



## ELEMENTOS DE APOYO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EMPRESAS AVÍCOLAS

(SUPPORT ELEMENTS OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN POULTRY COMPANIES)

**Hellen Nesryn Castro Toloza**

[Nesryn22@gmail.com](mailto:Nesryn22@gmail.com)



<https://orcid.org/0000-0001-5665-3391>

Como citar: Castro, Hellen (2020) Elementos de apoyo del sistema de gestión de la calidad en empresas avícolas. CICAG: Revista Electrónica Arbitrada del Centro de Ciencias Administrativas y Gerenciales, 17(2), Venezuela. (Pp.69-83)

### RESUMEN

En un entorno globalizado, las empresas avícolas poseen un reto significativo con respecto a los niveles de calidad a ofrecer en un ambiente de alta demanda, lo cual motiva a estas a desarrollar e implementar sistemas de gestión de la calidad que les permitan detectar necesidades de sus clientes y definir procesos adecuados para una eficiente producción. Por lo cual, el presente documento tiene como objetivo describir los elementos de apoyo del sistema de gestión de la calidad en empresas avícolas. Se encuentra fundamentado en postulados teóricos de: la Norma ISO 9001 (2015), Anderi (2016), Noguez (2015) y Cortés (2017). Metodológicamente se centró en el paradigma positivista, de tipo descriptiva con un diseño no experimental, transeccional y de campo. La población corresponde a cuatro (4) empresas avícolas del municipio San Francisco del Estado Zulia; las unidades informantes estuvieron conformadas por veintiséis (26) sujetos entre gerentes, jefes y supervisores, mediante un cuestionario constituido por quince (15) ítems con alternativas de respuesta tipo escala Likert, el mismo fue validado por cinco (05) expertos en el área de gerencia y metodología. Se calculó la confiabilidad a través del coeficiente de Alfa Cronbach el cual arrojó un índice de 0,84 considerada muy alta. El análisis de los datos se hizo mediante estadística descriptiva. Los resultados arrojados permiten concluir que los elementos de apoyo del sistema de gestión de la calidad se encuentran presentes en las empresas avícolas del municipio San Francisco, sin embargo, presenta puntos de mejora con respecto a las competencias de los colaboradores del proceso de producción. Se recomienda, por tanto, la evaluación periódica del desempeño del personal, para encontrar puntos críticos, establecer un programa de formación que les permita ser más eficientes y promover constantemente la capacitación.



**Palabras clave:** Sistemas de Gestión de la Calidad, Elementos de Apoyo, Avícolas.

### ABSTRACT

In a globalized environment, poultry companies have a significant challenge regarding the quality levels to offer in an environment of high demand, which motivates them to develop and implement quality management systems that allow them to detect the needs of their customers. Customers and define adequate processes for efficient production. Therefore, this document aims to describe the support elements of the quality management system in poultry companies. It is based on theoretical postulates of: ISO 9001 (2015), Anderi (2016), Noguez (2015) and Cortés (2017). Methodologically, it focused on the positivist paradigm, of a descriptive type with a non-experimental, transectional and field design. The population corresponds to four (4) poultry companies in the San Francisco municipality of Zulia State; The reporting units were made up of twenty-six (26) subjects including managers, bosses and supervisors, through a questionnaire consisting of fifteen (15) items with Likert-type response alternatives, it was validated by five (05) experts in the area of management and methodology. Reliability was calculated through the Alpha Cronbach coefficient, which yielded an index of 0.84, considered very high. Data analysis was done using descriptive statistics. The results obtained allow us to conclude that the support elements of the quality management system are present in the poultry companies of the San Francisco municipality, however, it presents points of improvement with respect to the competences of the collaborators of the production process. Therefore, periodic evaluation of staff performance is recommended to find critical points, establish a training program that allows them to be more efficient and constantly promote training.

**Keywords:** Quality Management Systems, Support Elements, Poultry.

### Introducción

Desde sus inicios, las organizaciones buscan servir a la sociedad, satisfaciendo necesidades; expresadas por clientes, usuarios o simplemente consumidores de productos y servicios. Por lo tanto, un buen método de gestión resulta hoy día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, estar atento a la empresa como procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente.

En la norma ISO 9000:2015, lo define como el conjunto de elementos de una organización que están interrelacionados o que interactúan para establecer



políticas, objetivos, y procesos para alcanzar sus objetivos de calidad. Su aplicación permite obtener beneficios potenciales tales como: abordar tanto riesgos como oportunidades asociadas con su contexto y la capacidad para demostrar la conformidad con determinados requisitos establecidos.

A nivel mundial, su aplicación está regidos bajo estándares, se extendió por los países de la Unión Europea (UE), especialmente en España. En el mundo casi la mitad de los certificados ISO 9001 corresponden a organizaciones radicadas en Europa, por ser un requerimiento básico para operar en ese mercado (Bernardo, 2013). Entre los países latinoamericanos, resulta interesante el caso de Brasil y Colombia que presentan un buen ranking, con los puestos diez y trece respectivamente además de México y Argentina que conforman parte del listado de los treinta países con mayores certificaciones en estas técnicas de gestión (ISO Survey, 2021).

Como tendencia actual, las empresas avícolas deciden estratégicamente diseñarlos e implementarlos, a fin de mejorar la producción avícola, que consiste en la práctica de criar aves, por lo general, estas satisfacen un mercado establecido, como la venta de huevos y carne (Lara, 2017) y así proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

La avicultura venezolana, es considerada una actividad realmente productiva de mayor desarrollo y de gran importancia dentro del proceso agropecuario nacional, siendo el rubro de mayor crecimiento en todo el país. Esto se debe a la facilidad reproductiva de las aves, lo que ha ocasionado un crecimiento en la industria avícola venezolana y en otros países tropicales (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y Alimentación FAO, 2019). Por lo tanto, es considerada una proteína animal importante que permite satisfacer las necesidades de una población que crece aceleradamente.

En esta línea de ideas, la estructura de alto nivel de la Norma ISO 9001 (2015) presenta a la industria avícola del municipio San Francisco del Estado Zulia, elementos de apoyo del sistema de calidad como la Infraestructura, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada. Estas son actividades de soporte que deben aparecer de forma previa a la realización del producto como requisito necesario y eficaz principal de la compañía, para ofrecer al cliente un producto y/o servicio de acuerdo a sus necesidades.

Mediante entrevistas realizadas a expertos y personal clave de las empresas avícolas del municipio San Francisco, se logró percibir las siguientes circunstancias o situaciones: fallas en información documentada acerca de la producción, no se asegura al cliente una producción bajo procedimientos previamente controlados, alta rotación de colaboradores, falta de orientación a la calidad, productos fuera de especificación y por lo tanto, disminución de la satisfacción del cliente y partes interesadas.

Esta situación obedece a la falta de requerimientos para la calidad de las técnicas productivas, información documentada existente no actualizada, falta de información, registros y trazabilidad, no se ha implementado la información



documentada como un medio de control de la calidad establecida, carencia de política y estrategias de calidad, no se ha dado la debida importancia a la identificación de las partes interesadas para adaptar los productos a los requerimientos de estos, desmotivación del personal operativo, procedimientos no estandarizados, procesos que no se ejecutan bajo una metodología específica o estándares de calidad.

De continuar lo antes mencionando, puede traer como consecuencia para las empresas, pérdida en la participación en el mercado, disminución de la competitividad, descenso de las utilidades, insatisfacción del cliente y las partes interesadas y deficiencia en la imagen corporativa. Por tal motivo, la presente investigación tiene como finalidad describir los elementos de apoyo del referido sistema en las empresas avícolas del municipio San Francisco, como herramientas que brinden a las organizaciones una metodología para la mejora continua, que conduzca a la satisfacción de las necesidades del cliente.

## **Fundamentación teórica**

### **Elementos de apoyo del sistema de gestión de la calidad**

Dentro de los elementos de apoyo se encuentran la Infraestructura, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada, donde de manera expedita persigue la efectividad en la compañía. En la estructura de alto nivel adoptada por la Norma ISO 9001:2015, las actividades de soporte aparecen de forma previa a la realización del producto y/o servicio como un requisito eficaz principal organizacional, y así poder ofrecer al cliente un producto y/o servicio según sus necesidades. (Norma ISO 9001, 2015).

Para Noguez (2015) los elementos de apoyo del referido sistema brindan el soporte para el cumplimiento de las metas organizacionales que se han planteado previamente en el estudio del contexto organizacional. Elementos como infraestructura, competencia, conciencia, comunicación e información documentada, son imperiosos para que funcione en el marco de la competitividad, factor que determina su posicionamiento en el mercado y su perduración en el tiempo.

Según Forbes (2014) los elementos de soporte establecen la necesidad de dotar al sistema con recursos, competencia, toma de conciencia del personal, la comunicación interna y externa, además de los controles asociados a la información documentada. Dentro de estos recursos para el éxito del sistema de gestión y específicamente para la empresa se encuentran los equipos, maquinaria, infraestructura, talento humano, herramientas tecnológicas, elementos de almacenamiento, herramientas para documentarlos, medios para la comunicación, establecidos por la organización las estrategias para su cumplimiento, entre otros.

Con base en los criterios expuestos se puede evidenciar las semejanzas entre los argumentos de la norma ISO 9001:2015, Forbes (2014), Noguez (2015), puesto



que desde su aporte enriquecen la definición y coinciden en que los elementos de apoyo del sistema de calidad son obligatorios para que la empresa funcione eficazmente. Para fines de este estudio, se tomará como referencia el enfoque de la ISO 9001:2015 por ser una norma de estandarización mundial y presentar los cinco (5) elementos que sirven de apoyo, como son: infraestructura, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada.

Se concluye que esta sección de la norma ISO 9001 (2015) se centra en obtener los recursos adecuados, las personas adecuadas y, la infraestructura adecuada para cumplir las metas empresariales, en este caso la avícola, la cual debe asegurarse de que dichos recursos están disponibles. Estos elementos también abordan la comprensión de los procesos en relación con el método de gestión, los empleados no sólo tienen que estar al corriente de la política de calidad, sino que también deben saber cómo contribuir a la misma. Se hace hincapié en el control de acceso a la información documentada y segura.

### **Infraestructura**

La organización debe determinar y proveer la infraestructura mínima necesaria para funcionar de una forma efectiva, para el caso de las instalaciones como edificios, máquinas y equipos, información, software, transporte y servicios como electricidad, agua, gas, teléfono y otros. Esta infraestructura debe responder a servicios o productos que esperan la clientela; por otra parte, se debe realizar el mantenimiento apropiado para garantizar su operatividad en forma ininterrumpida (Anderi, 2016).

Noguez (2015) recomienda que la infraestructura se determine en la planificación de cada proceso que realiza la organización. En cuanto al mantenimiento de la infraestructura, es necesario definir en primer lugar cuáles serán los equipos, máquinas, edificios y otros elementos que requieren mantenimiento, tipo de mantenimiento que será realizado y frecuencia del mismo.

Para la Norma ISO (9001:2015) la infraestructura es un sistema que integra organizaciones, políticas, regulaciones, marcos legales pertinentes, procesos, prácticas requeridas para garantizar, validar y mejorar la calidad, este elemento establece mantener una instalación en buenas condiciones con seguridad laboral, solidez ambiental de los bienes, servicios y procesos.

Los autores mencionados coinciden en que la infraestructura es el conjunto de máquinas, equipos, software y servicios que se requieren para la realización de un producto o prestación de un servicio. Se fija posición con la Norma ISO (9001:2015) ya que explica cómo se gestiona la infraestructura, la cual se debe determinar, proporcionar, mantener sus operaciones de los productos y servicios.

Por lo tanto, es importante identificar la infraestructura necesaria para cumplir con las actividades económicas en el proceso de producción (edificios, equipos, sistemas de información, máquinas, centros de trabajo, servicios complementarios o asociados) en las empresas avícolas del municipio San Francisco del Estado



Zulia, la cuales, deben proporcionarla y asegurar su funcionamiento y disponibilidad mediante programas de mantenimiento.

### **Competencia**

En este punto, es necesario aclarar el término competencia aplicado en los referidos sistemas. Según Anderi (2016) la competencia es definida como la característica de una persona, ya sea innata o adquirida, que está relacionada con una actuación de éxito en un puesto de trabajo. Todas las personas tienen un conjunto de atributos y conocimientos, adquiridos o innatos, que definen sus competencias para una cierta actividad. Sin embargo, descubrir las competencias no requiere estudiar exhaustivamente el perfil físico, psicológico o emocional de cada persona.

La identificación de las competencias requeridas debe tener en cuenta las necesidades actuales o futuras de clientes, proveedores, directivos, empleados, entre otros. Para ello, es importante conocer las descripciones de los puestos de trabajo existentes, de adaptar las capacidades del personal a sus necesidades de producción/prestación de servicio, a las necesidades dictadas por el mercado.

Para Cortés (2017) significa la forma como son aplicadas las sapiencias y las destrezas para lograr los efectos pronosticados. Con ello se trata de personalizar los perfiles de cargo, un correcto plan que involucre la capacitación, formación y competencias que deben conocer los empleados, las cuales deben ser comprobadas y validada de manera expedita.

Anderi (2016), Cortés (2017) y la Norma ISO 9001 (2015) coinciden al mencionar que la competencia se define como un conjunto de atributos, conocimientos y habilidades que le permiten a un colaborador una actuación de éxito en su puesto de trabajo. Se fija posición con la Norma ISO 9001 (2015) ya que establece las obligaciones que debe cumplir una organización con respecto a esta situación.

En este orden de ideas, identificar las competencias en las empresas avícolas constituye un elemento de soporte para estos sistemas la calidad. Cada vez más las empresas se ocupan de transmitir el conocimiento y establecer planes de desarrollo de competencias en su personal, de esta forma garantizar la correcta capacitación para lograr los resultados esperados.

### **Toma de conciencia**

Según Anderi (2016) los individuos deben tener conciencia de la forma como sus actividades pueden afectar la calidad, por ende a la satisfacción del cliente; el trabajador debe conocer el impacto que tendría un trabajo mal realizado, que pueda afectar los producto o servicio. En este sentido, el trabajador también debe conocer la política de calidad y sus objetivos para discernir sobre su contribución,



cumplimiento de metas, de esta forma intervenir en el mejoramiento del desempeño empresarial.

Promover la toma de conciencia desde el aporte y reconocimiento de quienes hacen vida en la empresa, así como las metas comunes, es una maniobra considerada de alto impacto en la cultura de la calidad, se necesita identificar cuáles son los aspectos que requieren abordarse para que el personal tome conciencia. Las personas que realizan un trabajo según tienen que ser perfectamente conscientes de la política y objetivos de calidad que persigue la organización también son relevante, la forma en la que constituye eficazmente estos sistemas de calidad cada vez más utilizados.

Para Cortés (2017) la toma de conciencia establece para todos los sistemas de gestión, los criterios en los que el trabajador se debe desenvolver, dentro de ellos se incluyen: políticas, aspectos, peligros, impactos, y riesgos asociados con su labor, que puedan contribuir eficazmente al sistema de gestión utilizado, el cumplimiento de los requisitos legales, contractuales, establecidos por la organización.

Es evidente la concordancia entre los autores al mencionar la toma de conciencia como un soporte que permite contribuir a la eficacia del referido método de gestión, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño y las consecuencias que puede acarrear que no se cumplan los requisitos del mismo.

En tal sentido, la investigadora asume que la toma de conciencia representa una decisión estratégica en el sector avícola que les permite madurar y transformarse. Para cumplir este requisito, es necesario que las empresas avícolas del municipio San Francisco del Estado Zulia, desarrollen planes de capacitación y formación permanentes desde el inicio de la implementación del referido sistema, que permitan sensibilizar al personal para la toma de conciencia en el mejoramiento del desempeño y el cumplimiento de sus objetivos.

## **Comunicación**

Cualquier método de gestión que se implante debe ir acompañado de un proceso de comunicación que abarque todos los niveles en la estructura organizativa, así como a las partes interesadas externas. Esto se puede lograr por distintos medios y cada empresa es autónoma con respecto a la forma de comunicarse con su personal y normalmente depende de factores como su área física, así como en el número de personas involucradas, tecnología utilizada, exigencias de las partes interesadas y otros (Anderi, 2016).

Según Cortés (2017) la comunicación es un proceso que permite determinar las condiciones e interrelación entre los seres vivos, la facultad de dar y recibir es lo que logra consolidar un proceso. El proceso de comunicación orientado a la calidad, es fundamental para cualquier institución pública o privada, porque se obtiene un ambiente favorable que permite estabilizar las relaciones a nivel interno



y externo, lo cual va encaminado a ofrecer un mejor servicio al usuario; debido a que la razón de ser de las empresas o instituciones, son los clientes.

Mediante esta, se realizan todas aquellas acciones para crear y mantener las relaciones entre sus miembros, alineando así al talento humano en pro de la consecución de las metas establecidas, este flujo de mensajes se orienta a mantener información pertinente motivaciones entre los colaboradores, también propicia la comunicación cuando se dirige al exterior para promocionar la imagen corporativa y mejores relaciones entre las partes interesadas externas. El principal objetivo de la comunicación, es que cada organización defina el cómo, cuándo, que, y a quien comunicar.

Al contrastar los planteamientos de los autores consultados, coinciden en que la comunicación interna así como la externa, bien planificada y eficaz, fomenta el compromiso de los individuos y aumenta la comprensión en la empresa, para conocer si existe cambios dentro de su sistema de gestión, permitiendo así que los trabajadores contribuyan a la mejora continua y conservar la evidencia de la comunicación para futuras aclaraciones.

Se concluye por tanto que, la comunicación tiene el objetivo de informar permanentemente los avances del sistema, cuales son los procesos, políticas, objetivos, normas, oportunidades de mejora encontrados, logros alcanzados y otros tipos de información de interés. La comunicación es un pilar esencial en la rama avícola del Municipio San Francisco para mantener constante interacción con el cliente externo e interno.

### **Información documentada**

Para Anderi (2016) toda empresa que compite en mercados altamente exigentes debe contar con un sistema bien documentado de los procesos y actividades que realiza, con el objeto que las tareas siempre se hagan de forma estandarizada y poder reducir significativamente la inestabilidad de procesos. Igualmente, la documentación es necesaria para los involucrados reciban la misma información, para que sirva de guía en la realización de cualquier actividad

Es importante su identificación, distribución, acceso, control de cambios, legibilidad, conservación y disposición, necesaria para el perfeccionamiento de las actividades que se ejecutan. Por consiguiente, controlar y documentar la información permite preservar el know how en toda empresa, enfocado en implementar métodos actualizados, optimizados y entrenar al personal con prácticas vigentes para alcanzar mejores resultados.

Según Cortés (2017) este sistema de la calidad tiene que incluir toda la información documentada que requiere la norma ISO 9001, por lo que se debe identificar como algo necesario para que el sistema funcione bien. Cuando se genera o se actualiza la información documentada, la organización tiene que identificarlo, describirlo, revisarlo, es decir, que sea idóneo y adecuado para aprobarlo. De igual forma, debe controlar la información documentada para así

asegurarse de que se encuentra disponible cuando sea necesario y que esto es adecuado para su utilización.

Como puede observarse, los autores consultados coinciden en sus apreciaciones al referir la información documentada como la creación, control e integridad de la información, que le permite a las empresas trazabilidad en el producto o servicio brindado, eficiencia en sus procesos y la rendición de cuentas. No obstante, se comparte el criterio expuesto por la Norma ISO 9001 (2015), mediante el cual se otorga datos a incluir en el sistema de gestión y que tiene que cumplir al respecto.

En este sentido, se concluye que, que la información documentada contribuye a lograr la conformidad de los requisitos del cliente porque provee datos apropiados para cada etapa de la implementación del método de gestión, desde su planificación hasta su evaluación. Además, mediante la documentación se logra trazar líneas de trazabilidad porque proporciona evidencias objetivas. También se puede evaluar la eficacia y la adecuación continua de las empresas avícolas del Municipio San Francisco.

### Metodología

El estudio se desarrolló bajo el paradigma positivista, con orientación cuantitativa, según Hernández (2013) concibe la realidad social como simple, tangible y fragmentable. Mediante la investigación de tipo descriptiva, con diseño no experimental, transeccional o transversal y de campo. La población estuvo conformada por cuatro (4) empresas de la industria avícola del municipio San Francisco del Estado Zulia, según información obtenida de La Asociación Nacional de Productores de Huevos (Asoprohuevos) (2020). Las unidades informantes se encuentran identificadas en el cuadro 1, que se muestra a continuación:

**Cuadro 1**  
**Distribución de las unidades informantes por empresa**

Empresas Avícolas	Unidades Informantes			Total Unidades Informantes
	Gerentes	Jefes de Producción	Supervisoresde Producción	
CRIAZUCA	1	2	3	6
Inveravica	1	2	4	7
Granja la Rosa	1	2	4	7
Agroniva	1	2	3	6
	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>26</b>

Fuente: Castro (2021)

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, donde el instrumento estuvo representado por un cuestionario, constituido por quince (15)



ítems, usando la escala de Likert con cinco (5) alternativas de respuesta: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca y Nunca. Por su parte, Silva (2014:115) indica que la validez del instrumento se relaciona con lo que mide y lo que realmente se quiere medir.

En este caso, el instrumento fue validado por el juicio de cinco (5) expertos en el área de investigación. Con respecto a la confiabilidad, se realizó una prueba piloto a doce (12) sujetos en la empresa Avícola La Rosita S.A, aplicando el método Alpha de Cronbach, donde se obtuvo un coeficiente de 0,84, considerándolo muy alta, según el baremo utilizado por Silva (2014), el cual se presenta en el siguiente Cuadro 2:

Cuadro 2  
Escala de interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rango	Confiabilidad
0,81 – 1,00	Muy Alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Moderado
0,21 – 0,40	Baja
0,01 – 0,20	Muy Baja

Fuente: Silva (2014)

## Resultados

A continuación, se presenta el análisis de la información recopilada después de haber llevado a cabo la aplicación del instrumento utilizado, donde posteriormente se trabajó con estadística descriptiva interpretando cada uno de las resultas derivadas, los cuales fueron tabulados para ser considerados tanto en la dimensión y sus indicadores. A su vez, este análisis fue desarrollado según el número de ítems, con su correspondiente cálculo de frecuencias absolutas y relativas, así como las medidas de las medias aritméticas.

En la tabla 1, se exponen los resultados obtenidos con relación a los indicadores de la dimensión denominada Elementos de apoyo del referido sistema, posee un primer indicador denominado infraestructura, en el cual, 35,90% de los encuestados afirma que casi siempre las empresas determinan la infraestructura necesaria para obtener la conformidad de los requisitos del producto, el 35,90% contestó que algunas veces, las empresas realizan las prácticas requeridas para garantizar la solidez ambiental de los servicios.

**TABLA 1**  
**DIMENSIÓN ELEMENTOS DE APOYO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Dimensión: Elementos de apoyo del sistema de gestión de la calidad								
Indicadores	Escala de respuestas					Total	Media aritmética	Desviación estándar
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca			
	FR (%)	FR (%)	FR (%)	FR (%)	FR (%)			
Infraestructura	21,79	35,9	35,9	5,13	1,28	100	3,72	0,89
Competencias	7,69	37,18	38,46	16,67	0	100	3,36	0,85
Toma de conciencia	25,64	23,08	37,18	14,1	0	100	3,6	0,93
Comunicación	24,36	37,18	35,9	2,56	0	100	3,83	0,81
Información documentada	30,77	46,15	21,79	1,28	0	100	4,06	0,76
Promedio variable	22,05	35,90	33,85	7,95	0,26	100	3,71	0,85
Media	3,71							
Baremo	Presente							

Fuente: Castro. (2022)

Las organizaciones estudiadas siempre verifican si los equipos actuales, los edificios, el software y los servicios de soporte satisfacen los requisitos identificados, según el 21,79% de los encuestados. Asimismo, las empresas casi nunca realizan las prácticas requeridas para garantizar la seguridad laboral en la prestación del servicio, con respecto a la opinión del 5,13%. De igual forma, para el 1,28% la infraestructura no se mantiene en buenas condiciones para conformar el producto.

Este indicador posee una media aritmética de 3,72 la cual se encuentra en la escala de presente de acuerdo al baremo de interpretación. Con una desviación estándar de 0,89 indicando que los datos presentan una baja dispersión en relación con la media. En concordancia con los resultados obtenidos, se encuentra lo establecido por la Norma ISO 9001 (2015) de que se debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

Por otro lado, para el indicador Competencia, muestra como un 38,46% contestó que algunas veces las empresas implementan habilidades en sus colaboradores. Las organizaciones casi siempre estudian las descripciones de los puestos de trabajo adaptando las capacidades del personal según el 37,18% de los encuestados. Igualmente, las empresas casi nunca identifican las competencias requeridas de todas las partes interesadas según el 16,67%. Finalmente, las competencias siempre se miden en la organización según el 7,9%.

Este indicador posee una media aritmética de 3,36 ubicada en la categoría de medianamente presente según el baremo de interpretación. Con una desviación estándar de 0,85 indicando que los datos están próximos a la media calculada y



presentan baja dispersión. De acuerdo con lo expuesto, aunque el principio se implementa, presenta deficiencias en el sector avícola del Municipio San Francisco.

Esto mantiene discrepancia con la Norma ISO 9001 (2015) pues identificar competencias debe contemplar las necesidades actuales o futuras de todas las partes interesadas (clientes, proveedores, directivos, otros empleados). Para ello, es importante conocer las descripciones de los puestos de trabajo existentes, de adaptar las capacidades del personal a sus necesidades de producción/prestación de servicio, a las necesidades dictadas por el mercado.

Seguidamente, en cuanto al indicador toma de conciencia, las empresas algunas veces promueven la toma de conciencia desde el reconocimiento de cada colaborador hacia un objetivo común, para el 37,18% de los encuestados. Siempre identifican los aspectos a abordar para que el personal tome conciencia, según el 25,64%. De igual manera, las organizaciones casi siempre promueven que los colaboradores tomen conciencia de la política de calidad según lo contestado por el 23,08%. Y por último un 14,10% de la población afirma que las empresas socializan con claridad el direccionamiento estratégico para consolidar la toma de conciencia.

Este indicador posee una media aritmética de 3,60 ubicándola en la categoría de presente, según el baremo de interpretación. Con una desviación estándar de 0,93 indicando que los datos están próximos a la media calculada, por tanto, presentan una baja dispersión. En virtud de lo expuesto, se puede constatar que el personal es consciente de la forma como sus actividades pueden afectar al sistema de gestión de la calidad y por ende a la satisfacción del cliente.

Esto guarda semejanza con la Norma ISO 9001 (2015), donde la toma de conciencia establece para todos los sistemas de gestión, los criterios en los que el trabajador debe tomar conciencia. Promover la toma de conciencia desde el reconocimiento y aporte del personal, convirtiéndose en una estrategia de alto impacto en la cultura de la calidad. Se necesita identificar cuáles son los aspectos que requieren abordarse para que el personal tome conciencia, y así consolidar los componentes de direccionamiento estratégico que deben ser socializados con claridad y sencillez de manera que pueda ser entendido e incluido en las empresas avícolas del Municipio San Francisco.

De igual forma, para el indicador Comunicación, el 37,18% respondió que casi siempre las empresas precisan canales comunicacionales pertinentes para robustecer las relaciones entre los colaboradores. Seguidamente, las empresas algunas veces, propician la comunicación al exterior para promocionar la imagen corporativa, según el 35,90% de los encuestados. Así mismo, las organizaciones siempre garantizan una comunicación eficaz con las partes interesadas internas para el 24,6%. Mientras que el 2,5% de respuestas afirman que casi nunca la comunicación es ejecutada según lo planificado.

Este indicador obtuvo una media aritmética de 3,83 la cual se posiciona en la escala de presente según lo establecido en el baremo de interpretación. Con una



desviación estándar de 0,81 indicando que los datos están próximos a la media calculada, por tanto, se presenta una baja dispersión. En relación a esto, se evidencia que la comunicación orientada a la calidad, es importante para las empresas avícolas del municipio San Francisco, ya que permite estabilizar las relaciones a nivel interno y externo, lo cual va encaminado a ofrecer un mejor servicio al usuario.

Se determina que los resultados obtenidos se encuentran alineados con lo expuesto por la Norma ISO 9001(2015). La comunicación realiza todas aquellas acciones para crear las relaciones entre los colaboradores, alineando así el talento humano en pro de la consecución de objetivos. También propicia la comunicación cuando se dirige al exterior para promocionar la imagen corporativa y mejores relaciones entre las partes interesadas externas. El principal objetivo de la comunicación, es que cada organización defina el cómo, cuándo, que, y a quien comunicar, sobre todo si hay algún cambio dentro del método de calidad de las empresas avícolas del Municipio San Francisco.

En relación al indicador información documentada, un 46,15% de los encuestados opina que las empresas casi siempre disponen de información documentada necesaria para la ejecución de sus procesos. Un 30,77% afirman que siempre se identifica la información documentada necesaria para el sistema de gestión de la calidad. Mientras que el 21,79% de las respuestas señalan que algunas veces se implementan métodos actualizados para controlar los registros. Por el contrario, el 1,28% asegura que casi nunca las empresas controlan la información que se requiere por el referido sistema de calidad.

Según estos datos, el indicador posee una media de 4,06, la cual lo ubica como presente dentro del referido sistema de las empresas avícolas del Municipio San Francisco, según el baremo de interpretación, con una desviación estándar de 0,76 indicando una baja dispersión pues los datos están próximos a la media calculada. Los resultados se relacionan con lo establecido en la Norma ISO (9001:2015) donde se establece que es importante la identificación, distribución, acceso, control de cambios, legibilidad, conservación y disposición de la información documentada, necesaria para el progreso de las actividades que se ejecutan en las empresas avícolas del municipio San Francisco.

En virtud de lo anteriormente expuesto, los resultados arrojados para la dimensión Elementos de apoyo del sistema de calidad, los cuales son infraestructura, competencias, toma de conciencia, comunicación e información documentada, se cumplen casi siempre según el 35,90% de los encuestados, seguido por el 33,85% quienes afirman que algunas veces se cumplen estos indicadores en la organización, 22,05% respondieron siempre, mientras que 7,95% y 0,26% contestaron casi nunca y nunca, respectivamente.

La dimensión arrojó una media aritmética de 3,71 ubicándose en la categoría de presente, según el baremo de interpretación, con una desviación estándar de 0,85 indicando una baja dispersión de los datos, pues están próximos a la media



calculada. Estos elementos de soporte aparecen de forma previa y eficaz a la realización del producto en las empresas avícolas, y así poderlo ofrecer al cliente.

Teniendo, además, concordancia con lo expuesto por la Norma ISO 9001 (2015) que establece que dentro de los elementos de apoyo del referido sistema, se encuentran la Infraestructura, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada, donde se sustenta la actividad eficaz de la compañía. Por lo tanto, es importante promover su gestión dentro de las empresas avícolas, importante para que las organizaciones funcionen en el marco de la competitividad, factor que determina su posicionamiento en el mercado y su perduración en el tiempo.

### **Conclusiones**

Atendiendo a estas consideraciones, una vez culminado el proceso de investigación dirigido a describir los elementos de apoyo del sistema de gestión de la calidad en empresas avícolas del Municipio San Francisco, se ofrece una serie de conclusiones basadas en la información recolectada y analizada en función de los indicadores previamente planteados. Se concluye que estos elementos de apoyo están presentes para la productividad, prevenir barreras comerciales y facilitar la cooperación técnica en el proceso de producción.

Las organizaciones estudiadas determinan, proporcionan y mantienen la Infraestructura operativa de sus procesos, sin embargo, para algunos encuestados, casi nunca realizan las prácticas requeridas para garantizar la seguridad laboral en la prestación del servicio. Por otra parte, en lo concerniente a la Información documentada, se encuentra presente en el sistema de gestión, por lo tanto, se debe implementar métodos actualizados para controlar los registros.

Según los resultados obtenidos, la Toma de conciencia está presente en este sector avícola del Municipio San Francisco. Se constata que el personal es consciente de la forma como sus actividades pueden afectar el referido sistema y por ende a la satisfacción del cliente. Por lo tanto, se recomienda promover la toma de conciencia desde el reconocimiento y aporte, como estrategias de alto impacto en la cultura de la calidad.

La comunicación orientada a la calidad está presente y es importante para las empresas estudiadas, ya que permite estabilizar las relaciones tanto a nivel interno como externo, lo cual va encaminado a ofrecer un mejor servicio al cliente. Se recomienda reforzar dichos canales comunicacionales oportunos para fortalecer las relaciones entre los colaboradores. Importante para definir el cómo, cuándo, que, a quien comunicar, sobre todo si hay algún cambio dentro del sistema de gestión.

Por su parte, el indicador Competencia, manifestó mayor debilidad con una moderada presencia avícola, debido a la alta rotación de personal, así como a las deficiencias en las acciones definidas por las compañías para el desarrollo de



habilidades en sus colaboradores. Por lo tanto, se recomienda, la evaluación periódica del desempeño del personal, para encontrar puntos críticos y establecer un programa de formación eficiente. Promover constantemente la capacitación de los ambientes laborales, agradables que a la fidelicen a los colaboradores.

### Referencias bibliográficas

Anderi, S. (2016). Implantación y Gestión de la Norma ISO 9001:2015. 1era edición. Editorial Anderi González, Sourí. Venezuela.

Cortés, J. (2017). Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015) / 1a edición. ICB Editores – Bogotá.

Cuatrecasas, L. Gonzalez, J. (2017). Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación. Quinta Edición. Editorial Profit.

FAO. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y Alimentación. Estadísticas. (2019). Faostat. Ganadería. Consulta efectuada el 05/10/2020. Disponible en:  
<http://faostat.fao.org/site/569/DesktopDefault.aspx?PageID=569#anchor>

Forbes, R. (2014). Estructura de alto nivel de la ISO y su impacto en las normas de sistema de gestión. Editorial CEGESTI éxito empresarial. Colombia.

ISO 9000 (2015). Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

ISO 9001 (2015). Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

Lara, (2017). «Gestión por procesos en la línea de producción de huevos de la avícola sierra fértil de la provincia de cotopaxi,» Universidad Técnica de Ambato, Ambato.

Noguez, Victor (2015), ISO 9001:2015. El futuro de la calidad. ISOTools Excellence.

Silva, J. (2014). Metodología de la investigación: elementos básicos. Caracas, Venezuela. Editorial CO-BO

Survey ISO (2021). Consultado el 10/08/2021. Disponible en <https://www.globalstd.com/blog/iso-survey-2022/>

Zambrano, A. (2017). "Control de enfermedades y buena nutrición: Claves en avicultura," Revista EL agro, nº 195, pp. 7-15. Consultado el 10/10/2020.