

Capítulo 4. Procesos de gestión de calidad a partir de ISO 9001: 2015, caso pastes dificultad.

Mildred Rivera Acosta
María del Rosario García Velázquez

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

DOI:

Problema de investigación

En México las microempresas reportan un 16% de productividad con respecto a las empresas grandes, mientras que la pequeña un 35% y la mediana un 60%; por lo que el sector MiPyme se enfrenta al desafío de reducir la baja de productividad y ser más competitivos con respecto a las empresas grandes en calidad, capacitación de recursos humanos, productos innovadores, acceso a la tecnología y reducción de costos Barreras, (2021).

La importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMEs), radica que en México estos entes constituyen el 99.4% del total de las empresas que generan ingresos (23 % generadoras del PIB). Sin embargo, no logran sobrevivir después de dos años de vida, uno de los factores es que no saben de la existencia de modelos de calidad que les permita mejorar sus procesos y ser más competitivos en el mercado y por lo consiguiente alargar la su vida operativa (García et al., 2017).

En el estado de Hidalgo hay alrededor de 21245 empresas de las cuales el 99. 9% son MiPymes, el 14.62% pertenecen al sector servicios, a nivel municipio; Pachuca de Soto posee 10 015 organismos (Terrones, 2011). De acuerdo con Sánchez et al., (2010), los factores que más afectan la gestión de la calidad organizacional son el capital humano, la innovación (tecnología en sus procesos), la administración estratégica.

El presente estudio de caso se realiza en la empresa Pastes Dificultad, organización familiar dedicada a la elaboración y venta de pastes. Se establece un acercamiento a partir de la investigación de campo utilizando un guion de entrevista para conocer las condiciones actuales y reales de las problemáticas a las que se enfrentan. La entrevista se basó en la Norma ISO 9001:2015 y fue aplicada al L.A. Ariel Ángeles Ortiz, Gerente General de Pastes Dificultad.

Cabe mencionar que de acuerdo con la traducción oficial de la Norma ISO 9001:2015, la guía está centrada en la práctica constante de la calidad en una empresa, mediante la implementación de procesos que marquen la pauta para generar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) a futuro ISO (2015).

Derivado de la entrevista se detectó los siguientes problemas: a) duplicidad de mando, b) duplicidad de actividades, c) la producción de los pastes ya no cumple con las especificaciones establecidas en los recetarios, d) conteos inconsistentes de pastes horneados, e) mala comunicación y f) calidad del servicio al cliente no es buena ya que en periodos de mayor afluencia el personal que atiende deja descubierta algunas áreas del comedor y a los comensales, en su Gestión Administrativa y Operativa.

Actualmente Pastes Dificultad no posee procesos clave formalizados ni un sistema de gestión de calidad que le permita encauzar estrategias de mejora continua en todos los niveles de la organización. De modo que lo anterior se centra en el siguiente cuestionamiento: ¿La implementación de procesos de gestión de calidad basado en ISO 9001:2015 ayudará a disminuir las problemáticas identificadas en la empresa Pastes Dificultad y en un futuro obtener una certificación ISO?

Objetivos del estudio.

Objetivo general: Identificar procesos claves de calidad a partir de la Norma ISO 9001:2015 en el área operativa y administrativa de Pastes Dificultad, con el fin de generar diagramas de proceso que permitan proponer estrategias en una guía de aplicación que conlleve a eficientar el desarrollo de las actividades. Objetivos específicos: 1) Conocer la dinámica de las actividades clave del área operativa y administrativa conforme la NOM ISO 9001: 2015. 2) Generar y validar con la empresa Pastes Dificultad los mapeos identificados. 3) Elaborar la propuesta que consiste en una guía de mejora continua para la aplicación de los procesos identificados conforme a la NOM ISO 9001:2015 y realizar ajustes de ser necesario.

Aspectos claves de la revisión de la literatura

En el contexto internacional, Heredia (2015) realizó una investigación sobre el diseño de un sistema de calidad en la empresa de servicios Manpower. Cuyo objetivo es diseñar un modelo de optimización de la gestión en una empresa de servicios, apoyados en la administración de procesos, fue una investigación cualitativa, se aplicaron entrevistas personales y observación. Como resultado se generó el diseño de un Sistema de Calidad en Manpower que respalda su gestión, disminuyendo los tiempos de ciclo del servicio y el tiempo de respuesta hacia los clientes externos a través de un número menor de puntos de contacto globalizado.

En el contexto nacional el artículo de Huerta et al. (2016), “Sistemas de calidad y desempeño empresarial: estudio de caso en empresas cárnicas en una región del noroeste de México”, su objetivo fue realizar un estudio exploratorio para medir el uso de sistemas de calidad y como se introduce en el desempeño empresarial, su metodología fue la investigación exploratoria con enfoque mixto, con alcance explicativo en cuatro entidades en Hermosillo y se encontró que las empresas cárnicas con mayor inclinación a implementar sistemas de calidad tienen resultados mejores en ventas totales y producción. Y para el contexto local Mireles (2020), realizó la implementación de un sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 en una institución pública cuyo objetivo es demostrar que trabajar bajo un sistema estandarizado y controlado habrá un crecimiento en el desempeño e impacto ya establecidos y se concluye que la implementación de este si aumento el cumplimiento de los indicadores de la institución, obteniendo un porcentaje general de cumplimiento del 97.90%. Por lo anterior se considera un precedente que apoya a trabajar e implementar procesos de calidad que le permitirá a Pastes Dificultad mejorar las actividades internas, externas y su operación, pues su producción será de calidad así como el servicio al cliente.

Justificación y contribución del estudio.

La justificación de la presente investigación se fundamenta con lo escrito por Sampieri et al. (2017), la cual refiere los siguientes elementos. La utilidad para Pastes Dificultad tendrá un impacto positivo en la gestión administrativa y operativa por medio de la propuesta de procesos clave formalizados basado en ISO 9001:2015, teniendo la oportunidad de identificar y dar puntual seguimiento a las necesidades de los clientes y acciones de mejora. Su implicación practica consiste en resolver problemas operativos y disminuir riesgos internos y externos, haciendo a Pastes Dificultad y a sus actividades más competitivas ya que estarán preparadas para enfrentar eventos que puedan afectar la satisfacción de los clientes. Se mejorarán los tiempos y movimientos operativos para tener más producto disponible y buena calidad, además de brindar a los clientes un mejor servicio porque cada colaborador sabrá qué hacer para desempeñar bien sus actividades. Con base a lo anterior se determina que la justificación práctica será elaborar una propuesta de métodos formales para la gestión administrativa y operativa efectiva de Pastes Dificultad y que servirá como precedente para obtener una certificación en la NOM ISO 9001:2015. Fomentando una cultura de calidad siguiendo la guía de aplicación para los procesos identificados conforme a esta norma. Así como disminuir peligros operativos internos y externos, haciendo a la organización y sus actividades más competitivas. Pastes Dificultad sera más eficiente en sus actividades,

reduciendo costos, aumentando las ventas y ampliando su margen de utilidad. Para considerar la oportunidad de abrir más sucursales y generar fuentes de empleo locales lo que se entiende como la relevancia social de la investigación.

Propuesta Metodológica.

Es un estudio de caso, con investigación prospectiva, de evolución del fenómeno transversal, alcance descriptivo bajo un esquema de estudio en campo con diseño no experimental basado en un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo. La metodología es diseñar propuestas de procesos de calidad como una herramienta de mejora continua que guíe las tareas y actividades de las áreas operativas y administrativas de Pastes Dificultad. La cual toma como referencia la Teoría de Calidad de Joseph Juran “Trilogía de Juran”, la cual se basa en tres dimensiones: 1) planificación de la calidad, 2) control de la calidad y 3) mejora de la calidad (Beutelspacher, 2021). Es en el primer aspecto que se conecta con el uso de la ISO 9001:2015 para identificar, planificar y diseñar los procesos claves del área operativa y administrativa de Pastes Dificultad. En el segundo aspecto se necesita establecer un control que permita cumplir con las metas establecidas y mantener un status quo, para evaluar el desempeño real vs el planificado y aplicar acciones sobre las diferencias. Eliminando los defectos que se pudiesen presentar posteriormente en el desempeño de las actividades (aspecto número tres). Método. Los métodos para cumplir este propósito es la recolección de la información por medio de una entrevista semiestructurada con 11 interrogantes y un cuestionario con 17 preguntas. La entrevista permite identificar cuáles son las actividades principales que se desarrollan en el área operativa y administrativa; las respuestas de las entrevistas serán analizadas con el software ATLAS Ti, para identificar palabras clave que permitan generar diagramas de procesos de cada área (procesos clave). Con la aplicación del cuestionario se logra conocer el nivel actual de gestión de calidad que se maneja en Pastes Dificultas, tomando como referencia los requisitos que contiene la NOM ISO 9001:2015, los cuales responderán el personal operativo y administrativo. Las respuestas están clasificadas en una escala de Likert: 1 (nunca), 2 (muy pocas veces), 3 (algunas veces), 4 (casi siempre) y 5 (siempre) y su análisis será por medio de un paquete estadística SPSS. La recolección de información del estudio se llevó a cabo en dos etapas, la primera fue la validación del cuestionario por medio del alfa de Cronbach. Y la segunda es la aplicación de los instrumentos, verificación de las respuestas, análisis de los datos, elaboración de las propuestas y generación de conclusiones.

Validación del instrumento cuantitativo. Para la ejecución de la investigación en la parte cuantitativa se diseñó un cuestionario de 19 preguntas que se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 4.1

Preguntas del cuestionario que se va a aplicar.

Requisito de la NOM ISO 9001: 2015	Pregunta	Nota
Liderazgo	1.- ¿Recibes instrucciones de cómo hacer tu trabajo por más de una persona?	Mostrará si hay o no liderazgo dentro de la empresa
	2.- ¿Consideras que los dueños de la empresa ejercen un buen liderazgo?	
Planeación y Motivación	3.- ¿Consideras que las actividades que realizas fueron planeadas con anticipación?	Se usarán para identificar si los jefes de área planean con antelación las actividades
	4.- ¿Te motiva tu trabajo y las actividades que realizas?	
Capacitación	5.- ¿Alguna vez has recibido capacitación sobre tu puesto?	Saber si la organización proporciona capacitación a los colaboradores
	6.- ¿Comprendes claramente como hacer tus actividades productivas?	
	7.- ¿Consideras que cuentas con la capacitación necesaria para ofrecer un buen servicio al cliente?	
Recursos	8.- ¿Consideras que cuentas con las herramientas suficientes para realizar tu trabajo?	Conocer si los empleados cuentan con los recursos necesarios para desempeñar sus actividades.
	9.- ¿Consideras que el espacio en el que desarrollas tus actividades es adecuado?	
	10.- ¿Consideras que en tu lugar de trabajo existe una buena comunicación?	
	11.- ¿Las actividades que realizas están disponibles en algún documento oficial?	
Operación	12.- ¿Existe una planificación cuando se necesita realizar un cambio en tus actividades?	Conocer como es la operación (desarrollo de actividades).
	13.- ¿En tu puesto de trabajo tienes alguna relación directa con el cliente?	
	14.- ¿Conoces paso a paso como hacer las actividades en tu puesto de trabajo?	
Evaluación del desempeño	15.- ¿En tu trabajo tienes objetivos o metas por cubrir?	Reflejaran si se mide la evaluación del desempeño de los empleados.
	16.- ¿Tu jefe inmediato evalúa la forma en como realizas tu trabajo?	
Mejora continua	17.- ¿En tu puesto de trabajo realizas actividades innovadoras para mejorar tu desempeño?	Se enfoca en validar se si práctica la mejora continua dentro de Pastes Dificultad.

Nota. Elaboración propia a partir de la ISO 9001:2015

Para calcular la fiabilidad del instrumento se aplicó el alfa de Cronbach, la fórmula más usual es la siguiente (Barrios y Cosculluela, 2013): Donde K, es el número de preguntas

del instrumento, s^2_i la varianza de las puntuaciones en el ítem i , y s^2_t la varianza de las apreciaciones totales del cuestionario o test.

$$\alpha = \frac{k(1 - \sum s_i^2 / s_t^2)}{k - 1}$$

El cálculo de la fiabilidad se realizó con el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS):

Tabla 4.2

Fiabilidad del cuestionario por Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Número de Ítems
.869	.886	17

Los datos obtenidos indican que el cuestionario tiene una fiabilidad de 0.869, siendo este un valor aceptable tomando en cuenta que el margen que Carvajal et al., (2011) exponen aceptable para los coeficientes de fiabilidad comprenden un rango entre 0.7 y 0.9; ya que normalmente oscila entre 0 y 1 y mientras se acerque a 1 en este caso se interpreta que hay consistencia interna de los ítems (Gliem & Gliem, 2003).

Referencias

- Barreras, I. Z. (2021). La gestión de la calidad como parte de la innovación organizacional: El bajo conocimiento por las empresas. 8, 22.
- Barrios, M., y Cosculluela, A. (2013). Fiabilidad. En J. Meneses (coord.), Psicometría (pp. 75–140). UOC.
- Beutelspacher, A. J. (2021). ISO 9001: 2015 como ventaja competitiva en la empresa Star Tea (Master's thesis, Universidad de Quintana Roo). <http://repobiblio.cuc.uqroo.mx/bitstream/handle/20.500.12249/2844/TS156.6.2021-2844.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carvajal, A, Centeno, C., Watson, R., Martínez, M., y Rubiales, a S. (2011). How is an instrument for measuring health to be validated? *Anales Del Sistema Sanitario de Navarra*, 34(1), 63–72.
- García, M. L., Adame, M. E., y Sánchez, B. (2017). Calidad para la competitividad en las micro, pequeñas y medianas empresas, de la Ciudad de México. *Revista Venezolana de Gerencia*. Vol 22, núm 80, pp 551 - 575. <https://www.redalyc.org/journal/290/29055967002/html/>
- Gliem, J. A., y Gliem, R. R. (2003). Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-Type Scales,. 2003 Midwest Research to Prac-

- tice Conference in Adult, Continuing, and Community Education, (1992), 82–88.
<http://doi.org/10.1109/PROC.1975.9792>
- Heredia, O. A. (2015). Diseño de un sistema de gestión de calidad, caso de estudio empresa de servicios “MANPOWER”. Escuela Politécnica Nacional
- Huerta, M., Sandoval, S. A. y Preciado, J. M. (2016). Sistemas de calidad y desempeño empresarial: estudio de caso en empresas cárnicas en una región del noroeste de México. *Ingeniería Industrial*. núm. 34. pp. 97-117. ISSN: 1025-9929.
- ISO (2015). ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- Mireles, A. G. (2020). Implementación de un sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 en una institución pública. *Academia Journals*. Vol. 12, No. 7, 2020. ISSN online 1946-5351.
- Sampieri H.R., Valencia M.S., Torres M.C. y Romo C.A. (2017). *Fundamentos de Investigación*. Mc. Graw Hill.
- Sánchez, A. A., Bañón, A. R., Jiménez, A. M. S., y Sangeado, J. J. C. (2010). Estrategia y competitividad empresarial: Un estudio en las MiPyMEs de Tabasco. 10.
- Terrones, A. (2011). Las Micro, pequeñas y medianas empresas en el estado de Hidalgo.
<https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4830/>