

Gestión de calidad como mejora continua en las empresas pesqueras de la ciudad de Manta, Ecuador

Gina Gabriela Loor-Moreira¹

gina.loor@uleam.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-7283-5504>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Ecuador.

Angélica María Indacochea Vásquez

angelica.indacochea@uleam.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-7817-4383>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Ecuador.

Jorge Luis Loor Tello

jorge.loor@uleam.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-6548-2739>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Ecuador.

Mario David Zambrano Párraga

mario.zambrano@uleam.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-1253-2648>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Ecuador.

Fernando José Veloz Párraga

fernando.veloz@uleam.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-6548-2739>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Ecuador.

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo analizar la importancia que las empresas del sector pesquero de Manta, Ecuador atribuyen a la gestión de la calidad como una herramienta para lograr la mejora continua. La metodología consistió en una investigación cuantitativa no experimental de corte transversal y alcance descriptivo, utilizando el método de investigación de encuesta. El tamaño de la muestra fue de 38 empresas pesqueras. Los principales resultados indicaron que las empresas encuestadas cuentan con un sistema de gestión de calidad (SGC) y que sus productos son el resultado de una adecuada planificación de acuerdo al sistema de gestión. Los sistemas más utilizados son HACCP y BPM seguidos de ISO 9001. La mayoría de las empresas consideraron que el SGC es muy importante para la mejora continua de sus procesos empresariales, y que el rol de la alta dirección es crucial en este aspecto. Las empresas consideran que el personal tiene las competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades en relación a lo que establece el SG, y que los líderes de las empresas están comprometidos con el desarrollo y mejora del SG. Se concluye que las empresas que implementan sistemas de gestión de calidad y herramientas para la mejora continua tienen una ventaja competitiva en el mercado.

Palabras clave: *productividad; certificación; mejora continua; empresas pesqueras; gestión de calidad*

¹ Autor principal

Correspondencia: gina.loor@uleam.edu.ec

Quality management as continuous improvement in fishing companies in the city of Manta, Ecuador

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the importance that companies in the fishing sector of Manta, Ecuador, attribute to quality management as a tool to achieve continuous improvement. The methodology consisted of a non-experimental, quantitative, cross-sectional investigation with a descriptive scope. The survey research method was adopted. The sample size was 38 fishing companies. The main results indicated that the companies surveyed have a quality management system (QMS) and that their products are the result of adequate planning according to the SG. The most used systems are HACCP, BPM followed by ISO 9001. Most of the companies considered that the SGC is very important for the continuous improvement of their business processes, and that the role of senior management is crucial in this regard. The companies consider that the personnel have the necessary competencies to perform and fulfill their responsibilities in relation to what is established by the SG, and that the leaders of the companies are committed to the development and improvement of the SG. It is concluded that companies that implement quality management systems and tools for continuous improvement have a competitive advantage in the market.

Keywords: *productivity; certification; continuous improvement; fishing companies; quality management*

Artículo recibido 11 junio 2023

Aceptado para publicación: 11 julio 2023

INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad (GC) es una filosofía de gestión ampliamente difundida en las organizaciones que buscan la mejora continua para lograr un desempeño comercial sostenible. Particularmente, un número significativo de empresas del sector pesquero de Manta, Ecuador, han adoptado alguna forma de GC, obteniendo beneficios como la producción de alta calidad, aceptabilidad en el mercado y el crecimiento. Sin embargo, en un contexto cada vez más cambiante, las empresas pesqueras deben lograr y mantener una mejora tanto de la calidad como la innovación de sus procesos y productos para asegurar la competitividad y el desarrollo sostenible. Por tanto, este estudio analiza la importancia que las empresas pesqueras de Manta, Ecuador, atribuyen a la gestión de la calidad como una herramienta para la mejora continua. A través de una encuesta exploratoria, se pretende comprender el grado de implementación de las prácticas de GC en estas empresas.

Gestión de la calidad

La gestión de la calidad se refiere a un conjunto de principios fundamentales (enfoque al cliente, liderazgo, compromiso, enfoque a procesos, mejora continua y toma de decisiones basada en hechos) para una gestión capaz de entregar productos y servicios de la más alta calidad (Asensi et al., 2017). Estos principios incluyen prácticas, técnicas y estrategias que apuntan a la mejora continua en términos de calidad, productividad, satisfacción del cliente y rentabilidad.

Se sabe que la implementación exitosa (bien dirigida y planificada) de un sistema de gestión de calidad (SGC) en las organizaciones, contribuye no solo a mejorar su eficiencia operativa; sino también, a reducir costos, mejorar su reputación y confianza en el mercado, y a su capacidad de competir en un entorno empresarial cada vez más exigente (Saavedra et al., 2020). En este sentido, la calidad es un factor crítico para la supervivencia competitiva de cualquier organización, ya que los consumidores esperan productos y servicios de alta calidad. Las organizaciones que pueden cumplir con estas expectativas generan satisfacción y lealtad del cliente (Saavedra y Mendivil, 2020). Para lograrlo, debe existir un fuerte compromiso en el mantenimiento de mejoras continuas que se centren en los beneficios para el cliente final.

La gestión de calidad en la industria pesquera

El sector pesquero es una de las industrias más productivas y dinámicas, con un enorme potencial para

el desarrollo futuro de la economía de muchas regiones, incluida la ciudad de Manta, Ecuador. Aunque el sector pesquero tiene claros beneficios socioeconómicos para el sector y el país, como la generación de ingresos y el fomento del empleo, se enfrenta a una serie de desafíos y problemáticas únicas. Estos desafíos incluyen la necesidad de garantizar la seguridad alimentaria y el cumplimiento de los estándares de calidad, la gestión sostenible de los recursos y la competitividad en el mercado internacional (Wurmann, 2019).

Para sobrevivir a los desafíos cada vez mayores, de un mercado extremadamente competitivo, las empresas pesqueras deben enfatizar en la incorporación de la calidad en varios aspectos de sus productos, procesos y servicios. Para lograrlo, necesitan adoptar y poner en acción diversas prácticas y herramientas de gestión de calidad como la implementación de normas y certificaciones internacionales. Por ejemplo, las normas ISO 9001, que establecen requisitos y mejores prácticas en áreas como la planificación, organización, seguimiento y control de la calidad en el marco de la mejora continua (Ruiz, 2020). Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), que son lineamientos y procedimientos específicos para garantizar la seguridad y calidad de los productos pesqueros durante su procesamiento y manipulación (Vicente et al., 2014).

Al implementar prácticas de gestión de calidad, las empresas pesqueras pueden lograr una mayor eficiencia operativa y una mejora en la productividad. Al respecto, Soledispa-Lucas, (2020) sostiene que la GC adecuada garantiza que los productos pesqueros cumplan con los estándares de calidad y seguridad alimentaria establecidos tanto a nivel nacional como internacional, lo cual es fundamental para mantener la confianza de los consumidores. Por otra parte, la implementación de prácticas de GC puede abrir oportunidades para que las empresas pesqueras accedan a mercados internacionales más exigentes, ya que cumplir con los estándares de calidad requeridos por estos mercados mejora la reputación y la competitividad de las empresas en un entorno global (Ross, 2017). La gestión de calidad también se enfoca en la prevención de problemas y la detección temprana de posibles defectos o riesgos que comprometan la entrega de productos seguros (Sánchez, 2017).

Estudios anteriores han destacado la importancia de la gestión de calidad en el sector pesquero, de Manta, Ecuador, para la competitividad y los procesos de producción. También han identificado que existen empresas que no cuentan con un SGC y que otras necesitan actualizarse en cuanto a las normas

y certificaciones (Apaza et al., 2021; Soledispa-Lucas, 2020; 2022). Lo anterior implica una necesidad de monitorear los sistemas de gestión de calidad existentes en este sector productivo.

METODOLOGÍA

Este estudio se enmarca en una investigación cuantitativa, no experimental, transversal y alcance descriptivo (Hernández et al., 2014). En el que se analiza la importancia que tiene la implementación del sistema de gestión de calidad como una herramienta de mejora continua para las empresas pesqueras de la ciudad de Manta, Ecuador.

La muestra del estudio estuvo conformada por 38 empresas registradas y aprobadas en la ciudad de Manta a partir del año 2015, información que se obtuvo del Registro Nacional de Empresas Pesqueras del Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversión y Pesca.

Como método de investigación se utilizó una encuesta de 13 ítems en formato de pregunta cerrada para recopilar datos cuantificables, los cuales se formularon en base a los referentes teóricos que representan dos variables y cuatro dimensiones (Tabla 1). La encuesta se aplicó a través de entrevistas presenciales al personal del departamento de gerencia, producción y calidad. Los datos recopilados fueron analizados por medio de Microsoft Excel.

Tabla 1.
Definición operacional de las variables en estudio

Variable	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Ítems	
Gestión de calidad	Gestión	Gestión Estratégica	Cumplimiento del FODA	4, 5	
		Gestión de Control	Protección de recursos ambientales y pesqueros	12	
	Calidad	Estructura de Gestión por Procesos	Eficiencia, eficacia y rendimiento de los procesos	4, 5, 6	
			Grado de cumplimiento de la Norma ISO 9001	1, 2, 3,13	
Mejora continua	Compromiso	Cumplimiento de Normas y Estándares de Calidad	Satisfacción de clientes	13	
			Seguridad Industrial	4, 5, 6	
	Mejora	Herramientas de Aseguramiento	Comunicación entre todos los actores de Producción	Sistema Documentado de la capacitación de la Empresa	11
			Aprovisionamiento de los Insumos para la Producción	Indicadores de desempeño	8, 13
			Instructivos, manuales de SG	4	

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

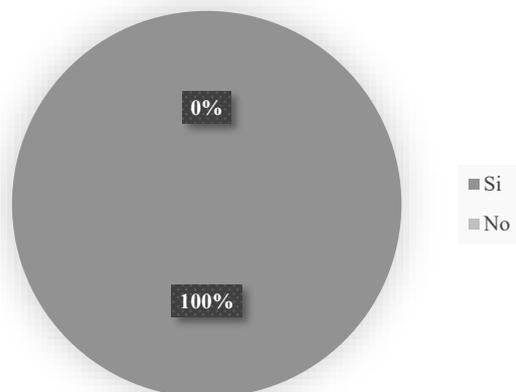
Los resultados que se presentan a continuación permiten comprender la situación actual de los sistemas de gestión de calidad en las empresas pesqueras encuestadas.

Pregunta 1. ¿La empresa en la que usted trabaja cuenta con un sistema de gestión de la calidad?

El 100% de las empresas afirmaron contar con un sistema de gestión de la calidad (Figura 1).

Figura 1

Cumplimiento de sistema de gestión de la calidad



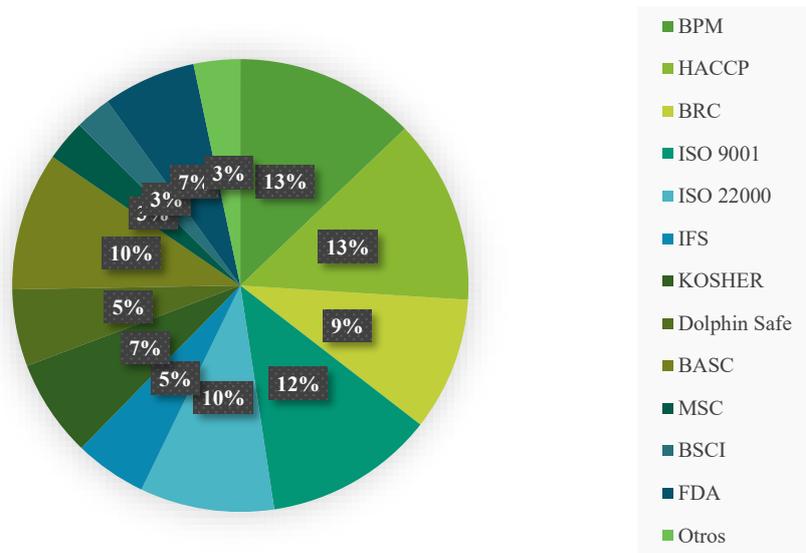
De acuerdo a los resultados, todas las empresas evaluadas han implementado un sistema de gestión de la calidad como una estrategia de mejora continua. Lo que sugiere que estas empresas son conscientes de la importancia de implementar sistemas que les permitan garantizar la calidad de sus productos y cumplir con los requisitos legales y regulatorios. Esto es una señal positiva, ya que los SGC pueden mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos productivos lo que a su vez puede aumentar la competitividad y rentabilidad de las empresas (Cevallos y Baena, 2021). Además de contribuir a una mayor satisfacción del cliente (Asensi et al., 2017).

Pregunta 2. ¿Con cuál de los siguientes sistemas de aseguramiento o gestión de la calidad cuenta la empresa?

Los sistemas de gestión de calidad más utilizados por las empresas pesqueras en este estudio son HACCP (Análisis de Riesgos y de Puntos Críticos de Control) y BPM (Buenas Prácticas de Manufactura), seguidos por ISO 9001 (Figura 2).

Figura 2

Sistemas de aseguramiento o gestión de la calidad



De acuerdo a los resultados, la mayoría de las empresas encuestadas han implementado sistemas de gestión de calidad en sus operaciones, lo que demuestra un compromiso por parte de estas empresas con la mejora de la calidad y seguridad de sus productos. Que los sistemas HACCP, BPM y ISO 9001 sean los más utilizados sugiere que las empresas están centradas en cumplir con la identificación y gestión de riesgos en sus procesos, en la adopción de buenas prácticas de manufactura, en mejorar la calidad general y aumentar la satisfacción del cliente. Los dos primeros sistemas, son reconocidos internacionalmente como herramientas eficaces para garantizar la calidad y seguridad de los productos alimentarios, por lo que son ampliamente utilizados en la industria alimentaria incluyendo el sector pesquero (López-Anchundia et al., 2017). Mientras que el HACCP se enfoca en identificar y controlar los riesgos que pueden presentarse durante la producción de alimentos y es obligatorio para las empresas que exportan productos a Estados Unidos y a la Unión Europea (Wallace y Mortimore, 2016). Por otro lado, el BPM se orienta en establecer procedimientos y normas para la producción de alimentos seguros y de alta calidad (Riddick, 2016).

Pregunta 3. Si en la pregunta anterior escogió la opción "Otros", especifique cuál o cuáles.

De acuerdo con los resultados de la encuesta, 3 empresas indicaron haber implementado un sistema de gestión de la calidad diferente, especificando que implementan la norma NTC-ISO 28001– Sistemas de

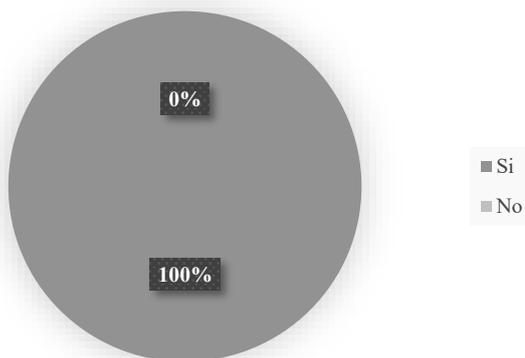
Gestión de la Seguridad para la Cadena de Suministro. Esta norma les permite establecer medidas para asegurar la seguridad de los productos y servicios en todas las etapas del proceso de suministro (Moncada, 2020).

Pregunta 4. ¿La empresa cuenta con la información documentada que requiere el SG, por ejemplo procedimientos, instructivos, manuales, formatos, registros, etc.?

El 100% de las organizaciones afirmaron contar con manuales, instructivos, formatos y registros (Figura 3) en los que se describen los procedimientos necesarios para planificar, sistematizar y documentar los procesos y estándares de calidad que aseguren la producción y prestación de productos/servicios de calidad.

Figura 3

Porcentaje de empresas que cumplen con los documentos que requiere SG.



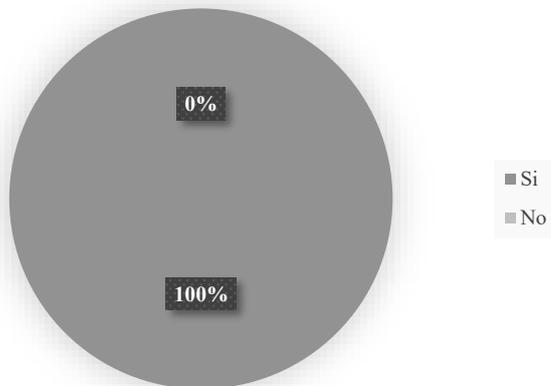
Los resultados indican que, las empresas encuestadas han logrado implementar un sistema documental que cumple con los requisitos del SG. Esto es importante de destacar, ya que contar con una documentación adecuada y actualizada es fundamental para mantener un control y seguimiento de las actividades y procesos de la empresa. Además, permite una fácil identificación de los posibles errores o desviaciones, lo que a su vez facilita la implementación de las medidas correctivas necesarias para mejorar la eficiencia y eficacia del SG (López, 2015).

Pregunta 5. ¿El SG ha ayudado a estructurar los procesos dentro de su empresa?

El 100% de las empresas indicaron que el sistema de gestión ha permitido mejorar la estructura de la organización (Figura 4).

Figura 4

Porcentaje de empresas que utilizan el SG como mejora continua



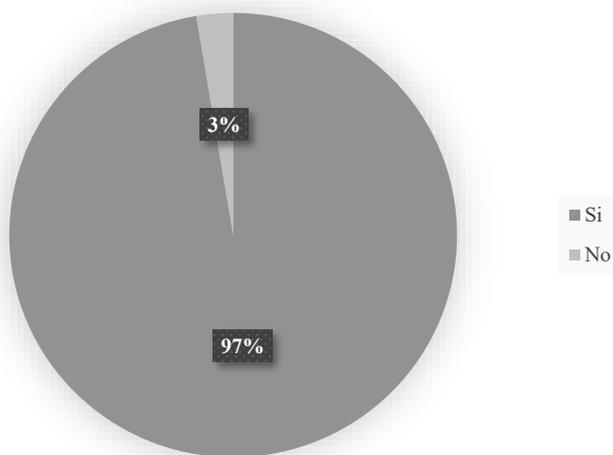
De acuerdo a los resultados, el SG ha ayudado a las empresas encuestadas a mejorar la estructura de los procesos dentro de sus organizaciones. La implementación de un SG puede ayudar a las empresas en varios aspectos, por ejemplo, a identificar procesos críticos en su cadena de suministro, establecer procedimientos claros para la gestión de riesgos, mejorar la eficiencia de los procesos mediante la estandarización de prácticas, la eliminación de actividades innecesarias (Siva et al., 2016) y asegurar el cumplimiento de las normativas y reglamentos relacionados con su actividad (Chacón y Rugel, 2018). En el caso de una empresa pesquera, el SG puede ser especialmente útil para reducir costos y aumentar la productividad mediante la optimización de los procesos de captura, procesamiento y distribución de los productos pesqueros (Orellana y Doñas, 2023). Además, el SG puede ayudar a asegurar la calidad de los productos, mejorando la imagen de la empresa y aumentando la confianza de los clientes (Paladini et al., 2019). Considerando que el cumplimiento normativo es especialmente importante en la industria pesquera, donde existen regulaciones y normas estrictas para la protección del medio ambiente y la conservación de las especies, el SG puede ayudar a cumplir con estas regulaciones y evitar sanciones y multas (Soledispa-Lucas 2020). Por último, el SG también puede contribuir a mejorar la seguridad en las operaciones pesqueras, reduciendo el riesgo de accidentes y lesiones y, por lo tanto, reducir los costos asociados con estos eventos.

Pregunta 6. ¿Los líderes, gerentes o superiores de su empresa están comprometidos con el desarrollo y mejora del SG?

El 97% de las empresas indicaron que tienen líderes comprometidos con la mejora continua del SG; mientras que el 3% de empresas indicaron lo contrario, es decir, que no tienen líderes comprometidos (Figura 5).

Figura 5

Compromiso de los líderes con el SG como mejora continua



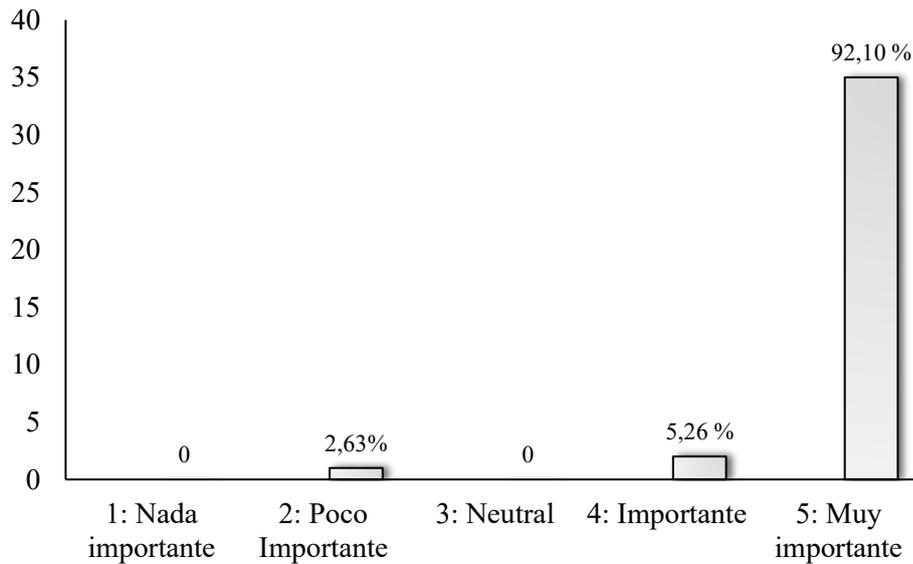
Los líderes desempeñan un papel fundamental en la implementación exitosa del SG, ya que pueden establecer una cultura organizacional que fomente la mejora continua y la sostenibilidad del sistema (Pingo et al., 2020). Un líder comprometido con el SG puede motivar a los empleados para que participen activamente en la implementación del sistema, y establecer la cultura adecuada para la mejora continua, lo que puede llevar a mejores resultados y una mayor aceptación del SG en toda la organización (Sánchez, 2017). En este sentido, la alta proporción de empresas que indicaron que sus líderes están comprometidos con la mejora del SG sugiere que existe una conciencia cada vez mayor sobre la importancia de la implementación de sistemas de gestión y su impacto positivo en la organización (Pupo et al., 2021).

Pregunta 7. Determine la valoración del SG para la mejora continua de los procesos de su empresa.

El 92,10% de las organizaciones consideran el sistema de gestión como muy importante para la mejora continua de sus procesos empresariales (Figura 6).

Figura 6

Valoración de las organizaciones para la mejora continua de los procesos



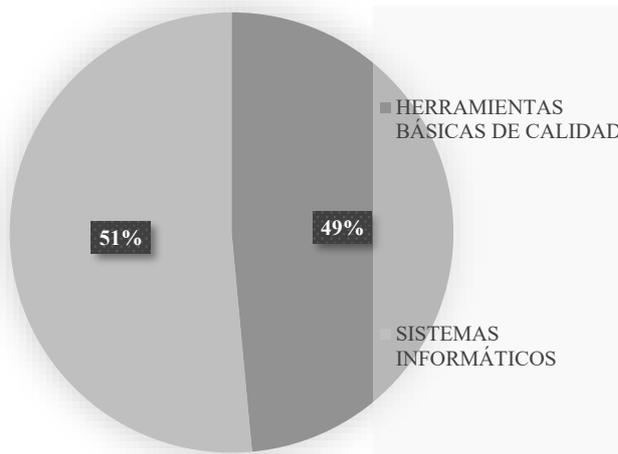
Los resultados sugieren que la mayoría de las organizaciones encuestadas valoran la importancia del SG para la mejora continua de los procesos empresariales. Los sistemas de gestión pueden ayudar a las organizaciones a identificar y abordar los riesgos y oportunidades relacionados con sus procesos y productos, lo que puede llevar a una mejora en la satisfacción del cliente, la reducción de costos y la sostenibilidad empresarial (Saavedra et al., 2020). Por tanto, las empresas que consideran el SG como poco importante pueden estar perdiendo oportunidades para mejorar en los aspectos mencionados.

Pregunta 8. ¿Qué herramientas aplica la empresa para la mejora continua del SG?

El 49% de las empresas encuestadas aplican herramientas básicas de calidad, mientras que el 51% aplican sistemas informáticos (Figura 7).

Figura 7

Porcentaje de herramientas aplicadas como mejora continua



La mejora continua es una parte integral de cualquier SG exitoso. Los resultados muestran que hay dos herramientas aplicadas por las empresas encuestadas para la mejora continua del SG: los sistemas informáticos y las herramientas básicas de calidad. Esto sugiere que algunas de las empresas están adoptando tecnologías para mejorar la eficiencia y la efectividad de sus procesos empresariales, y que otras, prefieren enfoques más tradicionales. Los sistemas informáticos pueden ayudar a las empresas a recopilar, analizar y utilizar datos para mejorar la calidad de sus productos y servicios; así como para identificar oportunidades de mejora (Piñuela-Espín y Quito-Godoy, 2020). Mientras que las herramientas básicas de calidad que incluye técnicas de análisis para la identificación de problemas y la toma de decisiones, al igual que el anterior, puede ayudar a las empresas a comprender mejor sus procesos y a identificar oportunidades de mejora (Ramírez y Álvaro, 2017).

Pregunta 9. ¿Qué valorización le daría al rol que tiene la Alta Dirección dentro de la empresa para la mejora continua del SG?

Las empresas consideran que el rol de la Alta Dirección es muy importante en la mejora continua del SG, con un 73,7% para el liderazgo, un 57,9% para la visión, un 78,9% para el compromiso y un 63,2% para la gestión administrativa. Además, un porcentaje significativo de empresas considera que el rol de

la Alta Dirección es importante en estos aspectos. Sin embargo, una pequeña proporción de empresas (2,6%) considera que la gestión administrativa de la Alta Dirección no es importante para la mejora continua del SG (Tabla 2).

Tabla 2

Valorización que tiene la Alta Dirección dentro de la empresa para la mejora

	Nada importante	Poco importante	Medianamente importante	Muy importante
Liderazgo	0%	0%	26,30%	73,70%
Visionario	0%	0%	42,10%	57,90%
Compromiso	0%	0%	21,10%	78,90%
Gestión administrativa	2,60%	0%	34,20%	63,20%

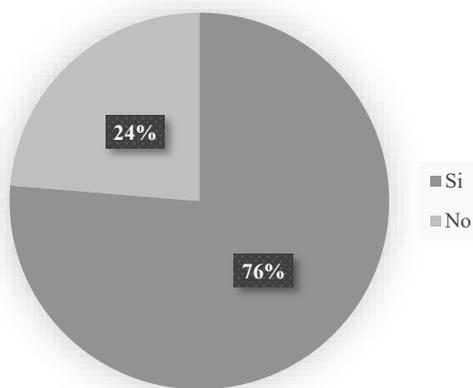
La participación de la Alta Dirección es fundamental para garantizar que las prácticas de GC se implementen de manera efectiva en varios aspectos de los productos, procesos y servicios. De acuerdo a los resultados, la mayoría de las empresas encuestadas valoran positivamente el rol de la Alta Dirección en la mejora continua del SG. Específicamente, el liderazgo y el compromiso son aspectos que se consideran muy importantes. El liderazgo de la Alta Dirección es responsable de establecer la estrategia y los objetivos de la organización; así como de establecer una cultura de calidad comprometida con los objetivos y las metas del cualquier sistema. Además, es crucial para garantizar que se establezcan procesos y procedimientos efectivos para la GC, y que estos procesos se sigan y mejoren continuamente (Abbas, 2020). Si la alta dirección no está comprometida con la gestión de la calidad, es probable que el SG no reciba la atención necesaria, que no se implemente adecuadamente y que no se realicen mejoras. Por lo tanto, el compromiso de la Alta Dirección es fundamental para la consecución de los objetivos del sistema de gestión, ya que cuando los empleados perciben que la alta dirección valora la calidad, es más probable que la valoren ellos también (Quiñonez-Francis et al., 2017).

Pregunta 10. ¿El personal de la empresa tiene las competencias para desempeñar y cumplir sus responsabilidades en relación con lo que establece el SG?

El 76% de las empresas encuestadas consideran que su personal tiene las competencias necesarias para desempeñar y cumplir sus responsabilidades en relación con lo que establece el SG. Sin embargo, un 24% de las empresas consideran que su personal no tiene las competencias necesarias (Figura 8).

Figura 8

Cumplimiento y responsabilidad del personal para ejecutar el SG



Según los resultados de la encuesta, la mayoría de las empresas consideran que su personal tiene las competencias necesarias para desempeñar y cumplir sus responsabilidades en relación con lo que establece el SG, aunque hay una minoría que requieren de una mayor formación o capacitación en este aspecto. La competencia hace referencia a la capacidad con la que se aplican los conocimientos y las habilidades con el fin de lograr objetivos (Sánchez, 2017). El aumento de la competencia del personal es crucial para la efectividad de los sistemas de gestión de la calidad, ya que contribuye a generar productos y servicios de mayor calidad, reducir los costos y fortalecer la capacidad creativa e innovadora de la organización (Jijón y Anastacio, 2018). Es importante que las organizaciones establezcan planes de formación que se enfoquen en la adquisición de conocimientos, habilidades, conciencia y motivación para generar una cultura de calidad a largo plazo (Sánchez, 2017).

Pregunta 11. ¿Las instalaciones físicas de la empresa cumplen con las especificaciones exigidas en conformidad al SG?

Según los resultados de la encuesta (Tabla 3), la mayoría de las empresas consideran que sus instalaciones físicas cumplen con las especificaciones exigidas en conformidad al SG. En particular, se observa que el porcentaje de cumplimiento es alto para áreas equipadas (86,84%), iluminación (94.74%), medio ambiente (92.11%), y limpieza (92.11%). Sin embargo, el porcentaje de cumplimiento es menor para tecnología (73.68%).

Tabla 3
Cumplimiento de las instalaciones físicas para establecer el SG

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Áreas Equipadas	33	86,84%
Iluminación	36	94.74%
Tecnología	28	73.68%
Medio Ambiente	35	92.11%
Limpieza	35	92.11%

Aunque la mayoría de las empresas encuestadas en este estudio consideran que sus instalaciones físicas cumplen con las especificaciones exigidas en conformidad al SG, en el caso de la tecnología pueden existir áreas a mejorar para alcanzar un porcentaje más alto de cumplimiento. Las instalaciones normalmente forman parte de la propiedad en una organización para ayudar a sus ocupantes a lograr sus objetivos, son de suma importancia en la creación de un ambiente adecuado para la realización de las actividades laborales y para garantizar la calidad (García y Valencia, 2014). Por ejemplo, la iluminación adecuada es esencial para prevenir accidentes. Mientras que la falta de limpieza puede afectar negativamente la calidad de los productos o servicios ofrecidos por la empresa. En el caso de las empresas pesqueras, el objetivo de las instalaciones físicas es proporcionar condiciones de trabajo adecuadas y seguras para los trabajadores, que cumplan con las normas y estándares de seguridad y salud ocupacional (Solorzano-Aquino et al., 2021). Estas instalaciones deben ser diseñadas y construidas teniendo en cuenta las particularidades y requerimientos de la industria pesquera, con el fin de garantizar la calidad e inocuidad de los productos pesqueros y el bienestar de los trabajadores, asegurando que se

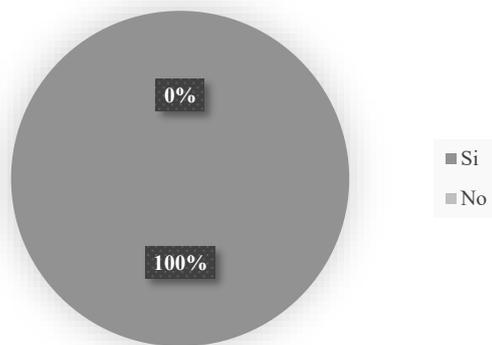
cumplan los requisitos sanitarios y ambientales exigidos por las autoridades competentes (Balbuena, 2014). Si las instalaciones no cumplen con las especificaciones exigidas, pueden existir riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, así como dificultades para llevar a cabo las operaciones de manera efectiva y eficiente.

Pregunta 12. ¿El producto o los productos que oferta la empresa son el resultado de la planificación de acuerdo con el SG?

El 100% de las empresas encuestadas consideran que sus productos son el resultado de la planificación de acuerdo con el SG (Figura 9).

Figura 9

Porcentaje de los productos que se ofrecen de acuerdo con el SG



Según los resultados, todas las empresas encuestadas planifican sus productos de acuerdo con el sistema de gestión. Lo que sugiere que las empresas han logrado integrar los principios y requisitos del SG en su proceso de producción y comercialización de productos. Esto es importante porque indica que la empresa tiene una estrategia clara y una planificación efectiva para asegurar la calidad e inocuidad de sus productos. La planificación es una de las etapas fundamentales del SG, porque permite identificar los riesgos y oportunidades en el proceso de producción y establecer los controles necesarios para asegurar la calidad del producto final (Zambrano-Farias, 2019). Además, el hecho de que la empresa ofrezca sus productos de acuerdo con el SG puede ser una ventaja competitiva en el mercado, ya que los clientes pueden percibir que la calidad y la seguridad de los productos están garantizados (Saavedra y Mendivil, 2020). Esto puede contribuir a mejorar la reputación de la empresa y aumentar la satisfacción del cliente, lo que a su vez puede traducirse en mayores beneficios económicos.

CONCLUSIONES

En general, los resultados de este estudio sugieren que la gestión de la calidad es un factor clave para el éxito empresarial en el sector pesquero de la ciudad de Manta, Ecuador, y que las empresas que implementan sistemas de gestión de calidad y herramientas para la mejora continua tienen una ventaja competitiva en el mercado.

RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos en este estudio se presentan algunas recomendaciones con el fin de promover prácticas efectivas que contribuyan a la optimización de los procesos productivos y la calidad de los productos en la industria pesquera, fomentando así la competitividad y el crecimiento sostenible del sector. 1) Es importante que las empresas que no tienen líderes comprometidos con el SG tomen medidas para involucrarlos en el proceso de implementación y mejora del sistema. Esto puede incluir la educación y la formación de los líderes sobre los beneficios y la importancia del SG. 2) Las empresas que identificaron falta de competencias en su personal podrían diseñar planes de formación para garantizar que sus empleados tengan las habilidades necesarias para cumplir con los estándares de calidad. 3) Las empresas que no cumplen con las especificaciones del sistema de gestión en relación con la tecnología podrían realizar una revisión y actualización de sus equipos y sistemas informáticos. 4) Se recomienda que las empresas mantengan su compromiso con el sistema de gestión y continúen mejorándolo para garantizar la calidad de sus productos y servicios y mantenerse competitivas en el mercado.

LISTA DE REFERENCIAS

- Abbas, J. (2020). Impact of total quality management on corporate green performance through the mediating role of corporate social responsibility. *Journal of Cleaner Production*, 242, 118458. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118458>
- Apaza, M. H., Menéndez, Y. T. C., & Coral, B. V. (2021). Uso de normas de calidad: estudio comparado de empresas atuneras en la ciudad de Manta-Ecuador (2018-2019). *ECA Sinergia*, 12(2), 60-68. <https://www.revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia>
- Asensi, S. S., Soler, V. G., & Bernabeu, E. P. (2017). Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, (1), 10-18. <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.10-18>

- Balbuena, R. E. D. (2014). *Manual básico sobre procesamiento e inocuidad de productos de la acuicultura*. FAO
- Cevallos, M. G. O., & Baena, M. D. G. (2021). Gestión de calidad y crecimiento empresarial: Análisis bibliométrico. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(93), 318-333. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890389>
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Revista espacios*, 39(50). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- García, J. A. P., & Valencia, M. I. C. (2014). *Planeación, Diseño y Layout de Instalaciones...: Un enfoque por competencias*. Grupo editorial patria.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. 6ta Edición Sampieri. Soriano, RR (1991).
- Jijón, A. F. B., & Anastacio, M. M. B. (2018). Factores claves del éxito de las organizaciones que han adoptado la norma ISO 9001. *Innova research journal*, 3(2), 123-135. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n2.2018.425>
- López-Anchundia, E., Santana-Pachay, G., & Reyes-Solórzano, J. (2017). Optimización de la productividad en industrias pesqueras: artículo de revisión. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN-ISSN: 2697-3456*, 1(1), 25-31. <https://doi.org/10.46296/yc.v1i1.0004>
- López, L., P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001: 2015*. FC EDITORIAL.
- Moncada, Á. F. (2020). La gestión de seguridad en la cadena de suministro. *Enfoques y gestión en Seguridad Integral*, 187. Escuela de Postgrados Fuerza Aérea Colombiana <https://doi.org/10.18667/9789585996199>
- Orellana Paz, S. E., & Doñas Vargas, D. A. (2023). Diseño de un modelo logístico para optimizar los procesos de captura, almacenamiento, procesamiento y distribución de productos pesqueros de cooperativas de pescadores artesanales de playa El Cuco, San Miguel, El Salvador. *Revista Tecnológica ITCA-FEPADE*. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4342914
- Paladini, E. P., Avilés, B. G., Schumacher, L., Lorenz, M., & Urquiza, Y. R. (2019). Quality management model for perishable food in a fishing industry. *Journal of Food Process Engineering*, 42(6), e13171. <https://doi.org/10.1111/jfpe.13171>
- Pingo, P. M. A., Poicon, E. C. L. F., Vargas, S. R., & Tito, L. P. D. (2020). Gestión de la calidad: un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 632-647. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063559014>
- Piñuela-Espín, J., & Quito-Godoy, C. (2020). Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital. *Estudios de la Gestión: Revista Internacional de Administración*, (8), 127-144. <https://doi.org/10.32719/25506641.2020.8.1>

- Pupo Guisado, B., Cruz Garrido, Y., & García, M. R. (2021). Formación y mejora del liderazgo para perfeccionar el sistema de gestión de la calidad en empresa cubana. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(2). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i2.2544>
- Ross, J. E. (2017). *Total quality management: Text, cases, and readings*. Routledge.
- Saavedra, Y. A. M., Ávila, E. O., & Mendivil, B. C. (2020). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas. *Revista En-contexto*, 8(12), 115-132. <https://doi.org/10.53995/23463279.668>
- Sánchez, J. M. C. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001: 2015)*. ICB editores.
- Soledispa-Lucas, F. F. (2020). Sistema de gestión de inocuidad alimentaria y la calidad en empresas pesqueras: Artículo de investigación. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR*. ISSN 2737-6354., 3(6), 67-82. <https://doi.org/10.46296/rc.v3i6.0017>
- Solorzano-Aquino, D. A., Castillo-Martínez, W. E., Miñan-Olivos, G. S., & Símpalo-López, W. D. (2021). Gestión de la seguridad y salud en el trabajo frente al Covid-19 en una empresa del sector pesquero peruano. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 24(3), 240-251. <https://dx.doi.org/10.12961/apr1.2021.24.03.02>
- Ramírez, K. A., & Álvaro, V. P. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. *Intangible Capital*, 13(2), 479-497. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54950452008>
- Riddick, F., Wallace, E., & Davis, J. (2016). Managing risks due to ingredient variability in food production. *Journal of Research of the National Institute of Standards and Technology*, 121, 17. <https://doi.org/10.6028%2Fjres.121.002>
- Ruiz, F. (2020). Incidencia de la aplicación de la norma ISO 9001: 2015 en los indicadores de gestión de la empresa Halcón SA 2018. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(3), 45-56. <http://dx.doi.org/10.17268/rev.cyt.2020.03.05>
- Siva, V., Gremyr, I., Bergquist, B., Garvare, R., Zobel, T., & Isaksson, R. (2016). The support of Quality Management to sustainable development: A literature review. *Journal of cleaner production*, 138, 148-157. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.01.020>
- Soledispa-Lucas, F. F., Bailón-Lourido, W. A., & Vásquez-Giler, C. F. M. (2022). Auditoría de gestión de calidad y mejoramiento continuo de procesos en pequeñas y medianas empresas del sector pesquero, Manta, Montecristi y Jaramijó–Ecuador. *Domino de las Ciencias*, 8(1), 718-729. <https://www.dominiodelasciencias.com/index.php/es/article/view/2599>
- Quiñonez-Francis, H. S., Reina-Tello, M. E., & Bravo-Mendoza, F. A. (2017). Protagonismo de la administración de empresas en la implementación de las normas de calidad ISO 9001: 2015. *Domino de las Ciencias*, 3(4), 543-554. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/705>

- Vicente, H. G. F., López, F. P., & Gálvez, D. I. S. (2014). Buenas prácticas de manufactura y preservación a bordo: pescado inocuo. *Big Bang Faustiniiano*. <https://doi.org/10.51431/bbf.v0i0.234>
- Wallace, C. A., & Mortimore, S. E. (2016). Haccp. In *Handbook of hygiene control in the food industry* (pp. 25-42). Woodhead Publishing. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-100155-4.00003-0>
- Wurmann, C. (2019). Acuicultura en América Latina y El Caribe: Progresos, oportunidades y desafíos. *AquaTechnica: Revista Iberoamericana de Acuicultura.*, 1(1), 1-21. <https://doi.org/10.33936/at.v1i1.2144>
- Zambrano-Farias, J. I. (2019). Planificación de un sistema de gestión integrado para una organización de investigación agropecuaria. *SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión*, 11(1), 25-35. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2019.0001.01>