año y se obtienen conclusiones para poder mejorar los indicadores.

## **ANEXOS**

### **Anexo 1: Análisis FODA**

		<b>ANÁLISIS FODA</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Manual de procedimientos</b>		<b>31/03/2023</b>	
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	<b>FORTALEZAS</b>		<b>DEBILIDADES</b>
	<b>RECURSOS</b>		
	✓ F1 Disponibilidad de capital de trabajo ✓ F2 Uso de tecnología para captura de pescado		<ul style="list-style-type: none"> <li>• D1 Complejidad para aprobación y uso de recursos de proyectos</li> <li>• D2 Embarcaciones antiguas</li> <li>• D3 Demora en la entrega de insumos por parte de proveedores</li> <li>• D4 Mal manejo en mantenimiento de cadena de frío</li> </ul>
	<b>GESTIÓN Y PROCESOS</b>		
	✓ F3 Certificación de HACCP ✓ F4 Plan de Calidad e Inocuidad implementados ✓ F5 Procesos de pesca estandarizados ✓ F6 Proveedores de insumos autorizados ✓ F7 Cumplimiento de requisitos legales nacionales y regionales		<ul style="list-style-type: none"> <li>• D5 Falta de cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo de equipos</li> <li>• D6 Comunicación interna (doble vía) no oportuna</li> <li>• D7 La variabilidad de la demanda no permite una gestión oportuna de Compras</li> <li>• D8 Falta de agilidad en la gestión de Compras</li> <li>• D9 Limitante de capacidad de captura</li> </ul>
	<b>PERSONAL</b>		
✓ F8 Plan de capacitación permanente en temas de Calidad ✓ F9 Requisitos previos para personal embarcado		<ul style="list-style-type: none"> <li>• D10 Falta de cumplimiento del programa de capacitación en temas de Calidad</li> <li>• D11 Falta de capacitación del personal operativo y técnico (propio)</li> <li>• D12 Alta rotación de personal en procesos claves</li> </ul>	
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>		<b>AMENAZAS</b>
	<b>RECURSOS</b>		
	✓ O1 Proyecto de renovación de sistema de frío ✓ O2 Obtención de patentes de pesca de países vecinos.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• A1 Demora en el proceso de ingreso de pesca a bodegas</li> <li>• A2 Dependencia de proveedores de equipos y maquinaria sin representación comercial ni técnica en el País</li> <li>• A3 Clima cambiante de acuerdo a las estaciones</li> <li>• A4 Temporales en altamar</li> <li>• A5 Falta de cardúmenes</li> </ul>
	<b>LEGAL Y AUTORIDADES</b>		
	✓ O3 Certificación de embarcaciones aprobadas para exportar ✓ O4 Ordenamiento de zonas de pesca		<ul style="list-style-type: none"> <li>• A6 Cambios en la Ley de Pesca</li> <li>• A7 Implementación de Vedas</li> <li>• A8 Aumento de áreas protegidas</li> </ul>
<b>MERCADO</b>			
✓ O5 Conoce los requerimientos para entrega de materia prima		<ul style="list-style-type: none"> <li>• A9 Mayores exigencias en la calidad de producto entregado, mayor cantidad de análisis hechos</li> <li>• A10 Mal manejo de materia prima en el traslado y proceso de producto</li> </ul>	

Elaborado por: Yaniel Matos

## Anexo 2: Encuesta de satisfacción del cliente



**ENCUESTA DE SATISFACCION  
DEL CLIENTE**

**Revisión 1**

**Manual de procedimientos**

**31/03/2023**

Utilizando una escala de 1 a 4, evalúe los siguientes ítems

Ítems	1 Malo	2 Regular	3 Bueno	4 Excelente	NS/NC
a) Calidad del producto					
b) Cumplimiento de medidas y condiciones de inocuidad					
c) Producto con mantenimiento de temperatura adecuado					
d) Tiempo en el despacho					
e) Cumplimiento del pedido en cuanto a peso					
f) Atención del personal					

NS/NC: No sabe, No contesta

Comentarios adicionales:


Firma:

Fecha:



**Anexo 4: Objetivos de la calidad**

 <b>ELVAYKA KYOEI S.A.</b>	<b>OBJETIVOS DE LA CALIDAD</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Manual de procedimientos</b>		<b>31/03/2023</b>

 <b>ELVAYKA KYOEI S.A.</b>		<b>OBJETIVOS DE CALIDAD</b>				<b>REVISION:</b>	<b>001</b>
						<b>FECHA:</b>	<b>31/03/2023</b>
<b>Nº.</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>PLAZO</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>INDICADOR</b>

**Anexo 5: Indicadores de los procesos**

	<b>INDICADORES DE LOS PROCESOS</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Manual de procedimientos</b>		<b>31/03/2023</b>

INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE DATOS	FRECUENCIA REGISTRO Y ANALISIS
<b>GESTION DE LA CALIDAD</b>			
% de implementación del sistema de gestión de la calidad	(N.º de requisitos conformes / N.º total de requisitos) x 100	Semanal	Resumen mensual
% de indicadores actualizados	(N.º de indicadores actualizados / N.º total de indicadores) x 100	Mensual	Resumen mensual
N.º de no conformidades	N.º de no conformidades	Mensual	Resumen mensual
% de no conformidades con acciones correctivas	(N.º de no conformidades con acciones correctivas / N.º total de no conformidades) x 100	Mensual	Resumen mensual
<b>DIRECCION, MEJORA CONTINUA Y ANALISIS DE RIESGOS</b>			
Nivel de satisfacción del cliente	Puntuación total de la encuesta de satisfacción del cliente	Mensual	Resumen anual
<b>FORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO</b>			
N.º de contrataciones puntuales	N.º de contrataciones puntuales	Anual	Resumen anual
N.º de horas contratadas	N.º de horas contratadas	Anual	Resumen anual
N.º de horas de formación	N.º de horas de formación	Anual	Resumen anual
<b>MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURAS</b>			
Nº de equipos en mantenimiento	Nº de equipos en mantenimiento	Trimestral	Resumen anual
<b>PRODUCCIÓN</b>			
Nº de Toneladas vendidas	(Nº de toneladas despachadas / Nº de Toneladas capturadas)	Quincenal	Resumen mensual
Nº de Toneladas rechazadas	(Nº de toneladas rechazadas/ Nº de Toneladas despachadas)	Quincenal	Resumen mensual

**Anexo 6: Formato Informe de revisión del sistema**

	<b>INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Manual de procedimientos</b>		<b>31/03/2023</b>

BASES DE LA REVISIÓN	N° DOC. O FECHA	CONCLUSIÓN	ACCIÓN	PLAZO	RESPONSABLE

**Firma de los asistentes:**

 <b>ELVAYKA KYOEI S.A.</b>	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Manual de procedimientos</b>		<b>31/03/2023</b>

<b>PROCESO: FORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO</b>			
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b> Alta Gerencia			
<b>TIPO PROCESO:</b> Apoyo			
<b>METODO PROCESO:</b> P fg 1			
<b>ENTRADAS DEL PROCESO:</b> - Necesidades de Formación			
<b>SALIDAS DEL PROCESO:</b> - Acciones y plan de formación - Ficha datos personales - Descripción puesto trabajo			
<b>DESPLIEGUE DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>FRECUENCIA TOMA DE DATOS</b>	<b>FRECUENCIA REGISTRO Y ANALISIS</b>
N.º de contrataciones puntuales	N.º de contrataciones puntuales	Anual	Resumen anual
N.º de horas contratadas	N.º de horas contratadas	Anual	Resumen anual
N.º de horas de formación	N.º de horas de formación	Anual	Resumen anual





**PROCEDIMIENTO PARA FORMACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO (P fc 1)**

<b>HISTORIAL DE REVISIONES</b>		
<b>REVISION</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO REVISION</b>
1	03-04-2023	Implantación ISO 9001:2015

<b>DISTRIBUCION DE COPIAS</b>			
<b>PERSONA</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>

<b>Redactado:</b> Yaniel Matos	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>	<b>Revisión:</b> 1
<b>Jefe de SGC y Sustentabilidad</b>	<b>Subgerente</b>	<b>Gerente General</b>	<b>Fecha:</b> 31-03-2023
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Hoja:</b> 1/3

<b>Manual de procedimientos</b>			
<b>P fc 1</b>	<b>REVISION 1</b>	<b>FECHA:31-03-2023</b>	<b>PÁG. 2/3</b>

## 1. OBJETO

Este procedimiento tiene como objetivo establecer los métodos a seguir para llevar a cabo la formación y capacitación del personal.

## 2. ALCANCE

Es aplicable a todo el personal de la flota pesquera.

## 3. REFERENCIAS

- ✓ MGC Manual de gestión de la calidad:
- ✓ 7.1.2 Personas
- ✓ 7.2 Competencia

## 4. EJECUCIÓN

### 4.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

La alta gerencia establece en la ficha de descripción de los puestos de trabajo (véase formato en anexo 1), la siguiente información referente a los distintos puestos de trabajo:

- Puesto de trabajo/departamento
- Jerarquía
- Funciones
- Estudios, experiencia, conocimientos y habilidades requeridos

### 4.2 CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL

La alta gerencia establece la ficha de datos del trabajador (véase formato en el anexo 2) donde constan los estudios realizados, conocimientos aplicables a la organización, cursos de formación recibidos, experiencia profesional y habilidades del personal de la empresa.

La gerencia tiene la responsabilidad de actualizar las fichas de todo el personal.

<b>Manual de procedimientos</b>			
<b>P fc 1</b>	<b>REVISION 1</b>	<b>FECHA:31-03-2023</b>	<b>PÁG.3/3</b>

### **4.3 FORMACIÓN CONTINUADA**

La formación se realizará cuando:

- Surge una necesidad puntual solicitada a la gerencia
- Cambios de normativas o reglamentos que así lo requieran
- Adquisición de nuevos equipos e insumos de producción para uso de la flota
- Cambios de procesos
- Cuando la alta gerencia lo crea conveniente

La gerencia general aprobará la formación a realizar.

### **4.4 REGISTRO DE FORMACIÓN**

La gerencia mantiene registros de los cursos de formación, tanto internos como externos, así como de las pruebas de cualificación del personal y del costo de la formación.


Una vez finalizado un curso, la gerencia de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A valora la eficacia de la formación. Esta valoración comprende:


- Análisis del cumplimiento de los objetivos del curso: se realiza una evaluación del curso por parte de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A, con base en los resultados. Se evalúa si se han cumplido los objetivos iniciales.
- Análisis de los conocimientos adquiridos: se adjunta el diploma o similar de dicho curso en el que aparezca la evaluación final y que acredite que esta persona ha adquirido los conocimientos necesarios.

Esta valoración queda reflejada en el plan de formación (véase formato en el anexo 3).

## **ANEXOS**


### **Anexo 1: Ficha modelo de descripción de los puestos de trabajo**

 <b>ELVAYKA KYOEI S.A.</b>	<b>FICHA DE DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Manual de procedimientos</b>

 <b>ELVAYKA KYOEI S.A.</b>	<b>PERFIL DE PUESTO</b>	<b>CODIGO: 001</b> <b>EDICION: 1</b> <b>PAGINA: 1</b>
		<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>
<b>POSICION EN LA ESTRUCTURA DE LA EMPRESA</b>		
<b>PUESTO SUPERIOR</b>		<b>PUESTO INFERIOR</b>
<b>DESCRIPCION DEL PUESTO</b>		
<b>RESPONSABILIDADES</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> . <input checked="" type="checkbox"/> . <input checked="" type="checkbox"/> . <input checked="" type="checkbox"/> . <input checked="" type="checkbox"/> .		
<b>REQUISITOS NECESARIOS PAR ACCEDER AL PUESTO</b>		
<b>FORMACION:</b> <b>EXPERIENCIA:</b> <b>OTROS REQUISITOS:</b> <input checked="" type="checkbox"/> . <input checked="" type="checkbox"/> . <input checked="" type="checkbox"/> .		
<b>PERSONAL CAPACITADO PARA EL PUESTO</b>		
<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>Firma:</b>

**Anexo 2: Formato ficha de datos del trabajador**

 <b>ELVAYKA KYOEI S.A.</b>	<b>FICHA DE DATOS DEL TRABAJADOR</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Manual de procedimientos</b>		<b>31/03/2023</b>

 <b>ELVAYKA KYOEI S.A.</b>	<b>FICHA DE PERSONAL</b>		<b>CODIGO 007 EDICION 1 PAGINA 1</b>
<b>DATOS PERSONALES</b>			
<b>NOMBRES Y APELLIDOS:</b>			
<b>DOMICILIO:</b>			
<b>CODIGO POSTAL:</b>		<b>LOCALIDAD:</b>	
<b>TELEFONO:</b>		<b>NO DE CEDULA</b>	
<b>FECHA DE NACIMIENTO:</b>			
<b>ESTUDIOS REALIZADOS</b>			
<b>CENTRO ACADEMICO</b>	<b>TITULO</b>	<b>FECHA INICIO</b>	<b>FECHA FIN</b>
<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>			
<b>EMPRESA</b>	<b>PUESTO</b>	<b>FUNCIONES</b>	<b>FECHA INICIO/FECHA FIN</b>
<b>CURSOS REALIZADOS</b>	<b>CURSOS REALIZADOS</b>	<b>CURSOS REALIZADOS</b>	<b>CURSOS REALIZADOS</b>

**Anexo 3: Formato Plan de formación**



 <b>ELVAYKA KYOEI S.A.</b>	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Manual de procedimientos</b>		<b>31/03/2023</b>

<b>PROCESO: MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA</b>			
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b> Jefe de logística y mantenimiento			
<b>TIPO PROCESO:</b> Apoyo			
<b>METODO PROCESO:</b> P mi 1			
<b>ENTRADAS DEL PROCESO:</b> - Necesidades de mantenimiento - Necesidades en infraestructura			
<b>SALIDAS DEL PROCESO:</b> - Actuaciones de mantenimiento - Implantación de infraestructuras			
<b>DESPLIEGUE DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>FRECUENCIA TOMA DE DATOS</b>	<b>FRECUENCIA REGISTRO Y ANALISIS</b>
No de equipos en mantenimiento	No de equipos en mantenimiento	Trimestral	Resumen anual



**PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO E  
INFRAESTRUCTURAS (P mi 1)**

<b>HISTORIAL DE REVISIONES</b>		
<b>REVISION</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO REVISION</b>
1	03-04-2023	Implantación ISO 9001:2015

<b>DISTRIBUCION DE COPIAS</b>			
<b>PERSONA</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>

Redactado: Yaniel Matos	Revisado:	Aprobado:	Revisión: 1
Jefe de SGC y Sustentabilidad	Subgerente	Gerente General	Fecha: 31-03-2023
Firma:	Firma:	Firma:	Hoja: 1/3

<b>Manual de procedimientos</b>			
P mi 1	REVISION 1	FECHA:31-03-2023	PÁG.2/3



## 1. OBJETO

Este procedimiento tiene con fin establecer un sistema para llevar a cabo el adecuado mantenimiento de los equipos de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A.; así como, asegurar la fiabilidad necesaria de los equipos que se utilizan en la producción con el fin de garantizar el óptimo funcionamiento para obtener un producto de calidad e inocuo para lograr la satisfacción del cliente.

## 2. ALCANCE

Es aplicable a todos los departamentos involucrados con el mantenimiento y que tengan bajo su responsabilidad equipos dentro de la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. para lograr la exitosa consecución del servicio.

## 3. REFERENCIAS

- ✓ MGC Manual de gestión de la calidad:
- ✓ 7.1.3 Infraestructura

## 4. EJECUCIÓN

### 4.1 GESTIÓN DE LOS EQUIPOS

El jefe de logística y mantenimiento establece y mantiene al día la lista de equipos en el formato destinado para tal fin según el anexo 1, indicando todos los equipos de que dispone Jefe de logística y mantenimiento destinados al apoyo complementario del servicio y propio del proceso productivo.

En dicha lista figura el código, la descripción y la ubicación del equipo. Cada vez que se da de alta un equipo, el Jefe de logística y mantenimiento, lo introduce en la lista y le asigna un código y una ubicación.

<b>Manual de procedimientos</b>			
<b>P mi 1</b>	<b>REVISION 1</b>	<b>FECHA:31-03-2023</b>	<b>PÁG.3/3</b>

#### **4.2 MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS EN LAS INSTALACIONES**

El Jefe de logística y mantenimiento se encarga de realizar la conservación de los buques y equipos apoyado con su personal interno.



	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>Revisión 1</b>
<b>Manual de procedimientos</b>		<b>31/03/2023</b>

<b>PROCESO:</b> PRODUCCIÓN			
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b> Jefe de flota			
<b>TIPO PROCESO:</b> Operativo			
<b>METODO PROCESO:</b> P pr 1			
<b>ENTRADAS DEL PROCESO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materiales y equipos necesarios</li> <li>- Personal calificado</li> <li>- RSW y/o Salmuera</li> </ul>			
<b>SALIDAS DEL PROCESO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Producto de calidad e inocuo</li> <li>- Controles de calidad</li> </ul>			
<b>DESPLIEGUE DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>FRECUENCIA TOMA DE DATOS</b>	<b>FRECUENCIA REGISTRO Y ANALISIS</b>
Nº de Toneladas vendidas	(Nº de toneladas despachadas / N° de Toneladas capturadas)	Quincenal	Resumen mensual
Nº de Toneladas rechazadas	(Nº de toneladas rechazadas/ N° de Toneladas despachadas)	Quincenal	Resumen mensual



**PROCEDIMIENTO PARA PRODUCCIÓN  
(P pr 1)**

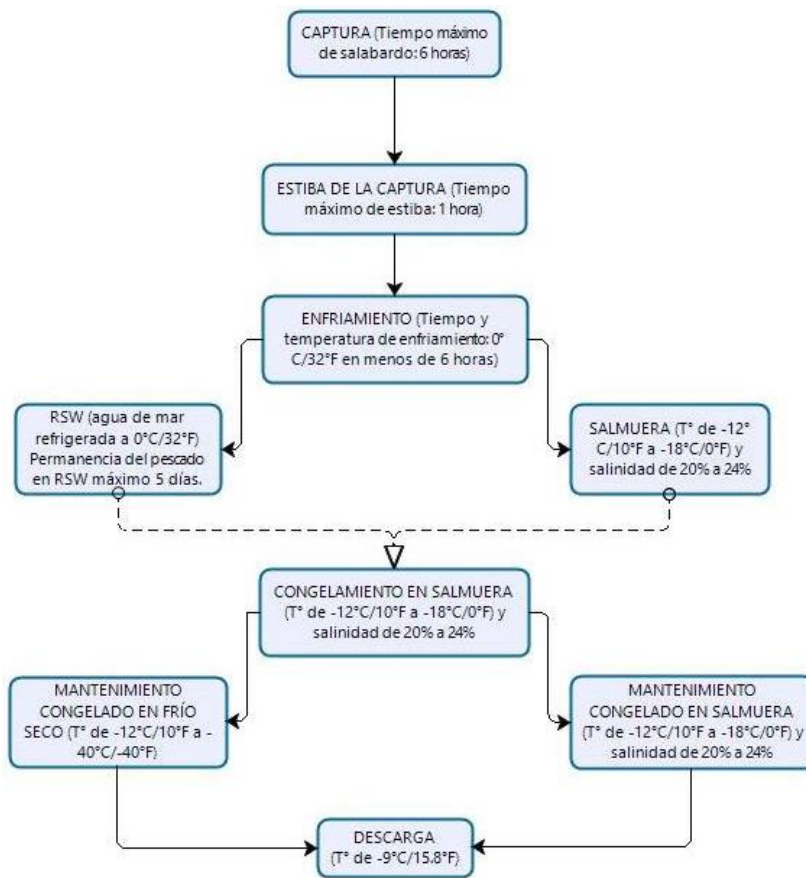
<b>HISTORIAL DE REVISIONES</b>		
<b>REVISION</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO REVISION</b>
1	03-04-2023	Implantación ISO 9001:2015

<b>DISTRIBUCION DE COPIAS</b>			
<b>PERSONA</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>

Redactado: Yaniel Matos	Revisado:	Aprobado:	Revisión: 1
Jefe de SGC y Sustentabilidad	Subgerente	Gerente General	Fecha: 31-03-2023
Firma:	Firma:	Firma:	Hoja: 1/7

<b>Manual de procedimientos</b>			
P mi 1	REVISION 1	FECHA:31-03-2023	PÁG.2/7

**Diagrama general del proceso de captura, enfriamiento y mantenimiento de temperatura**



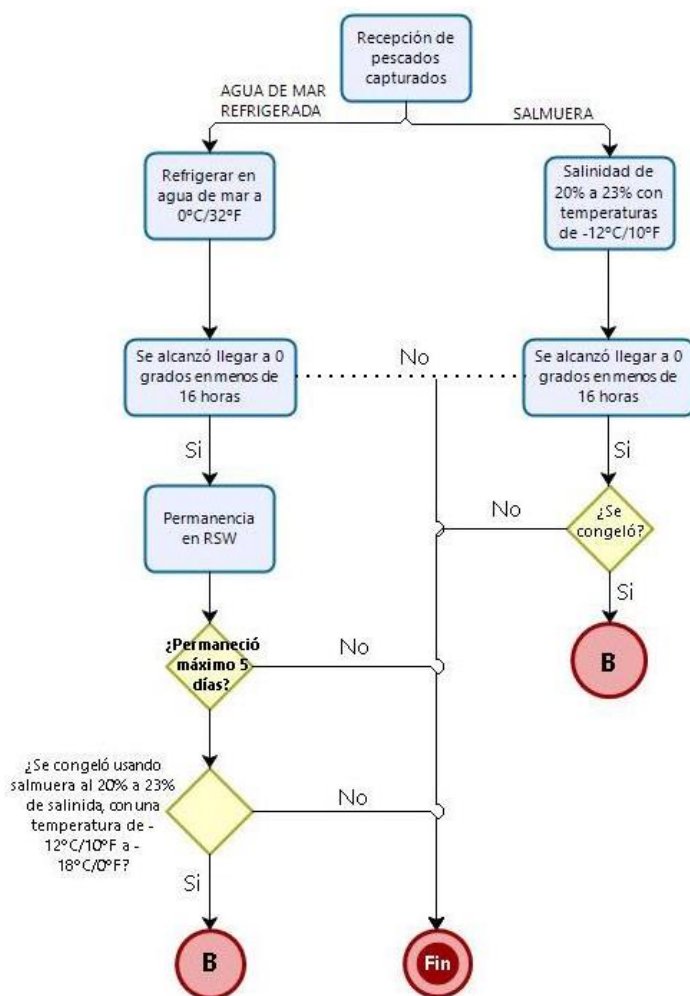
<b>Manual de procedimientos</b>			
<b>P mi 1</b>	<b>REVISION 1</b>	<b>FECHA:31-03-2023</b>	<b>PÁG.3/7</b>

### Diagrama de flujo del procedimiento de captura



<b>Manual de procedimientos</b>			
<b>P mi 1</b>	<b>REVISION 1</b>	<b>FECHA:31-03-2023</b>	<b>PÁG.4/7</b>

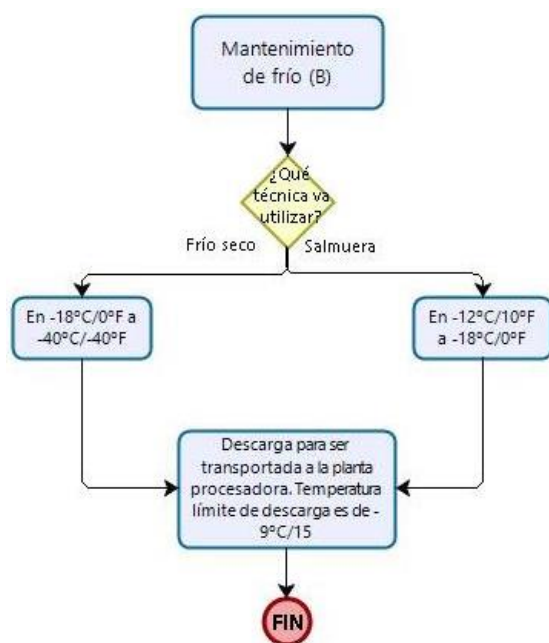
**Diagrama de flujo del procedimiento de enfriamiento en RSW o salmuera**



<b>Manual de procedimientos</b>			
<b>P mi 1</b>	<b>REVISION 1</b>	<b>FECHA:31-03-2023</b>	<b>PÁG.5/7</b>



**Diagrama de flujo del procedimiento del mantenimiento de temperatura (congelado en frío seco o salmuera)**



**Manual de procedimientos**

P mi 1	REVISION 1	FECHA:31-03-2023	PÁG.6/7
--------	------------	------------------	---------

**1. OBJETO**

Este procedimiento se encarga de asegurar que la flota pesquera ELVAYKA KYOEI S.A. lleva a cabo el proceso de producción bajo condiciones controladas garantizando la calidad e inocuidad necesaria.

## 2. ALCANCE

Es de aplicación para el control de los procesos de producción, que incluye los servicios que se les ofrece a la clientela de ELVAYKA KYOEI S.A.

## 3. REFERENCIAS

- ✓ MGC Manual de gestión de la calidad:
- ✓ 8.2.1 Generalidades
- ✓ 8.2.2 Tipo y alcance del control
- ✓ 8.2.3 Información para proveedores externos
- ✓ 8.3 Control de la provisión del servicio y descarga

## 4. EJECUCIÓN

### 4.1 CAPTURA DEL ATÚN

Se realizan en esta etapa la maniobra de lance, formación del cerco, recogida de la red e izado a bordo mediante chinguillo (salabardo). El tiempo de captura se divide en:

- ✓ Tiempo total del lance (desde que baja la panga hasta que sube la misma).
- ✓ Tiempo de salabardo (desde que se sube el primer pescado a bordo hasta el último), el cuál debe ser menor a 6 horas.

<b>Manual de procedimientos</b>			
<b>P mi 1</b>	<b>REVISION 1</b>	<b>FECHA:31-03-2023</b>	<b>PÁG.7/7</b>

Sobre la estiba de la captura el chinguillo cargado entre 4 y 5 toneladas es vertido directamente sobre el recibidor de bodega (chute) el cual está conectado a la canaleta transportadora. La estiba se ordena de las cubas de popa hacia la proa, alternando las de babor y estribor, o dependiendo del criterio del Jefe de máquinas. El tiempo máximo de estiba debe ser menor a 1 hora.

#### **4.2 ENFRIAMIENTO EN RSW o SALMUERA**

El producto dependiendo de la maniobra o de la cantidad de pescado capturado, es recibido en primera instancia por las cubas previamente llenas con: 1) RSW (agua de mar refrigerada a 0°C/32°F) o 2) SALMUERA (salinidad de 20% a 23% con temperaturas de -12°C/10°F a -14°C/7°F) para su enfriamiento, llegando el pescado a 0°C en menos de 16 horas. La permanencia del pescado en RSW debe ser máximo de 5 días.

Para el congelamiento en salmuera, en caso de que en la etapa de enfriamiento del pescado se haya usado RSW a 0°C; se utiliza para su congelación, salmuera al 20% a 23%, con una temperatura de -12°C/10°F a -14°C/7°F, permitiendo conservar las características del pescado. Si se utilizó salmuera para el enfriamiento, lo misma permanecerá allí para que el pescado se congele de -12°C/10°F a -14°C/7°F.

#### **4.3 MANTENIMIENTO CONGELADO EN FRÍO SECO ó SALMUERA**

Luego de que el pescado haya sido congelado a una temperatura de -12°C/10°F a -14°C/7°F en salmuera, una parte se la mantiene congelada en las cubas con: 1) frío seco de -12°C/10°F a -14°C/7°F o 2) salmuera de -12°C/10°F a -14°C/7°F hasta su descarga. Dependiendo del criterio del Jefe de máquinas.

#### **4.4 DESCARGA DEL PRODUCTO**

La descarga se realiza retirando pieza por pieza de las bodegas superiores y cubas, colocando varias en una bolsa de red, la cual es izada y depositada en las tinas acomodadas en los carros en tierra, para ser transportada a la planta procesadora. La temperatura límite de descarga es de -9°C/15.8°F.