

INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES - INDUSTRIA PRODUCTORA DE ARROZ
BLANCO S.A.S



LEYDI KATHERINE PEÑARANDA HURTADO



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2023

INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES - INDUSTRIA PRODUCTORA DE ARROZ
BLANCO S.A.S

LEYDI KATHERINE PEÑARANDA HURTADO

Informe de práctica presentado como requisito para optar al título de Profesional en Negocios
Internacionales

Asesor

Mg. JAIRO CAMILO ZAMORA ESCOBAR

Mg. Business Administration

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2023

Autoridades Académicas

P. José Gabriel MESA ANGULO, O. P.

Rector General

P. Eduardo GONZÁLEZ GIL, O. P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Seccional Villavicencio

P. Rodrigo GARCÍA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Mg. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Doc. ERNESTO JOSÉ CAMARGO HERNÁNDEZ

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Dedicatoria

Este logro se lo debo a Dios pues fue él quien me enseñó la ruta que debía seguir, a mi familia por ser parte indispensable en la formación de la persona que hoy en día soy. A mis padres finalmente por sus consejos, amor, comprensión y apoyo con los recursos necesarios para poder estudiar.

Agradecimientos

A Dios doy inicialmente gracias pues él me ha permitido llegar a donde estoy, le agradezco a mis padres por estar presentes en el proceso, especialmente a mi madre ya que ha sido la que me ha impulsado a superarme personal y profesionalmente, gracias mamita hermosa por siempre querer darme y brindarme lo mejor, eres una verraca y te admiraré por el resto de mi vida.

Me agradezco también a mí misma, por no desistir en el camino, no ha sido nada fácil, pero gracias a Dios y a la verraquera que heredé de mi madre estoy culminando mis estudios de manera satisfactoria, solo yo sé lo difícil que ha sido y los sacrificios que he hecho por obtener mi título profesional; a pesar de las diferentes adversidades que se me fueron presentando a lo largo de mi carrera, siempre busqué una solución, siempre teniendo como meta culminar mis estudios.

También le agradezco cada uno de mis profesores por aportarme sus conocimientos.

Por último, le agradezco a todas las personas que estuvieron presentes a lo largo del camino apoyándome.

Contenido

Dedicatoria.....	4
Agradecimientos	5
Lota de Figuras	8
Lista de Tablas	9
Lista de Anexos.....	10
Resumen.....	11
Abstract	12
Glosario.....	13
Introducción	15
Justificación	16
Objetivos.....	17
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos.....	17
Perfil Empresarial	18
Antecedentes de la Empresa	20
Ubicación	20
Misión	21
Visión.....	21
Organigrama	21
Cargo Y Funciones	23
Cargo.....	23
Funciones	24
Actividades Ejecutadas en Sitio.....	26
Seguimiento de tres toneladas de arroz Paddy a la planta	26

Realización de Inventario en Bodega	27
Control de calidad	28
Plan De Mejora	29
Introducción	29
Identificación de la fuente y situación de mejora	29
Análisis causal	32
Formulación, validación y aprobación de las acciones del plan de mejoramiento	32
Reporte, validación y aprobación de avances de las acciones	34
Ajustes de las acciones.....	36
Monitoreo permanente (SDO) y seguimiento trimestral (OCI) a los planes de mejoramiento	36
Evaluación y cierre de los planes de mejoramiento (OCI)	37
Conclusiones y Recomendaciones	39
Referencias.....	41
Anexos	43

Lista de Figuras

Figura 1: Ubicación geográfica de la empresa.....	20
Figura 2: Organigrama de la empresa.....	22
Figura 3: Arroz Paddy.....	26
Figura 4: Fotografía de una de las bodegas de la empresa	27
Figura 5: Fotografía de la maquinaria de la empresa.....	28

Lista de Tablas

Tabla 1: Fuentes y responsables de identificación y acción de mejora	30
Tabla 2: Fuentes de riesgo en la producción de arroz.....	31
Tabla 3: Avance de las acciones propuestas para la industria productora de arroz blanco S.A.S	34
Tabla 4: Resultado del ajuste en las acciones de mejora propuestas	37

Lista de Anexos

Anexo 1: Evidencias de seguimiento.....	43
--	----

Resumen

Este trabajo tiene como objetivo proporcionar un soporte práctico y técnico en el área de compra y venta de Industria Productora De Arroz Blanco S.A.S., una empresa dedicada a la producción y comercialización de arroz y sus derivados. El estudiante realizó sus prácticas profesionales en esta empresa, asumiendo el cargo de profesional en entrenamiento en el departamento de compras. Los objetivos específicos incluyen monitorear las compras de materia prima, generar estrategias de mercado, brindar apoyo en áreas de producción, comparar precios de proveedores y negociar y vender los productos de arroz. La empresa se constituye como una Sociedad por Acciones Simplificada y cuenta con personal capacitado y vehículos para el transporte de los productos.

Las funciones desempeñadas por el estudiante incluyeron la actualización de portafolios, la formulación de estrategias de comercialización, la investigación de nuevos mercados y la asesoría de proyectos en la producción de materias primas. También se enfocó en mejorar la calidad del producto, mantener relaciones sólidas con los proveedores y optimizar los procesos de producción.

Además, se propuso un plan de mejora en el sistema de seguridad y salud en el trabajo de la empresa, con el objetivo de prevenir lesiones y enfermedades causadas por la manipulación de cargas pesadas y posturas incómodas. Se identificaron las fuentes de riesgo y se establecieron responsables para la identificación y acción de mejora.

Este informe busca demostrar la importancia de las prácticas profesionales como herramienta para la formación y desarrollo de competencias en el ámbito empresarial, y cómo estas experiencias pueden contribuir al crecimiento y fortalecimiento de las empresas y del sector en general (Díaz, 2023).

Palabras claves: compra y venta, cadena de suministro, estrategias de mercado, arroz y subproductos.

Abstract

This work aims to provide practical and technical support in the buying and selling area of Industria Productora De Arroz Blanco S.A.S., a company dedicated to the production and commercialization of rice and its derivatives. The student conducted their professional internship in this company, assuming the role of trainee professional in the purchasing department. The specific objectives include monitoring raw material purchases, generating market strategies, providing support in production areas, comparing supplier prices, and negotiating and selling rice products. The company is constituted as a Simplified Stock Company (Sociedad por Acciones Simplificada) and has trained personnel and vehicles for product transportation.

The functions performed by the student included updating portfolios, formulating marketing strategies, researching new markets, and advising on raw material production projects. They also focused on improving product quality, maintaining strong relationships with suppliers, and optimizing production processes.

Additionally, a plan for improving the occupational health and safety system of the company was proposed, aiming to prevent injuries and illnesses caused by managing heavy loads and uncomfortable postures. Risk sources were identified, and responsible parties were established for identification and improvement actions.

This report seeks to demonstrate the importance of professional internships as a tool for training and developing competencies in the business field, and how these experiences can contribute to the growth and strengthening of companies and the sector as a whole (Diaz, 2023).

Keywords: buying and selling, supply chain, market strategies, rice, and by-products.

Glosario

- **Abstracción:** proceso de separar la información esencial de un objeto o concepto, sin incluir detalles irrelevantes.
- **Algoritmo:** conjunto de instrucciones ordenadas que resuelven un problema o realizan una tarea.
- **API:** interfaz de programación de aplicaciones, que permite la comunicación entre distintos programas y servicios.
- **Big data:** conjunto de datos muy grandes y complejos, que requieren técnicas especiales para su análisis.
- **Cloud computing:** modelo de computación en el que los recursos informáticos se proporcionan a través de internet.
- **Código fuente:** conjunto de instrucciones escritas en un lenguaje de programación, que pueden ser compiladas para crear un programa.
- **Código abierto:** software cuyo código fuente es público y puede ser utilizado, modificado y distribuido libremente.
- **Data center:** centro de procesamiento de datos, que aloja servidores y otros equipos informáticos.
- **Firewall:** sistema de seguridad que controla el tráfico de red y protege contra ataques informáticos.
- **Framework:** conjunto de herramientas y bibliotecas que facilitan el desarrollo de aplicaciones.
- **HTML:** lenguaje de marcado utilizado para crear páginas web.
- **Internet de las cosas:** red de dispositivos conectados entre sí y con internet, que pueden intercambiar información y realizar tareas automáticamente.
- **Machine learning:** técnica de inteligencia artificial que permite a las máquinas aprender y mejorar su rendimiento a partir de datos.
- **Nube:** término coloquial para referirse a servicios y recursos informáticos alojados en internet.
- **Red neuronal:** modelo computacional que se inspira en el funcionamiento del cerebro humano, utilizado para tareas de aprendizaje automático.

- Seguridad informática: conjunto de técnicas y herramientas utilizadas para proteger la información y los sistemas informáticos.
- Sistema operativo: software que gestiona los recursos y servicios de un ordenador, y permite la ejecución de programas.
- Software libre: software que respeta la libertad de los usuarios, permitiendo su uso, copia, distribución y modificación.
- Virtualización: técnica que permite crear máquinas virtuales que simulan un entorno de hardware completo, en un solo servidor físico.
- Web 2.0: término que se refiere a la evolución de la web hacia una plataforma participativa, en la que los usuarios pueden crear y compartir contenido.

Introducción

La carrera de Negocios Internacionales en la Universidad Santo Tomás me ha proporcionado una sólida formación en el ámbito del comercio internacional, estrategia empresarial, logística global y gestión de operaciones. Como requisito para obtener mi título profesional, he tenido la oportunidad de realizar una práctica en Industria Productora De Arroz Blanco S.A.S, donde desempeñé funciones relacionadas con los negocios internacionales. Durante esta experiencia, pude cumplir exitosamente con las labores asignadas, adquiriendo valiosa experiencia y conocimientos que han fortalecido tanto mi perfil profesional como personal (Martínez, 2021).

Industria Productora De Arroz Blanco S.A.S es una empresa establecida dedicada a la producción y comercialización de arroz blanco y sus derivados. Cuenta con modernas plantas productoras equipadas con maquinaria de primera calidad y un personal altamente capacitado en la manipulación y operación de cada proceso de producción (Industria Productora de Arroz Blanco S.A.S, 2023). Durante mi práctica, tuve la oportunidad de conocer de cerca el funcionamiento de la empresa y participar activamente en actividades relacionadas con el comercio internacional, como la búsqueda de nuevos mercados, el análisis de estrategias de exportación y la gestión logística de las operaciones internacionales.

Esta experiencia en Industria Productora De Arroz Blanco S.A.S ha sido fundamental para complementar mi formación académica, ya que me ha brindado la oportunidad de aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en la universidad en un entorno empresarial real. Además, he podido desarrollar habilidades prácticas, como la negociación con proveedores y clientes internacionales, la gestión de contratos comerciales y el análisis de riesgos en operaciones internacionales.

Justificación

La Universidad Santo Tomás, de acuerdo con su Reglamento Estudiantil y el Reglamento de Opciones de Grado, brinda a los estudiantes diversas opciones para finalizar sus estudios y obtener el título profesional. En este caso, el estudiante ha optado por realizar las prácticas profesionales como opción de grado, en cumplimiento de los requisitos establecidos en dichos reglamentos. Estas prácticas se llevarán a cabo en Industria Productora De Arroz Blanco S.A.S, permitiendo al estudiante aplicar y poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera, así como desarrollar nuevas habilidades y adquirir experiencia laboral real.

Es importante tener en cuenta que las prácticas profesionales son una condición establecida en el Reglamento de Opciones de Grado de la universidad para obtener el título profesional en Negocios Internacionales. Esta opción de grado brinda al estudiante la oportunidad de enfrentarse a un entorno laboral, aplicando los saberes adquiridos en su formación académica. Además, le permite fortalecer su perfil profesional y adquirir competencias relevantes en el campo de los negocios internacionales.

En el caso específico de Industria Productora De Arroz Blanco S.A.S, el estudiante podrá demostrar su capacidad de adaptación a un entorno empresarial en constante evolución, que busca activamente nuevos mercados. Este escenario laboral proporcionará al estudiante una experiencia enriquecedora, permitiéndole ampliar sus conocimientos y habilidades, y aplicarlos de manera práctica en situaciones reales.

Objetivos

Objetivo General

Proporcionar un soporte práctico y técnico en la dependencia de compra y venta con el fin de asegurar que el producto e inventario se encuentren en orden, ya que es un factor clave para asegurar el éxito y el perfeccionamiento de todas las etapas sucesivas en la cadena de suministro.

Objetivos Específicos

- Monitorear que las compras de materia prima se realicen en el momento requerido, a buen precio y que esta sea de buena calidad.
- Generar un soporte en la formulación de estrategias novedosas de mercado.
- Realizar un acompañamiento y apoyo en las diferentes áreas de producción.
- Comparar y evaluar el precio constantemente de la materia prima de los diferentes proveedores con el fin de reducir el costo final de los productos.
- Negociar y vender arroz y subproducto de este.

Perfil Empresarial

Industria Productora de Arroz Blanco S.A.S con NIT 901.181.878-3 fue creada con el fin de producir y comercializar todos los productos de arroz y sus derivados, tanto a nivel nacional como internacional. La empresa cuenta con personal capacitado e idóneo, dispuesto a entregar el producto en las plantas requeridas por el cliente, además de disponer de los vehículos necesarios para el cargue y descargue.

Como personas del común, pero sobre todo como estudiantes de negocios internacionales, es vital conocer acerca de la normatividad del país y la influencia del derecho en los negocios internacionales. "El empresario al iniciar un negocio toma en consideración diversos aspectos, como la economía del país, las oportunidades del negocio, el costo de las materias primas, etc. Igualmente, llega a considerar el ámbito jurídico, pues el derecho, como rama social, rige todas las actuaciones del ser humano, incluido el comercio" (Ortiz, 2021).

Ahora bien, la Industria Productora de Arroz Blanco está constituida bajo el tipo societario "Sociedad por Acciones Simplificada". Me parece importante conocer a fondo la empresa que me brindó la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales. Por tanto, entre las ventajas de que en Colombia se cree una empresa bajo la denominación S.A.S, se tiene que "esta modalidad permite a los emprendedores simplificar trámites y comenzar su proyecto con un bajo presupuesto. Por ejemplo, las SAS en principio no necesitan revisor fiscal y pueden ser personas naturales o jurídicas" (Díaz, 2023). Otro beneficio es que este tipo societario puede tener estatutos flexibles, poder otorgado gracias a que tiene la facultad de establecer sus propias reglas.

La empresa tiene un objetivo específico de compra, procesamiento y venta de arroz y sus subproductos en una ubicación determinada con el mejor talento humano. Es un objetivo alcanzable y realista, ya que es posible reforzar el área de compra y venta y asegurar el producto a través de procesos prácticos y el mejor talento humano. Además, es una meta relevante ya que brinda la mejor calidad a sus clientes, genera estabilidad para sus empleados y obtiene ingresos considerables.

Es importante destacar que el arroz es un alimento básico en muchos países de Asia, América Latina y África, y constituye la principal fuente de aporte calórico para aproximadamente la mitad de la población mundial. En el contexto colombiano, se ha observado un incremento del 14% en el área sembrada de arroz durante el año 2020 en comparación con el año 2018. La

producción anual de arroz en Colombia se estima en alrededor de 1.7 millones de toneladas de Paddy. Actualmente, el mercado local cuenta con la presencia de aproximadamente 41 competidores que participan en la industria arroceras del país.

La Industria Productora de Arroz Blanco S.A.S se encuentra en una buena posición para competir en este mercado y cumplir con sus objetivos SMART gracias a su enfoque en la calidad del producto, el talento humano y la optimización de los procesos de compra y venta.

Antecedentes de la Empresa

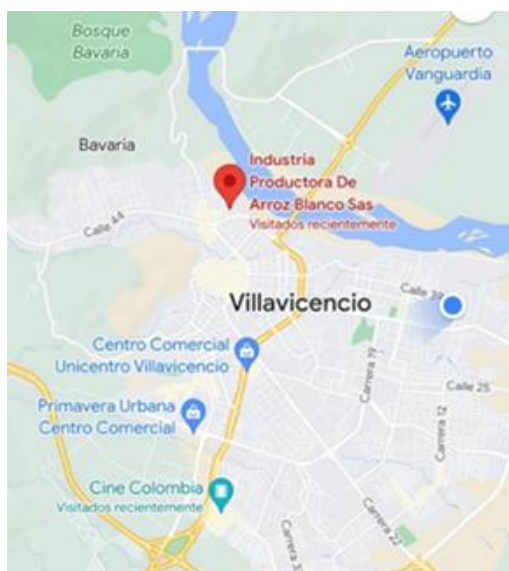
Industria Productora De Arroz Blanco S.A.S., inicia sus actividades el 15 de mayo de 2018 inscrita el 16 de abril de 2018 bajo el número 69019 (Industria Productora de Arroz Blanco S.A.S, 2023). La empresa Industria Productora De Arroz Blanco S.A.S., tiene como objeto principal la compra, procesamiento y venta de arroz y todos sus subproductos y de cereales en general, explotación de agricultura en general, procesamiento de semillas de arroz y cereales para darlas al mercado; producir y comercializar toda clase de especies tales como ganadería, porcicultura de piscicultura, avicultura. Y comprometerse en la variedad de actividades económicas relacionadas con la organización en producción, modificación, circulación o administración de servicios o bienes que le sean a fines o integradores.

Ubicación

La oficina de Industria Productora De Arroz Blanco S.A.S se encuentra ubicada en la DG 47 26 41 Barrio Caudal Occidental y su bodega de almacenamiento en el km 4 vía Acacias- de la ciudad Villavicencio.

Figura 1:

Ubicación geográfica de la empresa



Nota: Captura de pantalla de la localización de la empresa. Recuperada de Google Maps.

Misión

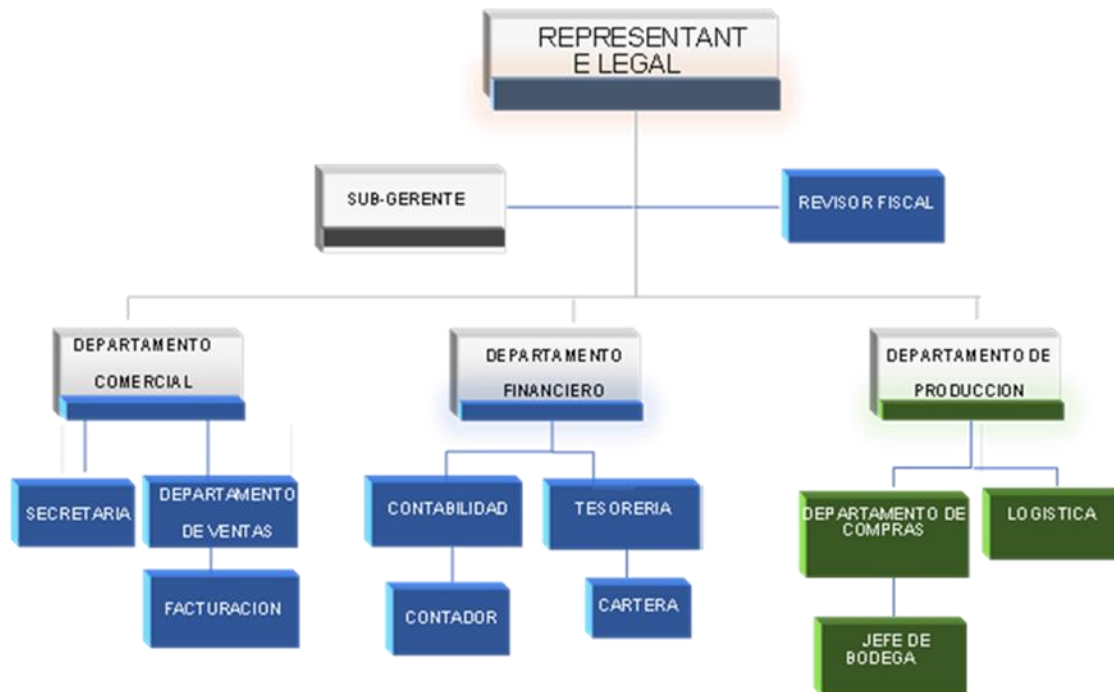
Industria Productora De Arroz Blanco S.A.S, tiene como misión ser la organización líder en producción y comercialización de productos cereales como el arroz y sus derivados, brindando la mejor calidad a sus clientes, generando así gran rentabilidad y crecimiento para la empresa y sus socios.

Visión

Industria Productora De Arroz Blanco S.A.S busca ser una empresa líder en la región y brindar el mejor de los productos al mercado nacional e internacional, caracterizándose por la gestión integral e innovación en tecnología, servicios y calidad con permanente motivación y capacitación del personal.

Organigrama

En definición, el organigrama es un “esquema gráfico que representa la estructura interna de una organización, reflejando las relaciones jerárquicas y las competencias de esta” (Medina, 2021). Industria Productora De Arroz Blanco S.A.S emplea el convencional organigrama jerárquico, este se distingue por poseer una estructura piramidal, teniendo como cualidad un poder descendente, El mayor poder en manos de cualquier persona se haya en la cima y en la base de la estructura se encuentra la de menor poder, esta clase de organización permite una excelente visión a los altos mandos del desarrollo de la empresa, encontrándolo como una gran ventaja.

Figura 2:*Organigrama de la empresa**Nota: Esquema organizacional de la empresa. Tomado de: Archivo.*

Observando el organigrama de la empresa, se puede evidenciar que aunque existe el departamento de ventas, sería una buena opción contar un área específica de marketing, en principio podría pensarse que son similares, sin embargo, tienen una diferencia muy marcada “el marketing tiene la tarea de seducir a los consumidores y crear conciencia de marca, mientras que ventas trabaja con miras a la conversión final, el momento en que el cliente toma la decisión de compra y tiene lugar la transacción económica o firma del contrato”. (Silva D., 2022).

Cargo Y Funciones

Cargo

La estudiante Leydi Katherine Peñaranda Hurtado desempeño su práctica empresarial en la empresa Industria Productora De Arroz Blanco S.A.S. asumiendo el cargo de profesional en entrenamiento en las oficinas de esta, ubicada en la DG 47 # 26 - 41 Barrio Caudal Occidental y su bodega de almacenamiento en el km 4 vía Acacias- de la ciudad Villavicencio. Así mismo, el departamento de producción en el área de compras, la cual se encarga de mantener el producto inventariado y en perfecto orden, con la finalidad de, perfeccionar los procesos en la cadena de suministro y asegurar el éxito de operación.

- Jefe Inmediato: Nelson Clavijo
- Cargo: gerente general

Como estudiante de negocios internacionales, es sabido que esta área es de suma importancia para tal, y para llevar a cabo los objetivos específicos, entre ellos la materia prima. ¿qué es la materia prima o su importancia? Desde mi parecer, es un elemento esencial dentro de una empresa cualquiera que sea su objeto, en el caso de la Industria Productora De Arroz Blanco “es la base de cualquier proceso industrial o de producción, el punto de partida de una cadena productiva” (Guerrero, 2020).

A propósito del área de compras en palabras de Paula Rivera Sáenz, Coordinadora Nacional de Alianzas Estratégicas, Administradora de empresas con énfasis en Mercadeo, “el departamento de compras es el responsable de la adquisición de materias primas, piezas, servicios, etc. según lo requiera la organización para su debido funcionamiento, asegurando siempre los niveles óptimos de inventario, minimizando los costos, garantizando la calidad en cada etapa y manteniendo relaciones solidas con los proveedores” (Rivera). Lo anterior, está estrechamente relacionado con las funciones que tuve a cargo dentro de la empresa.

Funciones

Durante el transcurso de la pasantía empresarial, en el cargo de asistente administrativo desempeñe diferentes funciones enfocadas al área de producción y comercial, unas de las principales labores en estas dependencias fueron:

Actualización de portafolios: Manipulación de los portafolios de la empresa con el fin de tenerlos organizados y actualizados ya que esto es esencial para el departamento de compra y venta.

Estrategias de comercialización de arroz paddy y granos en general: Apoyo permanente en la generación de estrategias de venta y distribución, con el propósito de lograr los fines comerciales de la industria. aplicando una serie de metodologías teniendo en cuenta la capacidad y recursos actuales. Una de las estrategias que se quiso implementar fue la de reforzar la imagen de la marca y lograr captar mayor número de clientes mediante marketing digital, con esto, se lograría tener un cliente ideal, es decir, los que están realmente interesados por el producto, los que tienen una necesidad logrando así la captación de un mayor número de clientes ideales. “El cliente ideal de una empresa es aquel que precisa exactamente el producto o servicio que la empresa ofrece para satisfacer sus necesidades. Al mismo tiempo, es una persona que comparte y se identifica con los valores promulgados por la compañía”. (Silva D., 2022). Los recursos de la empresa permiten implementar esto. Además, al lograr posicionarse como marca y empresa a través del marketing, sostener los resultados no será tarea difícil, se debe procurar mantener la relación de confianza con el cliente, teniendo un producto con un precio asequible para todos y de buena calidad.

Estrategias de comercialización de arroz y subproductos de arroz: Apoyo en el constante análisis de posibles mercados potenciales.

Investigación de nuevos mercados: Estudio de materias primas, materiales y suministros, con el fin de recolectar información, analizarla y así poder tomar decisiones sobre la mejor manera de abordar nuevos mercados.

Asesoría de proyectos en la producción de materias primas: Esto se realiza con el propósito de llegar a una mejora continua en los procesos de producción para mejorar aún más la calidad, utilizando menos material y energía, generando de este modo menos residuos. Para ello es importante comprender la creación de los sistemas de manejo y transporte de los recursos.

“Un control de materias primas permite realizar test adecuados con perfiles de pureza o calidad según la naturaleza de los materiales. Se deben tener en cuenta test físicos y químicos que permitan determinar oportunamente si la materia prima recibida es adecuada”. (Ramírez, 2022).

En cuanto al sistema de manejo de recursos, este se podría definir como “son etapas del proceso de manufactura de cualquier producto y en cualquier empresa que de ser tratados con consideración y la debida planeación van a redundar en una mayor calidad de producto y un menor coste de producción” (Rodríguez, 2019).

Actividades Ejecutadas en Sitio

Seguimiento de tres toneladas de arroz Paddy a la planta

“El arroz paddy es el grano de este cereal justo después de su recolección. Aún dispone de su cáscara natural y de todas sus propiedades nutritivas”. (Industrias Ralda, 2018).

Figura 3:

Arroz Paddy



Nota: En la imagen anterior se encuentran 3 toneladas de arroz paddy.

Realización de Inventario en Bodega

Esta es una de las bodegas de la planta y en ella se almacena subproductos de arroz, tiene capacidad de almacenar un aproximado 2.500 bultos.

Figura 4:

Fotografía de una de las bodegas de la empresa



Nota: Bodega en la cual se realizó inventario.

La importancia de que una empresa cuente con bodegas es indescriptible, la Industria Productora De Arroz Blanco S.A.S cuenta con buena capacidad en sus bodegas para almacenar el producto, no obstante, con base en la idea de hacer crecer la empresa a través del marketing, generando así mayor capital, se puede pensar en ampliarlas, ya que también se quiere producir y comercializar toda clase de especies tales como ganadería, porcicultura de piscicultura, avicultura. “si desea monitorear y rastrear sus materias primas, productos terminados y otras necesidades de almacenamiento, necesita el espacio de almacenamiento idóneo” De igual manera, se expresa en este artículo “Una ubicación centralizada para todas sus necesidades de almacenamiento ayuda a reducir la brecha de producción. Esto significa que puede recibir, almacenar, distribuir y enviar productos con mucha facilidad para ahorrar tiempo y costos. Estas construcciones son generalmente construidas en lugares adecuados que permiten recibir y almacenar mercancías en un tiempo óptimo. Así, los proveedores van a acceder fácilmente al lugar”. (Jiménez, 2021).

Control de calidad

Esto es, “Se trata de los procedimientos que una empresa debe seguir para asegurar que sus productos cumplen con las normas de calidad alimentaria y unos estándares aceptables para garantizar la seguridad de los consumidores” (Mirell, 2022)

En esta actividad realizada, se verificó qué porcentaje de arroz partido y de grano entero se obtuvo. Dicha actividad fue una de las más significativas en el proceso de aprendizaje, puesto que, como se mencionó en líneas atrás, en el área de compras se garantiza la calidad en todas las etapas del procesamiento de arroz, además de con el control de calidad se permite obtener resultados fijos del arroz partido y el grano entero que pueden ser utilizados posteriormente y de manera repetitiva.

Figura 5:

Fotografía de la maquinaria de la empresa



Nota: Proceso por el cual se obtiene el producto final.

Plan De Mejora

Introducción

Según ISO (2018), “El propósito de un sistema de gestión de la SST es proporcionar un marco de referencia para gestionar riesgos y oportunidades para la SST. El objetivo y los resultados previstos en el sistema de gestión de la SST son prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo y proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables”. Por esta razón, contar con un sistema de gestión de la SST es fundamental, especialmente en actividades que involucran esfuerzo físico o el uso de maquinaria que puede afectar la salud de los trabajadores.

En el sector del cultivo de arroz, los trabajadores están expuestos a diversos riesgos, incluyendo aquellos relacionados con el uso de herramientas manuales, maquinaria y equipos agrícolas. Estos riesgos pueden aumentar la carga laboral de los trabajadores, especialmente en condiciones climáticas adversas, terrenos difíciles y condiciones higiénicas deficientes, que incluso pueden presentar riesgos biológicos. (Chinchilla, 2004)

En este trabajo, se busca proponer un plan de mejora para el sistema de seguridad y salud en el trabajo de la Industria Productora de Arroz Blanco S.A.S., con el objetivo de proporcionar un entorno de trabajo más seguro y prevenir lesiones y enfermedades causadas por la manipulación de grandes pesos por los trabajadores, así como las posturas incómodas que deben adoptar para realizar el seguimiento y la cosecha de los cultivos.

Identificación de la fuente y situación de mejora

En la tabla 1 se establecen las fuentes y responsables de identificación y acción de mejora, lo cual permite apoyarnos para gestionar el sistema de riesgos en la empresa.

Tabla 1:*Fuentes y responsables de identificación y acción de mejora*

Fuente	Responsable de Analizar la Situación	Dependencia que Lidera o Acompaña
Inspecciones de seguridad y salud en el trabajo	Talento Humano	Gerente del área de talento humano
Investigaciones de incidentes y accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral	Talento Humano	Subdirección del desarrollo organizacional

Nota: Tomado del Ministerio de Educación.

Teniendo en cuenta la tabla 1, se realizó el análisis en los procesos de la compañía iniciando por entender cuál es el proceso que acarrea realizar el cultivo del arroz. Este inicia por la preparación del terreno, en el cual 15 días antes se deben utilizar químicos y herbicidas que faciliten remover las impurezas y plagas que puedan existir y dañar el cultivo de arroz a futuro. Luego de esto, el suelo debe ser arado y contar con una profundidad de 20 a 30cm. Se debe realizar una limpieza y adecuación del terreno para remover las malezas.

Para facilitar el trabajo se utiliza una rastra, que es una máquina que permite arar el suelo y prepararlo para la siembra. Con ayuda de esta maquinaria, se realiza la siembra, en la cual el trabajador se debe asegurar que no queden espacios de aire en donde se encuentran las semillas, ya que esto mejora la germinación del arroz.

Durante el proceso de preparación y germinación del suelo, entonces aparecen los riesgos que se asocian con las funciones de los procesos llevados a cabo, ya que estos requieren de esfuerzo físico y además existen factores externos que también pueden llegar a afectar la salud de los trabajadores.

El entorno laboral puede ser peligroso y amenazar la salud y seguridad de los trabajadores. Afecciones como la sordera, la pérdida de conciencia, la confusión mental, los dolores de cabeza, las lesiones en la piel, la irritación ocular, las alergias, los resbalones y las caídas pueden afectar la salud de los trabajadores y reducir su productividad. Por esta razón, es vital que la empresa implemente un sistema de mejora para la seguridad y salud en el trabajo.

Tras realizar inspecciones e investigaciones, se identificaron diversas fuentes de problemas que ponen en riesgo la seguridad de los trabajadores que participan en el cultivo y procesamiento del arroz. Estos riesgos se detallan en la tabla 2 a continuación.

Tabla 2:

Fuentes de riesgo en la producción de arroz

Fuente	Consecuencia
Ruido y vibraciones por parte de la maquinaria	Debido a los ruidos puede haber disminución en la capacidad auditiva, efectos en la disminución del sueño y atención, e incluso sordera.
Condiciones ambientales por la exposición a las diferentes condiciones climáticas	Los aumentos y disminuciones de la temperatura pueden provocar sed, confusión mental, dolor de cabeza, pérdida del conocimiento y quemaduras en la piel.
Riesgos químicos debido por el uso de herbicidas y abonos	Debido a la constante exposición a los químicos y gases que se emiten, puede causar problemas respiratorios, irritación en la piel, intoxicación e incluso la muerte.
Riesgos biológicos debido a gusanos, hormigas, avispas y fuentes de bacterias	A causa de las picaduras de insectos, pueden causar alergias, lesiones en la piel e incluso la muerte.
Riesgos por la topografía del terreno, ya que pueden ser planos, semiplanos o tener hoyos	Al tener contacto con los terrenos en los cuales se realiza la siembra y las bodegas, se pueden sufrir resbalones, golpes y caídas.
Riesgos ergonómicos	Se deben manejar grandes cantidades de peso, por lo que esto puede traer problemas de cuello y espalda, afectaciones en la columna y problemas circulatorios.

Nota: Explicación de las fuentes de riesgo para la producción.

De esta manera la tabla 2 expone los riesgos para los cuales se debe realizar la acción de mejora para garantizar una mayor seguridad y salud para los trabajadores mientras se encuentran en las instalaciones de Industria Productora de Arroz Blanco S.A.S.

Análisis causal

Al momento de realizar las prácticas en la empresa, se realizó un acercamiento a las funciones que tenían los trabajadores por medio del trabajo de campo que permitía tener una supervisión constante. En este caso se evidenciaron los diversos riesgos que puede estar sufriendo un trabajador en los procesos productivos de la empresa, dado que no cuentan con los implementos y procedimientos establecidos para evitarlos.

Situación de Mejora: (No conformidad de una auditoría interna). Se evidenció que la empresa no cuenta con las directrices adecuadas para el manejo de peso máximo que cada persona puede tener.

Esto debido a que no se conocen por parte de la empresa las directrices básicas en cuanto este tema, ni las prevenciones que se pueden tomar para evitar consecuencias a causa de esto, como la implementación de implementos de seguridad que garanticen la estabilidad en espalda y columna para la persona que se encuentra levantando grandes cantidades de peso.

Situación de Mejora: (No conformidad de una auditoría interna). Se evidenció que la empresa no cuenta con medidas de acción respecto al manejo de químicos.

El personal tiene conocimiento de cómo se usan los químicos, sin embargo, no se hacen capacitaciones recurrentes al respecto y no se cuenta con una directriz respecto a las prendas que se deben usar para evitar sufrir los daños que su manejo acarrea.

Situación de Mejora: (No conformidad de una auditoría interna). Se evidenció que la empresa no cuenta con procesos y medidas para disminuir los riesgos que acarrea el manejo de las maquinarias.

El personal no cuenta con el proceso de capacitación interna adecuado para el manejo de la maquinaria, tampoco tienen los implementos adecuados para mitigar riesgos auditivos o de laceraciones en caso de un accidente inesperado.

Formulación, validación y aprobación de las acciones del plan de mejoramiento

Dado al análisis realizado anteriormente, se evidencia la necesidad de tomar acciones de mejora para prevenir accidentes laborales y promover la seguridad y productividad de las personas

que hacen parte de Industria Productora de Arroz Blanco S.A.S. Las acciones propuestas son las siguientes:

Implementar un programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo: Se debe capacitar a los trabajadores sobre los riesgos y medidas de prevención, así como la forma correcta de utilizar la maquinaria y los equipos de protección personal (EPP). Además, se debe sensibilizar sobre la importancia de reportar cualquier incidente o accidente de trabajo.

Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a la maquinaria: Se debe llevar a cabo un programa de mantenimiento preventivo para la maquinaria utilizada en el proceso de cultivo de arroz, con el fin de evitar fallas y reducir los riesgos de accidentes. Además, se deben realizar reparaciones en caso de que se presenten fallas.

Implementar medidas de control ambiental: Es importante controlar las condiciones ambientales a las que están expuestos los trabajadores, para evitar efectos negativos en su salud. Se pueden implementar medidas como la instalación de sistemas de ventilación, el uso de toldos para protegerse de las altas temperaturas y la humedad, y la disposición adecuada de los residuos químicos.

Uso adecuado de EPP: Es necesario que los trabajadores utilicen los EPP adecuados para cada actividad, como guantes, gafas, tapones para los oídos y mascarillas. Es importante que la empresa proporcione estos elementos y que se capacite a los trabajadores sobre su uso adecuado.

Evaluación y control de riesgos biológicos: Es necesario realizar una evaluación y control de los riesgos biológicos a los que están expuestos los trabajadores, como la presencia de gusanos, hormigas y avispas. Se deben implementar medidas para prevenir su presencia y controlar su población en caso de que aparezcan.

Evaluación y control de riesgos ergonómicos: Se deben evaluar y controlar los riesgos ergonómicos a los que están expuestos los trabajadores debido al manejo de grandes cantidades de peso. Se deben implementar medidas como el uso de herramientas adecuadas y la capacitación en técnicas de levantamiento seguro.

Realizar auditorías internas regulares: Para evaluar el cumplimiento de los procedimientos y políticas de seguridad y salud en el trabajo, y tomar medidas correctivas en caso de incumplimiento.

Realizar evaluaciones periódicas del ambiente laboral: Para detectar y corregir problemas de ergonomía, iluminación, ventilación, ruido y otros factores que puedan afectar la salud y seguridad de los trabajadores.

Establecer un sistema de reporte y seguimiento: De incidentes, accidentes y enfermedades laborales, con el fin de identificar patrones y tendencias, y tomar medidas para prevenir su recurrencia.

Reporte, validación y aprobación de avances de las acciones

Se realizó la propuesta durante la práctica en una junta con el representante legal y el subgerente de la Industria Productora de Arroz Blanco S.A.S, de manera que se estudiaran y aprobaran las acciones de mejora estudiadas.

El sistema integrado de gestión para mejorar la seguridad y salud en el trabajo de la empresa fue aprobado y puesto en práctica, con supervisión periódica para estudiar los avances, funcionamiento y utilidad de este en relación con el bienestar de los empleados cuando son llevados a cabo los procesos en la empresa.

De este modo, en la tabla 3 se observan los avances encontrados con la implementación del plan de acción.

Tabla 3:

Avance de las acciones propuestas para la industria productora de arroz blanco S.A.S

Actividad del Plan de Acción	Avance Cuantitativo	Avance Cuantitativo
Programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo	100%	Se han realizado diversas capacitaciones a los trabajadores sobre los riesgos y medidas de prevención, la forma correcta de utilizar la maquinaria y los equipos de protección personal, así como la importancia de reportar cualquier incidente o accidente de trabajo. Se ha observado una mayor conciencia en los trabajadores sobre la importancia de la seguridad y salud en el trabajo
Mantenimiento preventivo y correctivo de la maquinaria	100%	maquinaria utilizada en el proceso de cultivo de arroz, el cual se ha seguido rigurosamente. También se han realizado reparaciones oportunas en caso de fallas, lo que ha permitido reducir los riesgos de accidentes.

Tabla 3. Continuación

Medidas de control ambiental	90%	Se han implementado diversas medidas para controlar las condiciones ambientales a las que están expuestos los trabajadores, como la instalación de sistemas de ventilación, el uso de toldos para protegerse de las altas temperaturas y la humedad, y la disposición adecuada de los residuos químicos. Estas medidas han mejorado las condiciones de trabajo y reducido los riesgos para la salud.
Uso adecuado de EPP	100%	Se ha proporcionado el equipo de protección personal adecuado a los trabajadores y se les ha capacitado sobre su uso adecuado para cada actividad. Se ha observado una mayor adherencia al uso de los EPP y una disminución en los riesgos asociados.
Evaluación y control de riesgos biológicos y ergonómicos	100%	Se han evaluado y controlado los riesgos biológicos a los que están expuestos los trabajadores, implementando medidas para prevenir su presencia y controlar su población en caso de que aparezcan. También se han evaluado y controlado los riesgos ergonómicos, implementando medidas como el uso de herramientas adecuadas y la capacitación en técnicas de levantamiento seguro. Estas medidas han disminuido los riesgos para la salud de los trabajadores.
Auditorías internas y evaluaciones periódicas del ambiente laboral	80%	Se han realizado auditorías internas regulares para evaluar el cumplimiento de los procedimientos y políticas de seguridad y salud en el trabajo, y se han tomado medidas correctivas en caso de incumplimiento. También se han realizado evaluaciones periódicas del ambiente laboral para detectar y corregir problemas de ergonomía, iluminación, ventilación, ruido y otros factores que puedan afectar la salud y seguridad de los trabajadores.
Sistema de reporte y seguimiento de incidentes, accidentes y enfermedades laborales	90%	Se ha establecido un sistema de reporte y seguimiento de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, el cual se ha utilizado para identificar patrones y tendencias y tomar medidas para prevenir su recurrencia. Se ha

Nota: Descripción de los avances

El reporte de los avances en las acciones implementadas fue socializado con el representante legal, el subgerente y los jefes de departamento, para que tuvieran conocimiento del avance y progreso que se tuvo en cuanto las acciones propuestas para mejorar los procedimientos de seguridad y salud en el trabajo llevados a cabo en la empresa, y se han observado mejoras significativas.

Ajustes de las acciones

Para realizar ajustes en el sistema de reporte y seguimiento de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, se podría considerar la posibilidad de proporcionar una capacitación adicional a los trabajadores sobre la importancia de reportar estos eventos y cómo hacerlo correctamente. También se podría revisar el sistema actual para asegurarse de que sea eficaz y eficiente en la recolección y análisis de la información. Si se identifican problemas o áreas de mejora, se deben hacer los ajustes necesarios para mejorar el sistema.

En cuanto a las auditorías internas y evaluaciones periódicas del ambiente laboral, se podría considerar la posibilidad de establecer un programa de seguimiento más riguroso para asegurarse de que se están cumpliendo todos los procedimientos y políticas de seguridad y salud en el trabajo. También se podría considerar la posibilidad de involucrar a un auditor externo para realizar las auditorías y evaluaciones periódicas, lo que podría aportar una perspectiva fresca e imparcial sobre el ambiente laboral y las prácticas de seguridad y salud en el trabajo.

Por último, las medidas de control ambiental, se podría implementar medidas adicionales para mejorar las condiciones de trabajo de los trabajadores. Por ejemplo, se podrían instalar sistemas de monitoreo ambiental para medir la calidad del aire y los niveles de ruido en el ambiente de trabajo. También se podrían implementar medidas adicionales para controlar la exposición a sustancias químicas y otros contaminantes ambientales. Si se identifican problemas o áreas de mejora, se deben hacer los ajustes necesarios para mejorar las condiciones ambientales en el lugar de trabajo.

Monitoreo permanente (SDO) y seguimiento trimestral (OCI) a los planes de mejoramiento

Los planes de mejoramiento se monitorearon de una manera constante para garantizar que las acciones se mantuvieran a través del tiempo y no sólo para el momento en que fueron propuestas. De esta manera se obtienen adicionalmente, los nuevos resultados para las acciones correctivas que se realizaron anteriormente.

Tabla 4:*Resultado del ajuste en las acciones de mejora propuestas*

Actividad del Plan de Acción	Avance Cuantitativo	Avance Cuantitativo
Sistema de reporte y seguimiento de incidentes, accidentes y enfermedades laborales	100%	Mayor visibilidad y comprensión de los incidentes, accidentes y enfermedades laborales al tener un sistema de reporte y seguimiento en su lugar, se pueden recopilar datos detallados sobre los incidentes, accidentes y enfermedades laborales. Lo que permitió ayudar a comprender mejor cómo y por qué ocurren estos eventos, y las medidas que se pueden implementar para prevenirlos en el futuro.
Auditorías internas y evaluaciones periódicas del ambiente laboral	100%	Permitieron identificar áreas donde se pueden producir riesgos laborales, problemas de salud y seguridad, así como oportunidades para mejorar el ambiente laboral. Se logro tener un cumplimiento normativo, a través de la evaluación y regulaciones en materia de salud y seguridad laboral.
Medidas de control ambiental	100%	Se logro implementar con éxito los monitoreos para así reducir la exposición a sustancias toxicas y enfermedades con los trabajadores.

Nota: Resultados de las acciones.

De este modo, se puede dar cierre a las acciones de mejora que se propusieron para regular los procedimientos en cuanto a la seguridad y salud en el trabajo para la Industria Productora de Arroz Blanco S.A.S. Las acciones implementadas de igual forma seguirán teniendo un seguimiento periódico para encontrar nuevas fallas y acciones correctivas.

Evaluación y cierre de los planes de mejoramiento (OCI)

Al evaluar los resultados obtenidos en la implementación del sistema integrado de gestión utilizado para el plan de mejoramiento en la seguridad y salud en el trabajo para la Industria Productora de Arroz Blanco S.A.S, se puede observar que sí se dio cumplimiento a las acciones propuestas en el plan de mejoramiento, con el enfoque que se debía tomar en torno al bienestar de los empleados.

Adicionalmente, se observa que las acciones cumplieron con el impacto esperado, reduciendo los riesgos de enfermedades relacionadas con el entorno laboral en el cual se encontraban constantemente conviviendo los trabajadores sin normas de seguridad establecidas. Esto a su vez promovió el bienestar de los empleados, aumentando la productividad y la lealtad con la empresa, ya que se valoró la acción de pensar en ellos y aportar tanto a su formación, como a su seguridad y salud.

Conclusiones y Recomendaciones

Para entrar al mercado laboral y empezar a entender cómo funciona el sector profesional, las prácticas laborales se presentan como una gran oportunidad, pues aquí se pone en marcha todo lo visto y aprendido durante la carrera.

En mi opinión, creo que todos los estudiantes deberían optar como alternativa de grado las prácticas profesionales, pues es una experiencia única en la cual le permite al estudiante adquirir nuevos conocimientos y habilidades, además de ello al realizar las pasantías ayuda al estudiante a encaminar y poseer una visión de lo que quieren a corto o largo plazo como profesional.

Gracias a Industria Productora De Arroz Blanco S.A.S que me dio la oportunidad de realizar mis pasantías para culminar mi carrera profesional, en esta maravillosa industria aprendí y desarrollé habilidades que no conocía, y adquirí una experiencia que no tiene precio alguno, gracias a ello en un futuro podre desenvolverme con mayor facilidad en el ámbito laboral.

En este orden de ideas, el acercamiento con la Industria Productora de Arroz Blanco S.A.S, permite comprender el modo en el cual se desarrollan sus actividades y los riesgos que conlleva algo que parece tan sencillo como la siembra de arroz.

Nos ha permitido comprender los riesgos inherentes a la siembra de arroz, incluso en actividades que parecen sencillas. Al implementar acciones de mejora, hemos constatado que el bienestar de los trabajadores está estrechamente relacionado con la productividad en el trabajo. Al promover un ambiente laboral de calidad, en el que se fomenta la confianza y la empatía, los empleados están más motivados a brindar lo mejor de sí mismos por una empresa que se preocupa por ellos.

Como resultado de nuestras mejoras, hemos implementado nuevas normas para el uso y manejo de ciertas actividades que amenazaban la estabilidad y el bienestar de los trabajadores, como la manipulación de químicos, el sobreesfuerzo en las funciones y el manejo de maquinaria y herramientas. Estas medidas han resultado en una reducción significativa de accidentes laborales y enfermedades que anteriormente surgían por la falta de control de estos riesgos. En definitiva, estos resultados nos demuestran la importancia de considerar al factor humano en la gestión de riesgos y en la mejora continua de los procesos productivos.

Finalmente, el plan de mejora contó con el impacto esperado, dando un giro a las funciones que se tenían en la empresa, estableciendo nuevas normas en cuanto al uso y manejo de ciertas

actividades que amenazaban con la estabilidad y bienestar de los trabajadores. Lo que permitió una reducción significativa en los accidentes laborales y enfermedades que se estaban desarrollando por la falta de control de estos riesgos.

Referencias

- Álvarez, G., & Sánchez, C., . (2019). Plan de mejora de la seguridad y salud laboral en el sector de producción de arroz. *Prevención, trabajo y salud*, 25-35.
- Ángel, M. (2021). La industria arroceras en España: retos y oportunidades. *Revista Agroalimentaria*, 23-45.
- Díaz, L. L. (21 de Enero de 2023). Empresas S.A.S, qué son, cómo se crean y sus beneficios . *El Tiempo*, pág. 4. <https://www.eltiempo.com/economia/empresas/empresas-sas-que-son-como-se-crean-y-sus-beneficios-735699>
- Duque, D., & García, C. (2019). Diseño e implementación de un plan de mejoramiento para la calidad en una empresa de arroz en Colombia. *Revista ingeniería y desarrollo*, 67-80.
- Fernández, M., & Rodríguez, M., . (2017). Plan de mejora en seguridad y salud en el trabajo en una empresa del sector alimentario. *Gaceta sanitaria*, 52-80.
- Gaviria, L. (2021). Producción y mercado del arroz en Colombia. *Red Agrícola*, 6.
- Guerrero, L. (2020). *Industrias de arroz*. <https://www.sdelsol.com/glosario/materia-prima/#:~:text=Las%20materias%20primas%20son%20la,convertirlos%20en%20bienes%20de%20consumo>.
- Industria Productora de Arroz Blanco S.A.S. (2023). *El arroz, un cultivo con futuro* . <https://www.lasempresas.com.co/villavicencio/industria-productorade-arroz-sa/>
- Industrias Ralda. (2018). Arroz paddy o arroz con cáscara. <https://www.iralda.com/productos/arroz-paddy-arroz-cascara/>
- Jimenez, M. (2021). *Impactos en el tema de salud y seguridad en industrias de arroz*. <https://meprosaconstrucciones.mx/cual-es-la-importancia-de-las-bodegas-en-el-almacenamiento-para-el-negocio/>
- Medina, L. (2021). *¿Qué es el organigrama de una empresa?* <https://es.eserp.com/articulos/organigrama-empresa/>
- Miller, S. (2023). Objetivos Smart. *Objetivos SMART: qué son, ejemplos y cómo aplicarlos*, págs. 1-2. <https://dircomfidencial.com/diccionario/objetivos-smart-que-son-y-como-aplicarlos-a-tu-empresa-20210506-1256/>

- Mirell, M. (2022). *Infinita Industrial Consulting*.
<https://www.infinitiaresearch.com/noticias/control-de-calidad-de-alimentos/>
- Montoya, V., & Lopez, G., . (2016). Mejora en la seguridad y salud laboral en una fabrica de arroz mediante la identificacion y evaluacion de riesgos. *Ingenieria industrial*, 25-32.
- Ortiz, K. L. (2021). *La influencia del derecho en los negocios internacionales*.
<https://www.studocu.com/co/document/universidadantonio-narino/derecho-constitucional/la-influencia-del-derecho-en-los-negociosinternacionales/14952083>
- Ramirez, R. (2022). ¿Qué es el control de materia prima? *Safety Culture*, 4.
<https://safetyculture.com/es/temas/manejo-de-inventario/control-de-materia-prima/>
- Rivera, P. (s.f.). *La importancia del departamento de compras*. <https://www.mkscolombia.com/in-the-eye-ofthe-marketer/la-importancia-del-departamento-de-compras/>
- Rodriguez, R. (2019). *Plan de accion para industrias de arroz*.
<https://www.monografias.com/trabajos104/sistemas-manejo-de-materiales/sistemasmanejo-de-materiales>
- Silva, D. (2022). 5 pasos para definir el cliente ideal de tu empresa. *Blog de Zendesk*, 3.
<https://www.zendesk.com.mx/blog/cliente-ideal/>
- Silva, D. (2022). Marketing y ventas: ¿el complemento perfecto? *Blog de Zendesk*, 2.
<https://www.zendesk.com.mx/blog/marketing-y-ventas/>
- Suarez, M. (2022). *Banco Arquidiocesano de alimentos de Ibagué*.
[https://bancodealimentosibague.org/la-importancia-del-arroz-en-la-seguridadalimentaria-de-los-pueblos/#:~:text=El%20arroz%20es%20fundamental%20para,%C3%81frica%20\(v%C3%A9ase%20el%20mapa\).](https://bancodealimentosibague.org/la-importancia-del-arroz-en-la-seguridadalimentaria-de-los-pueblos/#:~:text=El%20arroz%20es%20fundamental%20para,%C3%81frica%20(v%C3%A9ase%20el%20mapa).)

Anexos**Anexo 1:***Evidencias de seguimiento*

Evidencia de seguimiento	Tipo de evidencia	Fecha de registro	Descripción
Análisis de materia prima	Documento	2023-03-01	Resultados de los análisis químicos y microbiológicos realizados en la materia prima recibida.
Control de calidad	Registro	2023-03-15	Registro de los valores de humedad, temperatura y tiempo de procesamiento durante la elaboración del arroz.
Análisis de producto terminado	Documento	2023-03-27	Resultados de los análisis químicos y microbiológicos realizados en el arroz procesado.
Control de inventario	Registro en línea	2023-04-05	Registro de las cantidades de materia prima y productos terminados almacenados en la fábrica.
Informe de ventas	Documento en línea	2023-04-20	Este informe proporcionará información sobre el volumen de ventas de arroz blanco de la empresa en un período determinado.

Nota: Evidencias.