

Artículo Científico

Sistema de gestión de calidad de los Productos Lácteos Mirafior en la ciudad de Estelí, en el primer semestre 2019

Autores

Cinthya Yahoska Lopez Altamirano ¹

Esther Nazarely Peralta Rodríguez ²

Resumen

Este estudio se basa en la aplicación del principio mejora continua en el desempeño productivo en “Productos Lácteos Mirafior de Estelí”.

El mejoramiento continuo propone actuar sobre los problemas que se tienen, para refinar el proceso y lograr un mejor desempeño del proceso productivo ayudando a que la empresa establezca responsabilidades a tomar decisiones que cooperen a la obtención de buenos resultados en una meta propuesta de productividad.

Esta investigación se desarrolló mediante una serie de estudios en donde se analizaron las condiciones de los procesos desarrollados ya sean de entrada o salida para así brindarle una herramienta a Productos Lácteos Mirafior para que siga siendo una empresa que se mantenga en su mercado potencial y cuente con más oportunidades de atraer a nuevos clientes.

El objetivo de este estudio fue evaluar la gestión de calidad sobre los procesos de mejora continua con los que actualmente realizan en “Productos Lácteos Mirafior de Estelí”, se demostró las causas de pérdidas en base al Diagrama de Ishikawa en el cual presenta algunas teorías propuestas sobre la causa del problema en los cuales los directivos de la empresa deben de tomar en cuenta para el esfuerzo en donde se busque constantemente las maneras de reducir el desperdicio y mejorar la calidad del control en lácteos Mirafior de los procedimientos alcanzados o establecidos en la calidad del proceso productivo.

Palabras Claves: mejora continua, proceso productivo, mercado potencial y procedimientos alcanzados.

¹ Estudiante de Ingeniería Industrial FAREM – ESTELÍ. Correo electrónico: icinthyalopz95@gmail.com

² Estudiante de Ingeniería Industrial FAREM – ESTELÍ. Correo electrónico: estherperal89@gmail.com

Scientific article

Quality management system of Mirafior dairy products in the city of Estelí, in the first semester 2019

Autores

Cinthya Yahoska Lopez Altamirano¹

Esther Nazarely Peralta Rodríguez²

Abstract

This study is based on the application of the principle of continuous improvement in the productive performance in "Milk Products Mirafior of Estelí".

The continuous improvement proposes to act on the problems that are to refine the process and to achieve a better performance of the productive process by helping the company to establish responsibilities to make decisions that cooperate in obtaining good results in a proposed productivity goal.

This research was developed through a series of studies in which the conditions of the developed processes were analyzed in order to give a tool to Mirafior dairy products to remain a company that remains in its potential market and has more opportunities to attract new customers.

The objective of this study was to evaluate the quality management of the continuous improvement processes with those currently performed in "Milk Products Mirafior of Estelí", the causes of losses were demonstrated on the basis of the Ishikawa Diagram in which he presents some proposed theories on the cause of the problem in which the managers of the company must take into account for the effort where it is sought Constantly ways to reduce waste and improve the quality of Mirafior dairy control of the procedures achieved or established in the quality of the productive process.

Keywords: continuous improvement, productive process, potential market and procedures achieved.

Introducción

En el plan alimentario, la leche de vaca y sus derivados ocupan un lugar muy importante; representan a uno de los grupos de alimentos protectores, porque aportan proteínas de excelente calidad y son la fuente más importante de calcio. En la Pirámide de la alimentación correcta, sin embargo, los lácteos se ubican en un estamento pequeño, lejos de la base, debido seguramente al tipo de grasas que aportan para la salud.

A lo largo de la historia, las empresas de productos lácteos se han incrementado: la leche de vaca así como sus derivados ocupan un lugar muy importante; ya que estos representan a uno de los grupos de alimentos protectores porque aportan proteínas de excelente calidad siendo la fuente más importante de calcio, por esta razón es que la oferta de leches como los productos lácteos ha aumentado de tal manera que la ama de casa debe conocer mejor los nutrientes que estos aportan adaptándose a la compra de sus bolsillos, sin olvidar la calidad nutricional garantizada a los consumidores para que así; se obtenga bienes y servicios que cumplan con las especificaciones requeridas o lo que ellos desean.

Una de las certificaciones en el ámbito empresarial más importante son las otorgadas por la NORMA ISO: la cual especifica los requisitos que se basan en el sistema de gestión de calidad adaptable a toda organización de una empresa; mediante la implementación de esta norma; en si las empresas no solo se verán mejoradas respecto a lo que es el control de calidad en sus productos, sino que esto hará posible el desarrollo de

dicha evolución de los puntos críticos de control de la calidad y herramientas de gestión de calidad que sean basados al cumplimiento de los procesos en el cual permita la disminución de los productos no conformes o no requeridos a la satisfacción del cliente.

El presente documento se desarrolló en la empresa de productos lácteos Miraflor situada en la ciudad de Estelí específicamente se encuentra ubicada en el barrio Igor Úbeda, su dirección es de PROCREDIT 2 ½ al sur, la cual se dedica a la producción de los derivados de leche, por lo que la calidad de sus productos es un aspecto muy importante que se debe considerar si se desea que sea competitiva que las otras microempresas que ofrecen estos mismos productos. Dado que la misión es innovar una gran variedad de productos de calidad a sus clientes, esta empresa, hasta el momento ha evitado distribuir productos que no cumplan con los requisitos de la calidad.

Para este trabajo de investigación se utilizó el diagrama Ishikawa, con el cual primeramente se identificaron las áreas, los procesos y procedimientos de los productos elaborados que la empresa ofrece, en derivación de la leche. Seguidamente se realizó un análisis de la situación actual de la empresa, consiguiendo detectar las deficiencias existentes en sus diversos procesos. Luego de haber identificado los principales procesos, se procedió a determinar la herramienta a emplearse para determinar las causas de pérdidas y así la empresa tuviese una herramienta guía, para orientarse y proceder a la

mejora de fallos existentes y encaminarse a una mejora continua al igual que emplear un área de control de calidad con la cual no cuenta dicha empresa. Ya que será de gran utilidad para un cambio grande o pequeño que conlleva a que la organización o empresa como tal, oriente, dirija sus integrantes hacia donde se pretende llegar para así lograr resultados satisfactorios y cumplir con las metas u objetivos planificados.

Según información de la empresa anteriormente no se ha realizado trabajos investigativos en temas de mejoras continuas.

El propósito de esta investigación es evaluar la gestión de calidad de los Productos Lácteos Mirafior; en lo cual es analizar las condiciones sobre los procesos desarrollados en la empresa por lo cual; se busca dar una orientación clara, así como práctica que facilite la aplicación de un sistema de gestión de calidad a la realidad que se necesite dando respuestas a mejorar el desempeño productivo a los directivos de la empresa en donde se permita a productos lácteos mirafior asegurar, controlar y mejorar la calidad en la organización de los procedimientos alcanzados o establecidos en la calidad.

Al igual que información detallada de la investigación realizada de visitas programadas a tal empresa en donde se aplicaron los diferentes instrumentos de recolección de datos tales como son: entrevista, encuestas y observación directa, los cuales fueron necesarios para la recopilación de información, en lo que

se refiere al proceso de control de calidad en el área de producción, permitiendo de tal forma conocer las funciones y actividades que se realizan en el área a desempeñar el trabajo.

Esta investigación se inicia con una breve descripción de la empresa para así determinar las oportunidades de mejorar por medio de herramientas que nos servirán para analizar el entorno, los productos que se proporcionan, al igual sus máquinas u equipos, gestión de recursos, estructura organizacional; tomando como referencia los resultados obtenidos u observados durante su desarrollo en el proceso productivo de la empresa.

MATERIALES Y METODOS

Este artículo se basa en la recolección de información desde un método mixto el cual representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación del fenómeno estudiado, implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar Inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (Sampieri, 2003)

Los datos cualitativos se recolectaron mediante la búsqueda de información en libros, páginas web y tesis que se consultaron en la biblioteca Urania Zelaya de la UNAN-Managua, FAREM sobre la gestión de calidad en diferentes empresas en donde se hicieron investigaciones y observación directa de

la empresa de las normas a cumplir en seguridad e higiene laboral en el cumplimiento de la gestión de calidad; así como los procesos llevados a cabo en la empresa. Se aplicaron entrevistas al jefe de producción y al gerente de la empresa.

Los datos cuantitativos se recolectaron mediante la aplicación de encuestas al personal de las diferentes áreas de la empresa, las cuales se basaron en las mejoras que se requieren según el personal.

Esta investigación es de carácter descriptivo puesto que permite conocer a la empresa y el proceso productivo de los productos derivados de la leche que oferta actualmente lácteos Mirafior de Estelí.

Población

La población de estudio es conformada por 10 trabajadores de las distintas áreas fundamentales con las que cuenta la empresa Productos Lácteos Mirafior de Estelí.

Muestra

La muestra significativa debe de ser mayor o igual a 30 personas, al tener solamente 10 personas como población, entonces la muestra es intencionada al 100% esto quiere decir que se toma el total de los trabajadores.

Técnicas de recolección de datos

Para cumplir con los objetivos planteados en la investigación se utilizaron tres técnicas de recolección de datos las cuales son:

La entrevista

Es un intercambio verbal, que nos ayuda a reunir datos durante un encuentro, de carácter privado y cordial, donde una persona se dirige a otra y cuenta su propio punto de vista que vas más allá de un simple interrogatorio. (Alejandro Acevedo Ibañez, 2014)

Esta tiene como objetivo obtener una breve información de las áreas en general para tener las bases teóricas necesarias para desarrollar el estudio, como apoyo para desarrollar la investigación se realizó una entrevista dirigida a Leonardo Pérez Rodríguez (Gerente general), Roberto Pérez (responsable de producción).

Encuesta

Es una técnica o instrumento de captura de la información estructurada, lo que se puede influir en la información recogida y por la cual se debe utilizar más que en determinadas situaciones en las que la información que se quiere capturar está estructurada en la población objeto de estudio. (Martin, junio de 2011)

Las encuestas fueron aplicadas a 10 trabajadores con el objetivo de obtener información suministrada por el personal de la empresa en relación a los procesos Y productos fundamentales con las que cuenta dicha empresa.

Observación directa

Se decidió realizar la observación directa en todas las áreas de la empresa productos lácteos Mirafior en donde está consistió en visualizar y determinar los posibles problemas relacionados con la calidad en el proceso productivo y dentro

de dicha empresa; Así como la situación actual de los productos lácteos de forma sistemática los hechos, o situaciones en función de los objetivos de la investigación, como instrumentos utilizados fueron cuaderno de notas, cámara fotográfica.

Esta se llevó a cabo durante las visitas realizadas en los meses de octubre a noviembre para recopilar información y poder realizar dicha investigación

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Productos Lácteos Mirafior es una empresa la cual se encarga del proceso productivo y comercialización de los derivados de la leche la cual cuenta con 10 trabajadores, los cuales constan de 4 en la industria láctea, que son los encargados de la transformación del producto, 1 en el área contable, 1 en la comercialización y 4 en el área de la finca en lo que es el acopio de la leche.

La empresa trabaja con los productores desde el cual se produce la leche, hasta la transformación del todo el proceso del producto.

Productos Lácteos Mirafior es una empresa que desde 1994 está ofreciendo al mercado sus productos a nivel local.

Para la evaluación de los procesos de producción se realizó un análisis de la situación actual de **Productos Lácteos Mirafior**, esto se hizo con el fin de recolectar datos, al igual que también conocer las áreas, procesos que se llevan

a cabo si se han aplicado mejoras y basándonos en esos resultados obtenidos para re evaluar la productividad, para dicha evaluación se tomaron en cuenta las experiencias del personal que trabaja; mediante la aplicación de encuestas, entrevistas y observación directa que se aplicó a la empresa ya antes mencionada.

Análisis de entrevistas

La entrevista fue aplicada al jefe encargado de los procesos de producción que se llevan a cabo en productos lácteos mirafior y al gerente de la empresa. Estas nos ayudaron sobre la realización de resultados; así como su comercialización la cual fue en base a la opinión de expertos, no solo obstante fue conocer su opinión respecto a áreas en las que se requieren mejoras actualmente en base al control de calidad sino también a saber el nivel en el cual está involucrado el jefe de área en lo que son los procesos que se llevan a cabo en la empresa.

Según los resultados de la entrevista obtenidos el trabajo que se desarrolla debe de ser entendido como campo de mejora en lo cual consiste en propuestas de solución que deben ser mejoradas constantemente para la optimización del recurso de la empresa.

Según la experiencia obtenida se elaboró un análisis foda en el cual empezaría con sus aspectos positivos y negativos de dicha empresa para poder reanalizar la forma en las que se hacen las cosas, complementado sus estrategias, así como también maxi y mini y el diagrama de Ishikawa para la mejora de la empresa.

Análisis de los elementos de mejora continua en Productos lácteos mirafior.

El análisis de elementos de mejora continua en lácteos mirafior, se realizó partiendo de los datos obtenidos en la evaluación que se realizó en la empresa así como en la producción.

Análisis FODA

En la empresa productos lácteos Mirafior se encontraron los siguientes aspectos positivos y negativos.

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con un personal con la experiencia necesaria. Posee un buen espacio para realizar sus labores diarias en cada área. Adecuada utilización de espacio para ejecutar las diversas labores productivas. Toman en cuentas las medidas tanto como las características del producto como: es la cantidad, tamaño, color y peso etc. La planta cuenta con cada una de sus señalizaciones de área de procesos. Tienen un orden de almacenamiento en cada uno de sus productos terminados. Llevar un control de inventarios tanto en la materia prima como en la realización de pedidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Es una empresa de buen reconocimiento a nivel local El ingreso a nuevos mercados. Existen grandes oportunidades en el mercado nacional, ya que gran parte de la producción es para satisfacer la demanda del mercado. Conservar un sistema de producción estandarizado para lograr mantener una producción segura. Materia prima con un mejor aprovechamiento y productos con aumento de utilidad en las ventas.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> Perdida de la materia prima por causa de re-procesos. No hay un manual sobre los registros de limpieza y desinfección (POE). No hay registros de fumigación. Pérdida de tiempo de la productividad en la calidad al corregir problemas en procesos. No hay plan de mantenimiento en relación a la calidad. Equipos inadecuados para el proceso de producción. Temor a tomar nuevas decisiones de control de la calidad en procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> El factor clima desencadena la sequía, afectando así la producción de la leche. La entrada a nuevos competidores con mejor tecnología que implementan normas de inocuidad y calidad. Incremento en los precios de materia prima y complementos de trabajo.

Estrategias FODA

DO(Debilidades-Oportunidades)	Estrategias <ul style="list-style-type: none"> Diseñar un área de control de calidad para iniciar la implementación de un sistema de gestión de calidad que permita mejorar la competitividad en el campo empresarial Crear un departamento de seguridad e higiene ocupacional en donde se pueda llevar acabo un registro en todas las áreas de la empresa
FO(Fortalezas-Oportunidades)	Estrategias <ul style="list-style-type: none"> Conservar en todas las etapas del proceso y áreas de la empresa las prácticas de calidad adecuadas, para seguir elaborando y ofreciendo productos que satisfagan las demandas en las especificaciones que exigen los clientes. Apreciar el desempeño en las capacidades laborales por parte del personal para conservar el buen prestigio.
FA(Fortalezas-Amenazas)	Estrategias <ul style="list-style-type: none"> Ofrecer a los clientes precios accesibles para lograr una ventaja sobre la competencia. aprovechar las tecnologías alternas para ofrecer un producto con bajo costo en el mercado. Utilizar proveedores que proporcionen productos al precio más bajo posible manteniendo siempre la calidad de los estándares de la empresa, para que el cliente reciba producto eficiente y que este a su alcance.
DA(Debilidades-Amenazas)	Estrategias <ul style="list-style-type: none"> Contar con proveedores confiables para ofrecer productos de excelente calidad. Mejorar los equipos y maquinarias de la empresa para así evitar problemas de perdida de tiempo. Idear nuevas formas de campañas publicitarias para poder competir con las empresas rivales y lograr reconocimientos aun mas por parte de otros clientes a la empresa.

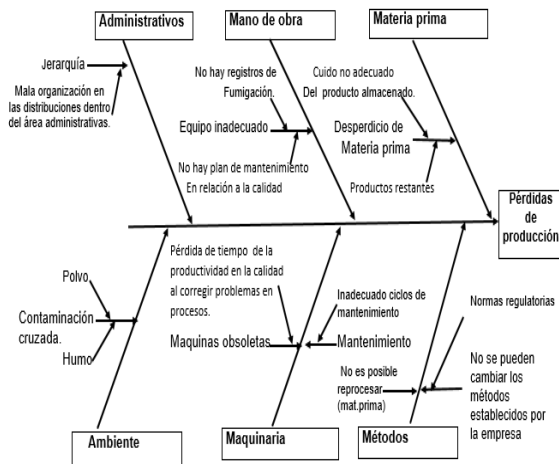
Cuadro de maxi y mini en matriz FODA

	Internos	Externos
Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> Personal con la experiencia necesaria. Buen espacio para realizar sus labores diarias en cada área, características del producto como: es la cantidad, tamaño, color y peso etc. orden de almacenamiento en cada uno de sus productos terminados. control de inventarios tanto en la materia prima como en la realización de pedidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Perdida de la materia prima por causa de re-procesos. No hay un manual sobre los registros de limpieza y desinfección (POE). No hay registros de fumigación. Pérdida de tiempo de la productividad en la calidad al corregir problemas en procesos.
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> Es una empresa de buen reconocimiento a nivel local El ingreso a nuevos mercados. Existen grandes oportunidades en el mercado nacional, ya que gran parte de la producción es para satisfacer la demanda del mercado. Conservar un sistema de producción estandarizado para lograr mantener una producción segura. 	<ul style="list-style-type: none"> Aprovechar las oportunidades y fortalezas que se dispone para el mejoramiento continuo de la empresa. Aprovechar el reconocimiento a nivel local para expandirse al mercado nacional. Mejora continua en el servicio de venta. Promocionar la empresa mediante más publicidad.
Amenazas	<ul style="list-style-type: none"> El factor clima desencadena la sequía, afectando así la producción de la leche. La entrada a nuevos competidores con mejor tecnología que implementan normas de inocuidad y calidad. Incremento en los precios de materia prima y complementos de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Potencializar la compra y venta directa para hacer peso a la competencia. Intensificar los controles de calidad, convirtiéndolo junto con el precio y servicio en una estrategia para luchar contra la competencia. Planear de acuerdo a la experiencia en producción.
	Estrategias F.O.	Estrategias D.O.
	Estrategias F.A.	Estrategias D.A.

Ishikawa

Para llevar a cabo el siguiente diagrama de Ishikawa del análisis se contó con una de las herramientas de calidad.

En el siguiente diagrama de Ishikawa se presentan estas actividades que fueron realizadas con la finalidad de prevenir fallos a futuro, que puedan afectar la calidad e inocuidad de los productos. No obstante, el producto terminado no siempre cumple con los estándares de calidad e inocuidad que la empresa ha establecido en base a las normas que los regula como empresa. Por consiguiente, se realizó un diagrama de causa y efecto que se determinaron las causas de las pérdidas en la producción.



Nota: En estos seis indicadores inciden en la pérdida de producción.

El siguiente diagrama nos permite visualizar con facilidad los elementos que la empresa debe de considerar.

Análisis de encuestas

Las encuestas fueron aplicadas a los 10 trabajadores de las diferentes áreas de la empresa productos lácteos miraflores con el fin de conocer las necesidades que pueden existir en cada parte del proceso.

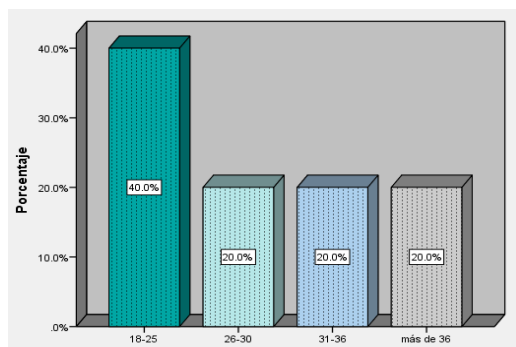


Gráfico 1: Edad

Fuente: propia a partir de encuestas aplicadas a trabajadores de Lácteos miraflores

En un rango de edad de 18 a 36 años; en donde el porcentaje de edad que más predominó fue el de 18-25 años, con una frecuencia de 4 y un porcentaje de 40.0. Lo cual se debe a la fuerza y esfuerzo

físico requerido para la realización de las diversas actividades delegadas por el jefe, siendo un ejemplo claro el trabajo realizado en la finca.

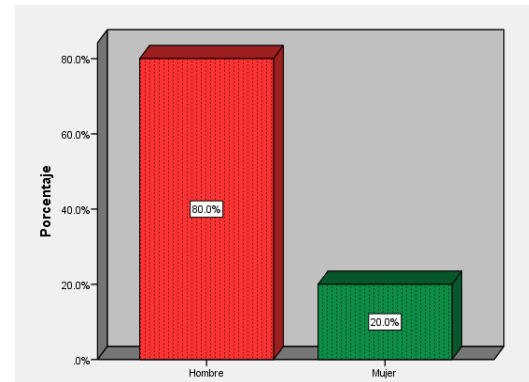


Gráfico 2: Sexo

Fuente: propia a partir de Encuestas aplicadas a trabajadores de Lácteos Miraflores

La encuesta fue aplicada en un grupo de 10 trabajadores, en donde 8 fueron hombres y 2 fueron mujeres; dando así un porcentaje de 80.0 en hombres y 20.0 en mujeres, con una frecuencia de 8 y 2. Debiéndose esto a lo antes ya mencionado; a la fuerza física ejecutada desde el trabajo de campo, hasta la distribución de los productos terminados, en donde los principales distribuidores son los hombres.

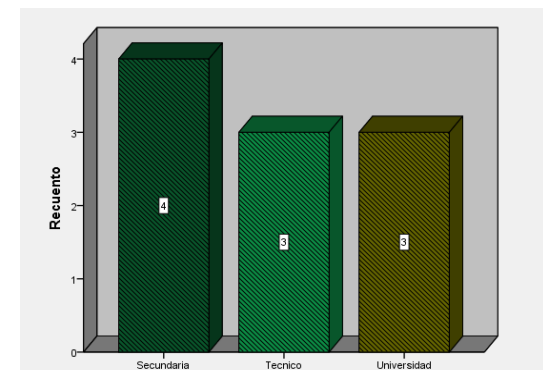


Gráfico 3: nivel académico

Fuente: propia a partir de encuestas aplicadas a trabajadores de Lácteos Miraflores

En dicha encuesta se pudo observar que el porcentaje de nivel académico alcanzado por los trabajadores en lo que refiere un parámetro de Secundaria, Técnico y Universidad, el más predominante fue el de Secundaria, con un porcentaje de 40.0 y una frecuencia de 4; a diferencia de Técnico y Universidad en donde ambas opciones tuvieron un porcentaje de 30.0 y una frecuencia de 3.

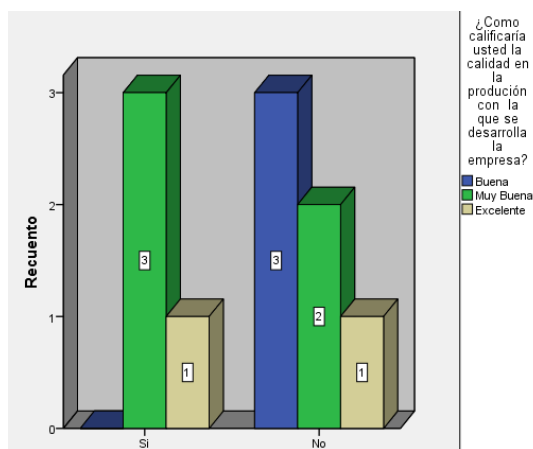


Gráfico 4: ¿Tiene usted conocimiento acerca del término calidad tanto en la materia prima, en el proceso y producto terminado?

Fuente: propia a partir de encuestas aplicadas a trabajadores de Lácteos Mirafior

En esta encuesta se pudo observar que al hacer referencia respecto al término de calidad empleado tanto en la materia prima, el proceso y producto terminado, la mayoría de los trabajadores no poseen tales conocimientos; mostrando así, un porcentaje de negativa de 60.0, con una frecuencia de 6 y un porcentaje mínimo de positiva de un 40.0, con frecuencia de 4. No obstante en lo que concierne al criterio propio de cada trabajador, estos

consideran que la calidad de producción en la cual se desarrolla la empresa es muy buena, en comparación con la opción de Buena y Excelente las cuales obtuvieron un porcentaje de 30.0 y 20.0 Con frecuencias de 3 y 2 respectivamente. Lo cual nos indica, que los productos son de muy buena calidad, por la eficiencia en sus procesos y productos terminados.

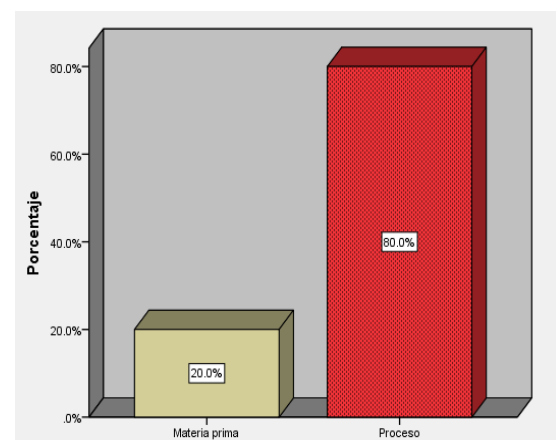


Gráfico 5: ¿Cuáles consideraría usted los posibles fallos más comunes que se presentan en el área de producción?

Fuente: propia a partir de encuestas aplicadas a trabajadores de Lácteos Mirafior

La mayoría de trabajadores indican que los fallos más recurrentes se dan en el proceso de los productos; dando un resultado de un porcentaje de 80.0 con una frecuencia de 8, dándose estos fallos en la pasteurización, mientras que los fallos en lo que a materia prima se refiere obtuvo un porcentaje de 20.0 con una frecuencia de 2.

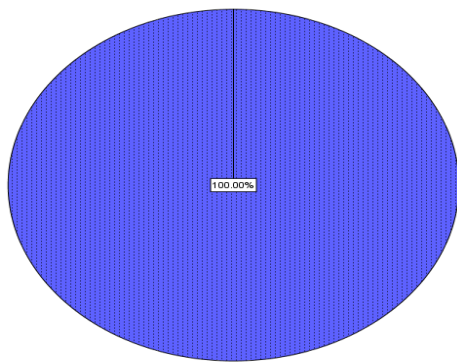


Gráfico 6: ¿Cuenta la empresa con sus propios medios para transportar la materia prima en productos terminados?

Fuente: propia a partir de encuestas aplicadas a trabajadores de Lácteos Miraflores

Sí, la empresa “Lácteos Miraflores” cuenta con sus propios medios para transportar tanto la materia prima, como es el caso de la leche cruda, la cual es transportada desde la finca familiar, hasta la empresa donde se realiza la elaboración y obtención de sus productos terminados, así como también cuenta con medios para la distribución de estos mismos por diversos establecimientos.

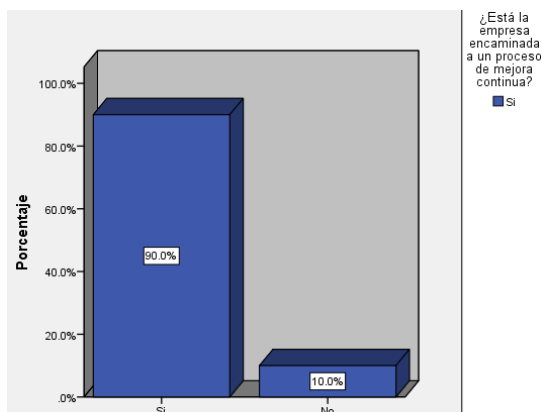


Gráfico 7: ¿Realiza la empresa lo que son acciones en los procesos productivos de la empresa?

Fuente: propia a partir de encuestas aplicadas a trabajadores de Lácteos Miraflores

En lo que respecta a acciones correctivas y preventivas realizadas en la empresa en lo que a proceso se trata, para mantenerse encaminada a un proceso de mejora continua, estas se emplean de manera significativa, con un rango positivo de porcentaje de 90.0 con frecuencia de 9 y un porcentaje negativo mínimo de 10.0 con una frecuencia de 1.

Resultado de la observación directa

Para realizar el siguiente análisis fue necesario visitar de manera frecuente la empresa productos lácteos Miraflores, para esto se realizó la observación directa en cada el área de producción y como elemento de ayuda se utilizó un Check List para observar algunas actividades rutinarias y comprobar de qué manera cumplen.

En base a la información obtenida de dicha empresa por medio de la observación directa y el Check List, de manera general en la mayoría de las áreas de la empresa con respecto a la higiene, seguridad laboral y presentación personal por parte de los colaboradores que trabajan en la empresa ya que la mayoría cumplen con las medidas de higiene que se deben tomar en cuenta en todo el proceso de buenas prácticas de manufactura, que tengan relación con la inocuidad en la existencia y control de peligros asociados a los productos destinados para el consumo humano, por ejemplo las mujeres si cumplen usando cabello recogido, uñas recortadas y sin esmalte (limpias); de igual manera los hombres usan el cabello corto y uñas recortadas. También se destacó que no

todos los trabajadores usan redecillas en el área en que trabajan, pero si cumplen al no usar prendas, aretes, pulseras u otros objetos personales que constituyan riesgos de contaminación para los alimentos elaborados, así como también lavan con jabón y agua sus manos antebrazos antes de iniciar sus labores.

Otra cosa a observar es que existe puntualidad por parte de los trabajadores, cumpliendo los horarios establecidos por la empresa así como su hora de salida. Además el personal respeta el reglamento y normas establecidas por la empresa, al no ingerir alimentos dentro de la planta; los alrededores del sitio de trabajo de la empresa se encuentran limpios y cuentan con recipientes para basura limpios y tapados. Gran parte de los trabajadores no se toman tiempo libre durante su jornada laboral, algunos establecen conversaciones con sus compañeros/as, pero de igual forma no interrumpen sus operaciones y trabajan simultáneamente. Respecto a los procesos algunas veces se presentan desperdicios de materia prima así como sobras de productos terminados, en lo que es sus procedimientos algunas veces se presentan defectos en el transcurso de elaboración de productos, la maquinaria y equipos utilizados de trabajo algunos cuentan con un buen estado y los colaboradores que se encuentran en el área de producción utilizan la vestimenta adecuada para realizar su trabajo.

En relación con lo que dentro de la empresa se observó también que la imagen corporativa se cuida en cuanto a orden, limpieza y ambiente; Así como la infraestructura en donde se almacena el

producto terminado es adecuado porque si cumplen poniendo cada producto diferente en su respectivo orden y separados como también el cuidado de su nivel de enfriamiento correspondiente.

En cuanto a los desperdicios de materia prima, una de las áreas en las que se encuentra una mayor cantidad de pérdidas es en la área de producción, donde además es el área que presenta ocasionalmente defectos en determinados procesos productivos y por otra parte, es importante mencionar que el área de empaque es donde se observaron que no hay defectos en la materia prima, insumos, producto terminado, y los desperdicios son ocasionalmente mínimos. Por medio de las visitas realizadas a la empresa también pudimos notar que las instalaciones están en buenas condiciones para que los trabajadores de dicha empresa puedan desempeñar sus actividades adecuadamente a excepción de los baños los cuales se encuentran alejados del área de trabajo, además la empresa cuenta con las debidas señalizaciones de información, seguridad, obligación y advertencia. En cuanto a ergonomía los puestos de trabajo están bien delimitados, cada quien posee las herramientas necesarias y adecuadas para desempeñarse en dichos procesos.

La limpieza de toda la empresa se realiza antes de iniciar con la jornada laboral lo cual esto permite estar en un ambiente limpio. Otro aspecto importante es que la empresa, no tienen procedimientos estándares documentados y los que tienen presentan deficiencias, no utilizan

herramientas de análisis y no existen medidas de mejora continua a seguir para evitar desperdicios en el área ya antes mencionada.

Resultado de entrevista aplicada al gerente y responsable del área de producción de la Empresa Productos Lácteos Miraflor.

Basándonos en los instrumentos y técnicas de recolección de datos, sabemos que la entrevista es un intercambio verbal, que sirve para recolectar información durante un encuentro de carácter privado y cordial, donde una persona brinda su propio punto de vista, que va más allá de un simple interrogatorio; siendo así se procedió a realizar esta entrevista dirigida al gerente general y responsable de producción de tal empresa; para así obtener una breve información de las áreas en general y antecedentes históricos de la empresa, descubriendo que esta misma inicio a ofrecer sus productos hace 25 años en 1994, lo que nos indica que la empresa está bien posicionada con gran aceptación a nivel local, en cuanto a su portafolio de productos lácteos se refiere, ya que se elaboran y ofrecen productos destinados/utilizados tanto para las amas de casa, comiderias y restaurantes tales como: crema dulce, queso crema, queso para freír, frescal, mozzarella entre otros.

Por otra parte gracias a la entrevista planteada, se pudo conocer las áreas en las cuales está dividida la empresa (administrativa, producción, área de venta y comercialización). Así como también la maquinaria y equipos con los

que se elaboran los procesos de productos lácteos; su utilización y tiempo de funcionamiento dependiendo del producto final que se quiera lograr entre dichas maquinarias o equipos que cuenta la empresa: la descremadora, pasteurizadora, tinas de mezclado, barriles para leche, suero, cinchos, prensas de queso, tinas, selladoras, peroles entre otros.

Ahora bien, en base a las normas de control de calidad el gerente general nos expresaba que en lo personal al hablar de termino de calidad dentro de la empresa para él se refiere a cumplir con los requisitos y demandas del cliente, de acuerdo a lo que con esto se refiere se han comprometido y negociado a cumplir con esa parte. Al referirnos al cumplimiento con ello y que dentro de los estándares de calidad que tienen establecidos dentro de la empresa implementan la composición de la leche de vaca, peso específico, temperatura, tiempo de enfriamiento correcto, acidez, prueba de nivel de agua y después de la pasteurización; por otro lado también se pudo apreciar que la empresa cuenta con el personal apto para desempeñar las labores de producción, pues cada quien se desempeña en su área correspondiente contando con la experiencia necesaria, obtenida a lo largo del tiempo para seguir realizando cada una de sus actividades correspondientes.

Gracias a esta entrevista se dio a conocer los parámetros que se utilizan dentro de la empresa para medir la calidad; como es el caso de la calidad en el diseño, calidad de conformidad, calidad de uso y

tener siempre presentes que el cliente es el nuevo objetivo.

Según lo dicho el gerente, la empresa si se encuentra encaminada a un proceso de mejora continua; ya que los lácteos mirafior Estelí, está enfocada en ir mejorando poco a poco en calidad y que el cliente termine satisfecho con el producto terminado.

Resultado de encuesta aplicada a los trabajadores del área de producción de la Empresa Productos Lácteos Mirafior.

La encuesta es uno de los instrumentos y técnicas de recolección de captura de la información estructurada, por lo que puede influir en la información recogida y por la cual se debe de utilizar más que en determinadas situaciones, en las que la información que se quiere capturar está estructurada en la población objeto de estudio.

Partiendo de dicho concepto, brevemente mencionado, se procedió a realizar una encuesta dirigida a los 10 trabajadores de la empresa, para determinar si en esta se está implementando las normas de gestión de calidad. Dicha encuesta se empezó realizando un leve cuestionamiento respecto al nivel académico de cada trabajador, pues se consideró que era una variante importante a tomar en cuenta, para verificar la relación existente entre los trabajadores y sus conocimientos implementados; se destacó un número de trabajadores que habían concluido sus estudios hasta secundaria, lo que nos llevó a la conclusión de que la mayoría de estos, decidieron entrar a laborar

como obreros, puesto que en este tipo de trabajos no es requisito alguno, el que tengan algún tipo de nivel académico avanzado-relacionado con el campo laboral, simplemente tener la disposición de aprender los procesos de la realización de los productos, sin necesidad alguna de poseer conocimientos acerca del término de calidad, ya sea tanto en la materia prima, como en el proceso y producto terminado. No obstante, dichos trabajadores consideran que la calidad en la producción con la que se desarrollan los productos es muy buena, aunque la empresa no cuente con un área que sea de control de calidad, ni con un manual o guía instructiva sobre la calidad de sus productos; sin embargo según sus propios criterios, estos consideran que la empresa se encuentra encaminada en una mejora continua, puesto que se preocupan por realizar acciones correctivas y preventivas, para así brindarle a sus clientes consumidores, un producto de buena calidad, un buen trato, una buena atención y así estos queden satisfechos tanto en que sus pedidos sean entregados en tiempo y forma (tomando en cuenta que la empresa cuenta con sus propios medios para transportar la leche y sus productos terminados), sino que su dinero valga la calidad del producto requerido. Cabe señalar que los trabajadores encuestados no mostraron un actitud renuente, al preguntarles abiertamente si consideraban que la empresa implementase en la calidad del proceso productivo, un sistema de gestión de calidad que les facilite una mejor realización, desempeño y productos de mayor calidad elaborados

por ellos; lo cual nos indica que la Empresa Productos Lácteos Mirafior Estelí podría alcanzar un mayor reconocimiento no sólo a nivel local, sino también nacional, si la directiva llegase a tomar en cuenta en un futuro la implementación de mejoras continuas en lo que a gestión de calidad se refiere; partiendo de nuestro breve estudio, donde se les presentó y detalló sus posibles fallos más comunes en los procesos, los cuales podrían ser el breve inicio de mejora, logrando de esta manera evitar mayores fallos a futuro, que puedan afectar la calidad, rentabilidad y aceptabilidad de los clientes hacia los productos.

Conclusiones

Se evaluó la Gestión de Calidad, con base en el diagnóstico que se realizó del sistema actual de dicha empresa, en la cual se encuentra estructurada, para así esta continúe con su puesta en marcha y seguimiento.

Analizar los aspectos positivos y negativos del sistema de gestión de la calidad actual de los procesos que se realizan en la pasteurización; se tomó en cuenta los resultados finales tanto positivos como negativos de las encuestas aplicadas a los trabajadores, en relación con dicho tema de calidad en los productos Lácteos Mirafior Estelí; se llega a determinar que hay un aumento de productividad y desarrollo de diferentes productos derivados de la leche; pero también se es necesario una mejor capacitación a los trabajadores de tal empresa para mantenerse siempre encaminados en una mejora continua, para que así estos posean mejores

conocimientos en lo que a calidad se refiere; al igual que una mejor supervisión por parte de un respectivo encargado de calidad tomando en cuenta que esto nos facilitó a determinar en qué áreas se podría mejorar.

La empresa ya tiene adoptado hábitos de mejora continua pero les hace falta, es por eso que se propone la actualización y supervisión constante de las mejoras ya existentes, se recomienda crear un departamento de control de calidad, con el personal calificado para la mejora de la productividad que esta es una de las áreas con las que no cuentan en la empresa.

Se determinó mediante la evaluación las causas en base a una de las herramientas básicas de la calidad en la cual la empresa debe de tomar para implementar el sistema de gestión de calidad, es el diagrama de Ishikawa; para así poder reconocer las posibles causas y efectos consecutivos que puedan afectar la producción, ganancias de la misma, por lo cual esto sería un gran factor importante que toda empresa debe de contar para así tomar acciones claras para prevenir fallos a futuro, reducir las pérdidas, empezando desde la eliminación o disminución del desperdicio del producto terminado restante, iniciando desde la manipulación de la leche, en donde se puede comenzar a tener más cuidado al botar leche para la elaboración de cada producto.

Al ponerse en marcha lo ya antes dicho, se puede concluir que es notorio que al obtener materia extra para procesar o reprocesar, tal a como sería el caso de los

trozos de queso restantes del producto Terminado, al solicitar el corte de sus debidos pesajes y presentarse pequeñas sobras, es equivalente a la obtención de producto extra, que puede ser utilizado para que genere mayores ganancias a la empresa al ser vendido a un bajo precio cómodo.

Bibliografía

Alejandro Acevedo Ibañez, A. F. (2014). El proceso de la entrevista (Conceptos y modelos) (4ta ed.). México: LIMUSA Noriega. Obtenido de <https://www.noriega.com.mx/>

Castro, A. S., Alaniz, B. A., & Quintero, I. K. (2017). Metodología para la mejora continua en el proceso de producción y exportación en PRODECOOP R.L, Estelí 2017. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/8933/1/18785.pdf>

Deming, W. E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis (ilustrada ed.). c/Juan Bravo, 3A. 28006 Madrid: Díaz de Santos S.A. . Obtenido de <http://www.editdiazdesantos.com/libros/deming-w-edwards-calidad-productividad-y-competitividad-L02000221501.html>

Martin, F. A. (junio de 2011). La encuestas: una perspectivsa general metodológica (2da edición revisada ed.). Madrid, CENTRO DE INVESTIGACIONES

SOCIOLÓGICAS. Obtenido de <http://libreria.cis.es/libros/la-encuesta-una-perspectiva-general-metodologica/978-84-7476-556-4/>

Mirafior, P. L. (2019). Estelí.

Sampieri, R. H. (2003). Metodología de la investigación. (S. d. C.V., Ed.) méxico: McGraw-Hill/Interamericana.