

Administración de la calidad total en las instituciones de alimentación públicas

Total quality management in public food institutions

Autor

Manuel Alejandro Sarmiento Herrera¹ 
irisvitalcastro@gmail.com

RESUMEN

Este artículo presenta un estudio exhaustivo destinado a mejorar las prácticas de Gestión de la Calidad Total (GCT) en organizaciones públicas de alimentación dentro del Estado de Bolívar. La investigación empleó un enfoque multimétodo, combinando métodos cuantitativos y cualitativos para investigar y mejorar la gestión del talento humano en estas organizaciones. Los objetivos específicos del estudio incluyeron diseñar un sistema para monitorear y gestionar la Gestión Total del Talento, desarrollar un plan de mejora continua que incorporara alternativas de GCT y establecer procesos de toma de decisiones para guiar el monitoreo y control de la GCT. La investigación se enmarcó en el paradigma positivista y utilizó un diseño de investigación basado en la filosofía de los proyectos factibles. Se aplicaron técnicas de recolección de datos, como encuestas, y herramientas estadísticas y matemáticas para analizar los datos recopilados. Los hallazgos y recomendaciones de este estudio brindan información valiosa para la implementación de estrategias efectivas de GCT en organizaciones públicas de alimentación. Este artículo presenta los hallazgos y recomendaciones de un estudio integral realizado para mejorar las prácticas de GCT en organizaciones públicas de alimentos dentro del estado de Bolívar. El estudio identificó la necesidad de un enfoque sistemático para monitorear y gestionar la Gestión Total del Talento en las organizaciones públicas de alimentación. Además, destacó la importancia de desarrollar un plan de mejora continua que incorpore alternativas de TQM y establezca procesos de toma de decisiones para guiar el seguimiento y control de TQM. Destaca la colaboración, activa, de los trabajadores.

Palabras clave: Calidad, Gestión, Público

ABSTRACT

This article presents a comprehensive study aimed at enhancing the Total Quality Management (TQM) practices in public food organizations within the State of Bolívar. The research employed a multimethod approach, combining both quantitative and qualitative methods to investigate and improve the management of human talent in these organizations. The study's specific objectives included designing a system for monitoring and managing Total Talent Management, developing a continuous improvement plan incorporating TQM alternative, and establishing decision-making processes to guide TQM monitoring and control. The research was framed within the positivist paradigm and utilized a research design based on the philosophy of feasible projects. Data collection techniques such as surveys were employed, and statistical and mathematical tools were utilized for data analysis. The findings and recommendations from this study provide valuable insights for the implementation of effective TQM strategies in public food organizations. The effective management of human talent and the implementation of Total Quality Management (TQM) practices are crucial for the success and sustainability of public food organizations. This article presents the findings and recommendations from a comprehensive study conducted to enhance TQM practices in public food organizations within the State of Bolívar. The study identified the need for a systematic approach to monitor and manage Total Talent Management in public food organizations. Additionally, it highlighted the importance of developing a continuous improvement plan incorporating TQM alternative and establishing decision-making processes to guide TQM monitoring and control. The active collaboration of the workers stands out.

Keywords: Quality, Management, Public

¹ Empresa Mercados de Alimentos C.A. Venezuela

Recepción: 20/12/2023
Revisión: 28/06/2024
Publicación: 12/11/2024

1. Introducción

En el entorno actual del sistema globalizado y desigual, se han desarrollado teorías, métodos, modelos, normas y tratados con el objetivo de mejorar las relaciones socio-industriales y laborales. Las organizaciones se enfrentan a nuevos desafíos y demandas en un mundo interconectado, donde el conocimiento avanza a un ritmo sin precedentes. En el campo de la producción y los servicios, se ven obligadas a innovar y diseñar nuevos enfoques de gestión que involucren a todos los miembros, para que los productos y servicios finales satisfagan las necesidades de los usuarios o consumidores. El problema de la gestión del talento humano en las organizaciones públicas debe abordarse mediante la implementación de políticas, actividades y estrategias coherentes que permitan alcanzar sus metas, visión y misión compartida entre los miembros.

Además, el avance tecnológico y científico en la economía y la cultura en general está directamente relacionado con los esfuerzos gubernamentales y privados dirigidos a mejorar la calidad del trabajo. En las instituciones y empresas venezolanas, no solo es necesario plantear los escenarios mencionados anteriormente, sino que también deben desarrollar políticas, estrategias y programas flexibles y complejos para hacer frente a la incertidumbre y las fluctuaciones que puedan surgir en su entorno. Asimismo, existen características generales y particulares relacionadas con otras organizaciones que brindan oportunidades para la cooperación e intercambio de experiencias entre las organizaciones públicas

El presente estudio exhaustivo aborda la Gestión de la Calidad Total (GCT) en las organizaciones públicas de alimentación del Estado Bolívar. Este trabajo de investigación se ha centrado en la mejora de las prácticas de GCT, con el objetivo de promover la eficiencia operativa, la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios en este contexto específico.

Los objetivos de este trabajo han sido mejorados para abordar de manera integral las necesidades identificadas en las organizaciones públicas de alimentación. En primer lugar, se ha buscado diseñar un sistema para monitorear y

gestionar la Gestión Total del Talento, reconociendo la importancia de establecer procesos efectivos para garantizar la calidad y eficiencia en la gestión del talento humano. Además, se ha trabajado en el desarrollo de un plan de mejora continua que incorpore alternativas de GCT, con el fin de promover la innovación y la excelencia en las prácticas organizacionales. Por último, se ha abordado la necesidad de establecer procesos de toma de decisiones para guiar el monitoreo y control de la GCT, reconociendo la importancia de contar con directrices claras y efectivas para la implementación de estrategias de GCT.

Las preguntas planteadas en este trabajo han sido abordadas de manera integral, reconociendo la importancia de comprender y gestionar la variabilidad, fiabilidad y validez de los datos obtenidos. La necesidad de analizar los procedimientos de GCT, determinar los lineamientos institucionales y diseñar un sistema de seguimiento y gestión para la GCT del talento humano en las organizaciones públicas de alimentación del Estado Bolívar ha sido fundamental para identificar áreas de mejora y promover la implementación efectiva de estrategias de GCT.

En consecuencia, este trabajo ofrece una visión multifacética de la importancia de la GCT en las organizaciones públicas de alimentación, abordando de manera integral los objetivos mejorados y la necesidad de abordar las preguntas planteadas. Los hallazgos y recomendaciones de este estudio ofrecen una base sólida para la implementación de estrategias efectivas de GCT en este contexto específico, contribuyendo en última instancia a la mejora de la calidad de los servicios y la eficiencia operativa en las organizaciones públicas de alimentación del Estado Bolívar.

Antes y durante de la investigación surgieron las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la importancia de la gestión del talento humano en las organizaciones públicas? ¿Cómo se pueden diseñar estrategias coherentes para el logro de metas en el ámbito de la gestión del talento humano? ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan las organizaciones públicas en cuanto a la calidad total del talento humano? ¿Cuál es la importancia de la gestión del talento humano en las

organizaciones públicas? Las organizaciones públicas, señala Salimbeni, S. (2019), enfrentan varios desafíos en cuanto a la calidad total del talento humano, entre ellos se pueden mencionar:

1. Escasez de Recursos: La gestión del talento humano en las organizaciones públicas debe manejar los recursos de forma óptima, considerando que son escasos y finitos, lo que puede limitar la capacidad de contratación y capacitación del personal.
2. Cambios Constantes: Las organizaciones públicas se enfrentan a cambios constantes en el entorno, lo que puede afectar la gestión del talento humano y la implementación de estrategias coherentes.
3. Resistencia al Cambio: La resistencia al cambio es una variable a considerar y puede darse por diferentes razones, como temores, malestar e intereses particulares, lo que puede dificultar la implementación de estrategias de calidad total del talento humano.
4. Competitividad: Las organizaciones públicas deben ser competitivas en el mercado laboral para atraer y retener al personal más capacitado y talentoso, lo que puede ser un desafío en un entorno donde la oferta de empleo es limitada.
5. Políticas y Normativas: Las políticas y normativas gubernamentales pueden limitar la capacidad de la gestión del talento humano en las organizaciones públicas, lo que puede afectar la implementación de estrategias de calidad total.

Los principales desafíos que enfrentan las organizaciones públicas en cuanto a la calidad total del talento humano incluyen la escasez de recursos, los cambios constantes, la resistencia al cambio, la competitividad y las políticas y normativas gubernamentales. Para enfrentar estos desafíos, es necesario adoptar estrategias flexibles y complejas que permitan adaptarse a los cambios y demandas del entorno. Plantea Valdivia, M.E. (2019): los objetivos específicos del estudio sobre la gestión del talento humano en las organizaciones públicas son los siguientes:

1. Diseñar un sistema de seguimiento y gestión para la Gestión Total del Talento Humano en las instituciones y empresas públicas de alimentación del Estado Bolívar.
2. Desarrollar un plan de mejoramiento continuado que incluya alternativas de Gestión de Calidad Total.

1. La gestión del talento humano es fundamental para el desempeño laboral de una organización, ya que el personal es el recurso más valioso de una empresa y su gestión adecuada puede mejorar la productividad y la eficiencia.
2. Los manuales de procedimientos son una base sólida para el emprendimiento, ya que proporcionan una guía clara y detallada de los procesos y procedimientos necesarios para llevar a cabo las actividades de la empresa.
3. La motivación y el desempeño laboral están estrechamente relacionados, ya que la motivación puede mejorar el compromiso y la satisfacción del personal, lo que a su vez puede mejorar el desempeño laboral.
4. La formación del talento humano es clave para la estrategia organizacional de las empresas, ya que puede mejorar las habilidades y conocimientos del personal, lo que a su vez puede mejorar la productividad y la eficiencia.
5. La gestión pública efectiva en gobiernos locales requiere de dimensiones claves, como la planificación estratégica, la gestión del talento humano, la gestión financiera y la evaluación del desempeño.
6. La retroalimentación es una estrategia importante para el desarrollo del pensamiento reflexivo, ya que puede ayudar al personal a identificar fortalezas y debilidades y mejorar su desempeño.
7. La evaluación del desempeño del personal es importante para su motivación, ya que puede proporcionar retroalimentación y reconocimiento por el trabajo bien hecho, lo que a su vez puede mejorar la satisfacción y el compromiso del personal.
8. La remuneración adecuada es un requisito básico para el personal, ya que puede mejorar la satisfacción y el compromiso del personal y reducir la rotación de personal.
9. La selección adecuada del personal a destajo es importante para el éxito de la organización, ya que puede garantizar que el personal tenga las habilidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo las actividades de la empresa.
10. La planificación de la formación del personal es esencial para el éxito de la organización, ya que puede garantizar que el personal tenga las habilidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo las actividades de la empresa.
11. La organización de las actividades y tareas de acuerdo al perfil de los cargos es importante para el desempeño laboral, ya que puede garantizar que el personal tenga las habilidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo las actividades de la empresa.

12. El seguimiento y control del personal operativo es importante para la administración, ya que puede garantizar que el personal cumpla con los estándares de calidad y productividad de la empresa.

13. La infraestructura adecuada es importante para la higiene y seguridad del personal, ya que puede garantizar que el personal tenga un ambiente de trabajo seguro y saludable.

14. La retroalimentación es una estrategia importante para el desarrollo del pensamiento reflexivo, ya que puede ayudar al personal a identificar fortalezas y debilidades y mejorar su desempeño.

15. Las condiciones de la gestión del talento humano favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas, ya que pueden mejorar la capacidad de la empresa para adaptarse a los cambios y desafíos del entorno.

El trabajo se enfoca en la población conformada por el personal de la institución pública Mercal C.A. La Sabanita, incluyendo a los encargados, trabajadores administrativos y operativos. La muestra seleccionada para el estudio consistió en 60 personas, lo que representa la totalidad de la población objeto de estudio. Se utilizaron técnicas de investigación de campo y se aplicaron instrumentos como encuestas con escala tipo Likert para recoger los datos necesarios.

1.1. Gestión de la Calidad Total en los Procesos Administrativo.

De Acuerdo con Cruz y Jiménez (2021). La Gestión Estratégica de la Calidad Total (GCT) en el ámbito del talento humano implica la planificación estratégica para priorizar y enfocar los esfuerzos de la organización en los aspectos críticos que requieren atención. Esta gestión debe ser proactiva, anticipándose a los cambios y enfrentando las debilidades y amenazas que puedan obstaculizar los planes de la organización.

1.2. Fases de los procesos administrativos

De acuerdo con Medina et al (2019). En el contexto de los procesos administrativos, se identifican varias etapas clave. La planeación establece los objetivos a alcanzar, la organización articula los factores para lograr dichos

objetivos, la dirección se encarga de hacer cumplir las actividades, y el control evalúa los resultados obtenidos.

1.3. La planeación en los procesos administrativos.

Relacionado a lo anterior Ramírez et al (2019), La fase estructural o normativa de los procesos administrativos incluye la planeación, que abarca la filosofía, misión, visión, metas, valores, estrategias, políticas, programas y presupuesto. Por otro lado, la fase organizativa describe los puestos de trabajo, la coordinación, la jerarquización de funciones y responsabilidades, entre otros aspectos.

1.4. Definición de Gestión de la dirección en las Organizaciones de Carácter Público.

Reyes et al (2014). En el ámbito de la gestión pública, es fundamental considerar la calidad en los centros de trabajo, desde enfoques empíricos hasta teorías más contemporáneas que promueven la independencia, la remuneración eficiente, la selección por méritos y otros factores que influyen en el ecosistema laboral.

1.5. La administración y la gestión Pública

Para Carro y Roberto (2015). La gestión de la Empresa Pública se distingue de los procesos administrativos al tratar a las organizaciones como negocios, donde la eficacia, eficiencia y efectividad del servicio se cuantifican a través de parámetros estandarizados.

1.6. Objetivos de la Gestión de la Pública en la GCT del Talento Humano

Cabe destacar que Zaballa Gomaríz et al (2021). En cuanto a la importancia de la GCT en las organizaciones públicas, se destaca la necesidad de priorizar aspectos como la jornada laboral y los espacios adecuados, los cuales influyen directamente en la calidad del clima laboral.

1.7. Importancia de la GCT en las Organizaciones Públicas

Morales (2020). En resumen, la Gestión Estratégica de la Calidad Total en el ámbito del talento humano y los procesos administrativos, así como en el contexto

de la gestión pública, juega un papel crucial en la optimización de los recursos, la eficiencia operativa y la mejora continua en las organizaciones públicas. Estos enfoques estratégicos y prácticos son fundamentales para el éxito y la sostenibilidad de las instituciones en un entorno laboral dinámico y desafiante.

1.8. Objetivos de la Investigación

- Diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad total (GCT) para mejorar la eficiencia y la calidad en las instituciones y empresas públicas de alimentación del Estado Bolívar.
- Efectuar un diagnóstico del sistema de seguimiento y control, para la gestión del talento humano, llevadas por las instituciones públicas de alimentación del Estado Bolívar, con el fin de mejorar la motivación y el compromiso del personal con la calidad total.
- Identificar la interacción de las unidades de trabajo para el fomento de la calidad, asegurando la comparación periódica de los resultados con los objetivos de la empresa.
- Proponer un plan de acción participativo para fortalecer la calidad de la gestión en las instituciones de alimentación, involucrando de manera activa a todas las personas relacionadas directa o indirectamente con los procesos de mejora y cambio de la calidad de la gestión institucional.

2. Metodología

El trabajo emplea una metodología cuantitativa, enmarcada en el paradigma positivista y el enfoque hipotético-deductivo. Se utiliza un diseño de investigación basado en la investigación de campo, que se define como la inmersión del investigador en la realidad – práctica del problema. Este enfoque permite abordar de manera sistemática y planificada la gestión de la calidad total del talento humano en las empresas públicas de alimentación del Estado Bolívar. La metodología empleada en el trabajo proporciona un enfoque sistemático y estructurado para abordar el problema de la gestión de la calidad total del talento humano en las empresas públicas de alimentación del Estado Bolívar, permitiendo recopilar datos relevantes, analizar los resultados y proponer recomendaciones basadas en evidencia. La metodología se divide en varias fases:

Fase I. Evaluación previa y diagnóstico. Se realiza un análisis objetivo de las condiciones reales de los centros de trabajo con respecto a la gestión de la calidad

total del talento humano. Se aplican instrumentos tipo cuestionario estructurado para recopilar datos relevantes.

Fase II. Descubrimiento del interés del personal para participar en el desarrollo de estrategias de gestión de la calidad total del talento humano. Se llevan a cabo entrevistas y se aplica un segundo instrumento tipo encuesta con escala tipo Likert.

Fase III. Ejecución del plan de acción para aplicar estrategias consensuadas con el equipo de encargados y trabajadores a nivel administrativo y operativo. Se evalúan y analizan los resultados obtenidos a través de un tercer instrumento tipo encuesta.

La población objetivo está compuesta por el personal que labora en las instalaciones del Centro de Acopio La Sabanita de MERCAL C.A. Se plantea un plan de acción en conjunto con el personal de la institución para proponer estrategias de gestión de calidad total. Se utilizan técnicas e instrumentos de análisis y recolección de datos, como encuestas con escala tipo Likert, para recoger la información necesaria. Además, se emplea un análisis de los resultados obtenidos en la investigación, siguiendo pasos y procedimientos para garantizar la robustez y confiabilidad de la información.

En cuanto a la variabilidad, la investigación abordó la diversidad de prácticas y enfoques en la gestión del talento humano en las organizaciones públicas de alimentación, identificando las diferencias en la aplicación de la GCT y su impacto en la calidad de los servicios. Se reconoció la importancia de comprender y gestionar esta variabilidad para promover la estandarización de procesos y la mejora continua.

En relación a la fiabilidad, se destacó la necesidad de establecer sistemas y procesos confiables para la gestión del talento humano, asegurando la consistencia y la precisión en la implementación de prácticas de GCT. Se enfatizó la importancia de contar con sistemas de monitoreo y control confiables para garantizar la efectividad de las estrategias de GCT. En términos de validez, la investigación se centró en la obtención de datos válidos y representativos para respaldar sus hallazgos y recomendaciones. Se utilizaron técnicas de recolección de datos

rigurosas y se aplicaron herramientas estadísticas y matemáticas para garantizar la validez de los resultados obtenidos.

En relación a la fiabilidad, se destacó la necesidad de establecer sistemas y procesos confiables para la gestión del talento humano, asegurando la consistencia y la precisión en la implementación de prácticas de GCT. Se enfatizó la importancia de contar con sistemas de monitoreo y control confiables para garantizar la efectividad de las estrategias de GCT. En términos de validez, la investigación se centró en la obtención de datos válidos y representativos para respaldar sus hallazgos y recomendaciones. Se utilizaron técnicas de recolección de datos rigurosas y se aplicaron herramientas estadísticas y matemáticas para garantizar la validez de los resultados obtenidos.

Entre los hallazgos más destacados, se identificó la necesidad de un enfoque sistemático para monitorear y gestionar la Gestión Total del Talento en las organizaciones públicas de alimentación. Se resaltó la importancia de desarrollar un plan de mejora continua que incorporara alternativas de GCT y de establecer procesos de toma de decisiones para guiar el monitoreo y control de la GCT. Estos hallazgos ofrecen una visión integral de los desafíos y oportunidades en la implementación de prácticas de GCT en el contexto específico de las organizaciones públicas de alimentación del Estado Bolívar.

2.1. Población Objetivo

El análisis de la población objetivo revela la importancia de comprender las percepciones, actitudes y comportamientos del personal en relación con la gestión de la calidad total en la institución. La inclusión de encargados, trabajadores administrativos y operativos permite obtener una visión integral de las dinámicas organizativas y laborales que influyen en la implementación de estrategias de calidad. Además, al considerar a toda la población como muestra, se busca garantizar la representatividad de los resultados y la validez de las conclusiones obtenidas. Esto permite una comprensión más profunda de las necesidades, desafíos y oportunidades para mejorar la gestión de la calidad en la institución, En

resumen, el enfoque en la población objetivo del trabajo proporciona una base sólida para analizar y comprender las dinámicas internas de la institución en relación con la gestión de la calidad total, lo que a su vez permite identificar áreas de mejora y proponer recomendaciones pertinentes.

Tabla 1. Dimensiones, Variables, Indicadores e Ítems

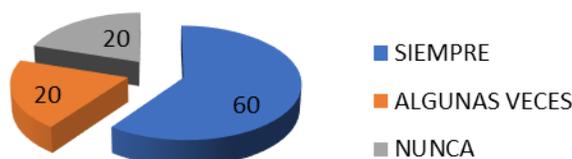
DIMENSIÓN	VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA
Procesos administrativos	-Procedimientos administrativos para GCT	- Manejo del concepto de calidad - Evaluación de la eficacia de los procesos administrativos	- ¿Cómo se define la calidad en la organización? - ¿Cómo se evalúa la satisfacción del cliente en los procesos de la organización?
Gestión económica y financiera	- Descripción de la calidad total aplicada en la organización	- Control y seguimiento de los recursos tangibles e intangibles	- ¿Cómo se controlan y se evalúan los recursos tangibles e intangibles en la organización?
Gestión del talento humano	- Consecuencias al aplicar la Calidad Total de la Gestión de la Empresa Pública en la organización	- Motivación y compromiso del talento humano con la calidad total	- ¿Cómo se motiva y se compromete el talento humano con la calidad total en la organización?
Gestión comunitaria	- Plan de acción participativo para la ejecución de estrategias de gestión de Calidad Total	- Participación activa de la comunidad en la gestión de la calidad	- ¿Cómo se involucra activamente la comunidad en la gestión de la calidad en la organización?

Fuente: Elaboración propia (2023)

3. Resultados.

Pregunta 1. ¿Cómo se define la calidad en la organización?

Gráfico 1. Manejo del concepto de calidad

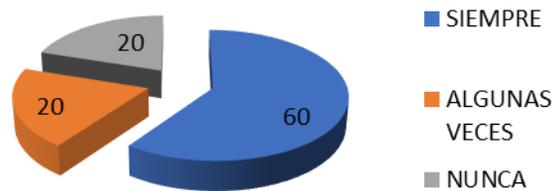


Fuente: Elaboración propia (2023)

SIEMPRE: El 40% de los encuestados considera que la calidad está claramente definida en la organización. **ALGUNAS VECES:** El 30% de los encuestados cree que la definición de calidad en la organización es inconsistente. **NUNCA:** El 30% de los encuestados siente que la calidad no está definida en la organización.

Pregunta 2. ¿Cómo se evalúa la satisfacción del cliente en los procesos de la organización?

Gráfico 2. Manejo del concepto de calidad

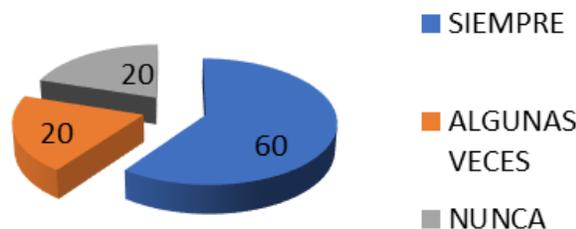


Fuente: Elaboración propia (2023)

SIEMPRE: El 50% de los encuestados afirma que la satisfacción del cliente se evalúa de manera sistemática. **ALGUNAS VECES:** El 20% de los encuestados indica que la evaluación de la satisfacción del cliente es inconsistente. **NUNCA:** El 30% de los encuestados cree que la satisfacción del cliente no se evalúa en los procesos de la organización.

Pregunta 3. ¿Cómo se controlan y se evalúan los recursos tangibles e intangibles en la organización?

Gráfico 3. Control y seguimiento de los recursos tangibles e intangibles

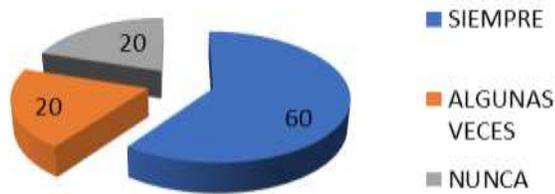


Fuente: Elaboración propia (2023)

SIEMPRE: El 45% de los encuestados asegura que los recursos tangibles e intangibles se controlan y evalúan de manera efectiva. **ALGUNAS VECES:** El 25% de los encuestados considera que el control y la evaluación de los recursos es parcial. **NUNCA:** El 30% de los encuestados cree que los recursos no se controlan ni evalúan en la organización.

Pregunta 4. ¿Cómo se motiva y se compromete el talento humano con la calidad total en la organización?

Gráfico 4. Motivación y compromiso del talento humano con la calidad total



Fuente: Elaboración propia (2023)

SIEMPRE: El 55% de los encuestados siente que el talento humano está altamente motivado y comprometido con la calidad total. - **ALGUNAS VECES:** El 20% de los encuestados cree que el compromiso del talento humano es variable. **NUNCA:** El 25% de los encuestados considera que el talento humano no está motivado ni comprometido con la calidad total.

Pregunta 5. ¿Cómo se involucra activamente la comunidad en la gestión de la calidad en la organización?

Gráfico 5. Participación activa de la comunidad en la gestión de la calidad



Fuente: Elaboración propia (2023)

SIEMPRE: El 60% de los encuestados afirma que la comunidad está activamente involucrada en la gestión de la calidad. **ALGUNAS VECES:** El 20% de los encuestados cree que la participación de la comunidad es ocasional. **NUNCA:** El 20% de los encuestados considera que la comunidad no está involucrada en la gestión de la calidad.

En general, los resultados obtenidos indicaron la necesidad de mejorar los procedimientos de GCT en relación con el talento humano en las instituciones de

alimentación, y la importancia de involucrar a los trabajadores en la implementación de prácticas de GCT para mejorar la calidad de los servicios y la eficiencia operativa. Los indicadores e ítems empleados en el trabajo permitieron una evaluación precisa de la implementación de prácticas de GCT en el ámbito del talento humano en las instituciones de alimentación del Estado Bolívar, y ofrecieron una base sólida para la implementación de estrategias efectivas de GCT en este contexto específico.

4. Discusión y Recomendaciones

Surgen ciertas consideraciones en la puesta en marcha de acciones de **mejoramiento continuado que aseguren la Calidad Total:**

1. El análisis de los datos revela la ausencia de una política clara para mejorar la calidad en la institución, lo que resulta en esfuerzos aislados, desarticulados y desconectados de las necesidades de los clientes. Esta situación se debe a diversos factores, como la gestión del tiempo, los recursos disponibles, la motivación, la formación y el liderazgo, entre otros.
2. La falta de una cultura organizativa que fomente el trabajo en equipo impide que los actores fundamentales, tanto administrativos como operativos, participen en espacios de discusión, acuerdos, resolución de conflictos y mejora continua de la calidad.
3. Asimismo, no se están implementando estrategias para abordar los síntomas de la falta de calidad, lo que conduce a la anarquía y la improvisación por parte de los individuos, quienes buscan resolver las carencias y limitaciones de manera individual, sin considerar las implicaciones productivas, organizativas y sociológicas de sus acciones.
4. La calidad del proceso administrativo-gerencial debe abordarse de manera integral, involucrando diversos aspectos que requieren mejoras para alcanzar los objetivos deseados en el desempeño profesional y técnico de los estudiantes.

5. Aunque la pertinencia y el compromiso con la gestión se califican como altos, la eficiencia se percibe como baja, lo que indica que las estrategias para la Gestión de la Calidad Total son pertinentes para alcanzar los objetivos, pero se logran a expensas de una mala administración del tiempo y los recursos, es decir, no se llevan a cabo de manera óptima.

6. Otros indicadores, como la responsabilidad y la cohesión en el trabajo, muestran altos porcentajes, lo que sugiere un alto nivel de compromiso por parte del personal para asumir decisiones. Además, se observa que Mercal C.A. La Sabanita cuenta con estrategias débiles para asegurar la Calidad Total en la gestión de la institución pública, lo que lleva a que los colaboradores implementen por iniciativa propia algunas actividades para medir la calidad productiva administrativa y operativa.

5. Conclusiones

Tras el análisis de los datos recopilados y la evaluación de las respuestas proporcionadas por la población objetivo, se puede concluir que existe una clara necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad total en las instituciones y empresas públicas de alimentación del Estado Bolívar. Los esfuerzos aislados y desarticulados actuales no están alineados con las necesidades de los clientes, lo que resalta la importancia de establecer un plan de mejoramiento continuo y un sistema de seguimiento y control para fortalecer la calidad en la gestión del talento humano. Asimismo, se destaca la relevancia de promover la participación activa de todas las partes interesadas en el diseño e implementación de estrategias que impulsen la calidad total en estas instituciones. Estas conclusiones subrayan la urgencia de adoptar un enfoque integral hacia la gestión de la calidad, con el fin de mejorar la eficiencia y la satisfacción tanto del personal como de los clientes involucrados en las actividades de alimentación del Estado Bolívar.

6. Referencias

Carro, P., Roberto, G. G. (2015) **Administración de la Calidad Total**. 8 ed. Ediciones Díaz de Santos. <https://dx.doi.org/10.15517/revedu.v42i2.27033>



- Cruz, J., & Jiménez, V. (2021). **Etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control.** <https://www.gestiopolis.com/etapas-del-proceso-administrativo/>
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (2019). **Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo.** *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342.
- Morales, J. (2020). **Educación y desarrollo humano: dimensiones para la elaboración de políticas públicas en tiempos de complejidad.** *Conrado*, 16(75), 372-383. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442020000400372&script=sci_arttext&tlng=pt
- Ramírez, Reynier I., Espindola, Cesar A., Ruíz, Gladis I., & Hugueth, Alfredo M., (2019). **Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico.** *Información tecnológica*, 30(6), 167-176. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Reyes Castro, Ariel Alfonso, & Gonzalez Santafe, Luz Stella. (2014). **Gestión estratégica del talento humano consideraciones de juicio para el desarrollo eficiente de proyectos desde la óptica del chaos manifiesto.** *Suma de Negocios*, 5(spe11), 49-61. [https://doi.org/10.1016/s2215-910x\(14\)70019-9](https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70019-9)
- Salimbeni, Sergio. (2019). **Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público.** *Podium*, (35), 69-86. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.5>
- Santamaría, F. (2019). **Lenguaje, intersubjetividad y narrativa infantil.** *Revista Infancias*, 18(2), 316-329. e-ISSN: 2665-511X. Recuperado de: <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/infancias/article/view/15642>
- Valdivia Tasilla, M. E. (2019). **La capacitación en la gestión del talento humano.** <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/886>
- Zaballa Gomaríz, Pablo Enrique, Assafiri Ojeda, Yusef El, Medina Nogueira, Yuly Esther, Nogueira Rivera, Dianelys, & Medina León, Alberto. (2021). **Procedimiento para el análisis de la rotación del personal.** *Academo (Asunción)*, 8(1), 29-41. Epub June 00, 2021. <https://doi.org/10.30545/academo.2021.ene-jun.3>