

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



GESTIÓN DE CALIDAD EN EL PROCESO DE PRODUCCIÓN

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

AUTOR

ROCIO DEL MILAGRO IDROGO BUSTAMANTE

ASESOR

LEONCIO OLIVA PASAPERA

<https://orcid.org/0000-0002-8347-2008>

Chiclayo, 2021

ÍNDICE

RESUMEN	3
ABSTRACT	3
MÉTODO	5
DESARROLLO Y DISCUSIÓN	5
CONCLUSIONES	12
BIBLIOGRAFÍA	13

GESTIÓN DE CALIDAD EN EL PROCESO DE PRODUCCIÓN

Autora: Rocío del Milagro Idrogo Bustamante

Estudiante X ciclo, Contabilidad

Correo electrónico: romiidrobus@gmail.com

Asesor: Mgtr. Leoncio Oliva Pasapera

<https://orcid.org/0000-0002-8347-2008>

Correo electrónico: olivap440@gmail.com

Facultad de Ciencias Empresariales

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Julio, 2021. Chiclayo – Perú.

RESUMEN

Desde siempre, la calidad es el principal requisito en las empresas, ya que permite la estabilidad en el mercado local, nacional e internacional. En este documento, se establece la evolución del de la norma ISO 9001, esto se define por la descripción de la serie estándar, y también se determina su estructura y los principios en los que se basa. Asimismo, una revisión de autores en la definición del proceso productivo en los últimos años. Se desarrolla también los factores y tipos de proceso productivo.

Palabras claves: Gestión de calidad, proceso productivo.

ABSTRACT

Quality has always been the main requirement in companies, since it allows stability in the local, national and international market. In this document, the evolution of the ISO 9001 standard is established, this is defined by the description of the standard series, and its structure and the principles on which it is based are also determined. Also, a review of authors in the definition of the production process in recent years. It also develops the factors and types of production process.

Keywords: Quality management, production process.

INTRODUCCIÓN

En el mercado los procesos de cambio han sido siempre constantes, gestionar empresas y organizaciones es gestionar los cambios y sus impactos. En la era pos moderna, el proceso de cambio que realiza el mundo globalizado, impulsa a las empresas a crear ventajas competitivas y sostenibles, teniendo como propósito la calidad. Estos criterios proporcionan a las empresas a tener un mejor rendimiento y satisfacción de los consumidores.

En la economía japonesa, desde los años 1960 se asume incorporar la calidad como parte de la vida de las empresas, a partir del año 1980 el control de calidad se asumió como garantía de calidad, ya que es un criterio en la obtención de bienes y servicios, mediante el ISO 9001 que se dio por primera vez en el 1987 y se ha ido actualizando en los años 1994, 2000, 2008 y 2015 se ha establecido objetivos de calidad no sólo en el servicio finalizado, sino también la calidad en el proceso. Por otro lado, Buendía (2013) menciona que los países subdesarrollados están notablemente adelantados en el campo de la calidad, ya que esto favorece su internacionalización y su competitividad en el avance del mercado.

Hoy se asume como algo natural el que la calidad sea el principal requisito en las empresas, ya que genera condiciones de sostenibilidad en un mercado signado por la competitividad. El sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001, refleja el consenso internacional. Además, la implantación de este sistema genera la oportunidad del mejoramiento de los procesos en las áreas de la empresa lo cual implica que el producto final sea de calidad y este acorde con los estándares del mercado. En este sentido, Mihi (2008) menciona que la importancia relativa de los productos a cambiado, lo cual implica que los procesos de las organizaciones tomen como un requisito la gestión de conocimiento, ya que la gestión de calidad está relacionada con este requisito siendo también un objetivo en la competitividad.

Para ello, a fin de orientar la presente investigación se formula la siguiente pregunta, ¿Es posible gestionar la calidad en el proceso de producción?

En el presente artículo de revisión abarcará lo siguiente: en primer lugar, la introducción al abordaje de los temas, en segundo lugar, el método utilizado para la recolección de fuentes y referencias utilizadas para la sustentación de la investigación, por consiguiente, el desarrollo y la discusión de las fuentes revisadas, y finalmente las conclusiones y la bibliografía del mismo.

MÉTODO

El criterio utilizado para escribir este artículo de revisión es seguir el estándar cronológico. Para la selección de los autores, los datos se recolectan con base en la fecha de la publicación revisada, de 2007 a 2021.

DESARROLLO Y DISCUSIÓN

Sistemas de gestión de la calidad ISO 9001-2015

Rafael (2010) señala que este sistema de gestión de calidad presenta una serie de actividades con la finalidad de alcanzar la calidad para satisfacer los estándares del consumidor.

Según International Certificación & Training (2017) señala que la norma ISO 9001:2015 gestión de calidad es un conjunto de actividades desarrolladas para mejorar y prevenir una organización. De acuerdo a esta definición cabe destacar que la planificación que está relacionada con la gestión de calidad, tiene como propósito establecer los requisitos para mejorar los procesos de la empresa.

El termino calidad ha evolucionado en el transcurso de los años. Este proceso permite aumentar y perfeccionar sus objetivos y garantizar que se centre en satisfacer plenamente las expectativas de los consumidores de bienes y servicios.

En la tabla 1 se muestran la evolución de la norma ISO 9001 en los últimos tiempos.

Tabla 1: Versiones de la norma ISO 9001

VERSIONES DE LA NORMA, ISO 9001	
Estas normas contenían determinados requisitos que aseguraban la calidad allí donde se aplicasen	
PRIMERA EDICIÓN	
ISO 9001:1987	Se publicó tres normas bajo el concepto de aseguramiento de la calidad
ISO 9001:	Modelo de aseguramiento de la calidad durante el desarrollo,

	diseño, servicio, producción e instalación.
ISO 9002:	Modelo de aseguramiento de la calidad en la producción, servicio e instalación.
ISO 9003:	Modelo para el aseguramiento de la calidad en inspecciones y pruebas.
PRIMERA REVISIÓN MENOR	
ISO 9001:1994	Esta versión no incluyo cambios relevantes en el aseguramiento de la calidad.
PRIMERA REVISIÓN MAYOR	
ISO 9001:2000	Contiene un enfoque de procesos cuyo objetivo central es gestionar los procesos para lograr los resultados esperados de estos procesos y documentar los procesos en la medida necesaria para gestionarlos.
SEGUNDA REVISIÓN MENOR	
ISO 9001:2008	La certificación garantiza la calidad de los productos y servicios y la imagen de la organización.
SEGUNDA REVISIÓN MAYOR	
ISO 9001:2015	Esta nueva versión no considera el sistema de gestión de la calidad como un fin, sino como una herramienta de prevención e innovación.

Fuente: Víctor. L, Víctor. G & Ana. P. (2016). *Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015*

Elaboración para fines de la investigación.

Principios de la gestión de la calidad

Según el artículo publicado por la Secretaría Central del ISO en Ginebra, menciona que existe siete principios en la gestión de calidad de la norma ISO 9001:2015; así mismo, sirven como

referencia a las entidades para la mejora de su desempeño y la obtención sus objetivos esperados.

Víctor. L, Víctor. G & Ana. P. (2016) indica que la versión 2015 de la norma tiene siete principios. La diferencia con la versión 2008 es que los principios de los métodos de gestión del sistema se han cancelado y los principios de mejora de la calidad, toma de decisiones y gestión de relaciones se han globalizado aún más, los cuales son:

1. Enfoque en el cliente: el sistema de gestión de calidad está enfocada en cumplir los estándares del cliente y alcanzar las expectativas.
2. Liderazgo: el líder en la organización establece objetivos, asumiendo con responsabilidad y obligación de brindar información relacionado a la eficacia del SGC; así mismo, dan a conocer criterios para que las personas se impliquen con el propósito de la empresa.
3. Compromiso de las personas: un factor fundamental en toda organización para la utilización eficaz de un sistema de la calidad, ya que toda persona que la componen sea competente para generar valor.
4. Enfoque a procesos: está enfocado en el mejoramiento del sistema de gestión calidad que permite entender el cumplimiento de un sistema coherente, mostrando resultados de manera más consistente.
5. Mejora: en este principio para que una organización alcance el éxito y competitividad se debe centrar en el mejoramiento y lograr mejores resultados de los procesos en la empresa.
6. Toma de decisiones basada en la evidencia: toda decisión que se realiza sirve como base fundamental para evaluar y analizar los datos, ya que muestra la probabilidad de obtener según los resultados propuestos.
7. Gestión de relaciones: está relacionada con las partes interesadas, así como clientes, proveedores, logrando el éxito sostenible de la empresa.

Estructura de la norma ISO 9001:2015.

Los autores Cruz & López (2017) indican que se establece una nueva versión en cuanto a la norma ISO 9001.2015. Está formada con diez capítulos, la cual señala a tener en cuenta; del capítulo del 1 al 3 presenta: las generalidades respecto al alcance, referencias normativas y

definiciones de la norma ISO 9001:2015, a partir del numeral 4 al 10 se muestran los criterios que un SGC debe implementar en una organización.

En esta investigación se desarrollará los siete últimos capítulos, que resumen la nueva versión de la siguiente manera:

4. Contexto de la organización

Consiste que la organización deberá determinar y analizar los factores internos y externos de la organización siendo el objetivo para el desarrollo, es decir, cuáles son los factores relevantes, que presentan un impacto en la empresa, así mismo no solo basta en analizar a los clientes sino también al entorno donde opera la empresa, considerándose los requerimientos de las partes interesadas, además el alcance y el sistema de gestión de la calidad. En esta nueva versión se considera como requisitos: implantar, mantener y una mejora continua.

5. Liderazgo

Este capítulo habla en cuanto a la alta dirección, el fin de este alto mando es que deben establecer liderazgo y compromiso, así como promoviendo el enfoque al cliente, es decir, que cumplan con los requisitos del cliente para que se mantenga estable la satisfacción del consumidor. Asimismo, la alta dirección presenta la mayor responsabilidad, por ende, debe establecer políticas de calidad enfocados al contexto de la empresa, roles, responsabilidades.

6. Planificación

En esta etapa evalúa el carácter preventivo de los sistemas de gestión de calidad, según las cláusulas 4.1 y 4.2, además la entidad debe identificar los riesgos y oportunidades, así mismo realizar prevenciones para abordar los riesgos y evaluar la mejora del sistema.

7. Apoyo

Este capítulo habla sobre los criterios que las instituciones deberán identificar y establecer los recursos necesarios, competencias, conciencia, entre otros aspectos que la empresa considere para establecer, implementar y mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad, lo cual deben considerar como personal, la infraestructura, ambientes para la realización de los procesos, seguimiento y medición sobre los procesos de la institución.

8. Operación

En este punto la organización presenta la ejecución de los planes, por ello deberá realizar una planificación y controlar sus procesos en su totalidad, así mismo cumplir con los objetivos de la provisión de servicios, a través de estos requisitos es importante resaltar la comunicación, la identificación y revisión de los productos; control de productos y servicios proporcionados externamente.

9. Evaluación del desempeño

Permite realizar monitoreo, medición y análisis del SGC, así mismo debe considerar que va a medir y cuando se deben analizar los resultados y en que intervalos; auditoría interna, deben considerarse aspectos importantes basada en la calidad, así como también la realizar un seguimiento sobre las percepciones del consumidor y los cambios que impactan en la empresa, con el propósito de presentar un mejor proceso en la organización.

10. Mejora continua

En este capítulo la institución debe determinar y centrarse en la mejora de los procesos, oportunidades según los estándares del cliente y aumentar la satisfacción del consumidor, mejorar el propósito o resultados del sistema; no conformidades y acciones correctivas, es decir, determinar los posibles riesgos que se presenta en la organización; mejora continua, permite generar una mejor gestión de calidad. Para esto se establece factores como convivencia y eficacia del SGC, pero no señala cuando una organización puede lograrlo.

Proceso productivo

Por su parte, Rodríguez & Balestrini otros (2002) en referencia al proceso productivo hace mención a los recursos operacionales que permiten la transformación de los insumos, ya que su fin último es la satisfacción de los consumidores, mejorar la relación de la productividad y las materias primas utilizadas para la obtención del mejoramiento del proceso productivo.

EAE Business School (2017) menciona que el proceso de producción es el conjunto de actividades donde se lleva a cabo la transformación de insumos o procesos. Así mismo, forma parte la información y la tecnología, que se relaciona con individuos. Su finalidad es satisfacer al cliente.

Factores del proceso productivo

Vilcarromero (2013) indica tres factores en el proceso productivo:

Recurso humano: es el esfuerzo intelectual y físico que las personas realizan en las actividades para determinar el logro de la empresa.

Recurso material: este recurso comprende instalaciones físicas, maquinarias, muebles, entre otros materiales.

Recurso económico: acá se compone los bienes ya producidos, como lo es el capital circulante y el capital social o fijo.

Varios autores han propuesto la definición del proceso de producción. La Tabla 2 muestra algunas de las definiciones más importantes y relevantes.

Tabla 2: Autores revisados - Proceso Productivo

AUTOR	AÑO	DEFINICIÓN
Najar A., Carlos, & Álvarez Merino, José	2007	El proceso de producción se refiere al uso de recursos operativos para transformar las materias primas en los resultados deseados, que probablemente sean productos terminados.
Andrés M. & Manuel M.	2011	La producción de bienes y servicios consiste básicamente en un proceso de transformación que sigue un plan de acción organizado, según el cual los insumos de los factores productivos, como materiales, conocimientos y habilidades, se transforman en productos deseados.
Mery. G, Luis. M. & Cesar M., Mayra. M	2015	Es una serie de actividades que transforman uno o más factores de producción en productos. La transformación genera riqueza, es decir, agrega valor a los componentes o insumos adquiridos por la empresa.
Myrian. Q	2019	El proceso de producción es un conjunto de tareas y procedimientos requeridos por una empresa para producir bienes y servicios.
María, E.	2020	El proceso de producción, o también conocido como la cadena de producción, se refiere a diversas operaciones que planean transformar ciertos insumos o elementos en ciertos bienes o servicios mediante la aplicación de procesos técnicos que generalmente involucran ciertos tipos de

		experiencia y maquinaria especializada
--	--	--

Fuente: Autores considerados

Fases en todo proceso de producción

Según Estela (2020) indica que cada etapa está relacionada para alcanzar los estándares de los clientes, así mismo, cubrir las necesidades que se obtiene de su demanda.

Las fases en el proceso productivo son:

Acopio: esta fase la producción, las materias primas se agrupan, ya que serán utilizadas en la fabricación. El fin de este proceso es obtener una gran cantidad de producto posible a un menor precio, así mismo, considerando los costos de transporte y almacén.

Producción: las materias primas que se obtuvieron anticipadamente se convierten en el producto verdadero que la entidad genera. En esta fase es importante analizar los requisitos de calidad y prevenir su cumplimiento. Además, para poder obtener un producto según lo previsto es necesario realizar una observación del entorno del trabajo, es decir que se puedan prever cambios y lograr planificar un plan de acción.

Procedimiento: la adaptación a los estándares de las necesidades del consumidor o aplicación del producto como un nuevo propósito, es la más orientada hacia la comercialización. En esta fase se considera tres variables transporte, almacén y elementos intangibles.

Tipos del proceso productivo

EAE Business School (2017) señala que en el proceso productivo se presenta cuatro tipos diferentes, los cuales son:

1. **Producción bajo pedido:** se determina que el proceso solo se fabrica un producto diferente y según se presente, ya que no existe dos iguales considerándose un proceso de mano de obra intensa; además los productos no solo son elaborados a mano sino, también surgen a través de la fabricación.

2. Producción por lotes: acá ocurre la producción de productos idénticos siempre y cuando sea necesario, ya que se incorpora patrones que reducen la ejecución.
3. Producción en masa: se denomina a la empresa que realizan productos idénticos en solo proceso de fabricación. Este procesamiento implica una intensiva utilización de elementos, ya que cada actividad lo realizada un trabajador lo que permite obtener una cantidad mínima de trabajadores.
4. Producción continua: se puede fabricar varios productos parecidos, presenta un horario de funcionamiento estable, así mismo ayuda a aumentar el rendimiento y eliminar precios adicionales.

Además, los procesos productivos, pueden presentarse de distintas maneras, según el tipo de transformación que se realizan de la siguiente manera:

- ✓ Procesos técnicos: son aquellos que modifican de forma intrínseca los factores.
- ✓ Proceso de modo: se conoce por transformar la forma o modo de obtener los factores.
- ✓ Proceso de lugar: su finalidad se establece en el desplazamiento de un lugar a otro de las materias primas o servicios finales.
- ✓ Procesos de tiempo: el propósito del proceso, conlleva a que el producto se conserve en el tiempo.

CONCLUSIONES

El proceso de producción es el campo en donde debería aplicarse la calidad con la mayor exigencia y control. Los autores coinciden en que es importante profundizar la definición de calidad, ya que es el principal requisito en las empresas permitiendo la estabilidad en el mercado competitivo. El sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001, refleja el consenso internacional. Además, al implementar un sistema mejorara los procesos en las áreas de la organización, lo cual implica que el producto final cumpla con los estándares del mercado. Se encontraron algunas diferencias en las estrategias de aplicación de la calidad, algunos autores se focalizan en los indicadores y formulación que actúan como evidencias, mientras que otros se centran en los análisis y toma de decisiones. Así, luego de analizar en profundidad, se describe el segundo aporte de esta investigación el concepto de proceso productivo. A partir del análisis realizado se puede afirmar que el proceso productivo permite transformar los recursos utilizados

en productos o servicios, y para ello se involucran todas las áreas funcionales de la entidad, incluida la estructura organizacional, brindando relaciones internas, externas y transversales en la organización.

El proceso de producción está guiado por la demanda del mercado y responde a las necesidades de los usuarios, es el motor que envuelve directa o indirectamente todas las actividades para lograr los objetivos predeterminados.

La calidad aplicada a los procesos continuará siendo una prioridad para los mercados, aún más en tiempos pos modernos en que las empresas deben instalar en su gestión valores como la responsabilidad social y el cuidado del medio ambiente, por lo que proponemos posibles nuevas investigaciones como: costos de calidad y de no calidad en los procesos de las industrias y los servicios, calidad y resultados financieros en empresas de servicios, cadena de valor y calidad en los procesos, etc.

BIBLIOGRAFÍA

- Andina. (2018, diciembre 22). *La calidad en proceso productivo es clave para ser más competitivos en 2019*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-la-calidadproceso-productivo-es-clave-para-ser-mas-competitivos-2019-736909.aspx>
- Antonio, M. (2008). *Un análisis de la gestión de la calidad total y de la gestión del conocimiento como fuente de ventajas competitivas*. Universidad & Empresa, 7(14),163-177. ISSN: 0124-4639.
- Burckhardt, V, Gisbert, S & Pérez, A.I. (2016). *Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001: 2015*. España: 3 Ciencias.
- Carlos A. da Silva, D. B. (2013). *Agroindustrias para el desarrollo. Organización de las naciones unidas para la alimentación y la agricultura*. Obtenido de https://guzlop-editoras.com/web_des/agri01/agroindus/pld1777.pdf
- EAE Business School (2017, octubre 25). Proceso de producción: en qué consiste y cómo se desarrolla. Recuperado de: <http://retos-operaciones-logistica.eae.es/proceso-de-produccion-en-que-consiste-y-como-se-desarrolla>
- Fanny, C & Andrea, L. (2017). *Sistema de Gestión ISO 9001- 2015: Técnicas y Herramientas de Ingeniería de Calidad para su implementación*.

Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo, Vol. 17 (1), pp.59-69.

ISO Tools Excellence. (2016). *¿Qué cambios ha experimentado la ISO 9001 desde su primera versión?* Obtenido de: <https://www.isotools.org/2016/01/31/quecambios-ha-experimentado-iso-9001-desde-su-primera-version/>

International Certificación & Training S.A. (10 de abril de 2017). Norma ISO 9001: 2015. Obtenido de: <http://www.ict.com.co/ict/wp-content/uploads/2016/02/ISO-90012015-ICT-actualizado-3-transicion.pdf>

International Standard Organization. (2015). *ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario*. Ginebra, Suiza.

International Standard Organization. (2015). *ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos*. Ginebra, Suiza.

María, E. (2020, febrero 12). *"Proceso de Producción"*. De: Argentina.

Para: Concepto. de. Disponible en: <https://concepto.de/proceso-de-produccion/>.

Mateo, R (2010, marzo 3). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>

Morris, A., & Rodríguez, C. & Vizán, A. & Martínez, M., & Gil, M. (2013). *Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en la industria petrolera*. Interciencia, 38(11),793-802.

Lizarzaburu, E. (2016). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Universidad & Empresa, 18(30),33-54. ISSN: 0124-4639.

Rodríguez, G; et al (2002). *Análisis estratégico del proceso productivo en el sector industrial*. Revista de Ciencias Sociales (Ve), VIII (1),135-156. ISSN: 13159518. Universidad del Zulia.

Ruiz, R. V. (2013). *Gestión en la Producción*. Perú: Fundación Universitaria Inca Garcilazo. Obtenido de <https://www.eumed.net/librosgratis/2013a/1321/1321.pdf>

- Víctor Burckhardt Leiva, V. G. (2016). Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015. 3 ciencias, 9-11.
- DNV GL (2014). Gestión de la calidad ISO 9001:2015. Recuperado de <http://www.dnvba.com/es/Informacion-prensa/Documents/ISO90012015.pdf>
- Toro, R. (2018,13 de marzo). Beneficios de implementar un Sistema de Gestión de Calidad. Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/03/beneficios-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Desarrollo y evolución del concepto calidad. (2016, 13 de septiembre). Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
- Najar A., Carlos, & Álvarez Merino, José (2007). Mejoras en el proceso productivo y modernización mediante sustitución y tecnologías limpias en un molino de arroz. *Industrial Data*, 10(1),22-32.
- Andrés Montoyo, M. M. (2011). *Proceso de Producción*. España: ISI.
- Myriam Quiroa (10 de diciembre, 2019). *Proceso productivo*. Economipedia.com
- Mery Guajala, L. M. (2015). *Procesos de producción y productividad en la industria de calzado ecuatoriana: CASO EMPRESA MABELYZ*. ECA Sinergia, 92.