



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE CALIDAD EN LA INDUSTRIA PANIFICADORA EN ACÁMBARO, GUANAJUATO Y SU PROPUESTA DE UN MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Ana luisa Olvera Montoya, Maestría en Ingeniería Administrativa
anolvera@itess.edu.mx Instituto Tecnológico Superior de Salvatierra.

Marcela Espinosa Rodríguez, Ingeniería Industrial maespinosa@itess.edu.mx
Instituto Tecnológico Superior de Salvatierra

Resumen

La calidad en la industria panificadora es vital por la competitividad en los mercados, por tal razón, se hace primero una evaluación y análisis de las buenas prácticas de calidad dentro de este sector, basándose en la norma ISO 9001:2008, la cual, también permite a través de los puntos que la integran se diseñe un modelo acorde a las necesidades de la industria panificadora, de tal manera que permita por medio de su calidad satisfacer la necesidad de los clientes y ser competitivo.

Abstract

The quality in the baking industry is vital for competitiveness in the market for that reason an evaluation and analysis of good quality practices in this sector is first based on the ISO 9001: 2008, which also allows through the points that comprise a model according to the needs of the baking industry so allowing through its quality meet the need of customers and is designed to be competitive.

Palabras claves: *Sistema de gestión de calidad, ISO 9001:2008, Buenas prácticas*



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

I. Introducción

Las organizaciones en general y las empresas en particular presentan actualmente una acuciante necesidad de asegurar el éxito a medio y largo plazo de manera sostenida, lo que hace que muchas de ellas lleven a cabo acciones para identificar y aplicar prácticas de gestión más acordes con sus propias características y con la naturaleza de sus actividades.

La empresa tendrá éxito y reconocimiento sólo si proporciona productos o servicios que satisfagan plenamente las exigencias y expectativas del cliente, lo que se convierte en un requisito indispensable.

Una de las formas de obtener este reconocimiento, más allá de la calidad de su producto, es demostrando el grado de control que puede llegar a tener la empresa en sus procesos. Según Miranda *et al.*, (2007) el desarrollo de la gestión de la calidad comienza con la inspección, cuyo único propósito es conseguir medir ciertas características o identificar defectos del producto.

La implantación de programas de mejora de la calidad pueden proporcionar respuestas válidas a las necesidades de los clientes, y por otro lado disminuir el tiempo empleado en corregir errores, permitiendo a la organización alcanzar una posición inmejorable para conseguir ventajas competitivas.

Según Verdoy (2006) define aseguramiento de calidad como el “conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad”.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Una forma de aseguramiento de calidad es la obtención de la certificación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), la cual no es obligatoria en el país, pero las empresas que buscan un modelo SGC basado en la normativa ISO 9001-2008, como es el caso del gremio panadero, lo toman como una estrategia competitiva de mercado, que además, les permite expandirse a nuevos mercados, sobre todo en el extranjero. Esta necesidad es la que mueve a realizar un diagnóstico de las mejores prácticas de calidad que actualmente ha adoptado la industria de la panificación en la ciudad de Acámbaro, Gto., simultáneamente, se realizará un comparativo con los requisitos que ISO 9001:2008 propone para que un SGC sea eficaz en la satisfacción de los clientes, esto permite sugerir un modelo de SGC adaptado a la industria de la panificación que puede ser implementado como estrategia de calidad.

La panificación tiene amenazas para su desarrollo en la región sur del estado, entre ellas: la incursión de grandes empresas productoras de pan, el desconocimiento de las normas oficiales, las políticas hacendarías, por mencionar algunas.

Las buenas prácticas o prácticas exitosas (*best practices*) son soluciones que han probado ser eficientes y eficaces para cumplir una tarea, resolver un problema, alcanzar una meta u objetivo o aprovechar o crear una oportunidad y que pueden ser replicadas (PUCP, 2013).

II. Metodología

El enfoque de la investigación es de tipo cualitativo, del tipo documental y de campo, con un diseño que incluye ambas modalidades. De acuerdo al método,



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto de investigador (Sabino, 2007)

Tamayo y Tamayo (2004) definen la Población “como la totalidad del fenómeno de estudio, en donde las unidades de la población poseen una característica común, cuyo estudio da origen a los datos de la investigación”. En el presente estudio, la población está constituida por todas las panificadoras que conforman el gremio panadero. Se consideró para el desarrollo de la investigación muestras de tipo dirigidas o intencional no probabilísticas, pues la elección de los elementos no dependió del azar o probabilidad, sino de las características de la investigación y del criterio del investigador.

Se realizaron reuniones con la Unión de productores de pan grande de Acámbaro Gto. S.A de C.V; la finalidad de la primera reunión, fue explicarles el objetivo de la investigación, la segunda reunión tuvo como finalidad evaluar las empresas panificadoras de Acámbaro Gto, y seleccionar aquellas que se ajustan al alcance que se desea abarcar en la investigación. Las siguiente son las empresas que facilitaron el estudio: Panificadora Súper Pan S.A de C.V, Panificadora Tío Sam S.A de C.V, Panificadora Lirio, La nueva Panificadora el Triunfo y Panificadora de Imelda.

Las técnicas e instrumentos que se utilizaran para la recolección de datos son: la observación directa y entrevistas estructuras. En cuanto al instrumento de recolección de datos, se utiliza una bitácora para las anotaciones, lista de verificación para analizar la situación actual de los procesos con respecto a los requisitos mínimos de la Norma ISO 9001:2008. Se usan las técnicas lógicas de análisis de contenido o cualitativos (análisis, síntesis, inducción y deducción), a fin de resumir las conclusiones obtenidas de forma tal que proporcionen las respuestas a las interrogantes de la investigación.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016” Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Con respecto al propósito del análisis de los datos, Balestrini (2002, citado por Safi (2011)), define que “implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumir y poder sacar algún resultado en función de las interrogantes de la investigación”.

Se elaboró un instrumento de evaluación con el objetivo de analizar las mejores prácticas de calidad para el sector panadero.

La revisión y validación del instrumento se realizó con un experto técnico, la Ing. en Alimentos, Xanat Jiménez Román, que tiene visión acerca de los procesos y maneja las prácticas de calidad, ya que es la responsable del área de calidad, en la panificadora la Nueva el Triunfo.

Dicha encuesta fue aplicada a las empresas de la muestra a estudio, no detectando ambigüedades en los criterios de evaluación contemplados en el instrumento. Por lo tanto no fue necesario adecuar el instrumento de evaluación.

Como instrumento de evaluación para el SGC, se utilizó la estructura de la Norma ISO 9001-2008, a continuación se presenta una parte del instrumento:

Table with 6 columns: Validation of documentation, Cumple, No Cumple, % Optimo, % Obtenido, Observaciones. It lists 5 criteria for quality practices in the bakery industry and a total score of 40%.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”
 Multidisciplinario
 21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

III. Resultados

Análisis de las prácticas de calidad en las empresas de panificación de pan grande de Acámbaro, Gto.

Mediante entrevistas, llenado de cuestionario y observación directa se obtuvieron los resultados de la situación actual de las empresas.

En la industria de la panificación las prácticas de calidad evaluadas se agrupan en dos rubros principales: recepción de materia prima y despacho de producto terminado.

En la figura 1 se muestra el grado de cumplimiento de las prácticas de calidad por sector.

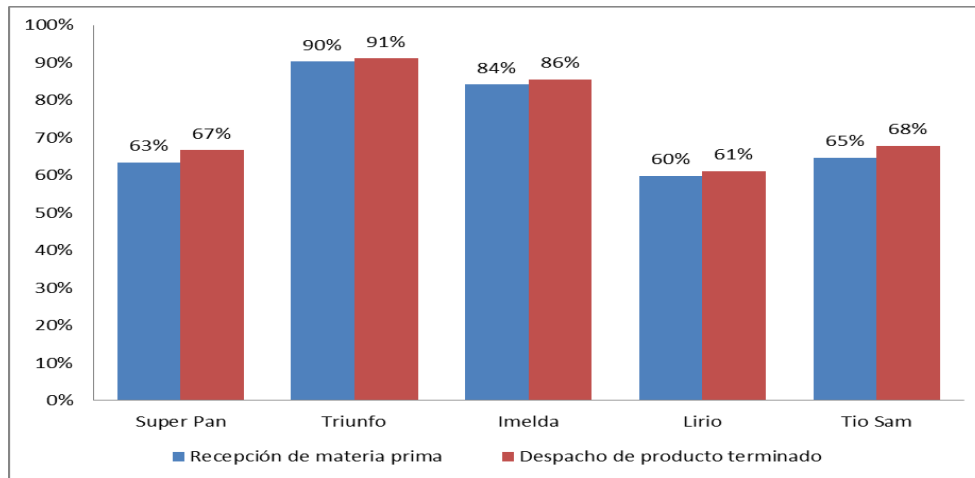


Figura 1. Cumplimiento de las prácticas de calidad por sector

De manera general se puede apreciar que todas las panificadoras rebasan el 60% con respecto a las práctica de calidad.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”
Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

De acuerdo a las evaluaciones realizadas a la empresa panificadora Triunfo, los requisitos que no cumplen en su totalidad son:

- La panificadora no cuenta con documentación para despacho de producto terminado.
- No se cuenta con una persona encargada de calidad que libere producto terminado para su venta.

Comparación de los resultados obtenidos con los lineamientos sugeridos por la norma internacional ISO 9001-2008.

El cumplimiento promedio de las empresas analizadas refleja deficiencias que deben ser mejoradas para cumplir los requerimientos de la norma ISO 9001:2008.

La figura 2 muestra el grado de cumplimiento del SGC del sector panificador, de acuerdo a los requisitos mínimos de Norma ISO 9001:2008

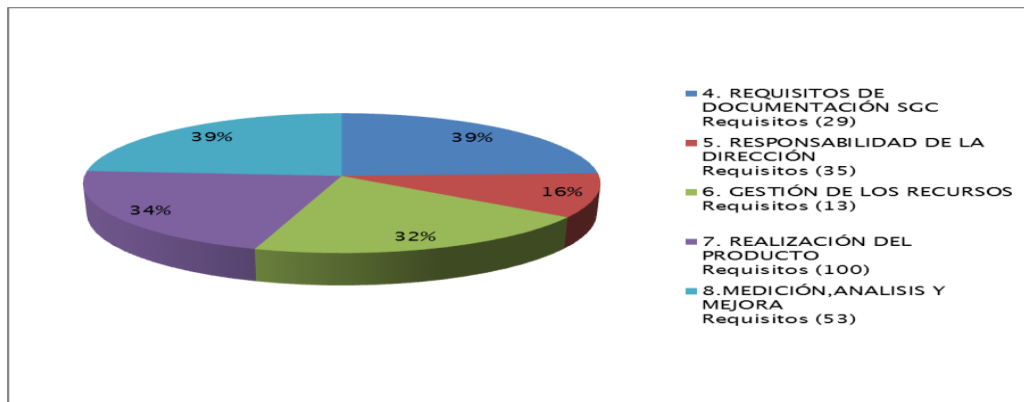


Figura 2. Cumplimiento del SGC por sector panadero

De acuerdo a los resultados obtenidos con los datos de la encuesta, se ha identificado que existe interés por parte de la dirección de las empresas, de brindar productos con calidad.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”
Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Utilizando la información del censo y a través de un análisis estadístico descriptivo, los resultados del SGC se presentan a continuación.

La figura 3 muestra el grado de cumplimiento del SGC por empresa panificador, de acuerdo a los requisitos mínimos de Norma ISO 9001:2008.

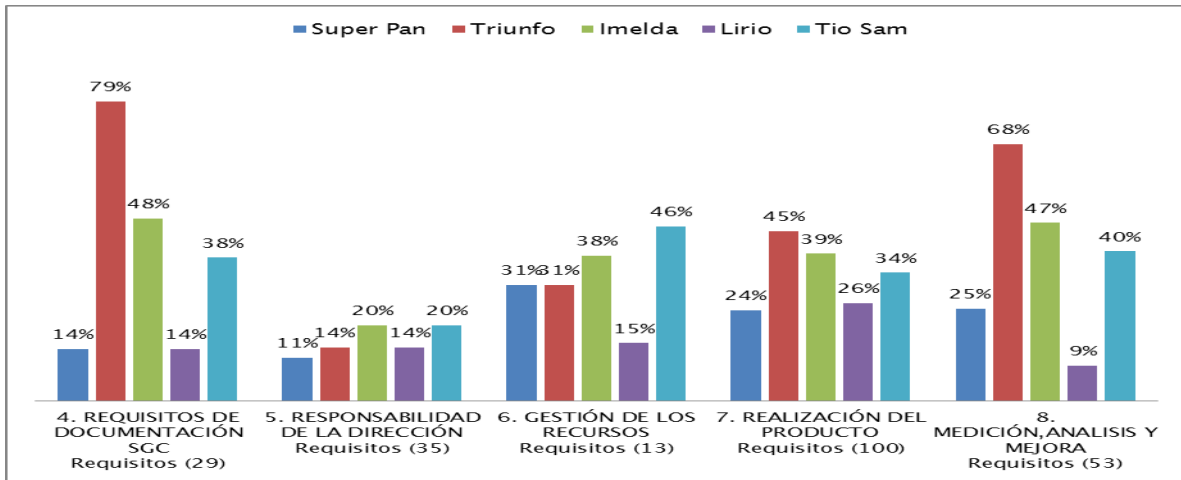


Figura 3. Cumplimiento del SGC por empresa

El mayor grado de cumplimiento con respecto a lo exigido en la norma ISO 9001:2008 en el apartado 4 requisitos de documentación SGC, lo obtiene la empresa Triunfo con un 79% de cumplimiento, seguida de la empresa Imelda con un 48%.

Propuesta del modelo SGC bajo la norma ISO 9001:2008

El sistema de gestión de la calidad debe estar integrado en los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo, mediciones y controles, etc., de las propias operaciones de la empresa (Córdoba, 2012).

Como parte del alcance del sistema se definen los elementos propuestos para el cumplimiento de cada apartado de la norma ISO 9001:2008.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”
Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

En primer lugar se debe determinar la secuencia, o sea el orden de los procesos y las actividades que deben ejecutarse para llegar a cumplir los resultados de cada proceso (Marín, 2007).

La figura 4 muestra la cadena de suministro propuesta.

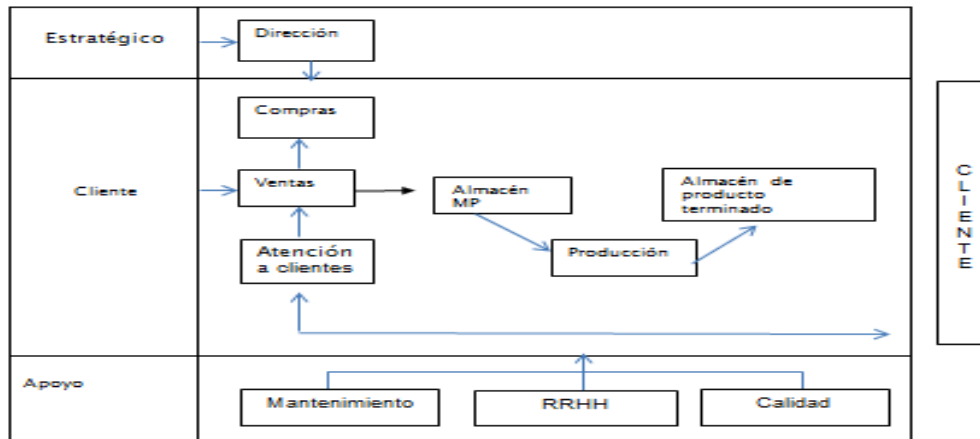


Figura 4. Cadena de suministro.

Se elaboraron los modelos del mapeo de proceso que debe realizar la dirección, el mapeo de proceso de la Gestión de recurso y el mapeo de proceso de pan grande. Así como la determinación de un modelo a usar el proceso de medición, análisis y mejora.

IV. Conclusiones

Se identifica bajo cumplimiento (porcentajes bajos) de las buenas prácticas de calidad por parte de la industria panificadora usando el SGC de la norma ISO 9001:2008 como medio de evaluación.

No existe implementado ningún SGC en las panificadoras, para la realización del producto se carece de registros y los existentes no están actualizados en relación al proceso, no hay documentación relacionada con la no conformidad.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

El Sistema de Gestión de la Calidad: Apartado cuatro (4) de la Norma ISO 9001:2008, se observa a través del diagnóstico, la ausencia de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad; ya que no están definidos los flujogramas y mapas de procesos que permiten determinar la secuencia e interacción de los mismos.

V. Bibliografía

- Córdoba, R. (2012). Diseño del Sistema de Gestión Integrado de Calidad NTC ISO 9001:2008 y Medio Ambiente NTC ISO 14001:2004 en Aerologistics SAS. Universidad EAN. Bogotá, Colombia.
- Marín, S. (2003). Contabilidad Bancaria, Financiera, de Gestión y Auditoría. Pirámide. Madrid. Pág. 36.
- Marín, Y. (2007). Aprendiendo a ser mejor. ITM. Colombia. Pág. 37.
- Miranda F., Chamorro A. y Rubio S. (2007). Introducción a la Gestión de la Calidad. Delta Publicaciones. Madrid. Pág. 1,20-21.
- Sabino C. (2007). El proceso de Investigación, Caracas. Panapo. Pág. 57
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). El proceso de Investigación científica. México. Limusa. Pág. 46
- Verdoy P., Mahiques J., Sagasta S. Y Sirvent R. (2006). Manual de Control Estadístico de Calidad: teoría y aplicación. Publicación de la Universidad de Jaume I.