UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

FACULTAD CIENCIAS DE LA VIDA

CARRERA DE INGENIERIA AMBIENTAL

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

TEMA:

PROPUESTA DE UN PLAN DE GESTION DE CALIDAD FUNDAMENTADA EN LA NORMA ISO 9001:2015, DE LA EMPRESA "PIRARUCU PECES TROPICALES" EN EL CANTON LAGO AGRIO

AUTOR(ES):

Daniel Mateo Rivadeneira Cobo

DOCENTE - TUTOR:

Msc. Luis Alberto Uvidia Armijos

Puyo - Pastaza - Ecuador

2022

FORMATO 4
APROBACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
(Uno por cada evaluador)

En el siguiente cuadro se detalla un conjunto de criterios a evaluar con un total de cien (100) puntos.		
Criterios	**Puntaje**	**Argumentos de la calificación**
1. TÍTULO		
El título es conciso e informativo de la idea principal del escrito. Genera expectativas de lectura que se cumplen.	5/5	Sin cambios
2. RESUMEN		
Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de qué se trata la investigación y su relevancia. Incorpora los objetivos, metodología, principales hallazgos y conclusiones.	3/5	Se sugiere considerar 2 etapas importantes en todo plan de gestión de la calidad: 1. Diagnóstico de la calidad; 2 Plan de gestión de la calidad; 2) revisar el orden de las palabras (primero las acciones preventivas luego las correctivas); 3) revisar la ortografía en todo el documento. Resumen declarado: En el desarrollo de este articulo como trabajo de investigación, establecemos los criterios, ítems, estructuras organizacionales para la propuesta de un Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentándonos en la norma ISO 9001:2015 para una empresa de índole privada PIRARUCU "Peces Tropicales". A su vez se realizó un análisis objetivo sobre los antecedentes los cuales justifican el problema existente y resalta la poca eficacia de los sistemas de atención al cliente, a si mismo mediante una breve reseña histórica sobre la empresa sometida a estudio, se pudieron detallar las falencias en ciertas áreas operacionales. Dado esto se definieron los objetivos dispuestos a ejecutar, los beneficios, alcance y tipo de metodología a utilizar para el diseño del sistema, posteriormente a lo detallado se definió el sistema de gestión el cual podría ser aplicado teniendo en cuenta las políticas, objetivos, mapeo de procesos, manuales y auditorias existentes en la empresa. El diseño a su **vez** deberá contar con la participación de los dueño o encargados principales del establecimiento

		para que se constate la correcta aplicación de las acciones **correctivas y preventivas** que se detallan en el manual y a su **ves** se cumpla con la estructura organizativa de cada área para una sobresaliente atención al cliente.
3. INTRODUCCION		
Entrega información sobre la temática a tratar. Describe la relevancia del tema dentro de las temáticas de investigación, vinculación y docencia. Presentación del problema y objetivos del problema del artículo de manera clara y concisa.	18/20	**Se sugiere no separar el apellido del año con una coma (,), revisar todo el dcumento. Ejemplo:** **Alcantara, (2002)** expreso que la cuenca Amazónica es conocida por poseer el pez de agua dulce más grande descubierto en el mundo (*Arapaima gigas)*, reconocido países como Colombia, Brasil y Ecuador como Paiche Gigante y en Venezuela y Guyana Francesa como Pirarucu. Dicho pez en condiciones óptimas puede llegar alcanzar los 3 m de longitud y un peso estimado de 250 kilogramos. **Flores, (2002)** expresa que el habitad propicio y natural para el cual existe la presencia de dicho pez son los ecosistemas lenticos, los cuales cuentan con presencia de abundante vegetación acuática flotante. El Paiche es uno de los pocos peces totalmente carnívoros, ya que su alimentación se basa en peces y cualquier animal de menor tamaño que se encuentre en su territorio.
4. MARCO TEÓRICO		

Marco teórico coherente y articulado con los objetivos. Entrega conceptos de términos que son empleados en el estudio. Sustenta el referente conceptual con adecuadas fuentes de autoridad.	15/15	Sin cambios
5. METODOLOGIA		
Describe el tipo de investigación a desarrollar. Expone con claridad el procesamiento de la información y obtención de los datos. Plantea los criterios de análisis con que se abordó la información.	15/15	Sin cambios

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS		
Entrega los resultados de manera organizada a partir del problema planteado, objetivos específicos, etc. Los cuadros y figuras son pertinentes y están claramente representados. El texto no repite información entregada en los cuadros y figuras.	25/25	Sin cambios
7. CONCLUSIONES		
Las conclusiones deben ser claras y precisas, acorde a los objetivos trazados. Discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos.	10/10	Sin cambios
8. REFERENCIAS		
Atiende las normas APA en las citas, fuentes y referencias. Las referencias bibliográficas tienen la fuente en el texto y viceversa.	2/5	Se sugiere mejorar escritura de oraciones en mayúsculas y minúsculas, ejemplo: Cevallos Villegas, D. R. (2018). ***INTERNAL AUDIT AS AN EFFECTIVE TOOL FOR FRAUD PREVENTION IN FAMILY BUSINESSES.*** Obtenido de la auditoria interna como herramienta efectiva para la prevencion de fraudes en empresas: http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n5/2218-3620-rus-10-05-15.pdf Cevallos, V. (2018). ***i****nternal audit as an efective tool for fraud* . Obtenido de auditoria interna como herramienta para la prevencion de fraudes : http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n5/2218-3620-rus-10-05-15.pdf Flores, G. (2002). **m***anual de produccion y manejo de alevinos* . Obtenido de instituto de investigaciones de Peru: http://www.iiap.org.pe/upload/publicacion/M007.pdf Se sugiere revisar toda esta sección.
VALORACIÓN TOTAL	92/100	Se sugiere revisar una vez más forma y contenido de todo el documento.

DICTAMEN

Marque la casilla correspondiente a su criterio de evaluación respecto al documento revisado.

Recomendación	**Marque con X**
Aprobar	X
No Aprobar	
CALIFICACIÓN	**92/100**

Atentamente,

JESUS ANTONIO BONILLA DE GRACIA

Firmado digitalmente porJESUS ANTONIO BONILLA DE GRACIA
Fecha:2022-02-21 19:09+19:00

_____

Jesús Antonio Bonilla De Gracia

Dado en la ciudad de Puyo, a los 21 días del mes de febrero de 2022.

FORMATO 4
APROBACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
(Uno por cada evaluador)

En el siguiente cuadro se detalla un conjunto de criterios a evaluar con un total de cien (100) puntos.		
Criterios	**Puntaje**	**Argumentos de la calificación**
1. TÍTULO		
El título es conciso e informativo de la idea principal del escrito. Genera expectativas de lectura que se cumplen.	5/5	El título presenta claramente la idea principal del trabajo.
2. RESUMEN		
Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de qué se trata la investigación y su relevancia. Incorpora los objetivos, metodología, principales hallazgos y conclusiones.	5/5	En el resumen se aborda los aspectos relevantes del trabajo dando a conocer el alcance, los objetivos, resultados y la metodología utilizada.
3. INTRODUCCION		
Entrega información sobre la temática a tratar. Describe la relevancia del tema dentro de las temáticas de investigación, vinculación y docencia. Presentación del problema y objetivos del problema del artículo de manera clara y concisa.	18/20	La introducción desarrolla una visión general desde lo macro hacia lo puntual, respaldando con argumentos metodológicos y científicos.
4. MARCO TEÓRICO		
Marco teórico coherente y articulado con los objetivos. Entrega conceptos de términos que son empleados en el estudio. Sustenta el referente conceptual con adecuadas fuentes de autoridad.	12/15	La revisión bibliográfica del trabajo está relacionada con los objetivos propuestos, que además sirven de argumento y respaldo al método utilizado.
5. METODOLOGIA		
Describe el tipo de investigación a desarrollar. Expone con claridad el procesamiento de la información y obtención de los datos. Plantea los criterios de análisis con que se abordó la información.	14/15	La metodología planteada es apropiada y corresponde al tema y objetivos, que permite un adecuado procesamiento de la información.

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS		
Entrega los resultados de manera organizada a partir del problema planteado, objetivos específicos, etc. Los cuadros y figuras son pertinentes y están claramente representados. El texto no repite información entregada en los cuadros y figuras.	23/25	La presentación de los resultados es ordenada y secuencial de acuerdo a la metodología y objetivos.
7. CONCLUSIONES		
Las conclusiones deben ser claras y precisas, acorde a los objetivos trazados. Discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos.	8/10	En las conclusiones se redacta lo relevante de la investigación y mantiene coherencia con los objetivos.
8. REFERENCIAS		
Atiende las normas APA en las citas, fuentes y referencias. Las referencias bibliográficas tienen la fuente en el texto y viceversa.	4/5	Cumple con la normativa.
VALORACIÓN TOTAL	89/100	

DICTAMEN

Marque la casilla correspondiente a su criterio de evaluación respecto al documento revisado.

Recomendación	**Marque con X**
Aprobar	**X**
No Aprobar	
CALIFICACIÓN	**89/100**

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
EDISON OSWALDO SAMANIEGO GUZMAN

Dr. Edison Samaniego Guzmán PhD.

Dado en la ciudad de Puyo, a los 22 días del mes de febrero de 2022

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA VIDA
CARRERA DE INGENIERÍA AMBIENTAL

Puyo, 3 de febrero del 2022

Por medio del presente CERTIFICO que:

El Trabajo de Integración Curricular correspondiente a la estudiante: Daniel Mateo Rivadeneira Cobo, con C.I. 1600960015, con el Tema: "Propuesta de un Plan de gestión de calidad fundamentada en la Norma ISO 9001:2015, de la empresa PIRARUCU Peces Tropicales en el Cantón Lago Agrio", de la carrera de Ingeniería Ambiental. Docente-tutor del Trabajo de Integración Curricular, Ing. Luis Alberto Uvidia Armijo, ha sido revisado mediante el sistema antiplagio URKUND, reportando una similitud del 3%, Informe generado con fecha 02-02-2022 por parte del director conforme archivo adjunto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes

Atentamente,

Firmado electrónicamente por:
LUIS ALBERTO UVIDIA

Ing. Luis Alberto Uvidia Armijo, M.Sc.
Docente-tutor del Trabajo de Integración Curricular

Curiginal

Document Information

Analyzed document	proyecto de integracion curricular.doc (D126875046)
Submitted	2022-02-02T17:41:00.0000000
Submitted by	Luis Alberto Uvidia Armijo
Submitter email	la.uvidiaa@uea.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	la.uvidiaa.uea@analysis.urkund.com

Sources included in the report

SA **UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA / Plantilla para el articulo cientifico .doc**
Document Plantilla para el articulo cientifico .doc (D125311319)
Submitted by: huvidia@uea.edu.ec
Receiver: huvidia.uea@analysis.urkund.com

4

Propuesta de un Plan de Gestión de Calidad fundamentada en la Norma ISO 9001:2015, de la Empresa PIRARUCU "Peces Tropicales" en el Cantón Lago Agrio.

Daniel Rivadeneira Cobo 1
amb2017137@uea.edu.ec

Alberto Uvidia Armijos, M.Sc
la.uvidiaa@uea.edu.ec

Universidad Estatal Amazónica, Facultad de Ciencias de la Vida,
Carrera de Ingeniería Ambiental

Resumen

En el desarrollo de este articulo como trabajo de investigación, establecemos los criterios, ítems, estructuras organizacionales para la propuesta de un Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentándonos en la norma ISO 9001:2015 para una empresa de índole privada PIRARUCU "Peces Tropicales". A su vez se realizó un análisis objetivo sobre los antecedentes los cuales justifican el problema existente y resalta la poca eficacia de los sistemas de atención al cliente, a si mismo mediante una breve reseña histórica sobre la empresa sometida a estudio, se pudieron detallar las falencias en ciertas áreas operacionales. Dado esto se definieron los objetivos dispuestos a ejecutar, los beneficios, alcance y tipo de metodología a utilizar para el diseño del sistema, posteriormente a lo detallado se definió el sistema de gestión el cual podría ser aplicado teniendo en cuenta las políticas, objetivos, mapeo de procesos, manuales y auditorias existentes en la empresa. El diseño a su vez deberá contar con la participación de los dueño o encargados principales del establecimiento para que se constate la correcta aplicación de las acciones correctivas y preventivas que se detallan en el manual y a su ves se cumpla con la estructura organizativa de cada área para una sobresaliente atención al cliente.

Palabras Clave: sistemas de gestión de calidad, estructura organizativa, atención al cliente

Abstract

In the development of this article as a research work, we establish the criteria, items, organizational structures for the proposal of a Quality Management System, based on the ISO 9001:2015 standard for a private company PIRARUCU "Peces Tropicales". At the same time, an objective analysis was made on the background which justifies the existing problem and highlights the low efficiency of customer service systems, also through a brief historical review of the company under study, it was possible to detail the shortcomings in certain operational areas. Given this, the objectives to be executed, the benefits, scope and

type of methodology to be used for the design of the system were defined, then the management system was defined, which could be applied taking into account the policies, objectives, process mapping, manuals and audits existing in the company. The design in turn should have the participation of the owner or main managers of the establishment to verify the correct application of the corrective and preventive actions detailed in the manual and in turn comply with the organizational structure of each area for an outstanding customer service.

***Keywords**:* quality management systems, organizational structure, customer service

1. INTRODUCCIÓN

En la Ecuador podemos destacar la biodiversidad tanto de flora como de fauna gracias a la presencia de 3 regiones con diferencias climáticas denotadas esto nos brinda un sin número de especias tanto marinas como terrestres, en el caso de la región Amazónica atractiva por su extensión selvática la cual a su vez cuanta con la presencia de ríos extensos llenos de vida y listos para la contribución de especies aptas para el consumo de la sociedad, debido a esto personal capacitado y contando con las certificaciones regidas en la ley.

Alcantara, (2002) expreso que la cuenca Amazónica es conocida por poseer el pez de agua dulce más grande descubierto en el mundo (*Arapaima gigas),* reconocido países como Colombia, Brasil y Ecuador como Paiche Gigante y en Venezuela y Guyana Francesa como Pirarucu. Dicho pez en condiciones óptimas puede llegar alcanzar los 3 m de longitud y un peso estimado de 250 kilogramos.

Flores, (2002) expresa que el habitad propicio y natural para el cual existe la presencia de dicho pez son los ecosistemas lenticos, los cuales cuentan con presencia de abundante vegetación acuática flotante. El Paiche es uno de los pocos peces totalmente carnívoros, ya que su alimentación se basa en peces y cualquier animal de menor tamaño que se encuentre en su territorio.

El presente artículo desarrollado, tiene como prioridad el planteamiento de un sistema de gestión de calidad, el cual permita realizar de manera conjunta un mejor desarrollo de los procedimientos y trabajos a seguir en cada una de las áreas de la empresa, y el cual se enfocará en las áreas específicas destinadas a la atención de los clientes, con los ítems y

reglamentaciones existentes en la Norma ISO 9001:2015.

Debido a los problemas de calidad que enfrentar los procesos para obtención de los productos y atención al cliente que muestran deficiencia y no se les ha brindado la atención necesaria, dado esta razón se aplicara la metodología de la norma ISO 9001:2015 bajo los principios de mejora continua para la corrección de cualquier falla en la calidad.

Justificación

Realizar un Sistema de Gestión de Calidad de la empresa "Peces Tropicales" es de suma importancia ya que esto permitirá mejorar la productividad en esta empresa, permitiendo el crecimiento de ventas. Para ello, como punto principal se debe tomar en cuenta la satisfacción de los clientes, la optimización de recursos y el manejo ambiental de la empresa, lo que permitirá un incremento en la producción de alevinos garantizando bienes y servicios de mejor calidad, logrando los resultados deseados por la organización a través de la aplicación de normas y estándares de calidad que le permita destacarse en el mercado.

El objetivo principal de la investigación es diseñar una propuesta de un plan de Gestión fundamentada en la Norma ISO 9001:2015, de la empresa PIRARUCU "Peces Tropicales" ubicada en el Cantón Lago Agrio.

Planteamiento del problema

Pirarucu "Peces Tropicales", empresa la cual lleva poco tiempo en el mercado encaminado a la comercialización de productos se ha caracterizado de manera positiva por la calidad final de sus trabajos, dicho esto es notable que no cuentan con procesos y tareas específicas, de esta manera tampoco se registra un buen manejo de la documentación, y la organización no cuenta con una estructura definida.

Formulación del Problema

¿Como establecer en la empresa PIRARUCU Peces Tropicales una estructura interna operativa y la implementación de un sistema de gestión de la calidad considerando lo estipulado en la norma ISO 9001:2015?

1.1 Tablas y figuras

Tabla 1. Manual de funciones de calidad del área de producción.

<table>
<tr><td colspan="3">Empresa “Pirarucú Peces Tropicales”</td></tr>
<tr><td rowspan="5"></td><td colspan="2">Manual de Calidad</td></tr>
<tr><td>Nombre del cargo:</td><td>Técnico de producción</td></tr>
<tr><td>Dependencia:</td><td>Área de Producción</td></tr>
<tr><td>Número de cargos:</td><td>Ocho (8)</td></tr>
<tr><td>Fecha:</td><td>11/1/2022</td></tr>
<tr><td colspan="3">Funciones Esenciales
✓ Hacer seguimiento al desarrollo de los peces.
✓ Resolver cualquier incidencia que exista con el crecimiento de esta especie.
✓ Alimentar a esta especie siguiendo el Plan de Calidad Organizacional, para obtener una mejor eficiencia.
✓ Realizar informes semanales de la reproducción del paiche y mencionar si ha existido alguna inconveniencia.
✓ Planificar los recursos productivos de la empresa para obtener un aumento de la productividad.</td></tr>
</table>

Tabla 2. Manual de funciones de calidad del área de mantenimiento.

Empresa “Pirarucú Peces Tropicales”

	Manual de Calidad	
	Nombre del cargo:	Conserje
	Dependencia:	Área de Mantenimiento
	Número de cargos:	Cuatro (4)
	Fecha:	11/1/2022
Funciones Esenciales ✓ Mantener limpia las peceras a través de filtraciones mecánicas y biológicas. ✓ Observar regularmente la calidad del agua. ✓ Utilización de herramientas los cuales ayuden a eliminar correctamente los residuos presentes en el agua.		

Tabla 3. Manual de funciones de calidad del área de ventas.

Empresa "Pirarucú Peces Tropicales"		
	Manual de Calidad	
	Nombre del cargo:	Vendedor
	Dependencia:	Área de Ventas
	Número de cargos:	Siete (7)
	Fecha:	11/1/2022
Funciones Esenciales ✓ Demostrar una buena atención al cliente ✓ Asesorar a los clientes en la venta.		

- ✓ Llenar un registro donde consten la hora de salida, especie y tamaño, destino y producto, firma del trabajador que expide la materia prima.

2. MATERIALES Y MÉTODOS/METODOLOGÍA

La metodología aplicada se basa en el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 proponiendo un sistema de Gestión de Calidad. el que deberá funcionar como guía practica en todas las áreas de trabajo operacionales dirigidas al mejoramiento de la atención y satisfacción del cliente llegando a un alcance provincial sobre la empresa.

El método analítico inicial para fijar la situación actual de la empresa se realizó mediante un estudio el cual permita identificar los principales problemas de la organización las cuales están generando insatisfacción de los clientes, mediante esta investigación mixta (cualitativa y cuantitativa) con encuestas de preguntas cerradas, las cuales fueron elaboradas mediante la herramienta de Excel para la tabulación de las preguntas y resultados.

Estos datos se convertirán en la línea base par con ello elaborar una estructura organizacional la cual logre cubrir las necesidades internas y externas, además del Sistema de Gestión de Calidad para el correcto funcionamiento del área direccionada al servicio al cliente.

Rey, (2006) Explica que un sistema de calidad es la estructura organizativa con las responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos necesarios para realizar la gestión de la calidad. Se aplica a todas las actividades que se llevan a cabo en la empresa y afecta a todas las etapas, desde la investigación de las necesidades del consumidor hasta el servicio postventa.

De acuerdo con Amelia, (2018) Las organizaciones internacionales facilitan la vida y aumentan la eficiencia. Los productos y servicios que se utilizan a diario, porque ayudan a garantizar que los materiales, productos, procesos y servicios sean realizados a las medidas de sus necesidades.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

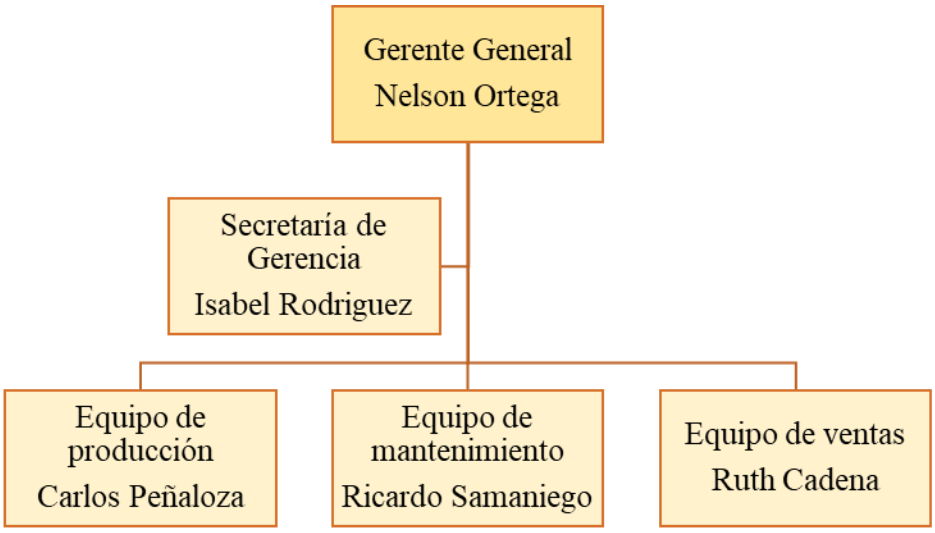
Con la finalidad de brindar respuestas a las preguntas correspondientes a esta investigación se estudio y profundizo la norma ISO 9001:2015 detallando así requisitos exigidos en diferentes procesos de certificación de calidad en una organización. Como resultado, se elaboraron las estructuras que formar el sistema de Gestión de Calidad y junto con ello se definieron los trabajos y actividades asociados al desarrollo de la empresa.

3.1 Organización Funcional de la empresa

La Empresa está dirigida por el Doctor Biólogo Marino Nelson Ortega ocupando el cargo de Gerente General, él se encarga de administrar y velar que la organización obtenga buenos resultados. La Secretaría de la Gerencia se encuentra a cargo de la licenciada Isabel Rodríguez, su función dentro de la empresa es la comunicación efectiva entre los empleados, proveedores y clientes, además de tener una lista actualizada de estos.

La empresa "Pirarucú Peces Tropicales" cuenta con tres equipos de trabajo (figura 1) los cuales desempeñan actividades con la finalidad de obtener una mejora continua de la empresa. Los representantes de cada equipo se encargan de verificar que se cumplan cada objetivo y meta propuesta por la organización.

figura 1. Organización Operacional de la Empresa



Fuente: elaboración propia

3.2 Infraestructura y funciones

Área de producción**. -** En la planta de producción se realiza el procesamiento de los peces y la recuperación de subproductos del proceso, esta se encuentra conformada por una edificación dividida en oficina de control y área de proceso.

Área de llegada de vehículos y alevines. - En el área de proceso encontramos la sección interna donde se efectúa el procesamiento del pez, de igual manera el exterior donde se puede realizar la recuperación del subproducto.

Bodega de herramientas. – herramientas multifuncionales como son: las redes de pesca, pinzas rectas, pinzas curvas, rollos de mangueras, tachos, valdes y botas.

Laboratorio. - En la provisión de servicios de laboratorio se encuentran especializados para el cuidado y engorde de los peces paiche "Arapaima", este servicio

destinado al control sanitario de parámetros fisicoquímicos del agua y animales de cultivo.

Centro de recepción. - Para mejorar el servicio turístico, el ayuntamiento ha creado un centro de recepción de visitantes, lugar donde gestionar no sólo las visitas a las peceras y al Centro de Recepción, sino también donde ofrecer información de las diferentes propuestas degustativas que ofrece el Restaurante Pirarucú y eventos o actividades que se puedan realizar.

Comedor planta de producción. - El diseño de la planta de producción es un área muy amplia que ayuda a su mejor funcionamiento de las trabajadoras, mejorando cada día más sus métodos y técnicas de presentación de paltos, con un equipo distribuido en la compra del mercado, así como en la ayuda a efectuar el estudio económico para determinar una mejor viabilidad en la empresa

3.3 Documentación, Política y Plan de calidad

- ✓ Política de Calidad

Satisfacer las necesidades de los clientes cumpliendo exigentes estándares de calidad, utilizando los mejores insumos, con eficientes métodos de manejo bajo supervisión y ejecución de personal competente. Manteniendo un sistema de mejora continua, cumpliendo la normativa vigente y siempre en busca de la satisfacción de nuestros clientes.

- ✓ Misión Institucional

La empresa “Peces Tropicales” tiene como misión ofertar productos de excelente calidad y precios justos, a través de la innovación permanente y la mejora continua de sus procesos con enfoque en la rentabilidad social y el medio ambiente. Además, generar fuentes de trabajo y contribuir a impulsar el crecimiento y reproducción del paiche para garantizar su conservación.

- ✓ Visión Institucional

Ser reconocida como una empresa líder en producción y comercialización de alevinos, por su alta calidad de sus productos y capacidad de innovación.

3.4 Manual de Calidad

Título y alcance. - El manual de calidad de “Peces Tropicales” y los documentos que en el mismo se denotan, en el debido y responsable cumplimiento para todos los miembros de nuestro cuerpo de trabajo, los cuales su único objetivo es velar por su cumplimiento confidencialidad y control.

El manual existente se compone de apartados coherentes y en rigor de cumplimiento con los requisitos exhortados en la norma ISO9001:2015 SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD.

Política y objetivos

Peces tropicales, para demostrar la capacidad de proporcionar un servicio de alta calidad y que satisfaga los requisitos de sus clientes y que aumente la búsqueda de estos, ha decidido implementar un sistema de gestión de calidad conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

La manera de dar cumplimiento a los requisitos de las normas ISO 9001:2015 se recoge en el presente documento, al cual denominaremos manual de calidad, y en todos aquellos documentos que en este se relación. "Crianza y venta de alevines, Pirarucú en zonas de espejos de agua o peceras para la exportación nacional e internacional "

3.4.1 Procedimientos del Sistema

Estructura de suministros para el sistema de calidad

- Selección del lugar
- Suministro y calidad del agua
- Sanidad de los peces
- Suministros de alimentos
- Depuración controlada

Referencias

El manual aplicado para la gestión de calidad de Peces Tropicales se basa y hace referencia a los requisitos existentes en las normas de calidad ISO 9001:2015, buscando el mejoramiento y el correcto cumplimiento expuesto en dicha norma, para con ello contemplar la mejora del producto para el productor y a su vez una mejor atención a sus clientes u exportaciones.

Descripción del sistema

Siguiendo con un esquema básico de procesamiento

Siembra	Desarrollo	Cosecha	Procesamiento	Venta del producto

- Incubación: dicho proceso es realizado netamente por la especie ya que no hay intervención de mano externa, una vez germinado este periodo la única intervención necesaria es la recolección de los huevos o embriones.
- Pre-cría: adquisición del alevín de 2 a 3 días de a ver eclosionado, durante este periodo el alevín aumentara su tamaño, tal como se observa en la imagen 1. Debido a la alimentación y correcta ubicación, esto implica un sano ambiente y excelente calidad del agua.



Imagen 1. Alevín en crecimiento.

- Pre-engorde: a 2 meses de a ver eclosionado y estar familiarizado con el ambiente de la pecera u espejos de agua la cría de Pirarucú empieza un proceso de mejoramiento en su textura y color dando forma a sus aletas y expresando su posible tamaño corroborando la excelente alimentación que estos deben cumplir en este ciclo.
- Engorde: en dicha fase el alevín ya dejo de serlo y se convierte en un producto de engorde total brindándole balanceado animal y variaciones de peces pequeños adecuados a su tamaño, brindando así a los peces la oportunidad de crecer a su ancho para el correcto aprovechamiento de su carne



Imagen 2. Especie de venta en exhibición.

3.4.2 Instrucciones de trabajo

Como primer punto del día se tiene que tomar muy en cuenta las instrucciones y recomendaciones que se puedan brindar antes de ejercer su labor en la empresa, dando así un resultado en mayor éxito en el rol de la piscicultura radica en una presentación única y bien presentada del producto dando como siempre el sello de buena calidad y excelente para para el consumo humano en el mercado, en estos casos, el productor del Arapaima tiene que descubrir o descifrar el mejor desempeño desde el inicio de realizar el proceso productivo, cuidados y actividades orientadas en lograr dicha meta, más aun sabiendo que del pez que tratamos es uno de los más perecederos que se conoce.

Teniendo como resultado uno de los procedimientos donde consiste una diversa serie de operaciones que se realiza con el objetivo de proporcionar un producto más aceptable para el consumidor, el mejorar la apariencia y felicitando para su preparación donde la meta de los trabajadores está orientados y capacitados para extender la frescura y calidad del producto hasta llegar al consumidor final.

En el documento que se detalla en las tablas 1, 2 y 3 que se debe describir con el máximo nivel de detalle las tareas que van a realizar el personal del área de venta.

Provisión de los recursos

La Alta Dirección a través del presupuesto anual aprobó asignar los recursos necesarios para:

- Mantener y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión
- Aumentar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos

Ambiente de trabajo

Los ambientes de trabajo de empresa PIRARUCU “Peces Tropicales” cuentan con condiciones ambientales adecuadas y necesarias para el desarrollo correcto de las diferentes actividades.

3.5 CAPACITACIÓN

Objetivo. - Realizar la capacitación a todo el personal laboral para que de esta manera

ejecute su trabajo con responsabilidad, mejorar la calidad para así reducir los defectos de la mala clasificación.

Descripción. - Mediante metodologías de siembras permanentes e innovación con sistemas tecnificados que permitan mejorar la producción, cosecha, transformación, procesamiento y bajo los criterios de Buenas Prácticas de Producción Acuícola, se puede pasar dicha frontera.

Muchos de los paiches cultivados han sido criados con la finalidad de aumentar el suministro de estos peces en estado silvestres, pero se ha tratado de cultivar esta especie en corrales, como es común en muchas partes del mundo. La Industria Pesquera Integral hablan sobre la posibilidad del cultivo del paiche "Arapaimas gigas" en Lago Agrio km 2 vía al Coca.

3.6 IMPLEMENTACIÓN

Se planea contar con un sistema completo, incluyendo el congelamiento y procesamiento del pescado. La capacidad calculada es de 500 toneladas anuales.

Con la ayuda de esta innovación productiva que consiste en la implementación de un sistema de cultivo acuícola, el diseño y la implementación de una empresa de cultivo de paiche en el sector de Lago Agrio que sea beneficioso de realizar y que tenga una economía rentable para los inversores, con esta dicha propuesta podrá ser parte de la solución del problema en el no aprovechamiento de las áreas y terrenos que la actividad agrícola que no los considera actor para desarrollar cultivos, donde la actividad acuícola si los puede aprovechar donde esta, es la mayor ventaja de la acuacultura.

3.7 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

- Evaluar los peligros: verificaremos los potenciales riesgos que puedan afectar la inocuidad e higiene de nuestro producto asociado en la etapa de crianza, producción, procesamiento y distribución.
- Identificación de puntos críticos de control: aquí denotaremos los puntos del proceso más peligrosos y los cuales ponen en duda la calidad del producto, siento este el punto de centro de recepción donde las especies ya listas para su distribución

son acogidas en peceras expuestas al público visitante, para su atractivo, a su vez se corre el riesgo de enfermedades o daños que puede sufrir el producto expuesto

- Establecer procedimientos para vigilar o monitorear: cada punto crítico determinado
- Establecer las acciones correctivas: en caso de que haya una desviación del criterio establecido durante la vigilancia
- Establecer procedimientos para verificar que el sistema de calidad esté funcionando
- Establecer sistemas de registro que documenten todas las operaciones del plan de mejora de calidad.
- Identificar la presencia de contaminantes existentes en lugares donde se produce o se procesa un alimento.
- Identificar las rutas potenciales de transmisión
- Evaluar las consecuencias del contaminante
- Durante su producción y antes del despacho al consumo humano, los pescados deben ser sometidos a un examen a contraluz para detectar parásitos visibles.

3.8 AUDITORIA INTERNA

Según Bendermacher, (2017) La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y asesoría diseñada para mejorar el desempeño de una organización y ayudarla a lograr sus objetivos al proporcionar un enfoque estructurado y disciplinado enfocado, para mejorar la eficacia de los procesos de gestión, control y gobernanza de riesgos.

Responsable de controlar los eventos de acuerdo con los estándares o políticas previamente establecidas por la alta dirección corporativa, requisito importante para la certificación de calidad. (Cevallos, 2018)

4. CONCLUSIONES

- La calidad del servicio brindado en la zona de atención al cliente en la empresa “peces tropicales” debe ser monitoreada de manera constante, con forme marcan los indicadores de medición para la satisfacción de los clientes planteados al largo de la investigación, así para con la ayudad de un análisis y la aplicación de las acciones correctivas o preventivas, se corrija las fallas llevando a una mejora continua.

- El Sistema de Gestión de Calidad detallado en el presente artículo mediante el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 brindara un incremento en la satisfacción a los clientes y a su vez un incremento económico en la empresa.

- El correcto uso del manual permitirá a los empleados de la empresa la reducción de los errores los cuales a su vez recaen en quejas de los clientes habituales.

- La satisfacción de los clientes a lo largo del tiempo que se apliquen las mejoras aumentara en un 50% a 60% e irán en aumento una vez que los empleados hayan corregido en su totalidad los errores existentes en procesos y actividades.

REFERENCIAS

Alcantara. (2002). *adaptacion del paiche al alimento y ambiente* . Obtenido de Instituto de invstigaciones de la amazonia : //www.iiap.org.pe/upload/publicacion/l031.pdf

Amelia, G. (2018). Norma ISO 9001:2015. *Recimundo* , 2-4.

Auditool. (4 de mayo de 2020). *auditorias internas en un sistemas de gestion de calidad* . Obtenido de Institucion universitaria colegio mayor de antioquia : https://www.colmayor.edu.co/general/auditorias-internas-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad/

Castillejo, W. R. (2013). *Gerencia de Construccion tiempo y costo* . lima- Peru: Macro E.I.R.L.

Cevallos Villegas, D. R. (2018). *INTERNAL AUDIT AS AN EFFECTIVE TOOL FOR FRAUD PREVENTION IN FAMILY BUSINESSES.* Obtenido de la auditoria interna como herramienta efectiva para la prevencion de fraudes en empresas: http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n5/2218-3620-rus-10-05-15.pdf

Cevallos, V. (2018). *internal audit as an efective tool for fraud* . Obtenido de auditoria interna como herramienta para la prevencion de fraudes : http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n5/2218-3620-rus-10-05-15.pdf

Flores, G. (2002). *manual de produccion y manejo de alevinos* . Obtenido de instituto de investigaciones de Peru: http://www.iiap.org.pe/upload/publicacion/M007.pdf

Gomez, H. S. (viernes de mayo de 2011). *LELIS.* Obtenido de servicio de atencion al cliente : http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html

ISOTools. (26 de septiembre de 2016). *Sofware ISO Calidad*. Obtenido de sistemas de gestion de calidad: https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/

MAURATE, J. L. (2019). *Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015.* Obtenido de Compañía Minera Azulcocha: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1697/1/T026_70303261_T.pdf

Presencia, J. (2004). *Calidad total y logistica* . españa: Logis Book .

Rey, S. L. (2006). *implantacion de un sistema de calidad* . españa : Ideas Propias.

School, E. B. (30 de abril de 2021). *retos en supply chain* . Obtenido de Manual de calidad: Definición, especificaciones y estructura: https://retos-operaciones-logistica.eae.es/definicion-especificaciones-y-estructura-de-un-manual-de-calidad/

Yañez, C. M. (2008). sistema de gestion de calidad en base a la norma ISO 9001. *ACADEMIA accelerating the worlds research* , pag 1-2 .

Zamora, H. (28 de marzo de 2016). *Gestipolis* . Obtenido de mapeo de alzance de procesos y su importancia : https://www.gestiopolis.com/mapeo-alcance-procesos-importancia-la-organizacion/

ANEXOS

FUNDAMENTACION TEORICA

Bases Teóricas o Científicas

Sistemas de Gestión de la Calidad Norma ISO 9001:2015

La norma ISO 9001:2015 es un enorme aporte adicional al modelo de gestión el cual aporta a su vez a la mejora organizacional, así también de demostrar el riesgo en el punto central del sistema de calidad. Es un excelente marco para el éxito de un negocio y a su vez para el objetivo principal el cual depende de la satisfacción del cliente. (ISOTools, 2016)

Requisitos de la norma ISO 9001:2015

Para un excelente desarrollo de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, necesitamos enfocarnos en ciertos requisitos, en los cuales se establece cierta metodología dando libertad a las organizaciones al momento de ponerlas en ejecución:

- Demostrar que se cuenta con la capacidad para brindar de forma continua los productos y servicios que cumplan con las exigencias del cliente y a su vez con la legalidad y uso de los reglamentos exigidos.
- Aspirar de manera continua al mejoramiento a la satisfacción del cliente mediante la implementación eficaz de sistema de G.C, incluyendo procesos de mejora continua. (MAURATE, 2019)

Más concretamente la ISO 9001 es una norma desarrollada por la Organización Internacional de Normalización en su última versión para establecer los requisitos normas o directrices necesarias para un sistema de gestión de la calidad (SGC). Puede seguirse con fines de certificación o contractuales, pero es ovio que el reconocimiento se logra a nivel internacional al certificar la política de trabajo a seguir para lograr la calidad de los productos o servicios y con ello conformar y satisfacer a los clientes.

Auditoría Interna de calidad

La auditoría interna es un requisito de la norma (ISO 9001:2015) para asegurar que el sistema de gestión de la calidad se ha implantado y se mantiene de forma adecuada práctica y eficaz.

La auditoría interna como herramienta de mejora continua del sistema de gestión de la calidad para encontrar ventajas en:

Procesos efectivos en toda la organización evitando el camio y optimizando los recursos del uso del trabajo.

Satisfacción del cliente

Mejorar la imagen seguridad y confianza de la organización

Incrementar la productividad y competitividad

Promover la comunicación entre los diferentes niveles

Las auditorías internas son comprobaciones metódicas realizadas para determinar si las actividades y los resultados relacionados con la calidad cumplen con todas las normas establecidas. Esencialmente estos procedimientos están destinados a detectar posibles fallas en la efectividad de las actividades de una empresa. Una vez identificadas las ubicaciones se den sugerir acciones para corregirlas y así cumplir con sus objetivos de calidad (Auditool, 2020)

Manual de Calidad

Un manual de calidad es un documento que establece los objetivos y estándares de calidad de una empresa. Describe por tanto sus políticas de calidad y las herramientas que la empresa o la propia empresa dota para alcanzar los objetivos marcados al respecto. Generalmente es un documento marco que establece el compromiso claro de una empresa con la calidad y por lo tanto define el sistema de gestión de la calidad (SGC) que la empresa aplica para evaluar sus procesos actividades forma de empresa y procedimientos.

El manual de calidad de una empresa es por tanto un documento público que las empresas ponen a disposición de los clientes usuarios proveedores y organizaciones para que conozcan regulen y supervisen en consecuencia los estándares de calidad en los que la empresa ha participado. con sus principios rectores. (School, 2021)

Control de calidad

Según Castillejo, (2013) Ishikawa define el control de calidad como un método para desarrollar, diseñar y fabricar productos de alta calidad, económicos, útiles y satisfactorios para los clientes.

Procesos de mejora continua

Presencia, (2004) Señala que Deming resalto un marco común para procesos de mejora continua que se aplica a todos os procesos, e esta metodología se conoció como "Planificar-Hacer-Comprobar-Actuar" (PHVA). También conocido como ciclo de Deming.

Mapeo de procesos

Zamora, (2016) cito que Al aplicar este concepto a nivel organizacional, los mapas pueden ayudarnos a identificar.Dónde se encuentra nuestra organización en relación con sus diversos públicos, lo cual le permite definir sus objetivos y visión de hacia dónde pretende liderar la organización.

Serivicio al Cliente

Definimos al servicio al cliente es el conjunto de normas y estrategias que una empresa o compañía diseña e implementa para poder satisfaser a sus clientes, mediante procesos de majora continua. A si resumimos que el servicio de atencion a clientes es necesaria y obligatoria para el correcto funcionamiento y desarrollo de una empresa. (Gomez, 2011)

Gestion de la Calidad

Un sistema de gestion de calidad es una manera integrada parea trabajar, en la cual una organización asegura el bienestar y la satisfaccion de los procesos y necesidades de los clientes. Para ello se planifica de manera conjunta el mejoramiento de los procesos mediante la utilizacion de un esquema de eficiencia y eficacia que brinda ventajas competitivas. (Yañez, 2008)