

## La gestión de la calidad en la fábrica de ron “Antonio Sánchez”

### The quality management in "Antonio Sánchez" rum factory

Lariza García Rodríguez<sup>1</sup> y Víctor M. González Morales<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup> AZCUBA Cienfuegos

<sup>2</sup> Facultad de Química y Farmacia. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas;

\*e-mail de correspondencia: [victorgm@uclv.edu.cu](mailto:victorgm@uclv.edu.cu)

#### Resumen

En un análisis de las dificultades que enfrentan los sistemas de calidad de la Fábrica de Ron Antonio Sánchez perteneciente a la Empresa Azucarera Cienfuegos se realizó este trabajo, el que contempla la utilización de un Sistema de Gestión de la Calidad con nuevas tecnologías y su aplicación al proceso productivo, de forma que estos mejoren e incrementen la productividad de los factores empleados, a través de la determinación ha surgido diferentes programas, protocolos o normas de carácter voluntario que marcan los requisitos de seguridad alimentaría que exigen tanto los consumidores, como las cadenas de compra y distribución encontrándose una solución óptima al consumo. La aplicación de este sistema es la base de certificaciones que pueden garantizar la seguridad o inocuidad de los alimentos, certificar aspectos diferenciadores de calidad, de producción, o de proceso, certificar el cumplimiento de buenas prácticas de producción. La calidad e inocuidad de los productos se ha convertido en el mundo globalizado de hoy, en una necesidad insoslayable para permanecer en el mercado.

**Palabras Clave:** Sistema de Gestión, calidad e inocuidad, fábrica de ron

## **Abstract**

In an analysis of the difficulties that face the systems of quality of it Manufactures it of Rum Antonio Sánchez belonging to the Sugar Company Cienfuegos one carries out this work, the one that contemplates the use of a System of Administration of the Quality with new technologies and their application to the productive process, so that these improves and increase the productivity of the used factors, through the determination different programs, protocols or norms of voluntary character that mark the requirements of security has arisen it would feed that they demand the consumers so much, as the purchase chains and distribution Key Words. being a good solution to the consumption. The application of this system is the base of certifications that you/they can guarantee the security or inocuidad of the foods, to certify differentiating aspects of quality, of production, or of process, to certify the execution of good production practices. The quality and inocuidad of the products have become the world today globalized, in a necessity insoslayable to remain in the market.

**Key words:** System of Administration, quality and inocuidad, rum factory

## **Introducción**

Los sistemas de gestión de la calidad basados en las normas NC- ISO 9001:2008 e ISO 22000:2005, que reflejan el consenso internacional en este tema, han cobrado una gran popularidad, y muchas organizaciones se han decidido a tomar el camino de implantarlos. Es de conocimiento del mundo empresarial que las empresas deben llegar a la Certificación de un sistema de calidad basado en alguna norma, siendo ISO 9001:2008, la norma internacional de mayor aceptación. Ya es una barrera comercial, ya no basta con “hacer creer” que la empresa trabaja bien, hay que mostrar evidencias. Las empresas que no cumplen con este requisito pierden opciones de comercializar sus productos o sus servicios, ya que hay otro competidor que si lo cumple. Es por lo tanto un imperativo de mercado lograr una certificación. Entonces, si poseer un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), se traduce en el logro de productos y servicios con mayor calidad y menos costos, unido a la obtención de altos índices de productividad, eficiencia y competitividad, la implantación del mismo se convierte en una tarea de primer orden para la alta dirección de una organización, en pos de evaluar de manera sistemática su desempeño, creando las bases para satisfacer al cliente y a las partes interesadas. (Rodríguez, I. 2012)

Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente cada día son más las Empresas cubanas que comienzan a diseñar sistemas de calidad y un ejemplo de ello lo constituye la Fábrica de Ron “Antonio Sánchez” pues hoy solo puede comercializar sus producciones en frontera y sus planes de producción son restringidos. La Fábrica de Ron “Antonio Sánchez” fue creada en Julio de 1992 y la misma produce Ron nacional Corsario y diferentes tipos de rones para la comercialización en frontera. El

principal cliente es TecnoAzúcar y es de su interés que la misma tenga un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) certificado o que certifique sus productos por lo que la dirección de la entidad se propuso el objetivo de: Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NC ISO 9001:2008 e ISO 22000:2005, que al implantarlo lograrían un aumento de sus ingresos.

### **Desarrollo**

"Un sistema de gestión de la calidad puede ayudar a su empresa a definir su rumbo y mantenerlo." Beneficios de un sistema de gestión de la calidad, ISO 9001:2008

La implantación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 tiene bastantes beneficios, entre los que, de manera enunciativa más no limitativa, se pueden mencionar los siguientes:

#### **Beneficios estratégicos**

1. Establecimiento, alineación y cumplimiento de objetivos. 2. Establecimiento de indicadores de desempeño y evaluación de éstos en el comportamiento del personal de la organización. 3. Una plataforma que permita la implementación exitosa de estrategias. 4. Desarrollo de una ventaja competitiva en calidad que no sea fácil ni rápido de igualar por los competidores. 5. Mejor planeación de la operación.

#### **Beneficios comerciales.**

1. Posibilidad de exportar a mercados donde es un requisito el contar con sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2008, 2. Posibilidad de vender productos y servicios a entidades gubernamentales y empresas que requieren que sus proveedores cuenten con sistemas de gestión de la calidad. 3. La Disminución de clientes insatisfechos. 4. Disminución en la pérdida de clientes por mala calidad en productos y/o servicios. 5. Mejorar la imagen y diferenciar los productos y/o servicios ofreciendo una garantía adicional de que estos cumplirán con las especificaciones, necesidades y expectativas de los clientes.

#### **Beneficios financieros.**

Los beneficios financieros pueden resumirse en el ahorro de costos relacionados con:

1. Desperdicios innecesarios. 2. Re trabajos innecesarios. 3. Garantías aplicadas por una mala calidad. 4. Demandas de clientes. 5. Tiempos extras empleados por una mala calidad.

#### **Beneficios operacionales.**

1. Una gran oportunidad para el análisis, simplificación, mejoramiento y documentación de procesos productivos y administrativos que afectan directamente a la calidad de los productos y/o servicios.

2. Mejor control de los procesos productivos y administrativos que afectan a la calidad de los productos y/o servicios.

3. Mejor capitalización de las curvas de aprendizaje en la organización, al tener documentada la tecnología de la empresa, facilitando las actividades de capacitación del personal.

4. La tecnología de la empresa no se pierde con la rotación del personal.
5. Mayor énfasis en la prevención de problemas que en la corrección de problemas.
6. Eliminar las causas que originan los problemas en lugar de atacar únicamente los efectos de los problemas.
7. Confianza en la veracidad de las mediciones e inspecciones que se realicen.
8. Disminución en el número de auditorías a su operación por parte de clientes.
9. Mayor desarrollo del personal al diseñar, documentar e implantar la mejor forma de hacer las cosas.
10. Personal mejor calificado al identificar sus necesidades de capacitación y capacitarlo, (LACONTAD, 2010)

La gestión de la calidad se sustenta en ocho principios que pueden ser empleados por la alta dirección, con la finalidad de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño. A continuación se muestra una síntesis de cada uno de ellos:

**a) Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes, por tanto, deben tener en cuenta en su estrategia las necesidades actuales y futuras de la sociedad y de sus clientes, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

**b) Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de una organización, tienen el deber de crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos trazados.

**c) Participación del personal:** La esencia de una organización es el personal que la compone a todos los niveles, y lo que posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de sí misma, es su compromiso total.

**d) Enfoque de proceso:** Para que una empresa funcione eficaz y eficientemente tiene que identificar, diseñar y gestionar numerosos procesos interrelacionados entre sí. La identificación y gestión sistemática de estos procesos, particularmente sus interacciones, se conoce como enfoque de procesos, constituyendo la base de la gestión de la calidad.

**e) Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una organización en el logro de sus objetivos. Las empresas son un sistema integral donde cada sistema componente debe asegurar el cumplimiento de la misión de la empresa con la mayor integridad, para que pueda lograr el más alto reconocimiento social.

**f) Mejora continua:** La mejora del desempeño global de una empresa debería ser un objetivo permanente en ella, por ello necesita ser planificada y gestionada, no empírica, importada o improvisada.

**g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

**h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. Conferencia HACCP (1997).

## Resultados y discusión

El resultado se mide tanto en productividad como en satisfacción del personal respecto a los esfuerzos que han realizado para mejorar las condiciones de trabajo. Será necesario realizar una inversión para lograr las condiciones adecuadas de recepción, elaboración, envase y almacenamiento de las materias primas y producto final según se establece en la norma vigente para garantizar la inocuidad de las producciones (NC 143:2010 y NC 136:07).

**Tabla 1.** Presupuesto de Gastos para la aplicación del sistema

<i>No</i>	<i>Conceptos</i>	<i>U/M</i>	<i>MT</i>
1	Equipos y Maquinarias	MP	33,6
2	Construcción y Montaje	MP	206,4
3	Otros	MP	33,1
4	Total	MP	273,1

En la Tabla de resultados de la evaluación se resumen los datos e ingreso probable para el estudio de factibilidad de las inversiones requeridas para el nuevo sistema de gestión de la Calidad. La Empresa Tecnoazúcar en la Provincia asegura que si la Fábrica de Ron “Antonio Sánchez” lograra implantar y certificar un Sistema de Gestión de Calidad aumentarían sus ventas y por tanto sus planes de producción lo que garantizaría mayores ingresos.

**Tabla 2.** Ingresos que se lograrán con el nuevo sistema de gestión de la Calidad

<i>Conceptos</i>	<i>U/M</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>
Ron divisa	Caj.	48 000	51 000	54 000	57 000	60 000
Ron nacional a granel	HI.	4 000	4 250	4 500	4 750	5 000
Costo total	MP	895,22	933,21	971,19	1 009,18	1 047,17
Ingresos total	MP	1 020,44	1 084,22	1 148,00	1 211,77	1 275,55
Utilidades brutas	MP	125,22	151,01	176,80	202,59	228,38

Indicadores económicos del proyecto:

Se consideró un 30 % de Impuestos sobre las utilidades, el 5% de reservas para contingencia y una tasa de actualización del 7 % con una vida útil de 10 años.

**Tabla 3.** Resultados de la Evaluación

<i>Parámetros</i>	<i>U/M</i>	<i>MN</i>
Tasa interna de retorno (TIR)	%	34
Valor Actual Neto (VAN)	MP	804,309
Tasa Van sobre inversión(RVAN)	\$	2,95
Periodo de Recuperación(PRD)	años	3,1
Costo Total/ Ingreso	-	0,82

## **Conclusiones**

1. Se definieron los procesos estratégicos, específicos y de apoyo, plan de capacitación en temas específicos de calidad y la documentación requerida para el Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual sentará las bases para su implantación y futura certificación, contribuyendo así a demostrar la competitividad de sus producciones.
2. De acuerdo con los indicadores económicos financieros se puede afirmar que la inversión es factible ya que los valores del VAN, la TIR, el RVAN y el periodo de recuperación de 3,1 años, lo demuestran.

## **Recomendaciones**

1. Comprometer a todos los trabajadores de la entidad para el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad propuesto.
2. Poner en marcha toda la documentación exigida por NC- ISO - 22000, con vistas a la futura certificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

## **Bibliografía**

1. Ceralbe (2010). Conferencia calidad y sistemas de gestión de la calidad. La ISO 22000 Disponible en: <http://icidca.cu>
2. Ceralbe (2010). Conferencia a productores de Ron sobre la implantación de un Sistema de Gestión de la calidad en las fábricas. Disponible en: <http://icidca.cu>
3. Coca Rodríguez I. R (2012). Diseño de un sistema de gestión de la calidad en la Fábrica de Ron Antonio Guiteras.
4. González Barreto, M. (2008) Productividad - Calidad- Competitividad. ININ, Revista Normalización.
5. HACCP (1997). Conferencia Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control
6. Lorenzo Reyes, P. (2010). Manual de Calidad del Laboratorio de Control del Azúcar y sus derivados (LACONTAD)
7. NC/ ISO 22000:2005. Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. Requisitos
8. Norma ISO 22000 (2005). Sistema de gestión de Inocuidad de los Alimentos.
9. Taype Molina, M. (2008): "Normas ISO 9000: un desafío hacia la calidad", disponible en: <http://www.gestiopolis.com>
10. Vasallo, M. del C. (2009), Experiencia en la Integración de Sistemas de Gestión. Disponible en: <http://icidca.cu>