

## **ELABORACIÓN DE UN MODELO DE CALIDAD ORIENTADO A LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE DIAGNÓSTICO AVÍCOLA.**

**Dr. Armando Aruca Bacallao**  
**Instituto Superior de Tecnologías y Ciencias Aplicadas.**

**Dra. Natividad Bacallao Cárdenas**  
**Laboratorio de Investigaciones y Diagnóstico Avícola.**

### **RESUMEN**

El trabajo busca diseñar un modelo de calidad que permita la ejecución de los procesos de diagnóstico avícolas. El modelo contribuye a un perfeccionamiento de la calidad a partir de conceder igual relevancia a los procesos de trabajo que a los resultados, en él se busca la implicación de todos los niveles de la organización, desde la Dirección General hasta las áreas de ejecución, tales como: serología, bacteriología, parasitología, virología y patología.

La configuración de este modelo teórico de calidad incluye algunos supuestos, tales como: calidad de las relaciones externas e internas; estructura organizativa propiciadora de calidad institucional; previsión de recursos (presupuestos, instalaciones, equipos, materiales); definición de procesos prioritarios; responsables de controles de calidad; la satisfacción del cliente; la satisfacción del personal de la institución y el impacto social.

## INTRODUCCIÓN

La calidad constituye un proceso necesario en toda actividad de gestión y primordial para la investigación, para poder definir adecuadamente un proyecto integral de calidad se precisa, tener en cuenta el proceso de diagnóstico investigativo y un modelo de calidad que pueda plasmarse en la realidad.

La definición de un modelo de calidad institucional representa toda una estructura conceptual en la que abarca todas las actividades de gestión, la responsabilidad de todas las personas y su ejecución. Este modelo se convertirá, una vez perfilado y asumido, en el referente fundamental de la vida de la institución, al que se ajustarán todos los aspectos que la afectan.

El diseño de un modelo propio va a permitir un mejoramiento en lo organizativo e incidir en la estrategia global de la institución, influyendo en el sentido de misión, la estructura organizativa, los principios de funcionamiento, la planificación y la adecuación al contexto social.

## OBJETIVO GENERAL

Diseñar un modelo de calidad que se oriente a la ejecución de los procesos de diagnóstico avícola.

## ESTRATEGIA METODOLÓGICA

### **Métodos teóricos:**

**Método dialéctico materialista:** se empleó como método general para conocer los elementos componentes del objeto y sus relaciones esenciales, así como aquellos contradictorios generados de la dinámica de la Calidad.

**Método histórico-lógico:** se utilizó para estudiar las distintas etapas, evolución y desarrollo de la Calidad, a través de la revisión de la literatura,

**Método análisis-síntesis:** utilizado durante todo el proceso de investigación para el estudio de las concepciones teóricas de la Calidad.

**Métodos empíricos:** Análisis documental, el cual fue utilizado para el estudio de los diferentes modelos de calidad.

## DESARROLLO

La necesidad de diseñar un modelo de calidad responde a la ausencia de modelos que se orienten a instituciones de investigación. Los modelos actuales de calidad, tales como: modelo de calidad de Deming (1951), Malcom Baldrige (1987), y el de la Fundación Europea de Gestión de la Calidad (1991), son modelos concebidos para la calidad en los procesos de producción, o sea, sector productivo, donde la transferencia de los mismos no resulta fácil hacia el sector de los servicios, toda

vez que los centros de investigación suponen un ámbito particular con notables diferencias sobre las empresas productivas.

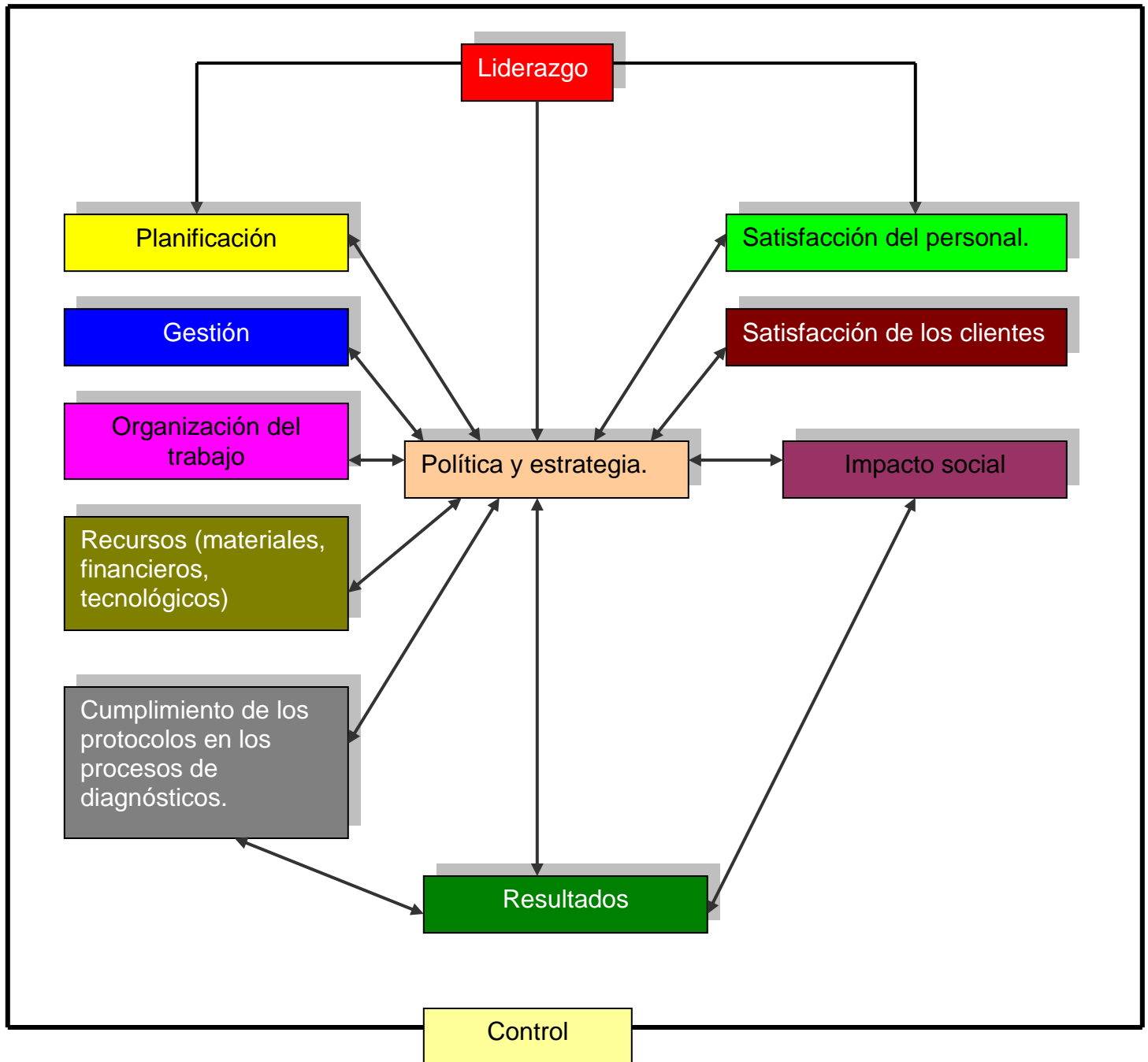
El modelo de calidad se establece con el fin de promover el control de la calidad en centros de investigaciones avícolas, en él se busca la implicación total de todos los componentes de la organización (desde los niveles superiores a los inferiores, y a través de toda la cadena de servicio de diagnóstico). El enfoque valorativo se centra en el control de la calidad. El principio básico del modelo es que la configuración de un sistema se fundamenta en la previsión, seguida de la revisión y de la extensión de que se ha observado. El modelo no ofrece la certeza de fallo, sino la posibilidad de fallar para aprender de los errores con el fin de mejorar continuamente.

En él se considera a la gestión de la calidad en su sentido de totalidad, abarca todas las formas a través de la cuales la institución satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de su personal, de la entidades financieramente implicadas, y hasta de toda la sociedad en general. Esta gestión de calidad puede producir efectos beneficiosos en cuanto a aumento de competitividad, reducción de costos, incremento de satisfacción de todas las partes implicadas, y mejora de los procesos de autovaloración.

## COMPONENTES DEL MODELO

El modelo responde a un conjunto de categorías que están presentes en múltiples organizaciones y que son necesarias para alcanzar la excelencia empresarial. La estructura del modelo es la siguiente:

Modelo de Gestión de la Calidad.



El modelo establece un sistema de puntuación a partir de ponderaciones porcentuales para las diferentes categorías. En estas categorías se evalúa el grado de implicación general de todos los niveles de la organización, desde la Dirección General hasta los puestos inferiores, se basa en el control de la calidad. Las categorías se valoran con un peso porcentual diferente y son las siguientes:

Criterios del Modelo	Importancia relativa (0.05-0.20)	Puntuación (1-5)	Valor final
Liderazgo.			
Política y estrategia.			
Gestión.			
Planificación.			
Organización del trabajo.			
Control.			
Recursos (materiales, financieros, tecnológicos).			
Resultados.			
Cumplimiento de los protocolos en los procesos de diagnósticos.			
Satisfacción del personal.			
Satisfacción de los clientes.			
Impacto social.			

## **CRITERIOS CONTENIDOS EN LAS CATEGORÍAS**

En la elaboración de los criterios de las categorías constituye un referente importante el autor Samuel Gento Palacios, con su artículo Nuevas Perspectivas de Gestión Educativa procedente al año 2000.

**Liderazgo.** Se refiere al comportamiento de todos los líderes para guiar al centro hacia la calidad total en la gestión. Su valoración se hará sobre la base de la apreciación de cómo todos los que tienen alguna responsabilidad y cualquier nivel estimulan, dirigen reflejan la calidad total en la gestión como el proceso fundamental de la institución.

**Política y estrategia.** Incluye el tratamiento de la misión, visión, valores y dirección estratégica. Se refiere a cómo la política y estrategias del centro reflejan el concepto de calidad total en la gestión y cómo los principios de calidad total en la gestión se utilizan en la formulación, revisión y mejora de la política y estrategia.

**Gestión.** Muestra cómo actúa el centro para mejorar las condiciones de su personal y cómo realiza su gestión para la mejora continua del centro y del producto investigativo.

**Planificación.** Implica diseño y revisión constante de la misión, visión, valores, objetivos y estrategias de la organización, es identificar qué normas han de cumplimentarse y cómo satisfacerla.

**Organización del trabajo.** Garantiza la infraestructura que permita el funcionamiento y la dirección del sistema.

**Control.** Implica supervisar los resultados específicos para cada área, así como también en los procesos de diagnóstico investigativos, para determinar si cumplen con las normas de calidad relevantes e identificar los modos de eliminar las causas de resultados insatisfactorios. Las normas de calidad incluyen los objetivos de los procesos y productos

**Recursos.** Muestra cómo el centro gestiona, utiliza y conserva los recursos en apoyo a la política y estrategia. También considera cómo se actúa en el centro para mejorar de manera continua la gestión de los recursos.

**Resultados.** Se refiere a lo que consigue el centro en relación a la política y estrategia, y con respecto a la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos los que tienen interés en los resultados del centro. Se consideran resultados del centro todos que tengan carácter investigativo, de gestión o social, ya sean a corto, medio o largo plazo que contribuyan al éxito del centro. Dichos resultados han de ser medibles de forma directa y deben derivarse de la ejecución de la política y la estrategia, así como de los procesos críticos.

Cumplimiento de los protocolos en los procesos de diagnósticos. Se refiere a la correcta ejecución de las normas a cumplimentar en los diagnósticos, respetando las regulaciones que se plantea para cada fase del procedimiento.

Satisfacción del cliente. Se define el cliente como aquella persona o instituciones que se benefician directamente de las actividades del centro. La satisfacción del cliente se mide a través de manifestaciones directas del propio cliente indirectas por medio de quejas y sugerencias.

Satisfacción del personal. Se entiende por personal del centro a cualquier persona empleada en el centro o por la organización de la que éste depende. La satisfacción de dicho personal se mide de dos formas: directa a través de la manifestación de las propias personas o indirecta mediante datos que la ponen de relieve, como las ausencias al trabajo.

Impacto social. Hace referencia a qué consigue el centro para satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad en general y de su entorno. Este impacto se mide de dos formas, a través de las percepciones de los miembros de la sociedad o a través de medidas objetivas de la realidad.

## **GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Los procesos de Gestión de la Calidad incluyen todas las actividades de la organización ejecutante que determinan las políticas, los objetivos y las responsabilidades relativos a la calidad de modo que toda acción satisfaga las necesidades por las cuales se emprendió. Implementa el sistema de gestión de calidad a través de la política, los procedimientos y los procesos de planificación de calidad, aseguramiento de calidad y control de calidad, con actividades de mejora continua de los procesos que se realizan durante todo el proyecto, según corresponda. La Figura 1 muestra una descripción general de los procesos de gestión de la calidad. Los procesos de gestión de la calidad incluyen lo siguiente:

**1 Planificación de Calidad:** identificar qué normas de calidad son relevantes para el proyecto y determinando cómo satisfacerlas.

**2 Realizar Aseguramiento de Calidad:** aplicar las actividades planificadas y sistemáticas relativas a la calidad, para asegurar que el proyecto utilice todos los procesos necesarios para cumplir con los requisitos.

**3 Realizar Control de Calidad:** supervisar los resultados específicos del proyecto, para determinar si cumplen con las normas de calidad relevantes e identificar modos de eliminar las causas de un rendimiento insatisfactorio.



Figura 1. Descripción General de la Gestión de la Calidad del Proyecto

**Planificación de Calidad.** Actividades que se realizan. Factores ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización, enunciado del alcance de la actividad

#### Herramientas y Técnicas.

- 1 Análisis costo-beneficio.
- 2 Estudios comparativos.
- 3 Costo de calidad (COQ).
- 4 Diseño de experimentos.
- 5 Herramientas adicionales de planificación de calidad

#### Aseguramiento de Calidad

Actividades que se realizan. Plan de gestión de calidad, métricas de calidad, plan de mejoras del proceso, información sobre el rendimiento de trabajo, solicitudes de cambio aprobadas, mediciones de control de calidad, solicitudes de cambio implementadas, acciones correctivas implementadas, reparación de defectos implementados, acciones preventivas implementadas

#### Herramientas y Técnicas

- .1 Herramientas y técnicas para la planificación de calidad
- .2 Auditorías de calidad
- .3 Análisis del proceso
- .4 Herramientas y Técnicas para el control de calidad



## Control de Calidad

Actividades que se realizan. Plan de gestión de calidad, métricas de calidad, listas de control de calidad, activos de los procesos de la organización, información sobre el rendimiento del trabajo, solicitudes de cambio aprobadas, productos entregables

## Herramientas y Técnicas

- .1 Diagrama de causa y efecto
- .2 Diagrama de control
- .3 Diagrama de flujo
- .4 Histograma
- .5 Diagrama de Pareto
- .6 Diagrama de comportamiento
- .7 Diagrama de dispersión
- .8 Muestreo estadístico
- .9 Inspección
- .10 Revisión de reparación de defectos.

La gestión de calidad moderna complementa la dirección de proyectos. Por ejemplo, ambas disciplinas reconocen la importancia de:

- **Satisfacción del cliente.** Entender, evaluar, definir y gestionar las expectativas, de modo que se cumplan los requisitos del cliente. Esto requiere una combinación de conformidad con los requisitos (el proyecto debe producir lo que dijo que produciría) y ser adecuado para su uso (el producto o servicio debe satisfacer las necesidades reales).
- **La prevención sobre la inspección.** El coste de prevenir errores es generalmente mucho menor que el coste de corregirlos cuando son detectados por una inspección.
- **Responsabilidad de la dirección.** El éxito requiere la participación de todos los miembros del equipo, pero proporcionar los recursos necesarios para lograr dicho éxito sigue siendo responsabilidad de la dirección.
- **Mejora continua.** El ciclo planificar-hacer-revisar-actuar es la base para la mejora de la calidad (según la definición de Shewhart, modificada por Deming, en el Manual de la ASQ, páginas 13–14, American Society for Quality, 1999).

## **CONCLUSIONES**

El modelo de calidad diseñado contribuye a un perfeccionamiento de la calidad a partir de conceder igual relevancia a cada una de las fases dentro del proceso de diagnóstico y a los resultados. De aquí la importancia que merece el establecer los criterios de medida de cada componente que conformarán parte del modelo, los cuales constituyen la vía para conocer acerca del comportamiento de la organización y evaluar su desempeño.

El modelo puede contribuir a mejorar de manera integral todos los procesos de gestión, la capacidad de respuesta del centro ante las exigencias de sus clientes, anticipar los cambios, mejorar la adaptación de la organización ante su entorno

## **BIBLIOGRAFÍA**

Deming, W.E.(1981). Management and Statistical Techniques for Quality and Productivity. New York: New York University School of business.

European Foundation For Quality Management (1996). European Quality Award: Application Brochure. Tilburg (The Netherlands): Pabo Print.

Gento, S.P (1998). Implantación de la Calidad total en Instituciones Educativas. Madrid: UNED.

Gento, S. P (2000). Nuevas Perspectivas de Gestión Educativa.Madrid: Fareso.