

**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
UNAN - MANAGUA
Facultad Regional Multidisciplinaria
FAREM - ESTELÍ**



Departamento de Ciencias, Tecnología y Salud

Seminario de Graduación

Tesis para optar al título de Ingeniería Industrial y Sistemas

TEMA

“Manual de Gestión de la Calidad para la elaboración de puros en la empresa
Tabacalera AJ Fernández Cigars de Nicaragua S.A.”

Autores:

- Br. Fajardo Landero Denis Alonso
- Br. Vega Gutiérrez Endy Noel

Tutor

- Ing. Walter Lenin Espinoza Vanegas

Enero 2016

Estelí, Nicaragua

Resumen

El presente trabajo de tesis se basó en la realización de un manual de gestión de la calidad en la empresa tabacalera AJ Fernández Cigars de Nicaragua S.A en la ciudad de Estelí, en lo que se debe al proceso de control de calidad en los procesos productivos de la elaboración de puros, con el objetivo de conocer el ámbito actual de la empresa en sus diferentes áreas de producción, criterios de control de calidad y con elaborar una propuesta de Manual de Gestión de la Calidad.

Para la elaboración de este estudio se realizó visitas programadas a la empresa, donde se realizó los diferentes instrumentos de recolección de la información como es la observación directa y encuestas, esto fue aplicada para la recopilación de la información necesaria que nos pudiera mostrar la situación presente de la empresa en cuanto al proceso de control de calidad en las diferentes áreas de producción que nos permitió conocer las funciones y actividades que se realizan en las áreas de trabajo.

Se realizó un análisis de la información recopilada, con el propósito de facilitar el manejo y ordenamiento del contenido del manual, de esta manera se pudo finalizar con la realización del Manual de Gestión de la Calidad para el proceso de elaboración de puros. Dicho manual contiene política de calidad, objetivos de la empresa y lego una descripción general del sistema de calidad, como función principal es servir como guía del sistema e indicar mediante referencias cuales son los documentos que desarrollan los requisitos de la norma ISO 9001:2008 correspondiente.

Con la implementación del Manual de Gestión de la Calidad se pretende mejorar el proceso productivo, haciéndolo más eficaz y eficiente, al tener una mejor calidad en proceso se estaría evitando pérdida de tiempo, recursos, costos y energías empleadas afectando directamente la rentabilidad y competitividad de la empresa.

Palabras Claves: Manual, Calidad, Procesos, Control de calidad, Gestión de la calidad.

Introducción

El presente trabajo de tesis consiste en la Elaboración de un Manual de Gestión de la Calidad para el proceso de elaboración del puro en la empresa tabacalera AJ Fernández Cigars de Nicaragua S.A según la norma ISO 9001:2008 (Organización Internacional de Estandarización).

Las normas ISO 9000 son pretendidas por muchos clientes debido a que garantizan la calidad de un producto mediante la implementación de controles estrictos, asegurándose que todos los procesos que han actuado en su fabricación aplican dentro de las características requeridas.

La aplicación de la norma ISO 9001:2008, mediante el uso de un manual de gestión de la calidad que rige los procesos de producción, beneficia a mejorar, no solo la calidad del puro que se elabora, sino que también hace posible que el proceso de producción sea más competitivo, ya que reducen los costos y derroche de materia prima. Así mismo, la calidad pasa a ser responsabilidad de todos los miembros de la organización y no de un pequeño grupo.

El manual de gestión de la calidad tiene como objetivo la satisfacción del cliente mediante la estandarización y mejora continua de los procesos que afectan a la calidad del producto y que influyen en la satisfacción del cliente, el permitirá al personal de la empresa a evaluar los procesos de mejora continua, contando con especificaciones establecidas según los requerimientos de calidad y como resultado se obtendrá un producto final de características aceptables dentro del mercado internacional con el fin de obtener la satisfacción del cliente.

Materiales y Métodos

Tipo de investigación: se basó en un enfoque mixto (cuali-cuanti), cualitativo porque se basa en la iteración directa entre el investigador y el medio investigativo, obteniendo un análisis relativo acerca de las operaciones de la empresa y cuantitativo por que la información se utilizó en base a métodos estadísticos.

Universo y muestra: el universo comprende el personal de la empresa que son 942 trabajadores, la muestra se obtuvo mediante una fórmula matemática la que dio como resultado 87 personas con un nivel de confianza de 95% y un error máximo permitido del 5%.

Técnicas e instrumentos: el instrumento empleado fue una encuesta, esta se aplicó de manera individual a los trabajadores obtenidos de la muestra. La encuesta posee 15 preguntas cerradas.

Las técnicas utilizadas fueron: Revisión bibliográfica, Encuestas, Trabajo de campo, Observación directa y Técnicas de instrumentos.

Resultados y discusión

Sobre el nivel de eficiencia de la materia prima gran parte de los encuestados asumen que la materia prima se encuentra entre un 70% a 100% de calidad, esto es porque la materia prima que posee utiliza los parámetros siguientes: un alto rendimiento en la elaboración del puro, que rijan las especificaciones de la empresa en cuanto a textura, color y olor y que la hoja de tabaco esté sana.

En lo que se refiere a la valoración de la calidad del producto por parte del personal laboral es bastante positiva, ya que el 50% de los trabajadores dice que es de excelente calidad debido a que poseen un amplio conocimiento sobre el manejo y la eficiencia de la materia prima.

En cuanto al conocimiento sobre políticas de calidad que rige la empresa se determinó que el 60% de los trabajadores las conocen, pero el personal laboral confunde las exigencias en los controles de calidad con las políticas de calidad las cuales no existen.

Respecto al conocimiento sobre las especificaciones técnicas el 55% de los trabajadores encuestados mencionan no contar con estas, lo cual esto puede generar fallos en la elaboración del puro ya que ellos hacen las cosas a como quieren.

Mientras tanto el 98.75% menciona que la empresa si cuenta con personal capacitado en cada área, esto es muy importante porque asegura que los procesos se cumplan logrando los objetivos de la empresa.

Análisis FODA

Fortaleza	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Recurso humano con amplia experiencia y conocimientos. • Gran capacidad de respuesta. (eficiencia) • Recursos financieros para llevar a cabo los proyectos. Toma de decisiones oportunas que encaminan a la empresa. • Ofrece productos de alta calidad a los clientes. • Utiliza los recursos financieros que mejorar aún más las funciones de la organización. • Disponibilidad de materia prima de calidad. • Infraestructura y condiciones adecuada de la planta de producción. 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y lineamientos funcionales comprometidos con la mejora de la empresa. • Crear un manual de procedimientos que especifique las actividades productivas. • Aprovechar el conocimiento del personal para proponer cambios que generen el confort en los trabajadores. • Designar tareas y actividades específicas a cada trabajador. • Mejorar el seguimiento y control en la planificación de la producción para evitar cambios en el futuro. • Mantener una comunicación eficaz con las áreas medulares (Gerencia, Recursos Humanos, Administración, Producción, Ventas). • Mercado en crecimiento. • Diversificación del mercado. • Certificación de la ISO 9001 mediante un Manual de Gestión de la calidad.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de Manual de Gestión de la Calidad. • Falta de organización de la información. • Falta de disponibilidad de programas de capacitación para mejorar los niveles de formación y capacitación del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recortes presupuestarios inesperados. • Posibilidad de Aparición de Marcas con baja calidad. • Enfermedades. • Ley antitabaco aprobada en Estados Unidos. • Aumento del número de competidores.

Conclusiones

Después de haber realizado las visitas a la empresa y procesar la información obtenida se concluyó con lo siguiente.

Se realizó un diagnóstico del cual se elaboró un análisis de las distintas oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas de la empresa, también este involucró lo que es edificio e instalaciones, llegando a la conclusión que con la implementación de la propuesta tendrán que aprovechar la oportunidad de volverse más productivos y competitivos.

Se diseñó una propuesta de manual de gestión de calidad para resolver la problemática del mal manejo y desperdicio de la materia prima ante la ausencia de un Manual de Gestión de la Calidad.

Se determinó la rentabilidad económica del manual de calidad la que dio como resultado \$5.26 de ganancia por cada dólar invertido, lo que indica que la propuesta del Manual es aceptable.

Fue realizado un proceso de validación de manual a través de una capacitación las fechas 10, 11 y 12 de noviembre, obteniendo como resultados una mayor adquisición de conocimiento en base a calidad por parte de quienes llevan el control de calidad.

Fue presentada la propuesta del manual de calidad a la gerencia de la empresa AJ Fernández Cigars de Nicaragua S.A, donde se acepta la aplicación del manual de gestión de la calidad, con lo que se va a reducir costos en la producción.

Recomendaciones

Desarrollar un programa de capacitaciones en base a la calidad aplicable a los trabajadores de las distintas áreas productivas cada periodo de tiempo de 6 meses.

Proporcionar información de los objetivos y política de calidad a colaboradores y clientes externos.

Realizar evaluaciones a los trabajadores para incentivarlos y motivarlos debido que ellos son quienes generan beneficios a la empresa.

Actualizar el manual de calidad cada vez que se requiera, con el propósito de mejorar continuamente los controles de calidad.

Aplicar a la Normativa ISO 9001 par la certificación de los productos fabricados y poder ofertarlos en más de 120 países miembros de esta organización.

Contratar Ingenieros Industriales para un mejor desarrollo en la calidad de la producción y maximizar las utilidades de la empresa.

Bibliografía

- Caballano, A. J. (01 de Septiembre de 2010). *elprisma.com*. Recuperado el 28 de Abril de 2013, de http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/gestiondelocalidad/
- Chacón, E. (22 de Febrero de 2009). *Monografias.com*. Recuperado el 01 de Octubre de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos68/inspeccion-proceso-productivo/inspeccion-proceso-productivo.shtml>
- Chaly, M. (Julio de 2011). *buenastareas.com*. Recuperado el 15 de Agosto de 2015, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Concepto-De-Producto-y-Servicio/2579119.html>
- Franbel. (Enero de 2011). *buenastareas.com*. Recuperado el 15 de Agosto de 2015, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Procesos-De-Manufactura/1447492.html>
- (2015). *Fuente Propia*. Estelí.
- Google Maps. (06 de Enero de 2016). Obtenido de <https://www.google.com.ni/maps/@13.1109637,-86.3520947,206m/data=!3m1!1e3>
- Gutiérrez, M. (2008). Administrar para la Calidad. En M. Gutiérrez, *Conceptos administrativos del control de la Calidad* (pág. 90). MÉXICO: LIMUSA S.A GRUPO NORIEGA EDITORES.
- James, P. (1997). *Gestion de la Calidad Total*. Madrid: Prentice Hall Iberia.
- Moran, M. (02 de Agosto de 2010). *educarchile*. Recuperado el 28 de Abril de 2015, de <http://www.educarchile.cl/Portal.Base/Web/VerContenido.aspx?ID=196022>
- Ocha, J. (03 de Abril de 2009). *Scribd*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2015, de <http://es.scribd.com/doc/14998597/Concepto-y-definicion-de-materia-prima>
- Pedro, M. (04 de Mayo de 2010). *arpcalidad*. Recuperado el 28 de Octubre de 2015, de <http://arpcalidad.com/definicion-de-proceso/>
- Sossa.d. (1997). *Control de Calidad*. México: Limusa Noriega.
- Thompson, I. (Septiembre de 2009). *Marketing-free.com*. Recuperado el 28 de Abril de 2015, de <http://www.marketing-free.com/producto/empaques.html>