

Gestión de la calidad en la Panadería Isabel ubicada en la Trinidad, Estelí 2019

Mariano Benjamín González Pérez

Mixer Salvador Rodríguez Centeno

Miguel Ángel Simiti Peralta

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo evaluar la gestión de la calidad en la panadería Isabel ubicada en el municipio de La Trinidad, del juzgado 150 metros al sur, 100 metros al este y 50 metros al sur, del departamento de Estelí.

Para la realización del presente documento fue necesario realizar varias visitas a la empresa, para conocer cada uno de los procesos de producción en las diferentes áreas que la conforman, además de conocer si la Panadería cuenta con un sistema de gestión de la calidad técnico; de no existir dichos recursos de manera técnica si no empírica, se propuso aspectos de mejora continua de la calidad para mejorar y lograr estandarizar el proceso productivo.

Durante las visitas a la empresa se realizaron diferentes actividades para la recolección de datos, tales como la observación directa, se aplicaron instrumentos de investigación para recolectar la información (encuestas, entrevistas).

Con los datos recopilados y procesados se determinó que hay pocas capacitaciones a los colaboradores, además de contar con un nivel de escolaridad muy básico, debido a esto existe una amplia deserción del personal y variación de calidad en los productos.

Palabras clave: gestión de la calidad, procesos de producción, estandarizar.

Estudiante de Ingeniería Industrial FAREM - Estelí. Correo electrónico: marianogonzalezperez@ymail.com

Estudiante de Ingeniería Industrial FAREM - Estelí. Correo electrónico: mixer.rodriguez19@gmail.com

Estudiante de Ingeniería Industrial FAREM - Estelí. Correo electrónico: miguelsimiti@gmail.com

Quality management at the Isabel Bakery located in La Trinidad, Estelí 2019

ABSTRACT

The objective of this research work is to evaluate quality management in the Isabel bakery located in the municipality of La Trinidad, 150 meters south, 100 meters east and 50 meters south, Estelí department.

For the realization of this document it was necessary to make several visits to the company, to know each of the production processes in the different areas that comprise it, as well as to know if the Bakery has a technical quality management system; If these resources do not exist in a technical, if not empirical, way, aspects of continuous improvement of quality were proposed to improve and achieve standardization of the production process.

During the visits to the company, different activities were carried out for data collection, such as direct observation, research instruments were applied to collect the information (surveys, interviews).

With the data collected and processed, it was determined that there are few trainings for employees, in addition to having a very basic level of education, due to this there is a large dropout of staff and variation in product quality.

Keywords: quality management, production processes, standardization.

INTRODUCCIÓN

El estudio realizado en Panadería Isabel tiene gran importancia, por ende, la presente investigación surge de la necesidad de desarrollar medidas que lleven la industria de la mano, con el mejoramiento de sus sistemas; se tiene como objetivo evaluar la gestión de calidad dentro de la empresa para conocer estrategias que mejoren la realidad actual, la buena comunicación con los colaboradores que es uno de los principios fundamentales en la calidad, satisfaciendo a los clientes y aumentando el número de demanda en los productos.

Reconocidas las particularidades que presenta la panadería, y que se pueden resumir en términos de una deficiente gestión de calidad, debido a la inadecuada planeación, organización, dirección y control; este trabajo de grado presenta la evaluación de gestión de calidad que permitirá a la panadería Isabel tener las bases necesarias para la modificación del sistema de calidad con que cuentan, le proporcionará una ventaja comparativa frente a la competencia y un mejor desempeño en la relación Beneficio/Costo.

El presente trabajo se constituye como el primer aporte a la gestión de calidad de la panadería Isabel, donde se resalta la importancia de implantar y mantener normas destinadas a mejorar la calidad de las operaciones en todos los aspectos de la organización, con especial énfasis en funciones clave como productividad, satisfacción de los clientes, competitividad, rentabilidad o innovación.

Se detallan herramientas de la calidad, instrumentos y técnicas de recolección de datos como la encuesta, entrevista, observación directa, gráfico de control,

diagrama de Pareto y diagrama de Ishikawa, que nos permitieron identificar las principales deficiencias encontradas y que afectan las diferentes líneas de producción que la panadería ofrece.

Debido a esto se derivan problemas tanto internos como externos, donde resaltan dentro de los internos, una insuficiente iniciativa de formación y capacitación del personal para hacer frente a los retos de mejora de la calidad, deficiente trabajo en equipo y planificación para la mejora de la calidad. Dentro de los problemas externos resalta la baja productividad, debilidad del mercado interno, desigualdad de oportunidades, inexistencia de una ética de trabajo centrada en la calidad, la producción y la mejora continua.

En Panadería Isabel existe un compromiso de la gerencia con el consumidor y de esta manera se busca constantemente mejorar la calidad en los procesos, a través de una gestión de calidad que beneficie su producción de manera adecuada.

La calidad depende de una serie de procesos aplicados con disciplina, la evaluación se realizó mediante el diagnóstico y análisis que permitió conocer la situación actual de la empresa, se obtuvo como resultado la oportunidad de observar las partes del proceso en que se podía aplicar una mejora y así proponer aspectos de mejora continua para preparar el sistema, implementarlo, capacitar y así buscar constantemente los puntos de mejora.

MÉTODOS

El enfoque de esta investigación es mixto, debido a que ambos enfoques se entremezclan en la mayoría de sus etapas ya

que se recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos para responder al planteamiento, donde se lleva a cabo la recolección de información y datos, medición numérica, análisis estadístico, entrevistas, observaciones no estructuradas en un proceso flexible para la evaluación de los fenómenos (Sampieri, 2010).

Los datos cuantitativos se recolectaron mediante la aplicación de encuestas, esto para evaluar la situación actual de la empresa. Se aplicó al total de 10 colaboradores en el cual se tomaron puntos clave a tratar dentro de la empresa que afecta el sistema productivo y encontrar las posibles fallas que lo ocasionan y así poder dar una solución a estas necesidades encontradas.

Para la obtención de los datos cualitativos se recolectaron mediante la búsqueda de información, se hizo consulta bibliográfica, páginas web, observación directa donde se pudo determinar las condiciones sobre las que ejecuta la Panadería y poder interpretar de una mejor manera cada aspecto a tomar en cuenta al momento de utilizar cada una de las herramientas de investigación. Además, se aplicó entrevistas al gerente propietario con el objetivo de recopilar información precisa y detallada acerca de los aspectos más relevantes de la empresa.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADO

Análisis de entrevista

La entrevista que se realizó fue aplicada al gerente propietario con el objetivo de recopilar información precisa y detallada acerca de los aspectos más relevantes de la empresa en relación con los procesos productivos utilizados, donde se busca constantemente mejorar la calidad en los

procesos a través de una gestión que beneficie su producción de manera adecuada.

De acuerdo a los datos obtenidos constatamos que actualmente dispone de 10 colaboradores, por otra parte, afirma que la panadería cuenta con una bodega de almacenamiento para los productos, entre ellos la harina, azúcar, manteca, levadura, esencia, huevos, leche, preservantes, también se utilizan medidas de seguridad para el resguardo de materia prima como verificación de fecha de vencimiento, se realizan fumigaciones en un período de 3 meses.

La panadería tiene 67 líneas de productos, el 60% es distribuido en los camiones repartidores y un 40% a intermediarios, no todos los productos son rentables, debido a que algunos de ellos no generan mucho ingreso, pero se elaboran para mantener la clientela ya que su demanda es constante

El mantenimiento de los equipos es un elemento clave para la calidad, en Panadería Isabel el plan de mantenimiento preventivo, pero no se ejecuta en su totalidad a causa de que no se realiza en el tiempo establecido, en algunos casos se realiza hasta que los equipos presentan fallas haciendo uso únicamente del mantenimiento correctivo.

La panadería cuenta con un reglamento interno, pero en algunos casos hay problema con las obligaciones que el colaborador no quiere asumir, esto presentan problemas en la producción por medio de la deserción y contratación de personal nuevo, en su mayoría el nivel académico es básico.

Análisis de encuesta

La encuesta realizada a los colaboradores de Panadería Isabel nos da como resultado la identificación de los factores más relevantes que afectan la calidad en los procesos de producción.

A partir de instrumentos aplicados a 10 colaboradores que laboran en dicha empresa la mayor parte de la población encuestada es del sexo femenino con 9 y 1 que corresponde a una persona del sexo masculino. (Ver gráfico 1). Esto debido a que no se requiere de un gran esfuerzo físico, también las mujeres cuentan con mucha experiencia, hacen un trabajo más delicado, tiene más cuidado con las medidas, capacidad de aprendizaje y adaptación a las condiciones laborales.



Gráfico 1. Sexo de los colaboradores

Fuente: A partir de encuestas dirigidas a colaboradores.

De 10 colaboradores encuestados, 5 están en un rango de edades de 37 a 47 años, 3 están en el rango de 26 a 36 años de edad y 2 corresponden a personas con edades de entre 18 a 25 años.

La razón por lo que la mayor parte de los colaboradores son de una edad avanzada es que trae beneficios para la empresa, las personas mayores tienen sus habilidades comunicativas desarrolladas por completo, son personas laboralmente estables y concentradas, su ética de trabajo es muy buena y presentan un mayor grado de responsabilidad.

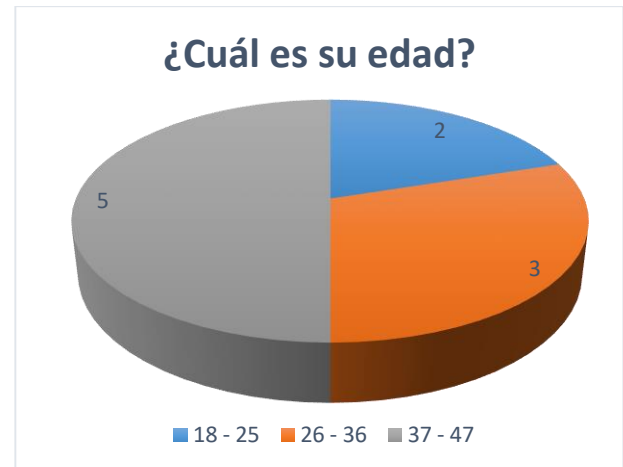


Gráfico 2. Edad de los colaboradores

Fuente: A partir de encuestas dirigidas a colaboradores.

La mayor parte de los colaboradores correspondiente a 7 personas respondieron que siempre se les brinda materia prima de calidad para la elaboración del pan, 2 personas respondieron que casi siempre y 1 indiferente.

Según estos datos, podemos confirmar que no se mantiene la calidad en todos los productos aunque si en su gran mayoría ya que para la panadería la calidad del producto empieza por la materia prima.



Gráfico 3. Materia prima utilizada

Fuente: A partir de encuestas dirigidas a colaboradores.

Según los datos de la tabla de frecuencia de la encuesta realizada en la panadería Isabel, de acuerdo a la siguiente pregunta elaborada, si en la elaboración del producto se aplican medidas para garantizar la calidad 1 afirma a que casi siempre se aplican medidas pero no periódicamente por que la panadería solo cuenta con un jefe de producción y a la misma vez desempeña otras funciones que no le corresponde, 9 respondieron que siempre se aplican medidas para garantizar la calidad de los productos, constantemente el jefe de producción está supervisando, controlando el peso del bollo, dando indicaciones de mejora en figura y corte, además de controlar que siempre usemos correctamente los útiles de protección.



Gráfico 3. Uso de medidas para garantizar la calidad

Fuente: A partir de encuestas dirigidas a colaboradores.

Del total de los encuestados en su mayoría conformada por 5 afirman que siempre son supervisados mientras realizan sus tareas dentro de la empresa, y así poder realizar sus labores y resolver algunas dudas en algunos de los procesos para la elaboración de los distintos productos, 3 consideran que casi siempre son supervisados, dicen que las supervisiones se dan pero no permanente y solo 1 afirma que casi nunca son supervisado en sus labores afirmando ser mínima las visitas a sus áreas de trabajo.



Gráfico 5. Supervisión periódica a colaboradores

Fuente: A partir de encuestas dirigidas a colaboradores.

Entre los aspectos negativos se identificó que de los 10 encuestados, 5 de las personas cuentan con un nivel académico de primaria, 4 corresponden a estudios secundarios y 1 persona tiene estudios de universidad.

Estos datos confirman un nivel básico de escolaridad de los trabajadores de la Panadería, lo cual representa un desempeño no muy favorable de cara a afrontar futuros problemas, de no poder expresarse y saber dar las respuestas a los demás.

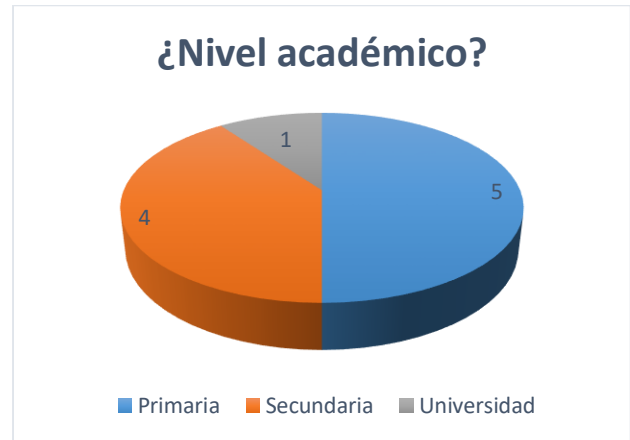


Gráfico 6. Nivel académico de colaboradores

Fuente: A partir de encuestas dirigidas a colaboradores.

De acuerdo a la encuesta realizada en la panadería Isabel a un total de 10 personas se obtuvieron los siguientes resultados, 1 persona respondió casi nunca contar con cursos de capacitación por lo cual perjudica tanto al trabajador como a la panadería a la hora que se presentan problemas en la elaboración del producto, 2 personas que respondieron que de manera indiferente cuentan con cursos de capacitación pero que sería de mucho provecho que constantemente se realizaran capacitaciones, mientras 4 personas que respondieron contar siempre con cursos de capacitación pero que últimamente se han estado realizando cuando menos 1 al año y que lo mejor sería 1 cada 3 o 4 meses ya que los beneficiaría a ellos al igual que la panadería con un producto terminado de calidad.

¿La panadería cuenta con cursos de capacitación?

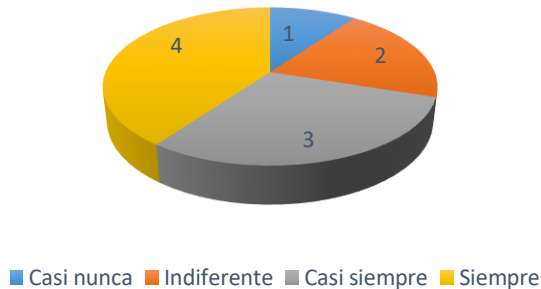


Gráfico 7. Capacitación a colaboradores

Fuente: A partir de encuestas dirigidas a colaboradores.

Observación directa

Mediante la observación directa se pudo determinar las condiciones sobre las que ejecuta la Panadería y poder interpretar de una mejor manera cada aspecto a tomar en cuenta al momento de utilizar cada una de las herramientas de investigación.

Análisis de los elementos de mejora continua en Panadería Isabel

El análisis de los elementos de la mejora de la calidad en Panadería Isabel se realizó partiendo de los datos obtenidos en el diagnóstico que se realizó en el proceso de producción de la Panadería. Para llevar a cabo el análisis se contó con algunas de las 7 herramientas de calidad.

Gráfico de control

La gráfica de control realizada en la Panadería Isabel desde el punto de

producción del pan, dio como resultado tomando en cuenta un objetivo propuesto por la empresa para la temporada de mayor demanda de 14 arrobas que contiene en ellas los componentes de la fórmula para la elaboración del pan por cada operario, tomando una muestra de 10 de los colaboradores, se recolecto los datos de producción, logrando mantenerse en el límite inferior y en algunos de los casos sobrepasando el límite superior lo que representa una alerta de control, como es el caso del operario número 7 que sobrepaso el límite superior lo que provoca una alerta debido a que podría alterar el producto para poder producir más, lo que se debe de realizar un análisis y saber si el pan cuenta con la calidad recomendada para su comercialización.

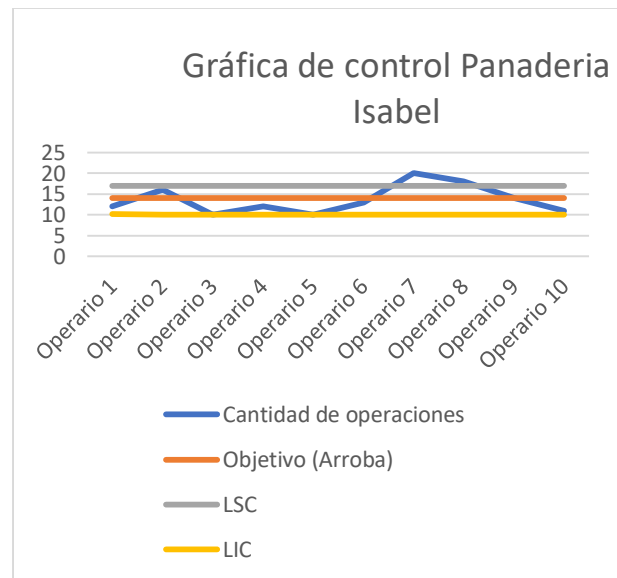


Gráfico 8. Gráfica de control Panadería Isabel.

Fuente: Elaboración propia

Diagrama de Pareto

Los siguientes datos recopilados en la panadería Isabel concurrieron en el transcurso de 12 semanas, proporcionando

los siguientes resultados que se observan en el gráfico.

En la gráfica podemos observar que las fallas técnicas de los equipos, los errores de medición de tiempo y la amplia deserción del personal del personal son las causas que están ocasionando el 80% de los defectos en el proceso de producción, por lo que los esfuerzos a mejorarlo deberían concentrarse en estos tres aspectos. (Cuatrecasas, 2012)

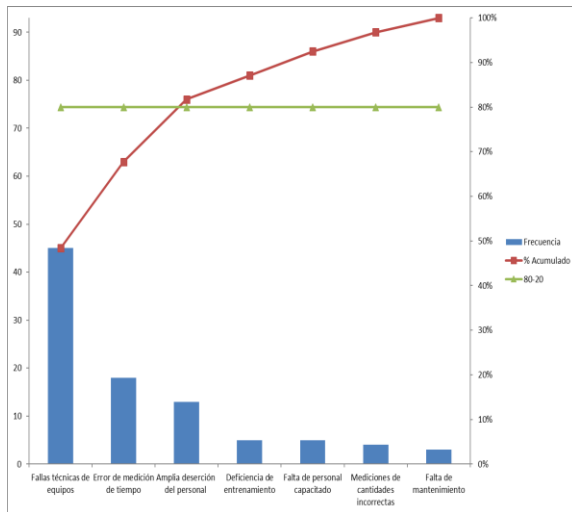


Gráfico 9. Diagrama de Pareto

Fuente: Elaboración propia

Diagrama de Ishikawa

En la Panadería Isabel se mostró una inadecuada estandarización de calidad en la producción, por ende, se llevó a cabo aplicar una de las 7 herramientas fundamentales de la calidad como es el Diagrama de Ishikawa. Una vez detectado el problema se realizó una lluvia de ideas de las diferentes causas y sub causas provocadas, para ser estudiadas y analizadas.

Por medio de técnicas de recolección de datos y al procesar la información obtenida se pudo determinar que la inadecuada estandarización

de la calidad en los productos se debe al mal estado y fallas técnicas que presentan los equipos ocasionando paros frecuentemente, debido a que la panadería carece de los servicios de un encargado de mantenimiento que desarrolle un plan de seguimiento y mantenimiento de todos los equipos, de acuerdo a la investigación y datos recolectados en la panadería Isabel existe una amplia deserción del personal, por lo tanto es inexperto por falta de capacitación que los perfeccione en sus labores, la distribución de planta de la panadería no es la adecuada por lo que el área de enfriamiento se encuentra ubicado muy cerca del área de crecimiento y al generarle mucha calor este esta opuesto a mostrar problemas de calidad en el producto final.

Esta herramienta tiene la ventaja que permite visualizar de una manera muy rápida y clara, la relación que tiene cada una de las causas con las demás razones que inciden en el origen del problema y así tomar medidas necesarias que ayuden a mantener la calidad y un buen control en los productos cuando estos presenten algún tipo de problema por muy mínimo que sea, de esta manera la empresa funcionara muy bien manteniendo siempre la calidad.

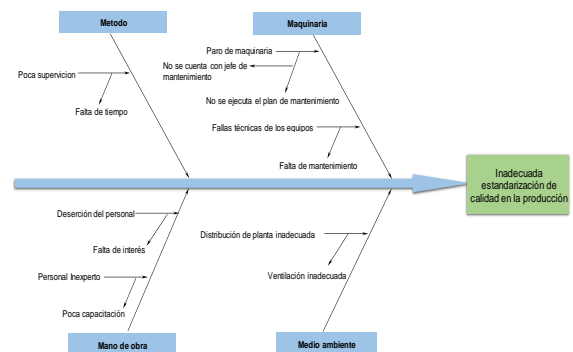


Gráfico 10. Diagrama de Ishikawa

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

La industria panificadora ha tenido un gran incremento a nivel nacional, especialmente en la ciudad de Estelí, Las Micro, Pequeñas y Medianas empresas (MIPYMES), tienen mucha importancia para la economía a nivel Nacional. El sector panadero presenta diversos problemas tanto como el aumento de los precios, en los productos utilizados en la fabricación de pan y grandes deficiencias en la producción.

Se cumplieron con cada uno de los objetivos propuestos en esta investigación tanto general como específico donde se planteó, como objetivo general el evaluar la gestión de la calidad en la panadería Isabel ubicada en el municipio de la Trinidad, departamento de Estelí, en el primer semestre del año 2019.

En la investigación realizada se logró constatar que la empresa cuenta con un sistema de calidad que carece de elementos técnicos empleado de una forma empírica y así poder determinar el rendimiento empresarial con el que cuenta en la actualidad.

La falta de una estandarización que reúna las bases técnicas puede conllevar a grandes consecuencias tales como: insuficiente iniciativa de formación y capacitación del personal para hacer frente a los retos de mejora de la calidad, deficiente trabajo en equipo y deficiente planificación para la mejora de la calidad y la baja productividad; ya que es un factor que se le debe dar prioridad en toda organización de manera continua para poder mejorar la calidad en los procesos beneficiando su producción de manera adecuada.

Se obtuvieron resultados mediante el diagnóstico del sistema de gestión de calidad de la panadería Isabel en el cual se implementaron diversos instrumentos y herramientas de recolección de datos tales

como: encuesta, entrevista, observación directa, gráfico de control, diagrama de Pareto y diagrama de Ishikawa, que nos permitieron identificar las principales deficiencias encontradas y que afectan las diferentes líneas de producción que la panadería ofrece.

La encuesta brindó como resultado que la mayoría de sus colaboradores están en un rango avanzado de edad, lo que ocasiona la disminución en la eficiencia y eficacia para la productividad, se encontró que hay una variabilidad en la calidad de la materia prima lo cual conlleva a una inadecuada estandarización de la calidad en la producción, por otra parte, la entrevista realizada al gerente general de la panadería Isabel reflejó que la panadería tiene 67 líneas de productos, el 60% es distribuido en los camiones repartidores y un 40% a intermediarios, no todos los productos son rentables.

El mantenimiento de los equipos es un elemento clave para la calidad, en Panadería Isabel el plan de mantenimiento preventivo no se ejecuta en su totalidad a causa de que no se realiza en el tiempo establecido. La panadería cuenta con un reglamento interno, pero en algunos casos hay problema con las obligaciones que el colaborador no quiere asumir, esto presentan problemas en la producción por medio de la deserción y contratación de personal nuevo, por otra parte la mayoría de sus colaboradores presentan un nivel académico es básico.

La herramienta de diagrama de Ishikawa, permitió visualizar las posibles causas del problema encontrado, donde se analizó los diferentes factores que interviene en el problema como, método, mano de obra, maquinaria, medio ambiente, la relación que tiene cada una de las causas con las demás razones que inciden en el origen del problema

y así poder tomar medidas necesarias que ayuden a mantener la calidad y un buen control en los productos.

La gráfica de control permitió determinar que los colaboradores logran mantenerse en el límite inferior y en algunos de los casos sobrepasando el límite superior lo que represento una alerta de control, como al igual la gráfica del diagrama de Pareto brindo las tendencias de los problemas de mayor a menor porcentaje donde se toma las primeras tres, como fallas técnicas de maquinarias, los errores de medición de tiempo y la amplia deserción del personal que son las causas que están ocasionando el 80% de los defectos en el proceso de producción.

En el análisis de los aspectos positivos y negativos del control de la calidad se obtuvo como aspectos positivos que se mejora la satisfacción de los clientes, mejora la productividad, reducción de costo, disminución de riesgo en las operaciones los cuales elevan la calidad en producción; dentro de los aspectos negativos se identifica la necesidad de suficientes recursos para la compra de materia prima de calidad, responsable de mantenimiento, deserción del personal.

La calidad depende de una serie de procesos aplicados con disciplina, los resultados permitieron detectar problemas que se presentan con mayor regularidad dentro de la organización y poder proponer aspectos de

mejora continua de la calidad, se diseñó una serie de recomendaciones para preparar el sistema, implementarlo, capacitar y así buscar constantemente los puntos de mejora, dentro de las recomendaciones propuestas tenemos.

- Realizar un plan de capacitación a los colaboradores con respecto al manejo de materiales, herramientas, instrumentos e instalaciones, para desarrollar habilidades.
- Desarrollar y mantener con efectividad un programa de mantenimiento preventivo.
- Rediseñar la distribución de planta para poder obtener un mayor aprovechamiento de tiempo y espacio físico.

Bibliografía

- Cuatrecasas, A. L. (2012). *Gestión de la calidad total*. Madrid: Diaz de Santo.
- Sampieri, R. H. (2010). *Clavijero*. Obtenido de <https://upvv.clavijero.edu.mx/cursos/LEB0742/documentos/Metodologiadelainvestigacion.pdf>