

Análisis de la gestión de la calidad en el área de producción para la mejora de los procesos en la empresa Plasencia Cigars S.A. n° 2, Ocotal, año 2022

Analysis of quality management in the production area for the improvement of processes in the company Plasencia Cigars S.A. n° . 2, Ocotal, year 2022

Cristhian Naún Amador Sánchez¹
amadorsanchez501@gmail.com

Kenner Fernando Araica Cruz
kenerfernado15@gmail.com

Lester Iván Pozo López
lesterivan041@gmail.com

TUTORA

M. Sc. Keylin Mayela Pineda Rodríguez²
ingkeylinpineda@gmail.com

¹ Estudiantes Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua FAREM, Estelí

² Tutora Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua FAREM, Estelí

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en la empresa tabacalera Plasencia Cigars S.A. n°2 de la ciudad de Ocotlán. El objetivo de esta investigación consistió en analizar la gestión de calidad en el área de producción para la mejora de procesos, con el fin de proponer mejoras que sean de beneficio para la empresa buscando responder a las exigencias de los clientes y mejorar el desempeño de los trabajadores, los cuales adquieren y comparten sus conocimientos sobre la elaboración de puros de acuerdo a la experiencia, puesto que no existe un documento fuente que describa los procesos de gestión de calidad, esto ocasiona que en algunos procesos ocurran dificultades y no se pueda obtener un máximo aprovechamiento de los recursos humanos y materiales. El enfoque de la investigación es mixto, cuyo procesamiento de datos incluye análisis cualitativo y cuantitativo a una población de 539 trabajadores y una muestra de 60. Se realizó una descripción de los procesos y procedimientos que conlleva a la fabricación de puros donde interactúan un conjunto de recursos humanos, materiales, equipo tecnológico y herramientas de fabricación., seguido de la forma de gestión de calidad en el que el hallazgo relevante es el inadecuado manejo de la materia prima lo que provoca puros fallados, y a partir de ello se logró proponer un manual de calidad basado en las ISO 9001-2015, con el cual podrán evaluar estándares de calidad ayudando a reducir dificultades evitando pérdida de tiempo, materiales y recursos humanos, según las políticas de calidad.

Palabras clave: Gestión de calidad, planificación, proceso productivo, manual de gestión de calidad, control.

ABSTRACT

This research work was carried out in the tobacco company Plasencia Cigars S.A No. 2 in the city of Ocotlán. The objective of this research was to analyze quality management in the production area for process improvement, in order to propose improvements that are beneficial to the company seeking to respond to customer demands and improve the performance of employees. workers, who acquire and share their knowledge about the elaboration of cigars according to experience, since there is no source document that describes the quality management processes, this causes difficulties to occur in some processes and it is not possible to obtain a maximum use of human and material resources. The research approach is mixed, whose data processing includes qualitative and quantitative analysis to a population of 539 workers and a sample of 60. A description of the processes and procedures that leads to the manufacture of cigars where a set of factors interact. human resources, materials, technological equipment and manufacturing tools, followed by the form of quality management in which the relevant finding is the inadequate handling of the raw material which causes failed cigars, and from this it was possible to propose a manual based on ISO 9001-2015, with which they can evaluate quality standards helping to reduce difficulties avoiding loss of time, materials and human resources, according to quality policies.

Keywords: Quality management, planning, production process, quality management manual, control.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas se encuentran en un mundo más competitivo entre sí, donde surge la necesidad de contar con nuevos y eficientes sistemas de trabajo que permitan mejorar la producción, la calidad del producto y la óptima comercialización de este, lo que implica integrar adecuadamente todos los recursos disponibles dentro del proceso productivo. Un punto importante para las empresas es la gestión de calidad que conlleva a crear políticas, procesos y procedimientos que son necesarias para el bienestar de la industria aumentando la satisfacción de los clientes de hoy en día.

Esta investigación se desarrolló, con el objetivo de analizar la gestión de la calidad en el área de producción para la mejora de los procesos en la empresa. En Plasencia Cigars S.A. en área de producción de puros se aplican todos los procesos de producción basados en la experiencia, no obstante como en toda empresa siempre surgen pequeños problemas o dificultades en la transformación del producto final, como en la textura del bonche (puro) debido al estado de la materia prima ya sea porque está muy cristalizado el material, suelen quedar fallos o defectuosos o si está húmedo, esto causa que a la hora de darle forma al bonche quede trancado, sellada la boquilla o no le pueda pasar el aire, también se da desperdicio de materia prima y pérdidas económicas, así mismo la falta de experiencia afecta la calidad y producción lo cual le suele pasar a trabajadores nuevos que no pueden trabajar adecuadamente el material esto aplica para boncheros y roleros.

El análisis de la gestión de calidad permite a la empresa Plasencia Cigars S.A. n°2 mejorar sus perspectivas, ya sea en su productividad y en el mejoramiento de calidad, es fundamental para asegurarse que los procesos se encuentran funcionando, según las necesidades de la organización, siendo el área de producción una de las más importantes para la empresa y la que presenta dificultades en cuestión de calidad, es por ello que se debe conseguir una mayor eficiencia en el proceso de producción obteniendo una mejor calidad.

Según Course Hero (2022) gestión de la calidad es un conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la Calidad”. Esta función se ha construido históricamente como una compleja combinación de ideología y métodos que se han aplicado en la práctica para modelar metodologías con que afrontar problemas complejos de gestión de organizaciones.

Gestión o administración se refiere a la coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, lo cual se convierte en el objetivo principal de toda gestión.

Según Yáñez (2008) un Sistema de Gestión de la Calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas.

Para alcanzar estos fines, todos los integrantes de la alta dirección, oficina central, fábricas y departamentos individuales, tienen que trabajar juntos. Todos tienen que empeñarse en crear sistemas que faciliten la cooperación, preparar y poner en práctica las normas internas Escuela de ciencias artes y tecnología (2020).

Sumup (2022) El control de calidad consiste en la implantación de programas, mecanismos, herramientas y/o técnicas en una empresa para la mejora de la calidad de sus productos, servicios y productividad.

El proceso productivo es la unión operaciones necesarias para poder realizar, transformar o elaborar cualquier cosa. En el ámbito empresarial suele identificarse con la creación de un producto, de un servicio.

Es el conjunto de tareas y procedimientos requeridos que realiza una empresa para efectuar la elaboración de bienes y servicios. También puede entenderse como una serie de operaciones y procesos necesarios que se realizan de forma planificada y sucesiva para lograr la elaboración de productos. Quiroa (2019)

EALDE Business Schoo (2020) La ISO 9001 es el estándar internacional publicado por ISO (International Organization for Standardization) para establecer de manera efectiva un Sistema de Gestión de la Calidad.

Se trata de una norma de gestión de la calidad que especifica unos requisitos generales para que pueda ser aplicada en cualquier tipo de organización, sin importar el sector, tamaño o tipo. Por ello, este estándar de calidad puede ser aplicado tanto por un trabajador autónomo, una empresa o una institución sin ánimo de lucro.

Para EAE Business School (2022) un manual de gestión de calidad es el documento que establece los objetivos y los estándares de calidad de una compañía. Describe, por tanto, sus políticas de calidad y los instrumentos con los que la empresa o el negocio se dota para lograr los objetivos fijados en este sentido. Es, en términos generales, el documento marco que explicita el compromiso de una empresa con la calidad y que determina, por ello, el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con el que se dota para evaluar sus procesos, actividades, formatos y procedimientos.

MATERIALES Y MÉTODOS

Según el nivel de profundidad esta investigación es descriptiva porque refiere paso a paso el proceso productivo de la empresa donde se proponen mejoras en función a la gestión de calidad.

Arias (2012) explica que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

El tipo de enfoque de esta investigación es mixto porque la información obtenida se procesará de forma cualitativa usando la subjetividad de la opinión de los involucrados a través de entrevistas y observación, además de respaldar con la estadística descriptiva, es decir la base cuantitativa.

Según Hernández Sampieri (2014) el enfoque mixto de la investigación implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema.

El alcance de esta investigación es transversal porque se observa y se recopila información en un determinado periodo de tiempo, según Morales (2020) el estudio transversal es un tipo de investigación observacional centrado en analizar datos de diferentes variables sobre una determinada población de muestra, recopiladas en un periodo de tiempo.

La población total corresponde a 539 trabajadores de la empresa Plasencia Cigars S.A n° 2. Según (Arias, 2012) la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. El tamaño de la muestra con la que se realizara el estudio es de 60 trabajadores en el área de producción, con un intervalo de confianza del 90%.

En esta investigación se utilizó un muestreo por conveniencia debido a que la muestra de estudio se encontró a nuestro alcance. Según Otzen & Manterola (2017) el muestreo por conveniencia permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador

Mediante la aplicación de entrevista se recolectó información confiable que sirve como respaldo para la elaboración de esta investigación que fue aplicada a personal de control de calidad. La entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida. (Arias, 2012)

Para la recolección de datos se aplicó encuesta a trabajadores del área de producción (bonchero y roleros). “La encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (Arias, 2012).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presentan los resultados de los objetivos planteados en la investigación:

Objetivo 1. Describir los procesos actuales en el área de producción relacionados con la planificación para la fabricación de los productos.

SDI (2021) define a procesos como el conjunto de actividades que de manera precisa son efectuadas para que se lleve a cabo la transformación de las características originales de la materia prima y obtener así el producto final.

Los procesos que realizan en el área de producción de la empresa Plasencia Cigars S.A n° 2 para la elaboración de puros son los siguiente: recepción de materia prima, bonchado, rolado, control de calidad además de los recursos humanos y tecnológicos que son de mucha importancia para la elaboración del producto.

Tabla 1. Descripción de los procesos

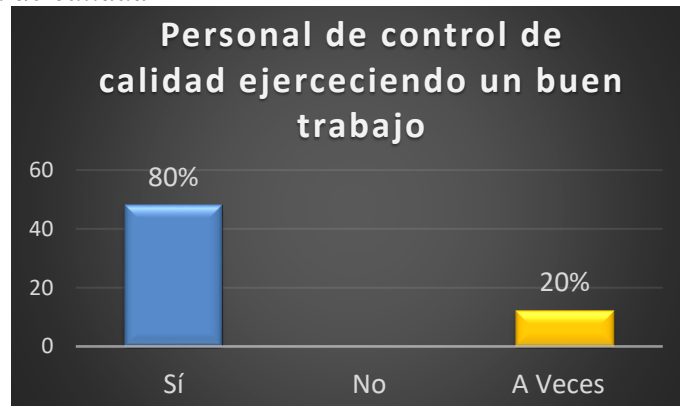
Proceso	Descripción
Recepción de la materia prima	Según los datos recaudados a través de aplicación de encuestas el 60% de los trabajadores de la empresa en el área de producción, respondieron que el estado de la materia prima es regular, puesto que no siempre sale buen material y que esto dificulta a la hora de la elaboración del puro.
Bonchado	El bonchado consiste en enrollar en las manos distintas clases de tabaco, todo se cubre o se enrolla con una banda o capote a través de una máquina de mano y se obtiene lo que se conoce como bonche.
Rolado	Este es el proceso final en la elaboración del puro, este consiste en envolver en una hoja fina de tabaco el bonche.
Control de calidad	Una vez concluido el proceso de bonchado y rolado pasa por un control de calidad que es ejecutado manualmente por un oficial de calidad el cual verifica cumpla con las especificaciones correspondientes .

Objetivo 2. Valorar la gestión de calidad en los procesos productivos para mejora de procesos según los principios de la calidad.

Todo para la ISO 9001(2020) Los principios de gestión de la calidad son un conjunto de creencias, normas, reglas y valores fundamentales que se aceptan como verdaderos y se pueden utilizar como base para la gestión de la calidad.

Para este objetivo se realizaron visitas a la empresa para poder conocer la gestión de calidad que esta ejerce , con apoyo de la persona encargada de control de calidad, se aplicaron encuestas a trabajadores del área de producción y entrevista al personal de control de calidad donde se pudo conocer que la calidad que ejerce la empresa es considerada por los trabajadores como buena debido a las exigencias dadas por sus superiores en la elaboración del producto y que para llevarla a cabo cuentan con personal que impone autoridad para asignar actividades, responsabilidades, recursos, para tomar decisiones y para que todos los procesos se realicen de acuerdo a lo planificado para que el producto se encuentre de acuerdo a las expectativas del cliente.

Gráfico 2. Control de calidad



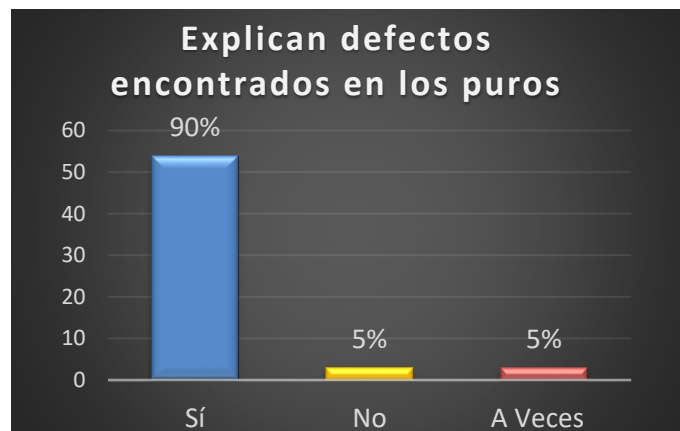
Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas.

Silva (2022) el control de calidad es una medida encaminada a mejorar y estandarizar los procesos con el fin de asegurar la calidad de los productos y / o servicios que ofrece una empresa.

El 80% de los trabajadores consideran que el personal encargado de control de calidad está ejerciendo un buen trabajo porque siempre está pendiente en la elaboración del producto y se pueda cumplir con la calidad requerida y un 20% a veces porque siempre se presentan pequeñas dificultades.

A través de las visitas realizadas se pudo conocer que los oficiales de calidad son los responsables de hacer que el producto cuente con las especificaciones dadas por los clientes.

Gráfico 3. Explicación de defectos encontrados en los puros



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas.

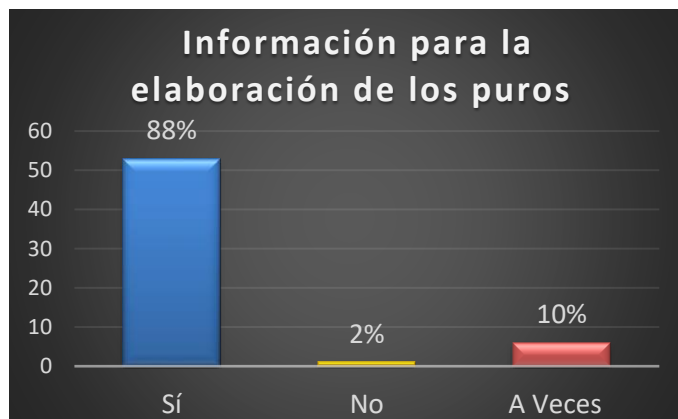
Intecol (2020) es importante realizar esta inspección con el fin de tener un control de calidad y verificar el producto antes de que salga a la venta.

El 90% de los trabajadores afirman que si les explican los defectos encontrados en puro es decir le explican el motivo de su rechazo, mientras que el resto dicen que no y algunos dicen que a veces.

Los oficiales de calidad consideran que es correcto explicarles a sus trabajadores el motivo del porqué le sacaron los puros para que no vuelva a cometer el mismo error al momento de elaborar el puro. El objetivo de la empresa en explicar los defectos de los puros es asegurar la calidad del producto.

Según entrevista a Alvarado encargada de control de calidad “Los oficiales de calidad se encargan de supervisar y dirigir a los boncheros y roleros en la elaboración del producto, atendiendo las dificultades que se les presenta” (comunicación personal, 11 de octubre 2022).

Gráfico 4. Información de elaboración de puros



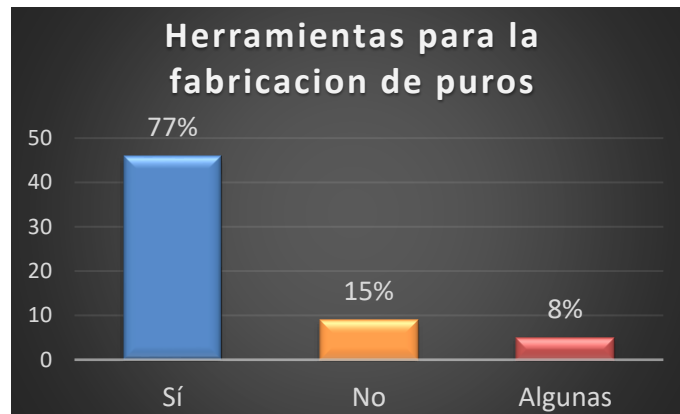
Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas.

Santos (2021) definir claramente los pasos a seguir para la producción de los bienes que una empresa ofrece es esencial para que los productos y servicios cumplan con estándares de calidad, así como para hacer más eficientes las operaciones de una empresa.

Un 88% de los trabajadores afirman que la empresa al comenzar a laborar les proporciona información necesaria para la fabricación de puros, y el oficial de calidad les indica el tipo de material a trabajar y un 2% afirman que no porque ya han adquirido experiencia en otras fábricas y un 10% a veces.

Según entrevista a Alvarado encargada de control de calidad, “Al comenzar a laborar por primera vez dentro de la empresa el equipo de control de calidad ayuda a orientar al nuevo ingreso en cuanto a su labor al área de producción” (comunicación personal, 11 de octubre 2022).

Gráfico 5. Herramientas para la producción de puros



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas.

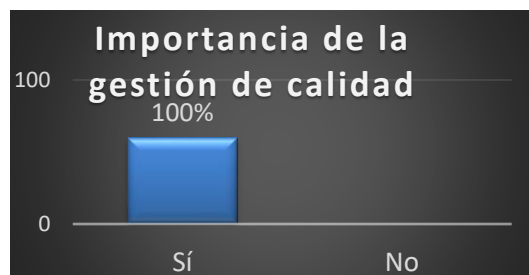
Colaborador de DocuSing, (2022) las herramientas de productividad en las empresas sirven para agilizar los procesos, acelerar los trámites y maximizar la rentabilidad del negocio al mismo tiempo que liberan la carga de trabajo de los colaboradores

El 77% de los trabajadores afirman que la empresa les proporciona las herramientas necesarias para la fabricación de puros y un 15% dicen que algunas no, porque ellos tienen sus propias herramientas, un 8% dicen que algunas.

Según entrevista a Alvarado encargada de control de calidad, “Para la fabricación del producto la empresa proporciona todo lo necesario para su elaboración desde los moldes, tabla, prensa, chaveta y materia prima, excepto en algunos casos que los trabajadores de nuevo ingreso que ya tienen experiencia ellos cuentan con su casquillo y su chaveta” (comunicación personal, 11 de octubre de 2022)

La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla. Por lo tanto, la gestión de calidad es saber utilizar todos los recursos disponibles y meterlos al proceso productivo para la formación del producto.

Gráfico 6. Importancia de la gestión de calidad



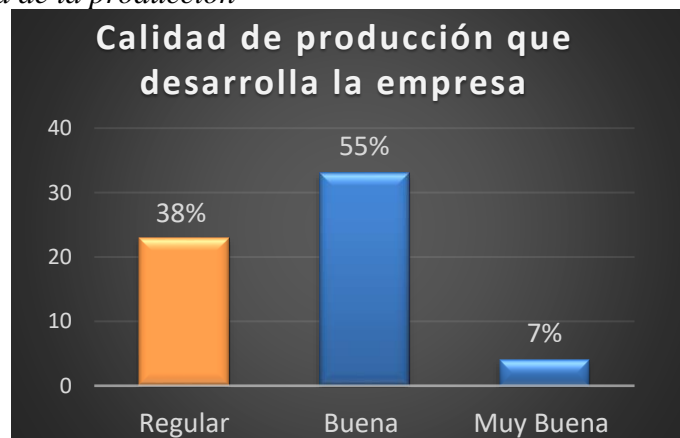
Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas.

Nueva ISO 9001:2015(2020) la gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de el

De acuerdo con las opiniones dadas por los trabajadores el 100% afirman que sí es importante una buena gestión de calidad, porque de esta manera cumple con las expectativas de los clientes permitiendo a la empresa abrir nuevas fuentes de empleo y aumentar el precio en los puros

Según entrevista a Alvarado, encargada de control de calidad “La empresa actualmente no cuenta con un sistema de gestión de calidad, pero esto no afecta a que el trabajo se realice eficientemente, lo que se ha implantado son metodologías como kaizen y 5S que han sido de mucho beneficio para la empresa” (comunicación personal, 11 de octubre, 2022)

Gráfico 7. *Calidad de la producción*



Fuente: *Elaboración propia a partir de encuestas*

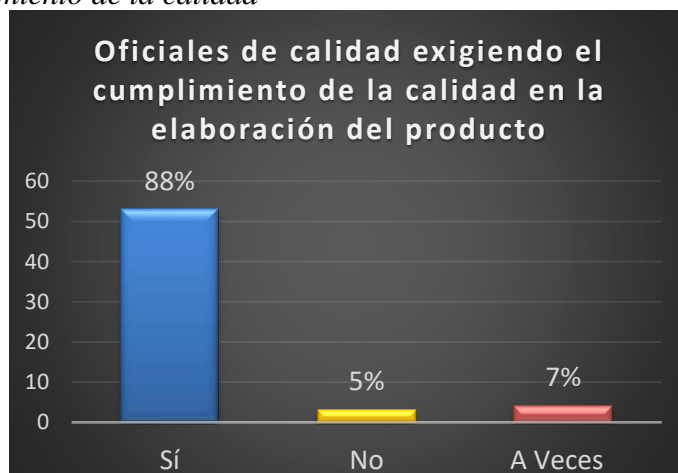
Guzmán (2016) la calidad dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral.

Un 55% de los trabajadores su opinión acerca de la calidad que desarrolla la empresa es buena, puesto que dentro del área le exigen calidad en el producto de lo contrario este será rechazado por el oficial de calidad.

La calidad que ejerce la empresa es buena, puesto que cuenta con personal que tiene la capacidad y la autoridad de hacer cumplir todas las actividades que son necesarias para la fabricación del producto.

Según entrevista a Alvarado, encargada de control de calidad, “La calidad de producción que realiza la empresa ha mejorado con el tiempo, puesto que los trabajadores van adquiriendo más experiencia en la elaboración del producto así mismo la empresa brinda las herramientas necesarias para que el producto pueda ser elaborado según las especificaciones dadas” (comunicación personal, 11 de octubre, 2022).

Gráfico 8. Cumplimiento de la calidad



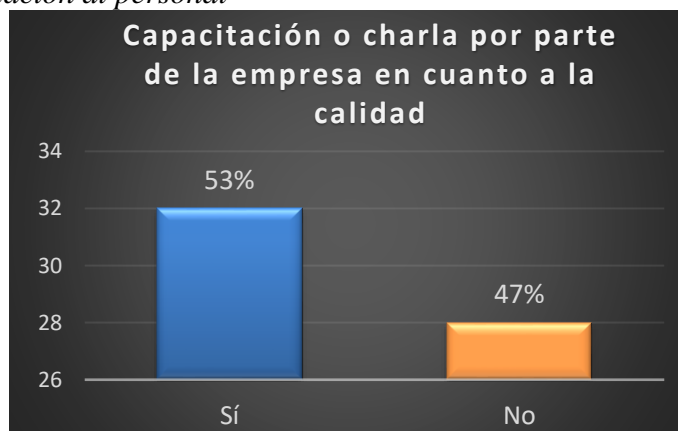
Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas.

El 88% de los trabajadores afirman que los oficiales de calidad si les exigen calidad en la elaboración del producto, puesto que si el puro no cuenta con las especificaciones dadas por la empresa este será desechado, mientras que el resto dicen que no y a veces porque no presentan dificultad con su elaboración.

Los oficiales de calidad son personas que en algún tiempo fueron tanto, boncheros o roleros y que debido a su experiencia y su forma de trabajar ha sido seleccionados para laborar como oficiales de calidad quienes tienen la capacidad de ver si el puro cuenta con las especificaciones que pide la empresa de lo contrario ellos tienen la autorización de desechar el producto.

Según entrevista a Alvarado, encargada de control de calidad, “Los oficiales de calidad deben asegurarse de que el producto se elabore de acuerdo con las especificaciones dadas y cumplir con las expectativas del cliente” (comunicación personal, 11 de octubre, 2022)

Gráfico 9. Capacitación al personal

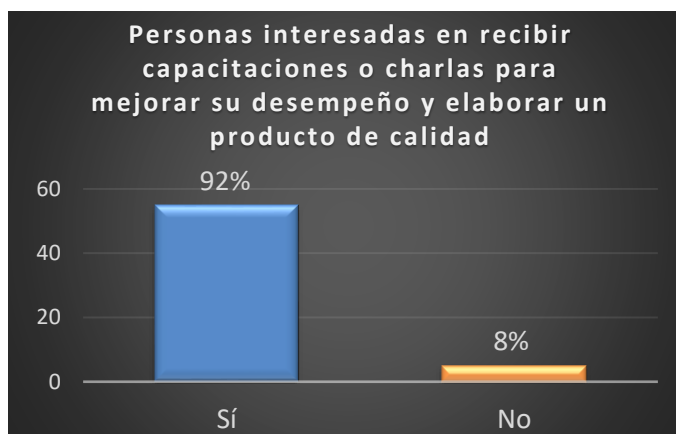


Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas.

Según las encuestas realizadas en la empresa tabacalera el 47% de los trabajadores afirma que no se ha realizado capacitación en cuanto a la calidad, solo se les ha brindado orientaciones y recomendaciones, mientras que un 53% afirma que si ha recibido capacitación en cuanto a la calidad al ingresar por primera vez a la empresa.

Según entrevista a Alvarado, encargada de control de calidad, “Al ingresar por primera vez a la empresa se encarga de brindar orientaciones en cuanto a la elaboración del producto de lo que debe y no hacer para su elaboración esto incluye la forma en que se debe de trabajar para obtener un buen producto” (comunicación personal, 11 de octubre, 2022)

Gráfico 10. Capacitación al desempeño



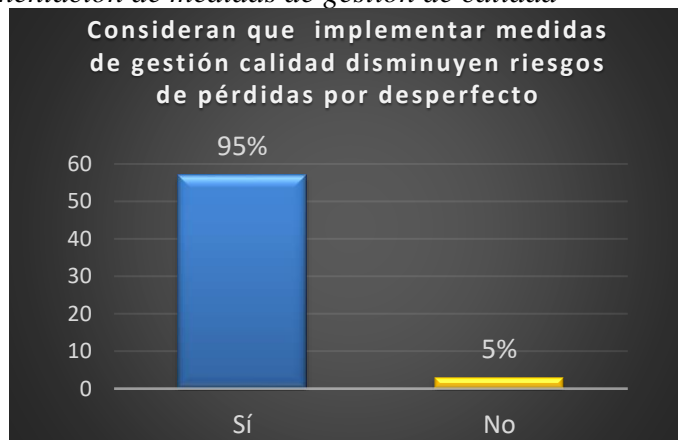
Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas.

Un 92% de los trabajadores encuestados afirma que si les gustaría recibir capacitación para seguir mejorando su desempeño laboral y un 8% afirma que no la necesita porque ya cuenta con experiencia para la elaboración del producto.

La mayor parte de los trabajadores conocen el término calidad, pero consideran que conocer más a fondo sobre su concepto les ayudaría a mejorar no solo en su trabajo, sino también a cumplir con lo que pide la empresa.

Según entrevista a Alvarado, encargada de control de calidad, “La capacitación al personal contribuye a un mejor desempeño de los trabajadores” (comunicación personal, 11 de octubre, 2022)

Gráfico 11. Implementación de medidas de gestión de calidad



Fuente Elaboración propia a partir de encuestas.

El 95% de los trabajadores consideran que al implementar medidas de gestión de calidad disminuye la pérdida de productos y de materiales llevando a tener una mayor producción mientras que el 5% considera que al implantar medidas de gestión de calidad no cambiaría nada.

Implementar medidas de gestión de calidad dentro de la empresa sería de mucho beneficio porque ayudaría a mejorar la situación de algún área o proceso llegando a obtener una mejor eficiencia.

Tabla 2. Gestión de la calidad según los principios de la calidad

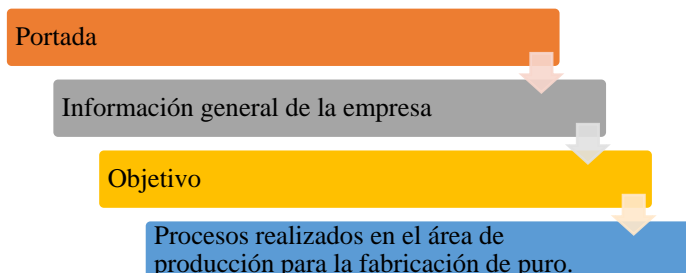
Principio	Valoración
Según el Enfoque en el cliente.	Según Martínez encargada de gestión de calidad 2022 comenta que Plasencia Cigar S.A n°2 es una sede que solo realiza exportaciones a los Estados Unidos, en cambio las demás sedes se encargan de exportar a otros países y así abastecer distintas partes del mundo así mismo comenta que para la satisfacción del cliente el producto se elabora de acuerdo a las especificaciones dadas por los clientes que son recibidas por el gerente de la empresa
Según el Liderazgo	El 77%, 8% y 7% afirma que su jefe inmediato está ejerciendo un buen trabajo, escuchando sus opiniones y los comprende dependiendo la situación del caso mientras que un 8 % lo considera regular porque siempre se presentan pequeñas controversias. El jefe inmediato es el encargado de hacer cumplir a todo el personal a su cargo con las actividades que se requieren para la elaboración del producto y es la persona al cual todos acuden cuando hacen inasistencias laborales o cuando tienen problemas con la elaboración del producto le plantean la situación y él da soluciones.
Participación del personal	La participación del personal está integrada por todos los colaboradores de la empresa, quienes trabajan de una manera organizada para hacer cumplir las metas y objetivos que la conlleven por un buen camino.

	Un 92% de los trabajadores encuestados afirma que si les gustaría recibir capacitación para seguir mejorando su desempeño laboral y un 8% afirma que no la necesita porque ya cuenta con experiencia para la elaboración del producto.
Enfoque basado en proceso	Para la elaboración del producto la empresa está distribuida en diferentes naves (áreas) que se dedican a diferentes actividades, pero que en sí su propósito fundamental es la formación de un producto. Para la elaboración del producto la empresa está distribuida en diferentes naves (áreas) que se dedican a diferentes actividades, pero que en sí su propósito fundamental es la formación de un producto.
Mejora continua	Según entrevista a Alvarado, encargada de control de calidad, “Actualmente se implementa la metodología Kaizen y 5S, las cuales han ayudado a mejorar la organización con un entorno agradable.” (comunicación personal, 11 de octubre, 2022)
Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	Las tomas de decisiones son dirigidas especialmente por el gerente que junto a los jefes de áreas se coordinan para llevar a cabo todos los procesos y procedimientos para la elaboración del producto.
Relaciones con el proveedor	En cuanto a la materia la empresa cuenta con proveedores de distintas partes del país donde se cultiva el tabaco, así mismo cuentan proveedores extranjeros para adquirir tabaco que no es cultivado en el país quienes les proporciona esta materia prima necesaria para la elaboración del producto.
Planeación de la calidad	En cuanto a la planeación de la calidad los oficiales son los encargados de planear y hacer cumplir todos los procesos y procedimientos para la elaboración del producto quienes de acuerdo con su experiencia conocen todo el proceso que lleva la formación del puro.
Control de la calidad	Al finalizar todos los procesos que se necesitan para la fabricación de puros pasa por el encargado de control de calidad que son los responsables de revisar que el producto cumpla con los estándares de calidad y poder satisfacer al cliente.

Fuente: Elaborado en base a encuestas, entrevistas en la valoración de la gestión de calidad

Objetivo 3. Proponer un manual de gestión de calidad implantando la Norma ISO 9001-2015 para mejorar los procesos en el área de producción de la empresa Plasencia Cigars S.A. n° 2

Para cumplir con este objetivo se presenta la propuesta de un manual de gestión de calidad el cual se compone:



CONCLUSIONES

Los procesos para la producción de puro en la empresa Placencia Cigars S.A. n° 2 son: entrega de materia prima, transporte al puesto de trabajo, bonchado, prensado, inspección, rolado, control de calidad, almacén de puros para curado, rezago, empaque, almacén, estos están descritos y su interacción con los recursos humanos, materiales, equipo tecnológico y herramientas de fabricación.

La valoración de la calidad según los trabajadores de la empresa está definida como buena según el gráfico n° 7, consideran hay inconvenientes en el manejo de la materia prima lo que provoca puros fallos, duros, gordos, pelotosos entre otros, esto afecta en ocasiones a tener una menor producción, un desperdicio de materia prima y pérdidas económicas.

Como último punto se presenta la propuesta de un manual de gestión de calidad implantando la Norma ISO 9001-2015 para mejorar los procesos en el área de producción ayudando a reducir dificultades que se dan en el área evitando pérdida de tiempo, materia y recursos humanos y a estandarizar sus procesos, el cual consta de una introducción, manejo de herramienta de gestión de calidad y políticas de calidad.

La implantación de un manual de gestión de calidad va a permitir mejoras siendo visibles en el acápite de gestión de calidad, las principales gestiones son el compromiso de la gerencia con la planificación, gestión de recursos, realización del producto y medición de análisis de mejora.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación 6ta Edición*. Caracas, República Bolivariana de Venezuela: EPISTEME, C.A.
- Colaborador de DocuSing. (25 de Agosto de 2022). *Herramientas de productividad en las empresas*. DocuSing: <https://www.docusign.mx/blog/herramientas-de-productividad-en-las-empresas#:~:text=Las%20herramientas%20de%20productividad%20en,de%20trabajo%20de%20los%20colaboradores.>
- Coll Morales, F. (13 de octubre de 2020). *economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/estudio-transversal.html>
- Course hero. (2022). *Simplemenete la Calidad*. Simplemenete la calidad: <https://www.coursehero.com/file/pd8j0jd/simplemente-la-calidad-no-se-puede-definir-ya-que-es-como-una-obra-de-arte-A/>
- EAE Business School. (23 de Junio de 2022). *EAE*. Manual de calidad: Definición, especificaciones y estructura: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/especificaciones-estructura-manual-de-calidad/>
- EALDE Business School. (11 de Agosto de 2020). *ISO 9001 para que sirve*. EALDE: <https://www.ealde.es/iso-9001-para-que-sirve/>
- Escuela de ciencias artes y tecnologia. (22 de Julio de 2020). *UNITER*. Ichikawa y su filosofia de calidad: <https://blogs.uninter.edu.mx/ESCAT/index.php/ishikawa-y-su-filosofia-de-calidad/#:~:text=Para%20alcanzar%20estos%20fines%2C%20todas,en%20pr%3%A1ctica%20las%20normas%20internas>
- Guzmán, L. H. (7 de Diciembre de 2016). *Linkedin*. <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-calidad-en-empresas-lile%3%A9-hurtado-guzm%3%A1n#:~:text=La%20Calidad%20dentro%20de%20una,pr%3%A1cticas%20para%20una%20gesti%3%B3n%20integral.>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación Sexta edición*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Intecol. (23 de Octubre de 2020). *Inspección de producto terminado*. Intecol: <https://intecol.com.co/2020/10/23/inspeccion-de-producto-terminado-2/>
- Otzen , T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Chile.
- Quiroa, M. (10 de diciembre de 2019). *Economipedia*. Proceso productivo: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-productivo.html#:~:text=El%20proceso%20productivo%20es%20el,lograr%20la%20elaboraci%3%B3n%20de%20productos.>
- Santos, D. (25 de Noviembre de 2021). *Proceso productivo*. HubSpot: <https://blog.hubspot.es/marketing/proceso->

