

**Gestión de calidad, para la mejora de los procesos productivos de
Plasencia Cigars S.A Esteli-2017**

Rosario Lideth Castillo Casco¹

Luis Carlos Zamora Castro²

Silvia Estela Zamoran Rodríguez³

Resumen

Este estudio se basa en un Manual de Gestión de la Calidad para la mejora de los procesos productivos de la empresa Plasencia Cigars en la ciudad de Estelí-Nicaragua

Un manual de Gestión de la calidad se fundamenta es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política.

Para llevar a cabo este estudio se desarrolló una serie de actividades y procesos, como el establecimiento del enfoque de la investigación definido como mixto y de tipo narrativo y se utilizaron instrumentos como entrevistas, observación directa y encuestas.

El objetivo de este estudio fue evaluar la situación actual de la empresa en cuanto a calidad, en base a la norma ISO 9001:2008, se determinaron los aspectos en los cuales la empresa puede mejorar y al final se propusieron estrategias para la mejora de la gestión de la calidad, las cuales fueron recomendadas a la organización para la mejora de los procesos productivos y el aumento de la calidad de sus productos.

Palabras Clave: Gestión de calidad, proceso productivo, puros, norma ISO 9001:2008.

¹ Estudiante de Ingeniería Industrial FAREM - Estelí. Correo Electrónico: lidethcastillo22@gmail.com

² Estudiante de Ingeniería Industrial FAREM - Estelí. Correo Electrónico: luiscastro0295@gmail.com

³ Estudiante de Ingeniería Industrial FAREM - Estelí. Correo Electrónico: zamoransilvia11@gmail.com

**Quality management, for the improvement of the production processes
of Plasencia Cigars S.A Esteli-2017**

Summary

This study is based on a Manual of Quality Management for the improvement of the productive processes of the company Plasencia Cigars in the city of Estelí-Nicaragua

A quality management manual is based on a document that specifies the mission and vision of a company with respect to quality as well as the quality policy and the objectives that aim to comply with said policy.

To carry out this study, a series of activities and processes were developed, such as the establishment of the research focus defined as mixed and narrative, and instruments such as interviews, direct observation and surveys were used.

The objective of this study was to evaluate the current situation of the company in terms of quality, based on ISO 9001: 2008, the aspects in which the company can improve were determined and in the end strategies were proposed to improve the quality management, which were recommended to the organization for the improvement of production processes and the increase of the quality of their products.

Keywords: Quality management, production process, cigars, ISO 9001: 2008 standard.

Gestión de calidad, para la mejora de los procesos productivos de Plasencia Cigars S.A Esteli-2017

Introducción

El presente estudio será elaborado en la empresa Plasencia Cigars, en el área de Producción, el contenido presente en dicho documento, será acerca de la descripción de los distintos procesos productivos, para la elaboración de las distintas marcas, tamaños y ligas de los puros que son elaborados en dicha área. Estableciendo de la misma manera, los puntos críticos en cuanto a la elaboración de los mismos.

Se realizará un diagnóstico inicial al área de producción, como parte complementaria se llevarán a cabo entrevistas al personal, como lo son encargados de áreas; para informarnos y constatar cómo es la manera en la que la empresa labora, cuáles son los distintos flujos de procesos y por qué se realizan de esa manera.

En la actualidad Plasencia Cigars es una empresa manufacturera de la elaboración de puro de primera calidad, para a exportación y consumo en grandes escalas a nivel mundial, cuenta con distintas instalaciones tanto en Nicaragua como en Honduras, cuenta con un sistema de producción sólido y con un mercado capturado y satisfecho

por un producto terminado reconocido por su calidad.

Por esta razón existe un compromiso con el consumidor y se busca mejorar constantemente la calidad de los productos a través de la implementación, mediante un Manual de Calidad.

De igual manera se llevará a cabo la utilización de técnicas gráficas de calidad, como lo son las siete herramientas básicas de calidad, en el proceso de elaboración de los puros, con la finalidad de detectar problemas atinentes a la calidad.

Se hablará acerca de los diferentes aspectos de la calidad, cuál sería su importancia en este rubro, los principios básicos que se deben tener en cuenta en cuenta, también se tocara otro tema como es el aseguramiento de la calidad en la manufactura.

De la misma manera se tomará en cuenta las normas ISO y sus aspectos relevantes para la realización de este manual de Calidad.

El mundo actual se encuentra inmerso en cambios constantes, donde todos y cada uno de los miembros que lo conforman se encuentran interrelacionados y a su

Gestión de calidad, para la mejora de los procesos productivos de Plasencia Cigars S.A Esteli-2017

vez, se encuentran en una constante competencia para ser mejor. El cual los orilla a que busquen el desarrollo integral de todos sus elementos.

Este efecto, denominado globalización conlleva a que este proceso de cambios y mejoras tenga nuevas exigencias, donde las organizaciones tendrán que cumplir con nuevos requisitos para satisfacer necesidades más exigentes, teniendo que demostrar la calidad que tiene.

La propuesta de la mejora de este manual de la Empresa Plasencia Cigars S.A se encontrará fundamentado en la norma ISO 9001:2008, con el objetivo de especificar lineamientos de calidad, que le permita a esta, fomentar la creación de una cultura de calidad reflejándose en sus productos que permitan satisfacer y superar las expectativas del cliente interno y externo.

El objetivo de este Manual es el de servir como guía, para la empresa Plasencia Cigars S.A en la implantación, crecimiento y desarrollo de su cultura de calidad, que le ayudara a ser más competitiva y enfrentar las divergentes que presenta el mundo actual.

Por este motivo cabe resaltar que la importancia de un manual de gestión en

la empresa Plasencia Cigars es de gran ayuda para implementar la calidad en los productos como lo son los puros fabricados de manera manual, hay distintos criterios de calidad, pero de igual forma estos conllevan al incremento de la credibilidad de los clientes y que se elaboran puros con los estándares más altos de calidad.

Así mismo ser más competitivos ante las exportaciones como también dentro de la empresa que se impulse al mejoramiento continuo he influir en el crecimiento diario de la empresa.

Plasencia Cigars es una empresa ubicada en la ciudad de Estelí, a 150 kilómetros de Managua en dirección Noroeste.

Materiales y métodos

Tipo de estudio

Ubicamos esta investigación en un **enfoque mixto** debido a que aborda variables del enfoque cualitativo y cuantitativo; se basa en la interacción directa entre el investigador y el medio investigado. Dicha investigación es narrativa ya que se pueden incluir estrategias metodológicas, fuentes de información de la misma forma técnicas para recolección de datos como encuestas, entrevistas, observación directa.

Gestión de calidad, para la mejora de los procesos productivos de Plasencia Cigars S.A Esteli-2017

Para consensuar la información y que esta sea válida, decidimos conocer los años de laborar de los colaboradores, ya que estos están día a día en el proceso y observan el cambio y las dificultades que existen en la empresa.

Una vez hecho nuestro cuestionario o modelo de encuesta, se procedió a realizar el trabajo de campo (llenado de las encuestas), las cuales nos proporcionarían información de vital importancia para la realización de nuestro manual, en el área de producción de la empresa Plasencia Cigars.

La entrevista realizada a responsable de calidad , al jefe de producción y a dos revisadores se aplicó uno a uno y en tiempos distintos para ver cuáles eran los diferentes tipos de percepción que se tiene en cuanto a calidad dentro del área de producción y a su vez de la empresa como tal y así de esta manera poder llegar a un consenso debido a que muchas de las respuestas tenía correlación entre ellas con respecto a los diferentes entrevistados por ende nos da a conocer Calidad se refiere a todo el proceso de construcción de los puros.

Así de esta misma manera los criterios de evaluación mediante observación

directa de las labores presentes en el área de producción.

Resultados de las encuestas

Fuente: propia a partir de la encuesta aplicada a trabajadores de Plasencia Cigar



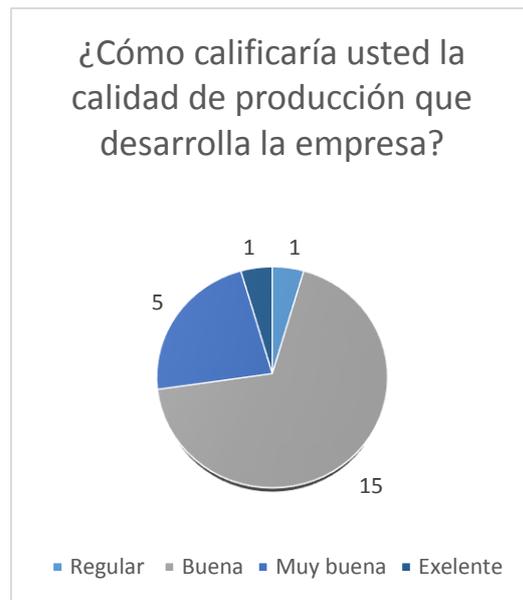
Fuente: propia a partir de la encuesta aplicada a trabajadores de Plasencia Cigar



Gestión de calidad, para la mejora de los procesos productivos de Plasencia Cigars S.A Esteli-2017

En la mayoría de empresas a los colaboradores se les infunde muchos conocimientos sobre las labores que se realizan así como también de las distintas funciones, cabe destacar que muchos de ellos tienen idea o conocimientos de algunos términos empleados que representan una parte fundamental dentro de la empresa Plasencia Cigars como la calidad siendo este un 78% de las personas encuestadas adoptan el término, y a su vez tienen conocimiento de lo que esto conlleva y de su aplicación en distintas áreas de la empresa, en parte fundamental en el área de producción.

Sin menos preciar un 22% de los encuestados no conocen o no han escuchado acerca del término calidad en que infiere esto, en la poca aplicación o falta de conocimientos para una mejor elaboración de lo que son los cigarrillos a mano (PUROS DE TABACO) y por ende los estándares tienen mayor rigurosidad y la producción de dichos colaboradores tiende a bajar además se incurren en otros gastos como mano de obra y materia prima ya utilizada.



Fuente: propia a partir de la encuesta aplicada a trabajadores de Plasencia Cigar

La calidad además de ser algo muy extenso se presentan distintos criterios para cada una de las personas en referencia algún producto determinado y más cuando son en casos de degustación por ende tenemos que un 65% de las personas encuestadas toman referencia que la calidad de producción desarrollada en la empresa es buena debido con la materia prima obtenida en las otras distintas áreas presentan facilidades de manejo lo que esto presta a su vez condiciones de trabajo.

El 23% de los encuestados afirma y apoya de que la calidad en la producción es muy buena debido a que estos son colaboradores que han venido

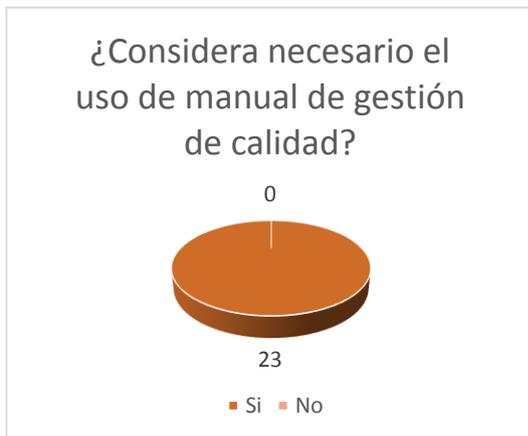
Gestión de calidad, para la mejora de los procesos productivos de Plasencia Cigars S.A Esteli-2017

evolucionando con el paso del tiempo junto con la empresa y sobrellevan los distintos cambios que se le han propuestos para la mejora continua de la elaboración de puros de tabaco.

Solamente el 6% califica como muy buena debido a la forma de laborar dentro del área de producción y de los criterios propuestos por parte de la empresa y el 6% restante representa que la calidad dentro de la empresa es regular debido a que no hay otros aspectos de importancia que se deben de tomar en cuenta como la falta de rigurosidad a la hora de calificar la materia prima con la que se va a trabajar.

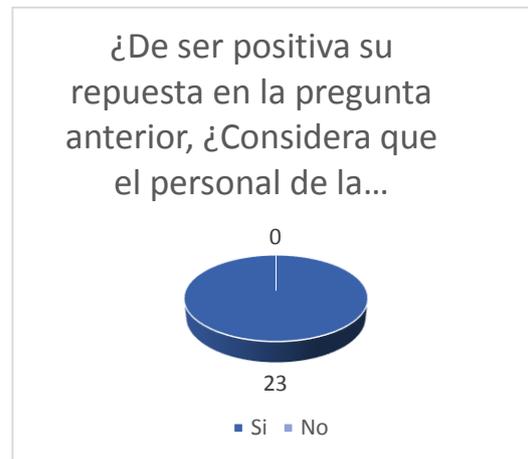
necesario el uso de un manual de gestión de calidad dentro de la empresa, debido a que este conlleva todos los aspectos y criterios de calidad que a la hora de la elaboración de puros de tabaco debe tener o debe conllevar.

Así mismo disminuir la cantidad de puros fallos que se presentan a la hora de evaluación ya sea por los inspectores de calidad presentes en el área de producción o el área de control de calidad donde se miden con mayor rigurosidad los criterios a evaluar de cada uno de los puros de tabacos presentados en esta área.



Fuente: propia a partir de la encuesta aplicada a trabajadores de Plasencia Cigar

La información obtenida mediante la encuesta nos afirma que el 100% de los encuestados aseguran y apoyan que es



Fuente: propia a partir de la encuesta aplicada a trabajadores de Plasencia Cigar

En este ámbito la empresa es la encargada de dar a conocer a todos sus

Gestión de calidad, para la mejora de los procesos productivos de Plasencia Cigars S.A Esteli-2017

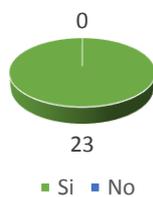
colaboradores las normas con las que implementara para poder laborar de una manera más eficiente; en este caso hay una aceptación del 100% en que los colaboradores están dispuestos al cambio de nuevas formas de trabajo

Esto favorece a la empresa se trabajará de una mejor manera basados en eficiencia y eficacia siendo de esta manera una cadena de trabajo todos son beneficiados tanto los colaboradores, la empresa y los clientes que estos a sus ves son quienes pueden proponer y dar a conocer su gusto y con qué criterios apartes de los ya establecidos quieren que tangan sus pedidos.

Al implementar nuevas medidas de control de calidad y siendo bastantes rigurosos, se pretenden aminorar costos por materia prima dañada o desperdiciada, así como también como el alto costo de una nueva mano de obra sobre el producto cuando se manda a rehacer.

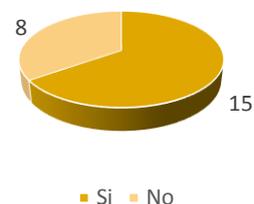
Así que nos presentamos con una aceptación del 100% debido a que adoptar nuevas formas de trabajo, impulsar la calidad en cada uno de los productos estamos dando un mayor avance hacia la mejora continua y por ende abra menor números de fallos que se presentan actualmente.

¿Cree usted que al implementar medidas de gestión de calidad disminuyen riesgos de pérdidas por...



Fuente: propia a partir de la encuesta aplicada a trabajadores de Plasencia Cigar

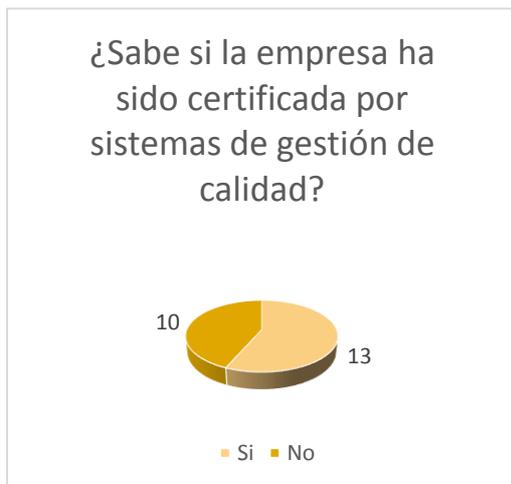
¿Conoce usted si la empresa cuenta con un área de control de calidad?



Fuente: propia a partir de la encuesta aplicada a trabajadores de Plasencia Cigar

Gestión de calidad, para la mejora de los procesos productivos de Plasencia Cigars S.A Esteli-2017

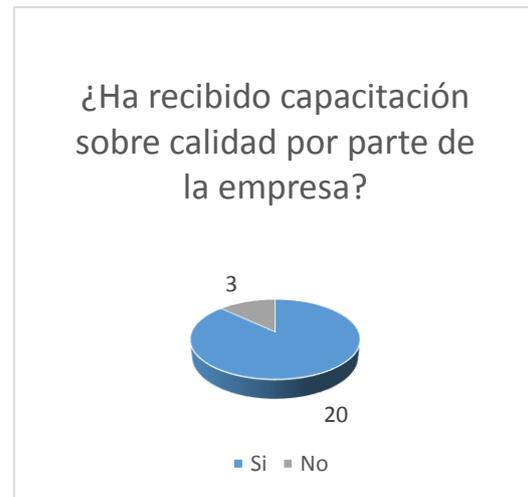
Muchas de los problemas se dan por faltas de conocimientos de las distintas áreas que pueden conllevar una empresa y lo vemos reflejado acá que solo 66% de los encuestados conocen de una área de control de calidad dentro de producción y un 34% desconoce o tiene dudas de su existencia en la empresa por ende muchos de los problemas que se pueden presentar a la hora de laborar o elaboración del producto son por falta de conocimiento de los mismo colaboradores con respecto a lo que están realizando.



Fuente: propia a partir de la encuesta aplicada a trabajadores de Plasencia Cigar

Un 53% de los encuestados destacan que la empresa ha sido certificada en cuanto a gestión de calidad un 47% desconoce de que la empresa haya sido certificada en cuanto gestión de calidad cabe mencionar que la empresa ha sido

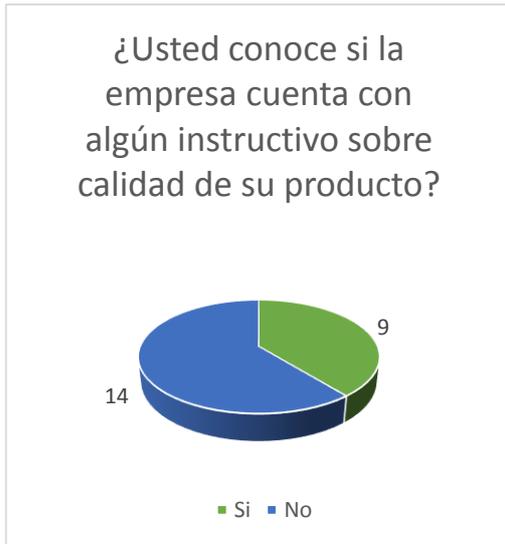
certificada en cuanto a tabaco y puros orgánico.



Fuente: propia a partir de la encuesta aplicada a trabajadores de Plasencia Cigar

Según en base de los encuestados solo únicamente el 56% han sido capacitados con referencia a calidad en la elaboración de puros y también en el proceso productivo como tal del tabaco esto da resaltar que aún se encuentra un alto índice de colaboradores sin capacitar lo cual afecta en la calidad del producto debido a que esto aminora la eficacia a la hora de elaboración debido a que desconocen muchos aspectos importantes que les impiden ser sus propios inspectores y laborar de una mejor manera.

Gestión de calidad, para la mejora de los procesos productivos de Plasencia Cigars S.A Esteli-2017



Fuente: propia a partir de la encuesta aplicada a trabajadores de Plasencia Cigar

La falta de conocimientos previos o poca incentivación por parte de la empresa de que los colaboradores conozcan de las distintas herramientas que se poseen para el mejoramiento continuo lo vemos reflejado que un 60% desconoce de la existencia de algún instructivo que les permita laborar con mayor facilidad o tener conocimiento de la forma correcta de la elaboración de puros y de las fallas que se pueden presentar y únicamente un 40% tiene conocimientos de la existencia de un instructivo que hace referencia de posibles fallas que se presentan en la elaboración de puros.

Análisis de entrevista

Según la entrevista realizada a 1 responsable de calidad, al jefe de producción y a dos revisadores se aplicó uno a uno y en tiempos distintos para ver cuáles eran los diferentes tipos de percepción que se tiene en cuanto a calidad dentro del área de producción y a su vez de la empresa como tal y así de esta manera poder llegar a un consenso debido a que muchas de las respuestas tenía correlación entre ellas con respecto a los diferentes entrevistados por ende nos da a conocer Calidad se refiere a todo el proceso de construcción de los puros hasta su final hasta que llega al rolado en la parte de capa, bien ligado.

Tomando en cuenta los distintos aspectos y criterios nos encontramos que el tabaco bien estrujado, bien distribuido para que el puro quede bien uniforme para que así el puro no presente problemas de tiro y en la parte del rolado la capa tiene que conformar 3 vueltas bien conformado en el cepo para que el puro quede bien conformado.

Para esto los parámetros con que se trabaja se basa en un instructivo en el cual se refiere a los distintos problemas presentes como lo son puros fallos, puros

Gestión de calidad, para la mejora de los procesos productivos de Plasencia Cigars S.A Esteli-2017

pelotosos, exceso de agua en el rolado, mal emboquillado, puros finos, etc.

Por ello es que un manual de calidad es una plataforma un complemento con el objetivo de que los distintos trabajadores conozcan la forma de laborar y así ellos mismos sean quienes rectifican, no cometan errores a la hora de laborar sean sus propios inspectores para ello la empresa debe proporcionar tabaco bien fermentado para que no se presenten distintos sabores como amargo, picantes el bonchado sea bien la conformación con la cantidad adecuada de tabaco y en el rolado la capa bien estirada si no se presentan que en la tendencias de un puro fallo la brasa conforme quema el puro se va por donde más débil tiene de presencia de tabaco.

Conclusión

El sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, representa una oportunidad de mejora en la Gestión de las Empresas. Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Para un funcionamiento correcto de los sistemas productivos y mejoramiento continuo interno de la empresa.

Proyecto de investigación: Gestión de la Calidad para la elaboración de puros y la mejora de los procesos productivos, de la empresa Plasencia Cigars en la ciudad de Estelí-Nicaragua para el II Semestre del año 2017

Al finalizar nuestra investigación logramos alcanzar nuestros objetivos propuestos desde un principio uno de ellos y el más importante era laborar un manual de Gestión de la Calidad para la empresa Plasencia Cigars, el cual se logró satisfactoriamente, por medio de la aplicación de los conocimientos y herramientas adquiridos durante las clases recibidas a lo largo de nuestra carrera, donde se logró detallar cuales son los pasos a seguir, criterios y recomendaciones para lograr optar a la certificación ISO 9001:2008.

De igual forma para lograr nuestro principal objetivo se tuvo que plantear metas las cuales nos ayudarían a completar nuestra investigación, de manera exitosa podemos decir que se logró alcanzar fundamentar los elementos teóricos en cuanto a Gestión de Calidad para fortalecer los conocimientos y conocer cuáles son las herramientas que se utilizan para llevar a cabo dicho manual de igual manera sin

Gestión de calidad, para la mejora de los procesos productivos de Plasencia Cigars S.A Esteli-2017

ello no se podría conocer muchos fundamentos que ayudan a una mejor comprensión de dichos procesos de una manera más fácil y técnica que sea comprensibles.

Se realizó un diagnóstico actual de la empresa Plasencia Cigars en materia de un sistema productivo más eficaz, dando así de esta manera un nueva forma de laborar en la cual se destaca la calidad en cada uno de los procesos de elaboración de puros , desde que el material es entregado para el bonchado y rolado y de esta forma no caer en dos simples revisiones de manera intermedia y al final de la elaboración donde se consiguió demostrar que lo defectos más comunes en los puros, son los puros que tiene defectos como mal medida, capa en malas condiciones etc. todo defecto que no permita que el puro sea pasado a su siguiente proceso como es el área de almacenamiento para posteriormente ser empacados.

Se realizaron los debidos análisis con respecto al diagnóstico actual de la empresa mediante técnicas de recolecciones de datos que esta favorecieran a una mejor comprensión de datos de vital importancia para así de esta manera poder dar soluciones a

dichos problemas presentes en la elaboración de puros que esto a su vez se refleja la necesidad de proponer un manual de Gestión de la Calidad para que se implementara la debida mejora de los procesos productivos para lograr un producto con cero defectos para la satisfacción de los clientes. Enfocando la calidad en cada uno de los procedimientos que se deben llevar a cabo para que de esta manera contar con salón de producción enfocado y con base en la calidad en cada uno de sus colaboradores que sean quienes presenten y elaboren los mejores puros premiun de todo el mundo .

Y por último para finalizar con nuestros objetivo planteado, logramos proponer el manual de Gestión de la Calidad a los directivos de la empresa, donde conseguimos manifestarles cuán importante era la implementación de dicho manual, cuáles fueron los resultados de los datos recopilados durante la investigación. De igual manera se logró brindarle a la empresa un Manual bastante completo, del cual la empresa puede sacar provecho con la obtención de este documento y así conllevar el avance que se reflejara en la implementación de dicho manual debido a que su principal enfoque es al

Gestión de calidad, para la mejora de los procesos productivos de Plasencia Cigars S.A Esteli-2017

mejoramiento continuo que favorezca el crecimiento diario y seguro de la empresa.

Recomendaciones

Para poner en funcionamiento el diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa Plasencia Cigars de Estelí-Nicaragua basado en la Norma ISO 9001:2008 se necesita que este adopte la herramienta de mejora continua, por lo que se recomienda lo siguiente:

- 1) Implementar jornadas de capacitación al personal de la empresa en cuanto a Gestión de Calidad, para brindar un mejor servicio a los clientes y una constante actualización sobre temas concernientes para cumplir con el objetivo de la empresa y al mejoramiento continuo, para el mantenimiento de sistemas de gestión de calidad.
- 2) Realizar constantemente hornadas de verificación de la calidad, durante los procesos productivos en la elaboración de los puros, para esto apoyarse del Manual de Gestión de la calidad.
- 3) Realizar auditorías internas cada semestre con el fin de detectar posibles

fallas y establecer acciones preventivas y correctivas.

- 4) Establecer personal capacitado que se encargue de la implementación de las políticas de Calidad dentro de la empresa.
- 5) Tomar conciencia que implantar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 no marca el fin del objetivo sino es el principio de un proceso de mejora continua que involucra el compromiso de todos y cada uno de los miembros de la empresa.
- 6) Mejorar el departamento de gestión de la calidad del área de producción, con un número de personal idóneo y herramientas necesarias, para mejorar los controles de calidad de cada área.
- 7) Efectuar la aplicación del Manual de Calidad de manera adecuada y actualizarlo cada vez que sea necesario.
- 8) Mayor flexibilidad y acceso a información sobre la empresa Plasencia Cigars para la actualización de este manual y otros estudios a realizarse en un futuro, para lograr mejora continua.

Referencias

- ✓ César Camison, T. F. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid.
- ✓ Dúran, M. U. (1991). Gestion de Calidad. España.
- ✓ Franklin, E. B. (2007). Auditoria administrativa: gestión estratégica del cambio.
- ✓ ISO. (2000). NMX-CC-9000-IMNC-2000: Sistemas de Gestion de calidad, Fundamentos y vocabulario. Mexico.
- ✓ ISO 9000:2000. (s.f.). Normas ISO. Obtenido de Normas ISO: <https://www.isotools.org/normas/>
- ✓ ISO. (s.f.). Irqa. Obtenido de <http://www.lrqa.es/certificaciones/iso-9001-norma-calidad/>
- ✓ Joseph M. Juran, A. B. (2001). Manual de calidad. Madrid: S.A. MCGRAW-HILL/ INTERAMERICANA DE ESPAÑA.
- ✓ Metodologia de la investigacion. (s.f.). Obtenido de <http://blog.uca.edu.ni/jmedina/2011/06/15/tipos-de-investigacion-cientifica-2/>
- ✓ Metodologia (Vol. II). (2010). Barcelona, España. Obtenido de Blogger.
- ✓ Peneque, R. J. (1998). Metodologia de la Investigacion. La Habana.
- ✓ Sampieri, R. H. (s.f.). Metodologia de la investigacion . Sexta ediccion .
- ✓ Santos, D. d. (1996). Calidad total: fuente de ventaja competitiva.