

Propuesta de modelo de estandarización de los procesos productivos como base para la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Mecanizamos F.M. S.A.S.

Proposed Model standardization of production processes and the basis for the Implementation of the United Nations System Quality Management Company mechanize F. M. S.A.S.

John Jairo Florián Marín¹
José Ferneli Gil Hernández²

¹ Ingeniero Mecánico, Universidad Libre, Bogotá, Colombia, ing.johnflorian@hotmail.com

² Ingeniero Mecánico, Universidad ECCI, Bogotá, Colombia, josefernelligil@ingenieros.com

Fecha de recepción: 15/10/2016 Fecha de aceptación del artículo: 22/10/2016

Resumen

El artículo presenta el modelo de estandarización propuesto a la empresa Mecanizamos F.M. S.A.S., ya que esta organización tiene la necesidad de normalizar sus procesos productivos como base para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, esto con el fin de realizar sus labores de manera ordenada y no solo basados en la experticia de sus empleados.

Dentro del informe de investigación se detalla inicialmente la información teórica como base y punto de partida para conocer y entender el estado actual de la empresa, y así identificar cada una de las áreas y los procedimientos necesarios para el adecuado establecimiento de una estandarización de procesos. Se dan a conocer las caracterizaciones de los procesos, documentos, formatos y procedimientos necesarios para el funcionamiento de los procesos productivos.

Al personal de la empresa Mecanizamos F.M. S.A.S, se le capacito en temas como planeación estratégica y estandarización de proceso, llevándose a cabo en cada área productiva. La sensibilización y retroalimentación de la capacitación suministrada al personal de la organización fue realizada con una encuesta, con el fin de conocer si la información divulgada fue comprendida satisfactoriamente por el personal.

Palabras clave

Documentación de procesos, Gestión de calidad, Gestión por procesos, Seguimiento.

Abstract

The article presents the standardization model proposed to the company: Mecanizamos F.M. S.A.S., as this organization has the need to standardize their production processes as a basis for the implementation of a Quality Management-system, this in order to perform their duties in an orderly manner and not just based on the expertise of its employees.

Within the research-report was initially detailed theoretical information as a basis and starting point to know and understand the current state of the company, and thus identify each of the areas and procedures necessary for the proper establishment of a standardization process. Also disclose the characterizations of processes, documents, forms and procedures necessary for the production processes operation.

The company Mecanizamos F.M. S.A.S staff was trained in areas such as strategic planning and standardization process, taking place in each production area. The sensitization and feedback of training provided to staff of the organization was conducted with a survey, in order to determine whether the information disclosed was satisfactorily understood by staff.

Keywords

Quality management, quality process, Documentation process.

1. Introducción

El presente estudio se enfoca en determinar todas aquellas actividades o tareas que deben ejecutarse de manera ordenada, para que los procesos que crean valor, sean eficientes. Por tal motivo se plantea a la empresa una propuesta de modelo de estandarización, con el fin de generar una plataforma estratégica y documental que permita controlar los procesos y que se siga siempre la misma secuencia en la realización de las actividades.

A lo largo del tiempo, cada una de las actividades realizadas por las personas que se dedican a esta labor, se han realizado de distinta forma; muchas veces por la experticia, por la persona que los capacita o en su defecto, por observar la forma de trabajo de otros empleados, por tal motivo se emprende el contenido de este trabajo.

Con el objetivo de estandarizar y documentar los procesos operativos de MECANIZAMOS F.M. S.A.S., de acuerdo a requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008; en este proyecto se lleva a cabo las siguientes etapas: establecimiento de procesos y directrices organizacionales, elaboración de documentos de los procesos operativos y sensibilización del personal de la organización.

2 Desarrollo de la investigación

Se realizó un estudio visual y personal con los operadores, supervisores y representante legal de la empresa “MECANIZAMOS F.M. S.A.S” para conocer más a fondo las actividades y formas de trabajo de cada operario, informando a los mismos sobre los objetivos y finalidades que se deseaban cumplir durante el tiempo de la investigación.

La metodología a realizar en el transcurso del proyecto se define mediante un estudio de investigación no experimental mediante el método analítico-descriptivo. Para dar cumplimiento a los objetivos específicos, el proyecto se divide en tres (3) fases que tienen por objeto contribuir a la mejora continua en los procesos operacionales que se tienen actualmente. En la ejecución de los objetivos propuesto se realizó La definición de procesos y directrices organizacionales (plataforma estratégica), la elaboración de los documentos de los procesos operativos y la sensibilización del personal de la organización.

2.1 Fase 1: Definición De Procesos y Directrices Organizacionales. Análisis de Causa y efecto

Se determinan los procesos necesarios para el sistema de Gestión de Calidad (mapa de procesos), según sean su injerencia en el direccionamiento estratégico, operativos o de apoyo. Para la recolección y retroalimentación de la información y su correspondiente análisis se hace una reunión junto con la alta gerencia de MECANIZAMOS F.M. S.A.S, los supervisores de cada área y posteriormente se modelan las directrices políticas de la organización, tales como la misión, visión, política y objetivos de calidad.

Grafico 1, Misión



Fuente: Autores del proyecto

2.2 Fase 2: Elaboración de la documentación de los procesos operativos

Inicialmente, se realiza la caracterización de cada proceso presentando un formato adecuado a cada uno de estos, determinando su secuencia e interacción. Para ello se realiza una entrevista con cada uno de los responsables del proceso, para tener en cuenta sus recomendaciones.

Una vez obtenida dicha información, se realiza la gestión documental de los procesos operativos, en la cual se crea, actualiza y estandariza los procedimientos y formatos requeridos por la norma ISO 9001:2008 definiendo sus actividades y responsables. Para llevar a cabo la estructura documental de los procesos operativos, se evalúan los documentos con el supervisor de cada área.

Grafico 2, Documentación



Fuente: Autores del proyecto

2.3 Fase 3: Sensibilización del personal de la organización.

En esta fase, se divulgan los documentos y las actividades relacionadas con la gestión documental de los procesos operativos, por medio de reuniones participativas con el fin de informar, explicar y comprometer a todo el personal de la organización. Para ello, se hace un plan de sensibilización en donde se programa las reuniones sobre el avance del proyecto.

Grafico 3, Documentación



Fuente: Mecanizamos F.M S.A.S

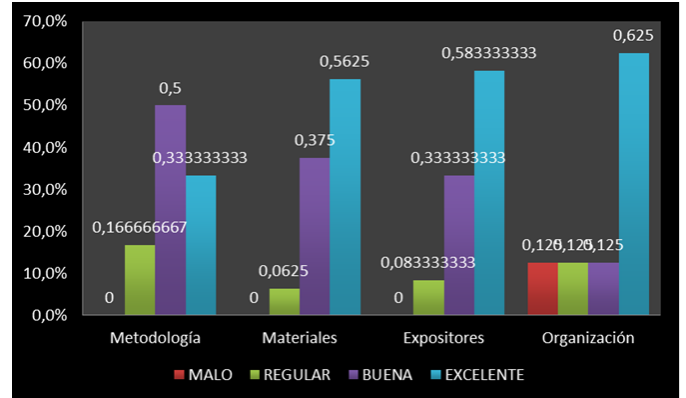
Como fuente de retroalimentación se realizaron encuestas en las diferentes áreas de la empresa. A continuación se compila la información obtenida;

Grafico 4, Encuesta para retroalimentación

MECANIZAMOS F.M S.A.S		ENCUESTA DE SATISFACCION DE CAPACITACION		VERSIÓN 01	
		GESTIÓN FUNDICIÓN		GF-EN-01	
				2016/03	
Tema de la Capacitación:					
Objetivo de la capacitación:					
Nombre del Capacitador:					
Entidad / Empresa					
A continuación le solicitamos marcar con una X el nivel de la escala que mejor refleje su opinión, frente a cada criterio de evaluación.					
TEMA		☹	☹☹	☺☺	☺☺☺
Metodología	Los objetivos de la capacitación fueron claros.				
	Los contenidos de la capacitación fueron suficientes para alcanzar los objetivos propuestos.				
	La capacitación fue relevante y útil.				
Material	Los materiales que recibí fueron acertados y suficientes.				
	Las presentaciones fueron claras y fáciles de seguir.				
	El contenido fue oportuno y de calidad.				
	La capacitación fue suficiente para implementar los conocimientos en su trabajo.				
Expositores	Los expositores dominan los temas tratados.				
	Los expositores tienen dominio de grupo.				
	Los expositores estimulan la participación e intercambio de ideas y experiencias.				
Organización	La organización de la presentación y el soporte logístico fueron apropiados.				
	La sesión o sesiones se cumplieron en el horario dispuesto.				
¿Qué tema le gustaría profundizar?					
SUGERENCIAS					

Fuente: Autores del proyecto, 2016.

Grafico 5, Resultados de a Encuesta



Fuente: Mecanizamos F.M S.A.S

Como se puede ver se evaluaron 4 aspectos y la respuesta por parte de los empleados fue positiva con respecto a los temas vistos.

2.4 Resultados Esperados

Fase 1: Dentro del informe de investigación se relacionó el mapa de procesos, la plataforma estratégica y las directrices de calidad de la organización.

Fase 2: Se elaboraron las caracterizaciones de los procesos y los documentos del sistema de gestión de calidad relacionados con los procesos operativos.

Fase 3: Se presentó el plan de capacitación.

3 Conclusiones

- La caracterización de procesos y procedimientos para las labores de la cadena de valor de MECANIZAMOS F.M. S.A.S., avala la seguridad en sus operaciones y proporciona la seguridad necesaria de los clientes para la compra de los productos fabricados por la empresa. Además, con los procesos operativos estandarizados se promueve el aseguramiento de la calidad contribuyendo a productos aceptables que satisfagan los requisitos de los clientes, ya que con la posterior implementación de este modelo en la organización se procede a establecer las normas técnicas o internacionales que son aplicables al producto que elabora la compañía.

- Con la comunicación a los empleados en la aplicación práctica de los procedimientos, se pudo evidenciar una conciencia y motivación al personal sobre trabajar con calidad, para que realicen su trabajo correctamente, se crea un compromiso del personal con los procesos, permitiendo una armonía constante con sus funciones y responsabilidades.

4 Referencias

- CHASE Richard, AQUILANO Nicholas. Dirección y administración de la producción y de las operaciones. Sexta edición. México: McGraw-Hill, 2005.
- BENJAMIN Niebel. Ingeniería industrial, métodos, estándares y diseño del trabajo. Décima edición. México: Alfa omega, 2001.
- ISO 9001:2008 Directrices para la Mejora del desempeño en el Sistema de Gestión de Calidad.
- ISO 9000:2008 Sistemas de Gestión de Calidad-Fundamentos y Vocabulario.