

## BPM Y AUDITORÍAS DE CALIDAD TOTAL

### GMP AND TOTAL QUALITY AUDITS

Chiriboga-Mendoza Marola

Investigadora independiente. Manta, Ecuador.  
Correo: maro.chiribogam34@gmail.com

García-Mujica Roberth Daniel

Universidad Técnica de Manabí, UTM. Portoviejo, Ecuador.  
Correo: roberth.dgarciam@gmail.com

Zambrano-Alcívar Nilda

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.  
Correo: nilda.zambrano@uleam.edu.ec

#### Resumen

En las economías en desarrollo, las empresas manufactureras desempeñan un papel importante, representan la principal fuente de empleo y generan considerables ingresos e ingresos por exportaciones. Las PYMES en las economías desarrolladas y en desarrollo se definen por muchos factores y criterios, como ubicación, tamaño, edad, estructura, organización, número de empleados, volumen de ventas, valor de los activos, propiedad a través de la innovación y la tecnología, etc. Es muy importante estudiar el papel mediador de la gestión de la calidad entre la orientación empresarial y el desempeño de las empresas manufactureras. Las capacidades intangibles de la empresa, como la orientación empresarial y la gestión de la calidad, impulsan el desempeño de las pymes en un mercado altamente competitivo.

**Palabras clave:** BPM, auditoría, PYMES, gestión de la calidad.

#### Abstract

In developing economies, manufacturing companies play an important role, represent the main source of employment and generate considerable income and export earnings. SMEs in developed and developing economies are defined by many factors and criteria, such as location, size, age, structure, organization, number of employees, sales volume, asset value, ownership through innovation and technology, etc. It is very important to study the mediating role of quality management between business orientation and the performance of manufacturing companies. The intangible capabilities of the company, such as business orientation and quality management, drive the performance of SMEs in a highly competitive market.

**Keywords:** BPM, audit, SMEs, quality management.

#### Información del manuscrito:

**Fecha de recepción:** 29 de abril de 2019.

**Fecha de aceptación:** 09 de julio de 2019.

**Fecha de publicación:** 19 de julio de 2019.



## 1. Introducción

Dado que la penetración de mercado es el factor principal para garantizar la calidad de los productos o servicios que ofrece una empresa, los principales problemas que enfrentan las pymes manufactureras radican en la falta de fondos y canales de acceso, recursos humanos limitados y una red empresarial débil que carece de conocimientos y habilidades, lo que imposibilita en primera instancia tecnificar los matices de las pequeñas y medianas empresas.

Las auditorías son exámenes sistemáticos e independientes de las actividades y los documentos relacionados con la fabricación para determinar si el proceso se está llevando a cabo y los registros se realizan de acuerdo con los protocolos y los procedimientos operativos estándar (Sandle, 2018).

## 2. Antecedentes de las BPM y las auditorías de calidad.

Es fundamental abordar las tareas multifacéticas y las nuevas industrias de la modernización tecnológica a raíz de la ola revolucionaria de innovación, que solo se puede hacer

bajo una gestión activa. Sus métodos, recursos y capacidades son el resultado de asociaciones regionales de inteligencia empresarial, educación y ciencia. En este caso, un nuevo tipo de consultor de gestión, fundamentalmente diferente al tipo tradicional, actúa como coordinador de la cooperación. Estas diferencias se reflejan en los sistemas organizativos y logísticos específicos de las pymes manufactureras. El impacto de las buenas prácticas de fabricación en el rendimiento empresarial ha sido objeto de numerosas investigaciones. En comparación con las grandes empresas manufactureras, la mayoría de las PYME crecen lentamente y, en general, son reacias a aplicar métodos de gestión de la calidad. (Sahoo, S. y Yadav, S, 2018). En particular, TQM para PYMES aborda factores relacionados con la gestión de productos y procesos, la flexibilidad de los sistemas de conocimiento y comunicación y un enfoque en la innovación en los patrones organizacionales o comerciales. En cierta medida, algunas empresas adolecen de debilidades en algunos factores, particularmente en la

implementación de enfoques innovadores (Quezada-Sarmiento et al., 2018).

### **3. Perspectivas de las PYMES manufactureras y las auditorías de calidad total**

La evaluación es parte del sistema de calidad y está diseñada para ser parte del proceso de mejora continua. Se lleva a cabo de forma colaborativa en general. En cambio, una inspección es el trabajo de un organismo regulador que lleva a cabo una revisión formal de documentos, instalaciones, registros y cualquier otro recurso que la autoridad considere relevante para la producción de productos. Hay diferentes formas de realizar una auditoría e inspección y, de hecho, existe una diferencia entre una auditoría y una inspección. Según autores como Sandle, Tim. (2018) El propósito de la evaluación de la calidad es evaluar o probar un producto, el proceso utilizado para fabricar un producto o grupo de productos en particular, o el sistema de apoyo para el producto que se fabrica.

Las auditorías de calidad también se utilizan para determinar si la

audiencia de auditoría está operando de acuerdo con los documentos fuente aplicables, como las pautas de la empresa y las reglas y regulaciones aplicables. Por otro lado, existen inspecciones que son realizadas por organismos de acreditación y organismos de inspección (organismos reguladores). La estructura organizativa plana y el bajo número de interfaces departamentales para las PYME tienden a crear un entorno de trabajo más flexible. Además, las PYME indias también se enfrentan a sus propios problemas únicos. Los trabajadores de estas pequeñas y medianas empresas industriales provienen de entornos pobres y tienen poca educación. Aprenden a trabajar a través de canales de aprendizaje informales y mejoran sus habilidades a través de errores y práctica. Estos trabajadores con escasa educación han demostrado una resistencia inherente al cambio y una capacidad de adaptación a prácticas laborales estructuradas y nuevas rutinas, que afectan gravemente la velocidad del trabajo y la gestión de la calidad. La atmósfera informal junto con el horario de trabajo informal puede obstaculizar la estandarización del

proceso. En particular, la mayoría de las empresas que adoptan prácticas de gestión de la calidad y el mantenimiento tienden a volver a los métodos de producción tradicionales, lo que dificulta aún más el proceso de estandarización y puede poner en peligro el estado actual de la producción.

#### **4. BPM y auditorías de calidad total**

De cara a las condiciones del mercado, es necesario comprender si las empresas estarán listas para cumplir con los requisitos de calidad, innovación y gestión del conocimiento para competir con éxito con otras compañías. A este respecto, los autores como Basu, R., Bholá, P. y DAS, MC (2020) mostraron la importancia de las cuestiones de manejo de la calidad en el contexto de las pequeñas y medianas empresas e hicieron medidas específicas relacionadas con la información de apoyo empresarial con la comunicación y la tecnología. Métodos (IT). Con el auge del comercio electrónico, las empresas dependen cada vez más de la tecnología de la información. La aplicación de TI ha promovido y

mejorado la calidad y el rendimiento de las actividades comerciales. En particular, para el sector de servicios, es urgente resolver problemas relacionados con el cumplimiento y completar los diferentes planes de gestión de la calidad. Hoy en día, las pequeñas y medianas empresas se consideran el motor del desarrollo económico y la fundación de la creatividad e innovación de la tecnología, y las pequeñas y medianas empresas también se consideran una subsidigulencia del espíritu de negocios. También puede ser claramente visible en los documentos anteriores que muchos investigadores han realizado la gestión de la calidad de las grandes organizaciones y las pequeñas y medianas empresas en general durante muchos años. (Rana Basu, Bohha Bholá, Manik Chandra Das, 2020). Los programas para apoyar el diseño, la gestión de negocios y de calidad de las pequeñas y medianas empresas, expandiendo importantes conceptos orientados al cliente, además de los conceptos de reducción de costos tradicionales, que son formas de guardar el comercio, pueden mejorar sus actividades comerciales y mantener la única forma de continuar

desarrollando la calidad de la calidad de sociedad. Por lo tanto, es posible establecer un mecanismo para convertirse en más y más pequeñas empresas más pequeñas y más pequeñas mantendrá una posición más proactiva estableciendo una comunidad de intercambio de conocimiento emergente a nivel nacional y mejora la naturaleza única de los productos proporciona una gestión emergente de la calidad de la empresa.

## 5. Conclusiones

En general, el nivel de calidad de las pymes manufactureras sigue siendo muy inferior al de las grandes empresas. Esto también significa que, en la implementación de un sistema de gestión de calidad moderno, el nivel de preparación de las pequeñas y medianas empresas es limitado. En ese sentido, las empresas manufactureras pueden crear un ecosistema para difundir las mejores prácticas a través de consultoría técnica y apoyo financiero a las pymes, lo cual es fundamental para la sostenibilidad a largo plazo.

## Bibliografía

- Basu, R., Bholá, P., & Das, M. C. (2018). A framework of quality management practices for Indian service SMEs. *Quality Management Journal*, 27(1), 62–75.
- Eniola, A. A., Olorunleke, G. K., Akintimehin, O. O., Ojeka, J. D., & Oyetunji, B. (2018). The impact of organizational culture on total quality management in SMEs in Nigeria. *Heliyon*, 5(8), e02293.
- Gitelman, L. D, Kozhevnikov, M. V, (2018). Management Consulting for Technological Modernization and Industry of the Future. *Economy of Region*.
- Imran, M., binti Aziz, A., binti Abdul Hamid, S. N., Shabbir, M. S., Salman, R., & Jian, Z. (2018). The mediating role of total quality management between entrepreneurial orientation and SMEs export performance. *Management Science Letters*, 519–532. doi:10.5267/j.msl.2018.5.003.
- Napitupulu, D, Adiyarta, K, Syafrullah, M, Sutabri, T, (2018). Sosio-Technology analysis of SMEs readiness in quality management system implementation. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*.

- Quezada- Sarmiento, P. A., Mayancela, R., Chango - Canaveral, P. M., Salas Alvarez, W. T., Suarez - Morales, L., & Rosero - Bustos, G. (2018). Analysis of the Relationship Between Quality Management, Knowledge Management Based on Bodies Knowledge and Innovation in SMEs. 2018 14th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI).
- Rana Basu, Prabha Bhola, Manik Chandra Das, (2018). A framework of quality management practices for Indian service SMEs. Quality Management Journal on January 02, 2020
- Sahoo, S., & Yadav, S. (2018). Total Quality Management in Indian Manufacturing SMEs. *Procedia Manufacturing*, 21, 541–548. doi: 10.1016/j.promfg.2018.02.155
- Sandle, Tim. (2018). Techniques for conducting quality audits. *GMP Review*. 19. 4-8.
- Timotius F. C. W. Sutrisno, (2018). RELATIONSHIP BETWEEN TOTAL QUALITY MANAGEMENT ELEMENT, OPERATIONAL PERFORMANCE AND ORGANIZATIONAL PERFORMANCE IN FOOD PRODUCTION SMEs. *Jurnal Aplikasi Manajemen*.
- Yang, C.-C. (2018). The effectiveness analysis of the practices in five quality management stages for SMEs. *Total, Quality Management & Business Excellence*, 1–23.