



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO**

**LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DE CRÍA DE AVES DE LA  
EMPRESA VACASTI SANTO DOMINGO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Autor:**

Haro Saraguro Alex Hernán

**Tutor:**

Ing. Rosalina Ivonne Balanzategui García. Mgs

**Riobamba, Ecuador. 2023**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Alex Hernán Haro Saraguro, con cédula de ciudadanía 171577108-3, autor del trabajo de investigación titulado: La Gestión de la calidad en los procesos de cría de aves de la empresa Vacasti Santo Domingo, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor de la obra referida será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 6 de noviembre de 2023



---

Alex Hernán Haro Saraguro

171517083



Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-08.11  
VERSIÓN 01: 06-09-2021

## ACTA FAVORABLE - INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En la Ciudad de Riobamba, a los 7 días del mes de agosto de 2023, luego de haber revisado el Informe Final del Trabajo de Investigación presentado por el estudiante **HARO SARAGURO ALEX HERNÁN** con CC: **1715771083**, de la carrera **Administración de Empresas** y dando cumplimiento a los criterios metodológicos exigidos, se emite el **ACTA FAVORABLE DEL INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN** titulado **'LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DE CRÍA DE AVES DE LA EMPRESA VACASTI SANTO DOMINGO.'**, por lo tanto se autoriza la presentación del mismo para los trámites pertinentes.



ROSALINA IVONNE  
BALANZÁTEGUI GARCÍA

Ing. Rosalina Ivonne Balanzátegui. Mgs  
**TUTOR (A)**

**CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DE CRÍA DE AVES DE LA EMPRESA VACASTI SANTO DOMINGO** presentado por Alex Hernán Haro Saraguro, con cédula de identidad número 1715771083, bajo la tutoría de Ing. Rosalina Ivonne Balanzategui García, Mgs; certificamos que recomendamos la **APROBACIÓN** de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba, 6 de noviembre de 2023

Dr. Alexander Vinueza. PhD  
**PRESIDENTE DE TRIBUNAL DE GRADO**

Mgs. Cecilia Mendoza  
**MIEMBRO DE TRIBUNAL DE GRADO**

Mgs. Cinthya Tello  
**MIEMBRO DE TRIBUNAL DE GRADO**



Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO

*en movimiento*



UNACH-RGF-01-04-02.20  
VERSIÓN 02: 06-09-2021

## CERTIFICACIÓN

Que, **ALEX HERNÁN HARO SARAGURO** con CC: **1715771083**, estudiante de la Carrera **Administración de empresas**, Facultad de **Ciencias Políticas y Administrativas**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DE CRÍA DE AVES DE LA EMPRESA VACASTI SANTO DOMINGO**", cumple con el **6 %**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 25 de octubre 2023



ROSALINA IVONNE  
BALANZATEGUI GARCIA

Mgs. Rosalina Balanzátegui  
**TUTORA**

## **DEDICATORIA**

A Dios por brindarme salud, sabiduría para culminar mis estudios.

A mis padres Angelica y Héctor por ser los primordiales promotores de mis sueños, con su esfuerzo amor y paciencia me han permitido cumplir esta meta.

A Mauricio, Geovanny y Gabriela mis queridos hermanos por acompañarme en este proceso y ser mi apoyo incondicional. A mis sobrinos, Brithany y Gael porque llenan de alegría cada día de mi vida.

A mis abuelitos Papi Manolo y Mami Enma, quienes desde cielo guían mi camino. A mis tíos, primos y familia, gracias a todos ustedes por sus consejos, palabras de apoyo y ayuda que me brindaron.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres, hermanos, tías, tíos, amigos por creer en mí y alentarme a cumplir uno de mis objetivos.

A la gloriosa Universidad Nacional de Chimborazo, la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, carrera de Administración de empresas, que día a día sigue preparando a profesionales de calidad capaces de poder servir y retribuir a la sociedad.

A la Ingeniera Rosalina Balanzategui, por su guía, por transmitir sus conocimientos y llevar a plasmarse este trabajo con alto nivel de investigación.

## ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN

ABSTRACT

1. INTRODUCCIÓN .....	15
1.1.    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	16
1.1.1.    FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	17
1.2.    Justificación .....	17
1.3.    OBJETIVOS .....	18
1.3.1.    GENERAL .....	18
1.3.2.    ESPECÍFICOS .....	18
2. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1.    Estado del arte.....	19
2.1.1.    Antecedentes .....	19

2.1.2. Objeto de estudio.....	21
2.2. Fundamentos teóricos .....	22
2.2.1. Gestión de Calidad .....	22
2.2.2. Procesos Productivos.....	27
3. METODOLOGÍA .....	31
3.1. Método .....	31
3.2. Tipo de investigación.....	32
3.2.1. Investigación descriptiva.....	32
3.2.2. Investigación documental.....	32
3.2.3. Hipótesis.....	32
3.3. Diseño .....	33
3.4. Población y muestra.....	33
3.4.1. Población .....	33
3.4.2. Muestra.....	33
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	33
3.5.1. Técnicas.....	34
3.5.2. Instrumentos .....	34
3.6. Técnicas de procesamiento de la información .....	34
3.7. Análisis y discusión de resultados .....	34
4. Resultado y discusión.....	35

4.1.1. Resultado .....	35
4.1.2. Discusión de resultados .....	47
4.2. Planteamiento de la hipótesis.....	48
4.2.1. Verificación de hipótesis .....	48
4.2.2. Tabla frecuencia observada .....	49
5. Conclusiones y recomendaciones.....	52
5.1. Conclusiones .....	52
5.2. Recomendaciones .....	53
6. Propuesta .....	54
6.1. Tema de propuesta .....	54
6.2. Introducción .....	54
6.3. Objetivo de la propuesta .....	54
6.4. Desarrollo de la propuesta .....	54
6.4.1. Indicadores .....	54
ANEXOS .....	64

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Indicadores .....	26
Tabla 2 Personal de la empresa.....	33
Tabla 3 Infraestructura y el ambiente adecuado de trabajo.....	35
Tabla 4 Alcanzar los resultados previstos y la mejora continua de los procesos.....	36
Tabla 5 Equipos tecnológicos .....	37
Tabla 6 Satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes .....	38
Tabla 7 planificación, operación y control de procesos.....	39
Tabla 8 Manual de calidad al cumplimiento de los procedimientos.....	40
Tabla 9 Determinar si se lograron objetivos planificados.....	41
Tabla 10 Procesos productivos .....	42
Tabla 11 Compromiso de los altos directivos y del personal para la solución de problemas en el margen de calidad de los productos .....	43
Tabla 12 Indicadores de desempeño relacionados necesarios para asegurar el funcionamiento efectivo, y el control de los procesos .....	44
Tabla 13 Área de trabajo necesita seguir procedimientos específicos .....	45
Tabla 14 Registro para anotar de las actividades que realiza dentro del proceso productivo .....	46
Tabla 15 frecuencia observada.....	50
Tabla 16 frecuencia esperada .....	50

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Infraestructura y el ambiente adecuado de trabajo .....	35
Gráfico 2 Alcanzar los resultados previstos y la mejora continua de los procesos .....	36
Gráfico 3 Equipos tecnológicos .....	37
Gráfico 4 Satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes .....	38
Gráfico 5 Planificación, operación y control de procesos.....	39
Gráfico 6 Manual de calidad al cumplimiento de los procedimientos.....	40
Gráfico 7 Determinar se logra los objetivos planificados .....	41
Gráfico 8 Procesos productivos .....	42
Gráfico 9 Compromiso de los altos directivos y del personal para la solución de problemas en el margen de calidad de los productos .....	43
Gráfico 10 Indicadores de desempeño relacionados necesarios para asegurar el funcionamiento efectivo, y el control de los procesos .....	44
Gráfico 11 Área de trabajo necesita seguir procedimientos específicos.....	45
Gráfico 12 Registro para anotar de las actividades que realiza dentro del proceso productivo .....	46

## **RESUMEN**

En el siguiente trabajo de investigación titulado “La gestión de la calidad en los procesos de cría de aves de la empresa Vacasti Santo Domingo”, se establecieron objetivos que permitirán soluciones a la principal problemática y de esa manera determinar la gestión de la calidad en los procesos productivos de la empresa de cría de aves incide en las mejoras de los procesos de producción y de gestión.

Para el desarrollo del marco y fundamento teóricos se basa en la investigación de varios autores identificando los aspectos más relevantes de la gestión de la calidad y los procesos productivos. Por otra parte, en la investigación se utilizará el método hipotético-deductivo, en base al estudio de un problema y centrándose mediante el razonamiento lógico, así mismo, para el tipo de investigación fue descriptiva y documental con un diseño de investigación no experimental porque no existe manipulación de las variables.

Se trabajó como el número de la población de empleados que conforman el área de producción de la empresa, para obtener la información necesaria se recurrió a las encuestas y como instrumento el cuestionario. Luego de obtener el análisis de datos proporcionado por la herramienta Microsoft Office para el estudio

Capítulo I introducción, Capítulo II marco teórico, Capítulo III metodología, Capítulo IV resultado y discusión, Capítulo V conclusión y recomendaciones, Capítulo VI propuesta.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión de la calidad, procesos, productivos.

## ABSTRACT

In the following research work entitled "Quality management in the poultry breeding processes of the company vacasti Santo Domingo", objectives were established that will allow solutions to the main problem and thus determine the quality management in the production processes of the poultry breeding company that affects the improvements in production and management processes.

For the development of the theoretical framework and foundation, it is based on the research of several authors identifying the most relevant aspects of quality management and production processes. On the other hand, the research will use the hypothetical-deductive method, based on the study of a problem and focusing through logical reasoning, likewise, for the type of research it was descriptive and documentary with a non-experimental research design because there is no manipulation of the variables.

We worked as the number of the employee population that makes up the production area of the company, to obtain the necessary information we opted to surveys and as an instrument, the questionnaire. After obtaining the data analysis provided by the Microsoft Office tool for the study.

Chapter I introduction, Chapter II theoretical framework, Chapter III methodology, Chapter IV result and discussion, Chapter V conclusion and recommendations, Chapter VI proposal.

**KEYWORDS:** Quality management, processes, productive.



Revised by  
Mario N. Salazar  
CCL English Teacher

## **CAPÍTULO I**

### **1. INTRODUCCIÓN**

La gestión de la calidad es un instrumento fundamental que posibilita a las empresas verificar todas las ocupaciones, operaciones, para la prestación de sus servicios con el objeto de detectar aquellas debilidades existentes en las diferentes áreas que se tienen a partir de un enfoque integral, siendo de tal forma fundamental para la satisfacción de las expectativas y necesidades de los consumidores. Por consiguiente, la gestión de la calidad de las empresas en la zona del servicio es de fundamental trascendencia para el desarrollo de cada organización, de tal manera que las organizaciones se modernicen constantemente en pro de la mejora de los procesos de gestión administrativa el servicio, las capacidades del talento humano entre otros. En el caso específico de la investigación que se desarrollara - La gestión de la calidad en los procesos de cría de aves de la empresa Vacasti Santo Domingo - se pretende como objetivo general analizar la gestión de la calidad en los procesos productivos de la empresa de cría de aves Vacasti Santo Domingo.

Es por esto, que el trabajo de indagación se ha estructurado para su desarrollo por medio del planteamiento del problema que plantea el estado de la cuestión respecto a la gestión de la calidad en los procesos, además de las metas y justificación del asunto, como un segundo aspecto se dicen los precedentes, las bases teóricas y al final la composición de la metodología.

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La organización Vacasti está dedicada a la cría de aves, la cual inicia sus actividades desde 2002, su objetivo en el mercado consiste en desarrollar distribuir adaptándose a los constantes cambios que se han producido en la industria, invirtiendo en cada momento en todas las mejoras tecnológicas y poniendo en práctica las medidas innovadoras necesarias para ser una empresa moderna, no obstante, su propósito es buscar impulsar la rentabilidad, eficiencia en los procesos así como también la búsqueda para lograr dar un servicio de calidad a su comprador y por consiguiente continuar siendo de la preferencia de los mismos, es por esa razón que por medio de la gestión de la calidad en los procesos cuenta con una virtud competitiva que los distinga.

A tal efecto, en virtud de entrevista realizada a través del supervisor se pudo detectar que Vacasti se dedicada al sector avícola, estas condiciones mencionadas son barreras que impiden a la empresa ser competitiva en el mercado. La falta de procedimientos y sistemas de gestión de calidad dificulta el control y seguimiento adecuado del proceso de cría de aves, lo que puede llevar a problemas en la calidad del producto final. Además, la falta de inspecciones continuas en las instalaciones puede resultar en condiciones inapropiadas para las aves, lo que afecta su salud y bienestar. La ausencia de sistemas tecnológicos adecuados para la alimentación y control de las aves también afecta la eficiencia y calidad del proceso de cría. Sin el uso de tecnología moderna, es difícil garantizar una alimentación adecuada y controlar el crecimiento y salud de las aves de manera óptima.

En general, es necesario que la empresa tome medidas para abordar estas condiciones y crear un entorno de trabajo y un sistema de gestión de calidad adecuado. Esto permitirá mejorar la competitividad de la empresa en el mercado y garantizar la producción de aves de alta calidad.

### **1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera la gestión de la calidad, incide en los procesos de cría de Aves de la Empresa Vacasti Santo Domingo?

### **1.2. Justificación**

El sector avícola en el Ecuador crece paulatinamente, el consumo de pollo es vital para la dieta de los ecuatorianos y forma parte de la canasta familiar básica, el sector avícola ha venido evolucionando y tecnificando el proceso productivo gracias a la tecnología, la innovación y constante aprendizaje para el manejo correcto de las aves. en los últimos tiempos, la producción y la comercialización de este producto ha venido decrecentando, generalmente por falta de una inversión y de conocimientos necesarios sobre la calidad que se debe incorporar en todo el proceso productivo.

La empresa Vacasti está consciente del veloz aumento referente a la competitividad en medio de las organizaciones, es por esa razón que requiere una optimización en la calidad de sus procesos, a través de la puesta en práctica de mecanismos orientados a la calidad de estos, lo que implica la búsqueda de mejora continua en el ámbito interno y externo. La empresa Vacasti tiene que realizar un diagnóstico para conocer sus posibles áreas y de esta manera tener una base adecuada para realizar visualizaciones y sugerencias con el fin de lograr la optimización en la gestión de calidad de sus procesos.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. GENERAL**

- Determinar la gestión de la calidad en los procesos productivos de la empresa Vacasti Santo Domingo.

#### **1.3.2. ESPECÍFICOS**

- Describir la gestión de la calidad como un factor clave y estratégico en los procesos de producción en las organizaciones productivas.
- Realizar un diagnóstico de la efectividad de los procesos de calidad con base a los indicadores idóneos que inciden en la producción de cría de aves Vacasti.
- Determinar los indicadores clave de la gestión de calidad que inciden en los procesos de mejora productiva de la empresa de cría de aves Vacasti.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Estado del arte**

##### **2.1.1. Antecedentes**

Para la realización del presente proyecto se ha tomado como referencia el repositorio de la Universidad Nacional del Chimborazo y otros repositorios disponibles que poseen similitud con el tema del presente proyecto.

Valverde (2021) en su trabajo de titulación realizada en la Universidad Nacional de Chimborazo con el tema “Gestión de la calidad y patrimonio gastronómico del cantón Penipe” la presente investigación tiene como objetivo la gestión de la calidad influye en el patrimonio gastronómico del cantón Penipe, se ejecutó con el fin de analizar cómo la gestión de la calidad influye en el patrimonio gastronómico del cantón Penipe, para así suministrar información bibliográfica, el método estadístico y el conocimiento teórico del proyecto, de esta manera se da soluciones a los problemas expuestos de la investigación.

Según Rodríguez (2019) ha realizado la investigación cuya temática es “Gestión de calidad de los servicios para mejorar el desempeño laboral en el hotel Riobamba inn. de la ciudad de Riobamba, Universidad Nacional de Chimborazo, con el objetivo de qué manera influye la gestión de calidad de los servicios en el desempeño laboral en el Hotel Riobamba Inn, como resultado que una sistematización en la gestión, el hotel pueda competir con otros servicios hoteleros, ofreciendo un servicio de calidad que aumente la satisfacción del cliente, incremente la rentabilidad del negocio y disminuya los costos, evitando que los clientes se impacienten por la espera en la recepción, y disminuyendo los reclamos en el servicio de las habitaciones.

Tello (2020) con el tema “La auditoría y su incidencia en la gestión de la calidad en los procesos de elaboración de confites y snacks”, Universidad Regional Autónoma de los Andes, el objeto de estudio es la auditoría de gestión de calidad, se centra en la línea de investigación de la auditoría, ya que ésta evalúa y aprecia el equilibrio, eficiencia y efectividad de la información existente en una empresa, que nos permite lograr y mejorar continuamente el desempeño de los componentes de la organización como empresa, como también los procedimientos, métodos y políticas de la organización.

Viteri (2016) autor de la investigación con la temática “Diseño de un sistema de gestión de calidad para el proceso de indemnizaciones de vehículos, en aseguradora del sur, periodo 2016”, Universidad Tecnológica Equinoccial, con el objetivo de diseñar un sistema de gestión de calidad que permita brindar un servicio de calidad al asegurado en el momento de un siniestro en la empresa Aseguradora del Sur, como resultado la mejora del sistema de gestión de la calidad y de sus procesos.

Rosales (2018) el presente trabajo de investigación titulado “Sistema de gestión de la calidad para mejorar la satisfacción del cliente en la Corporación Ariandina Sur, Andahuaylas, Apurímac, 2018”, Universidad Nacional José María Arguedas, con el objetivo diseño de un sistema gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, mejorará la satisfacción del cliente en la corporación ARIANDINA SUR, como resultado contribuirá con la mejora de los procesos, el cumplimiento de las necesidades del cliente y el mejoramiento de la satisfacción del cliente, al tener identificados los procesos que agregan valor para el cliente, gestionar los riesgos que afectan el cumplimiento de sus necesidades y realizar seguimiento constante a las necesidades actuales y futuras del cliente.

## **2.1.2. Objeto de estudio**

### **2.1.2.1. Empresa de cría de aves Vacasti**

#### **2.1.2.2. Reseña histórica**

La empresa Vacasti inicia su actividad económica en el año 2002, con la participación de dos socios que sumaron sus capacidades y esfuerzos para la realización de este proyecto. Vacasti al contar inicialmente con 60.000 aves decidió invertir en una propiedad de 16 hectáreas ubicada a 30 minutos de Santo Domingo, apta para la explotación. En el que se construyeron cuatro galpones que albergarían 15.000 aves cada una, aplicando un sistema de comedores y bebederos manuales, estos galpones llamados “abiertos” mantienen un ambiente natural, es decir mediante el manejo de cortinas que permitirán una adecuada ventilación con la temperatura ambiente, al mismo tiempo se invirtió en infraestructura para el área administrativo en oficinas, baterías sanitarias, duchas para el personal, vivienda para el supervisor y accesos adecuados para el ingreso a la empresa.

#### **2.1.2.3. Base legal de la empresa de cría de aves Vacasti**

**Razón Social:** Vacasti

**Representante Legal:** Jaime Aníbal Vallejo Padilla

**RUC:** 1791850580001

**Actividad Económica:** Cría de aves

**Fecha de inicio de actividades:**03/10/2002

**Tipo de Contribuyente:** Sociedad con personería jurídica

**Sector:** Privado

**Dirección principal:** Vía A San Jacinto del Búa s/n Margen Izquierdo

**Teléfono celular:** 099 930 4671

**Teléfono Convencional:** (02) 275- 9578

**Correo Electrónico:** jvallejo1964@yahoo.es

**Provincia:** Santo Domingo de Los Tsáchilas

**Cantón:** Santo Domingo

**Parroquia:** San Jacinto del Búa

## **2.2. Fundamentos teóricos**

### **2.2.1. Gestión de Calidad**

#### **2.2.1.1. Definición de gestión de la calidad**

La gestión de calidad es un resultado de una decisión humana para contribuir al desarrollo de un bien o servicio. Es necesario establecer una estructura de actividades en la empresa, con el afán de plasmarlo y desarrollarlo en la misma. Este conjunto de actividades se lo conoce como "gestión de la calidad". (Báez, 2016).

En este sentido, cabe señalar por Cupuerán (2017) que en todo proceso de gestión de calidad, es necesario conocer que los procesos productivos son aquellos que se refieren al conjunto de actividades que se realizan de forma coordinada y secuencial que a su vez fusionan recursos y capacidades para elaborar productos o servicios.

En este orden de ideas para Fernández, Avella, & Fernández (2006), también se refiere a que es un conjunto de actividades mediante los cuales uno o varios factores productivos se transforman en productos.

#### **2.2.1.2. Importancia de la gestión de la calidad**

La importancia de la gestión de calidad radica en la mejora continua para obtener

productos o servicios de calidad junto con la participación de quienes integran la organización independiente del nivel jerárquico en el cual se encuentren (Tembleque, 2016).

La gestión de calidad determina el 90% de los problemas de calidad provenientes de los procesos ejecutados y no por los trabajadores. De esta manera, se comprende que las operaciones van mejorando respecto a los comentarios del gerente, diseñadores, operadores para obtener productos competitivos y de calidad en el mercado con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor (Báez, 2016).

### **2.2.1.3. Principios de la gestión de la calidad**

Los principios de gestión de calidad se basan en la Norma ISO 9000, el principio y ejemplos de acciones típicas para mejorar el desempeño organizacional. A continuación se detalla cada uno de ellos:

**Enfoque al cliente:** Las organizaciones o empresas dependen de sus clientes por lo que deberían entender sus necesidades actuales y futuras, atendiendo sus requerimientos y esforzándose por superarlos. Por lo tanto este principio se le da prioridad, porque el cliente representa ganancias y más trabajo para las organizaciones o empresas. Además los recursos se enfocan en cumplir con la satisfacción del cliente generando un nivel alto de eficiencia dando ventaja para la organización y fidelización del cliente. ( Sirvent, Gisbert, & Pérez, 2017)

**Liderazgo:** Los líderes crean un propósito y una dirección unificados para la organización. Ellos deberían crear y mantener un entorno interno, que el personal pueda lograr involucrarse en las metas y objetivos de la organización. (Sirvent, Gisbert, & Pérez, 2017)

**Compromiso de las personas:** El compromiso de las personas que están involucradas en una organización es muy importante, porque permite que sus habilidades se usen para los beneficios organizacionales. La participación del personal es fundamental para mantener el

sistema de informes en funcionamiento, además es del personal operario del que se puede obtener las mejores ideas, ya que estos son los que pasan parte de su día a día con el producto o servicio que la empresa ofrece. (Sirvent, Gisbert, & Pérez, 2017)

**Enfoque a procesos:** Un resultado deseado se logra de manera eficiente cuando se utilizan actividades y recursos relacionados como un proceso. Por lo tanto, la organización debe estructurarse a través de procesos y establecer metas para cada uno de ellos. Una buena gestión de los equipos, instalaciones e infraestructuras nos ayuda en el análisis de reducir costes y eliminar aquellos que sean innecesarios. (Sirvent, Gisbert, & Pérez, 2017)

**Mejora:** La mejora continua del desempeño de la organización debe ser uno de los objetivos permanentes. Es algo intangible que las organizaciones deben comprender para aportar valor agregado, es decir, mejorar de forma interminable, sin estancarse. Podemos encontrar dos tipos de mejora, la primera, a través de progreso tecnológico y, la segunda mejorando todo proceso de producción. Conseguir los mejores resultados no es tarea de un día, sino que se trata de proceso progresivo en el que no puede haber retrocesos. (Sirvent, Gisbert, & Pérez, 2017)

**Toma de decisiones basadas en la evidencia:** Las decisiones deben estar basadas en el análisis de datos y partir de la mejor información. Toda decisión que afecte a la calidad del producto debe tomarse a un hecho previo que garantice o reduzca la posibilidad de cometer un error. Las ventajas para las organizaciones radican en la toma de decisiones basados en la información veraz y comprobable que conducirán al buen camino de la calidad. (Sirvent, Gisbert, & Pérez, 2017)

**Gestión de las relaciones:** La organización depende de sus clientes y proveedores, por lo que las relaciones mutuamente beneficiosas aumentan la capacidad de cada uno para crear valor.

El cliente no está conforme con la organización esté certificada, sino que solicita que los proveedores también cumplan con esta certificación, donde indican la procedencia de la materia prima con la que se elabora el producto o servicio final sea de alta calidad y cumpla con los requisitos del cliente directo. (Sirvent, Gisbert, & Pérez, 2017)

#### **2.2.1.4. Control de calidad**

El concepto de control de calidad según Juran (1990) se refiere a las actividades realizadas para garantizar que los productos y servicios cumplan con las especificaciones y requisitos preestablecidos, mediante el uso de técnicas y herramientas para mejorar la calidad y la preparación del personal.

El control de calidad es la implementación de programas, mecanismos, herramientas y/o métodos dentro de una empresa para mejorar la calidad de los productos, servicios y desempeño de la empresa.

#### **2.2.1.5. Mejora continua**

La mejora continua proviene de gestionar y mejorar los procesos de manera ordenada, identificando causas u obstáculos, generando nuevas ideas y proyectos de mejora, implementando planes, estudiando y aprendiendo de los resultados y estandarizando los resultados positivos para diseñar y controlar nuevos niveles de desempeño. (Gutiérrez, 2010)

#### **Existen dos tipos de mejoras:**

- **Innovación:** Es una mejora de carácter radical que es establecido por la dirección y que consiste en hacer grandes inversiones en nuevas máquinas y tecnologías.
- **Mejora continua:** Es liderada por la dirección y consigue pequeñas mejoras continuas con la implicación del todo el talento humano de la organización.

#### **2.2.1.6. Indicadores de gestión**

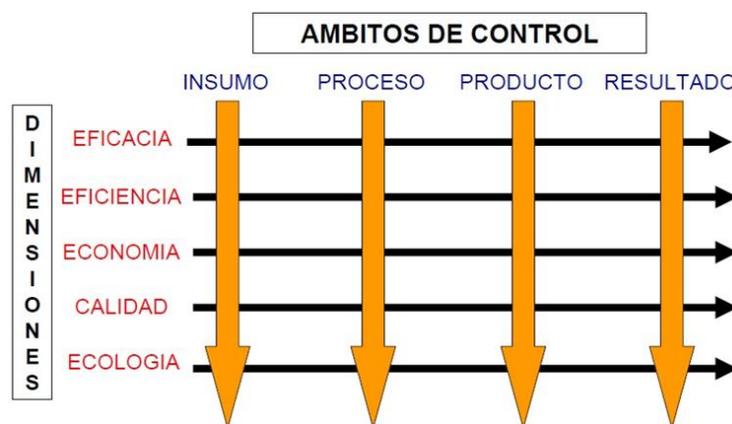
Los indicadores de gestión se convierten en indicadores esenciales de la organización, cuyo seguimiento constante permite estudiar las condiciones e identificar diversos síntomas resultantes del normal desarrollo de las actividades.

### 2.2.1.7. Importancia de los Indicadores de Gestión

- Ayudan a interpretar lo que está ocurriendo en la organización
- Sirven como apoyo al proceso de toma de decisiones cuando las variables se salen de los límites establecidos, o se quiere proponer una nueva meta.
- Definen la necesidad de introducir cambios y/o mejoras a un determinado proceso o forma de actuación, así como también facilitan el compromiso de mejores resultados.

### 2.2.1.8. Clasificación de Indicadores

*Tabla 1 Indicadores*



Fuente: (Luzarga, 2010)

Los indicadores se clasifican según Luzarga (2010), en dos grandes grupos:

#### 2.2.1.8.1. Por el Ámbito de Control:

- **Insumos:** Son los recursos que la organización tiene disponible para lograr un producto o resultado. Ej. Colaboradores, recursos materiales.

- **Procesos:** Formas en que el trabajo es realizado, actividades necesarias para realizar el producto. Ej. Procesos de Administración, procedimientos de compras.
- **Productos:** Representan los productos o servicios generados en un determinado sistema o proceso. Mide el volumen de producción que se ha alcanzado durante un periodo de gestión. Ej. Unidades producidas, Personal contratado.
- **Resultados:** Impacto final que se alcanza, cuando los productos o servicios cumplen con su fin. Ej. Satisfacción de clientes, incremento de ventas.

#### **2.2.1.8.2. En función de sus dimensiones:**

- **Eficacia:** Miden el grado de cumplimiento de los objetivos de la organización, sin referirse al costo de estos.
- **Eficiencia:** Sirven para evaluar los costos por unidad de servicios o bienes producidos.
- **Calidad:** Miden las características técnicas del producto o servicio entregado, así como también la proporción del producto que cumple con los requisitos del Cliente.
- **Economía:** Miden la capacidad de la empresa para movilizar adecuadamente sus recursos financieros.
- **Ecología:** Miden el grado de contaminación o polución liberado al Ambiente en cada etapa del proceso productivo y generación de productos.

### **2.2.2. Procesos Productivos**

#### **2.2.2.1. Definición de procesos productivos**

En la opinión de Santos (2023), es un proceso productivo contempla el conjunto de operaciones que una empresa debe realizar con el objetivo de ofrecer un bien, un servicio o un producto de calidad. Abarca la totalidad de los procedimientos que permiten transformar un

recurso, una idea o una materia prima en el resultado final para posteriormente ofrecer al mercado.

Así mismo Murrieta (2019), el proceso productivo se divide en diferentes etapas en donde los insumos involucrados sufren modificaciones para obtener un producto final con su posterior colocación en el mercado a disposición de los clientes o consumidores. Las operaciones que se llevan a cabo son las de diseño, la producción y la distribución.

#### **2.2.2.2. Factores que se debe tomar en cuenta para la producción de aves**

La rentabilidad económica de la producción avícola puede ser muy favorable si se ejecuta un modelo óptimo de planificación que genere eficiencias. Los siguientes factores son clave para el éxito en la crianza y engorde de aves:

**Alimentación:** el alimento a suministrar debe ser de calidad y balanceado, de esto depende el éxito del engorde. La calidad del alimento balanceado y el agua potable que consumen las aves en crianza es esencial para tener un adecuado crecimiento y desarrollo. (Balanceadosnpv, 2020)

**Densidad del lote:** brindar a las aves un ambiente cómodo y confortable. Es esencial que las aves destinadas a la producción de carne tengan suficiente espacio en las granjas comerciales. Un espacio reducido puede ocasionar lesiones, problemas en las patas y un incremento de mortalidad. Específicamente, en verano no exceder las 10 aves por metro cuadrado y en invierno las 8 aves por metro cuadrado. (Balanceadosnpv, 2020)

**Temperatura:** un medio ambiente sin fluctuaciones de temperatura es clave para el manejo de pollitos de engorde. Esto se puede lograr en granjas comerciales mediante la cría a alojamiento completo o con una sección de alojamiento que conserve el calor y reduzca los costos energéticos. (Balanceadosnpv, 2020)

**Ventilación:** los pollitos son los más vulnerables a una mala calidad del aire. Los pollitos de 7 días pueden perder un 20% de peso corporal con un nivel de amoníaco alto. Para el éxito en la crianza, es ideal tener una buena ventilación que distribuya el calor a las aves y mantenga una buena calidad del aire. (Balanceadosnpv, 2020)

**Iluminación:** desde la llegada de los pollitos hasta el 5to día ubicar luces a lo largo del área de cría no solo proporciona una fuente de calor, si no también atrae a los pollitos al alimento y agua. A partir del 6to día de su llegada, las luces de fondo deberán aumentar gradualmente hasta llegar a una iluminación normal en el 10mo día. (Balanceadosnpv, 2020)

### **2.2.2.3. Etapas principales de procesos de producción**

- **Diseño:** Se realiza una matriz para captar ideas de cómo será la conformación y presentación del producto. Una vez las ideas han sido decantadas, partiendo de las que quedaron, se elaboran diferentes diseños del producto hasta que, finalmente, se obtiene el definitivo. (Muñoz, 2020)
- **Producción:** Se refiere a la fabricación del producto o de definir los pormenores del servicio. (Muñoz, 2020)
- **Distribución:** Consta en colocar en el mercado objetivo el producto final que se obtiene mediante el proceso productivo. La misma puede ser a través de publicidad en los diferentes medios de comunicación y redes sociales más relevantes. (Muñoz, 2020)

### **2.2.2.4. Tipos de procesos productivos**

Según David Espinosa (2013), afirma que la gran diversidad de empresas implica la existencia de distintos sistemas o formas de producir. Los principales tipos de procesos productivos son:

#### **2.2.2.4.1. Según el destino de producto**

- **Producción por encargo:** La empresa espera que le soliciten un producto para elaborarlo.
- **Producción para el mercado:** La empresa produce para los consumidores en general.

#### 2.2.2.4.2. Según la razón que provoca la producción:

- **Producción por órdenes de fabricación:** se produce para el mercado.
- **Producción para almacén:** Se produce para mantener el nivel de los inventarios en el almacén. Esta producción no es posible en el caso de los servicios.

#### 2.2.2.4.3. Según la dimensión temporal del proceso:

- **Producción continua:** La producción se realiza sin interrupción.
- **Producción intermitente:** La producción no requiere continuidad y las interrupciones no plantean problemas técnicos ni de costes.

#### 2.2.2.4.4. Según las distintas combinaciones de factores de producción (tecnología):

- **Producción manual:** En este tipo de producción, el factor humano proporciona tanto la fuerza como el manejo de las herramientas. Supone un esfuerzo físico importante para el trabajador y el producto obtenido no suele ser homogéneo. En algunos sectores, la etiqueta “hecho a mano” es síntoma calidad y por tanto muy apreciada.
- **Producción Mecanizada:** En ella son las maquinas quienes proporcionan la fuerza, pero es el hombre el que maneja los útiles y las herramientas. El trabajador no realiza tanto esfuerzo físico como en la producción manual, pero tiene que manejar las máquinas.
- **Producción Automatizada:** En ella las maquinas proporcionan la fuerza y además controlan otras máquinas y herramientas, de forma que el hombre se limita a programar y supervisar los aparatos mecánicos.

## Capítulo III

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Método

“El método hipotético-deductivo es un procedimiento que toma unas aseveraciones en calidad de hipótesis y comprueba tales hipótesis, deduciendo de ellas”, en conjunto con otros conocimientos que ya poseemos, conclusiones que confrontamos con los hechos (Cerdeña, 1991).

En la presente investigación se utiliza el método hipotético-deductivo, en base al estudio de un problema y centrándose mediante el razonamiento lógico, a continuación se describe sus fases:

- **Planteamiento del problema:** La gestión de la calidad de los procesos de cría de aves de la empresa Vacasti radica en la falta de un sistema efectivo de gestión de calidad, la falta de capacitación del personal, la falta de control y seguimiento de los procesos.
- **Formulación de hipótesis:** La gestión de la calidad en los procesos incide en los procesos de cría de aves de la empresa Vacasti Santo Domingo, permitiendo organizar las actividades en una serie de procesos a desarrollarse de forma ordenada, para alcanzar eficiencia, eficacia y mejora continua, y así brindar un servicio de calidad logrando mejores resultados.
- **Deducción de consecuencias de la hipótesis:** Es la incidencia que tiene la gestión de la calidad en los procesos de cría de aves de la empresa Vacasti Santo Domingo, para evidenciar las consecuencias empíricas y teóricas en el caso de aceptación o negación de la hipótesis.
- **Contrastación de la hipótesis:** En función de los estudios y de los cálculos realizados se precisa la aceptación o negación de la hipótesis.

## **3.2. Tipo de investigación**

### **3.2.1. Investigación descriptiva**

La investigación descriptiva consiste en "la descripción sistemática, precisa y objetiva de hechos o fenómenos". Este tipo de investigación se enfoca en recopilar datos y describir las características, propiedades y relaciones de distintos elementos o variables. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014)

La presente investigación se describe el diseño mediante un análisis del proyecto, el cual se evidencia la relación de la variable independiente (Gestión de la Calidad) y variable dependiente (Procesos Productivos), con la información obtenida de las dos variables, dando paso a establecer la propuesta adecuada para el proyecto de investigación.

### **3.2.2. Investigación documental**

La investigación documental consiste en detectar, obtener, consultar la bibliografía y otros materiales que parten de otros conocimientos y/o informaciones recogidas moderadamente de cualquier realidad, de manera selectiva, de modo que puedan ser útiles para los propósitos del estudio (Hernández, Fernández, Baptista, 2006)

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó; revistas, libros, portales web y demás registros que permitieron fundamentar los criterios sobre las variables referentes a la gestión de la calidad en los procesos.

### **3.2.3. Hipótesis**

**Hi:** La gestión de la calidad incide en los procesos de cría de aves de la empresa Vacasti Santo Domingo.

**Ho:** La gestión de la calidad no incide en los procesos de cría de aves de la empresa Vacasti Santo Domingo.

### 3.3. Diseño

Según Sampieri, Fernández, & Baptista (2014), “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”.

El presente trabajo de investigación es no experimental porque no existe manipulación de las variables, ya que solo se estudian en base a la observación de los fenómenos o acontecimientos para su análisis.

### 3.4. Población y muestra

#### 3.4.1. Población

Para la presente investigación se tomó como población al número de empleados que conforman el área de producción de la empresa Vacasti Santo Domingo.

*Tabla 2 Personal de la empresa*

<b>Cargos según áreas</b>	<b>Numero</b>
Gerente	1
Jefe de departamento de Producción	1
Supervisores	2
Empleados	8
<b>Total</b>	<b>12</b>

**Fuente:** Vacasti

**Elaborado:** Haro A. (2021)

#### 3.4.2. Muestra

En el presente trabajo de investigación la muestra contempla el total de la población, que es el universo con el que se trabajó.

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### **3.5.1. Técnicas**

Encuestas: Se aplicó de forma directa a los empleados de la empresa Vacasti, para obtener la información primaria acerca de la problemática investigada.

### **3.5.2. Instrumentos**

El instrumento que se utilizó para la presente investigación: Cuestionario

### **3.6. Técnicas de procesamiento de la información**

Para el procesamiento de los datos logrados se usó tablas y gráficos estadísticos proporcionados por la herramienta de Microsoft Office Excel para hacer el estudio.

### **3.7. Análisis y discusión de resultados**

Para efecto de la investigación se procederá al análisis y discusión de resultados basándonos en las encuestas realizadas a los empleados de la empresa Vacasti, recopilando la información de los resultados comprendiendo sus respectivas interpretaciones.

Además, el uso del software de Excel facilitó la organización y presentación de los hallazgos de manera gráfica. Esto permitió visualizar las tendencias y patrones encontrados en las encuestas aplicadas. De esta manera se pudo comprobar una de las hipótesis planteadas al inicio de la investigación. Estos resultados fueron fundamentales para llegar a las conclusiones y recomendaciones finales.

## Capítulo IV

### 4. Resultado y discusión

#### 4.1.1. Resultado

1. ¿Usted considera que la empresa cuenta con la infraestructura y el ambiente adecuado de trabajo?

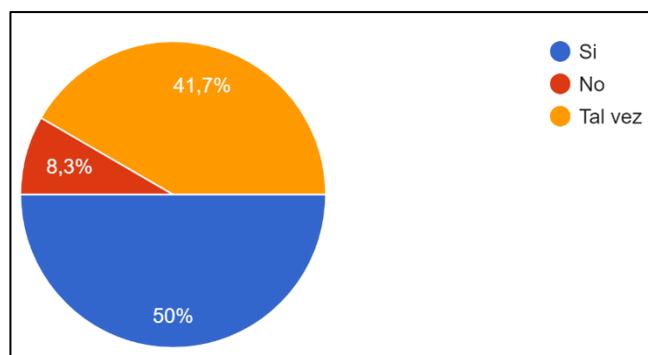
*Tabla 3 Infraestructura y el ambiente adecuado de trabajo*

Opción	Frecuencia	%
Si	6	50%
No	1	8.3%
Tal vez	5	41.7%
Total	12	100%

**Fuente:** Vacasti

**Elaborado:** Haro A. (2021)

*Gráfico 1 Infraestructura y el ambiente adecuado de trabajo*



**Fuente:** Tabla 3

**Elaborado:** Haro A. (2021)

#### *Análisis e interpretación*

Con un total de 12 encuestados el 50% manifiesta que la empresa cuenta con una infraestructura y un ambiente adecuado, mientras que el 8.3% dice que no cuenta y el 41.7% indica que pueden o no ser las adecuadas. Se ha identificado que la mayoría de los trabajadores consideran tener una infraestructura y ambiente adecuado para realizar sus actividades.

2. ¿La eficiencia y eficacia en los procesos se debe a una planificación de los procesos productivos que son de una manera?

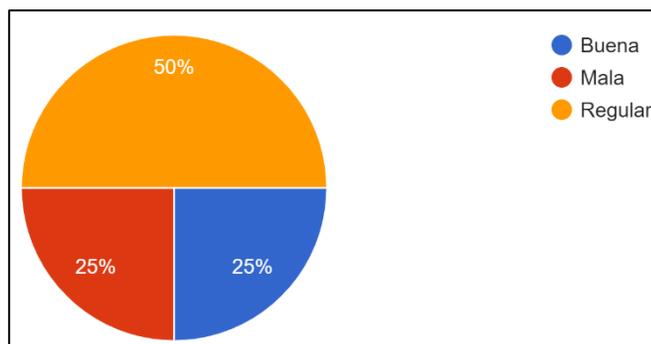
**Tabla 4** Eficiencia y eficacia en los procesos

Opción	Frecuencia	%
Buena	3	25%
Mala	3	25%
Regular	6	50%
Total	12	100%

Fuente: Vacasti

Elaborado: Haro A. (2021)

**Gráfico 2** Eficiencia y eficacia en los procesos



Fuente: Tabla 4

Elaborado: Haro A. (2021)

### ***Análisis e interpretación***

Como se puede observar en la gráfica el 25% cree que la eficiencia y eficacia en los procesos es bueno, el 25% dice que es malo y el 50% es regular. En función del análisis previsto de los datos se ha identificado que la eficiencia y eficacia en los procesos se debe a una planificación de los procesos productivos que son de manera regular.

3. ¿Cree usted que la empresa cuenta con el respaldo de equipos tecnológicos adecuados?

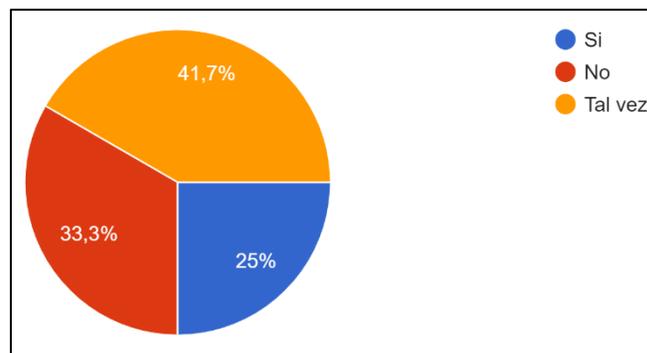
*Tabla 5 Equipos tecnológicos*

Opción	Frecuencia	%
Si	3	25%
No	4	33.3%
Tal vez	5	41.7%
Total	12	100%

**Fuente:** Vacasti

**Elaborado:** Haro A. (2021)

*Gráfico 3 Equipos tecnológicos*



**Fuente:** Tabla 5

**Elaborado:** Haro A. (2021)

### ***Análisis e interpretación***

En la siguiente gráfica se puede observar que el 25% de los encuestados afirman tener los equipos tecnológicos necesarios, el 33.3% dice no tener y el 41.7% tal vez. Se pudo identificar que la empresa tiene falta de recursos tecnológicos lo que pone en riesgo su productividad, bienestar y su permanencia en el mercado.

4. ¿La empresa busca obtener la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, empleados, colaboradores, a través de la maximización de los recursos de los que dispone, generando una calidad en los procesos?

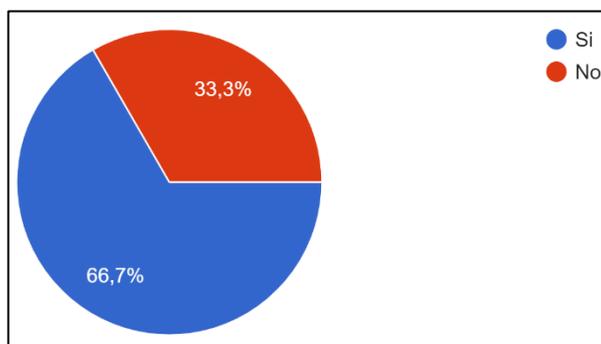
**Tabla 6** Satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes

Opción	Frecuencia	%
Si	8	66.7%
No	4	33.3%
Total	12	100%

**Fuente:** Vacasti

**Elaborado:** Haro A. (2021)

**Gráfico 4** Satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes



**Fuente:** Tabla 6

**Elaborado:** Haro A. (2021)

### ***Análisis e interpretación***

Un 66.7 % de los encuestados dice que la empresa satisface las necesidades de los clientes, el 33.3% dice que no satisface. Determinando de esta manera que la empresa satisface las necesidades del cliente y brindar un excelente servicio.

5. ¿La empresa cuenta con los documentos necesarios para asegurar su eficaz planificación, operación y control de procesos?

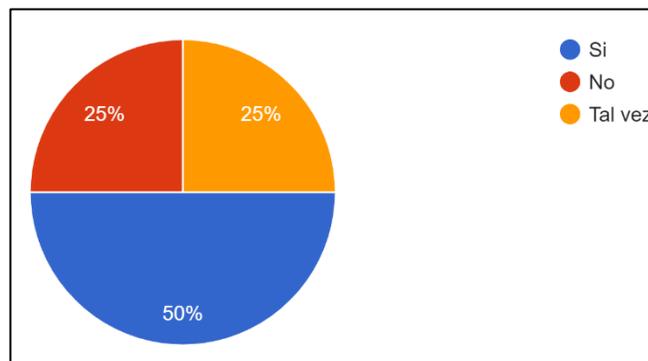
*Tabla 7 planificación, operación y control de procesos*

Opción	Frecuencia	%
Si	6	50%
No	3	25%
Tal vez	3	25%
Total	12	100%

**Fuente:** Vacasti

**Elaborado:** Haro A. (2021)

*Gráfico 5 planificación, operación y control de procesos*



**Fuente:** Tabla 7

**Elaborado:** Haro A. (2021)

### *Análisis e interpretación*

En esta pregunta se puede observar que el 50% de los encuestados afirman que existe toda la documentación necesaria, el 25% menciona que no existe y el 25% tal vez. Se ha podido identificar que la empresa cuenta con la documentación necesaria para asegurar una eficaz planificación.

6. ¿Cree usted que la revisión de los procesos permite una mejora de la calidad?

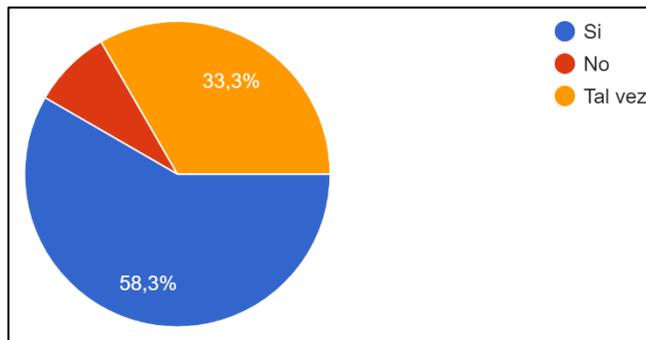
*Tabla 8 Mejora de la calidad*

Opción	Frecuencia	%
Si	7	58.3%
No	1	8.4%
Tal vez	4	33.3%
Total	12	100%

**Fuente:** Vacasti

**Elaborado:** Haro A. (2021)

*Gráfico 6 Mejora de la calidad*



**Fuente:** Tabla 8

**Elaborado:** Haro A. (2021)

### *Análisis e interpretación*

De todos los trabajadores encuestados el 58% estar de acuerdo que los procesos permiten la mejora de calidad, el 8.4% menciona que no y el 33.3% tal vez. De esta forma se puede demostrar que la revisión de procesos influye de forma correcta en la mejora de la calidad.

7. ¿Al medir el desempeño de los procesos es posible determinar si se lograron los objetivos planificados?

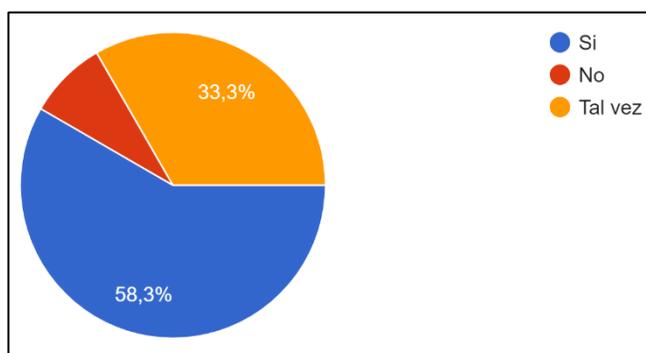
**Tabla 9** Determinar si se lograron objetivos planificados

Opción	Frecuencia	%
Si	7	58.3%
No	1	8.4%
Tal vez	4	33.3%
Total	12	100%

**Fuente:** Vacasti

**Elaborado:** Haro A. (2021)

**Gráfico 7** Determinar si se logra los objetivos planificados



**Fuente:** Tabla 9

**Elaborado:** Haro A. (2021)

### ***Análisis e interpretación***

Como se puede observar en el siguiente gráfico el 58.3% de los encuestados manifiestan medir el desempeño para lograr objetivos planificados, el 8.4% dice que no y el 33.3% tal vez. Se determina que el objetivo de la empresa es demostrar los resultados planificados.

8. ¿Cree usted que se está aplicando adecuadamente los procesos productivos en la cría de aves?

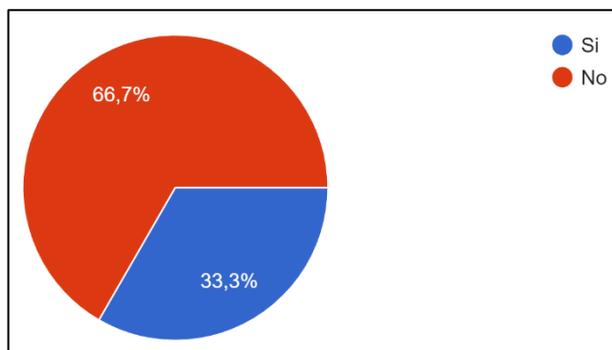
*Tabla 10 Procesos productivos*

Opción	Frecuencia	%
Si	4	33.3%
No	8	66.7%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Vacasti

**Elaborado:** Haro A. (2021)

*Gráfico 8 Procesos productivos*



**Fuente:** Tabla 10

**Elaborado:** Haro A. (2021)

### ***Análisis e interpretación***

En esta pregunta se puede observar que el 33.3% de los encuestados mencionan que se está aplicando adecuadamente los procesos productivos, el 66.7% dice que no se está aplicando adecuadamente. Se ha podido identificar que la mayoría de encuestados consideran que la empresa no aplica un adecuadamente los procesos productivos con la finalidad de poder satisfacer la demanda del mercado.

9. ¿Cree usted que existe falta de compromiso de los altos directivos y del personal para la solución de problemas en el margen de calidad de los productos?

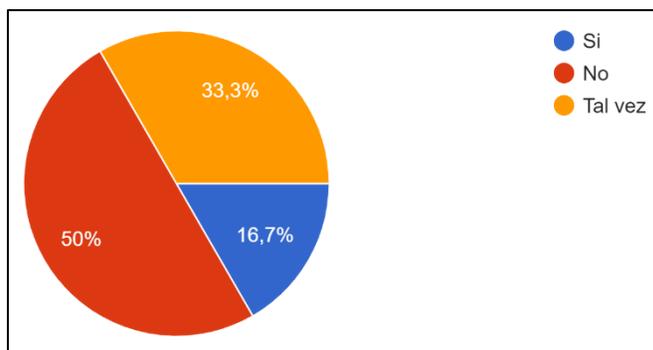
**Tabla 11** Compromiso de los altos directivos y del personal para la solución de problemas en el margen de calidad de los productos

Opción	Frecuencia	%
Si	2	16.7%
No	6	50%
Tal vez	4	33.3%
Total	12	100%

**Fuente:** Vacasti

**Elaborado:** Haro A. (2021)

**Gráfico 9** Compromiso de los altos directivos y del personal para la solución de problemas en el margen de calidad de los productos



**Fuente:** Tabla 11

**Elaborado:** Haro A. (2021)

### ***Análisis e interpretación***

Como se puede observar en la siguiente grafica el 16.7% de los encuestados si creen que existe falta de compromiso de los altos directivos y del personal, el 50% dice que no existe falta de compromiso y el 16.7% tal vez. Lo que implica que existe compromiso por parte de directivos en el bienestar y superación de la empresa.

10. ¿Conoce usted la gestión de la calidad que se desarrolla en la empresa Vacasti en las distintas áreas?

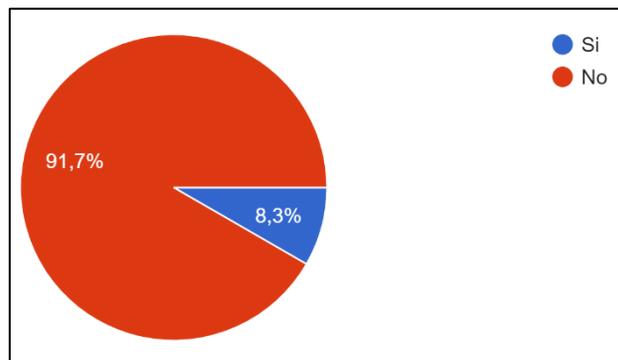
*Tabla 12 Gestión de la calidad*

Opción	Frecuencia	%
Si	1	8.3%
No	11	91.7%
Total	12	100%

**Fuente:** Vacasti

**Elaborado:** Haro A. (2021)

*Gráfico 10 Gestión de la calidad*



**Fuente:** Tabla 12

**Elaborado:** Haro A. (2021)

### ***Análisis e interpretación***

Un 91.7% de los encuestados conoce de la secuencia e interacción de los criterios, métodos, mediciones e indicadores de desempeño, el 8.3% menciona que desconoce. Por ello puedo decir que existe un total desconocimiento sobre la gestión de la calidad que se desarrolla en la empresa Vacasti en las distintas áreas.

11. ¿Cree usted que existe dificultad al identificar los métodos para realizar seguimientos a los procesos y los indicadores de medición?

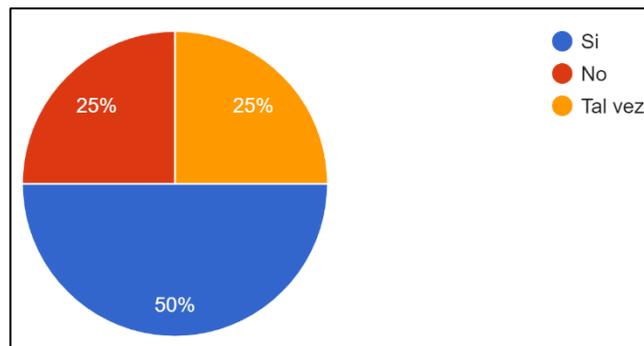
**Tabla 13** Indicadores de medición

Opción	Frecuencia	%
Si	6	50%
No	3	25%
Tal vez	3	25%
Total	12	100%

**Fuente:** Vacasti

**Elaborado:** Haro A. (2021)

**Gráfico 11** Indicadores de medición



**Fuente:** Tabla 13

**Elaborado:** Haro A. (2021)

### ***Análisis e interpretación***

En esta pregunta se puede observar que el 50% de los encuestados manifiestan que si existe dificultad identificar los indicadores de medición 25% menciona que no y el 25% tal vez. Se ha identificado que la empresa tiene dificultad con los indicadores de medición.

12. ¿En su lugar de trabajo utiliza algún tipo de registro para anotar de las actividades que realiza dentro del proceso productivo?

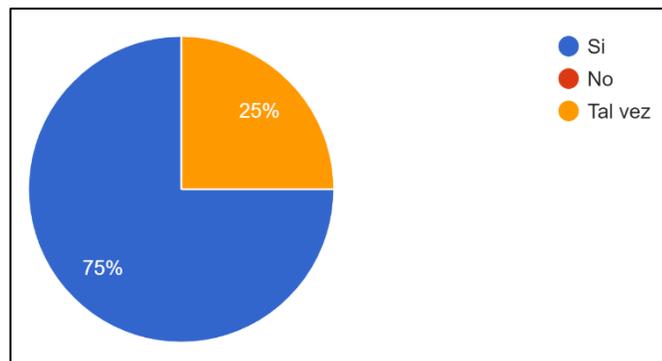
**Tabla 14** Registro para anotar de las actividades que realiza dentro del proceso productivo

Opción	Frecuencia	%
Si	9	75%
No	0	0%
Tal vez	3	25%
Total	12	100%

**Fuente:** Vacasti

**Elaborado:** Haro A. (2021)

**Gráfico 12** Registro para anotar de las actividades que realiza dentro del proceso productivo



**Fuente:** Tabla 14

**Elaborado:** Haro A. (2021)

### ***Análisis e interpretación***

De todos los trabajadores encuestados el 75% manifiestan que si lleva un registro de actividades, el 25% tal vez. De esta forma se puede evidenciar que los trabajadores de la empresa llevan un registro de actividades concreta en un momento determinado del tiempo para poder controlar los procesos.

#### **4.1.2. Discusión de resultados**

Es evidente que la gestión de la calidad es crucial en los procesos productivos de la cría de aves en la empresa Vacasti. La falta de conocimientos por parte de la mayoría de los trabajadores sobre la gestión de calidad es preocupante, ya que esto podría conducir a la ejecución de procedimientos inadecuados que afectan negativamente la calidad del producto.

Es alentador que un tercio de los empleados afirmen estar aplicando los procesos productivos adecuados. Sin embargo, es preocupante que el resto de los trabajadores no estén aplicando los procedimientos adecuados en la producción. Esto indica la necesidad de brindar capacitación y formación a los empleados para que adquieran los conocimientos necesarios sobre la gestión de calidad en los procesos productivos.

Trabajar con eficiencia y eficacia es fundamental para garantizar la calidad del producto y satisfacer a los clientes o consumidores. La calidad es un aspecto clave en la competitividad de cualquier empresa, por lo que es importante que Vacasti tome medidas para mejorar la gestión de la calidad en sus procesos productivos.

Los resultados de las encuestas realizadas a los empleados de la empresa Vacasti muestran la importancia de la gestión de la calidad en los procesos productivos de la cría de aves. Es necesario que la empresa brinde capacitación y formación a sus trabajadores para que puedan aplicar los procedimientos adecuados y trabajar eficientemente, lo que se traducirá en productos de mayor calidad y clientes satisfechos.

## **4.2. Planteamiento de la hipótesis**

### **4.2.1. Verificación de hipótesis**

#### **4.2.1.1. Chi Cuadrado**

Según Quevedo (2011), el estadístico chi-cuadrado, que tiene distribución de probabilidad del mismo nombre, sirve para someter a prueba hipótesis referidas a distribuciones de frecuencias. En términos generales, esta prueba contrasta frecuencias observadas con las frecuencias esperadas de acuerdo con la hipótesis nula.

#### **4.2.1.2. Hipótesis**

**Hi:** Por un lado, la hipótesis alternativa se refiere a lo que se puede considerar cierto, o quiere que esta suposición sea cierta, por lo que la hipótesis alternativa del trabajo de investigación es.

“La gestión de la calidad en los procesos incide en los procesos de cría de aves de la empresa Vacasti Santo Domingo”.

**Ho:** Por otro lado, una hipótesis nula es cuando el investigador intenta negar o invalidar la relación que existe entre dos variables, por tal motivo la hipótesis nula del trabajo de investigación es.

“La gestión de la calidad en los procesos no incide en los procesos de cría de aves de la empresa Vacasti Santo Domingo.”

#### **4.2.1.3. Variables**

**Independiente:** La gestión de la calidad

**Dependiente:** Procesos de productivos

#### **Preguntas utilizadas para comprobar la hipótesis**

**Independiente:** Pregunta 10. ¿Conoce usted la gestión de la calidad que se desarrolla en la empresa Vacasti en las distintas áreas?



**Tabla 15** frecuencia observada

Pregunta 10. ¿Conoce usted la gestión de la calidad que se desarrolla en la empresa Vacasti en las distintas áreas?	Pregunta 8. ¿Cree usted que se está aplicando adecuadamente los procesos productivos en la cría de aves?		
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>SI</b>	1	4	5
<b>NO</b>	11	8	19
<b>Subtotal</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>24</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado:** Haro A. (2021)

#### 4.2.2.1. Tabla de frecuencias esperada

Son los datos teóricos promedios esperados que se esperan en una celda.

**Tabla 16** frecuencia esperada

$12 * 5 = 60/100 = 0.6$	$5 * 12 = 60/100 = 0.6$
$12 * 19 = 228/100 = 2.28$	$19 * 12 = 228/100 = 2.28$

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado:** Haro A. (2021)

#### Especificación del estadístico

Se trata de un cuadro de contingencia de 2x2 con la aplicación de la formula estadística:

**Fórmula:**

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

$\chi^2$ =Chi cuadrado

**Chi cuadrado**

$\Sigma$ = Sumatoria

Chi cuadrado=  $\Sigma$  0.6+2.28+0.6+2.28

**O**= Frecuencia observada

Chi cuadrado= 5.76

**e**= Frecuencia esperada

Se rechaza  $H_0$  si el valor calculado de chi-cuadrado es menor o igual que el de la tabla con sus respectivos grados de libertad.

**Chi-Cuadrado:** 5.76

**Chi Cuadrado Obtenido de la Tabla de Distribución:** 3,841

Tomando en cuenta los resultados antes mencionados, se llega a la conclusión de que la Hipótesis nula es rechazada y se acepta la hipótesis alternativa quedando de la siguiente manera:

**$H_1$ :** “La gestión de la calidad incide en los procesos de cría de aves de la empresa Vacasti Santo Domingo”.

## Capítulo V

### 5. Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1. Conclusiones

- Se concluye que la gestión de la calidad es un enfoque estratégico que va más allá de la mera inspección y control de productos. Se trata de una mentalidad y un sistema que impulsa la excelencia en todos los aspectos de la organización, lo que a su vez contribuye a la mejora de la eficiencia, la satisfacción del cliente y la competitividad en el mercado.
- Se efectuó un diagnóstico de efectividad a la empresa para establecer factores que inciden en la producción; la mayoría de los trabajadores manifestaron que carecen de conocimientos de la gestión de calidad en los procesos productivos de la cría de aves; que la efectividad y la eficiencia es deficiente en la planificación de los procesos; no cuenta con una tecnología adecuada y no existe un control de retroalimentación. Con estos resultados, claramente se puede evidenciar que la producción no se ejecuta con los procedimientos adecuados las mismas que afecta de manera significativa a la calidad del producto.
- Se ha diseñado indicadores de gestión de la calidad para la mejora continua y el proceso de diagnóstico de efectividad; que permitan medir cambios en el proceso de calidad y mejorar la situación de la empresa VACASTI de Santo Domingo.

## 5.2. Recomendaciones

- En un mundo empresarial en constante evolución, la gestión de la calidad es esencial para garantizar el éxito a largo plazo de la empresa de cría de aves Vacasti; comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes; minimizar los defectos y errores de producción, lo que conduce a un aumento de la eficiencia y la rentabilidad; implementando cambios en la calidad del producto, fomentando una cultura de mejora continua en la organización.
- En un mercado global altamente competitivo, la calidad se ha convertido en un factor diferenciador clave, obteniendo una ventaja competitiva, al realizar un diagnóstico de efectividad de los procesos de calidad en la organización, se detectó falencias en los procesos se sugiere trabajar con los indicadores de eficiencia y eficacia para determinar la calidad del producto y satisfacer al cliente o consumidor.
- Se recomienda hacer uso de las estrategias propuestas; el proceso de calidad es un proceso continuo y debe estar alineado con la estrategia de la organización. Debe enfocarse en los indicadores clave de eficiencia y eficacia y de la mejora continua, de esta manera la empresa puede optimizar sus procesos, recursos y garantizar que se mantenga la efectividad a lo largo del tiempo.

## **Capítulo VI**

### **6. Propuesta**

#### **6.1. Tema de propuesta**

Propuesta de Indicadores de gestión de calidad para la mejora continua en la empresa Vacasti.

#### **6.2. Introducción**

Actualmente, las empresas tienen que definir cuáles son sus objetivos a corto, medio o largo plazo y cómo pueden alcanzarlos. Esta no es una tarea fácil ya que requiere la participación de todo el personal, teniendo en cuenta una serie de situaciones internas y externas, favorables y desfavorables. El desarrollo e implementación de indicadores de gestión para la mejora continua permite justamente medir las diferentes áreas que intervienen en cada proceso o actividad de las organizaciones, logrando los objetivos planeados y cumpliendo con las metas establecidas.

#### **6.3. Objetivo de la propuesta**

Diseñar indicadores de gestión de la calidad para la empresa Vacasti.

#### **6.4. Desarrollo de la propuesta**

##### **6.4.1. Indicadores**

Según Guerra (2022), los indicadores de gestión están representados a través de un sistema de control de gestión, las cuales se conciben sobre una empresa en funcionamiento y se basan en la continua conversión de información clave en acciones proactivas que apoyan de forma a la toma de decisiones.

Igualmente Villagra (2016), señala que los indicadores cumplen cuatro roles claves en la

gestión de las organizaciones moderna: ayudan a precisar propósitos y objetivos, facilitan la evaluación del desempeño a todo nivel, permiten tomar decisiones con base en datos y análisis y, quizá lo más importante de todo, aseguran el alineamiento de las personas, áreas y procesos con los objetivos organizacionales.

Los indicadores de gestión definitivamente deben reflejar el comportamiento de los signos vitales o factores clave. Por lo tanto, es importante determinar si un indicador está destinado a medir la eficacia, la eficiencia o la productividad.

### **Identificar factores críticos de éxitos**

Son los aspectos que necesitan ser controlados para lograr una gestión, procesos o actividades exitosas. Esta clase de éxito está relacionada con la eficacia, la eficiencia (calidad, satisfacción del cliente, resultados), la eficiencia (tiempo de procesamiento, costos operativos) y la productividad.

Así mismo, se propone algunos indicadores de gestión que pueden ser útiles para la gestión de la calidad en la empresa de cría de aves Vacasti

*Tabla 17 Indicadores de gestión de calidad*

	<b>Tipo de indicador</b>	<b>Nombre</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Formula</b>	<b>Escala</b>	<b>Interpretación</b>
<b>Prevención</b>	Eficacia	Cobertura de capacitación	Capacitar al personal para el correcto funcionamiento	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados capacitados}}{\text{N}^\circ \text{ Total de empleados}} \times 100$	%	Del total de trabajadores el ___% está siendo capacitado
	Eficiencia	Uso de maquinarias y equipos	Determinar el uso correcto de maquinaria y equipo	$\frac{\text{Horas Utilizadas por Equipo}}{\text{Capacidad Operativo por equipo}} \times 100$	%	Del total de horas operativas o capacidad de uso según e manual de fabricante, el ___% está siendo utilizado
	Eficacia	Ejecución de planes	Conocer el número de planes de mantenimiento preventivos ejecutados	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Mantenimiento Preventivos Realizados}}{\text{Total de Planes de Mantenimientos Preventivos}} \times 100$	%	Del total de planes de mantenimiento preventivos para el periodo, el ___% fueron ejecutados
	Eficiencia	Costos de prevención	Determinar los costos de prevención incurridos	$\frac{\text{Total de Costos de Prevención}}{\text{Total de Costos de Calidad}} \times 100$	%	Del total de los costos de calidad, el ___% está representado por los costos de prevención
<b>Evaluación</b>	Eficacia	Eficacia de la capacitación	Determina el nivel de aprendizaje de los trabajadores	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Evaluaciones Aprobadas}}{\text{Total de Evaluaciones Aplicadas}} \times 100$	%	Del total de trabajadores capacitados, el ___% esta siendo eficiente en la temática de capacitación
	Eficacia	Cumplimiento de los procesos	Saber el nivel de cumplimiento de los	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Procesos Cumplidos}}{\text{N}^\circ \text{ de Procesos Auditados}} \times 100$	%	De total de procesos

			procesos establecidos			establecidos, el __% ha sido sometidos a auditoria de cumplimiento
Eficiencia	Costos de evaluación	Determinar los costos de evaluación incurridos		$\frac{\text{Total Costos de Evaluación}}{\text{Total Costos de Calidad}} \times 100$	%	Del total de los costos de calidad, el __% está representado por los costos de evaluación
Eficiencia	Gestión de Recursos humanos	Mide eficiencia en la asignación y utilización del personal administrativo		$\frac{\text{N° de tareas administrativas completadas}}{\text{N° de Empleados Administrativos}} \times 100$	%	De total de tareas administrativas completas, el __% en la eficiencia del personal
Eficiencia	Reducción de los costos administrativos	Evalúa la eficacia en la reducción de costos en el departamento administrativo.		$\frac{(\text{Costos Administrativos periodo anterior} - \text{Costo Administrativos periodo Actual})}{100}$	%	Este índice se expresa en forma de porcentaje y cuanto mayor sea el valor, mayor será la reducción de los costos administrativos.

**Fuente:** Guerra (2022)

**Elaborado:** Haro A. (2021)

## **Análisis de propuesta**

Realizar un diagnóstico de efectividad de los procesos de calidad en una organización implica la evaluación de diversos indicadores clave que inciden en la producción. Aquí te proporciono un proceso paso a paso para llevar a cabo este diagnóstico:

**Definir los objetivos y alcance del diagnóstico:** Antes de comenzar, es importante establecer claramente los objetivos y el alcance del diagnóstico. Determine qué procesos se incluirán en la evaluación y qué aspectos de la producción se analizarán.

**Identificar los indicadores clave:** Identifique los indicadores de calidad que son críticos para la producción en su organización. Estos pueden incluir indicadores como tasa de defectos, tiempo de ciclo, tasa de retrabajo, satisfacción del cliente, productividad, eficiencia, etc.

**Recopilar datos:** Reúna datos relacionados con los indicadores identificados. Esto puede requerir la implementación de sistemas de seguimiento y recopilación de datos, así como la revisión de registros y documentos existentes.

**Analizar los datos:** Utilice herramientas estadísticas y técnicas de análisis de datos para evaluar los indicadores. Esto podría incluir el cálculo de tendencias, análisis de variación, gráficos de control, entre otros.

**Comparar con estándares:** Compare los resultados de sus indicadores con estándares internos de la industria para determinar el desempeño actual en relación con las mejores prácticas o con sus propios objetivos.

**Identificar áreas de mejora:** Basándose en los datos y en las comparaciones realizadas, identifique las áreas de mejora en los procesos de calidad. Priorice estas áreas en función de su impacto en la producción y la estrategia de la organización.

**Desarrollar un plan de acción:** Cree un plan de acción detallado que describa las medidas que se tomarán para abordar las áreas de mejora identificadas. Esto debe incluir objetivos específicos, responsabilidades y un cronograma.

**Implementar mejoras:** Lleve a cabo las mejoras según el plan de acción establecido. Esto puede implicar cambios en los procedimientos, la capacitación del personal o la adopción de nuevas tecnologías.

**Monitorear y medir el progreso:** Establezca un sistema de seguimiento continuo para evaluar el impacto de las mejoras implementadas. Revise regularmente los indicadores de calidad para asegurarse de que se están logrando los objetivos.

**Comunicación y retroalimentación:** Mantenga a todas las partes interesadas informadas sobre el progreso del diagnóstico y las mejoras realizadas. Asegúrese de que se fomente la retroalimentación de los empleados y otros involucrados en el proceso.

**Revisar y ajustar:** Realice revisiones periódicas del diagnóstico y de las mejoras implementadas para garantizar que se mantenga la efectividad a lo largo del tiempo. Ajuste su enfoque según sea necesario.

Un diagnóstico de efectividad de los procesos de calidad es un proceso continuo y debe estar alineado con la estrategia de la organización. Al enfocarse en indicadores clave y en la mejora continua, una empresa puede optimizar sus procesos de calidad y, en última instancia, aumentar su eficiencia y satisfacción del cliente.

## BIBLIOGRAFÍA

- Sirvent, S., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). *LOS 7 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ISO 9001*. Empresa (Edición Especial). Obtenido de <http://dx.doi.org/10.17993/3comp.2017.especial.10-18/>
- Báez, A. (2016). *Diseño De Un Sistema De Gestión De La Calidad Basado En La Norma Certificable ISO 9001:2015 Con Aplicación A La Empresa Britel S.A.* Quito: Universidad Internacional Del Ecuador. Quito: Universidad Internacional Del Ecuador.
- Bailón, A. M. (2014). "Análisis E Interpretación A Los Estados Financieros De La Empresa De Cria De Aves De Corral Vacasti, De La Ciudad De Santo Domingo De Los Tsáchilas, Periodo. Universidad Nacional De Loja.
- Balanceadosnpv*. (26 de Octubre de 2020). Obtenido de Principales factores de éxito en la producción avícola – crianza y engorde: <https://balanceadosnpv.com/principales-factores-de-exito-en-la-produccion-avicola-crianza-y-engorde/>
- Campo, R. O. (2004). *Costos de producción en la cría de pollos de engorde*. Maracaibo, Venezuela: Revista Venezolana de Gerencia.
- Cejas, M. (2017). *Metodología de la Investigación Científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Cerda, H. (1991). *Los elementos de la investigación*. Bogotá: Editorial El Búho.
- Cupuerán, B. (2017). *La Gestión De Calidad En La Mejora De Los Procesos Del Área Administrativa De La Coop. De Ahorro Y Crédito "Bola. Ibarra: Universidad Técnica Del Norte*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Fernández, E., Avella, L., & Fernández, M. (2006). "Estrategia de Producción". Madrid: McGraw Hill.
- Guerra, H., & Bonomie, M. (8 de Agosto de 2022). *Indicadores Para La Gestión De La Calidad En Las Empresas Productoras De Huevo De Consumo Del Estado Zulia*. Obtenido de Revista Repique:  
<http://revistasdigitales.utelvt.edu.ec/revista/index.php/repique/article/view/172>
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. México, D.F.: McGraw-Hill. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de*

- la Investigación* . Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación* . Mexico DF: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, L. (2009). *Gestión de la calidad y gestión del conocimiento*. Habana: Instituto Nacional de Investigaciones en Metrología.
- Juran, J. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad*,. Madrid: Díaz de Santo.
- Luzarga, J. (2010). “*Sistema de Control de Procesos Empresariales por medio de Indicadores de Gestión aplicado al Departamento de Servicio al Cliente en el Proceso de Facturación y Atención de Reclamos de la empresa PLÁSTICOS S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil*”. Guayaquil: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL.
- Murrieta, I. (2019). Formato de control en los procesos productivos para una mejor gestión. El Buzon de Pacioli.
- Quevedo, F. (21 de Diciembre de 2011). *Medwave*. Obtenido de La prueba de ji-cuadrado: <https://www.medwave.cl/series/MBE04/5266.html>
- Rodríguez, B. (2019). *Gestión de calidad de los servicios para mejorar el desempeño laboral en el hotel Riobamba inn. de la ciudad de Riobamba*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Rosales, M. (2018). *Sistema de gestión de la calidad para mejorar la satisfacción del cliente en la Corporación Ariandina Sur, Andahuaylas, Apurímac, 2018*. Universidad Nacional José María Arguedas.
- Santos, D. (9 de Marzo de 2023). *Hubspot*. Obtenido de Proceso productivo: qué es, características y etapas: <https://blog.hubspot.es/marketing/proceso-productivo>
- Tello, J. (2020). *La auditoría y su incidencia en la gestión de la calidad en los procesos de elaboración de confites y snacks*. Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Tembleque, R. (2016). *Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L*. Cartagena: Universidad

- Politécnica de Cartegana. Obtenido de <https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5818/tfg-san-pro.pdf?sequence=1>
- Valverde, D. (2021). *Gestión de la calidad y patrimonio gastronómico del cantón penipe*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Villagra, J. (2016). *Indicadores de gestión: Enfoque práctico*. D.F, México: Cengage Learning Editores,S.A.
- Viteri, R. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de calidad para el proceso de indemnizaciones de vehículos, en aseguradora del sur, periodo 2016*. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial.

## ANEXOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### ENCUESTA

El presente cuestionario tiene como finalidad recabar datos de los funcionarios de la empresa Vacasti Santo Domingo, teniendo como objetivo principal: Determinar la gestión de la calidad en los procesos productivos de la empresa de cría de aves Vacasti Santo Domingo. Sus respuestas son confidenciales, los datos serán utilizados únicamente para fines académicos. Marcar con una X, la respuesta que considere correcta.

1. ¿Usted considera que la empresa cuenta con la infraestructura y el ambiente adecuado de trabajo?

- Si
- No
- Tal vez

2. ¿La eficiencia y eficacia en los procesos se debe a una planificación de los procesos productivos que son de una manera?

- Bueno
- Malo
- Regular

3. ¿Cree usted que la empresa cuenta con el respaldo de equipos tecnológicos adecuados?

- Si
- No
- Tal vez

4. ¿La empresa busca obtener la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, empleados, colaboradores, a través de la maximización de los recursos de los que dispone, generando una calidad en los procesos?

Si

No

5. ¿La empresa cuenta con los documentos necesarios para asegurar su eficaz planificación, operación y control de procesos?

Si

No

Tal vez

6. ¿Cree usted que la revisión de los procesos permite una mejora de la calidad?

Si

No

Tal vez

7. ¿Al medir el desempeño de los procesos es posible determinar si se lograron los objetivos planificados?

Si

No

Tal vez

8. ¿Cree usted que se está aplicando adecuadamente los procesos productivos en la cría de aves?

Si

No

9. ¿Considera usted que existe falta de compromiso de los altos directivos y del personal para la solución de problemas en el margen de calidad de los productos?

Si

No

Tal vez

10. ¿Conoce usted la gestión de la calidad que se desarrolla en la empresa Vacasti en las distintas áreas?

Si

No

11. ¿Cree usted que existe dificultad al identificar los métodos para realizar seguimientos a los procesos y los indicadores de medición?

Si

No

Tal vez

12. ¿En su lugar de trabajo utiliza algún tipo de registro para anotar de las actividades que realiza dentro del proceso productivo?

Si

No

Tal vez

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
¿De qué manera la gestión de la calidad, incide en los procesos de cría de Aves de la Empresa Vacasti Santo Domingo?	Determinar la gestión de la calidad en los procesos productivos de la empresa Vacasti Santo Domingo.	La gestión de la calidad incide en los procesos de cría de aves de la empresa Vacasti Santo Domingo.
PROBLEMAS DERIVADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS
<p>¿Cómo se determina la gestión de la calidad en los procesos de la empresa de cría de aves Vacasti?</p> <p>¿Cómo afecta la gestión de la calidad en los procesos productivos de la empresa de cría de aves Vacasti?</p> <p>¿La situación actual de la empresa de cría de aves Vacasti incide en las mejoras de los procesos de producción y de gestión?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir la gestión de la calidad como un factor clave y estratégico en los procesos de producción en las organizaciones productivas.</li> <li>• Realizar un diagnóstico de la efectividad de los procesos de calidad con base a los indicadores idóneos que inciden en la producción de cría de aves Vacasti.</li> <li>• Determinar los indicadores clave de la gestión de calidad que inciden en los procesos de mejora productiva de la empresa de cría de aves Vacasti.</li> </ul>	

**Elaborado por:** HARO, Alex (2021)

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>			
<b>Concepto</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>
Son guías que sirven para planificar el empleo de los recursos y esfuerzos a fines de alcanzar la secuencia de actividades a través de la organización, y así lograr los objetivos en tiempos requeridos mediante el control de los involucrados. (Valverde, 2021)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación</li>   <li>• Organización</li>   <li>• Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de Estrategias planificadas</li> <li>• Grado de cumplimiento en objetivos propuestos</li> <li>• Numero de metas propuestas</li>   <li>• Valoración de criterios</li> <li>• Tipo de diseño de calidad</li> <li>• Nivel de gestión organizativa</li>   <li>• Tipos de planes propuestos</li> <li>• Control de procesos</li> <li>• Normas y políticas de calidad.</li> </ul>	Encuesta-cuestionario

**Elaborado por:** HARO, Alex (2021)

<b>VARIABLE DEPENDIENTE: PROCESOS PRODUCTIVOS</b>			
<b>Concepto</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>
Es el conjunto de actividades operativas mediante los cuales uno o varios factores productivos (tierra, capital, tecnología y fuerza de trabajo) se transforman en productos; dichas actividades productivas provocan transformaciones creando riqueza y añadiendo valor a los insumos o componentes de la empresa; a medida que avance el producto a lo largo del sistema de producción mayor será el valor del adquirido. (Campo, 2004)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades operativas</li> <li>• Actividades productivas.</li> <li>• Sistema de calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de Tecnología aplicada/avícola.</li> <li>• Sistema financiero y de comercialización Sistemas de costos avícolas.</li> <li>• Nivel de Procesos.</li> <li>• Tipos de productos avícolas desarrollados.</li> <li>• Cantidad de productos comercializados.</li> <li>• Cumplimiento de normas ISO</li> <li>• Numero de productos normalizados</li> <li>• Tipo de capacidad estratégica y productiva</li> </ul>	Encuesta-cuestionario

**Elaborado por:** HARO, Alex (2021)