



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

**Valoración del sistema de gestión de la calidad basado en la normatividad nacional en
empresas pesqueras de Ancash, 2019.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Br. CARRASCO GUEVARA, Celinda Diana (ORCID: 00000-0001-7359-2893)

ASESOR:

Ms. CASUSOL MORALES, David Omar Fernando (ORCID: 0000-0002-7580-6573)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales.

CHIMBOTE - PERÚ

2019

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a:

A mis padres Faustino y Luzmila por ser ejemplo a seguir, por su perseverancia, amor, paciencia y esfuerzo, me motivan a seguir adelante siempre hasta alcanzar a cumplir mis sueños, gracias por inculcar en mí los valores y sobre todo el amor a Dios.

A mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Diana

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

También quiero agradecer a los jefes de Calidad de las empresas que me proporcionaron la información necesaria para la ejecución de la presente investigación, a la Universidad Cesar Vallejo y los docentes de la escuela de Posgrado MBA.

Finalmente quiero expresar mi agradecimiento al Ms. David Omar Fernando Casusol Morales, por su principal aporte y orientación durante todo este proceso, quien, con su dirección y conocimiento, permitió el desarrollo de este trabajo

La autora

Página del Jurado



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El/La Magister o Maestro/a **CARRASCO GUEVARA, CELINDA DIANA**, para obtener el Grado Académico de Maestro/a en Administración de Negocios - MBA, ha sustentado la tesis titulada:

VALORACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, BASADO EN LA NORMATIVIDAD NACIONAL, EN EMPRESAS PESQUERAS DE ANCASH, 2019.

El Jurado evaluador emitió el dictamen de: *Aprobado por unanimidad*

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

.....

.....

.....

Chimbote, 07 de agosto del 2019

Hora: *4.20* p.m

Apellidos, Nombres y firma de Presidente de Jurado

Dr. Rosa María Salas Sánchez

Apellidos, Nombres y firma de Secretario/a de Jurado

Dr. Edwin López Róbles

Apellidos, Nombres y firma de Vocal de Jurado

Ms. David Omar Fernando Casusol Morales

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Celinda Diana Carrasco Guevara, con DNI N° 44005142, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Valoración del sistema de gestión de la calidad basado en la normatividad nacional en empresas pesqueras de Ancash, 2019” presentado en 93 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de Negocios –MBA, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Nuevo Chimbote, 07 de agosto 2019



Celinda Diana Carrasco Guevara
DNI N°: 44005142

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	21
2.1.Tipo y diseño de investigación	21
2.2.Operacionalización de las variables	22
2.3.Población, muestra y muestreo	23
2.4.Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5.Procedimientos	24
2.6.Método de análisis de datos	25
2.7.Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	45
Anexo 1: Matriz de consistencia	46
Anexo 2: Instrumentos - Ficha técnica	47
Anexo 3: Validez y confiabilidad	59
Anexo 4: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación	67
Anexo 5: Base de datos	69
Anexo 6: Propuesta	70
Anexo 7: Artículo científico	73

Índice de tablas

		Pag.
Tabla 1	Nivel de valoración del SGC basado en la norma nacional que le otorgan los directivos	26
Tabla 2	Nivel de valoración de las dimensiones del SGC basado en la norma nacional que le otorgan los directivos	26
Tabla 3	Nivel de valoración de los indicadores de los requerimientos de diseño y construcción del SGC basado en la norma nacional que le otorgan los directivos	27
Tabla 4	Nivel de valoración de los indicadores del requerimiento operacional del SGC basado en la norma nacional que le otorgan los directivos	27
Tabla 5	Nivel de cumplimiento del requerimiento de diseño y construcción de la empresas pesqueras de Ancash 2019	28
Tabla 6	Nivel de cumplimiento del requerimiento operacional de las empresas pesqueras de Ancash 2019	29

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Valoración del sistema de gestión de la calidad basado en la normatividad nacional en empresas pesqueras de Ancash, 2019”, tuvo como objetivo determinar el nivel de valoración del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC basado en las normas nacionales que le otorgan los directivos. El desarrollo de la investigación se basó en un diseño no experimental – transversal – descriptivo; trabajando a base de un muestreo no probabilístico por conveniencia, se concibió una muestra conformada por 3 empresas, así mismo las condiciones se establecen que sean representadas a través de las jefaturas del área de calidad, que apliquen la normativa 040-2001-PE en sus actividades, los cuales fueron sometidos a al desarrollo de lista de cotejo, escala valorativa y guía de entrevista, para poder conocer información importante sobre la variable estudiada. Por otra parte, se obtuvo tablas estadísticas que permitieron mejorar la comprensión de la situación de la variable, los cuales estuvieron apoyados con su respectiva interpretación o descripción, posibilitando de esta manera comprobar la hipótesis predeterminada y guiar a las conclusiones.

Se concluye que hay una alta valoración otorgada por los directivos de las empresas pesqueras sobre el sistema de gestión de calidad bajo la normativa 040-2001-PE, establecido por los requerimientos operacionales y diseño y construcción, por lo que se rechaza la hipótesis alternativa concebida que mencionaba que el nivel de valoración de la normativa nacional es bajo. Así mismo el diagnóstico del requerimiento de diseño y construcción, dejó una valoración por parte de los ejecutivos como alta. El diagnóstico del requerimiento operacional manifiesta una valoración por parte de los ejecutivos como alta, a su vez las empresas presentan un cumplimiento aceptable de los requisitos.

Palabras clave: gestión de calidad, requerimiento operacional, requerimiento de diseño y construcción.

ABSTRACT

The present research entitled: “Assessment of the quality management system based on national regulations in Ancash fishing companies, 2019”, aimed to determine the level of assessment of the Quality Management System - QMS based on national standards that managers give him. The development of the research was based on a non-experimental - transversal - descriptive design; Working based on a non-probabilistic sampling for convenience, a sample consisting of 3 companies was conceived, likewise the conditions are established to be represented through the headquarters of the quality area, which apply the 040-2001-PE regulations in their activities, which were subjected to the development of a checklist, assessment scale and interview guide, in order to know important information about the variable studied. On the other hand, statistical tables were obtained that allowed to improve the compression of the situation of the variable, which were supported with their respective interpretation or description, thus making it possible to check the predetermined hypothesis and guide the conclusions.

It is concluded that there is a high valuation granted by the directors of the fishing companies on the quality management system under regulation 040-2001-PE, established by the operational requirements and design and construction, so the alternative hypothesis conceived is rejected which mentioned that the level of valuation of national regulations is low. Likewise, the diagnosis of the design and construction requirement, left an assessment by the executives as high. The diagnosis of the operational requirement shows an assessment by the executives as high, in turn the companies present an acceptable fulfillment of the requirements.

Keywords: Quality management system, operational requirement, design and construction requirement.

I. INTRODUCCIÓN

La alta competitividad latente de los diferentes sectores comerciales a nivel mundial, hace que las empresas cada vez más piensen en la concepción de mejoras constantes en la gestión de sus operaciones, no hay nada dicho respecto a la rapidez con la que la actualidad muestra sus distintos cambios incidiendo su fuerza en factores como el climático, tecnológico y cultural, los cuales tienen su concepción en el término ya conocido como globalización , quien desde hace mucho tiempo marca el ritmo y dirección de muchas organizaciones. Es por ello que el afronte de nuevos retos respecto a estos factores son los que regulan las actividades diarias de las organizaciones, que en respuesta optan por ejecutar estrictos controles administrativos, dejando claro que el uso de herramientas que agilicen la optimización en la gestión de los procesos productivos y apoyen en la adaptación al cambio con mayor accesibilidad se posicionen como principales medidas de solución. Una de estas herramientas se presenta como el sistema de gestión de calidad o SGC, el mismo que se conoce como la manera en la que las organizaciones direccionan y controlan todas sus actividades relacionadas al aspecto de calidad, así mismo proporciona instrumentos para implementar acciones preventivas o correctivas de posibles errores o defectos. (Mateo, 2010, p. 8).

Desde un marco internacional se concibe un SGC como un grupo de normas y estándares internacionales que se interconectan para el cumplimiento de reglamentos de calidad que necesita la empresa para atender los requerimientos establecidos con su clientela. Por lo que este marco plantea la adopción de certificaciones de las ya famosas ISO, el cual dependiendo del giro de la empresa presenta una certificación adaptada al factor solicitado. La familia de las ISO se encuentra destinados a asistir a las empresas en la ejecución de sistemas de gestión de calidad eficaces como la 9000:2005, 9001:2008, 9004:2009 o 1900:2002 por mencionar algunas. (Ortiz, 2011, p. 6)

En contraste se tiene la postura nacional, donde las organizaciones se encuentran reguladas bajo normativas estatales obligatorias de cumplimiento, debido a las estipulaciones dadas por reformas políticas, a diferencia de la adopción de normativas internacionales, las cuales son voluntarias, previo cumplimiento de requisito de obligatoriedad nacional. Un claro ejemplo es el vivido por el Ministerio de trabajo y promoción del empleo, quienes el 2014 mostraron un record de concepción de 21

certificaciones y 3 normas ISO adoptadas a su gestión, debido a la satisfacción de sus usuarios respaldada por el 92.9% de aprobación. No obstante, se hace mención que el MTPE es el único ministerio con la implementación de la normativa DS. N° 109-2012 de carácter obligatorio, que le facilitó la concepción de modelos internacionales. (Guzmán, 2014, p.7)

Para el caso del ámbito local – regional se encuentra a la industria pesquera, la misma que se dedica a la extracción y procesamiento de la materia prima para la adquisición de productos alimenticios dirigidos al consumo humano. La realidad la muestra como una industria sujeta a cambios constantes a causa de los comportamientos de la naturaleza, políticas de reforma del estado y más importante las distintas exigencias de su mercado, empresas como Austral Group, quienes tienen su principal actividad de congelado de productos hidrobiológicos (procesamiento de materia prima), manteniendo un SGC bajo las especificaciones de la normativa D.S N° 040-2001-PE que desarrolla las normas sanitarias para las operaciones pesqueras y acuícolas, las mismas que el estado peruano condiciona su ejecución de manera obligatoria y controla a través de auditorías progresivas del ente fiscalizador SANIPES, requieren dentro de sus especificaciones una serie de estándares y pedidos a cumplir. Por otro lado la empresa como medida de crecimiento se plantea la afiliación de normativas internacionales para el impulso a nuevos mercados, es por ello que se ejecutó la normativa BRC que desarrolla un modelo de seguridad alimentaria, que llevada a la comparación con el modelo nacional se evidencia un desalineamiento de la normativa nacional, lo que produce directrices diferentes en la gestión de la calidad. Cuestión que posiblemente no solo aqueje a Austral Group puesto que las normativas se encuentran establecidas para las empresas que componen la industria, teniendo en la localidad varias por la razón que es una actividad principal de Ancash.

La evidencia que existe respecto al sistema de gestión de calidad como potencial estrategia, se desglosa en investigaciones previas, en el ámbito internacional se tiene:

Arias (2012) en la tesis titulada “Implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa Quality & Consulting Group S.A.S conforme a la norma ISO 90001:2008”. En su condición de tesis de maestría de la Universidad libre de Colombia, persigue un diseño metodológico inductivo y sintético. Se concluye lo siguiente: la compañía con la estrategia de ejecución del sistema de gestión de calidad lograría la innovación de un ambiente organizacional la cual estuvo fundamentada con la real situación de la empresa y es por eso

que se orientó bajo las directrices de calidad, además del manejo de la operación. En el proceso de la estandarización se logró representar el entendimiento que hizo viable el aprendizaje de los nuevos operarios sin que afecte en el trabajo diario de la empresa ni en los estándares de calidad de los servicios ofrecidos. Se logró con la meta de calidad el direccionamiento eficiente en la empresa, por medio del seguimiento continuo y con la toma de acciones de forma oportuna en caso de que pueda presentarse inconvenientes (p.49)

Según lo señalado por Troya (2015) en su tesis “Propuesta del modelo de gestión de calidad basado en ISO 22000 SGIA para el montaje de una planta para criadero de langostas”. En su condición de tesis de maestría de la Universidad central del Ecuador, el cual es de enfoque cualitativo y tiene como diseño de investigación tipo descriptiva – explicativa, concluye que: Se permitirá cuando se implemente el modelo de gestión de presupuestó, cumplir con la normativa ISO 22000 la cual se encuentra basado para el cumplimiento de prerrequisitos y plan HACCP. En el resultado de esta investigación arrojo la exposición de un tipo de SGC que, si llega a cumplir con los requerimientos de la Normativa ISO 22000 SGIA, y es por ello que la variable alternativa es aceptada por la hipótesis planteada (p.70).

Andrade (2017) de acuerdo a su tesis denominada “Propuesta de un sistema de gestión orientado a la mejora continua de los procesos de producción de la empresa pesquera centromar S.A”. En su calidad de tesis de maestría de la Universidad de Guayaquil de Ecuador. La investigación fue descriptiva correlacional, con diseño exploratorio, se concluye que: Cuando se propuso el sistema de mejora continua para los procesos productivos de la pesquera, se tuvo como resultado derivaciones efectivas que superaron las expectativas que se habían planteado. Se basaron en la teoría de Deming es por ello que se llevó acabo la disposición de delegaciones aumentando así las áreas de producción de forma práctica dentro de la planta permitiendo así optimizar y mejorar los indicadores en cada proceso, se incentivó positivamente de forma afectiva para que se involucren y comprometan con la organización, por su propia iniciativa de mejora continua. Se estableció un cuadro de alicientes cuyo fin es fomentar diferentes percepciones para dar ejecución al proyecto de mejoras continuas, logrando las metas deseadas evitar cuellos de botella dentro de la producción, métodos ideales de trabajo, mejoramiento y cumplimiento de logros estipulados, desarrollo tanto de proposiciones e implementación para el mejoramiento de calidad total en la producción (p.150).

Arribas (2015) en su estudio denominado: “Análisis y valoración de la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 y su incidencia sobre las dimensiones organizativas y los resultados de los centros educativos”, dado a la UNED en condición doctoral, con el objetivo de analizar y valorar la aplicación del ISO al SGC educativo, se concluyó: La valoración otorgada por los sujetos de la investigación, conformado por los docentes que pertenecen al grupo denominado profesorado, mantienen una calificación positiva de acuerdo al desenvolvimiento dentro de sus instituciones, destacando que los beneficios posibilitan la superación de contingencias. Así mismo se afirma que las ventajas que ofrece se dan a la potenciación de los componentes de la entidad como la documentación, el manejo y coordinación de los procesos, el acatamiento de las normativas y la fomentación de una costumbre de evaluación seguida, aunque por otro lado produce perjuicios como sobrecargo laboral y crecimiento burocrático (p. 305).

De acuerdo a lo mencionado por Avinash (2016) en su tesis titulada “A quality Management System Implementation Framework for Small – Sized Companies”. En su calidad de tesis de maestría de la universidad North Dakota State. En el cual señala que su método de estudio es descriptiva-transversal, no experimental, concluye que: Se puede concluir que existen pocos estudios que hayan realizado la relación entre la implementación y desarrollo de SGC para pequeñas y medianas empresas. Se proporcionó en esta investigación un ejemplar de gestión de calidad el cual es capaz de ser adoptado por cualquier entidad y es rentable. De esta manera en este estudio se hallaron diversos inconvenientes de una pequeña empresa de fabricación. Para que se puede facilitar la toma de decisiones la cual se encuentre basada en evidencia es importante el requerimiento de una recopilación de datos sin ello la empresa carecería de un efectivo sistema de calidad. Esto se pudo encontrar en las empresas de D&M ya que las decisiones fueron tomadas en base a experiencias en lugar de hechos QMS diseñado para la selección de proveedores por parte del departamento de compras según el proveedor evaluaciones, una de las razones fue la falta de experiencia para iniciar prácticas de calidad. Para D&M se llegó a ejecutar un presupuesto bastante ajustado y le hacía falta recursos para la contratación de puestos de ingeniería en efecto a la carencia de un sistema de calidad documentado, no pudo ser medible la calidad de los procesos, además de ello las necesidades solo se realizaron cuando la tasa de quejas de los clientes sobrepasaba los límites aceptables. Sin SGC en su lugar, existía de por medio falta de control en los procesos organizacionales, carencia en procesos

estandarizados, así también falta de indicadores de desempeño medibles, y falta de detección de problemas y sistema de corrección (p. 69).

De acuerdo a lo indicado por Castellanos (2016) en su tesis titulada “Diseño del sistema de gestión de la calidad para la empresa editorial Retina LDTA”. En su calidad de tesis de maestría de la Universidad de la Salle de Colombia, El cual señala que su diseño de investigación no experimental, descriptiva – transversal, concluyen que: Podemos indicar que el SGC es válido para todo tipo de tamaño de empresa y no tan solo para aquellas grandes corporaciones, ya que se basa en la forma en cómo se dirige una empresa. Es por ello que la empresa, por medio de la ejecución del SGC le permite ser más capaz en el sector de artes gráficas. Así también se observa que existen empresas con distintos sectores económicos las cuales se enfrentan a las necesidades que se encuentran en variación y acondicionar sus propios sistemas de gestión, para la apertura de nuevos sectores de mercados que tiene consigo la intensificación de la competencia, la creciente integración de la economía mundial, y el acelerado desarrollo tecnológico, todo esto ha causado la necesidad de delimitar ciertas estrategias y acciones que son eficientes para el avance constante de la calidad, debido a uno de los primordiales factores de la competitividad y la productividad. Esta investigación concedió ser documentada y detectar los requerimientos de la normativa ISO 9001:2000 en la empresa que contribuye al mejoramiento continuo y al logro de la certificación (p.128).

Para Méndez y Avella (2013) en su tesis: “Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa Dicomtelsa”. Presentado a la Pontificia Javeriana, con la finalidad principal de evaluar la implementación de la ISO 9001:2008 en la empresa. Se logró concluir que: En el inicio la empresa mantenía un cumplimiento de 29% de la norma implementada, por lo que se evidenciaba la carencia de estándares entendibles, que posibilitaran la satisfacción plena de los requerimientos de los usuarios, dejando en claro la urgencia de la aplicación de un SGC referido en los requerimientos establecidos por la norma ISO 9001:2008. Así mismo al evaluar la aplicación de la norma se establece que los beneficios dados por ello se visualizan en la rentabilidad que produce en el desarrollo de sus actividades, por otro lado las herramientas usadas son totalmente actualizables o editables, lo que servirá para futuras auditorias y el control sobre la SGC (p. 77).

Conforme a lo establecido por Gutiérrez F. (2008) en su investigación “Propuesta de un Modelo de Gestión de la Calidad para la mejora de las Competencias Técnicas del Talento humano de las Empresas del Sector de Telecomunicaciones” - Universidad Católica Andrés Bello de Caracas. El tipo de investigación es descriptiva – correlacional manifiesta concluyendo lo siguiente: El propósito del presente estudio es poder dar soluciones para las adversidades que se presenten en las organizaciones, de acuerdo a las habilidades de sus socios importantes. En las técnicas del capital humano de las organizaciones de Telecom, con ello se permite reunir con ciertos bienes especializados de distintos tipos de tecnologías de primera categoría. Se podrá así medir y controlar las operaciones a través del modelo mediante la prestación de servicios de capacitación. Para poder cumplir con meta, se hizo el diagnóstico en las operaciones de los bienes y servicios que las empresas ofrecen a los adquirentes, una vez realizado se establece los planes de capacitación técnica, el cual toma como mención a la normativa ISO 9001:2000, que integra el modelo de gestión acompañado de los lineamientos de las normativas 17024:2003 y la 10015:2000, de la misma forma, los resultados que se obtienen a través de la observación directa (p.51).

Así mismo desde las posturas nacionales, se presenta:

De acuerdo a Quispe (2018), en su tesis llamada: Comparación de la legislación sanitaria vigente para la comercialización de la concha de abanico y langostino entre el Perú, España y Estados Unidos. En su condición de maestría, presentado a la Universidad Cayetano Heredia. Guiado por el objetivo de evaluar el contenido y la aplicabilidad de la legislación sanitaria que regulan la comercialización de la concha de abanico entre el Perú, España y los Estados Unidos. Manteniendo un diseño descriptivo no experimental, se logró concluir que el propósito de esta investigación es el procesamiento del sistema de gestión de calidad 9001 con éxito en las operaciones de la entidad, que permita evaluar si la implementación es exitosa requiere más tiempo que seis meses. No se refleja de forma inmediata la mejora de las operaciones, es un proceso donde la satisfacción del cliente y los ingresos es el resultado de la mejora. Es por ello, que los objetivos alcanzados del proyecto se basaron en construir un proceso general de implementación y se ilustra la auditoría. La respuesta final se dará a conocer después que la empresa se halle certificada y el sistema de gestión de calidad haya funcionado. El análisis de preparación ISO 9001 fue altamente exhaustivo y cubrió las operaciones. Algunos equipos llegaron a resistirse al cambio en el proceso de análisis de preparación, lo que puede verse afectado en el resultado. Si hubiera

existido compromiso por parte del personal desde el principio de cambio, posiblemente el análisis hubiera sido más preciso y los resultados hubieran sido mejores en la auditoría interna. Se recomienda involucrar a la dirección en el cambio, de esta manera ellos expliquen a los empleados que el cambio trae consigo buenos resultados a la compañía (p.53)

García (2017) en su investigación “Desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad en el laboratorio de microbiología de la empresa Yobel Supply Chain Management S.A; Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Lima -Perú” Concluyó: El sistema de gestión de calidad se implementó basado en la ejecución de los requerimientos definidos en la norma ISO 9001:2008 para el laboratorio de microbiología. Para implementar en mapa de procesos se determinó como necesidad como la información, para así generar las necesarias dentro del proceso y generar las salidas que se encuentran basadas en la satisfacción del cliente. Las herramientas principales fueron las auditorías internas en el procesamiento del SGC, ya que se posibilitó la eficacia en primera instancia para que luego se logre la eficiencia en el proceso, esto se vio reflejado en la satisfacción de los clientes. Para la capacitación de mismo personal del laboratorio de microbiología fue esencial como pieza clave, puesto que a través de ello se generó una nueva cultura, así se crea una nueva forma de hacer las cosas basados en cumplir con los procedimientos, completar correctamente los registros y mantener la trazabilidad a lo largo de todo el proceso, como principio desde la recepción hasta la entrega del protocolo. En la implementación del SGS de calidad permitió acrecentar la satisfacción del cliente hasta a un 98% disminuyendo así las no conformidades (p.84)

Según Lizarzaburu y Edmundo (2015) en su artículo de investigación: La gestión de la calidad en Perú, un estudio de la norma ISO 9001, los fundamentales aportes en su edición del 2015. La técnica utilizada fue la entrevista. Brinda como conclusión: En cuanto al avance en las operaciones dentro de la gestión administrativa se identificaron en esta investigación las primordiales variaciones que traerá consigo las entidades basado en su versión 2015 de la normativa ISO 9001. Los hechos que más sobresalieron como primer factor fue el manifiesto de un análisis basado en riesgos. En el término “riesgo” existente como nueva versión que da comienzo a ser fracción de variadas estipulaciones de la norma, particularmente, en el planeamiento de procesos, el liderazgo y la planificación. De esta manera la adecuación más importante que debe existir son expedientes del sistema de calidad frente a los riesgos ocurrentes para la aprobación de productos o servicios y por supuesto el

contenido del comprador. El segundo factor es el “enfoque en clientes”. En tal sentido, la versión ISO 9001:2015 es la que más guarda semejanza con los temas de calidad total, puesto que necesita la comprensión de requerimientos y visiones de otras partes interesadas, así como de los clientes. Es importante el clima socioeconómico de la sociedad a la hora de reflexionar sobre el planeamiento del sistema de calidad (p.52).

En el estudio presentado por Lam (2016) en su tesis “Diagnostico y propuesta de un manual y programa de higiene para una empresa de comercialización de recursos hidrobiológicos refrigerados y congelados”. En su condición de tesis de maestría de la Universidad Nacional Agraria la molina, Lima – Perú. El cual el diseño de su investigación no experimental, descriptiva, con ello se concluye que: Se llegó a detectar los percances en la empresa mediante el desarrollo de los problemas de calidad, los cuales son: deficiente comunicación interna y externa, falta de compromiso con la empresa, deficiente manejo administrativo y contable, así como las deficientes condiciones de higiene en el proceso. Siendo este último, el seleccionado como problema principal en la empresa. Como opción de mejora, se elaboró un Manual y Programa de Higiene. Así mismo se hizo la comparación entre la postura vigente de la entidad y lo que conllevaría consigo la implementación de la propuesta de mejora. Obteniéndose como consecuencia el aumento de 54 puntos en la ejecución de la lista de verificación de higiene en planta y el porcentaje del costo total de calidad con relación a las ventas brutas disminuyó en 2,46% (p.65)

Según Espinoza (2018) en su tesis titulada “Sistema de gestión de calidad para provisionar repuestos a clientes volvo en la empresa automotriz central del Perú S.A.C – Ayacucho”. En su condición de tesis de maestrías de la Universidad Nacional del centro del Perú. El presente estudio tiene como tipo de diseño ser descriptivo simple y exploratorio, se concluye que: Los resultados que se obtuvieron con la ejecución del Sistema de Gestión de calidad dentro de la entidad permitió la aportación eficaz y eficiente ya que nota los logros de las metas planteadas, obteniendo los mejores resultados en un tiempo corto a lo esperado, logrando sobrepasar las ventas por más del 100% de lo esperado de objetivo esperado después de haber solo transcurrido dos años de iniciado como organización, lo que condujo a consolidarnos como el mercado competitivo de Ayacucho. Se llegó a modificar de la mano del Gerente General, la misión, visión, políticas y procedimientos para una mejora y adecuada ejecución de las actividades de todos los operadores en sus respectivas áreas, esto trajo consigo tener como tolerancia cero errores, por ende, se dejó de lado supuestos

argumentos de experiencia, ayudando a aumentar los índices mayores de contenido del adquirente y fomentar la mejora continua. Asimismo, se hicieron lineamientos para la capacitación continua para los operarios en su entorno de trabajo lográndose los frutos de la aplicación de la normatividad. Por otro lado, se logró crear una herramienta que pronostique la venta de repuestos el cual ayudaría a la toma de decisiones que permita la expansión del stock y planificación con más seguridad en el proceso logístico (p.62).

Flores (2015) en su investigación “Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 para mejorar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C”. En su condición de tesis de maestrías de la Universidad Privada Antenor Orrego. El estudio es un modelo Pre experimental - aplicada, en donde se concluye que: Para conservar un sistema de coordinación según el método de trabajo elaborado que debe realizarse con alta dirección es obtener la necesaria ayuda posible para cumplir con el compromiso; es importante también que los personales de las áreas estén completamente involucrados con el propósito de la empresa, incorporando a lo que participa en el modelo y progreso del SGC. Así mismo, se logren ejecutar lo pactado continuando las recomendaciones y asumirlos con responsabilidad, donde también exista un control periódico en las reuniones; así mismo es primordial llegar a añadir las nuevas demandas que establece la normativa ISO 9001:2008, como por ejemplo el control a los procesos terceros y de acuerdo al avance de la ejecución de esta normatividad observar la culminación de calidad es necesario para poder realizar el seguimiento eficaz del SGC y el CGP que se halla al inicio de la etapa de implementación referido a la gestión de calidad. Es por ello que se relaciona al expediente de operaciones de gestión de personal, gestión Logística, que toman en consideración como parte de los servicios prestados para con los clientes (p.95).

De acuerdo con Herrera (2017) en su tesis que tiene por título “La gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador en SUSALUD-2016”. En su condición de tesis de maestrías de la Universidad Cesar vallejo. Persigue esta investigación da un énfasis cuantitativo con diseño no experimental transversal y de método hipotético – deductivo. Se llegó a la siguiente conclusión: Se llega a la conclusión de hay una existente vínculo directo e importante entre la gestión de la calidad y las normas ISO 9001 según los procedimientos administrativo penalizador de SUSALUD-2016, observándose el coeficiente de correlación Rho de Spearman, mostrando un 0,803** y que

además $p=0,000<0,05$, de esta manera se demostró que hay una presencia de una correlación relevadora entre las variables que se estudian. Las informaciones obtenidas permitieron la aseguración que, si hay una ideal política de gestión de calidad, conllevara a enriquecer el grado de responsabilidad del personal de SUSALUD que permite cumplir con ciertos requerimientos que informa las normas ISO 9001 para regenerar la productividad de los PAS. En conclusión, existe el vínculo directo y de manera significativa entre las dimensiones “Sistema de gestión de la Calidad” y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador de SUSALUD-2016, de igual manera que se encuentra mostrada por el coeficiente de correlación Rho de Spearman siendo el factor 0,561 y además $p=0,000<0,05$, donde se muestra la existencia de un vínculo significativo entre la primera dimensión y la variable en estudio. Los datos obtenidos permiten indicar que la implementación de un SGC garantiza que los insumos con el cual se da comienzo al proceso PAS sean de alta calidad y confiables (p.111).

Para el marco local, se desarrolla las siguientes investigaciones:

Según Gallo y Lazarte (2018) en su tesis denominada “Implantación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad en la empresa transversa – Nuevo Chimbote 2018”. En su calidad de tesis de maestrías de la Universidad Cesar vallejo. Esta investigación es de diseño experimental descriptiva concluye que: En la empresa TRANSERSA en el año 2018 se implementó la SGS lo cual ayudo a mejorar la rentabilidad de esta empresa. Podemos observar que el diagnóstico del estado actual de la empresa, que el 6to estándar que es la planificación, es el más crítico de todos. Obteniendo como bajo índice un 36%, indicándose que se necesita poner mayor énfasis en los estándares de calidad más bajos. Es por ello que alcanzo la utilidad neta en el año 2017 con S/. 4, 278, 461.41 demostrando que la rentabilidad en el año 2017 es el 33, 60 % referido a las ventas de la empresa. El diseño del Manual de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2015, establece la finalidad y modelos de calidad de la empresa; los cuales indica las políticas de calidad y los instrumentos que logra mejorar la rentabilidad en un 43.6 % con respecto a las ventas. La norma ISO 9001:2015 establece énfasis en las operaciones e implica el pensamiento de acuerdo a riesgos. Este enfoque fue diseñado con lineamientos de alto nivel el cual se adoptó a las otras normas de gestión, puesto que garantizaron compatibilidad y propiciaron la integración de los sistemas. Se enfatiza el liderazgo en todas las escalas de la organización como principio para la generación de compromiso y cumplimiento de los objetivos

organizacional. Es por ello que la ejecución de un SGC en cual tiene como base los requisitos de la ISO 9001 debe ser una decisión estratégica enfocada a confrontar las contiendas de la economía global, este modelo brinda los lineamientos necesarios para la optimización de procesos, productos y servicios, con el propósito de facilitar la cooperación de las sociedades de países sobresalientes en los procesos de integración económica, y batallar en el mercado global (p. 86).

A lo largo del tiempo el término “calidad”, ha ido evolucionando considerablemente y en tiempos todos recalcan que permanece la obligación de mejorar la calidad de los productos o servicios para crecer como competencia y continuar en el negocio. Es por ello que podríamos decir que al hablar de calidad nos estamos refiriendo a la agrupación de características relacionado al buen servicio el cual que permite el gozo los requerimientos y perspectivas de los clientes (Mabrouka, 2016, p.18).

Con respecto a la calidad existe una perspectiva en la calidad del proceso, la cual puede tener cierta relación con todo en los negocios. Siempre existe el inicio con una entrada en el proceso y termina con una salida. Podemos definir a la calidad del proceso como ciertos lineamientos que se tiene que establecer con el fin de definir y medir los procesos, esto permite mitigar las interrupciones en las interfaces y brinda una posibilidad de coste beneficio (Lecklin, 2006, p.15).

Reforzando el concepto anterior Herrera (2016) Menciona que calidad es definida como cualquier bien o servicio que se oferta al comprador y el cual cumplir con ciertas funciones y debe estar detallada para lo cual ha sido diseñado, además debe ajustarse a las necesidades del cliente o consumidor. Por otro lado, Espinoza (2015, a.) nos dice que cuando hablamos de calidad, estamos pensando en la calidad que posee un determinado producto. Hoy en día se puede comprobar que muchas empresas trabajan el ideal de calidad total, esto conlleva llevar el concepto de calidad total a todos los ambientes empresariales (p.57).

Deming (1989) Expresa que la satisfacción real de un cliente se garantiza cuando existe por medio capacidad de calidad que este pueda brindar a sus consumidores. Además, es considerable tener una percepción más integral y más amplia de la calidad ya que es necesario la cooperación de todas las áreas de la empresa para así dar garantía de satisfacción, así como lo que se requiere y expectativas de los clientes.

Una organización que está centrada en el cliente opera con facilidad en su mercado de manera proactiva. Además, la organización centrada en el cliente posibilita que los bienes sean consumidos de manera más eficiente de esta manera mejora la satisfacción del cliente y eventualmente aumentando las ganancias. Asimismo, los clientes se convierten leales (Hoyle, 2017, p.25).

Cuando existe una correcta gestión de los recursos humanos, estamos hablando de la manera correcta en cómo se aborda la calidad en la gestión. Un factor importante de la gestión es fomentar la unión del equipo de trabajo, la buena comunicación y la cooperación de todos los operarios de la empresa, los cuales se sientan apoyados por técnicas y herramientas apropiadas (Ladawan, 2016, p.17).

Partiendo de estos conceptos podríamos decir que la calidad es un factor muy importante en las empresas puesto que es primordial la cooperación de todos los ambientes de la empresa para proporcionar el gozo de los requerimientos que tienen los clientes.

Se puede decir que la calidad también trata en la aplicación de un conglomerado de acciones que son planificadas de manera continua y es imprescindible para generar a los compradores la confianza que está llevando un bien que satisface determinados requerimientos de calidad (Conti, 2015, p.62).

Manjot (2013) Una importante posición con respecto a la calidad del proceso, la cual puede estar relacionada con los negocios. Siempre hay una entrada que inicia el proceso y termina con una salida. Es por ello que la calidad de un proceso es definida para establecer los lineamientos en el proceso. El cual permite mitigar las interrupciones en las interfaces y ofrece la posibilidad de obtener beneficios (p.36).

Asimismo, en la base de la gestión moderna (TQM), el cual es un concepto integral de gestión de la calidad, que se fundamenta en la combinación de herramientas de gestión, los esfuerzos de innovación y habilidades técnicas que son especializadas con el fin de mejorar el nivel de rendimiento y desarrollo continuo (Ali, 2013, p. 44).

Es por ello que gestión de calidad surge como una nueva forma de enfoque ya que es considerada como un punto estratégico a la calidad, es por ello que es necesario enfatizarlo, así como los requerimientos y satisfacciones de los compradores, formándose así logros y

oportunidades competitivas en la organización, esto se puede referir como superioridad competitiva. Esta innovadora visión trae consigo la gestión de calidad, que propone una nueva oportunidad para que las operaciones sean de calidad en la organización, asimismo para la mejora y la diferenciación frente a las empresas oponentes (Visamaki, 2017. p.45).

De acuerdo a Vilnius (2016) el SGC tiene procesos que deben ser considerarse como operaciones para las actividades de gestión, así como el suministro de requerimientos y el desarrollo del bien como mediciones. Para lograr el objetivo requerido, se debe alcanzar con más eficiencia las operaciones y recursos relacionados, son manejados como procesos (p.22).

Por su parte, Camisón, Cruz y Gonzales (2015) Mencionan que la gestión de calidad propone un sistema que cuenta con una cadena de principios y se relaciona con un grupo de variables las cuales brindan ejercicios y técnicas para la mejora continua de la calidad (p. 211).

Se ha podido observar que ha tenido un gran protagonismo la gestión de calidad en las organizaciones por ciertos principios los cuales permiten ofrecer diferentes beneficios a considerar a un nivel gerencial, como primer factor considera la dirección al cliente, lo cual quiere decir que para que exista una buena gestión de calidad debemos tener en cuenta las necesidades de forma general que tienen los clientes, como segundo factor es el liderazgo este es un principio que los líderes establecen en la unión de una compañía. Así mismo la participación del personal es parte importante de los fundamentos con lo que se maneja la gestión de calidad, es primordial que las habilidades que aporten los diferentes sectores de una empresa, puedan ser empleados para cumplir con los requerimientos deseados por la empresa (Gutiérrez, 2015, pp.26-27).

Deam y Bowen (1994) Para que se pueda implantar como principio fundamental la motivación de adquisición del cliente es importante poner como practica la estrategia de la calidad en una organización y así incentivar el contacto directo con los clientes, abastecerse de información sobre sus perspectivas, necesidades y difundir la información en la empresa (p.90).

Por otro lado, a la gestión de calidad se observa como una manera de trabajar planificando, protegiendo y desarrollando el mejor desempeño de sus procesos de una

empresa que va conjuntamente con las normas de la empresa, lo que significa poder administrar la calidad de forma ordenada, en donde exista eficiencia y eficacia y así admita lograr provecho competitivo, logrando conseguir la satisfacción en los requerimientos de los adquirentes (Lofgren, 2015, p.32).

Tummala y Tang (1996) Indican que se puede ver a la gestión de calidad como un marco estratégico en la administración, es por eso que son parte importante los objetivos empresariales y la competitividad tiene la finalidad de emplear el talento humano, materiales y de información para lograr una mejora continua en la organización mejorando sistemáticamente los productos o servicios que permitan la satisfacción de cliente (p.65).

El control total de la calidad llega a ser el principio básico cuando se da inicio al sistema de calidad, puesto que es muy importante que participe todos los ambientes de la empresa para alcanzar el contento del adquirente, por ende, el sistema de calidad total es primordial para el control total de la calidad. Podríamos decir que el sistema de calidad es la forma funcional de trabajo en toda sociedad, asimismo se especifica los procedimientos y lineamientos integrados técnicos y administrativos efectivos, en donde se tiene que dirigir las acciones coordinadas de la fuerza laboral (Arrascue y Segura, 2016, p.27).

De lo anterior, se puede indicar entonces que una estrategia es parte importante en la organización ya que es precisamente el sistema de gestión de calidad que cuenta con ciertos parámetros, la estructura organizacional (como se conoce el mapa de procesamiento, las operaciones, los manuales de calidad y los procedimientos del SGC), los adquirentes de la organización y el fruto de los productos o servicios producido. Uno de los puntos primordiales es que las organizaciones que poseen un SGC enfocan principalmente sus estrategias, procedimientos y operaciones en brindar a los proveedores y clientes los productos y servicios que necesarios, en el momento indicado, a un precio razonable, Así mismo se necesita, lograr la forma más eficiente posible y ofreciendo ventajas competitivas (Olanda y Ramos, 2017, p.28).

Se conforma como el elemento fundamental en la estrategia del sistema de gestión y como estrategia en toda sociedad, cabe mencionar las participaciones de cada ambiente de la organización, es muy importante dentro del sistema, así como la forma del propio sistema y de sus elementos, los cuales deben estar organizados de manera en que las operaciones de dirección, de gestión de recursos, de generación del producto o servicio y por ultimo de

análisis. Es por ello que los compradores que participan en el proceso son pilares primordiales en el SGC (Olanda y Ramos, 2017, p.28).

Asimismo, El tipo de liderazgo que es requerido para un SGC tiene que ver con la importante tarea de los directivos en cuanto el compromiso que implica el comportamiento de los líderes con las importantes variaciones que se dará en la organización (Long, 2013, p.91).

La práctica que se tiene que tener en cuenta la empresa para asegurar la calidad y la gestión por sus suministradores es la política de calidad acordada. La organización puede brindar a sus abastecedores la información y también la formación necesaria sobre gestión de la calidad. Es por ello que es importante exigir la certificación al proveedor, sugerir ideas de proyectos para la mejora o realizar auditorías y evaluaciones (Zhang, 2000, p.92).

Asimismo, el establecimiento de un SGC tiene el fin de dar garantía a cualquier operación de forma correcta bajo cierto control, donde se sustenta el análisis estadístico y transmite la información de calidad de la empresa, para afianzar la planeación, darle seguimiento, así como la administración de los recursos asignados y mejora continua (Debby, 2015, p.23)

Camison, Cruz y Gonzales (2015) Mencionan que el SGC es el conglomerado de actividades que se encuentran plasmadas en los organigramas, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, es por ello que son diseñados para justamente brindar apoyo a la directiva en el mejor manejo de la política y los programas de calidad, el cual tiene como propósito final el obtener la manera eficaz y eficiente las metas de calidad establecidas (p.346).

Los elementos del sistema de gestión de calidad que se llevan dentro de una organización son primordiales uno de ellos es la estructura organizacional, lo cual quiere decir que es la clasificación de funciones y obligaciones que se rige bajo una empresa que tiene objetivos. El segundo principio es la planificación el cual reúne el grupo de operaciones que favorecen al organigrama empresarial a proyectar una guía para llegar a las metas que se han planteado, de la misma manera el recurso forma parte importante en los principios de SGC, puesto que nos indica lo que vamos a necesitar para que se logremos alcanzar los objetivos de forma exitosa. Y el último principio son los procedimientos que es llevado a

cabo según el proceso (Andrade, 2017, p.33).

Silva (2016) Hace referencia a la importancia que tiene un grado de responsabilidad de la alta dirección en la implementación de un sistema de gestión de calidad puesto que permite y proporciona excelentes beneficios a la organización, entre unos de esos importantes beneficios está en aumentar la gozo de los adquirentes, lo que quiere decir que un SGS ayuda a que la empresa permita planificar las operaciones de manera homogénea y bajo ciertos los requisitos indicado por los clientes y no tan solo en base a lo que establece la empresa (p.29).

Uno de los excelentes beneficios que nos brinda el SGC es reducir relativamente la variabilidad en los procesos y con esto permitir estandarizar los procesos de una organización obteniendo como resultado reducir la variabilidad que se presentan, esto trae consigo el aumento de la capacidad para producir productos consistentes. Otro beneficio importante es lograr reducir los costos y desperdicios que se reflejaran en la situación financiera el cual permite concebir una costumbre proactiva y de análisis de datos, es así que todo organigrama empresarial se concentra en hallar ocasiones de mejoras, así mismo como ventajas competitivas y así de esta manera poder corregir de forma preventiva problemas potenciales (Silva, 2016, p.30).

Las regulaciones dadas por el estado peruano por medio de SANIPES en los sistemas de gestión de calidad, se basan en el fiel cumplimiento de las exigencias dadas en el D.S. 040-2001-PE, donde se estipula que la inserción y adecuación de sistemas de aseguramiento de calidad en el sector sanitario, necesita de leyes que posibiliten la ejecución de actos previos basados en salubridad e higiene en la construcción, diseño, equipos y operatividad de plantas de procesamiento pesquero, al igual que el manejo de optimas prácticas de manipulación y manufactura, acorde con las condiciones científicas internacionalmente conocidas, así mismo el ministerio de pesca viene luchando contra los mercados europeos y sus restricciones es por ello que la adopción o cumplimiento de la normativa es obligatoria para toda aquella persona natural o jurídica que tenga derechos dados por el ministerio o dirección regional de pesca en aras de avalar la buena calidad de los productos, asegurando su competitividad en los mercados foráneos y nacionales (D.S 040, 2001).

La normativa mencionada articula varias tipificaciones respecto a las actividades realizadas en la industria pesquera, el cual se titula norma sanitaria para las actividades

pesqueras y acuícolas. Dentro de las postulaciones se haya la regulación contra las actividades de procesamiento mencionando:

El Artículo 59° que contiene la aplicación de la normativa, hace mención a la regulación de los requerimientos de carácter sanitario y obligaciones para los lugares que ejecutan procesamiento de bienes pesqueros dados para el consumo, independiente de su capacidad y empleo de tecnología, anexando a los departamentos circundantes a las instalaciones correspondientes a las que los operarios mantienen control. Así mismo el artículo 60° afirma que el procesamiento de productos pesqueros contiene a la práctica de refrigerado, secado, congelado, marinado, conservas u otras maneras de mantenimiento o procesamiento del pescado dirigido al consumo. Después el artículo 61° hace mención a la ubicación de los establecimientos, los cuales tienen que encontrarse libres de contaminación, basura o maleza que signifique el cumulo de plagas u otros bichos. Los accesos inmediatos a la fábrica tienen que encontrarse asfaltada con material impermeable, resistente a los usos propuestos y fáciles de limpiar.

Los alineamientos de este capítulo de la normativa destacan 2 requerimientos, el de diseño - construcción y el operativo, los cuales son importantes para cumplimiento de medidas impuestas. El primer requerimiento engloba subcapítulos que hacen mención a los suministros y otros servicios, servicios del personal y equipamiento, donde se destacan los siguientes apartados: el artículo 63° detallado como el inciso de fábrica o planta, menciona la construcción y diseño de la misma, la cual tiene que mantener un procesamiento de acuerdo a condiciones limpias e higiénicas, prever la contaminación y facilitar su adecuado mantenimiento. El siguiente artículo 64°, menciona las condiciones, resaltando que la fábrica o planta de proceso está obligado a tener entornos cerrados, al igual que mantener en las mismas condiciones las ventanas y puertas del lugar, finalmente el artículo 65° que realza a la estructuras y acabados, menciona que su diseño y acabado tienen que avalar la higiene, aseguramientos frente contaminantes y posibilitar la adecuada limpieza, por lo tanto:

Los pisos, tienen que estar hechos de insumos durables, anti deslizantes y resistentes. Así mismo las áreas mojadas de jornada, deberán mantener pendientes direccionadas a los drenajes, canales o sumideros. Por parte de la unión de piso a pared, estas tienen que tener forma redondeada y contar con estanca de filtración. Las paredes, tienen que estar hechos a material impermeable y lizo, las partes internas de áreas húmedas, tienen que recubrirse con

acabado resistente, claro, duro, impermeable, liso y con altura de 1.2 m. Los techos, tienen que estar elaborados de manera que agilicen su mantenimiento y limpieza, hechos a base de insumos durables, contra lluvias y otras pruebas climáticas y claras. No obstante la unión con la pared debe evitar el acceso y cumulo de polvo y bichos. Las puertas, tienen que contar con superficie lisa, facilitar el aseguramiento total, no absorbentes, impedir la concentración del polvo, bichos o roedores, por ultimo las ventanas, tienen que construirse de modo que no acumule suciedad o polvo.

El segundo requerimiento es el operativo que hace mención a las buenas prácticas del procesamiento de la materia prima por parte de los operarios, al igual que el primero este se desenvuelve en subcapítulos, haciendo mención a la responsabilidad de los operadores, el programa de higiene y saneamiento y las prácticas de manufactura.

Por otra parte dentro del crecimiento y desarrollo de la industria pesquera, el sector cuenta con distintas oportunidades de expansión de su mercado, para lo cual solo se tendría que cumplir con normativas universales para gran parte de países, una de ellas es la conocida norma de estándar en el mundo para la seguridad alimentaria, denominada British Retail Consortium (BRC). De acuerdo a la revista en línea Iso tolls (2015), afirma que la norma BRC es un instrumento mundial que se basa en los últimos estándares y métodos de seguridad alimentaria, los cuales mantienen relación con SGS y el método HACCP. La actualidad muestra que la utilización de la norma se ejecuta en diferentes países, ya sea en el ámbito minorista o en organizaciones dedicadas al procesamiento de materia prima (p. 14).

La adopción de la normativa trae consigo beneficios aparte de la atrayente expansión internacional, entre los principales se destaca: aseguramiento de la transparencia de la cadena de suministro, acceso a mercado internacional, crecida de la confianza de proveedores y clientes, agilizar el control del proceso de producción, mimetizar el control de calidad y confianza alimenticia, proporciona un instrumento de apoyo al rendimiento de confianza alimenticia y los modos de control, agilizar la minimización de merma, trabajo doble y retiro de bienes de venta, concebir una gestión óptima de la cadena de suministro (International Dynamic Advisor, 2015, p. 3).

La obtención de la certificación British Retail Consortium se logra empezando por la adquisición de un nivel importante de compromiso por sus colaboradores y directivos,

acompañado por la presentación de metas medibles y con plazo, así mismo se cumplir con los principales requisitos:

Los directivos tienen que demostrar que se comprometen a la implementación de requisitos de la normativa, así como el sistema que apoye la optimización continua de la gestión de seguridad de alimentos y calidad. También tiene que implementar total y efectivamente un sistema de seguridad de alimentos en base a las normas del APPCC del codex Alimentarius. Así mismo debe mostrar que audita la ejecución de su plan de seguridad y la ejecución de los requerimientos de la norma, comprobando que utiliza los datos dados de sus errores en su SGC, con el objetivo de darles corrección, cuidándose de volver a repetirlos.

Por otro lado la empresa tiene que plantear los lotes de insumos, empezando de su proveedor y sus fases, la venta a cliente y viceversa. La construcción de la planta o fábrica y el desplazamiento de trabajadores tiene que ser a modo que posibilite el control de riesgos de contaminantes de producto y acatar con la norma actual. Se tiene que disponer del proceso de mantenimiento y limpieza para avalar el grado de sanidad es adecuado, reduciendo el problema de contaminación. A su vez se tiene que contar con un proceso de control de alérgenos que minimicen el riesgo contaminante. Por último la empresa tiene que acreditar que sus colaboradores que realizan actividades que repercuten en la seguridad alimentaria, se encuentran capacitados para la ejecución de su labor, y que esa capacitación fue producto de formación, empirismo o cualificaciones (Iso tolls, 2015, p. 9).

Conociendo las teorías en relación al tema se plantea conocer ¿Cuál es el nivel de valoración de la normatividad nacional referida a la gestión de la calidad que le otorgan los directivos del área de calidad de las empresas pesqueras de Ancash, 2019?

El estudio se justifica a manera de conveniencia puesto que a partir de los resultados obtenidos se pueden tomar las debidas decisiones de mejora continua para aportar de manera significativa en la gestión de la organización, con la finalidad de mantener una alta competitividad y liderazgo del sector pesquero.

Mantiene una relevancia social a modo que de mejorar el sistema de calidad beneficiará a la concepción de productos mejorados para el consumo de los clientes, brindándoles un buen producto apoyado de un proceso correctamente monitoreado.

Así mismo su valor teórico radica en la presentación de una normativa suprema que rige la legislación nacional, que para las investigaciones presenta un uso nuevo. Por una implicancia practica debido a que servirá para posteriores investigaciones de tal manera que se pueda tomar en cuenta todo el conocimiento volcado en esta investigación, aportando al sector pesquero, asimismo, con mayor énfasis aportando a la misma empresa para futuras investigaciones, de tal forma que se amplié el horizonte de investigación, manteniendo información veraz y fehaciente, necesaria y relevante.

No obstante servirá como utilidad metodológica porque radica en el hecho de saber que no se han encontrado instrumentos de recopilación de datos para diagnosticar la gestión de calidad. En tal sentido, el presente estudio deja como aporte una ficha de registro de información para el citado diagnóstico de futuros estudios.

De acuerdo a ello se plantea el objetivo general de:

Determinar el nivel de valoración del sistema de gestión de calidad basado en la norma nacional que le otorgan los directivos de las empresas pesqueras de Ancash 2019.

Desarrollando los objetivos específicos de:

Diagnosticar el requerimiento de diseño y construcción del sistema de gestión de calidad basado en la norma nacional de las empresas pesqueras de Ancash 2019.

Diagnosticar el requerimiento operacional del sistema de gestión de calidad basado en la norma nacional de las empresas pesqueras de Ancash 2019.

Diseñar una propuesta para lograr coherencia entre la norma nacional e internacional referida al sistema de gestión de calidad.

Finalmente en la anticipación frente la pregunta de investigación, se propone la hipótesis que afirma que el nivel de valoración de la normativa nacional que le otorgan los directivos o jefes del área de calidad de las empresas pesqueras de Ancash es bajo.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio propuesto es de tipo descriptivo debido a que el propósito de este fue describir la variable de sistema de gestión de calidad. Así mismo presenta un diseño no experimental – transversal, puesto que no se modificó o manipuló ninguna variable, solo se toma datos de acuerdo a como se encuentran en su ambiente natural, efectuándolo en solo un tiempo establecido. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Así mismo la presente investigación de acuerdo a las especificaciones previas, tendrá el siguiente esquema:

M — O — P

M: Muestra de los ejes presas pesqueras.

O: Observaciones del sistema de gestión de calidad basado en la normativa nacional.
(040-2001-PE)

2.2 Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Sistema de gestión de calidad basado en la normativa nacional. (040-2001-PE)	Camison, Cruz y Gonzales (2015). El sistema de gestión de calidad, es el conjunto de actividades que se encuentran plasmadas en los organigramas, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, es por ello que son diseñados para justamente brindar apoyo a la dirección en la conducción de la política y los programas de calidad, el cual tiene como propósito final el de alcanzar de manera eficaz y eficiente los objetivos de calidad establecidos (p.346).	La gestión de la calidad basada en la normativa nacional se mide con una ficha de registro de información la cual comprende sus dimensiones de requerimiento de diseño y construcción y requerimiento operacional.	Requerimiento de diseño y construcción	Fábricas o plantas	Ordinal
				Condiciones	
				Estructuras y acabados	
				Suministros y otros servicios	
				Servicios de personal	
				Equipamiento	
			Requerimiento operacional	Responsabilidad de los operadores	
				Programa de higiene y saneamiento	
				Práctica de manufactura	

2.3 Población, muestra y muestreo.

Población

La población para la presente investigación estuvo representada por todas las empresas del sector pesquero de Ancash, las cuales se dividen en 11 empresas de congelados y 33 conserveras, es por ello que el representativo de la población es de 44 empresas pesqueras.

Muestra

Para la elección de la muestra se planteó la ejecución de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Es por ello que se eligió a 3 empresas pesqueras, siendo: Miguel Angel, Austral y Hayduk. Así mismo las condiciones se establecen que sean representadas a través de las jefaturas del área de calidad, que apliquen la normativa 040-2001-PE en sus actividades.

Criterios de selección

Los criterios de inclusión fueron los siguientes: empresas consideradas grandes o medianas, que tengan objetivos de exportación, por lo que tengan que adoptar normativas internacionales, excluyendo a toda empresa que solo aplica venta nacional mediante la adopción de solo normativa nacional.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas.

Las técnicas a utilizar fue la observación, que se conoce como como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación (Sabino, 1992, p. 111), así mismo la escala y la entrevista, que desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación, donde el investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 94). Las cuales tuvieron la finalidad de recaudar información proveniente de las empresas pesqueras elegidas. Permitiendo de esta manera conocer el desenvolvimiento del sistema de gestión de calidad bajo la normativa nacional 040-2001-PE.

Instrumentos de recolección de datos.

Para la recolección de datos se estableció lista de cotejo, escala valorativa y guía de entrevista, las cuales se elaboraron por medio de un cuestionario referido al sistema de gestión de calidad basado en la normativa nacional 040-2001-PE con el fin de generar una evaluación de la valoración y cumplimiento de los requerimientos normados. Tratándose de un instrumento realizado por medio de preguntas en escala Likert para el instrumento de valoración y dicotómicas para el de cumplimiento. (Anexo 01)

Validez

“La validez es considerada como el nivel de veracidad con la que el instrumento concebido pretende medir a la variable”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.200). Es por ello que para la obtención de la validez del instrumento se optó por someterla al juicio de expertos, por lo que se procedió a la revisión de 3 profesionales en el tema, siendo Mg. Sonia Aguilar Sánchez (Temático), Blgo. Raúl Pérez Mendoza (Temático) y Mg. Edward García León (Metodólogo), quienes brindaron su validación dentro de una matriz preestablecida que expresa la congruencia y relación entre variable, dimensión e indicador. (Anexo 02)

Confiabilidad.

“Por otro lado la confiabilidad se define como el nivel por la que un instrumento está apto para establecer una serie de respuestas o resultantes con consistencia y congruencia”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.200). En la obtención de la confiabilidad se ejecutó el alfa de cronbach, donde a partir de una encuesta piloto, se recopiló datos que apoyado de la estadística determino el resultado de alfa de cronbach donde se mostró el nivel de coherencia del instrumento. De acuerdo ello el Checklist de SGC bajo la normativa 040-2001-PE obtuvo un coeficiente de 0.746 mientras que el cuestionario de valoración generó 0.728. (Anexo 03)

2.5 Procedimiento

La presente investigación partió por la concepción del instrumento de investigación, presentado a través de un cuestionario adaptado a la variable de estudio, para de ella recopilar la información precisa correspondiente al desarrollo de la variable, se procedió a la revisión de los instrumentos por medio del juicio de 3 profesionales del tema, que

generaron la validez para la ejecución del mismo. Seguido se obtuvo la autorización de las 3 empresas pesqueras que se utilizarían para la adquisición de información, obteniendo respuesta positiva por su parte, por lo que se procedió a la aplicación de los instrumentos. Así mismo los datos obtenidos se manejaron de tal manera que se concibió la base de datos para el estudio, luego se gestionó los datos por medio del correcto procesamiento, para la generación pertinente de los recursos gráficos que permitieron mejor comprensión de la situación de la variable, los cuales estuvieron apoyados con su respectiva interpretación o descripción, posibilitando de esta manera comprobar la hipótesis predeterminada y guiar a las conclusiones.

2.6 Método de análisis de datos

La presente investigación, recopiló sus datos de manera directa de acuerdo a las respuestas dadas por su muestra, la cual permitió la generación de una base de datos que por medio de la generación de rangos, logró plasmar tablas descriptivas de cantidad y porcentaje que facilitó la visualización de la información obtenida, asimismo se concibió una descripción a manera de análisis por cada tabla que se presenta. No obstante el estudio apoyó su análisis en los softwares pertinentes, debido a que para el procesamiento de la información recopilada y planteamiento de los reportes de tabulación y gráficos se usará el programa Excel, apoyado con el software estadístico SPSS, estableciendo de esta manera la generación de los resultados. Así mismo la información se plasmó correctamente en el uso del Word como gestor de la redacción.

2.7 Aspectos éticos

Para la recolección de los datos de las empresas, se contó con el debido permiso de las empresas investigadas, así mismo la información obtenida se destinó únicamente al propósito investigativo, con el debido respeto al anonimato de los encuestados. Finalmente no se manipuló la información, ni se hará plagios de investigaciones.

III. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar el nivel de valoración del SGC basado en la norma nacional que le otorgan los directivos.

Tabla 1:

Nivel de valoración del SGC basado en la norma nacional que le otorgan los directivos.

Valoración del SGC 040-2001-PE	f	%
Alto	3	100%
Regular	0	0%
Bajo	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Base de datos de estudio.

Descripción: La tabla 1 muestra el nivel de valoración del sistema de gestión de calidad basado en la normativa 040-2001-PE que le otorgan los directivos de las empresas pesqueras, se destaca que el 0% lo valora como bajo y regular, así mismo el 100% mantiene una valoración alta.

Tabla 2:

Nivel de valoración de las dimensiones del SGC basado en la norma nacional que le otorgan los directivos.

Valoración de las dimensiones del SGC 040-2001-PE	Requerimiento de diseño y construcción		Requerimiento operacional	
	f	%	f	%
Alto	3	100%	3	100%
Regular	0	0%	0	0%
Bajo	0	0%	0	0%
Total	3	100%	3	100%

Fuente: Base de datos del estudio.

Descripción: La tabla 2 muestra el nivel de valoración de las dimensiones del sistema de gestión de calidad basado en la normativa 040-2001-PE que le otorgan los directivos de las empresas pesqueras, se destaca que en el requerimiento de diseño y construcción el 0% lo valora como regular y bajo, el 100% mantiene una valoración alta. Por otro lado el requerimiento operacional el 0% lo valora como regular y bajo, el 100% mantiene una valoración alta.

Tabla 3:

Nivel de valoración de los indicadores de los requerimientos de diseño y construcción del SGC basado en la norma nacional que le otorgan los directivos.

Valoración del requerimiento de diseño y construcción	Fábricas o plantas		Condiciones		Estructuras y acabados		Suministros y otros servicios		Servicios del personal		Equipamiento	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	3	100%	3	100%	3	100%	3	100%	3	100%	3	100%
Regular	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	3	100%	3	100%	3	100%	3	100%	3	100%	3	100%

Fuente: Base de datos del estudio.

Descripción: La tabla 3 muestra el nivel de valoración de los indicadores del requerimiento de diseño y construcción del sistema de gestión de calidad basado en la normativa 040-2001-PE que le otorgan los directivos de las empresas pesqueras, se destaca que en el indicador fábricas o plantas el 0% lo valora como regular y bajo, el 100% mantiene una valoración alta. En las condiciones el 0% lo valora como alto y bajo, el 100% mantiene una valoración regular. En estructuras y acabados el 0% lo valora como regular y bajo, el 100% mantiene una valoración alta. En suministros y otros servicios el 0% lo valora como regular y bajo, el 100% mantiene una valoración alta. En servicios del personal el 0% lo valora como regular y bajo, el 100% mantiene una valoración alta. Finalmente en equipamiento el 0% lo valora como regular y bajo, el 100% mantiene una valoración alta.

Tabla 4:

Nivel de valoración de los indicadores del requerimiento operacional del SGC basado en la norma nacional que le otorgan los directivos.

Valoración de los requerimiento operacional	Responsabilidad de los operadores		Programa de higiene y saneamiento		Practica de manufactura	
	f	%	f	%	f	%
Alto	3	100%	3	100%	2	67%
Regular	0	0%	0	0%	1	33%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%
Total	3	100%	3	100%	3	100%

Fuente: Base de datos del estudio.

Descripción: La tabla 4 que muestra el nivel de valoración de los indicadores del requerimiento operacional del sistema de gestión de calidad basado en la normativa 040-2001-PE que le otorgan los directivos de las empresas pesqueras, se destaca que en el indicador responsabilidad de los operadores el 0% lo valora como regular y bajo, el 100% mantiene una valoración alta. En los programas de higiene y saneamiento el 0% lo valora como alto y bajo, el 100% mantiene una valoración regular. Finalmente en prácticas de manufactura el 0% lo valora como bajo, el 33% mantiene una valoración regular y el 67% una valoración alta.

Objetivo específico N°1: Diagnosticar el requerimiento de diseño y construcción de las empresas pesqueras de Ancash 2019.

Tabla 5:

Nivel de cumplimiento del requerimiento de diseño y construcción de las empresas pesqueras de Ancash 2019.

Cumplimiento del requerimiento de diseño y construcción	HAYDUK		MIGUEL ANGEL		AUSTRAL	
	f	%	f	%	f	%
Si	55	98%	55	98%	53	95%
No	1	2%	1	2%	3	5%
Total	56	100%	56	100%	56	100%

Fuente: Base de datos del estudio.

Descripción: La tabla 5 muestra el nivel de cumplimiento del requerimiento de diseño y construcción del sistema de gestión de calidad basado en la normativa 040-2001-PE en las empresas pesqueras de Ancash, se destaca que la empresa Hayduk cumple con el 98% (55 requerimientos) y no cumple con el 2% (1 requerimiento) de los requerimientos establecidos. Por otro lado la empresa Miguel Angel cumple con el 98% (55 requerimientos) y no cumple con el 2% (1 requerimiento) de los requerimientos establecidos. Finalmente la empresa Austral cumple con el 95% (53 requerimientos) y no cumple con el 5% (3 requerimientos) de los requerimientos establecidos.

Objetivo específico N° 2: Diagnosticar requerimiento operacional de las empresas pesqueras de Ancash 2019

Tabla 6:

Nivel de cumplimiento del requerimiento operacional de las empresas pesqueras de Ancash 2019.

Cumplimiento del requerimiento operacional	HAYDUK		MIGUEL ANGEL		AUSTRAL	
	f	%	f	%	F	%
Si	31	97%	31	97%	32	100%
No	1	3%	1	3%	0	0%
Total	32	100%	32	100%	32	100%

Fuente: Base de datos del estudio.

Descripción: La tabla 6 muestra el nivel de cumplimiento del requerimiento operacional del sistema de gestión de calidad basado en la normativa 040-2001-PE en las empresas pesqueras de Ancash, se destaca que la empresa Hayduk cumple con el 97% (31 requerimientos) y no cumple con el 3% (1 requerimiento) de los requerimientos establecidos. Por otro lado la empresa Miguel Angel cumple con el 97% (31 requerimientos) y no cumple con el 3% (1 requerimiento) de los requerimientos establecidos. Finalmente la empresa Austral cumple con el 100% (32 requerimientos) de los requerimientos establecidos.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a la finalidad principal de la investigación que se planteó identificar la valoración que mantienen los ejecutivos de las empresas pesqueras respecto al sistema de gestión de calidad basado en la norma nacional 040-2001-PE, se determinó que la valoración fue alta (tabla 1), el cual desarrolla que el 0% (0 ejecutivos) presenta una postura de calificación regular y bajo, mientras que el 100% (3 ejecutivos) otorga calificación alta, por lo que conlleva al rechazo de la hipótesis alternativa concebida que mencionaba que el nivel de valoración de la normativa nacional que le otorgan los directivos o jefes del área de calidad de las empresas pesqueras de Ancash es bajo. Así mismo la valoración dada destaca que los ejecutivos consideran que la normativa en su mayoría permite su accesible cumplimiento, siendo de utilidad para la optimización de sus actividades de procesamiento de los productos que ofrece, aunque aún surgen mínimas deficiencias respecto al cumplimiento de ciertos requisitos, que se suelen remplazar a medida de la posibilidad de la empresa.

Lo expuesto se asemeja al planteamiento dado por Arribas (2015), donde la aplicación de la ISO 9001 a su sistema de gestión de calidad es valorada como positiva por los directivos y equipo docente de la instituciones, destacando que las ventajas que ofrece se dan a la potenciación de los componentes de la entidad como la documentación, el manejo y coordinación de los procesos, el acatamiento de las normativas y la constante evaluación continuo, aunque por otro lado produce perjuicios como sobrecargo laboral y crecimiento burocrático.

Es por ello que se torna importante la consideración que mantienen los directivos y ejecutores del sistema de gestión de calidad, puesto que de ellos dependerá la correcta aplicación, tal como lo menciona Ladawan (2017), manifestando que cuando existe una correcta gestión de los recursos humanos, se habla de la manera correcta en cómo se aborda la calidad en la gestión. Así mismo Long (2013), quien afirma que el tipo de liderazgo que es requerido para un SGC tiene que ver con la importante tarea de los directivos en cuanto el compromiso que asume y que implica el comportamiento de los líderes con los importantes variaciones que se dará en la organización.

El diagnóstico realizado al requerimiento de diseño y construcción estipulado por la norma 040-2001-PE en base a las consideraciones de los ejecutivos de las empresas

pesqueras sometidas a estudio permitió emitir que las mismas mantienen una valoración alta respecto a ella, tal como muestra la tabla 2 donde el 0% (0 ejecutivos) las considera como baja y regular, mientras que el 100% (3 ejecutivos) menciona alta. El resultado hallado se debe a que la misma valoración otorgada para el requerimiento diseño y construcción fue dada para los requisitos que componen el requerimiento, como se observa en la tabla 3 que muestra el nivel de valoración de los indicadores del requerimiento de diseño y construcción del sistema de gestión de calidad basado en la normativa 040-2001-PE que le otorgan los directivos de las empresas pesqueras, resaltando que el indicador fábricas o plantas el 0% lo valora como regular y bajo, el 100% mantiene una valoración alta. En las condiciones el 0% lo valora como alto y bajo, el 100% mantiene una valoración regular. En estructuras y acabados el 0% lo valora como regular y bajo, el 100% mantiene una valoración alta. En suministros y otros servicios el 0% lo valora como regular y bajo, el 100% mantiene una valoración alta. En servicios del personal el 0% lo valora como regular y bajo, el 100% mantiene una valoración alta. En equipamiento el 0% lo valora como regular y bajo, el 100% mantiene una valoración alta. No obstante la valoración otorgada se centró en los beneficios de accesibilidad que presenta el requerimiento frente a su cumplimiento, así como también la utilidad y practicidad que repercute en la mejora y viabilidad de sus actividades de producción previa y durante de sus productos ofertados.

En consecuencia, lo descrito se familiariza a la investigación de Méndez y Avella (2013). Donde la evaluación de la aplicación de ISO 9001:2008, estableció que los beneficios dados por ello se visualizan en la rentabilidad que produce en el desarrollo de sus actividades, por otro lado las herramientas usadas son totalmente actualizables o editables, lo que servirá para futuras auditorias y el control sobre la SGC.

Lo que se refuerza con la postulación de Gallo y Lazarte (2018), quienes mencionan que gracias a la aplicación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO, se logró la mejora de la rentabilidad comprobado por la utilidad neta del año 2017 con S/. 4, 278, 461.41 demostrando que la rentabilidad en el año 2017 es el 33, 60 % referido a las ventas de la empresa.

Por lo que los beneficios generados de una buena concepción también mantienen importancia para la empresa, puesto que de una inversión siempre esperaran un resultado, así como lo afirma Silva (2016), mencionando que el beneficio producido por la SGC es lograr reducir los costos y desperdicios que se reflejaran en la situación financiera, el cual

permite concebir una costumbre proactiva y de análisis de datos, es así que todo organigrama empresarial se concentra en hallar ocasiones de mejoras, así mismo como ventajas competitivas y así de esta manera poder corregir de forma preventiva problemas potenciales.

Por otro lado el diagnóstico del requerimiento de diseño y construcción se dio mediante la medición del cumplimiento de los requisitos que establece la normativa 040-2001-PE sobre el sistema de gestión de calidad, en las empresas pesqueras sometidas estudio, las cuales son Hayduk, Austral y Miguel Angel. De acuerdo a la tabla N 5 se destaca que la empresa Hayduk cumple con el 98% (55 requerimientos) y no cumple con el 2% (1 requerimiento) de los requerimientos establecidos. Por otro lado la empresa Miguel Angel cumple con el 98% (55 requerimientos) y no cumple con el 2% (1 requerimiento) de los requerimientos establecidos. Finalmente la empresa Austral cumple con el 95% (53 requerimientos) y no cumple con el 5% (3 requerimientos) de los requerimientos establecidos. De las empresas investigadas se denota que el cumplimiento del requerimiento se ejecuta casi en su totalidad, puesto que esta es de carácter obligatorio según el gobierno en regimiento, así mismo las empresas toman medidas secundarias respecto a los requisitos que dejan de cumplir como temas de infraestructura de conexiones de cañerías o paredes y pisos, por lo que buscan en lo posible reemplazarlo con elementos a su disposición, en aras de cumplir con las supervisiones de la entidad fiscalizadora que busca realzar la competitividad de los productos que buscan estar acorde medidas internacionales.

En contraste, lo desarrollado se encuentra el planteamiento de Méndez y Avella (2013). Donde la evaluación de la aplicación de ISO 9001:2008, mantenía un cumplimiento de 29% de la norma implementada, por lo que se evidenciaba la carencia de estándares entendibles, que posibilitaran la satisfacción plena de los requerimientos de los usuarios, dejando en claro la urgencia de la aplicación de una mejora del SGC referido en los requerimientos establecidos por la norma ISO.

Por otra parte se armoniza a la mención de Castellanos (2016), quien menciona que existen empresas de distintos sectores económicos las cuales se enfrentan a las necesidades que se encuentran en variación y acondicionar sus propios sistemas de gestión, para la apertura de nuevos sectores de mercados que tiene consigo la intensificación de la competencia, la creciente integración de la economía mundial, y el acelerado desarrollo tecnológico, todo esto ha causado la necesidad de delimitar ciertas estrategias y acciones que son eficientes para el avance constante de la calidad, debido a uno de los primordiales

factores de la competitividad y la productividad.

Lo que se reafirma con la postura del Decreto Supremo 040-2001-PA donde se estipula que la inserción y adecuación de sistemas de aseguramiento de calidad en el sector sanitario, necesita de leyes que posibiliten la ejecución de actos previos basados en salubridad e higiene en la construcción, diseño, equipos y operatividad de plantas de procesamiento pesquero, al igual que el manejo de óptimas prácticas de manipulación y manufactura, acorde con las condiciones científicas internacionalmente conocidas, así mismo el ministerio de pesca viene luchando contra los mercados europeos y sus restricciones es por ello que la adopción o cumplimiento de la normativa es obligatoria para toda aquella persona natural o jurídica que tenga derechos dados por el ministerio o dirección regional de pesca en aras de avalar la buena calidad de los productos, asegurando su competitividad en los mercados foráneos y nacionales. (D.S 040, 2001).

El diagnóstico realizado al requerimiento operacional normado bajo el decreto supremo 040-2001-PE respecto a las consideraciones de los ejecutivos de las empresas pesqueras sometidas a estudio permitió emitir que las mismas mantienen una valoración alta respecto a ella, tal como muestra la tabla 2 donde el 0% (0 ejecutivos) las considera como baja y regular, mientras que el 100% (3 ejecutivos) menciona alta. Las consideraciones halladas son a motivo que se obtuvo la óptima valoración para los requisitos que componen el requerimiento operacional, tal cual se evidencia en la tabla 4 que muestra el nivel de valoración de los indicadores del requerimiento operacional del sistema de gestión de calidad basado en la normativa 040-2001-PE que le otorgan los directivos de las empresas pesqueras, se destaca que en el indicador responsabilidad de los operadores el 0% lo valora como regular y bajo, el 100% mantiene una valoración alta. En los programas de higiene y saneamiento el 0% lo valora como alto y bajo, el 100% mantiene una valoración regular. Finalmente en prácticas de manufactura el 0% lo valora como bajo, el 33% mantiene una valoración regular y el 67% una valoración alta. No obstante la valoración otorga se basan en las mejoras que inserta la aplicación de la normativa a la empresa gracias a la accesibilidad de su cumplimiento, la utilidad que facilita el desarrollo de las actividades de procesamiento, remarcando el manejo y compromiso continuo del personal en labores, puesto que todo el requerimiento planteado hace mención al desarrollando del trabajo que realizan los operarios dentro de la planta de la mano con los instrumento y herramientas que brinda la empresa.

Por lo que lo expuesto se asemeja a lo dejado por Flores (2015) en su investigación, donde se afirma que para conservar un sistema de coordinación según el método de trabajo elaborado que debe de realizarse con alta dirección es obtener la necesaria ayuda posible para cumplir con el compromiso; es importante también que los personales de las áreas estén completamente involucrados con el propósito de la empresa, incorporando a lo que participa en el modelo y progreso del SGC. Así mismo, se logren ejecutar lo pactado continuando las recomendaciones y asumirlos con responsabilidad, donde también exista un control periódico en las reuniones; así mismo es primordial llegar a añadir las nuevas demandas que establece la normativa ISO 9001:2008, como por ejemplo el control a los procesos terceros y de acuerdo al avance de la ejecución de esta normatividad observar la culminación de calidad es necesario para poder realizar el seguimiento eficaz del SGC y el CGP que se halla al inicio de la etapa de implementación referido a la gestión de calidad.

Al igual que se refuerza en lo afirmado por Gutiérrez (2015), quien menciona que la gestión de calidad tiene gran protagonismo en las organizaciones por ciertos principios los cuales permiten ofrecer diferentes beneficios a considerar a un nivel gerencial, el factor es el liderazgo este es un principio que los líderes establecen en la unión de una compañía, así mismo la participación del personal es parte importante de los fundamentos con lo que se maneja la gestión de calidad, es primordial que las habilidades que aporten los diferentes sectores de una empresa, puedan ser empleados para cumplir con los requerimientos deseados por la empresa. Por otra parte Lofgren (2015), mencionaba que la gestión de calidad se observa como una manera de trabajar planificando, protegiendo y desarrollando el mejor desempeño de sus procesos de una empresa que va conjuntamente con las normas de la empresa, lo que significa poder administrar la calidad de forma ordenada, en donde exista eficiencia y eficacia y así admita lograr provecho competitivo, logrando conseguir la satisfacción en las requerimientos de los adquirentes.

Finalmente el diagnóstico del requerimiento operacional se dio mediante la medición del cumplimiento de los requisitos que establece la normativa 040-2001-PE sobre el sistema de gestión de calidad, en las empresas pesqueras sometidas estudio, las cuales son Hayduk, Austral y Miguel Angel. De acuerdo a la tabla N 6 se destaca que empresa Hayduk cumple con el 97% (31 requerimientos) y no cumple con el 3% (1 requerimiento) de los requerimientos establecidos. Por otro lado la empresa Miguel Angel cumple con el 97% (31 requerimientos) y no cumple con el 3% (1 requerimiento) de los requerimientos establecidos.

Finalmente la empresa Austral cumple con el 100% (32 requerimientos) de los requerimientos establecidos. De las empresas investigadas se denota que el cumplimiento del requerimiento se ejecuta casi en su totalidad, puesto que esta es de carácter obligatorio según el gobierno en regimiento, aunque a diferencia del otro requerimiento este presenta mayores índices incumplimiento de requisitos en lo que respecta los programas de higiene y saneamiento, al igual que la práctica de la manufactura, las cuales son de suma importancia puesto que van ligadas directamente con la manipulación de los productos en venta que de acuerdo al desarrollo de la norma busca concebir productos competitivos dentro de los mercados externos.

Lo descrito difiere a lo propuesto por Lam (2016) en su tesis, donde se detectó los percances en la empresa mediante el desarrollo de los problemas de calidad, los cuales son: deficiente comunicación interna y externa, falta de compromiso con la empresa, deficiente manejo administrativo y contable, así como las deficientes condiciones de higiene en el proceso, como principal problema, para lo que se planteó la opción de mejora de elaborar un manual y programa de higiene. Así mismo se hizo la comparación entre la postura vigente de la entidad y lo que conllevaría consigo la implementación de la propuesta de mejora. Obteniéndose como consecuencia el aumento de 54 puntos en la ejecución de la lista de verificación de higiene en planta y el porcentaje del costo total de calidad con relación a las ventas brutas disminuyó en 2,46%.

Por otra parte se asemeja a la investigación de Troya (2015), donde al alcanzar una adecuada implementación del modelo de gestión de presupuestó, permitirá cumplir con la normativa ISO 22000 la cual se encuentra basado para el cumplimiento de prerrequisitos y plan HACCP. En el resultado de esta investigación arrojó la exposición de un tipo de SGC que, si llega a cumplir con los requerimientos de la Normativa ISO 22000 SGIA.

Lo que se reafirma con la postura del Decreto Supremo 040-2001-PA donde se estipula que la inserción y adecuación de sistemas de aseguramiento de calidad en el sector sanitario, necesita de leyes que posibiliten la ejecución de actos previos basados en salubridad e higiene en la construcción, diseño, equipos y operatividad de plantas de procesamiento pesquero, al igual que el manejo de optimas prácticas de manipulación y manufactura, acorde con las condiciones científicas internacionalmente conocidas, así mismo el ministerio de pesca viene luchando contra los mercados europeos y sus restricciones es por ello que la adopción o cumplimiento de la normativa es obligatoria para toda aquella persona natural o

jurídica que tenga derechos dados por el ministerio o dirección regional de pesca en aras de avalar la buena calidad de los productos, asegurando su competitividad en los mercados foráneos y nacionales. (D.S 040, 2001).

V. CONCLUSIONES

Primera: La valoración otorgada por los directivos de las empresas pesqueras sobre el sistema de gestión de calidad bajo la normativa 040-2001-PE, establecido por los requerimientos operacionales y diseño y construcción, es valorada como alta, por lo se rechaza la hipótesis alternativa concebida que mencionaba que el nivel de valoración de la normativa nacional es bajo. Así mismo la valoración dada destaca que los ejecutivos consideran que la normativa en su mayoría permite su accesible cumplimiento, siendo de utilidad para la optimización de sus actividades de procesamiento.

Segunda: El diagnóstico del requerimiento de diseño y construcción requerido por la normativa 040-2001-PE para el sistema de gestión de calidad, dejó una valoración por parte de los ejecutivos como alta, a su vez la empresas presenta un cumplimiento notable, donde la empresa Hayduk y Miguel Angel incumple solo con una condición y la empresa Austral con tres condiciones.

Tercera: El diagnóstico del requerimiento operacional establecido por el decreto supremo 040-2001-PE para el sistema de gestión de calidad, manifiesta una valoración por parte de los ejecutivos como alta, a su vez la empresas presenta un cumplimiento aceptable, donde la empresa Hayduk y Miguel Angel incumple con un requisito, manifestando deficiencias en los programas de higiene y saneamiento.

Cuarta: A medida de los diagnósticos establecidos se propone la concepción de una matriz de evaluación de riesgos, que permita la mejor gestión de SGC, basada en los requisitos que presenta la normativa nacional y reforzada con los requerimientos internacionales, generando así un alineamiento entre normativas que les faculte el tanto el cumplimiento obligatorio nacional y acceder a solicitudes que pretenden mercados externos, de acuerdo a la competitividad con otros productos ofertados.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Al Ministerio de la producción implementar una costumbre de aplicación de sistema de gestión de calidad, por medio de la ejecución de incentivos tributarios, bonos por asesoría, cuotas de compra o beneficios de exportación. Lo que mejoraría los índices de competitividad y sostenibilidad de la productividad de nuestras industrias, así como la reducción de balanza comercial.

Segunda: A los equipos de calidad de las empresas pesqueras fomentar el compromiso de la correcta ejecución de los sistemas gestión de calidad en todos sus colaboradores, por medio de capacitaciones periódicas previo a los ciclos de producción.

Tercera: A las jefaturas de calidad de las empresas pesqueras implementar en su totalidad el decreto supremo 040-2001-PE, que contiene la normativa obligatoria, dejando inoperativa las medidas inestables que mantienen actualmente en reemplazo. Puesto que esto originará, aparte de evitar las multas por incumplimiento o cerraje, la adopción de nuevas normas que son solicitadas por mercados nuevos.

Cuarta: A los equipos de calidad, capacitarse en la gestión de medidas de calidad, por medio de los tan usados cursos virtuales, puesto que ayudara a conocer las perspectivas foráneas que requieren los mercados externos para recibir nuestra producción, ayudando de esta manera una mejor concepción de las diferentes normativas dadas, conociendo sus beneficios y maneras de adopción, en aras de agilizar la expansión de la empresa a otros mercados.

Quinta: A las jefaturas de calidad, formar alianzas para la aplicación de capacitaciones en conjunto o pasantías de personal, hasta incluso el contrato de un asesor experto en el tema que permita el levantamiento de observaciones ejecutadas por la entidad estatal fiscalizadora.

REFERENCIAS

- Ali, A. (2013). *The total quality management practices in Yemeni Public Universities*. (Tesis de maestría, Univesiti Tun Onn Malaysia). Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/e923/13bbd66aa294d778d43341550add5365d86e.pdf>
- Andrade, P. (2017). *Propuesta de un sistema de gestión orientado a la mejora continua de los procesos de producción de la empresa pesquera centromar S.A.* (Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil de Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/18325/1/Tesis%20Paul%20Andrade.pdf>
- Arias, J. (2012). *Implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa Quality & consulting group S.A.S conforme a la norma ISO 90001:2008*. (Tesis de maestría, Universidad Libre de Colombia). Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9057/Proyecto%20final%20Q%26CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arribas, J. (2015). Análisis y valoración de la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 y su incidencia sobre las dimensiones organizativas y los resultados de los centros educativos. (Tesis de doctorado, UNED). Recuperado de http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Jaarribas/ARRIBAS_DIAZ_Jorge_Tesis.pdf
- Avinash, M. (2016). *A Quality Management system implementation framework for small – sized companies*. (Tesis de maestría, North Dakota State University). Recuperado de <https://library.ndsu.edu/ir/bitstream/handle/10365/28018/A%20Quality%20Management%20System%20Implementation%20Framework%20for%20Small-Sized%20Companies.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camison, C. Cruz, S. y Gonzales, T. (2006). *Gestión de la Calidad*. Madrid, España: Pearson Educación.
- Castellanos, M. (2016). *Diseño del sistema de gestión de la calidad para la empresa editorial retina LTDA*. (Tesis de maestría, Universidad de la salle). Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4329/T11.09%20C276d.pdf?sequence=1>

- Conti, T. (2015). *Building Total Quality a Guide for Management*. Londres: Chapman & Hall.
- Dean, J. y Bowen, W. (1994). Management theory and total quality improving research and practice through theory development. *Academy of Management Review*, 19 (3), 392-418. Doi: 11.3352/nh.1994.40.4.7628
- Debby, E. (2015) *Improving Quality Management System Implementation in Indonesian Construction Companies*. (Tesis de maestría, University of Technology). Recuperado de https://eprints.qut.edu.au/59202/1/Debby_Willar_Thesis.pdf
- Espinoza, D. (2015). *Sistema de gestión de calidad para provisionar repuestos a clientes volvo en la empresa Automotriz central del Perú S.A.C - Ayacucho*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional del centro del Perú). Recuperado de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/171/FIM-12_361.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, G. (2015). *Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 para mejorar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa consolidated group del Perú S.A.C*. (Tesis de maestría, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/701/1/FLORES_GHERSI_SISTEMA_GESTI%C3%93N_CONSOLIDATED.pdf
- Gallo, R. y Lazarte, J. (2018). *Implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad en la empresa Transerva – Nuevo Chimbote 2018*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar vallejo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/25638?show=full>
- Gutiérrez, N. (2008). *Propuesta de un Modelo de Gestión de la Calidad para la mejora de las Competencias Técnicas del Talento humano de las Empresas del Sector de Telecomunicaciones*. (Tesis de maestría, Universidad Católica Andrés Bello de Caracas). Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR4835.pdf>
- Gutiérrez, J. (2015). *La implementación de un Sistema de Gestión de calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas*. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad

Católica del Perú). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5779>

Guzmán, J. (19 de marzo de 2014). *MTPE logra certificaciones internacionales por sus servicios*. Andina. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-mtpe-logra-certificaciones-internacionales-sus-servicios-745324.aspx>

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (6° ed.). México: Trillas.

Herrera, M. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa*. (Tesis de maestría y Universidad Veracruzana). Recuperado de <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf>

Herrera, M. (2017). *La gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD-2016*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12514/Herrera_MPM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hoyle, D. (2007). *Quality Management Essentials*. Oxford: Elsevier Limited. International Dynamic Advisor. (2016). BRC Global Standard. [Entrada de blog]. Recuperado de http://www.intedya.com/internacional/fichasproducto/Presentacion_norma-mundial-brc.pdf

Ladawan, M. (2016). *The Development of Quality Management in Thailand*. (Tesis de doctorado, The University of Nottingham). Recuperado de <http://eprints.nottingham.ac.uk/11470/1/301664.pdf>

Lam, K. (2016). *Diagnóstico y propuesta de un manual y programa de higiene para una empresa de comercialización de recursos hidrobiológicos refrigerados y congelados*. (Tesis de maestría y Universidad Nacional Agraria La Molina). Recuperado de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2857/QO3-L3-T-sin%20anexos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lecklin, O. (2006). *Laatu Yrityksen Menestystekijänä*. (5° ed.). Helsinki: Talentum Media Oy ja Olli Lecklin.

Lizarzaburu, B. y Edmundo, R (2015) *La gestión de la calidad en Perú, un estudio de la*

norma ISO 9001, sus beneficios principales cambios en la versión 2015. Universidad & empresa, 18(30), 33-54.

Lofgren, V. (2015). *Developing and implementing a quality management system in a startup Company*. (Tesis de maestría, Chalmers University of Technology). Recuperado de <http://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/168061/168061.pdf>

Long, J. (2013). *Changing role of Corporate planning. Executive Excellence*, 10 (6), 13-50. Doi: 25.225/nh. 2013.10.2.3546.

Mabrouka, P. (2016). *The Development of a Sustainable Quality Management Framework for Libyan Higher Education Sistem*. (Tesis de maestría, De Montfort University for the award of). Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/7f15/0ae6ffc17d8fa532776c4b88be4452dd2d53.pdf>

Manjot, B. (2013). *Assessing the impact of quality management systems on business permormance*. (Tesis de maestría, Concordia University). Recuperado de https://spectrum.library.concordia.ca/978016/1/Bhatia_MASc_S2014.pdf

Mateo, R. (2010). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. [Entrada de blog] Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/#autores>

Méndez, J. y Avella, N. (2013). *Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa Dicomtelsa*. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Javeriana). Recuperado de <https://javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis254.pdf>

Núñez, J. (2016). *Implementación de la Norma ISO 9001:2008 y su Impacto en la Eficiencia de los Procesos Productivos en una Empresa Pesquera*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4414/TESIS%20MAESTRIA%20%20JUAN%20NU%C3%91EZ%20JUSTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Olanda, J. y Ramos, Y. (2017). *Propuesta del Sistema Integrado de Gestión basado en las Normas ISO 9001: 2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007, en la Gerencia de servicios a la Ciudad de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero Arequipa 2016 -2017*. (Tesis de maestría, Universidad Tecnológica del Perú).

Recuperado de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/858/6/Jesus%20Olanda%20_Wendy%20Ramos_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2017.pdf

Ortiz, H. (2011). *Sistemas de gestión de la calidad*. [Entrada de blog] Recuperado de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>

Principios y fundamentos de la norma BRC para la seguridad alimentaria. (29 de mayo de 2015). Iso Tolls. Recuperado de <https://www.isotools.org/2015/05/29/principios-y-fundamentos-de-la-norma-brc/>

Quispe, C. (2018). *Comparación de la legislación sanitaria vigente para la comercialización de la concha de abanico y langostino entre el Perú, España y Estados Unidos*. (Tesis de maestría, Universidad Cayetano Heredia). Recuperado de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3853/Comparacion_QuispeGiron_Claudia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sabino, C. (1992). El proceso de investigación. Recuperado de http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf

Seppala, J. (2017). *Implementing a quality management system for an engineering and services company*. (Tesis de maestría, University of Applied Sciences). Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/38121444.pdf>

Shadur, M. (2011). *The use of quality fuction deployment to help adop total quality strategy*. *Total, Quality Management*, 6 (1), 35 - 43. Doi: 11.435/ nh 2011.3.5568

Silva, M. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – Rubro venta al poner menor de productos textiles y prendas de vestir (Boutique) del distrito de Huaraz, año 2016*. (Tesis de maestría, Universidad Católica los Ángeles Chimbote). Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/844/MYPE_SELECCION_DE_PERSONAL_SILVA_ASENCIOS_MARNI_DANITZA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Troya, M. (2015). *Propuesta del modelo de gestión de calidad basado en ISO 22000 SGIA para el montaje de una planta para criadero de langostas*. (Tesis de maestría,

Universidad central del Ecuador). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6121/1/T-UCE-0008-P028.pdf>

Tummala, T y Tang, V. (1996). *Strategic quality management, Malcolm Baldrige and European quality awards and ISO 9000 certification. International Journal of Quality and Reliability Management*, 13 (4), 8-38. Doi 11.4053/nh.1996.3405.7568

Vilnius, K. (2016). *Desing and Implementation of Quality Management Systema for Ground Handling Organizations*. (Tesis de maestría, Vilnius University). Recuperado de <http://www.kv.ef.vu.lt/wp-content/uploads/2016/06/2016.05.21-Summary-Kuckaite-KVS-kurimas-ir-igyvendinimas-antzeminiu-paslaugu-imonese.pdf>

Visamaki, I. (2016). *Quality management system as an asset*. (Tesis de maestría, University of Applied Sciencies). Recuperado de <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/121704/Ilkka%20Gustafsson%20-%20QMS%20as%20an%20Asset.pdf?sequence=1>

Zhang, Z. (2000). *Developing a model of quality management methods and evaluanting their effecrs on business performance. Total, Quality Management* 11(1), 129-137. Doi: 103305/nh.2000.4.7728

ANEXOS

Anexo 01:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	MARCO TEORICO CONCEPTUAL (Variables y dimensiones)	METODOLOGIA
<p>Problema General: ¿Cuál es el nivel de valoración de la normatividad nacional referida a la gestión de la calidad que le otorgan los directivos del área de calidad de las empresas pesqueras de Ancash, 2019?</p>	<p>Objetivo General: Determinar el nivel de valoración del sistema de gestión de calidad basado en la norma nacional que le otorgan los directivos de las empresas pesqueras de Ancash 2019.</p> <p>Objetivo Específico: Diagnosticar el requerimiento de diseño y construcción del sistema de gestión de calidad basado en la norma nacional de las empresas pesqueras de Ancash 2019.</p> <p>Diagnosticar el requerimiento operacional del sistema de gestión de calidad basado en la norma nacional de las empresas pesqueras de Ancash 2019.</p> <p>Diseñar una propuesta para lograr coherencia entre la norma nacional e internacional referida al sistema de gestión de calidad.</p>	<p>Hipótesis general: El nivel de valoración de la normatividad nacional que le otorgan los directivos o jefes del área de calidad de las empresas pesqueras de Ancash es bajo.</p>	<p>Requerimiento de diseño y construcción.</p> <p>Requerimiento operacional.</p>	<p>Las regulaciones dadas por el estado peruano por medio de SANIPES en los sistemas de gestión de calidad, se basan en el fiel cumplimiento de las exigencias dadas en el D.S. 040-2001-PE, donde se estipula que la inserción y adecuación de sistemas de aseguramiento de calidad en el sector sanitario, necesita de leyes que posibiliten la ejecución de actos previos basados en salubridad e higiene en la construcción, diseño, equipos y operatividad de plantas de procesamiento pesquero, al igual que el manejo de optimas prácticas de manipulación y manufactura, acorde con las condiciones científicas internacionalmente conocidas, así mismo el ministerio de pesca viene luchando contra los mercados europeos y sus restricciones es por ello que la adopción o cumplimiento de la normativa es obligatoria para toda aquella persona natural o jurídica que tenga derechos dados por el ministerio o dirección regional de pesca en aras de avalar la buena calidad de los productos, asegurando su competitividad en los mercados foráneos y nacionales (D.S 040, 2001).</p> <p>Los alineamientos de este capítulo de la normativa destacan 2 requerimientos, el de diseño - construcción y el operativo, los cuales son importantes para cumplimiento de medidas impuestas. El primer requerimiento engloba subcapítulos que hacen mención a los suministros y otros servicios, servicios del personal y equipamiento. (D.S 040, 2001).</p> <p>El segundo requerimiento es el operativo que hace mención a las buenas prácticas del procesamiento de la materia prima por parte de los operarios, al igual que el primero este se desenvuelve en subcapítulos, haciendo mención a la responsabilidad de los operadores, el programa de higiene y saneamiento y las prácticas de manufactura. (D.S 040, 2001).</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Explicativo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Población: Las 44 empresas pesqueras que se encuentran ubicadas en Ancash.</p> <p>Muestra: 3 empresas pesqueras, las cuales adoptan medidas internacionales dentro de su manejo de su sistema de gestión de calidad.</p> <p>Técnicas / instrumentos de recolección de datos: Uso de la técnica de la observación, escala y entrevista. Apoyado de los instrumentos de lista de cotejo, escala valorativa y guía de entrevista respectivamente.</p>

Anexo 02:

Instrumentos y ficha técnica

CHECKLIST: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMATIVA 040-2001-PE

ENTIDAD EVALUADA:	
RESPONSABLE:	<i>Celinda Diana Carrasco Guevara</i>

ITEM	SI	NO	OBS
REQUERIMIENTOS DE DISEÑO Y CONSTRUCCION			
Fábricas o plantas			
La planta de procesamiento se encuentra limpia y aseada.			
El diseño de la planta de procesamiento permite prever la contaminación.			
El diseño de la planta de procesamiento facilita su correcto mantenimiento, limpieza y desinfección.			
Condiciones			
La planta de procesamiento cuenta con ambientes cerrados.			
La planta de procesamiento cuenta con puertas y ventanas.			
La planta de procesamiento se encuentra correctamente comunicada con el exterior.			
Estructuras y acabados			
El piso es de material resistente.			
El piso es de material no deslizante.			
El piso de zonas húmedas se conecta a drenaje, sumidero o canaleta.			
La unión de los pisos y paredes son redondeadas.			
Las paredes son lisas e impermeables.			
Las paredes son de color claro.			
Las paredes tienen una altura no menor a 1.2 m.			
Los techos facilitan su mantenimiento y limpieza.			
Los techos son a prueba de lluvia.			
Los techos son de color claro.			
Los techos se encuentran bien unidos a las paredes.			
Las puertas tienen superficie lisa.			
Las puertas tienen superficie no absorbente.			
Las puertas tienen un cierre adecuado que impida contaminación.			
Las ventanas no acumulan polvo, ni suciedades.			
Suministros y otros servicios			
La planta de procesamiento cuenta con suministro de agua.			
El sistema de suministro de agua tiene una presión y cantidad aceptable.			
La planta de procesamiento cuenta con un suministro de agua no potable contra contingencias.			
Los suministros de agua no potable están correctamente señalados.			

La distribución del agua a tanques, lavatorios, etc. Impide el refluj o sifonaje.			
Los desagües facilitan la eliminación los efluentes y agua.			
Los desagües cuentan con tapas de registro.			
Los desagües discurren de la zona de alto riesgo a la de bajo riesgo.			
Las canaletas están construidas en forma de U.			
Las canaletas están protegidas con rejillas.			
La ventilación proporciona aire limpio.			
El diseño de la ventilación impide el ingreso de plagas o animales			
La ventilación inhibe la condensación.			
La ventilación permite tener el ambiente libre de humo, vapor o malos olores.			
La iluminación permite la adecuada ejecución de actividades.			
Los equipos de iluminación tienen tapas de protección.			
Los equipos de iluminación facilitan su limpieza.			
Servicios del personal			
La planta de procesamiento cuenta con vestuarios y servicios higiénicos de sus colaboradores.			
Los servicios higiénicos no se comunican con el área de procesamiento.			
Los servicios higiénicos cuentan con una pendiente a sumideros.			
Los servicios higiénicos son ventilados e iluminados correctamente.			
La planta de procesamiento cuenta con lavadero de manos.			
Los lavaderos cuentan con grifos de acción no manual de agua corriente.			
Los lavaderos cuentan con jabón y secadores de manos de aire u otro.			
La planta de procesamiento cuenta con sitios de desinfección de vestimenta.			
La planta de procesamiento cuenta con suministros de agua caliente.			
La planta de procesamiento cuenta con salas de desinfección correctamente implementadas.			
La planta de procesamiento cuenta con un área exclusiva de almacenamiento de material de limpieza.			
La planta de procesamiento cuenta con un área de almacenamiento temporal de residuos y desperdicios, evitando la contaminación.			
Equipamiento			
Los equipos y utensilios están contruidos con material no corrosivo, liso e inocuo.			
Los equipos y utensilios facilitan su limpieza y desinfección.			
Se cuenta con contenedores o recipientes estancos.			
Los recipientes cuentan con tapa de cierre ajustado.			
Los equipos y utensilios			
La planta de procesamiento opera un sistema de tratamiento de efluentes.			
REQUERIMIENTOS OPERATIVOS			
Responsabilidad de los operadores			
Los operadores garantizan:			
•La correcta utilización de la materia prima, y la adecuada obtención del mismo.			
•La ejecución de buenas prácticas de higiene y saneamiento en las etapas de procesamiento.			

• La ejecución de sistemas de aseguramiento de calidad sanitaria.			
• La capacitación continua y permanente relacionada a la manipulación de materia prima.			
Programa de higiene y mantenimiento			
Las actividades de procesamiento se realizan en ambientes higiénicos.			
Existe vigilancia de la salud personal por parte del operador			
Los trabajadores que manipulan materia prima cumplen con:			
• El uso de la indumentaria en color claro, limpia y en buenas condiciones.			
• Mantienen el cabello completamente cubierto, manos limpias, uñas cortas sin esmalte.			
• Realizan un adecuado lavado de manos antes de sus actividades.			
Se realiza el adecuado control de calidad del agua.			
Se realiza el adecuado control de la higiene de superficies.			
Se realiza la prevención adecuada de contaminación cruzada.			
Se realiza el adecuado control de plagas.			
Se realiza constante mantenimiento de las instalaciones, equipos y utensilios.			
Prácticas de manufactura			
Las acciones de manufactura se realizan de manera higiénica.			
La materia prima usada es solo pescado enfriado, de frescura buena y consistente.			
Los pescados susceptibles a histamina son rápidamente refrigerados.			
Se emplea pescado procedente de áreas restringidas o contaminadas			
La descongelación del pescado se hace controlado los correctos parámetros de tiempo y temperatura.			
Los productos tratados térmicamente se encuentran completamente sellados.			
Las operaciones de materia prima desde extracción a proceso son rápido.			
Los sellados herméticos cuenta con un supervisor responsable.			
Los envases son sometidos a inspección de calidad, mínima de 5 observaciones.			
El sistema de manufactura cuenta con termómetro maestro de control.			
El sistema de manufactura cuenta con termómetro de mercurio en vidrio.			
El sistema de manufactura cuenta con termómetro digital de tipo de resistencia platino.			
El sistema de manufactura cuenta con control automático de vapor.			
El sistema de manufactura cuenta con termo registrador.			
El sistema de manufactura cuenta con manómetro.			
Se realiza la correcta manipulación del producto terminado			

FICHA TÉCNICA

I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Observación / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Checklist del Sistema de gestión de calidad bajo la normativa 040-2001-PE.
3. **Autor original:** Ninguno
4. **Forma de aplicación:** Colectiva
5. **Medición:** Nivel de Valoración del Sistema de gestión de calidad bajo la normativa 040-2001-PE.
6. **Administración:** Empresas pesqueras de Ancash.
7. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

- Determinar el nivel de valoración del sistema de gestión de calidad basado en la norma nacional que le otorgan los directivos.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento se sometió al método juicio de expertos para conseguir la validación; que de acuerdo a Hernández et al. (2014), este método se realiza con la finalidad de brindar un análisis a las proposiciones para corroborar si los enunciados establecidos, se hallan en una postura aceptablemente definida, en congruencia con su temática. Dentro de la validación se mantuvo la elección de profesionales metodológicos y temáticos en el tema tratado, para lo cual se les alcanzó una carpeta que contenía el cuadro de operacionalización de variable, instrumento y la ficha de validación.

Para el establecimiento de la confiabilidad del cuestionario del Checklist de sistema de gestión de calidad basado en la normativa 040-2001-PE, se realizó por medio de la ejecución de una muestra piloto, que se procedió a la ejecución de la prueba alfa de cronbach, generando un resultado de $\alpha = 0,746$, que llevado a diagnostico resulta una confiabilidad aceptable para pasar al proceso de aplicación del instrumento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,746	88

IV. DIRIGIDO A:

3 empresas pesqueras de la ciudad de Ancash.

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento concebido mantiene 88 ítems con opciones de respuesta dicotómicas de sí y no, las cuales se encuentran estipulados y ordenados de acuerdo a las dimensiones sacadas de la variable sistema de gestión de calidad basado en la normativa 040-2001-PE.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Requerimiento de diseño y construcción	ITEM 1 – ITEM 56
Requerimiento operacional	ITEM 57 – ITEM 88

CUESTIONARIO: VALORACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMATIVA 040-2001-PE

El presente cuestionario está destinado a recopilar información respecto al sistema de gestión de calidad basado en la normativa 040-2001-PE sobre procesamiento, así mismo respecto a la implementación de la norma internacional BRC.

INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO	
Nombres y apellidos:	
DNI:	
Entidad que representa:	
Cargo actual:	

INSTRUCCIONES:

Marque con una **x** solo una alternativa que considera pertinente acomodada a su postura y realice un comentario a manera de explicación de ser necesario, sobre la pregunta planteada.

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DEACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

ITEM	1	2	3	4	5	COMENTARIO
¿Considera accesible cumplir con los requerimientos de fábricas y plantas de la normativa 040-2001?						
¿Considera útiles a los requerimientos de fábricas y plantas de la normativa 040-2001?						
¿Considera que los requerimientos de fábricas y plantas de la 040-2001 facilitan el desarrollo de sus actividades de procesamiento?						
¿Ha presentado dificultades para implementar los requerimientos de fábricas y plantas de la 040-2001?						
¿Considera que los requerimientos de fábricas y plantas de la 040-2001 difieren de los requisitos de la norma BRC?						
¿Considera accesible cumplir con los requerimientos de condiciones de la normativa 040-2001?						
¿Considera útiles a los requerimientos de condiciones de la normativa 040-2001?						
¿Considera que los requerimientos de condiciones de la 040-2001 facilitan el desarrollo de sus actividades de						

procesamiento?						
¿Ha presentado dificultades para implementar los requerimientos de condiciones de la 040-2001?						
¿Considera que los requerimientos de condiciones de la 040-2001 difieren de los requisitos de la norma BRC?						
¿Considera accesible cumplir con los requerimientos de estructuras y acabados de la normativa 040-2001?						
¿Considera útiles a los requerimientos de estructuras y acabados de la normativa 040-2001?						
¿Considera que los requerimientos de estructuras y acabados de la 040-2001 facilitan el desarrollo de sus actividades de procesamiento?						
¿Ha presentado dificultades para implementar los requerimientos de estructuras y acabados de la 040-2001?						
¿Considera que los requerimientos de estructuras y acabados de la 040-2001 difieren de los requisitos de la norma BRC?						
¿Considera accesible cumplir con los requerimientos de suministros y otros servicios de la normativa 040-2001?						
¿Considera útiles a los requerimientos de suministros y otros servicios de la normativa 040-2001?						
¿Considera que los requerimientos de suministros y otros servicios de la 040-2001 facilitan el desarrollo de sus actividades de procesamiento?						
¿Ha presentado dificultades para implementar los requerimientos de suministros y otros servicios de la 040-2001?						
¿Considera que los requerimientos de suministros y otros servicios de la 040-2001 difieren de los requisitos de la norma BRC?						
¿Considera accesible cumplir con los requerimientos de servicios del personal de la						

normativa 040-2001?						
¿Considera útiles a los requerimientos de servicios del personal de la normativa 040-2001?						
¿Considera que los requerimientos de servicios del personal de la 040-2001 facilitan el desarrollo de sus actividades de procesamiento?						
¿Ha presentado dificultades para implementar los requerimientos de servicios del personal de la 040-2001?						
¿Considera que los requerimientos de servicios del personal de la 040-2001 difieren de los requisitos de la norma BRC?						
¿Considera accesible cumplir con los requerimientos de equipamiento de la normativa 040-2001?						
¿Considera útiles a los requerimientos de equipamiento de la normativa 040-2001?						
¿Considera que los requerimientos de equipamiento de la 040-2001 facilitan el desarrollo de sus actividades de procesamiento?						
¿Ha presentado dificultades para implementar los requerimientos de equipamiento de la 040-2001?						
¿Considera que los requerimientos de equipamiento de la 040-2001 difieren de los requisitos de la norma BRC?						
¿Considera accesible cumplir con los requerimientos de programa de higiene y saneamiento de la normativa 040-2001?						
¿Considera útiles a los requerimientos de higiene y saneamiento de la normativa 040-2001?						
¿Considera que los requerimientos de higiene y saneamiento de la 040-2001 facilitan el desarrollo de sus actividades de procesamiento?						
¿Ha presentado dificultades para implementar los requerimientos de higiene y saneamiento						

de la 040-2001?						
¿Considera que los requerimientos de higiene y saneamiento de la 040-2001 difieren de los requisitos de la norma BRC?						
¿Considera accesible cumplir con los requerimientos de práctica de manufactura de la normativa 040-2001?						
¿Considera útiles a los requerimientos de práctica de manufactura de la normativa 040-2001?						
¿Considera que los requerimientos de práctica de manufactura de la 040-2001 facilitan el desarrollo de sus actividades de procesamiento?						
¿Ha presentado dificultades para implementar los requerimientos de práctica de manufactura de la 040-2001?						
¿Considera que los requerimientos de práctica de manufactura de la 040-2001 difieren de los requisitos de la norma BRC?						
¿Considera accesible cumplir con los requerimientos de programa de higiene y saneamiento de la normativa 040-2001?						
¿Considera útiles a los requerimientos de higiene y saneamiento de la normativa 040-2001?						
¿Considera que los requerimientos de higiene y saneamiento de la 040-2001 facilitan el desarrollo de sus actividades de procesamiento?						
¿Ha presentado dificultades para implementar los requerimientos de higiene y saneamiento de la 040-2001?						
¿Considera que los requerimientos de práctica de manufactura de la 040-2001 difieren de los requisitos de la norma BRC?						

Gracias por su colaboración.

FICHA TÉCNICA

I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Observación / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario de la valoración del Sistema de gestión de calidad bajo la normativa 040-2001-PE.
3. **Autor original:** Ninguno
4. **Forma de aplicación:** Colectiva
5. **Medición:** Nivel de Valoración del Sistema de gestión de calidad bajo la normativa 040-2001-PE.
6. **Administración:** Empresas pesqueras de Ancash.
7. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

- Determinar el nivel de valoración del sistema de gestión de calidad basado en la norma nacional que le otorgan los directivos.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento se sometió al método juicio de expertos para conseguir la validación; que de acuerdo a Hernández et al. (2014), este método se realiza con la finalidad de brindar un análisis a las proposiciones para corroborar si los enunciados establecidos, se hallan en una postura aceptablemente definida, en congruencia con su temática. Dentro de la validación se mantuvo la elección de profesionales metodológicos y temáticos en el tema tratado, para lo cual se les alcanzó una carpeta que contenía el cuadro de operacionalización de variable, instrumento y la ficha de validación.

Para el establecimiento de la confiabilidad del cuestionario del Checklist de sistema de gestión de calidad basado en la normativa 040-2001-PE, se realizó por medio de la ejecución de una muestra piloto, que se procedió a la ejecución de la prueba alfa de cronbach, generando un resultado de $\alpha = 0,746$, que llevado a diagnostico resulta una confiabilidad aceptable para pasar al proceso de aplicación del instrumento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,728	45

IV. DIRIGIDO A:

3 ejecutivos de empresas pesqueras de la ciudad de Ancash.

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento concebido mantiene 45 ítems con valoración de 1 a 5 puntos, siendo: totalmente de acuerdo = 5, de acuerdo = 4, ni de acuerdo, ni en desacuerdo = 3, en desacuerdo = 2 y totalmente en desacuerdo = 1; los que se hallan ordenados de acuerdo a las dimensiones sacadas de la variable sistema de gestión de calidad basado en la normativa 040-2001-PE.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Requerimiento de diseño y construcción	ITEM 1 – ITEM 30
Requerimiento operacional	ITEM 31 – ITEM 45

Cuestionario de apoyo: Evaluación sobre sistema de gestión de calidad a auditor SANIPES.

ITEM	COMENTARIO		
	AUSTRAL	MIGUEL ANGEL	HAYDUCK
¿Considera que la empresa ejecuta correctamente los requerimientos de procesamiento de la normativa 040-2001-PE?			
¿Considera que la empresa suele tener deficiencias respecto a la normativa 040-2001-PE?			
¿Considera que la empresa suele mejorar su sistema de gestión de calidad respecto a la normativa 040-2001-PE?			
¿Considera que la empresa puede acceder a la implementación de una normativa internacional?			

Anexo 03:

Validez y Confiabilidad.

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del sistema de gestión de calidad bajo la normativa 040-2001-PE

OBJETIVO: Determinar el nivel de valoración del SGC basado en las normas peruanas que le otorgan los directivos.

DIRIGIDO A: Los ejecutivos de 3 empresas pesqueras de la ciudad Chimbote, 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Aguilar Sánchez Soria

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

: Magister



DNI: 32969014

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del sistema de gestión de calidad bajo la normativa 040-2001-PE

OBJETIVO: Determinar el nivel de valoración del SGC basado en las normas peruanas que le otorgan los directivos.

DIRIGIDO A: Los ejecutivos de 3 empresas pesqueras de la ciudad Chimbote, 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Perez Mendocza Raul ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Biólogo Acuicola



DNI: 46643426

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un x en el casillero que corresponde (X)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de valoración del sistema de gestión de calidad bajo la normativa 040-2001-PE

OBJETIVO: Determinar el nivel de valoración del SGC basado en las normas peruanas que le otorgan los directivos.

DIRIGIDO A: Los ejecutivos de 3 empresas pesqueras de la ciudad Chimbote, 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

García León Edward Aníbal

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Magíster

DNI:

18149845

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de valoración del sistema de gestión de calidad bajo la normativa 040-2001-PE

OBJETIVO: Determinar el nivel de valoración del SGC basado en las normas peruanas que le otorgan los directivos.

DIRIGIDO A: Los ejecutivos de 3 empresas pesqueras de la ciudad Chimbote, 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Aguilae Sánchez Sonia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister


[Handwritten Signature]
DNI: 32969014

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del sistema de gestión de calidad bajo la normativa 040-2001-PE

OBJETIVO: Determinar el nivel de valoración del SGC basado en las normas peruanas que le otorgan los directivos.

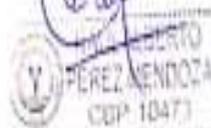
DIRIGIDO A: Los ejecutivos de 3 empresas pesqueras de la ciudad Chimbote, 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Perez Nendoza Raul ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Biólogo Acuicola



DNI: 46643426

NOTA: Quien valide el instrumento (debe asignarle una valoración marcando un x en el espacio que corresponde.)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del sistema de gestión de calidad bajo la normativa 040-2001-PE

OBJETIVO: Determinar el nivel de valoración del SGC basado en las normas peruanas que le otorgan los directivos.

DIRIGIDO A: Los ejecutivos de 3 empresas pesqueras de la ciudad Chimbote, 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : García León Edward Amibal

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister

[Firma]
DNI 18149845

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Alfa de cronbach – Requerimiento de diseño y construcción

DATOS	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
3	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
5	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
6	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2
7	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1
8	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1
9	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1
10	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2
11	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1
12	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1
13	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
15	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
VAR	0.07	0.17	0.26	0.21	0.27	0.27	0.27	0.27	0.27	0.21	0.27	0.26	0.26	0.27	0.26	0.21	0.24	0.26	0.24	0.21	0.17	0.21	0.26	0.26	0.27	0.27	0.27	0.17	0.26	0.26

suma de var/item	21.66
k	88
alfa	0.746

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_T} \right]$$

α - Alfa de Cronbach
 K - Número de ítems
 V_i - Varianza de cada ítem
 V_T - varianza del total

α	Interpretación
> 0,9	excelente
> 0,8	bueno
> 0,7	aceptable
> 0,6	cuestionable
> 0,5	malo
<= 0,5	inaceptable

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 88 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 15 personas, con una escala de dicotómica de con la categoría SI y No.

LEYENDA DE CODIGOS

2= no

1= si

Alfa de cronbach – Requerimiento operacional

DATOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45		
1	5	4	5	3	5	3	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	3	4	5	5	4	3	3	5	3	4	5	3	5	3	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	3	185	
2	2	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	5	2	5	3	3	5	3	4	5	4	5	5	4	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	2	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	167	
3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	4	4	3	3	5	4	3	2	3	5	5	3	3	2	3	3	3	3	5	5	171	
4	5	5	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	3	4	5	3	5	5	4	4	5	3	2	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	5	3	4	186	
5	3	5	3	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	181	
6	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	4	2	5	4	4	5	5	3	5	3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	3	5	161
7	3	3	5	2	5	3	5	3	3	3	3	4	5	4	5	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	3	5	178	
8	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	3	5	4	4	2	4	4	3	3	5	5	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	5	3	3	4	4	5	5	3	176	
9	3	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	5	5	3	4	3	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	5	3	3	5	3	3	5	4	3	4	4	4	5	182	
10	4	4	5	4	5	5	3	5	5	3	4	5	4	5	3	3	5	3	3	3	3	4	4	5	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	5	3	183	
11	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	5	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	5	185
12	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	3	5	4	4	3	5	5	3	4	5	5	3	5	4	3	5	4	5	3	4	5	3	5	4	189
13	3	3	1	3	3	3	3	1	3	5	2	4	3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	2	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	3	3	3	5	3	4	3	4	5	162	
14	2	1	2	3	1	5	3	3	3	3	5	4	5	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	5	2	3	5	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	2	4	5	5	5	3	3	4	151	
15	1	4	3	4	4	3	5	2	3	3	5	3	1	3	2	2	4	5	3	5	3	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	2	3	3	3	4	2	2	3	5	4	4	5	5	3	159	
VAR	1.55	1.29	1.64	0.70	1.17	0.98	0.86	1.26	0.78	0.84	1.14	0.71	1.55	0.74	1.14	0.84	0.64	0.78	0.81	1.00	0.70	0.78	0.98	1.00	1.27	0.86	0.78	0.84	0.50	0.70	0.64	0.98	0.86	0.69	0.95	0.46	0.55	1.35	0.81	0.70	0.57	0.38	0.84	0.74	0.78	139.1143	

suma de var/item	40.10
k	45
alfa	0.728

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum W_i}{W} \right]$$

K = Añe de Cronbach
 N = Número de ítems
 W = Varianza de cada ítem
 W = Varianza del total

α	Interpretación
> 0,9	excelente
> 0,8	bueno
> 0,7	aceptable
> 0,6	cuestionable
> 0,5	malo
<= 0,5	inaceptable

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 45 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 15 personas, con una escala de liker de 1 a 5, desde la categoría "Totalmente en desacuerdo" hasta la categoría "Totalmente de acuerdo", el orden es indistinto, pueden hacerlo en el orden contrario, el cálculo será el mismo

LEYENDA DE CODIGOS	
5	totalmente de acuerdo
4	de acuerdo
3	ni de acuerdo, ni en desacuerdo
2	en desacuerdo
1	totalmente desacuerdo

Anexo 04: Base de datos

Requerimiento de diseño y construcción

REQUERIMIENTO DE DISEÑO Y CONSTRUCCION																															D1							
N°	P1	P2	P3	P4	P5	I1	P6	P7	P8	P9	P10	I2	P11	P12	P13	P14	P15	I3	P16	P17	P18	P19	P20	I4	P21	P22	P23	P24	P25	I5	P26	P27	P28	P29	P30	I6		
HAYDUCK	1	5	5	5	4	3	22	4	5	4	3	2	18	4	4	4	2	4	18	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	4	19	114
SAN MIGUEL	2	4	5	4	4	3	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	115
AUSTRAL	3	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	122

REQUERIMIENTOS OPERACIONALES																	D2	V1		
P31	P32	P33	P34	P35	I1	P36	P37	P38	P39	P40	I2	P41	P42	P43	P44	P45	I3			
HAYDUCK	4	5	5	3	3	20	4	4	4	3	3	18	4	5	2	3	3	17	55	169
SAN MIGUEL	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	57	172
AUSTRAL	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22	65	187

Anexo 05: Autorización de aplicación del instrumento



"PESQUERA MIGUEL ANGEL S.A.C."

Calle Pedro de Candía N° 274, Urbanización Valle Hermoso, Interior 2, Santiago de Surco, Lima, Lima

R.U.C. 20445781313

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Santa, junio del 2019

Autorización para realizar informe de investigación en la empresa "PESQUERA MIGUEL ANGEL S.A.C."-
Santa.

Mediante la presente se autoriza a la Srta. Celinda Diana Carrasco Guevara, estudiante de MBA de la Universidad "Cesar Vallejo", a desarrollar su trabajo de investigación denominado: "Valoración del sistema de gestión de la Calidad basado en la normatividad nacional en empresas pesqueras de Ancash 2019, por lo cual se proporciona la información requerida para el presente desarrollo de su investigación.

Sin más que decir, se emite la presente para los fines que el interesado considere.

Atentamente.

PESQUERA MIGUEL ANGEL S.A.C.

Ing. Christian Boyd Jara
JEFE DE ASESORAMIENTO DE CALIDAD

Domicilio Industrial: Carretera Panamericana Norte Km. 441, Sector La Primavera – Huamanchacate, UC 118741 y UC 118742, distrito y provincia del Santa, departamento de Ancash.

Anexo 06: **Propuesta de mejora**

Matriz de evaluación de riesgos para las fábricas o plantas de las empresas pesqueras de Ancash.

1. Justificación:

De acuerdo a los resultados de los diagnóstico dado por los requerimientos de diseño y construcción y operacional sometidos a estudio y la problemática establecida, se pretende concebir la congruencia de las normativas tanto nacional como internacional, por lo que se plantea una matriz de evaluación de riesgos que faculte el cumplimiento obligatorio nacional y un acceso internacional, que parte de la importancia de hacer una evaluación previa para ejecutar mejoras o correcciones sobre el sistema de gestión de calidad que es lo que se trató el estudio, así mismo para conseguir el acceso a los nuevos mercados de acuerdo la adopción de normativas internacionales, es necesario generar productos inocuos, que sean consideren como tal en todo ámbito.

2. Propósito:

Elaborar una matriz de evaluación de riesgos que garantice la correcta evaluación de operaciones de riesgos basados en las normativas en las que se desenvuelven las empresas pesqueras, así de esta manera conocer y corregir los puntos de riesgo que me ayudaran a cumplir con normativa nacional y acceder al internacional con el objetivo de generar productos inocuos para nuestros consumidores y obtener facilidades de acceso a mercados internacionales.

3. Base legal:

El programa mantiene como referencia las siguientes normas:

- D.S. N°040-2001-PE “Norma sanitaria para las actividades pesqueras y acuícolas”.
- BRC – British Retail Consortim.

4. Responsables:

- Jefatura de calidad.
- Equipo del área de calidad.

5. Procedimientos:

Para el cumplimiento del propósito principal del programa y la justificación dada, el presente mantendrá su procedimiento entablado en estipular items de medición del riesgo que se suelen suscitar en la operación de procesamiento de una planta o fábrica, tomada tanto por la normativa nacional 040-2001-PE y la British Retail Consortim, por ello se planteó la rúbrica de medición de riesgo y la matriz conteniendo 3 factores: operaciones, instalaciones y personal.

6. Desarrollo:

Rubrica de evaluación de matriz de riesgos

Rubrica de probabilidad de riesgo.

PROBABILIDAD		
NIVEL	CATEGORIA	DESCRIPCION
A	FRECUENTE	Ocurre a menudo y la población está continuamente expuesta
B	PROBABLE	Ocurre varias veces y la población está regularmente expuesta
C	OCASIONAL	Ocurrirá y ocurre esporádicamente en una población
D	RARAMENTE	Puede ocurrir y ocurre en raras ocasiones en una población
E	NO PROBABLE	Tan improbable que se puede asumir que no ocurrirá

Rubrica de gravedad de riesgo.

GRAVEDAD		
NIVEL	CATEGORIA	DESCRIPCION
I	CATASTRÓFICO	Fallo total del negocio debido a contaminación del producto, resultando en fatalidades.
II	CRÍTICO	Degradación mayor del negocio debido a contaminación del producto, resultando en enfermedades graves.
III	MODERADO	Degradación menor en el negocio debido a contaminación del producto, resultando en enfermedades menores.
IV	INSIGNIFICANTE	Degradación muy leve del negocio y enfermedades menores.

Rubrica de puntuación de riesgo.

		PROBABILIDAD				
		A	B	C	D	E
GRAVEDAD	I	1	2	6	8	12
	II	3	4	7	11	15
	III	5	9	10	14	16
	IV	13	17	18	19	20

RANGO	CONSIDERACIÓN
1-3	EXTREMADAMENTE ALTO
4-6	ALTO
7-13	MEDIANO
14-20	BAJO

ANEXO 7

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Valoración del sistema de gestión de la calidad basado en la normatividad nacional en empresas pesqueras de Ancash, 2019

2. AUTOR (A)

Bach. Celinda Diana Carrasco Guevara.

diana18c@gmail.com

3. RESUMEN

La presente investigación titulada: “Valoración del sistema de gestión de la calidad basado en la normatividad nacional en empresas pesqueras de Ancash, 2019”, tuvo como objetivo determinar el nivel de valoración del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC basado en las normas nacionales que le otorgan los directivos. Por lo que, guiado de un diseño de investigación no experimental de corte transversal y descriptivo, se concluyó la existencia de una alta valoración otorgada por los directivos de las empresas pesqueras sobre el sistema de gestión de calidad bajo la normativa 040-2001-PE, establecido por los requerimientos operacionales y diseño y construcción, por lo que se rechaza la hipótesis alternativa concebida que mencionaba que el nivel de valoración de la normativa nacional es bajo. Así mismo el diagnóstico del requerimiento de diseño y construcción, dejó una valoración por parte de los ejecutivos como alta. El diagnóstico del requerimiento operacional manifiesta una valoración por parte de los ejecutivos como alta, a su vez las empresas presentan un cumplimiento aceptable de los requisitos.

4. PALABRAS CLAVE

Gestión de calidad, requerimiento operacional, requerimiento de diseño y construcción.

5. ABSTRACT

This research entitled: "Assessment of the quality management system based on national regulations in Ancash fishing companies, 2019", aimed to determine the level of assessment of the Quality Management System - QMS based on national standards granted by managers. It is concluded that there is a high valuation granted by the directors of the

fishing companies on the quality management system under regulation 040-2001-PE, established by the operational requirements and design and construction, so the alternative hypothesis conceived is rejected which mentioned that the level of valuation of national regulations is low. Likewise, the diagnosis of the design and construction requirement, left an assessment by the executives as high. The diagnosis of the operational requirement shows an assessment by the executives as high, in turn the companies present an acceptable fulfillment of the requirements.

6. KEYWORDS

Quality management, operational requirement, design and construction requirement.

7. INTRODUCCIÓN

La alta competitividad latente de los diferentes sectores comerciales a nivel mundial, hace que las empresas cada vez más piensen en la concepción de mejoras constantes en la gestión de sus operaciones. Es por ello que el afronte de nuevos retos respecto a estos factores son los que regulan las actividades diarias de las organizaciones, que en respuesta optan por ejecutar estrictos controles administrativos. Una de estas herramientas se presenta como el sistema de gestión de calidad o SGC, el mismo que se conoce como la manera en la que las organizaciones direccionan y controlan todas sus actividades relacionadas al aspecto de calidad, así mismo proporciona instrumentos para implementar acciones preventivas o correctivas de posibles errores o defectos. (Mateo, 2010, p. 8).

La industria pesquera, la misma que se dedica a la extracción y procesamiento de la materia prima para la adquisición de productos alimenticios dirigidos al consumo humano, se muestra como una industria sujeta a cambios constantes, empresas como Austral Group, mantienen un SGC bajo las especificaciones de la normativa D.S N° 040-2001-PE, las mismas que el estado peruano condiciona su ejecución de manera obligatoria. Por otro lado la empresa como medida de crecimiento se plantea la afiliación de normativas internacionales para el impulso a nuevos mercados, que llevada a la comparación con el modelo nacional se evidencia un des alineamiento. Cuestión que posiblemente no solo aqueje a Austral Group puesto que las normativas se encuentran establecidas para las empresas que componen la industria, teniendo en la localidad varias por la razón que es una actividad principal de Ancash.

La evidencia que existe respecto al sistema de gestión de calidad como potencial

estrategia, se desglosa en investigaciones previas, en diferentes ámbitos:

Arribas (2015) en su estudio denominado: “Análisis y valoración de la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 y su incidencia sobre las dimensiones organizativas y los resultados de los centros educativos”, se concluyó: La valoración otorgada por los sujetos de la investigación, conformado por los docentes que pertenecen al grupo denominado profesorado, mantienen una calificación positiva de acuerdo al desenvolvimiento dentro de sus instituciones, destacando que los beneficios posibilitan la superación de contingencias. Así mismo se afirma que las ventajas que ofrece se dan a la potenciación de los componentes de la entidad como la documentación, el manejo y coordinación de los procesos, el acatamiento de las normativas y la fomentación de una costumbre de evaluación seguida (p. 305).

Por otro lado, de acuerdo a lo indicado por Castellanos (2016) en su tesis titulada “Diseño del sistema de gestión de la calidad para la empresa editorial Retina LDTA”, concluyen que: Podemos indicar que el SGC es válido para todo tipo de tamaño de empresa y no tan solo para aquellas grandes corporaciones, ya que se basa en la forma en cómo se dirige una empresa. Así también se observa que existen empresas con distintos sectores económicos las cuales se enfrentan a las necesidades que se encuentran en variación y acondicionar sus propios sistemas de gestión, para la apertura de nuevos sectores de mercados que tiene consigo la intensificación de la competencia, la creciente integración de la economía mundial, y el acelerado desarrollo tecnológico. (p.128).

De acuerdo a Quispe (2018), en su tesis llamada: Comparación de la legislación sanitaria vigente para la comercialización de la concha de abanico y langostino entre el Perú, España y Estados Unidos, se logró concluir. El propósito de esta investigación es el procesamiento el sistema de gestión de calidad 9001 con éxito en las operaciones de la entidad, que permita evaluar si la implementación es exitosa requiere más tiempo que seis meses. No se refleja de forma inmediata la mejora de las operaciones, es un proceso donde la satisfacción del cliente y los ingresos es el resultado de la mejora. Es por ello, que los objetivos alcanzados del proyecto se basaron en construir un proceso general de implementación y se ilustra la auditoría. La respuesta final se dará a conocer después que la empresa se halle certificada y el sistema de gestión de calidad haya funcionado. (p.53)

A lo largo del tiempo el término “calidad”, ha ido evolucionando considerablemente y en tiempos todos recalcan que permanece la obligación de mejorar la calidad de los

productos o servicios para crecer como competencia y continuar en el negocio. Es por ello que podríamos decir que al hablar de calidad nos estamos refiriendo a la agrupación de características relacionado al buen servicio el cual que permite el gozo los requerimientos y perspectivas de los clientes (Mabrouka, 2016, p.18).

Por su parte, Camisón, Cruz y Gonzales (2015) Mencionan que la gestión de calidad propone un sistema que cuenta con una cadena de principios y se relaciona con un grupo de variables las cuales brindan ejercicios y técnicas para la mejora continua de la calidad (p. 211).

Por otro lado, a la gestión de calidad se observa como una manera de trabajar planificando, protegiendo y desarrollando el mejor desempeño de sus procesos de una empresa que va conjuntamente con las normas de la empresa, lo que significa poder administrar la calidad de forma ordenada, en donde exista eficiencia y eficacia y así admita lograr provecho competitivo, logrando conseguir la satisfacción en las requerimientos de los adquirentes (Lofgren, 2015, p.32).

Las regulaciones dadas por el estado peruano por medio de SANIPES en los sistemas de gestión de calidad, se basan en el fiel cumplimiento de las exigencias dadas en el D.S. 040-2001-PE, donde se estipula que la inserción y adecuación de sistemas de aseguramiento de calidad en el sector sanitario, necesita de leyes que posibiliten la ejecución de actos previos basados en salubridad e higiene en la construcción, diseño, equipos y operatividad de plantas de procesamiento pesquero, al igual que el manejo de optimas prácticas de manipulación y manufactura, acorde con las condiciones científicas internacionalmente conocidas. (D.S 040, 2001).

Conociendo las teorías en relación al tema se plantea conocer ¿Cuál es el nivel de valoración de la normatividad nacional referida a la gestión de la calidad que le otorgan los directivos del área de calidad de las empresas pesqueras de Ancash, 2019? El estudio se justifica a manera de conveniencia puesto que a partir de los resultados obtenidos se pueden tomar las debidas decisiones de mejora continua, mantiene una relevancia social a modo que de mejorar el sistema de calidad beneficiará a la concepción de productos mejorados para el consumo de los clientes, brindándoles un buen producto apoyado de un proceso correctamente monitoreado, no obstante servirá como utilidad metodológica porque radica en el hecho de saber que no se han encontrado instrumentos de recopilación de datos para diagnosticar la gestión de calidad. Finalmente se plantea como objetivo determinar el nivel

de valoración del sistema de gestión de calidad basado en la norma nacional que le otorgan los directivos de las empresas pesqueras de Ancash 2019.

8. MÉTODO

El estudio propuesto es de tipo descriptivo debido a que el propósito de este fue describir la variable de sistema de gestión de calidad. Así mismo presenta un diseño no experimental – transversal, puesto que no se modificó o manipuló ninguna variable, solo se toma datos de acuerdo a como se encuentran en su ambiente natural, efectuándolo en solo un tiempo establecido. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La población estuvo representada por todas las empresas del sector pesquero de Ancash, es por ello que el representativo de la población es de 44 empresas pesqueras. Para la elección de la muestra se planteó la ejecución de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Eligiendo a 3 empresas pesqueras, siendo: Miguel Angel, Austral y Hayduk. Las técnicas a utilizar fueron la observación, la escala y la entrevista, para la recolección de datos se estableció lista de cotejo, escala valorativa y guía de entrevista, las cuales se elaboraron por medio de un cuestionario referido al sistema de gestión de calidad basado en la normativa nacional 040-2001-PE.

Por su parte para la obtención de la validez del instrumento se optó por someterla al juicio de expertos, por lo que se procedió a la revisión de 3 profesionales en el tema, siendo Mg. Sonia Aguilar Sánchez (Temático), Blgo. Raúl Pérez Mendoza (Temático) y Mg. Edward García León (Metodólogo). En la obtención de la confiabilidad se ejecutó el alfa de cronbach, de acuerdo ello el Checklist de SGC bajo la normativa 040-2001-PE obtuvo un coeficiente de 0.746 mientras que el cuestionario de valoración generó 0.728. No obstante se recopiló datos de manera directa de acuerdo a las respuestas dadas por su muestra, lo que permitió la generación de una base datos que por medio de la generación de rangos, logró plasmar tablas descriptivas de cantidad y porcentaje que facilitó la visualización de la información obtenida, asimismo se concibió una descripción a manera de análisis por cada tabla que se presenta.

9. RESULTADOS

La tabla 1 muestra el nivel de valoración del sistema de gestión de calidad basado en la normativa 040-2001-PE que le otorgan los directivos de las empresas pesqueras, se destaca que el 100% mantiene una valoración alta. La tabla 5 muestra el nivel de cumplimiento del

requerimiento de diseño y construcción, se destaca que la empresa Hayduk cumple con el 98%, Miguel Angel cumple con el 98%. Austral cumple con el 95% de los requerimientos establecidos. La tabla 6 muestra el nivel de cumplimiento del requerimiento operacional, se destaca que la empresa Hayduk cumple con el 97%, Miguel Angel cumple con el 97 y Austral cumple con el 100% (32 requerimientos) de los requerimientos establecidos.

10. DISCUSIÓN

De acuerdo a la finalidad principal de la investigación que se planteó identificar la valoración que mantienen los ejecutivos de las empresas pesqueras respecto al sistema de gestión de calidad basado en la norma nacional 040-2001-PE, se determinó que la valoración fue alta (tabla 1), por lo que conlleva al rechazo de la hipótesis alternativa concebida. Así mismo la valoración dada destaca que los ejecutivos consideran que la normativa en su mayoría permite su accesible cumplimiento, siendo de utilidad para la optimización de sus actividades de procesamiento de los productos que ofrece. Lo expuesto se asemeja al planteamiento dado por Arribas (2015), donde la aplicación de la ISO 9001 a su sistema de gestión de calidad es valorada como positiva por los directivos y equipo docente de la instituciones, destacando que las ventajas que ofrece se dan a la potenciación de los componentes de la entidad como la documentación, el manejo y coordinación de los procesos, el acatamiento de las normativas y la constante evaluación continuo, aunque por otro lado produce perjuicios como sobrecargo laboral y crecimiento burocrático. Es por ello que se torna importante la consideración que mantienen los directivos y ejecutores del sistema de gestión de calidad, puesto que de ellos dependerá la correcta aplicación, tal como lo menciona Ladawan (2017), manifestando que cuando existe una correcta gestión de los recursos humanos, se habla de la manera correcta en cómo se aborda la calidad en la gestión.

11. CONCLUSIONES

La valoración otorgada por los directivos de las empresas pesqueras sobre el sistema de gestión de calidad es valorada como alta, por lo se rechaza la hipótesis alternativa concebida que mencionaba que el nivel de valoración de la normativa nacional es bajo. Por otro lado el diagnóstico del requerimiento de diseño y construcción dejó una valoración por parte de los ejecutivos como alta, a su vez la empresas presenta un cumplimiento notable, donde la empresa Hayduk y Miguel Angel incumple solo con una condición y la empresa Austral con tres condiciones, finalmente el diagnóstico del requerimiento operacional manifiesta una valoración por parte de los ejecutivos como alta, a su vez la empresas presenta

un cumplimiento aceptable, donde la empresa Hayduk y Miguel Angel incumple con un requisito, manifestando deficiencias en los programas de higiene y saneamiento.

12. REFERENCIAS

- Andrade, P. (2017). *Propuesta de un sistema de gestión orientado a la mejora continua de los procesos de producción de la empresa pesquera centromar S.A.* (Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil de Ecuador). Recuperado de
- Camison, C. Cruz, S. y Gonzales, T. (2006). *Gestión de la Calidad*. Madrid, España: Pearson Educación.
- Dean, J. y Bowen, W. (1994). Management theory and total quality improving research and practice through theory development. *Academy of Management Review*, 19 (3), 392-418. Doi: 11.3352/nh.1994.40.4.7628
- Debby, E. (2015) *Improving Quality Management System Implementation in Indonesian Construction Companies*. (Tesis de maestría, University of Technology). Recuperado de https://eprints.qut.edu.au/59202/1/Debby_Willar_Thesis.pdf
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (6° ed.). México: Trillas.
- Long, J. (2013). *Changing role of Corporative planning*. *Executive Excellence*, 10 (6), 13-50. Doi: 25.225/nh. 2013.10.2.3546.
- Sabino, C. (1992). El proceso de investigación. Recuperado de http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf
- Seppala, J. (2017). *Implementing a quality management system for an engineering and services company*. (Tesis de maestría, University of Applied Sciences)
- Zhang, Z. (2000). *Developing a model of quality management methods and evaluating their effects on business performance*. *Total, Quality Management* 11(1), 129-137. Doi: 103305/nh.2000.4.7728

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Celinda Diana Carrasco Guevara, estudiante (x) del Programa Maestría en Administración de Negocios – MBA de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 44005142, con el artículo titulado

“Valoración del sistema de gestión de la calidad basado en la normatividad nacional en empresas pesqueras de Ancash, 2019”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.



Celinda Diana Carrasco Guevara

Chimbote, Agosto del 2019

DNI N°44005142



VALORACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMATIVIDAD PERUANA EN EMPRESAS PESQUERAS DE CHIMBOTE, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios

AUTORA:
Bach. Celinda Diana Carrasco Guevara (00060-0001-7359-2893)

ASESOR:
Ms. David Omar Fernando Casosal Morales

SECCIÓN:
Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACION:
Modelos y herramientas gerenciales.

CHIMBOTE - PERÚ
2019

Resumen de coincidencias

12 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

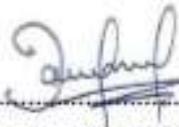
- 12 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante 4 % >
- 2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 2 % >
- 3 repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet 1 % >
- 4 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante 1 % >
- 5 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante 1 % >
- 6 repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet <1 % >
- 7 dspace.untru.edu.pe Fuente de Internet <1 % >
- 8 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante <1 % >

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : 806-PP-PR-02.02 Versión : 02 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, *David Omar Fernando Casusal Morales*, docente del Programa de maestría en Administración de Negocios – MBA de la Universidad César Vallejo de la filial Chimbote revisor de la tesis titulada: "Valoración del sistema de gestión de la calidad basado en la normatividad peruana en empresas pesqueras de Chimbote, 2019", de la estudiante *Celinda Diana Carrasco Guevara*, constato que el informe final del trabajo de investigación tiene un índice de similitud de **12%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 02 de agosto de 2019



David Omar Fernando Casusal Morales

DNI N° 17636498

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

CARRASCO GUEVARA FEUNDA DIGNA
D.N.I. : 44005142
Domicilio : Finca Santa Rosa
Teléfono : Fijo : Móvil : 976553690
E-mail : diana.f.c@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Post Grado

Maestría Doctorado
Grado : MAESTRÍA
Mención : ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CARRASCO GUEVARA FEUNDA DIGNA

Título de la tesis:

Validación del Sistema de Gestión de la Calidad basado
en la Normatividad Nacional en empresas pequeñas de Ancash

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

09/08/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE
INVESTIGACIÓN DE

LA ESCUELA DE POSGRADO FILIAL CHIMBOTE

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CARRASCO GUEVARA, CELINDA DIANA

INFORME TITULADO:

**Valoración del sistema de gestión de la calidad, basado en la
normatividad nacional, en empresas pesqueras de Ancash, 2019**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 07 de agosto del 2019

NOTA O MENCIÓN: *Aprobada por unanimidad*



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Edwin López Robles