

## Primer Coloquio Bi-Institucional de Posgrados UPAEP-UIC

### Los 4 factores que intervienen para la correcta implementación de un sistema de calidad con enfoque en inocuidad

María Cristina Guzmán Bárcenas  
Universidad Intercontinental  
[guzmanbarcenas@prodigy.net.mx](mailto:guzmanbarcenas@prodigy.net.mx)

#### Resumen

Se describieron e identificaron los factores críticos que intervienen en los sistemas de calidad: capacitación, compromiso gerencial, comunicación interna e identificación de beneficios. Se mostró la importancia de los sistemas de inocuidad y su relación con enfoques administrativos: Teoría General de la Administración (TGA), la Teoría General de Calidad (TGC) y el Desarrollo Organizacional (DO). De los principales programas y sistemas de calidad con enfoque en inocuidad, se hizo un recorrido por los que principalmente operan en territorio mexicano, utilizando al programa de Distintivo H para realizar la investigación, en una empresa mexicana del sector agroalimentario. Acorde a cifras de la Organización de las Naciones Unidas, el incremento de población que se espera tener en los próximos 30 años es de 2,000 millones de personas, esto repercutirá en un requerimiento mayor de alimentos. Por lo tanto, en la cadena agroalimentaria habrá una importancia desde el manejo de alimentos hasta su servicio a fin de tener un mejor control y manejo de la inocuidad. Se desarrolló la investigación en una empresa hotelera de la Ciudad de México donde se realizaron encuestas a los trabajadores que en el momento se encontraban dentro de la plantilla. El sector agroalimentario tiene varios eslabones, en ellos esta el eslabón de servicios, sobre el cual se realizó la investigación. La empresa está comprometida con la inocuidad, con todo y las condiciones o situaciones que se están viviendo a nivel mundial a raíz de la pandemia decide continuar con el programa.

**Palabras clave:** Gestión, Calidad, Desarrollo Organizacional, Inocuidad, Agroalimentario Management, Quality, Organizational Development, Safety, Agrifood