

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA
NORMA NTC-ISO-9001:2015, PARA ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S.,
EMPRESA PRODUCTORA DE CONCENTRADOS PARA ANIMALES, UBICADA
EN EL MUNICIPIO DE MADRID, DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA.**

PILAR YORDARY MENDIVELSO SACHICA

DAVID STEVEN CELY RODRIGUEZ

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS



DEPARTAMENTO DE POSGRADOS

**ESPECIALIZACIÓN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SISTEMAS DE
GESTIÓN DE CALIDAD**

TUNJA

2021

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA
NTC-ISO-9001:2015, PARA ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S., EMPRESA
PRODUCTORA DE CONCENTRADOS PARA ANIMALES, UBICADA EN EL
MUNICIPIO DE MADRID, DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA.**

PILAR YORDARY MENDIVELSO SACHICA

DAVID STEVEN CELY RODRIGUEZ

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título en
Especialista en administración y gestión de sistemas de la calidad**

ISO 9001:2015

Asesor metodológico: Ingeniero.: Carlos Andrés Aguirre Rodriguez

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

DEPARTAMENTO DE POSGRADOS

**ESPECIALIZACIÓN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SISTEMAS DE
GESTIÓN DE CALIDAD**

TUNJA

2021

Nota de Aceptación

Firma presidente del jurado

Firma Jurado

Firma Jurado

Tunja, julio de 2021

Dedicatoria

A Dios y la Virgen primeramente por darme la oportunidad de culminar mi carrera, a mi madre y hermana gracias por el apoyo incondicional que me dieron, y a toda mi familia por estar siempre a mi lado y en mi carrera.

Steven Cely.

Agradezco principalmente a Dios, por permitirme alcanzar este logro, a mi familia por ser la parte más importante en mi vida, por su valioso apoyo, en mi desarrollo profesional.

Pilar Mendivelso.

Al Ing. Jimmy Avendaño por brindarnos todo el apoyo y abrirnos las puertas de la empresa ALFALFA DE COLOMBIA SAS, y por compartir su extraordinaria labor.

Contenido

INTRODUCCIÓN	13
1 EL PROBLEMA	14
1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2. TÍTULO DEL PROBLEMA.....	14
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.4. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.5. ELEMENTOS DEL PROBLEMA	15
1.6. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.7. EVALUACIÓN DEL PROBLEMA	16
2 OBJETIVOS.....	17
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	17
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
3. JUSTIFICACIÓN.....	18
4. MARCOS: TEÓRICO, CONCEPTUAL, LEGAL Y REFERENCIAL	20
4.1. MARCO TEORICO.....	20
4.1.1. Sistemas de gestión de la calidad:.....	20
4.1.2. Mejora continua:	21
4.1.3. Planeación estratégica:.....	22
4.2 MARCO CONCEPTUAL.....	26
4.2.1. Proceso.....	26
4.2.2. Calidad de servicio.....	26
4.2.3 Norma NTC ISO 9001:2015.....	27
4.2.4 Ciclo PHVA	27
4.3. MARCO LEGAL	28

4.4 MARCO REFERENCIAL	33
5. METODOLOGÍA Y ACCIONES	37
6. DISEÑO METODOLÓGICO	40
6.1. DELIMITACIÓN	40
6.2. TIPO DE ESTUDIO	40
6.3. FASE CUALITATIVA	40
6.3.1 Datos secundarios	40
6.3.2 Datos primarios	41
6.4 FASE CUANTITATIVA	44
6.5. DIAGNOSTICO DE LA ORGANIZACIÓN	44
6.5.1 Análisis de Brecha	46
7. PLANEACIÓN ESTRATEGICA.....	50
7.1. NOMBRE (RAZÓN SOCIAL):.....	50
7.2. NIT:.....	50
7.3. LOGO	50
7.4. LOCALIZACIÓN:	50
7.5. BREVE RESEÑA HISTÓRICA:	50
7.6. MISIÓN.....	52
7.7. VISIÓN	53
7.8. POLÍTICA DE CALIDAD.....	54
7.9. VALORES CORPORATIVOS.....	55
7.10. OBJETIVOS DE LA CALIDAD	55
7.11. ORGANIGRAMA	55
7.12 MAPA DE PROCESOS	56
7.13 ANÁLISIS PESTEL	57

7.14. DIAGNOSTICO DOFA	59
7.15 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN	61
7.16. ANÁLISIS DE RIESGOS	63
7.17. ALCANCE	66
8. CONCLUSIONES	67
9. RECOMENDACIONES	69
10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
ANEXOS	76

Lista de Tablas

Tabla 1 Implementación Misión y Visión	25
Tabla 2 Marco legal aplicable	28
Tabla 3 Metodologías y acciones.....	37
Tabla 4 Evaluación del nivel de aplicación – análisis de brecha.....	45
Tabla 5 Evaluación del nivel de aplicación requisitos – análisis de brecha organización ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S	47
Tabla 6 Evaluación del nivel de aplicación principios – análisis de brecha organización ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S	48
Tabla 7 Análisis de la planeación estratégica de la organización “ALFALFA DE COLOMBIA S A S”	51
Tabla 8 Misión Actual y Misión Propuesta	52
Tabla 9 Visión Actual y Visión Propuesta	53
Tabla 10 Política de calidad Actual y Propuesta	54
Tabla 11 Análisis PESTEL	58
Tabla 12 Análisis DOFA.....	59
Tabla 13 Matriz DOFA	60

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1 Modelo de William Newman	23
Ilustración 2 Modelo de Tom Lambert de planeación estratégica	24
Ilustración 3 Árbol de preguntas, fase cualitativa (colaboradores).....	42
Ilustración 4 Árbol de preguntas, fase cualitativa (clientes)	43
Ilustración 5 representación gráfica de la aplicación de requisitos de la Organización ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S	48
Ilustración 6 representación gráfica de la aplicación de principios de la Organización ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S	49
Ilustración 7 Organigrama sugerido para ALFALFA DE COLOMBIA S A S	56
Ilustración 8 Mapa de procesos sugerido para ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S..	57
<i>Ilustración 9 Caracterización del proceso de producción para ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S.....</i>	<i>62</i>
Ilustración 10 Proceso de la gestión de riesgos.....	63
Ilustración 11 Matriz de identificación de riesgos y oportunidades	64
Ilustración 12 Genero de los encuestados	85
Ilustración 13 Profesión?	85
Ilustración 14 ¿Cuál es el objeto de la empresa, ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S?	86
Ilustración 15 ¿Cuáles son los sistemas de control utilizados para el proceso de producción?	86
Ilustración 16 ¿Cuál es el factor diferenciador de ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S, respecto de la competencia?	87
Ilustración 17 ¿Cómo se lleva a cabo la planeación estratégica de la empresa? ..	87
Ilustración 18 ¿Cuál es la visión de ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S?	88
Ilustración 19 ¿Cuáles son los objetivos estratégicos de la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S?	88
Ilustración 20 ¿Cuáles son las fortalezas de la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S?.....	89
Ilustración 21 ¿Cómo percibe el ambiente interno de la empresa?	89

Ilustración 22 ¿Cuáles son las debilidades de la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S?.....	90
Ilustración 23 ¿Cuáles son las oportunidades y amenazas para completar los objetivos de la empresa?	90
Ilustración 24 ¿Cree conveniente realizar algún cambio en la maquinaria para mejorar el proceso de producción?.....	91
Ilustración 25 De acuerdo con el video, describa ¿Cuáles son los beneficios de un sistema de gestión de calidad?.....	91
Ilustración 26 ¿Cree que la implementación de un Sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015 mejorará al crecimiento de la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S?	92
Ilustración 27 Edad de los encuestados	92
Ilustración 28 Genero de los encuestados.....	93
Ilustración 29 Nivel de estudio de los encuestados	93
Ilustración 30 Antigüedad en la empresa de los encuestados	94
Ilustración 31 ¿Qué valores o principios de calidad están claramente definidos? .	95
Ilustración 32 ¿Conoce la Visión de la empresa de ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S?	95
Ilustración 33 ¿Sabe cuál es la Misión de la empresa?	96
Ilustración 34 ¿Conoce la política de calidad de ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S?	96
Ilustración 35 ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo y superiores?	97
Ilustración 36 ¿Se realiza y se cumple el plan de producción?	97
Ilustración 37 De 1 a 5 como califica su satisfacción con el trabajo que realiza, siendo 5 la puntuación más alta.	98
Ilustración 38 ¿Es adecuado el nivel de tecnología usado en el área de producción?	98
Ilustración 39 ¿Cómo califica el servicio del área de producción?.....	99
Ilustración 40 ¿Considera que la mano de obra contratada está suficientemente calificada para el proceso requerido?	99

Ilustración 41 ¿Conoce que es un sistema de gestión de calidad (SGC)?	100
Ilustración 42 Si su respuesta anterior fue "si" Explique ¿Qué es un SGC? y si su respuesta fue "no" explique ¿Qué entiende por un SGC?	100
Ilustración 43 De acuerdo al video, describa ¿Cuáles son los beneficios de un sistema de gestión de calidad?	101
Ilustración 44 Tiempo en el mercado?	102
Ilustración 45 ¿Por qué medio conoció nuestra organización?	102
Ilustración 46 ¿Cuántas veces ha adquirido nuestros productos?	103
Ilustración 47 De 1 a 5 como califica su satisfacción con nuestros productos, siendo 5 la puntuación más alta.	103
Ilustración 48 Ha tenido algún inconveniente con los productos?	104
Ilustración 49 Ha tenido algún inconveniente con los tiempos de entrega de los productos?	104
Ilustración 50 Si su respuesta fue SI ¿Cuánto tiempo se demoró la entrega?	105
Ilustración 51 ¿Conoce que es un sistema de gestión de calidad (SGC)?	105
Ilustración 52 Si su respuesta anterior fue "SI" Explique ¿Qué es un SGC? y si su respuesta fue "NO" explique ¿Qué entiende por un SGC?	106
Ilustración 53 ¿Recomendaría nuestros productos?	106
Ilustración 54 Por último, puede añadir cualquier comentario o sugerencia que nos ayude a mejorar, lo que más le ha gustado de los productos que ha recibido y lo que menos le ha gustado. Gracias por su colaboración.	107

INTRODUCCIÓN

La empresa ALFALFA DE COLOMBIA S A S, ubicada en Madrid Cundinamarca, cuenta con una experiencia de 6 años en el sector agropecuario, su actividad principal es la elaboración de concentrados a base de harina de alfalfa, en su principal planta de producción en Madrid Cundinamarca; haciendo de esta una de las empresas más competitivas del sector, con disposición a los cambios y mejoras para el beneficio en los campos de producción, mantenimiento, entre otros, con la implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC) bajo la norma NTC-ISO-9001:2015¹.

El desarrollo y el diseño del sistema de gestión de Calidad (SGC), bajo la norma NTC-ISO-9001:2015 con enfoque a una mejora en los procesos de producción en el sector de concentrados para animales, para esto se plantearon tres etapas de desarrollo para las mejoras del sistema de gestión de calidad. La primera etapa es el diagnóstico y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad; la cual permitirá conocer la condición actual de la empresa para comprender sus procesos de operación y fabricación.

La segunda etapa está encaminada en el conocimiento de los procesos y procedimientos de producción, en esta etapa se detectan las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que tiene la empresa para minimizar el riesgo y mejorar la calidad en la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S A S, para esto la organización se traza unos objetivos y estrategias de acuerdo con la norma NTC-ISO-9001 2015.

Por último, con los resultados logrados del diagnóstico, se diseñará la estructura del sistema de gestión de calidad con su respectiva documentación, herramienta principal para iniciar su implementación, para llevar un apropiado registro, control de procesos y procedimientos que ofrece la empresa.

¹ ICONTEC INTERNACIONAL. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Quality management systems - requirements. 4 ed. Bogotá D.C.: Instituto Colombiana de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2015. ISBN 978-958-8585-57-4.

1 EL PROBLEMA

1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S, no cuentan con el sistema de gestión de calidad para el proceso de producción.

1.2. TÍTULO DEL PROBLEMA

Diseño del sistema de gestión de calidad con base en la norma NTC-ISO-9001:2015, para ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S., empresa productora de concentrados para animales, ubicada en el municipio de Madrid, departamento de Cundinamarca.

1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Establecer cómo debe ser el diseño del sistema de gestión de calidad con base en la norma NTC-ISO-9001:2015, para la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S., empresa productora de concentrados para animales, ubicada en el municipio de Madrid, departamento de Cundinamarca.

1.4. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S, es una empresa dedicada a la producción de alimentos concentrados para animales, está ubicada en Madrid - Cundinamarca, matriculada el 13 de mayo del 2015, identificada actualmente ante la Cámara de Comercio de Facatativá con número NIT: 900.777.680-8.² Actualmente es una empresa líder en la elaboración de concentrados a base de alfalfa abarcado gran parte del mercado Nacional.

² ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S [en línea], octubre 2020. Disponible en internet: < URL: <https://www.alfalfadecolombia.com.co/nosotros/>>.

ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S, pertenece a un mercado cambiante y variable el cual está afectado especialmente por factores externos, y la mejor opción de lograr una ventaja competitiva es ofrecer productos de calidad que satisfagan las necesidades de los clientes finales.

El área de producción es una parte fundamental de la empresa, ya que es la encargada de la transformación de los insumos o recursos para de esta manera cumplir los estándares garantizando productos de alta calidad.

De acuerdo con lo anterior la empresa está motivada a darle un valor agregado a sus productos bajo el sistema de gestión de calidad, que permita ser reconocida a nivel nacional e internacional.

Por esta razón se hace necesario implementar un sistema de gestión de calidad para la empresa con el fin de obtener un soporte de calidad de los productos y procesos, ofreciendo a los clientes confianza y credibilidad; para que todo esto sea posible es necesario realizar mejoras al proceso de producción, ya que esta área es fundamental para que el producto llegue en condiciones óptimas al consumidor final cumpliendo con todos los estándares de calidad.

1.5. ELEMENTOS DEL PROBLEMA

Calidad:

Está orientada a promover una cultura, que dé como resultados comportamientos, actitudes y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.³

Producción:

Es el conjunto de actividades orientadas a la transformación de recursos o factores productivos en bienes y/o servicios; donde interviene la información y la tecnología,

³ MODUM [en línea],[citado noviembre de 2020].Disponible en internet <https://modum.com.uy/sistema-gestion-calidad/>

que interactúan con el capital humano; obteniendo como resultado la satisfacción de los clientes.

1.6. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo diseñar el sistema de gestión de calidad con base en la norma NTC-ISO-9001:2015, para ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S., empresa productora de concentrados para animales, ubicada en el municipio de Madrid, departamento de Cundinamarca?

1.7. EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

- ✚ ¿En qué forma se puede realizar el diagnóstico de la situación actual en que se encuentra la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S, con base en los principios y requisitos de la Norma NTC-ISO-9001:2015?
- ✚ ¿De qué manera se logrará establecer la planeación estratégica del sistema de gestión de la calidad en la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S., bajo la norma NTC-ISO-9001:2015?
- ✚ ¿Cómo mejorar el proceso de producción de concentrados en la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S, con base en los requerimientos de la norma NTC-ISO-9001:2015?

2 OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar el sistema de gestión de calidad con base en la norma NTC-ISO-9001:2015, para ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S; empresa productora de concentrados para animales, ubicada en el municipio de Madrid, departamento de Cundinamarca.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

-  Realizar el diagnóstico de la situación actual en que se encuentra la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S; con base en los principios y requisitos de la Norma NTC-ISO-9001:2015.
-  Establecer la planeación estratégica del sistema de gestión de la calidad en la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S; bajo la norma NTC-ISO-9001:2015.
-  Sugerir mejoras al proceso de producción de concentrados en la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S; con base en los requerimientos de la norma NTC-ISO-9001:2015.

3. JUSTIFICACIÓN

Las necesidades de los clientes cada vez son más rigurosas, el consumidor busca que se satisfagan a todos los niveles las demandas en cuanto a características de los productos y por ende aquel producto que se acerque al cumplimiento de cada una de estas, es el que logra un mejor posicionamiento en los mercados.

Por la anterior razón los mercados cada día se vuelven más exigentes, tanto que se ha vuelto una costumbre competir en ámbitos como el precio, promociones, profundidad del producto y calidad; de acuerdo con la ISO 9000:2015 calidad es definida como “grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”⁴; y es en la calidad donde se ha hecho la apuesta más grande para conseguir maximizar los números de una empresa, no solo desde el enfoque de los productos y sus características, sino que además se les ha dado una fuerte ponderación a otros aspectos relacionados al servicio, desde que se produce, se entrega y su correspondiente trazabilidad.

Dicho de otra manera, el proceso se ha vuelto más complejo, antes solo era necesario enfocarse en los resultados de un producto que respondiera a una necesidad específica, ahora la venta de un producto exige ser más eficientes y eficaces en los procesos de fabricación, embalaje, distribución, entrega y trazabilidad; por consiguiente, al hacer modificaciones importantes en estos componentes se logra una gestión adecuada de los procesos y se alcanzan las metas propuestas por la empresa.

En este punto es vital comprender la importancia de las normas de gestión de la calidad NTC-ISO-9001:2015 y su impacto en la empresa; es por esta razón que ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S, tiene como objetivo sugerir mejoras al proceso de producción de concentrados para lograr llegar al mercado con un producto de excelente calidad, con un alto aporte en el servicio. La norma ISO-9001:2015 busca dejar claros los lineamientos para gestionar de forma eficiente procesos y de esta

⁴ KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary; Fundamentos de marketing, México, 2013, 184p

manera impactar en los resultados en torno a los siguientes ámbitos en los que se hará una apuesta para el mejoramiento continuo.

En términos generales la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S, buscará ser competitiva mediante la implementación del sistema de gestión de la calidad, haciendo frente a cada uno de los ámbitos mencionados anteriormente para conseguir los mejores resultados.

A través de la implementación de sistema de gestión de la calidad se podrá evidenciar un mejoramiento en el aparato productivo de la empresa que a su vez deriva en la mejora de la rentabilidad de la empresa; haciéndolo más competitivo en el mercado.

Es claro que la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S; se certificará en la norma ISO-9001:2015, buscando diferenciarse de los demás competidores, mediante este proceso de certificación diagnosticará los procesos actuales de la empresa determinando debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.

Mediante los conocimientos recibidos a través de la ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD SANTO TÓMAS se va encaminando a un mejoramiento productivo, permitiéndole dar un paso al desarrollo de una empresa más competitiva y eficiente en el mercado. Por otro lado, nos veremos beneficiados tanto la Universidad Santo Tomás y nosotros como estudiantes con el desarrollo de la investigación y los aportes al perfeccionamiento de los conocimientos, habilidades, herramientas y competencias; permitiéndonos desempeñarnos en un contexto de gerencia de calidad, aplicando un pensamiento estratégico para la toma de decisiones promoviendo la innovación y la competencia de las empresas.

4. MARCOS: TEÓRICO, CONCEPTUAL, LEGAL Y REFERENCIAL

4.1. MARCO TEORICO

4.1.1. Sistemas de gestión de la calidad:

Son herramientas que permiten organizar, planear, ejecutar y controlar todos aquellos procesos y procedimientos basados en tareas con miras a cumplir objetivos claros de la empresa en cuanto a crecimiento, mejoramiento de los indicadores de gestión, resultados financieros, y crecimiento en las ventas y en general el de la percepción de los clientes en cuanto a los productos y servicios que se ofrecen.

El comienzo de las normas de calidad viene referenciado desde el año 1926 donde se empezó a trabajar el concepto a través de la organización ISA, International Federation of the National Standardizing Associations (ISA). Se enfocó principalmente a la ingeniería mecánica y posteriormente, en 1947, fue reorganizada bajo el nombre de ISO ampliando su aplicación a otros sectores empresariales.⁵

La ISO es la organización más grande a nivel mundial puesto que tiene presencia en más de 160 países alrededor del mundo donde se implantan las normas y se busca la estandarización de los procesos de manera similar buscando como objetivo controlar y administrar eficazmente y de manera homogénea los reglamentos de calidad requeridos por las necesidades de las organizaciones para llegar a un fin común en sus operaciones.

Es importante mencionar que los estándares internacionales hacen más simples los procesos e incrementan la efectividad de los productos y servicios que se usan diariamente; contribuyendo a que los materiales, productos, procesos y servicios sean los adecuados para los propósitos requeridos.

⁵ SisTemas Y Calidad Total.Com. Sistemas de gestión de la calidad Historia y Definición [en línea], mayo 2011.[citado noviembre de 2020]Disponible en internet: <URL: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>

Por la anterior razón, es importante mencionar que el sistema de gestión de la calidad trabaja en el desarrollo corporativo basado en los riesgos y que por tanto es indispensable hacer frente mediante los ciclos de PHVA⁶, que implica entre otras cosas hacer un planeamiento de las actividades y procesos que interfieren en el diario vivir de las compañías permitiendo identificar los embudos de proceso, y las trabas que impactan negativamente dentro de los indicadores de gestión; teniendo en cuenta los diagnósticos realizados a cada una de las áreas se identifican las acciones que se deben tomar para mejorar los procesos; cada actividad ejecutada busca un impacto muy específico en cuanto a tiempos, costos y recursos de diversos indoles que al final contribuyen al mejoramiento de los indicadores macro de la empresa.

Una vez ejecutadas las acciones y actividades propuestas para solucionar las deficiencias en el proceso es necesario correr un feedback para determinar el alcance logrado por cada una de las acciones ejecutadas dentro de los procesos, y así descubrir los resultados que se pretenden alcanzar, teniendo en cuenta los objetivos planeados por el líder de la organización. El actuar requiere del trabajo conjunto de los actores de la organización, donde se establece una importancia a la jerarquización y el liderazgo, punto clave para la reingeniería de los procesos por ello se hace énfasis en la planeación estratégica.

4.1.2. Mejora continua:

Es un método cuyo fin es mejorar los procesos dentro de las empresas, centrándose en la continua necesidad de revisar los procesos en busca de posibles problemas, como obstáculos, retrasos, para resolverlos y lograr una mayor eficiencia y productividad de las operaciones.

⁶ Cortés, J. M. (2017). Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015). Editorial ICB. <https://elibro.net/es/ereader/usta/56053?page=200>

Si se remite a la norma NTC-ISO-9001:2015, define la mejora continua como la “Actividad recurrente para mejorar el desempeño; gestión con respecto a la calidad, objetivos de calidad y los procesos”.⁷

4.1.3. Planeación estratégica:

Es una herramienta de gestión que permite establecer el qué hacer y el camino que debe seguir la empresa para alcanzar las metas propuestas, su adaptación es imprescindible para la transformación de los procesos, el uso eficiente de los recursos, así como de la información; es por esto que se debe analizar el impacto de modelos de planeación estratégica en las empresas para comprender como impactan en las decisiones y en la ejecución de los sistemas de gestión de la calidad. Adecuar un modelo de planificación estratégica permite que la empresa actúe de manera preventiva anticipándose a los eventos y no de forma reactiva.

La planeación estratégica tiene como finalidad determinar los objetivos estratégicos y con base a ello, las acciones que la empresa necesita para realizarlos. Se mencionarán diferentes modelos de planeación estratégica que se pueden desarrollar con el fin de determinar cuál se ajusta en gran medida a ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S, y que puede contribuir a la implementación del sistema de gestión de la calidad; entre los cuales están: El modelo de William Newman, el modelo de Tom Lambert de planeación estratégica, (Misión-Visión) Philip kotler y Gary Armstrong.

4.1.3.1. Modelos de la planeación estratégica

➤ El modelo de William Newman

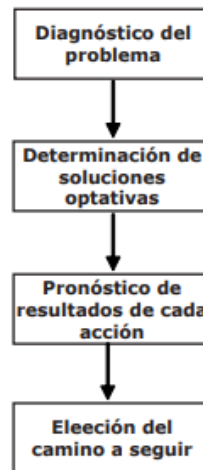
Es un modelo simplista de planeación estratégica, tiene la virtud de centrar la atención en los procesos, empieza por el diagnóstico de las actividades y se enfoca en resolver problemas u objetivos reales⁸. Este modelo tiene la particularidad de buscar soluciones alternativas y luego generar un pronóstico de las acciones a

7 NTC-ISO 9000:2015 – Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y vocabulario – Sistema de gestión de la calidad.

⁸ UNIVERSIDAD ICESI [en línea],2016. [citado noviembre de 2020]. Disponible en internet, https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/82165/1/TG01550.pdf

tomar, con el cual se busca elegir un camino a seguir para la solución de las problemáticas internas de la empresa, como se muestra en la ilustración 1.

Ilustración 1 Modelo de William Newman



Autor: Álvarez

Fuente: Tesis, https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/82165/1/TG01550

➤ **El modelo de Tom Lambert de planeación estratégica**

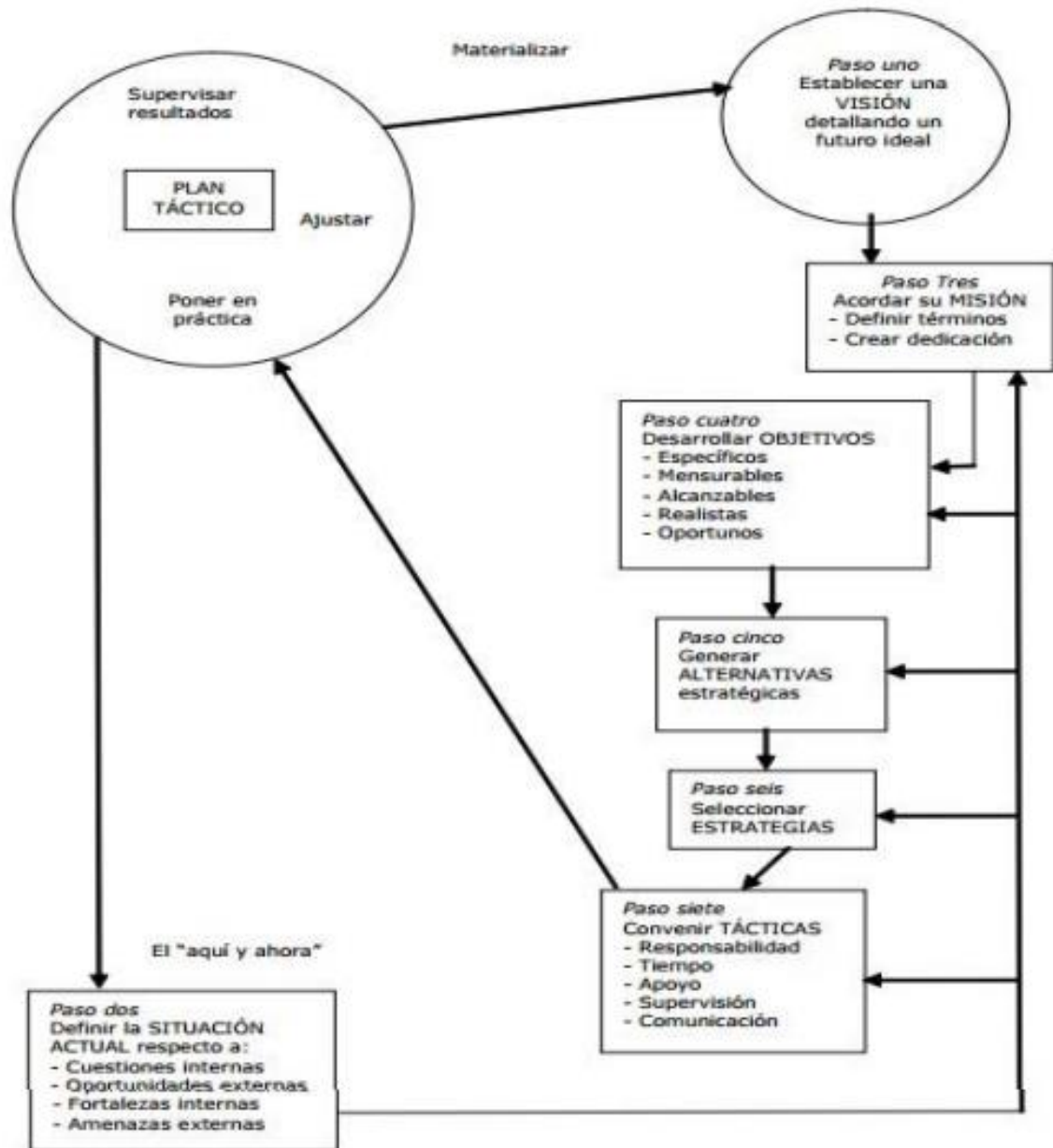
El concepto clave del modelo puede definirse diciendo que lleva al equipo desde donde está hoy en día hasta cualquier futuro ideal que se quiera diseñar; hace que el pensamiento estratégico pase de lo vago a lo concreto, de la creatividad y la especulación a la precisión y la exactitud y lo hace paso a paso, sencilla y comedidamente; el modelo incorpora otros modelos y técnicas y al modificarse facilita un claro enfoque en los principios esenciales que desempeñarán un papel clave en la materialización de los planes, cultura y logros que la organización persiga de cara al futuro.⁹

El proceso empieza con el desarrollo del futuro que se desea, una visión compartida del punto a donde se encamina la organización brinda una sólida base para enfocar

⁹ SCRIBD [en línea], mayo 2019. [citado noviembre de 2020]. Disponible en internet <https://es.scribd.com/document/409892372/MODELO-DE-TOM-LAMBERT-docx>

el pensamiento en la forma de llegar allí y limita la consideración del estado actual a aquellos factores que son pertinentes para el resultado que se desea, como se muestra en la ilustración 2.

Ilustración 2 Modelo de Tom Lambert de planeación estratégica



Autor: Lambert

Fuente: SCRIBD en línea, <https://es.scribd.com/document/409892372/MODELO-DE-TOM-LAMBERT-docx>

➤ **(Misión-Visión) Philip Kotler y Gary Armstrong**

En su libro (Marketing, 2004) Philip Kotler y Gary Armstrong; consideran la misión como “un importante elemento de la planificación estratégica”. La misión describe el rol que desempeña actualmente la organización para el logro de su visión, es la razón de ser de la empresa.

Se puede definir la misión como la identidad y la razón de ser de una empresa, es decir, por qué surgió, cuáles son sus intereses, objetivos y qué le ofrece de especial a los clientes.¹⁰

La tabla 1; describe de manera precisa la definición de los conceptos, y plantea las preguntas que se buscan responder con la implementación de la misión y la visión.

Tabla 1 Implementación Misión y Visión

	Misión	Visión
Definición	Razón y propósito de la organización.	Lugar al que la organización desea llegar.
Responde a	¿Quiénes somos? ¿Qué hacemos? ¿Qué nos diferencia?	¿A dónde queremos llegar? ¿Qué valores tenemos? ¿Hacia dónde vamos?
Tiempo	Futuro a corto plazo.	Futuro a largo plazo.
Función	Identidad.	Inspiración.

Fuente: Autores de Investigación

Teniendo en cuenta las teorías anteriormente mencionadas para la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S; es fundamental ejecutar el modelo de Tom Lambert de planeación estratégica; con su implementación facilita la toma de

¹⁰ Enciclopedia Económica [en línea], 2018. [citado noviembre de 2020]. Disponible en internet <https://enciclopediaeconomica.com/mision/>

decisiones, la mejora de los procesos y la retroalimentación constante de los resultados, permitiendo así mejorar y crecer según la estrategia tomada.

4.2 MARCO CONCEPTUAL

4.2.1. Proceso

Según el libro de técnicas de la mejora de la calidad; un proceso es la transformación de un conjunto de inputs (materiales, mano de obra, capital, energía, información y tecnología) convirtiéndolos en productos o servicios; por tanto, el proceso es una acción inherente a cualquier actividad empresarial.¹¹ Es vital que se determine una jerarquización y orden según los diagramas de flujos correspondientes a las necesidades de la empresa.

4.2.2. Calidad de servicio

Según la norma NTC - ISO 9000:2015 define la calidad: “Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”¹².

Servicio: es el conjunto de actividades interrelacionadas que son ofrecidos por un suministrador con el objetivo de que el cliente obtenga el programa en un momento y lugar determinado y adecuado asegurando su uso correcto¹³.

La calidad en una organización prestadora de servicios no puede medirse con unas pruebas efectuadas en el laboratorio, con pruebas de resistencia o por el cumplimiento de unos lineamientos requeridos; en este caso son los colaboradores quienes lo producen al interactuar con los clientes a lo largo de todo el proceso.

¹¹ González Gaya, C. y Domingo Navas, R. (2013). Técnicas de mejora de la calidad. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://elibro.net/es/ereader/usta/48633?page=14>

¹² NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9000:2015. Sistema Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario. QUALITY MANAGEMENT SYSTEM. FUNDAMENTALS AND VOCABULARY. Segunda actualización.

¹³ Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y autopercepción de empresas de captación de talento. Tesis de grado. (en línea) 2007. Disponible en internet: <URL: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>>.

La actitud del cliente respecto a la calidad de un servicio en específico cambia en la medida que el mismo lo va conociendo en mayor grado y mejora su nivel de vida, deseando una calidad de servicio cada vez mejor.

4.2.3 Norma NTC ISO 9001:2015

En septiembre de 2015 se hace la publicación de las normas de gestión de la calidad, usadas principalmente para la gestión de procesos y el mejoramiento continuo de los resultados en cuanto a la calidad de los productos y servicios. Esta norma estableció el punto de partida para las empresas que desean competir en el mercado más exigente; dejando atrás la producción tradicional para enfocarse en el desarrollo de procesos y la aplicación de la planificación estratégica en busca del cumplimiento de objetivos referentes a la calidad¹⁴.

4.2.4 Ciclo PHVA

El ciclo PHVA fue creado por Edwards Deming en la década del 50, basado en los conceptos del estadounidense Walter Shewhart. PHVA significa: Planificar, hacer, verificar y actuar.

Este ciclo permite que los procesos se diagnostiquen correctamente para identificar las necesidades y requerimientos de cada actividad realizada dentro de las compañías, esto permite ejecutar acciones claras para el desarrollo eficaz de las actividades, basados en los resultados de cada proceso donde se verifican indicadores cuyas mediciones ayudan a determinar si los objetivos claves de la empresa se están cumpliendo y de esta forma se controla el efecto de cada uno de los procesos¹⁵.

¹⁴ HISTORIA DE LAS NORMAS ISO 9000

Cortés, J. M. (2017). Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015). Editorial ICB. <https://elibro.net/es/ereader/usta/56053?page=39>

¹⁵ Zapata Gómez, A. (2015). Ciclo de la calidad PHVA. Editorial Universidad Nacional de Colombia. <https://elibro.net/es/ereader/usta/129837?page=12>

4.3. MARCO LEGAL

En Colombia la entidad responsable de controlar la producción y comercialización de alimentos balanceados es el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA, 1998). Esta entidad además de registrar y controlar a los productores y comercializadores, otorga los registros a los diferentes productos, cuenta con laboratorios de inspección sanitaria, entre otras; todo esto con la finalidad de garantizar la inocuidad de los alimentos y evitar los problemas zoonos. El ICA cuenta con un Manual de buenas prácticas para la fabricación de alimentos balanceados para animales en Colombia. Por otro lado, la Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la agricultura (FAO), también cuenta con un manual de buenas prácticas para la Industria de piensos. De acuerdo con lo anterior, es importante conocer estos documentos los cuales muestran en términos generales las especificaciones que se deben cumplir los productores y comercializadores de alimentos balanceados; de igual manera, para la solicitud de los anteriores registros y licencias de venta, es necesario la constitución de manera legal de la empresa o sociedad ante la cámara y comercio; para esto, es necesario establecer el tipo de sociedad que se desea constituir y de acuerdo lo anterior cumplir con la documentación solicitada.¹⁶

4.3.1 Marco legal aplicable empresa de concentrados para animales.

El sector agropecuario se rige bajo acuerdos y legislación colombiana con se puede observar en la tabla 2:

Tabla 2 Marco legal aplicable

Contenido	Norma
-----------	-------

¹⁶ Repositorio [en línea], 2019. [citado noviembre de 2020] Disponible en internet: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/19965/BuitragoPe%F1a-DianaPaola-2019.pdf;jsessionid=E15B34670ED85D8A94A902AD6A143D50?sequence=1>

Por medio de la cual se establecen los requisitos y procedimientos para el registro de los fabricantes e importadores de alimentos para animales, así como los requisitos y procedimientos para el registro de alimentos y se dictan otras disposiciones	Resolución 61252 de 2020. ¹⁷
La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social. ¹⁸	Código Sustantivo Del Trabajo, con sus modificaciones, ordenada por el artículo 46 del decreto decretos 2663 y 3743 DE 1961. adoptados por la Ley 141 de 1961
Obligaciones del fabricante e importador	Resolución 61252 de 2020, Artículo 10
Registro como Fabricante semi elaborador de alimentos para animales.	Resolución 61252 de 2020, Artículo 4 ¹⁹

¹⁷ ICA [en línea], febrero 2020. [citado noviembre de 2020]. Disponible en internet: <https://www.ica.gov.co/getattachment/Areas/Pecuaria/Servicios/Alimentos-para-Animales/Resolucion-061252-del-03-de-febrero-de-2020.pdf.aspx?lang=es-CO>

¹⁸Código sustantivo del trabajo [en línea], noviembre 2020 Disponible en <https://www.notinet.com.co/codigos/capitulos.php?id=1481>

¹⁹ICA [en línea], febrero 2020[citado noviembre de 2020]. Disponible en <https://www.ica.gov.co/areas/pecuaria/servicios/alimentos-para-animales/requisitos-para-expedicion-del-concepto-de-experim.aspx>

Tener el certificado de prácticas de manufactura de alimentos para animales.	Resolución 61252 de 2020 ²⁰
Por la cual se establece el Reglamento de seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas. (desniveles, huecos y escaleras.).	Resolución 1409 de 2012.
Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.	Resolución 2400 de 1979, Artículos 5, 16, 26, 31, 32, 47, 48, 54, 175, 78 y 202.
Accesibilidad de las personas al medio físico. (edificios y espacios urbanos y rurales, escaleras)	NTC 4145 del 21 de noviembre de 2012.
Requisitos sanitarios para el sector de alimentos.	Resolución 2674 de 2013. Artículo 6 Ítem 2,5. En su Artículo 7 (Ítem 1, en su Artículo 14 Ítem 9, en su Artículo 33 Ítem 1 y 2, pisos en el sector de alimentos).

²⁰ICA [en línea], febrero 2020[citado noviembre de 2020] Disponible en <https://www.ica.gov.co/areas/pecuaria/servicios/alimentos-para-animales/requisitos-para-expedicion-del-concepto-de-experim.aspx>

El registro mercantil se llevará por las cámaras de comercio, pero la Superintendencia de Industria y Comercio determinará los libros necesarios para cumplir esa finalidad, la forma de hacer las inscripciones y dará las instrucciones que tiendan al perfeccionamiento de la institución.	Artículo 27. competencia de las cámaras de comercio para llevar el registro mercantil - competencias de la superintendencia de industria y comercio. ²¹
Por la cual se reajustan las tarifas de los servicios técnicos que presta el Instituto Colombiano Agropecuario ICA	TARIFAS – Resolución No. 061177 del 31 de enero del 2020
Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales	Resolución 2346 de 2007
Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo.	Resolución 1401 de 2007

²¹Código del comercio en Colombia [en línea] noviembre 2020[citado noviembre de 2020], Disponible en https://leyes.co/codigo_de_comercio/27.htm

Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.	Ley 1010 de 2006 ²²
Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.	Resolución 00000652-2012
Modifica las fases de implementación del SG-SST, dando a los empresarios un nuevo plazo para el SG-SST. La actualización normativa Colombia para dar cumplimiento a los términos de implementación en Colombia, 13 leyes, decretos y resoluciones que no podrán omitirse en el desarrollo general de la salud laboral para los colombianos	Resolución 0312 de 2019

²²Ministerio del trabajo de Colombia [en línea], noviembre 2020[citado noviembre de 2020] Disponible en http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

Por la cual se definen los estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST.	Resolución 0312 2019
El Consejo Superior de Pequeña y Mediana Empresa, tendrá las siguientes funciones: ²³	ARTICULO 4o. Funciones del consejo superior de pequeña y mediana empresa.

Autor: Autores de Investigación

4.4 MARCO REFERENCIAL

Al desarrollar un sistema de gestión de la calidad dentro de las empresas se hacen mejoras continuas a los procesos y a cada una de las actividades de cada área enfocadas a conseguir un objetivo de la calidad, de este modo realizan propuestas para mejorar la competitividad; por consiguiente, mediante un modelo estratégico las compañías buscan mejorar continuamente sus productos, así como los procesos realizados de la compañía en torno a una meta.²⁴

En primer lugar, es preciso entender que un sistema de gestión de calidad dependerá de su aplicación, es decir, del tipo de industria para el que se pretende implementar. Para poder focalizarse y aplicar adecuadamente las herramientas que se necesitan a la hora de implementar un sistema de gestión de calidad, se debe tener conocimiento y guías de aquellas empresas similares que ya han

²³ Consejo superior de pequeña y mediana empresa, acuerdo No. 01 del 03 de mayo 2012; por el cual se modifican los estatutos internos del consejo superior de pequeña y mediana empresa, expedidos mediante Resolución número 01 del 14 de febrero de 2008. [en línea], noviembre 2020. Disponible en internet: <http://www.mipymes.gov.co/mipymes/media/mipymes/Documentos/Acuerdo-001-de-2012.PDF>

²⁴ Contagram [en línea], noviembre 2020. Disponible en internet: <https://www.contagram.com/blog/cuales-los-beneficios-implementar-sistema-gestion-calidad/>

implementado un sistema de gestión de calidad, esta es la función del marco referencial;-buscar empresas similares a ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S- e investigar cómo se desarrolló el SGC, que resultados tuvo, que inconvenientes, entre otros factores, para sacar provecho y referenciarse de este.

Para entender mejor lo anterior, el blog side Interrogantes afirma que “el marco de referencial tiene como principal función recopilar los antecedentes de un tema de estudio (teorías, experimentos, datos, estadísticas, etc.). Al hacer esto, el investigador puede identificar vacíos e interrogantes por explorar que justifican su proyecto. Asimismo, puede identificar una tradición teórica consolidada para fundamentar la hipótesis²⁵.

Continuando con lo anterior, al conocer la naturaleza de la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S, podemos seleccionar aquellos SGC ya implementados en industrias nacionales e internacionales que darán sustento y referencia a la presente investigación.

Como referencia nacional, se tiene un SGC implementado en la empresa CONTEGRAL S.A.S, que es una empresa ubicada en la ciudad de Bogotá Colombia en la diagonal 49 sur # 57A-95 donde cuenta con una planta de producción de alimentos concentrados para animales. CONTEGRAL S.A.S es una empresa con más de 60 años en el mercado con alto reconocimiento y tradición, es una compañía dedicada a la producción de alimentos concentrados para animales domésticos.

Según la ingeniera industrial Erika Rengifo “La adopción de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 ayuda a mejorar el desempeño global de la compañía CONTEGRAL S.A.S y proporciona bases sólidas para iniciar un proceso de desarrollo sostenible”²⁶. Es importante que la compañía mantenga actualizada en la implementación de normas de calidad como la ISO 9001:2015 a fin de proporcionar mayor confiabilidad en el cliente respecto a sus productos y procesos, pero para

²⁵Blog side Interrogantes, (2018), *¿Qué es un marco referencial?* [En línea] [Consultado el 20 de noviembre de 2020]. URL < <https://www.significados.com/marco-de-referencia/> >

²⁶ Blog side Interrogantes, (2018), *¿Qué es un marco referencial?* [En línea] [Consultado el 20 de noviembre de 2020]. URL < <https://www.significados.com/marco-de-referencia/> >

esto es necesario empezar por sus áreas principales como lo es el área de mantenimiento ya que dicha área es la encargada de que la compañía funcione correctamente a fin de certificar la ejecución de procesos y procedimientos de calidad. Este proyecto plantea un sistema de gestión de calidad proporcionando así todos los instrumentos necesarios para llevar a cabo la implementación de dicha norma para el área de mantenimiento en industrias que se dedican a la industria alimenticia de animales, satisfaciendo así las necesidades del cliente, requerimientos y aumentando su confiabilidad sobre la ejecución de procesos y procedimiento de calidad al interior de la compañía²⁷. En concordancia con la ingeniera Renginfo, un SGC en este tipo de empresas, debe garantizar que todos los elementos presentes en él funcionen adecuadamente y con un objetivo específico, siendo así, independientemente de la empresa dedicada a la producción de concentrados para animales, todos deben seguir este lineamiento que garantice el cumplimiento de los objetivos planteados en el SGC.

Continuando con lo anterior, en la ciudad de Guayaquil Ecuador, en 2016 se desarrolló un SGC dirigido a la industria de balanceados (concentrados) para animales. El ingeniero Víctor Hugo Gonzales, relata que “Evaluar la situación inicial del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa de alimentos balanceados frente a los requerimientos de la norma internacional ISO 9001:2015. La evaluación abarca los procesos de elaboración y venta de alimento balanceado para Aves y Cerdos. El diagnóstico se realizó mediante visitas a las áreas y entrevistas con los responsables de los procesos”.²⁸

De acuerdo con el ingeniero Gonzáles, si se presenta un SGC en la industria de concentrados para animales, ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S. tendrá que estar dispuesta a invertir en personal calificado como interventores para evaluar la gestión

²⁷ Renginfo M. Erika (2019). *Planteamiento del sistema de gestión de calidad para el área de mantenimiento de Contegral S.A.S Bogotá. Basado en los requerimientos de la norma NTC-ISO 9001:2015*. Bogotá, Colombia

²⁸ Gonzales Víctor (2016) *Implantación de sistema de calidad ISO 9001 en la industria de balanceados para animales*. Guayaquil Ecuador

integral que se lleva a cabo dentro de la empresa, y de esta manera poner en evidencia las practicas recurrentes en sus procesos internos y externos.

Siguiendo con lo mismo, el ingeniero agrónomo Juan Vilar realizó una tesis de maestría en la Universidad de Mérida en Venezuela, donde expone su investigación sobre un SGC en el sector agroalimentario. El ingeniero Vilar dicta lo siguiente “Implantar un Sistema de Gestión de la Calidad exige el compromiso por parte de la empresa de mejorar continuamente su gestión y que ésta se adapte a los requisitos que requieren las normas. Se han propuesto diversos modelos de sistemas para la gestión de la calidad, pero de ellos, el descrito en las normas ISO 9001: 2015 es el que goza de un mayor reconocimiento internacional, además de ser el referente para la certificación de dichos sistemas; para que los esfuerzos que realizan las empresas agrarias en este campo trasciendan a las mismas resulta casi imprescindible su reconocimiento público”.²⁹. De acuerdo con lo dicho por el ingeniero Hernández, el motivo principal de implementar un SGC en cualquier industria es llegar a formar la mejora continua, no obstante, se tienen muchos conflictos en cuestión de organización y métodos adyacentes a los que deben recurrir algunos propietarios de empresas de la categoría de ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S como lo explica el ingeniero Hernández. La principal motivación que se debe tener es llegar a la mejora continua, pero para ello se debe planear, verificar y ejecutar alternativas que brinden garantías frente al SGC que se pretende implementar, no solo gestionar la documentación y demás documentos, si no ejecutar métodos de activación que conlleven a la mejora continua.

²⁹ Hernandez V. Juan (2016) *Sistemas de gestión de calidad en el sector agroalimentario*, Mérida Venezuela.

5. METODOLOGÍA Y ACCIONES

En la tabla 3, se presentan las metodologías seleccionadas para lograr la ejecución de las acciones necesarias que permitan cumplir con los objetivos específicos.

Tabla 3 Metodologías y acciones

Objetivo Específico	Estrategia Metodológica	Acciones	Entregable
Realizar el diagnóstico de la situación actual en que se encuentra la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S, con base en los principios y requisitos de la Norma NTC-ISO-9001:2015	Recopilación y consulta de información sobre la organización a través de encuestas	P: Diseñar las encuestas a realizar.	*Resultados encuesta
		H: Realizar un formulario de encuesta por medio de Google Forms; al personal administrativo, operativo y clientes de la organización.	
		V: Organizar la información obtenida en las encuestas realizadas.	
		A: Analizar los resultados obtenidos en la encuesta.	
	Matriz de diagnóstico del sistema de Gestión de calidad con base en los principios y requisitos de la Norma NTC-ISO-9001:2015.	P: Recopilar información de la organización por medio de la observación y encuestas.	Análisis matriz de diagnóstico.
		H: Revisar y diligenciar la matriz de diagnóstico.	
		V: Analizar y evaluar la calificación para determinar el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC-ISO-9001:2015	
		A: Realizar los ajustes necesarios a la información existente para que de esta manera sea coherente con lo establecido en la Norma.	
		P: Planear los cambios pertinentes para ajustar la planeación estratégica de la organización de acuerdo con	Propuesta de la Misión, visión, objetivos, y la política de

Establecer la planeación estratégica del sistema de gestión de la calidad en la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S., bajo la norma NTC-ISO-9001:2015.	Ajuste de la planeación estratégica actual de la Organización	la norma NTC-ISO-9001:2015.	calidad acorde con la norma NTC-ISO-9001:2015.
		H: Ejecutar los cambios de la planeación estratégica de la organización	
		V: Revisar que la planeación estratégica esté alineada con los requisitos de la norma NTC-ISO-9001:2015.	
		A: Llevar a cabo los ajustes de los resultados de la verificación realizada anteriormente	
	Matrices de análisis: *PESTEL *MATRIZ DOFA *PARTES INTERESADAS	P: *Reunir la información relacionada con los factores internos y externos que impactan a la empresa, ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S. * Identificar debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas con las que cuenta la organización. *Identificar partes interesadas de la organización. *Determinar cuáles son los procesos y procedimientos que se deben documentar para la organización	Análisis de matrices: *PESTEL *MATRIZ DOFA *PARTES INTERESADAS *MAPA DE PROCESOS

		H: *Hacer el respectivo análisis y organización correspondiente a la información recolectada y diligenciada en las matrices para fijar el contexto de la organización. *Elaborar el Mapa de Procesos de la organización; teniendo en cuenta las actividades; dándole un enfoque por procesos y luego separar en Estratégicos, de Apoyo y Misionales. *Construir la caracterización del proceso de producción; teniendo en cuenta las actividades, entradas, salidas, proveedores y clientes.	
		V: Revisar planteado esté alineada con los requisitos de la norma NTC-ISO-9001:2015.	
		A: Ajustar la información necesaria	
Sugerir mejoras al proceso de producción de concentrados en la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S, con base en los requerimientos de la norma NTC-ISO-9001:2015.	Recopilación y consulta de información sobre al proceso de producción de concentrados en la organización por medio de encuestas.	P: Buscar la información necesaria. H: Realizar un formulario de encuesta por medio de Google Forms; al personal operativo de la organización. V: Organizar los resultados obtenidos en la encuesta. A: Analizar los resultados obtenidos en la encuesta.	* Resultados encuestas *Plan de acción

Autor: Autores de Investigación

6. DISEÑO METODOLÓGICO

“El **diseño metodológico** se encarga de definir la organización de los procesos a desarrollarse en una investigación, para llevarla a cabo satisfactoriamente, definiendo qué tipo de pruebas realizar y de qué manera se tomarán y examinarán los datos.”³⁰

6.1. DELIMITACIÓN

Este trabajo de investigación se realizó en la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S, dedicada a la producción de concentrados para animales; se realizó una propuesta para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC-ISO-9001:2015 desde 15 de agosto de 2020 y hasta el 03 Julio de 2021.

6.2. TIPO DE ESTUDIO

Para dar cumplimiento con los objetivos de la investigación se empleó el estudio de métodos cualitativos y cuantitativos; se dio inicio con el desarrollo del método cualitativo con la recolección de datos primarios por medio de un árbol de preguntas dirigido al gerente, empleados y clientes de la organización y se implementó por medio de encuestas con el fin de comprender su percepción y nivel de satisfacción con respecto a la organización.

6.3. FASE CUALITATIVA

Para su desarrollo se realizó un cuestionario para elaborar las encuestas al gerente, empleados y clientes más frecuentes de ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S; estas encuestas se llevaron a cabo por medio de la herramienta Google Forms.

6.3.1 Datos secundarios

El principio de la presente investigación son los requisitos fijados en la Norma ISO 9001: 2015 y la revisión de artículos, trabajos y documentos referentes a la

³⁰ Lifeder [en línea], abril 2021. Disponible en internet: <https://www.lifeder.com/disenio-metodologico-investigacion/>

implementación de sistemas de gestión de calidad en empresas dedicadas a la producción y comercialización de alimentos para animales.

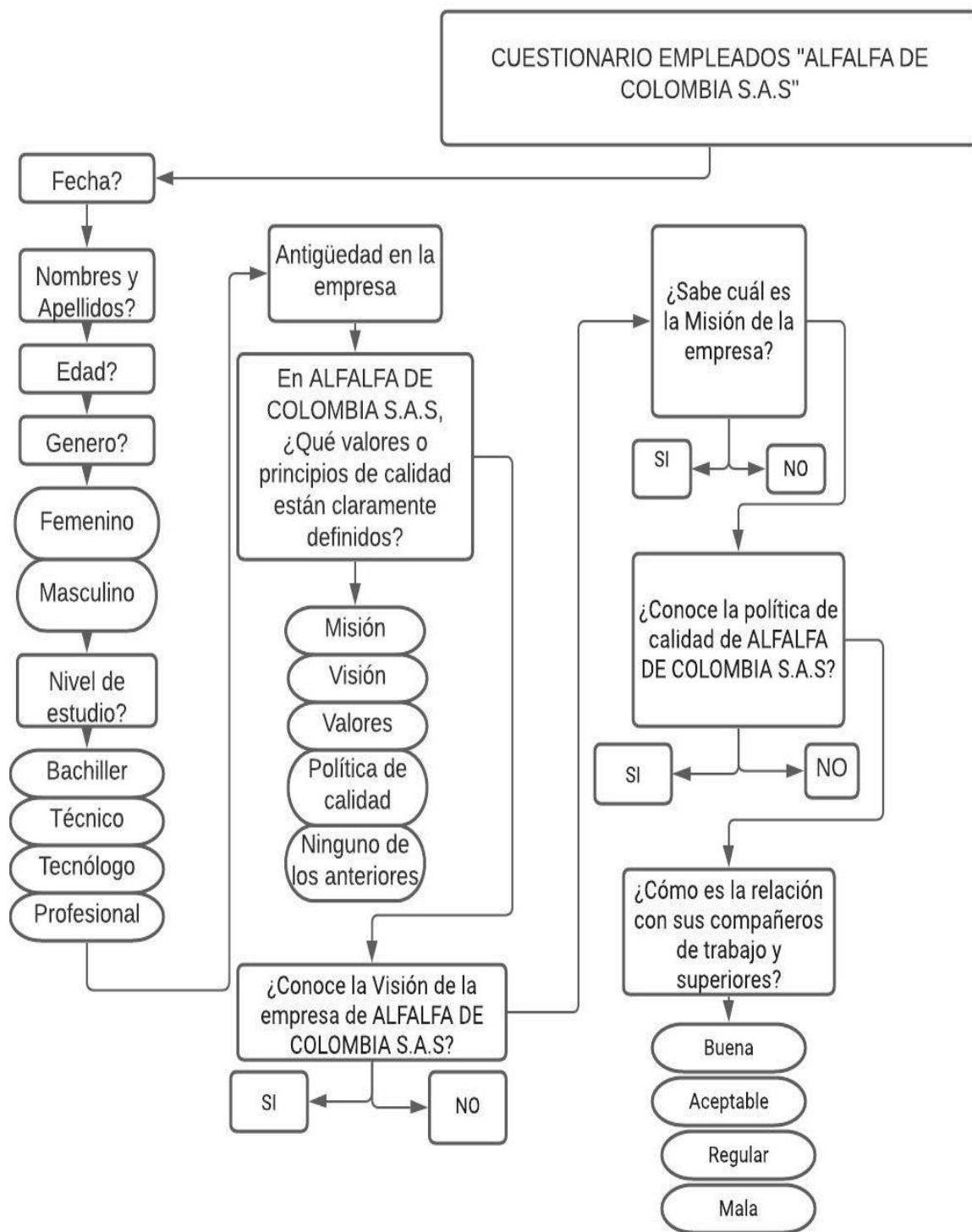
6.3.2 Datos primarios

Para el desarrollo de este método, se elaboraron dos árboles de preguntas uno dirigido a los colaboradores; y el segundo dirigido a los clientes más frecuentes de la organización.

- **Árbol De Preguntas**

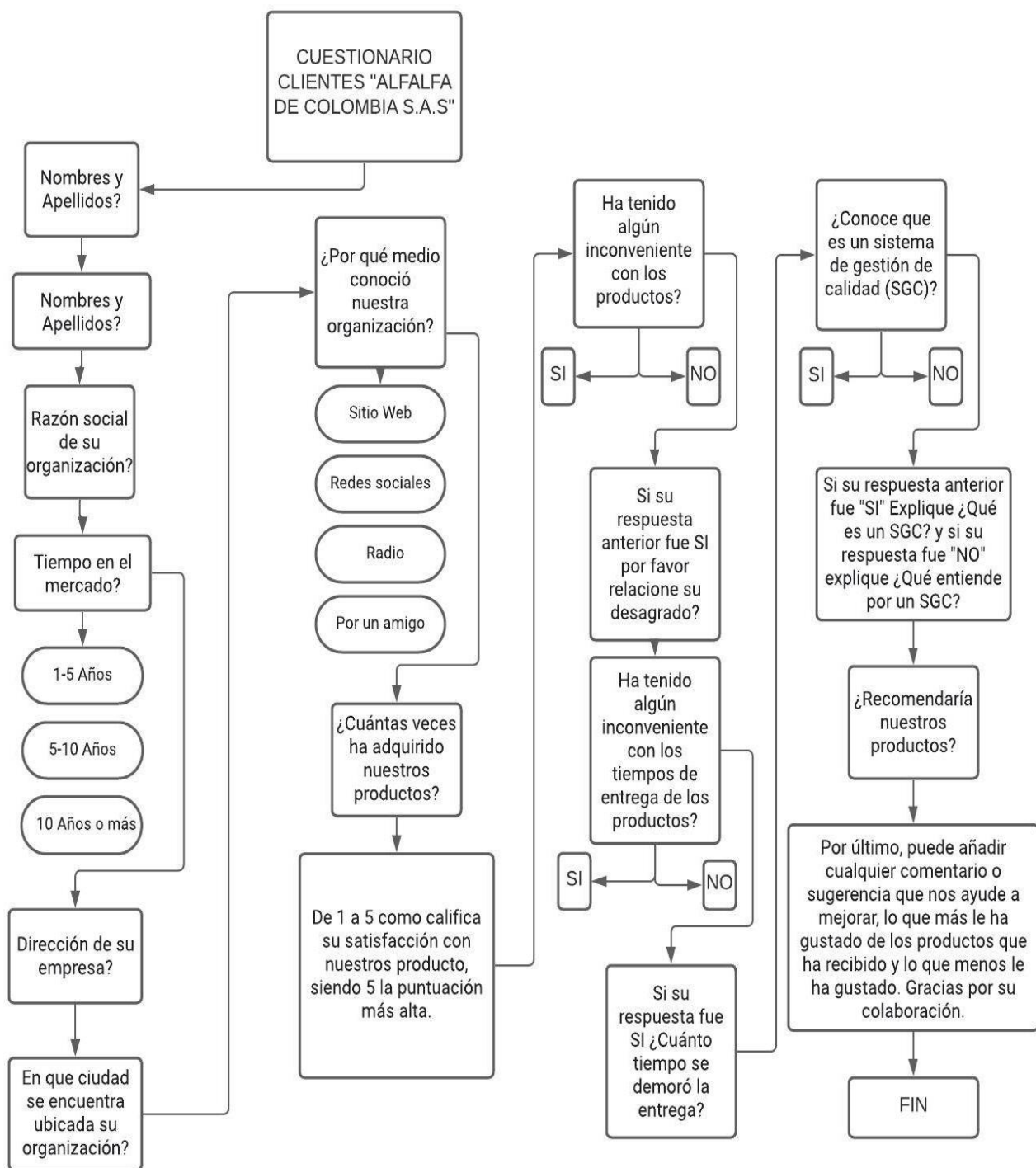
Una vez identificados los parámetros anteriores, se procedió a realizar la encuesta; diseñada a partir del árbol de preguntas, herramienta útil que permite organizar las posibles preguntas; para la toma de decisiones frente a los objetivos planteados; como se muestra en las ilustraciones 3 y 4.

Ilustración 3 Árbol de preguntas, fase cualitativa (colaboradores)



Autor: Autores de Investigación

Ilustración 4 Árbol de preguntas, fase cualitativa (clientes)



Autor: Autores de Investigación

6.4 FASE CUANTITATIVA

Posterior a la estructuración de los árboles de preguntas se desarrollaron los respectivos cuestionarios en la herramienta Google Forms, dicha herramienta permite realizar formularios en línea, el primero se desarrolló para el gerente de la organización; el segundo para los colaboradores, y el tercero para los clientes de la organización.

A continuación, se relacionan los enlaces de consulta de las encuestas:

Gerente:

https://docs.google.com/forms/d/1W8cPbODB_XsO5NQ9MiYtTMjzPRzA8IYoB7rufXr3TGo/edit

Colaboradores:

<https://docs.google.com/forms/d/1oOBrYgvpgSqTP-gVIh05COfZhtzPbTs1XVdLr5t5anQ/edit>

Clientes:

https://docs.google.com/forms/d/1tL_YUkmfxaQNRMxxW2kgntQL6cCxHrzTBELAPkIH1vw/edit

Después de realizar el cuestionario, se procedió a analizar los datos y las tabulaciones de los resultados como se muestra en los anexos.

6.5. DIAGNOSTICO DE LA ORGANIZACIÓN

Se procede a realizar el análisis de cumplimiento de los principios de calidad según lo establecido en la norma NTC ISO 9001:2015; el cual consiste en realizar una serie de preguntas, que indagan acerca de los requerimientos de los capítulos 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 de la norma internacional, especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad que son complementarios a los requisitos de productos y servicios.

En este documento además se evalúa el nivel de aplicación tanto de requisitos como de principios bajo los siguientes niveles, categorizados de 1 al 5; como se muestra en la tabla 4.

Tabla 4 Evaluación del nivel de aplicación – análisis de brecha

Nivel de madurez	Descripción
1	No o no verdadero, 0% de ocurrencia, no existe práctica ó no ha iniciado todavía, nada ha pasado.
	Sin evidencias de implementación.
	Sin evidencias de un enfoque sistemático, sin objetivos reales.
	Sin mediciones, y resultados pobres e impredecibles.
	Se abordan en forma inadecuada las quejas ó necesidades de los clientes.
	Quizás algunas buenas ideas, pero no avanzan más allá de una etapa de pensamiento deseable.
2	Marginalmente verdad, aproximadamente 25% de ocurrencia, la práctica solo se ve en algunas áreas. Evidencias de implementación disponibles.
	Enfoque reactivo, principalmente para corregir problemas.
	Evidencias limitadas del enfoque de acciones correctivas.
	Información ó entendimiento limitados de mejoramientos requeridos, pocos objetivos, algunos buenos resultados disponibles.
	Satisfacción de los clientes abordada en forma razonable pero poco avance en la satisfacción de otras partes interesadas.
	Algo de reconocimiento del enfoque de procesos, evidencias mínimas de que algo útil está realmente pasando.
	Evaluaciones ó revisiones ocasionales que resultan en algunos mejoramientos.
3	Parcialmente verdad, aproximadamente 50% de ocurrencia, la práctica es comúnmente encontrada, aunque no en la mayoría de las áreas.
	Evidencias de mejoramientos visibles.
	El enfoque basado en procesos es evidente, más proactivo que reactivo.
	Estableciendo causas raíz con algunas acciones correctivas buenas y mejoramientos sistemáticos.
	Información disponible sobre objetivos y el desempeño contra dichos objetivos, algunas tendencias de mejoramientos buenas.
	Satisfacción de las partes interesadas generalmente siendo abordadas.
	Evidencias de que asuntos se han abordado con éxito moderado, con algunas revisiones y acciones para las metas.

	Evidencias esporádicas de claros mejoramientos, aunque todavía muchos aspectos clave que no están abordados en un alcance completo.
4	Mayormente verdad, aproximadamente 75% de ocurrencia, la práctica es muy típica y con solo algunas excepciones. Enfoque de procesos interrelacionado está bien establecido en el sistema. Proceso de mejoramiento continuo está bien enmarcado dentro de la organización y los proveedores clave. Resultados positivos y consistentes y tendencias de mejoramiento sostenidas, evidencias claras de que asuntos se han abordado bien. Satisfacción de las partes interesadas mayormente abordada. Proactivo cuando es apropiado, evidencias de acciones correctivas de la recurrencia se ha detenido, acciones preventivas/evaluaciones de riesgos claramente evidentes. Revisiones regulares y de rutina con claros mejoramientos, solo algunos asuntos no han sido abordados en un alcance completo. Evidencias de mejoramientos sostenidos en un período extenso, por ejemplo, al menos 1 año.
5	Sí, verdadero en todo. Próximo ó en el 100% de ocurrencia. La práctica es desplegada a lo largo de la organización y virtualmente sin excepciones. Reconocido como el mejor en su clase, con buenas comparaciones competitivas, proceso de información y mejoramiento fuertemente integrado (desde el usuario final en el mercado y a lo largo de la cadena de suministros). El mejor en su clase en todos los resultados y fácilmente demostrable, como negocio sustentable asegurado, y todas las partes interesadas satisfechas. Una organización exitosa, ágil y de aprendizaje innovativo. Todos los enfoques relevantes, exitosos y abordados en un alcance completo en todas las áreas y aspectos. Un excelente modelo de roles. Es difícil visualizar mejoramientos significativos, aunque se conducen revisiones regulares. Evidencias de mejoramientos sostenidos en un período extenso, por ejemplo, al menos 3 años.

Fuente: externa – Ing. Javier Báez, módulo Operación y Control del Sistema de Gestión de la Calidad³¹

6.5.1 Análisis de Brecha

En la tabla 5 se evidencia el nivel de aplicación de los requisitos en base a la norma NTC-ISO 9001: 2015 en la organización ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S.

³¹ Ing. Javier Báez, módulo Operación y Control del Sistema de Gestión de la Calidad

Tabla 5 Evaluación del nivel de aplicación requisitos – análisis de brecha organización ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S

CICLO PHVA	CAPITULO	RESUMEN DE EVALUACIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	NIVEL DE APLICACIÓN
PLANEAR	4	ENTORNO DE LA ORGANIZACIÓN	2
	5	LIDERAZGO	3
	6	PLANIFICACIÓN DEL SGC	1
HACER	7	SOPORTE	2
	8	OPERACIÓN	3
VERIFICAR	9	EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO	2
ACTUAR	10	MEJORA	2

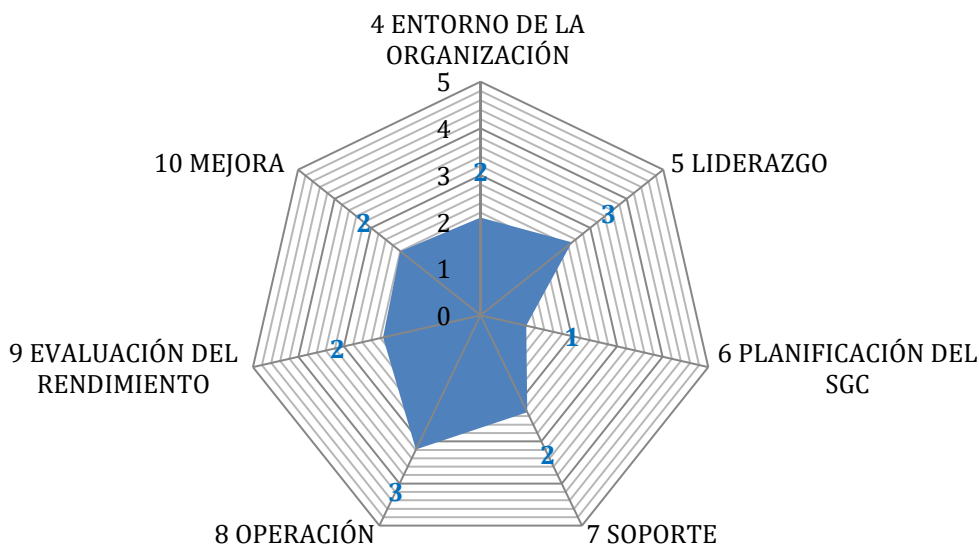
Autor: Autores de Investigación

Promedio total del nivel de aplicación de requisitos: 2

Conclusión: El nivel de aplicación general de los requisitos estipulados en la norma NTC ISO 9001:2015 evaluados en un parámetro de 1 a 5, el nivel de aplicación real fue 2, es decir que "ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S. estaría cumpliendo con los requisitos alrededor de un 40% , donde los mayores requisitos aplicados fueron 3 en Liderazgo conforme al numeral 5 y operación conforme al numeral 8 de la norma, mientras el requisito con menor valoración fue 1 en Planificación del SGC expuesto en el numeral 6.

A continuación, en la ilustración 5, se muestra la representación gráfica de la aplicación de requisitos.

EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015



Fuente: documento análisis de brecha

En la tabla 6 se evidencia el nivel de aplicación de los principios en base a la norma NTC-ISO 9001: 2015 en la organización ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S.

Tabla 6 Evaluación del nivel de aplicación principios – análisis de brecha organización ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S

PRINCIPIO	RESUMEN DE EVALUACIÓN REQUISITOS ISO 9001:2015	NIVEL DE APLICACIÓN
1	ENTORNO DE LA ORGANIZACIÓN	2
2	LIDERAZGO	3
3	PLANIFICACIÓN DEL SGC	1
4	SOPORTE	2
5	OPERACIÓN	3
6	EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO	2
7	MEJORA	2

Autor: Autores de Investigación

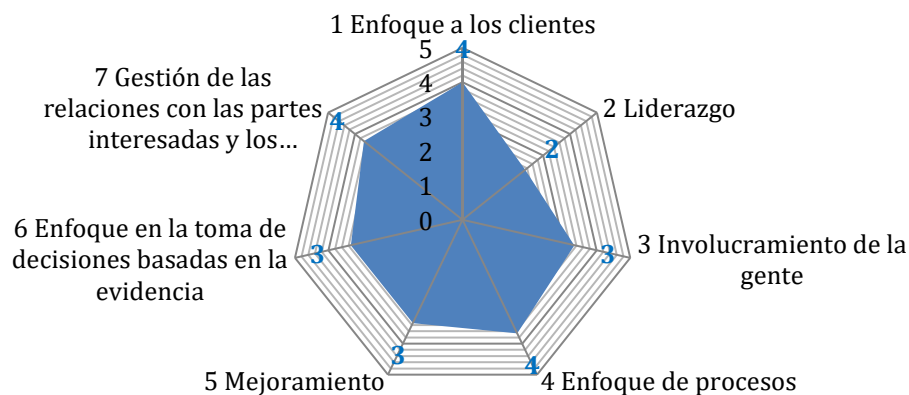
Promedio total del nivel de aplicación de los principios: 2

Conclusión: La aplicación de los principios expuestos en la norma NTC ISO 9001:2015 en la organización ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S, corresponde a un nivel de 2, es decir un 40% de aplicación frente a la norma en mención, donde los principios con mejores niveles de aplicación corresponden al 1 enfoque a los clientes, expuesto en el numeral 2.3.2 de la norma, 4 Enfoque de procesos, expuesto en el numeral 2.3.5 de la norma. y 7 Gestión de las relaciones con las partes interesadas y los proveedores, expuesto en el numeral 2.3.8; por otro lado, el principio con menor nivel de aplicación corresponde a 2 Liderazgo en conformidad con lo expreso en el numeral 2.3.3. de la norma.

En la ilustración 6, se muestra la representación gráfica de la aplicación de principios.

Ilustración 6 representación gráfica de la aplicación de principios de la Organización ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S

EVALUACIÓN DE LOS PRINCIPIOS LA NORMA ISO 9000:2015



Fuente: documento análisis de brecha

El desarrollo de la matriz de análisis de brecha se incluye como anexo bajo en nombre Análisis brecha cuestionario ISO 9001 2015 para ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S.

7. PLANEACIÓN ESTRATEGICA

7.1. NOMBRE (RAZÓN SOCIAL):

ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S

7.2. NIT:

900.777.680-8

7.3. LOGO



Fuente: Alfalfa De Colombia S.A.S

7.4. LOCALIZACIÓN:

Variante Madrid Vía Puente Piedra Km 0.8 Parque Industrial San Rafael Bodega 14.

7.5. BREVE RESEÑA HISTÓRICA:

ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S; es una sociedad por acciones simplificadas matriculada el miércoles 13 de mayo del 2015 en la cámara de comercio de Facatativá.

La empresa ALFALFA DE COLOMBIA S A S se encuentra ubicada en la localidad de Madrid, en el departamento de Cundinamarca. El domicilio social de esta empresa es variante Madrid vía puente piedra km 0.8 parque industrial san Rafael bodega 14.

Esta empresa nace en el año 2005 con la idea de negocio, después de ver el gran potencial que tiene el municipio de Jericó- Boyacá en el corregimiento de San José De Cheva, ya que es el mayor productor de harina de alfalfa en Colombia, se vio la necesidad de crear una empresa productora y distribuidora de alimentos para animales a base de harina de alfalfa procesada con otros ingredientes para la alimentación de animales, tales como bovinos, caprinos, ovinos, equinos entre otras. Para el año 2007 se compró la primera peletizadora la cual se ubicó en la finca la Esmeralda corregimiento Tintoba municipio de Jericó, por temas de intermediación y por costos no funciono y se vendió.

Para mediados del 2014 se negoció y se compró una peletizadora ubicada en Mosquera Cundinamarca y para el año 2015 nace la empresa Alfalfa De Colombia S A S; estos productos son expendidos por todo el país, con proyecciones a futuro en exportar el mercado de alfalfa hacia otros países.

ALFALFA DE COLOMBIA S A S; cuenta en su empresa principalmente con la siguiente estructura organizacional: La junta de directiva, que corresponde a sus ocho (8) socios de la empresa, en el área administrativa esta su gerente como el principal jefe de la empresa , siguiendo con un profesional en el área administrativa , un profesional en recursos humanos , un profesional en salud ocupacional ,se cuenta con un profesional externo en el área financiera , un técnico en la salud y el trabajo , y por ultimo con tres operadores de la maquinaria y un distribuidor de productos de la empresa.

Se realizó la consulta de la página web de la organización <https://www.alfafadecolombia.com.co/>; en donde se identificó que tan avanzada estaba la planeación estratégica de la organización; el análisis se puede observar en la tabla 7.

Tabla 7 Análisis de la planeación estratégica de la organización “ALFALFA DE COLOMBIA S A S”

ITEM	EXISTE		Cumplimiento de los requisitos según la NTC ISO 9001:2015
	SI	NO	
Reseña histórica		X	

Misión	X		No cumple
Visión	X		No cumple
Valores corporativos	X		No cumple
Objetivos de la calidad	X		No cumple
Política de calidad	X		No cumple
Organigrama		X	
Mapa de procesos		X	

Autor: Autores de Investigación

7.6. MISIÓN

En la tabla 8, se muestra la misión existente, y la propuesta realizada para ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S.

Tabla 8 Misión Actual y Misión Propuesta

MISION ACTUAL	PROPUESTA MISION
Nuestra empresa procesa y comercializa alfalfa pellets que, a través de un sentido ético- social busca generar un valor económico y de gran impacto ambiental en Jericó Boyacá, zona productora de alfalfa en Colombia.	Nuestra empresa procesa y comercializa productos sanos y equilibrados para la nutrición animal tales como forraje de alfalfa , harina de alfalfa, alfalfa miel y alfalfina al 16%, los cuales cumplen con los requisitos establecidos y legales regidos por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), a través de un sentido ético - social, apoyándonos con asistencia técnica especializada y una entrega oportuna de los productos, que permita la satisfacción de nuestros clientes y

	mejora de productos y procesos, buscando generar un valor económico y de gran impacto ambiental en Jericó Boyacá, principal zona productora de Alfalfa en Colombia.
--	---

Autor: Autores de Investigación

7.7. VISIÓN

A continuación, en la tabla 9; se presenta la misión existente y la propuesta elaborada para ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S.

Tabla 9 Visión Actual y Visión Propuesta

VISION ACTUAL	PROPUESTA VISION
Ser reconocida a nivel internacional como la empresa líder en Colombia que procesa y comercializa alfalfa pellets; apoyándonos en recursos tecnológicos y humanísticos de alta calidad generando de este modo desarrollo industrial y social para las zonas de producción.	Liderar el segmento de los alimentos concentrados para animales, consolidando nuestro prestigio como líder mundial en la nutrición animal y proyectándonos para el 2030 ser reconocida a nivel Nacional e Internacional como la empresa principal en Colombia que procesa y comercializa alfalfa pellets; gracias a su aporte en el desarrollo económico-social del municipio y la fortaleza adquirida al brindar productos y servicios que se ven reflejados en la productividad y rentabilidad de sus clientes, apoyándonos en recursos tecnológicos y humanísticos de alta calidad generando de este modo

	desarrollo industrial y social para las zonas de producción.
--	--

Autor: Autores de Investigación

7.8. POLÍTICA DE CALIDAD

Alineada con la misión y la visión y los valores se propone la siguiente política de calidad como se muestra en la tabla 10.

Tabla 10 Política de calidad Actual y Propuesta

POLÍTICA DE CALIDAD ACTUAL	PROPUESTA POLÍTICA DE CALIDAD
Nuestra política de calidad se manifiesta mediante nuestro firme compromiso con los clientes de satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas, para ello garantizamos impulsar una cultura de calidad basada en los principios de honestidad, liderazgo y desarrollo del recurso humano, solidaridad, compromiso de mejora y seguridad en nuestras operaciones. Los esquemas de calidad en nuestros procesos se realizan desde el cultivo, hasta la transformación de la materia prima, siempre buscando la mejora continua en cada una de las etapas del proceso, además de infundir respeto e integridad por el medio ambiente. El talento humano es nuestro principal patrimonio. Por ello buscamos crear un	Producir concentrados para animales a base de alfalfa brindando nutrición al ganado incrementando la producción, cumpliendo con los estándares de calidad y requisitos legales establecidos, apoyados por una asistencia técnica y una oportuna entrega de productos que permitan constantemente la satisfacción de nuestros clientes y la mejora de los productos y procesos de la empresa. Nuestro compromiso es mantener una relación de mutuo beneficio con clientes y proveedores, dando formación y desarrollo permanente a nuestros trabajadores, brindando bienestar en armonía con el medio ambiente.

buen clima laboral, que les ofrezca oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a los empleados.	
--	--

Autor: Autores de Investigación

7.9. VALORES CORPORATIVOS

Respeto: Actuamos de manera correcta y atenta, valorando la dignidad de nuestros clientes, proveedores y demás miembros de la empresa.

Honestidad: Realizamos todas las tareas con transparencia e integridad, ofreciendo productos de calidad.

Responsabilidad: Obramos con seriedad; trabajando para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Confianza: Cumplimos con lo prometido brindando los mejores productos a un precio moderado.

Efectividad: Nuestra excelencia para desarrollar oportunamente los productos, teniendo en cuenta un beneficio mutuo con nuestros clientes.

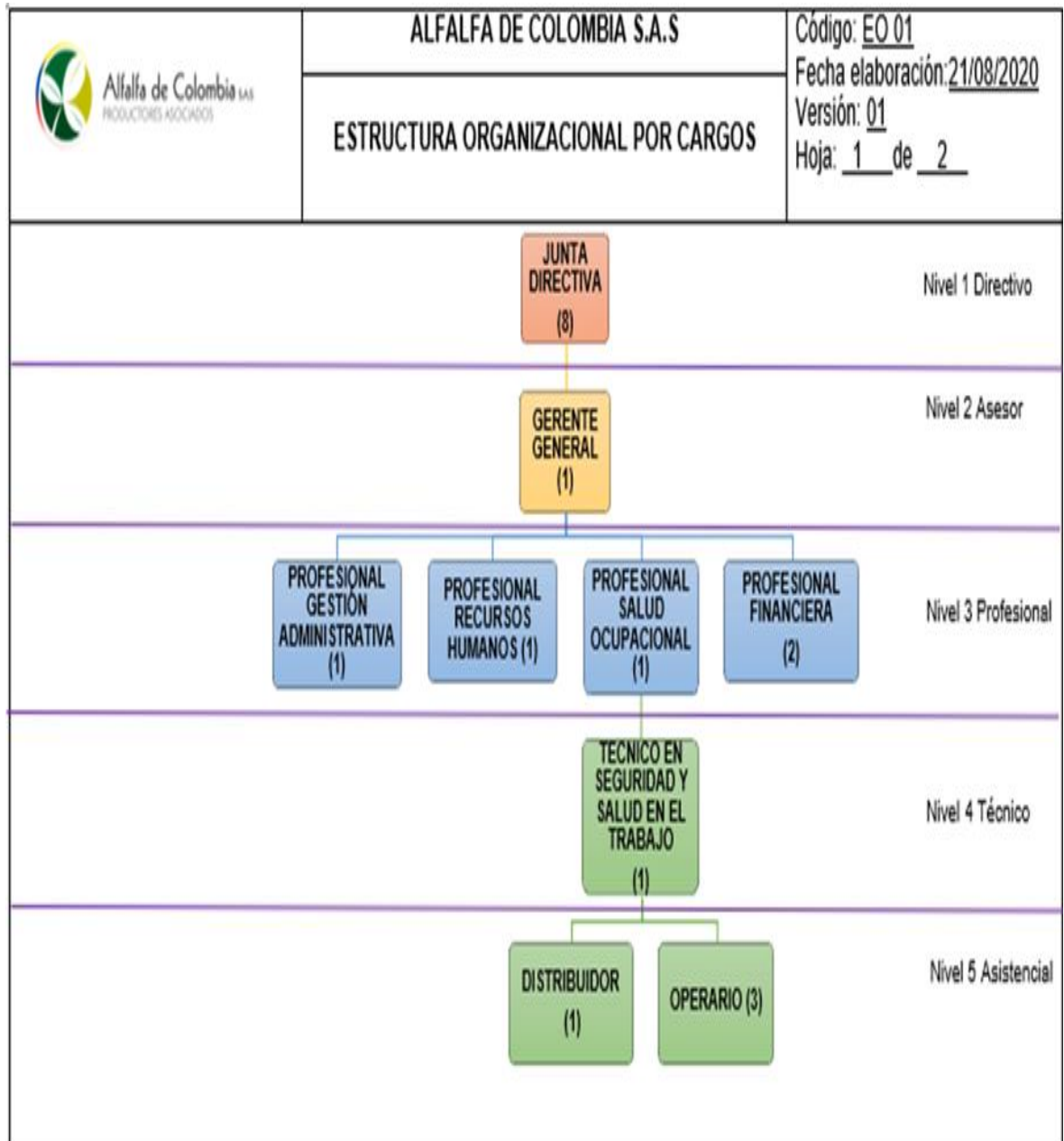
7.10. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- Disminuir las quejas por parte de los clientes en cuanto a calidad del producto.
- Cumplir con la garantía de los productos
- Mantener un 90% de nuestros proveedores que nos ofrezcan materia prima de buena calidad.
- Realizar capacitaciones a los empleados en cuanto al manejo de la maquinaria.
- Cumplir lo establecido en las normas legales vigentes.
- Disminuir la cantidad de productos defectuosos en producción.

7.11. ORGANIGRAMA

En la ilustración 7 se muestra el organigrama sugerido para la organización ALFALFA DE COLOMBIA S A S.

Ilustración 7 Organigrama sugerido para ALFALFA DE COLOMBIA S A S

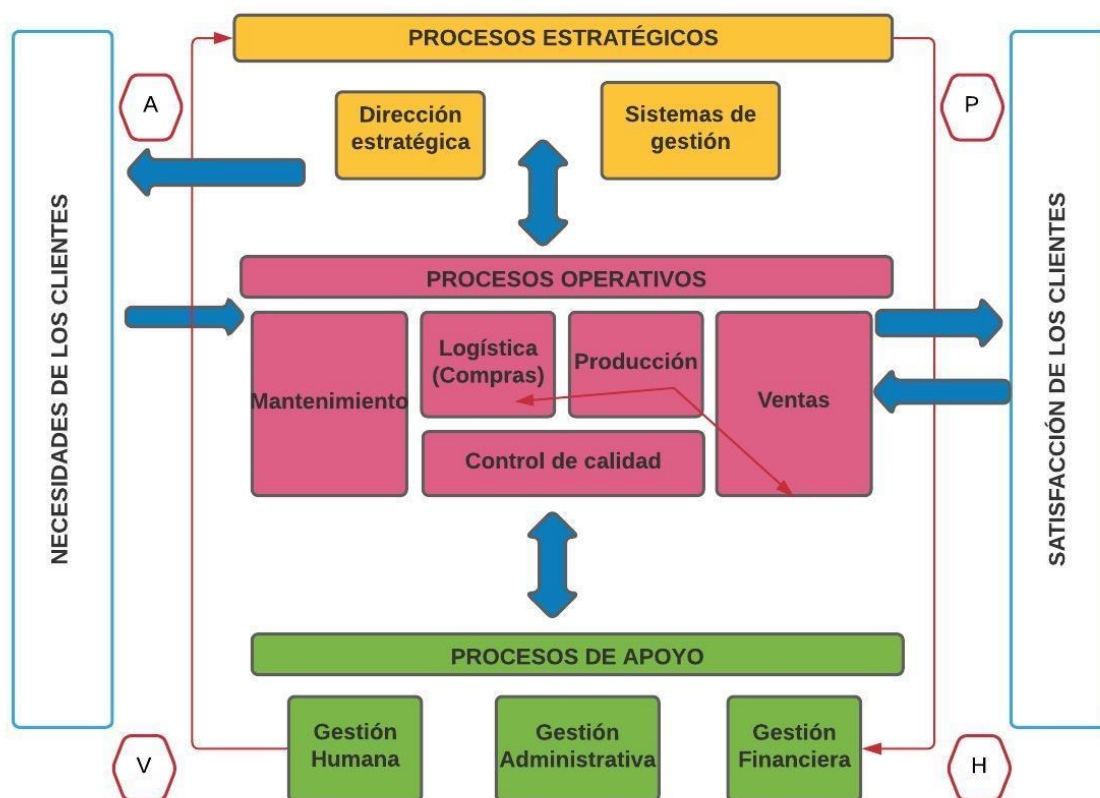


Autor: Autores de Investigación

7.12 MAPA DE PROCESOS

En la ilustración 8 se muestra la propuesta del mapa de procesos para la organización ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S.

Ilustración 8 Mapa de procesos sugerido para ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S



Autor: Autores de Investigación

7.13 ANÁLISIS PESTEL

El pestel es un instrumento de la planificación estratégica que define el contexto de la organización donde se identifican factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales que pueden influir en la organización ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S como se observa en la tabla 11.

Tabla 11 Análisis PESTEL

P OLITICO	E CONÓMICO	S Ocial	T ECNOLÓGICO	E COLÓGICO	L EGAL
Constitución Política de Colombia	Situación económica actual del país	Generación de Empleo	Nueva maquinaria o dispositivos tecnológicos	Exigencia y control de residuos - Leyes de protección medioambiental	Sistema de gestión ambiental (SGA)
Reforma fiscal y tributaria	Competencia en precios bajos de los productos en el mercado.	Aspectos éticos	Nuevos productos y desarrollo	Recursos naturales limitados	Políticas de desempleo y legalización laboral
Sistema general de seguridad y salud en el trabajo SGSST	IVA que afecta a mis productos o servicios	Conciencia por el bienestar de los animales.	Innovación en otras empresas Infraestructura Tecnológica	Procesos, que afecten el medio ambiente	Legislación sobre salud y seguridad laboral.
Nuevas políticas empresariales	Ciclos Económicos Tendencias	Cambios demográficos	Internet	Cambio climático	Constitución política de Colombia
Acuerdos Nacionales e Internacionales	Reformas tributarias	Imagen corporativa	Saturación de información	Riesgos naturales	Requisitos y el procedimiento para el registro de los fabricantes e importadores de alimentos para animales.

Autor: Autores de Investigación

7.14. DIAGNOSTICO DOFA

El análisis DOFA permite identificar factores internos y externos que pueden tener un impacto en la organización; como fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, como se detalla en la tabla 12.

Tabla 12 Análisis DOFA

ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S.		
ANÁLISIS ESTRATEGICO BAJO EL ENFOQUE DOFA		
ANALISIS INTERNO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Cuenta con personal capacitado.	No cuenta con control en los procesos
	Precios competitivos	Falta de publicidad
	Reconocimiento en el sector	Tiene competencia Nacional y Extranjera
	Cuenta con una marca legalmente constituida	Débil red de distribución
	La ubicación es estratégica	La empresa no cuenta con un plan mantenimiento preventivo.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANALISIS EXTERNO	Buena relación con los proveedores	Nuevos competidores
	Generador de empleo	Pérdida de clientes
	Crecimiento del sector	Implementación de nueva tecnología (maquinaria)

	Necesidad del producto	Crisis económica
	Tamaño del mercado	Cambios climáticos

Autor: Autores de Investigación

A partir del análisis realizado en la se procedió con la elaboración de las estrategias que permitan la mejora en la organización como se observa en la tabla 13.

Tabla 13 Matriz DOFA

EMPRESA: ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S.			
ESTRATEGIAS PROPUESTAS			
DOFA		ANALISIS INTERNO	
		FORTALEZAS	DEBILIDADES
ANALISIS EXTERNO	OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
		Crear alianzas con otras empresas del sector.	Implementar sistema de gestión que permitan realizar el seguimiento y control en los procesos.
		Atraer nuevos clientes ofreciendo un producto de calidad en el mercado.	Invertir en publicidad para atraer clientes potenciales
		Ampliación en la cartera corporativa	Buscar la manera de tener varios canales de distribución de los productos.
	AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
		Reforzar las alianzas con los proveedores	Realizar capacitaciones a los empleados para que realicen un mayor control en los procesos para que de esta manera tengamos mayor rendimiento ante la competencia.
		Implementar promociones para incentivar las compras y captar nuevos clientes.	Implementar campañas publicitarias para de esta manera poder competir y lograr reconocimiento por parte de los clientes

		Ofrecerles a los clientes precios accesibles para lograr una ventaja ante la competencia.	Establecer un sistema para captar nuevos clientes y mantener a los existentes.
--	--	---	--

Autor: Autores de Investigación

7.15 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN

En la ilustración 9 se muestra la propuesta de la caracterización para el proceso de producción para la organización ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S.

La Caracterización, es una herramienta que facilita la descripción, gestión y control de los procesos a través de la identificación de sus elementos esenciales ya que con esto logramos planificar a nivel táctico el sistema de gestión de calidad y la cual permite una comprensión cabal del objetivo de cada proceso y los aspectos claves de cómo debe ejecutarse.

De acuerdo a lo anterior se busca el mejoramiento de los procesos productivos de las áreas de pesado y premezclas, dentro de los cuales se encuentra el tiempo empleado por el operario en el desarrollo de las actividades ; las cuales se consideran un factor de vital importancia para buscar el aumento de la productividad, de tal forma que mediante estudios se puedan identificar debilidades y oportunidades de mejora que lleven a desarrollar una serie de propuestas que generen un progreso y perfeccionamiento de las actividades que se llevan en esta área.

 Alfalfa de Colombia SAS PRODUCTORES ASOCIADOS	Caracterización Proceso Gestión de Producción	CÓDIGO:	DDP-SIGC-01
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	3/10/2020
Responsable	Gerente		
Objetivo:	Programar la producción, con el fin de suministrar productos suficientes y oportunos para cumplir los pedidos solicitados por los clientes		
Alcance	Planeación de la producción teniendo en cuenta los requisitos y solicitudes de los clientes frente programación entregas de producto, seguimiento y control de la operación; entrega del producto y despacho al cliente.		
ENTRADAS	ACTIVIDADES PHVA	SALIDAS	
Misión Visión Objetivos No conformidades Normatividad Informe de ventas Necesidades de producción Evaluación de Proveedores Materia prima e insumos Pedidos Informe de ventas Proveedores	Identificar los recursos necesarios para la elaboración del producto Elaborar una programación en la producción Verificar embalaje y cargue del producto Toma de muestras y ensayos al producto Cumplimiento de metas indicadores de Gestión Fabricación del producto Empaque Bodega Realizar despacho del producto y seguimiento Solución de no conformidades a producto y a proceso. Seguimiento y medición al proceso. Mejoras al proceso.	Política de calidad Registros de operación. Insumos Informes solicitud de documentos Reporte de acciones correctivas Reporte de acciones preventivas Planificación de producción Planes de mejoramiento Procesos estandarizados Procedimientos	
PROVEEDORES	DOCUMENTOS	RECURSOS	
Proveedores Clientes Gerente Empleados,	Proveedores Clientes Empleados Gerente	Personal competente software, Instalaciones físicas, computador, Internet, teléfono, Maquinaria Presupuesto	
CLIENTES	Veterinarias, ganaderos, pesebreras, fincas		

Indicadores de Gestión

Tiempos de entrega/ tiempo de programación de entrega - Productos No conformes/
Productos realizados

Producto producido

Cumplimiento con requerimientos del cliente

Requisitos de la Norma ISO 9001:2015

5.1.1. 6.1. 8.1. 8.2. 8.2.1. 8.2.2. 8.3.2. 8.3.3. 8.3.4.

8.3.5. 8.3.6. 8.5.2. 8.5.4. 9.1. 9.1.2. 9.1.3. 10

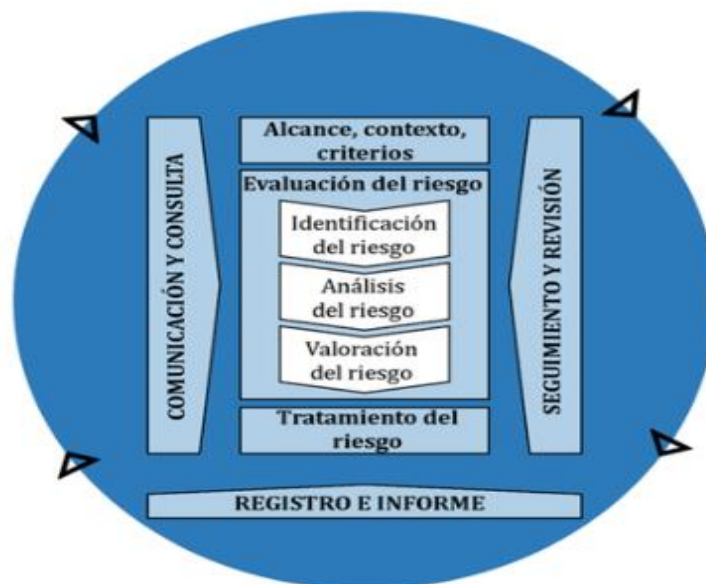
Requisitos Decreto 3075/97 Todos los numerales
del Decreto

Autor: Autores de Investigación

7.16. ANÁLISIS DE RIESGOS

Para realizar el análisis de riesgos es indispensable seguir ciertos pasos, los cuales llevaran al éxito del análisis, es por eso que se acude a la Norma ISO 31000: 2018;³² donde indica los pasos que se deben seguir al momento de realizar un análisis de riesgos en una organización como se muestra en la ilustración 8.

Ilustración 10 Proceso de la gestión de riesgos



Fuente: ISO. Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:31000:ed-2:v1:es>

³² Norma ISO 31000: 2018, junio 2021. Disponible en internet: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:31000:ed-2:v1:es>

La matriz de riesgos es una herramienta que permite identificar los riesgos más demostrativos inherentes a las actividades de una empresa, tanto de procesos como de fabricación de productos o puesta en marcha de servicios; para conocer los riesgos asociados al proceso de producción que generan inseguridad en el cumplimiento de los objetivos de calidad definidos por la organización, se elabora la matriz de riesgo con el propósito de identificar, valorar y hacer el análisis.

Para la comprensión del riesgo es importante estimar la magnitud mediante la valoración que determine el nivel de afectación de acuerdo a la información, por medio de una categorización en el nivel de riesgo bajo, medio, alto.

Ilustración 11 Matriz de identificación de riesgos y oportunidades

MATRIZ IDENTIFICACIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES								
Proceso:	Producción							
Objetivo	Programar la producción, con el fin de suministrar productos suficientes y oportunos para cumplir los pedidos solicitados por los clientes							
Riesgo	Contexto		Causas	Consecuencias	Análisis de riesgo			Control
	Factores Internos	Factores Externos			BAJO	MEDIO	ALTO	
No entregar oportunamente los pedidos	x		Mala programación; Daños en las maquinas; No se tiene la materia prima suficiente	Pérdida de clientes; Perdida de imagen; Conflictos con clientes y proveedores				*Planilla de control de fechas; pedir insumos con anticipación, exigir certificados a los proveedores.

Producto no satisfactorio	x		Falta de inspección sobre la materia prima comprada a proveedores; Fallas en el seguimiento y control del producto en cuanto a calidad.					
Producción defectuosa	x		Iluminación deficiente Ausencia de luminarias sobre el plano de trabajo	Perdida de imagen				Realizar mantenimiento correctivo y preventivo de las luminarias Realizar limpieza de las luminarias Mediciones higiénicas de niveles de iluminación en los tres turnos de trabajo
No se cumple con la ordenes de pedido	x		Lesiones osteomusculares Trastornos musculoesqueléticos Incapacidad temporal	Pérdida de clientes, pérdidas económicas				Seguimiento al programa preventivo y correctivo a maquinaria defectuosa que pueda generar mayor esfuerzo para el trabajador
No se cumple con la entrega		x	Accidentes de trabajo al transportar producto final	Pérdida prematura de vidas humanas Secuelas físicas o psicológicas Perjuicios materiales Daños a terceros.				Mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos

Autor: Autores de Investigación

7.17. ALCANCE

Se planea desarrollar e implementar un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S dedicada a la producción de alimentos para animales, ubicada en la localidad de Madrid, en el departamento de Cundinamarca; la cual se realizará hasta el día 03 de Julio de 2021.

Para llevar a cabo este proyecto se realizará un diagnóstico para evaluar el estado actual de la organización antes de la implementación del sistema de gestión de la calidad; se pretende realizar un ajuste a la misión y la visión de la organización, actualizando la política de calidad y los objetivos; determinando la planeación estratégica y sugiriendo mejoras al proceso de producción de la organización con base en los requerimientos de la norma NTC-ISO-9001:2015.

8.CONCLUSIONES

- Se le realizó un diagnostico a la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S; encontrando que la empresa no contaba con los suficientes requisitos estipulados en la norma NTC ISO 9001:2015.
- La adopción de un sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015 ayuda a mejorar el desempeño global de la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S; proporcionando bases sólidas para iniciar un proceso de desarrollo sostenible y estable en el mercado de concentrados para animales.
- Este trabajo plantea el diseño de un sistema de gestión de calidad para el área de producción de la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S; basado en los requerimientos de la norma NTC-ISO 9001:2015, proporcionando así todos los instrumentos necesarios para llevar a cabo la implementación de dicha norma para el área de producción, satisfaciendo así las necesidades del cliente, requerimientos y aumentando su confiabilidad sobre la ejecución de procesos y procedimiento de calidad al interior de la empresa.
- Con el diagnóstico de la empresa permitió definir una propuesta más clara para la definición de los documentos estratégicos, esto para llevarlos acorde a la empresa y así poder relacionarlos con la norma NTC ISO 9001:2015, proponiendo como primera los valores corporativos, mapa de procesos y estructura organizacional.

- Se presenta una serie de factores externos desfavorables que afectan el cumplimiento de sus objetivos por lo que se hace necesario emprender acciones estratégicas que contrarresten los efectos negativos de estos factores

- La matriz DOFA; permitió evidenciar cuales son las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas con las cuales cotaba la empresa, esto con el fin de poder crear unas estrategias a corto, mediano y largo plazo para el fortalecimiento de la empresa.

9. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa dar continuidad al trabajo ejecutado, seguir con la realización de la planificación de los procesos estratégicos y de apoyo, teniendo en cuenta todos los procesos y el seguimiento medición y análisis de los procesos plasmados para el proceso de producción.
- La empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S debe realizar un diagnóstico por lo menos una vez cada año, esto con el fin de que se siga ejecutando a cabo el sistema de gestión de calidad.
- Después de realizado un nuevo diagnostico se pueden detectar nuevas fallas y probablemente las estrategias planteadas anteriormente no serán las mismas, por lo que se recomienda plantear nuevas tácticas para reducir las falencias en la empresa.
- El gerente debe facilitar todos los recursos necesarios para la ejecución del Sistema de Gestión de la Calidad, por lo cual es preciso identificar y valorar el costo dentro del presupuesto de la empresa, en los cuales se puede destacar, a una persona conveniente en la asesoría de la implementación de un SGC.
- Mantener una buena comunicación dentro de la empresa, es de suma importancia, ya que esto permite conocer y reconocer la importancia que tiene la calidad dentro del personal y las actividades que desarrollan, por lo anterior se le recomienda estar haciendo uso de distintos mecanismos y

métodos que incentive al compromiso y la comunicación efectiva entre la dirección y los colaboradores.

- Se recomienda realizar jornadas de capacitación e información a todo el personal que conforman la empresa sobre los procesos de calidad que se adelantan en función de tener un mejoramiento continuo.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Norma ISO

ICONTEC INTERNACIONAL. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Quality management systems - requirements. 4 ed. Bogotá D.C.: Instituto Colombiana de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2015. ISBN 978-958-8585-57-4.

- Sitio Web

ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S [en línea], octubre 2020. Disponible en internet: <URL: <https://www.alfalfacecolombia.com.co/nosotros/>>.

- Sitio Web

MODUM [en línea],[citado noviembre de 2020].Disponible en internet <https://modum.com.uy/sistema-gestion-calidad>

- Libro

KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary; Fundamentos de marketing, México, 2013, 184p

- Sitio Web

SisTemas Y Calidad Total.Com. Sistemas de gestión de la calidad Historia y Definición [en línea], mayo 2011. [citado noviembre de 2020]Disponible en internet: <URL: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>

- Libro

Cortés, J. M. (2017). Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015). Editorial ICB. <https://elibro.net/es/ereader/usta/56053?page=200>

- Norma ISO

NTC-ISO 9000:2015 – Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y vocabulario – Sistema de gestión de la calidad.

- Sitio Web

UNIVERSIDAD ICESI [en línea], noviembre 2020. Disponible en internet https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/82165/1/TG01550.pdf

- Sitio Web

SCRIBD [en línea], noviembre 2020. Disponible en internet <https://es.scribd.com/document/409892372/MODELO-DE-TOM-LAMBERT-docx>

- Sitio Web

Enciclopedia Económica [en línea], 2018. [citado noviembre de 2020]. Disponible en internet <https://enciclopediaeconomica.com/mision/>

- Libro

González Gaya, C. y Domingo Navas, R. (2013). Técnicas de mejora de la calidad. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://elibro.net/es/ereader/usta/48633?page=14>

- Norma ISO

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9000:2015. Sistema Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario. QUALITY MANAGEMENT SYSTEM. FUNDAMENTALS AND VOCABULARY. Segunda actualización.

- Sitio Web

Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y autopercepción de empresas de captación de talento. Tesis de grado. (en línea) 2007. Disponible en

internet:

<URL:

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>>.

- Libro

HISTORIA DE LAS NORMAS ISO 9000

Cortés, J. M. (2017). Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015). Editorial ICB.

<https://elibro.net/es/ereader/usta/56053?page=39>

- Libro

Zapata Gómez, A. (2015). Ciclo de la calidad PHVA. Editorial Universidad Nacional de Colombia. <https://elibro.net/es/ereader/usta/129837?page=12>

- Sitio Web

Repositorio [en línea], 2019. [citado noviembre de 2020] Disponible en internet: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/19965/BuitragoPe%F1a-DianaPaola-2019.pdf;jsessionid=E15B34670ED85D8A94A902AD6A143D50?sequence=1>

- Sitio Web

ICA [en línea], febrero 2020. [citado noviembre de 2020]. Disponible en internet: <https://www.ica.gov.co/getattachment/Areas/Pecuaria/Servicios/Alimentos-para-Animales/Resolucion-061252-del-03-de-febrero-de-2020.pdf.aspx?lang=es-CO>

- Sitio Web

Código sustantivo del trabajo [en línea], noviembre 2020 Disponible en <https://www.notinet.com.co/codigos/capitulos.php?id=1481>

- Sitio Web

ICA [en línea], febrero 2020[citado noviembre de 2020]. Disponible en <https://www.ica.gov.co/areas/pecuaria/servicios/alimentos-para-animales/requisitos-para-expedicion-del-concepto-de-experim.aspx>

- Sitio Web

ICA [en línea], febrero 2020[citado noviembre de 2020] Disponible en <https://www.ica.gov.co/areas/pecuaria/servicios/alimentos-para-animales/requisitos-para-expedicion-del-concepto-de-experim.aspx>

- Sitio Web

Código del comercio en Colombia [en línea] noviembre 2020[citado noviembre de 2020], Disponible en https://leyes.co/codigo_de_comercio/27.htm

- Sitio Web

Ministerio del trabajo de Colombia [en línea], noviembre 2020[citado noviembre de 2020] Disponible en http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

- Sitio Web

Consejo superior de pequeña y mediana empresa, acuerdo No. 01 del 03 de mayo 2012; por el cual se modifican los estatutos internos del consejo superior de pequeña y mediana empresa, expedidos mediante Resolución número 01 del 14 de febrero de 2008. [en línea], noviembre 2020. Disponible en internet: <http://www.mipymes.gov.co/mipymes/media/mipymes/Documentos/Acuerdo-001-de-2012.PDF>

- Sitio Web

Contagram [en línea], noviembre 2020. Disponible en internet: <https://www.contagram.com/blog/cuales-los-beneficios-implementar-sistema-gestion-calidad/>

- Blog

Blog side Interrogantes, (2018), *¿Qué es un marco referencial?* [En línea] [Consultado el 20 de noviembre de 2020]. URL < <https://www.significados.com/marco-de-referencia/> >

- Tesis

Renginfo M. Erika (2019). *Planteamiento del sistema de gestión de calidad para el área de mantenimiento de Contegral S.A.S Bogotá. Basado en los requerimientos de la norma NTC-ISO 9001:2015*. Bogotá, Colombia

- Tesis

Gonzales Victor (2016) *Implantación de sistema de calidad ISO 9001 en la industria de balanceados para animales*. Guayaquil Ecuador

- Tesis

Hernandez V. Juan (2016) *Sistemas de gestión de calidad en el sector agroalimentario*, Mérida Venezuela.

- Sitio Web

Lifeder [en línea], abril 2021. Disponible en internet: <https://www.lifeder.com/disenometodologico-investigacion/>

- Sitio Web

Norma ISO 31000: 2018, junio 2021. Disponible en internet: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:31000:ed-2:v1:es>

ANEXOS

En esta sección del informe, se anexan los documentos necesarios para la correcta interpretación de los resultados, y a los cuales se ha mencionado a lo largo del trabajo de investigación.

ANEXO 1. Análisis brecha cuestionario ISO 9001 2015 para ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S.

ISO 9001:2015		PREGUNTA	NIVEL DE APLICACIÓN				
			1	2	3	4	5
4. ENTORNO/CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
1	4.1.	¿La organización analiza de manera periódica su entorno, en los aspectos que le puedan influir?			3		
2	4.2.	¿Se han analizado y definido cuáles son las “partes interesadas” de la organización?			3		
3	4.2.	¿La organización identifica, analiza y actualiza información sobre las necesidades y expectativas de sus clientes, proveedores, empleados y otras partes interesadas?			3		
4	4.1.	¿La organización cuenta con un dirección estratégica, derivada de la información clave interna y externa?	1				
5	4.3.	¿La organización ha establecido el alcance del sistema?	1				
6	4.4.	Para cada proceso identificado dentro del alcance del SGC ¿existe un manual de políticas y procedimientos que especifique el proceso?	1				
7	4.4.	¿Se han definido los procesos y la documentación necesarios para asegurar la calidad de los productos y servicios?		2			
8	4.4.	¿Se han establecido las responsabilidades y autoridades para el personal que labora en los procesos?	1				
9	4.4.	¿Existen objetivos para asegurar la eficacia y mejora de los procesos?	1				

10	4.4.	¿Se ha analizado cuál es la información del sistema de gestión de la calidad que es necesario documentar?			3		
11	4.4.	¿Existe una partida presupuestaria específica suficiente para gestionar de manera eficaz el sistema de gestión y el cumplimiento de los objetivos de los procesos?				4	
			2				
5. LIDERAZGO							
12	5.1.1.	¿La dirección revisa el cumplimiento de los objetivos para el desarrollo de la dirección estratégica en función de las necesidades detectadas?	1				
13	5.1.2.	¿El equipo directivo asegura el enfoque al cliente de la organización, sus procesos, productos y servicios?			3		
14	5.1.2.	¿El equipo directivo identifica de manera sistemática cuál es la normativa legal y reglamentaria que aplica a los procesos, productos y servicios de la organización?				4	
15	5.1.2.	¿El equipo directivo asegura el cumplimiento legal y reglamentario aplicable a la organización?				4	
16	5.2.1. 5.2.2.	¿El equipo directivo ha definido, actualiza y comunica la Política de Calidad y asegura que ésta es accesible?	1				
17	5.3.	¿El equipo directivo revisa periódicamente el SGC?	1				
18	5.3.	¿El equipo directivo ha establecido cómo conocer las necesidades de los clientes?			3		
19	5.3.	¿Se han definido y actualizado los roles, responsabilidades y autoridades del personal?			3		
			3				
6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD							
20	6.1.1.	¿El sistema de gestión implantado incluye el análisis de riesgos y oportunidades por la actividad de la organización?	1				
21	6.1.2.	¿Existe un plan de tratamiento de riesgos y oportunidades por la actividad de la organización?	1				
22	6.2.1.	¿Se han definido y documentado los objetivos de calidad?	1				
23	6.2.2.	¿Se ha definido un plan de mejora enfocado al cumplimiento de objetivos?	1				
24	6.3.	¿Se actualiza el sistema de gestión de manera sistemática en función de las necesidades detectadas?	1				

6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - NIVEL DE APLICACIÓN →			1				
7. SOPORTE							
25	7.1.1.	¿La organización ha determinado y proporciona los recursos necesarios para gestionar el sistema?		2			
26	7.1.2.	¿La organización cuenta con el personal suficiente y capaz para cumplir con las necesidades de los clientes y los requisitos legales aplicables?				4	
27	7.1.3.	¿La organización cuenta con las infraestructuras y equipos necesarios para lograr la conformidad de sus productos y servicios?				4	
28	7.1.4.	¿Se analiza y mantiene el entorno ambiental para el buen funcionamiento de los procesos, productos y servicios?			3		
29	7.1.5.	¿Se utilizan sistemas de medición adecuados y éstos se mantienen para asegurar su fiabilidad?		2			
30	7.1.6.	En caso de no existir normativa ¿Se ha identificado un sistema de calibración o verificación adecuado?			3		
31	7.1.6.	¿Existe un plan de formación del personal, adaptado a las necesidades actuales y futuras de los procesos, productos y servicios de la organización?				4	
32	7.2.	¿Se realiza una evaluación y seguimiento del desempeño de las personas?			3		
33	7.3.	¿El personal es consciente de la política de calidad, los objetivos, los beneficios del SGC y la mejora?	1				
34	7.4.	¿Se han definido cuáles son las comunicaciones internas y externas relevantes para el sistema de gestión de calidad?	1				
35	7.5.1.	¿Se ha documentado la información necesaria del SGC de calidad para asegurar su efectividad?	1				
36	7.5.2.	¿Se actualiza y controla de manera eficaz la información documentada del SGC y se asegura su accesibilidad?	1				
37	7.5.3.	¿Se actualiza y controla de manera eficaz la información externa necesaria a nivel estratégico y operativo?	1				
7. SOPORTE - NIVEL DE APLICACIÓN →			2				
8. OPERACIÓN							

38	8.1.	¿Existe una planificación, ejecución y control de los procesos del SGC?	1				
39	8.2.1. 8.2.2.	¿Existe un proceso de comunicación con el cliente para definir los requisitos de los productos y servicios?				4	
40	8.2.3.	¿Se adaptan los productos producidos y servicios prestados a las exigencias y cambios de los clientes y/o partes interesadas?				4	
41	8.2.3.	¿Se adaptan los productos producidos y servicios prestados a los requisitos legales y reglamentarios?				4	
42	8.2.3.	¿Se comunican los cambios que afectan a productos y servicios al personal correspondiente?				4	
43	8.3.1.	¿La organización cuenta con un proceso definido de diseño y desarrollo?			3		
44	8.3.2.	¿El proceso de diseño y desarrollo incluye su planificación, verificación y validación?			3		
45	8.3.3.	¿Se tienen en cuenta los requisitos aplicables, de cliente y legales en el diseño y desarrollo de los productos y servicios?			3		
46	8.3.4.	¿Se controla el proceso de diseño y desarrollo para que cumpla con lo planificado?			3		
47	8.3.5.	¿Los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos y con el suministro de productos y servicios?			3		
48	8.3.6.	¿Se controlan los cambios en requisitos de diseño y desarrollo de productos y servicios, incluso mientras se producen/prestan?			3		
49	8.4.1.	¿Se realiza una evaluación, seguimiento y reevaluación de proveedores?			3		
50	8.4.2.	¿Se garantiza mediante controles que los proveedores cumplen con los requisitos aplicables y legales?				4	
51	8.4.3.	¿La organización comunica a los proveedores los requisitos aplicables?		2			
52	8.5.1.	¿La organización ha identificado e implantado el sistema de control de producción o prestación de servicios?				4	
53	8.5.2.	¿En caso de ser necesario, la organización identifica y controla las salidas de procesos internos y externos?	1				
54	8.5.3.	¿La organización cuida y protege los bienes de clientes y proveedores?				4	
55	8.5.4.	¿La organización asegura la conformidad de productos y servicios durante su producción y prestación, según los requisitos?				4	

56	8.5.5.	¿En caso de ser necesario, la organización identifica y cumple con los requisitos posteriores a la entrega de productos y prestación de los servicios?				4	
57	8.5.6.	¿La organización revisa y controla los cambios no planificados para asegurar la conformidad de productos y servicios?			3		
58	8.7.	¿La organización identifica y controla los procesos, productos y servicios no conformes?			3		
			3				
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO							
59	9.1.1.	¿La organización hace seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema de gestión?	1				
60	9.1.2.	¿Se obtiene el grado de satisfacción de los clientes respecto la organización, productos y servicios?			3		
61	9.1.3.	¿La organización analiza y evalúa la información clave?			3		
62	9.2.1.	¿La organización realiza auditorías internas a intervalos planificados			3		
63	9.2.2.	¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene un programa de auditorías?			3		
64	9.3.1.	¿La dirección revisa el SGC para asegurar su eficacia?	1				
65	9.3.2.	¿La dirección toma decisiones y acciones en base a los resultados de la revisión del SGC?	1				
			2				
10. MEJORA							
66	10.1.	¿La organización cumple requisitos de cliente, mejora su satisfacción y los resultados del SGC?			3		
67	10.2.	¿La organización controla y corrige las NC?			3		
68	10.2.	¿La organización analiza las NC y adopta medidas para eliminar las causas (acciones correctivas)?		2			
69	10.3.	¿La organización mejora continuamente la eficacia del SGC?	1				
70	10.3.	¿La organización selecciona y utiliza herramientas de investigación para mejorar el desempeño?		2			
			2				
			2				

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9000:2015						
ISO 9000:2015	PREGUNTA	NIVEL				
		1	2	3	4	5
2.3.2	1. ENFOQUE A LOS CLIENTES					
1	¿La organización ha identificado grupos de clientes ó mercados apropiados para el mayor beneficio de la organización misma?				4	
2	¿La organización ha entendido totalmente a los clientes y las necesidades y expectativas en la cadena de suministros relacionada, y ha identificado los recursos necesarios para cumplir con estos requerimientos?				4	
3	¿La organización ha establecido objetivos para la satisfacción de los clientes, y si las quejas crecen, son estas tratadas de una manera justa y oportuna?				4	
1. ENFOQUE A LOS CLIENTES - NIVEL DE APLICACIÓN →		4				
2.3.3	2. LIDERAZGO					
4	¿La alta dirección establece y comunica la dirección, políticas, planes y cualquier información importante y relevante para el éxito de la organización?		2			
5	¿La alta dirección establece, administra y comunica objetivos financieros y económicos efectivos, a fin de ofrecer recursos necesarios y retroalimentación de información de desempeño?		2			
6	¿La alta dirección crea y mantiene un ambiente necesario en el cual la gente puede llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización?			3		
2. LIDERAZGO - NIVEL DE APLICACIÓN →		2				
2.3.4	3. INVOLUCRAMIENTO DE LA GENTE					
7	¿La gente en todos los niveles es reconocida como un recurso importante de la organización que puede impactar fuertemente en el logro de los objetivos de la organización?			3		
8	¿Se fomenta el involucramiento total para crear oportunidades de mejoramiento en la competencia, conocimientos y experiencia de la gente en beneficio global de la organización misma?			3		
9	¿La gente está deseando trabajar en forma colaborativa con otros empleados, clientes, proveedores y otras partes interesadas relevantes?				4	
3. INVOLUCRAMIENTO DE LA GENTE - NIVEL DE APLICACIÓN →		3				
2.3.5	4. ENFOQUE DE PROCESOS					

10	¿Las actividades, controles, recursos y resultados son administrados de una forma interrelacionada?				4	
11	¿Las capacidades de las actividades y/o procesos clave son entendidas a través de mediciones y análisis para logro de mejores resultados en los objetivos de la organización?			3		
12	¿La alta dirección permite evaluaciones y/o priorización de riesgos y oportunidades y se abordan los impactos potenciales sobre los clientes, proveedores y otras partes interesadas?				4	
4. ENFOQUE DE PROCESOS - NIVEL DE APLICACIÓN →		4				
2.3.6	5. MEJORAMIENTO					
16	¿La alta dirección fomenta y apoya el mejoramiento, a fin de lograr objetivos de la organización?				4	
17	¿La organización cuenta con mediciones y monitoreo efectivos en los procesos para rastrear y evaluar el desempeño de los procesos y el avance de los objetivos?		2			
18	¿La alta dirección reconoce y agradece los logros en los objetivos de la organización?				4	
5. MEJORAMIENTO - NIVEL DE APLICACIÓN →		3				
2.3.7	6. ENFOQUE EN LA TOMA DE DECISIONES BASADAS EN LA EVIDENCIA					
19	¿Las decisiones son efectivas, basadas en análisis de hechos exactos y balanceados con experiencia intuitiva cuando sea apropiado?			3		
20	¿La alta dirección asegura acceso apropiado a los datos, información y herramientas que permitan ejecutar efectivos análisis?				4	
21	¿La alta dirección asegura que las decisiones se basen en el logro de óptimos beneficios de valor agregado, evitando mejoramientos en un área y que produzcan deterioro en otras áreas?			3		
6. ENFOQUE EN LA TOMA DE DECISIONES BASADAS EN LA EVIDENCIA - NIVEL DE APLICACIÓN →		3				
2.3.8	7. GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON LAS PARTES INTERESADAS Y LOS PROVEEDORES					

22	¿Existen procesos efectivos para evaluación, selección y monitoreo de proveedores y socios en la cadena de suministros, para asegurar beneficios globales?				4	
23	¿La alta dirección asegura el desarrollo de efectivas relaciones con proveedores clave y partes interesadas que den balance a los objetivos de corto plazo con consideraciones de largo plazo?			3		
24	¿Se fomenta el compartir planes futuros y retroalimentación entre la organización, sus proveedores y partes interesadas de la cadena de suministros para promover y permitir beneficios mutuos?				4	

Anexo 2 Cronograma

CRONOGRAMA PLANIFICACIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, NTC-ISO 9001: 2015 EN LA EMPRESA AIFALFA DE COLOMBIA S.A.S.				FEBRERO		MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO
OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	RESULTADO/ENTREGABLE	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1
Realizar el diagnóstico de la situación actual en que se encuentra la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S, con base en los principios y requisitos de la Norma NTC-ISO-9001:2015.	Consultar y recopilar la información de la organización	Pilar Mendivelso David Cely	Resultados encuesta																			
	Construir un diagnostico de la organización basado en los principios y requisitos de la Norma NTC-ISO-9001:2015.	Pilar Mendivelso David Cely	Matriz Diagnostico																			
	Determinar los clientes, requisitos de los productos y las partes interesadas	Pilar Mendivelso David Cely	Matriz partes interesadas																			
	Analizar la captación de los clientes orientada en la entrega de los productos	Pilar Mendivelso David Cely	Resultados encuesta																			
Establecer la planeación estratégica del sistema de gestión de la calidad en la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S, bajo la norma NTC-ISO-9001:2015.	Propuesta Misión	Pilar Mendivelso David Cely	Misión																			
	Propuesta Visión	Pilar Mendivelso David Cely	Visión																			
	Propuesta Objetivos de la organización	Pilar Mendivelso David Cely	Objetivos de la organización																			
	Propuesta política de calidad	Pilar Mendivelso David Cely	Política de calidad																			
	Matriz PESTEL	Pilar Mendivelso David Cely	Matriz PESTEL																			
	Matriz DOFA	Pilar Mendivelso David Cely	Matriz DOFA																			
	Propuesta Organigrama	Pilar Mendivelso David Cely	Organigrama																			
	Propuesta Mapa de procesos	Pilar Mendivelso David Cely	Mapa de procesos																			
	Caracterización del proceso de producción	Pilar Mendivelso David Cely	Caracterización del proceso																			
	Análisis de riesgos	Pilar Mendivelso David Cely	Matriz Análisis de riesgos																			
Sugerir mejoras al proceso de producción de concentrados en la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S, con base en los requerimientos de la norma NTC-ISO-9001:2015.	Recopilación y consulta de información sobre al proceso de producción de concentrados en la organización	Pilar Mendivelso David Cely	* Resultados encuestas * Plan de acción																			
	Alcance	Pilar Mendivelso David Cely	Alcance																			
	Metodología y acciones	Pilar Mendivelso David Cely	Metodología y acciones																			
Etapas Final	Sustentación del proyecto	Pilar Mendivelso David Cely	Trabajo final de grado																			

Autor: Autores de Investigación

Anexo 3: Resultado encuestas

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al Gerente de la organización; para realizar el análisis se hizo uso de la herramienta Google Forms, en el cual se realizó la encuesta y se pudo obtener los respectivos resultados por medio de graficas.

➤ Encuesta realizada al gerente

Ilustración 12 Genero de los encuestados

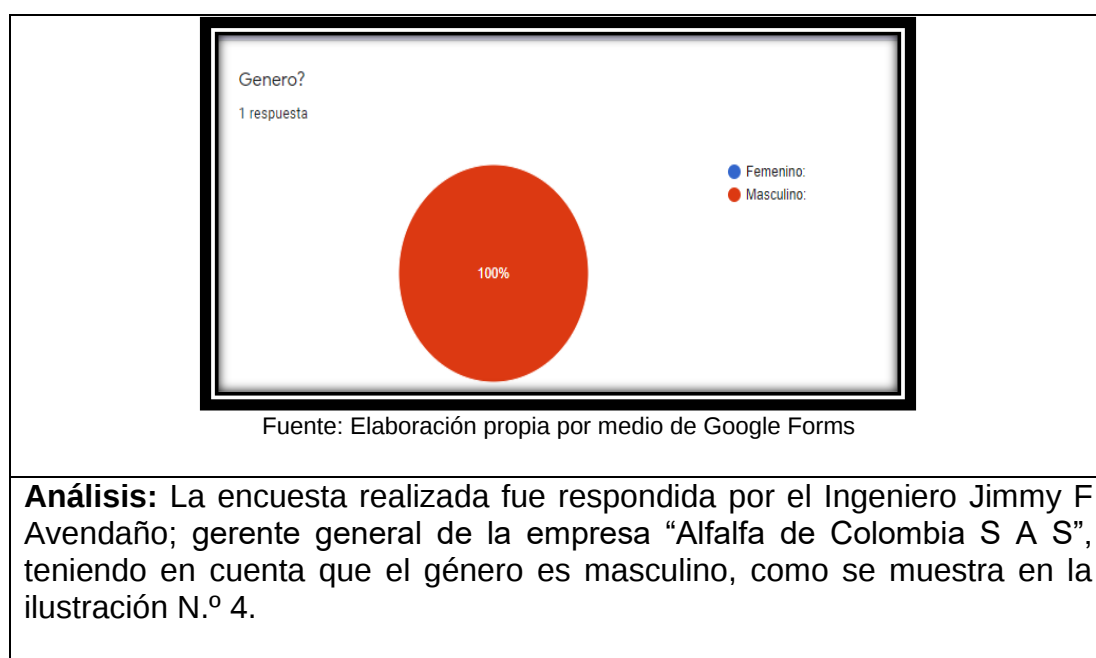


Ilustración 13 Profesión?

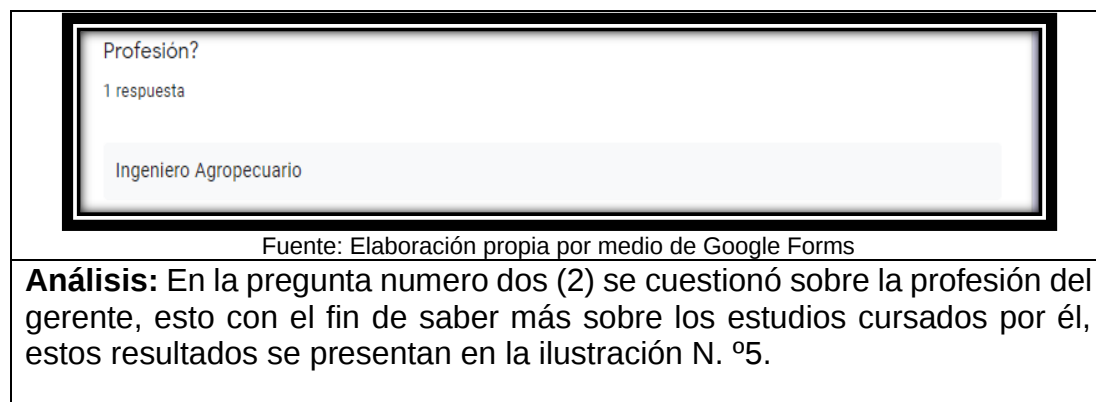


Ilustración 14 ¿Cuál es el objeto de la empresa, ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S?

¿Cuál es el objeto de la empresa, ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S? 1 respuesta Fortalecimiento agrícola y pecuario de Jericó Boyacá a través de la comercialización de alfalfa y sus derivados Fuente: Elaboración propia por medio de Google Forms
Análisis: En la pregunta se puede evidenciar que el gerente tiene claro el objetivo para la empresa, esto lo podemos evidenciar en la ilustración N°.6; donde responde con luminosidad la pregunta realizada.

Ilustración 15 ¿Cuáles son los sistemas de control utilizados para el proceso de producción?

¿Cuáles son los sistemas de control utilizados para el proceso de producción? 1 respuesta Principalmente el control de calidad en todos los procesos productivos. Desde la siembra hasta la transformación Fuente: Elaboración propia por medio de Google Forms
Análisis: Como se puede ver en la pregunta de la ilustración N°.7. el gerente responde de manera clara cuáles son los sistemas de control utilizados en la organización.

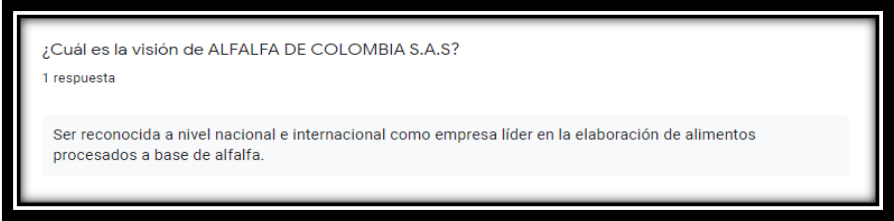
Ilustración 16 ¿Cuál es el factor diferenciador de ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S, respecto de la competencia?

¿Cuál es el factor diferenciador de ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S, respecto de la competencia? 1 respuesta Somos una empresa hecha de productores campesinos para productores campesinos
Fuente: Elaboración propia por medio de Google Forms
Análisis: Como se puede ver en la pregunta de la ilustración N°.8. el gerente responde claro y conciso, pero se evidencia que no responde con claridad la diferencia que tiene frente a la competencia.

Ilustración 17 ¿Cómo se lleva a cabo la planeación estratégica de la empresa?

¿Cómo se lleva a cabo la planeación estratégica de la empresa? 1 respuesta Se elabora un plan estratégico en el año, que involucre todos los procesos productivos y de transformación.
Fuente: Elaboración propia por medio de Google Forms
Análisis: La empresa lleva a cabo la planeación estratégica, donde se tienen en cuenta los procesos de producción y transformación del producto, como se puede ver en la ilustración N°.9.

Ilustración 18 ¿Cuál es la visión de ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S?



¿Cuál es la visión de ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S?

1 respuesta

Ser reconocida a nivel nacional e internacional como empresa líder en la elaboración de alimentos procesados a base de alfalfa.

Fuente: Elaboración propia por medio de Google Forms

Análisis: Como se muestra en la ilustración N°.10. se puede identificar que el gerente tiene total conocimiento sobre la visión de la empresa.

Ilustración 19 ¿Cuáles son los objetivos estratégicos de la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S?



¿Cuáles son los objetivos estratégicos de la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S?

1 respuesta

Sostener el mercado productivo de la alfalfa y sus derivados apoyando al sector campesino de Jericó Boyacá
Fortalecer procesos asociativos

Fuente: Elaboración propia por medio de Google Forms

Análisis: En la ilustración N°.11. se muestra cuáles son los objetivos estratégicos de la empresa y la claridad como los maneja y aplica, como los son sus derivados siempre apoyando al sector campesino.

Ilustración 20 ¿Cuáles son las fortalezas de la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S?

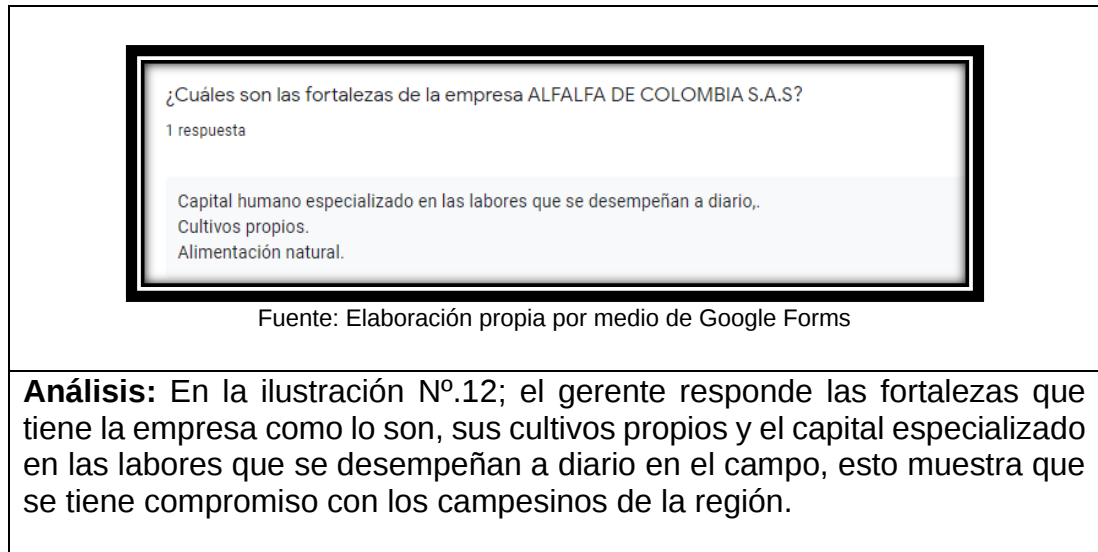


Ilustración 21 ¿Cómo percibe el ambiente interno de la empresa?

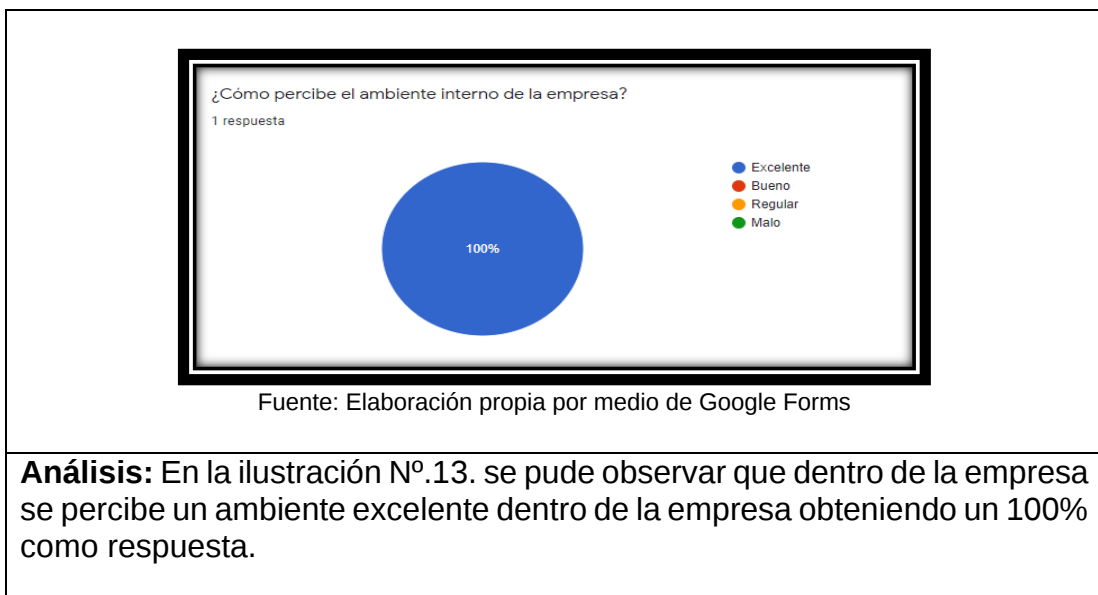
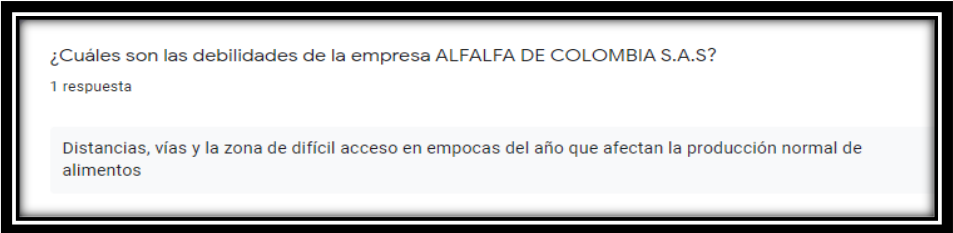


Ilustración 22 ¿Cuáles son las debilidades de la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S?



¿Cuáles son las debilidades de la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S?

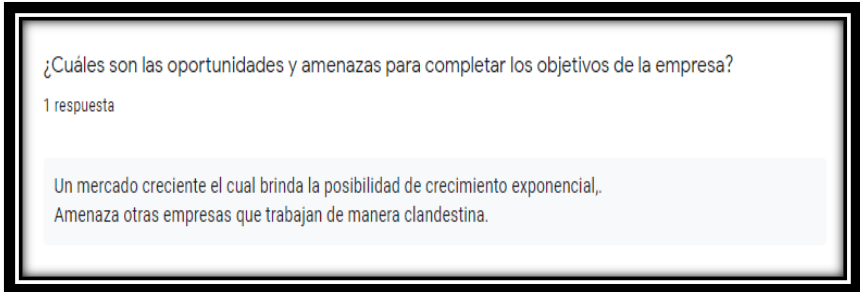
1 respuesta

Distancias, vías y la zona de difícil acceso en épocas del año que afectan la producción normal de alimentos

Fuente: Elaboración propia por medio de Google Forms

Análisis: Basado en la ilustración N°.14. se pudo identificar las debilidades de la empresa, como lo son las vías de acceso, que se complican en épocas del año.

Ilustración 23 ¿Cuáles son las oportunidades y amenazas para completar los objetivos de la empresa?



¿Cuáles son las oportunidades y amenazas para completar los objetivos de la empresa?

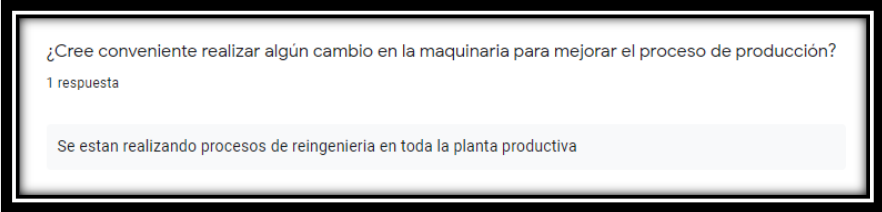
1 respuesta

Un mercado creciente el cual brinda la posibilidad de crecimiento exponencial,.
Amenaza otras empresas que trabajan de manera clandestina.

Fuente: Elaboración propia por medio de Google Forms

Análisis: Se pudo evidenciar que las fortalezas de la empresa es que es un mercado que está siempre en crecimiento exponencial, como amenazas se puede ver que hoy en día hay muchas empresas clandestinas, esto lo podemos evidenciar en la ilustración N°.15.

Ilustración 24 ¿Cree conveniente realizar algún cambio en la maquinaria para mejorar el proceso de producción?



¿Cree conveniente realizar algún cambio en la maquinaria para mejorar el proceso de producción?

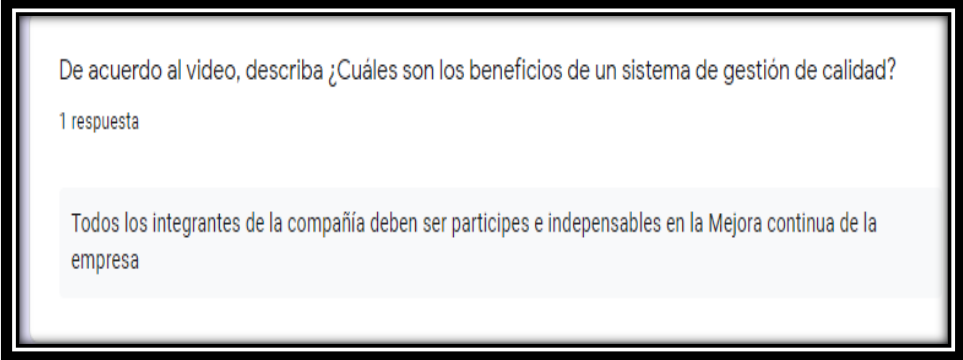
1 respuesta

Se estan realizando procesos de reingenieria en toda la planta productiva

Fuente: Elaboración propia por medio de Google Forms

Análisis: Como se puede evidenciar la empresa está en un proceso de cambio y mejora en la planta de producción, esto lo podemos ver en la siguiente ilustración N°.16.

Ilustración 25 De acuerdo con el video, describa ¿Cuáles son los beneficios de un sistema de gestión de calidad?



De acuerdo al video, describa ¿Cuáles son los beneficios de un sistema de gestión de calidad?

1 respuesta

Todos los integrantes de la compañía deben ser participes e indispensables en la Mejora continua de la empresa

Fuente: Elaboración propia por medio de Google Forms

Análisis: En la encuesta realizada se anexo un video donde se explican los beneficios de un SGC, y en la ilustración N°.17. podemos evidenciar la respuesta del gerente donde nos indica, que todos los integrantes de la empresa tienen que estar comprometidos con la mejora continua de la empresa.

Ilustración 26 ¿Cree que la implementación de un Sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015 mejorará al crecimiento de la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S?

¿Cree que la implementación de un Sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015 mejorará al crecimiento de la empresa ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S?

1 respuesta

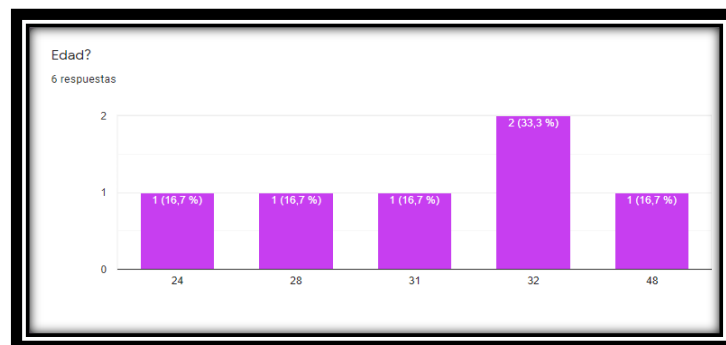
Claro que si, todo proceso de mejora continua y continuidad en el tiempo favorece el. Crecimiento y sostenimiento de la compañía

Fuente: Elaboración propia por medio de Google Forms

Análisis: Se la ilustración N°.18. se le pregunta al gerente que, si cree que con la implementación de un SGC mejora el crecimiento de la empresa, lo cual podemos ver que sí, pues con este proceso de mejora continua favorece el crecimiento de la empresa.

➤ Resultados encuesta realizada a los empleados

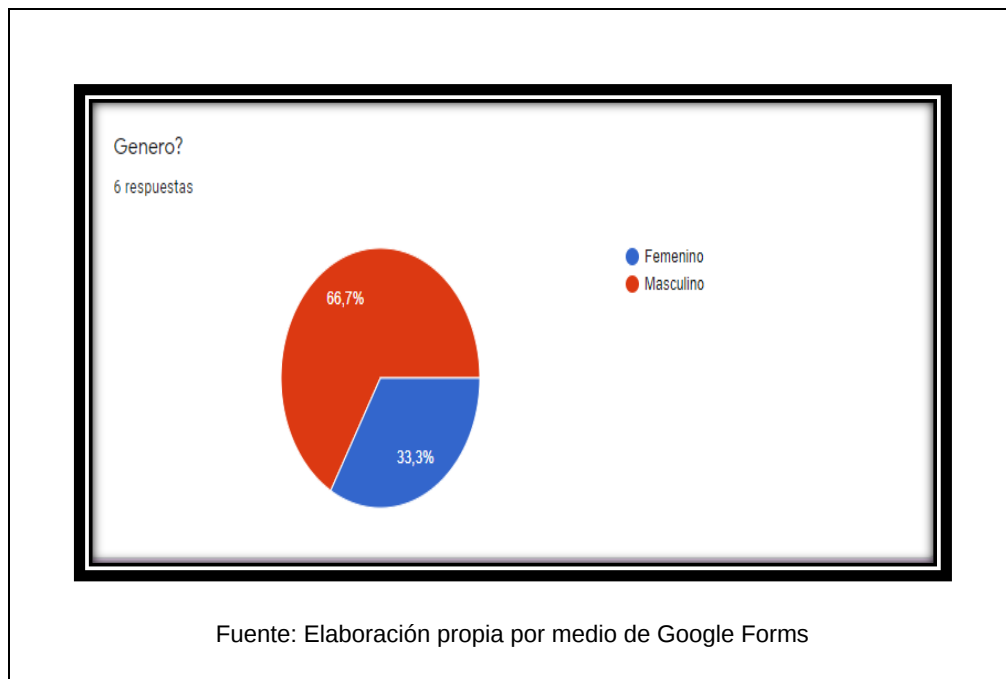
Ilustración 27 Edad de los encuestados



Fuente: Elaboración propia por medio de Google Forms

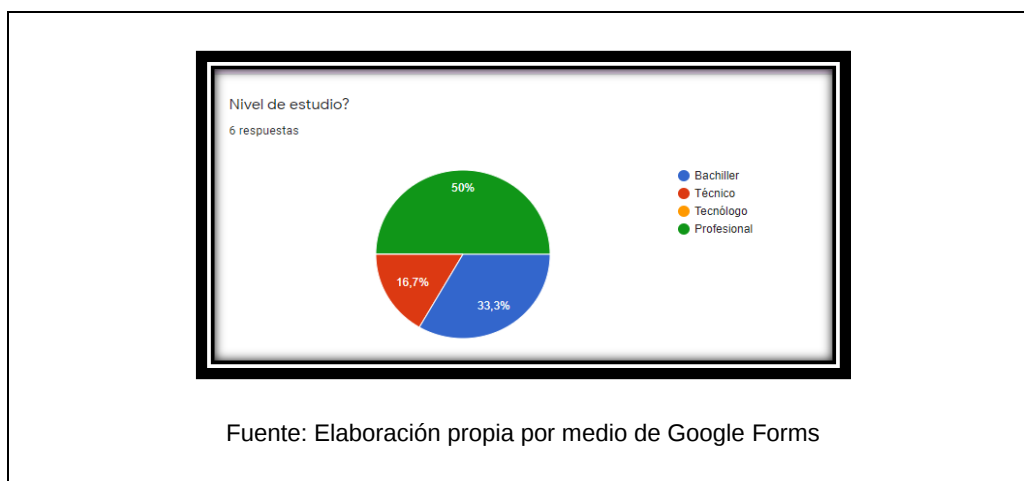
Análisis: Se muestran los resultados de la edad de los trabajadores de la empresa donde se evidencia en la ilustración N°.19. donde se puede ver que la edad de los trabajadores; 5 están en el rango de 24 a 32 años y uno es mayor de 45 años.

Ilustración 28 Genero de los encuestados



Análisis: La encuesta fue respondida por 6 trabajadores de la empresa donde teniendo en cuenta los géneros se obtuvo que el 66.7% pertenecen al género masculino y el 33.3% son del género femenino, como se puede ver en la ilustración N°.20.

Ilustración 29 Nivel de estudio de los encuestados



Análisis: En la ilustración N°.20. se les preguntó qué nivel de estudio tienen los trabajadores de la empresa, donde el 50% de los trabajadores tienen una carrera profesional el 16.6% un técnico y el 33.3% tienen el bachiller, se puede ver que la empresa cuenta con personal calificado.

Ilustración 30 Antigüedad en la empresa de los encuestados

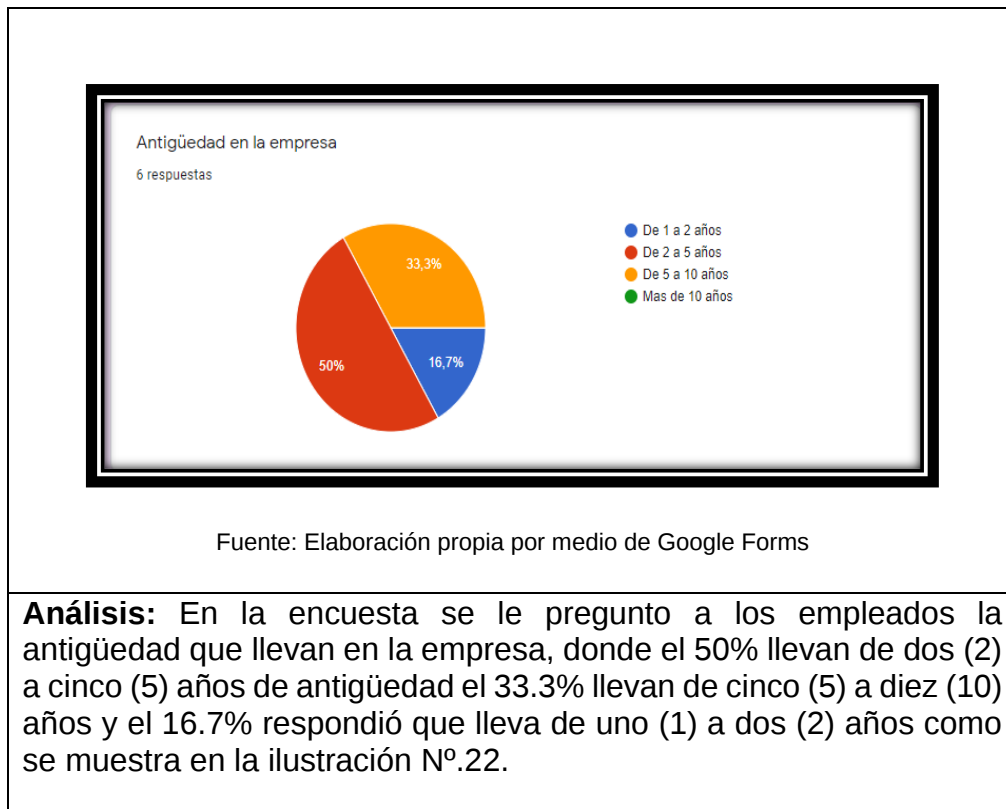
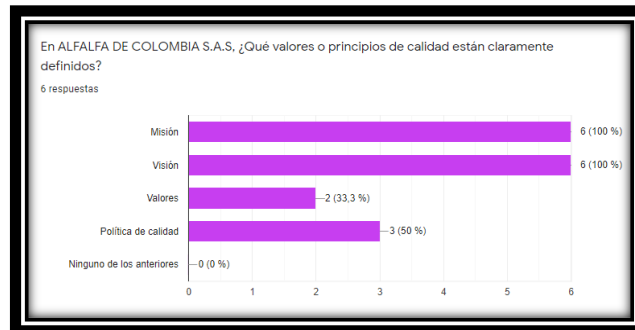


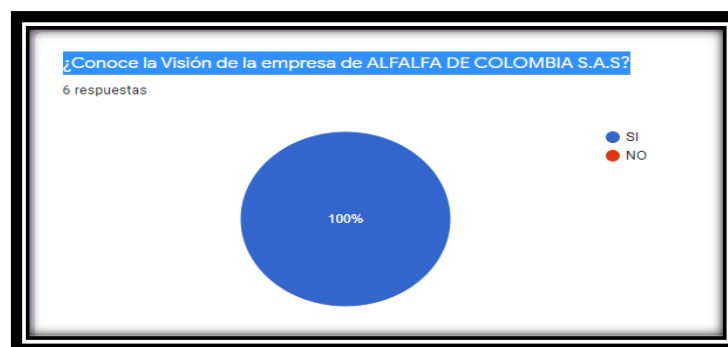
Ilustración 31 ¿Qué valores o principios de calidad están claramente definidos?



Fuente: Elaboración propia por medio de Google Forms

Análisis: En la ilustración N°.23. se evidencia cuales valores y principios de calidad se tienen identificados, dando una clara respuesta de que los empleados saben la misión y visión de la empresa con un porcentaje para estas del 100% en los valores corporativos solo dos (2) de los seis (6) trabajadores tienen conocimiento de estos dando un porcentaje del 33.3% mientras en la política de calidad se tiene que el 50% de los empleados la conocen.

Ilustración 32 ¿Conoce la Visión de la empresa de ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S?



Fuente: Elaboración propia por medio de Google Forms

Análisis: Se puede evidenciar en la ilustración N°24 que el 100% de los trabajadores conocen la visión de la empresa, así mostrando el compromiso con la empresa.

Ilustración 33 ¿Sabe cuál es la Misión de la empresa?

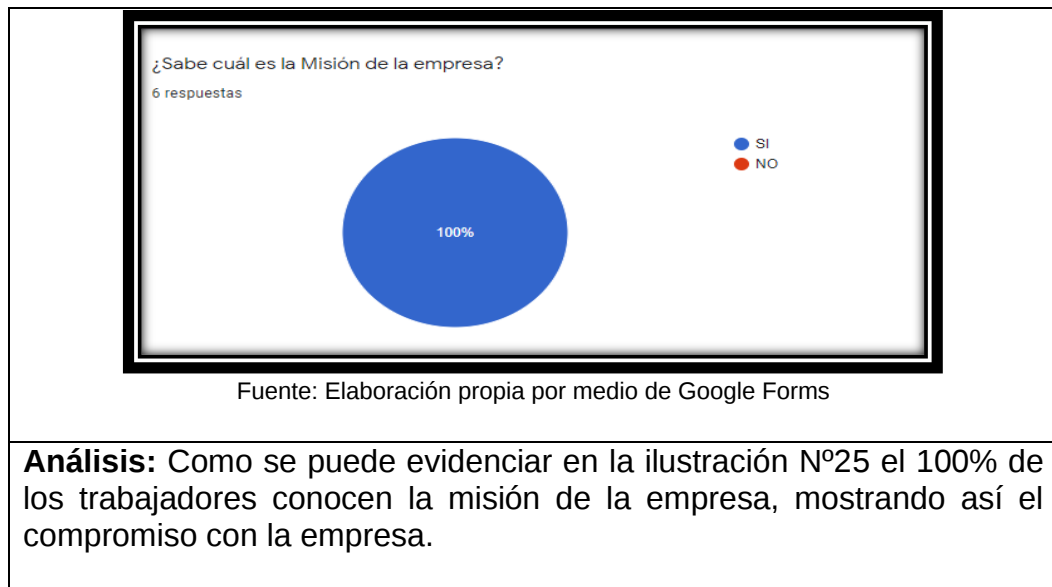


Ilustración 34 ¿Conoce la política de calidad de ALFALFA DE COLOMBIA S.A.S?

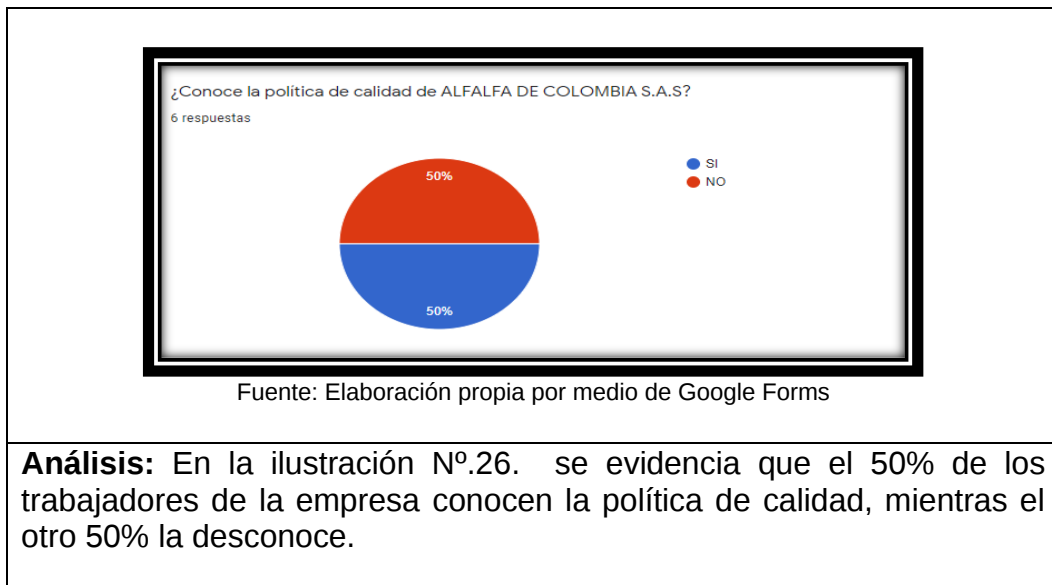


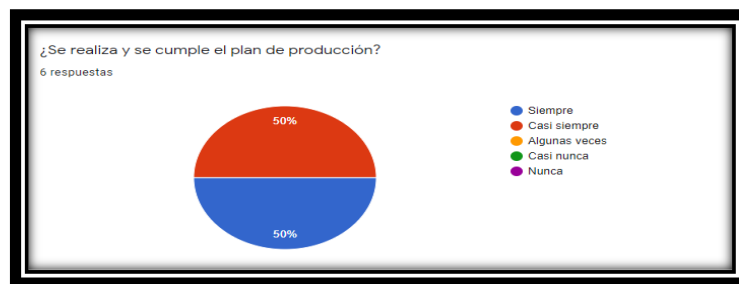
Ilustración 35 ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo y superiores?



Fuente: Elaboración propia por medio de Google Forms

Análisis: Se les preguntó a los trabajadores de la empresa de cómo era la relación entre ellos, en la cual respondieron el 66.6% buena y el 33.3% respondió que aceptable, como se puede apreciar en la ilustración N°.27.

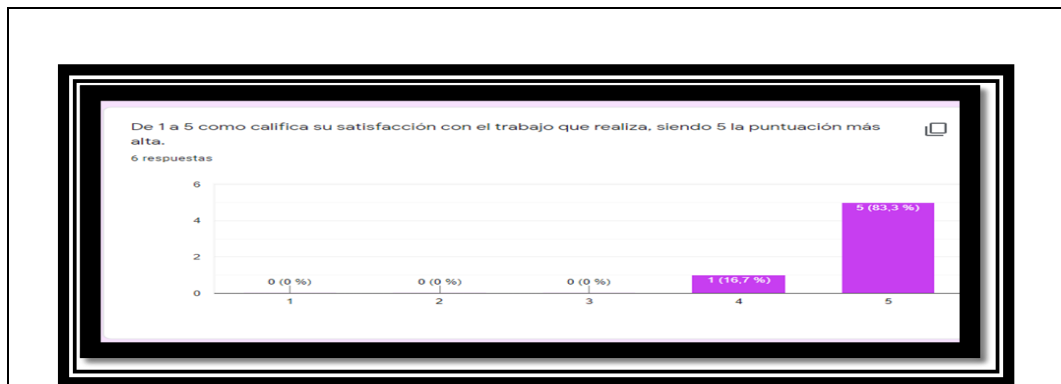
Ilustración 36 ¿Se realiza y se cumple el plan de producción?



Fuente: Elaboración propia por medio de Google Forms

Análisis: Se evidencia en la ilustración N°.28. que el 50% de los trabajadores respondieron que siempre se realiza y se cumple el plan de producción, mientras que el otro 50% respondió que casi siempre, dándonos a entender que si se da cumplimiento al plan de producción.

Ilustración 37 De 1 a 5 como califica su satisfacción con el trabajo que realiza, siendo 5 la puntuación más alta.



Fuente: Elaboración propia por medio de Google Forms

Análisis: De los 6 trabajadores encuestados, solo 1 persona de la empresa respondió que su satisfacción con el trabajo que realiza da una calificación de 4, y los otros 5 trabajadores están satisfechos con una calificación de 5 como se observa en la ilustración N°.29.

Ilustración 38 ¿Es adecuado el nivel de tecnología usado en el área de producción?



Fuente: Elaboración propia por medio de Google Forms

Análisis: Como se puede dar evidencia en la ilustración N°.30 el 100% de los trabajadores están de acuerdo con la tecnología usada en la empresa.

Ilustración 39 ¿Cómo califica el servicio del área de producción?

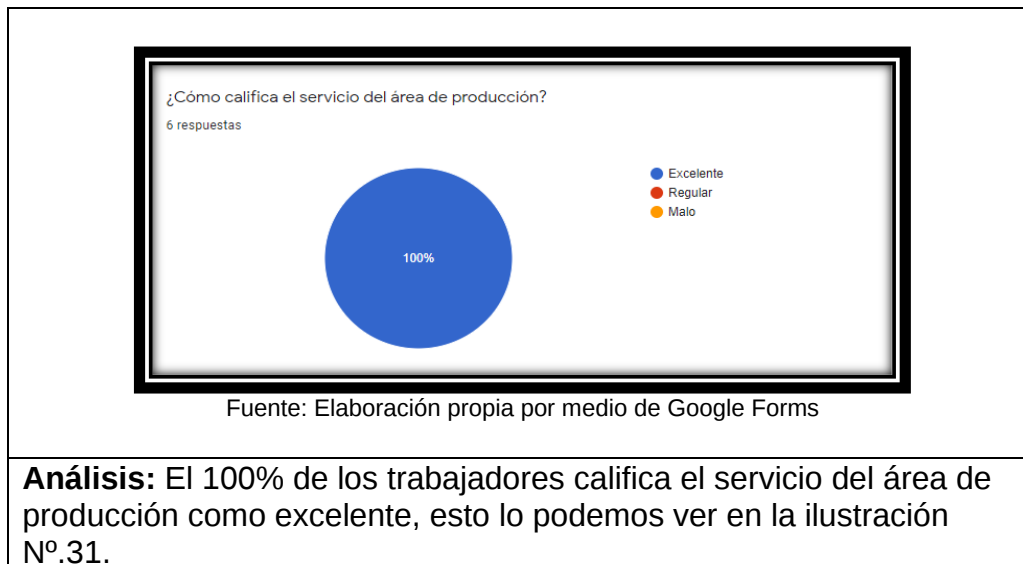


Ilustración 40 ¿Considera que la mano de obra contratada está suficientemente calificada para el proceso requerido?

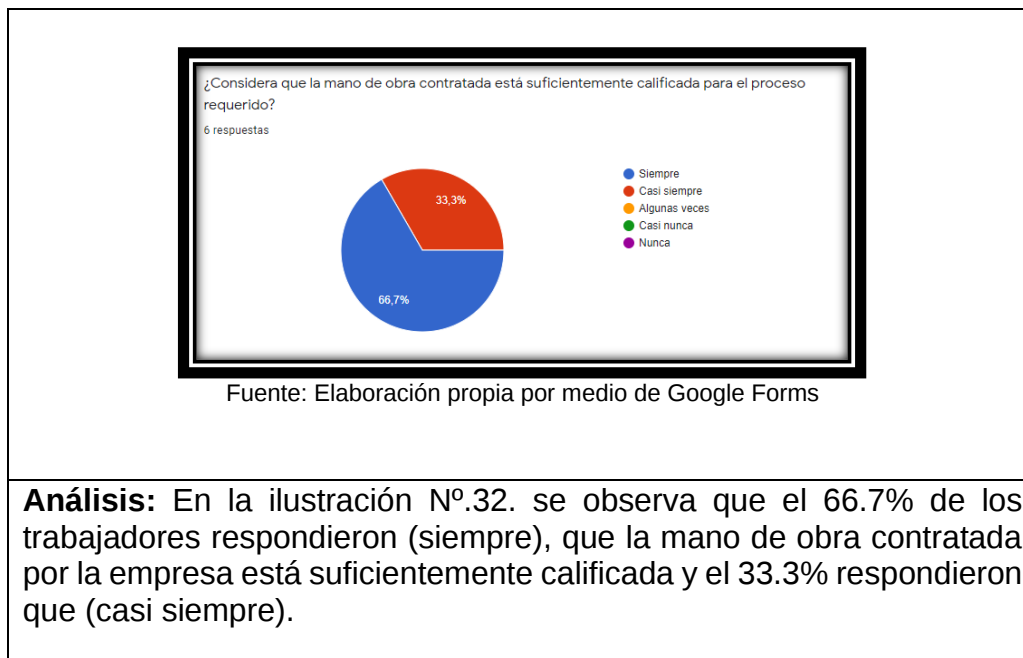


Ilustración 41 ¿Conoce que es un sistema de gestión de calidad (SGC)?

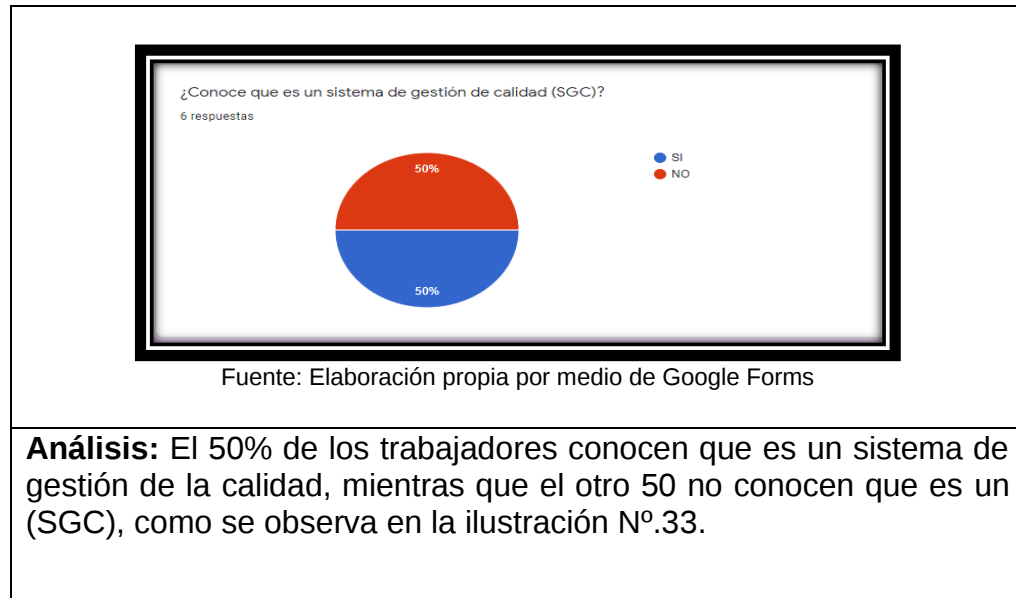


Ilustración 42 Si su respuesta anterior fue "si" Explique ¿Qué es un SGC? y si su respuesta fue "no" explique ¿Qué entiende por un SGC?

Si su respuesta anterior fue "si" Explique ¿Qué es un SGC? y si su respuesta fue "no" explique ¿Qué entiende por un SGC?
6 respuestas

- Un sistema de gestión de calidad, nos brinda un servicio de mejora en los productos y producción de una empresa.
- Es una herramienta la cual se usa en la empresa para mejorarla
- Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción
- Es una herramienta para que la empresa cumpla unos estándares de seguridad
- Que el producto sea de una buena calidad.
- Una mejora para la empresa, cumplimientos de normas.

Fuente: Elaboración propia por medio de Google Forms

Análisis: De acuerdo con la pregunta tres de los trabajadores respondieron que, si con respuestas de acorde con que es un sistema de gestión de calidad, mientras que las otras tres personas tenían la idea, pero no sabían específicamente que es un (SGC), como se evidencia en la ilustración N°.34.

Ilustración 43 De acuerdo al video, describa ¿Cuáles son los beneficios de un sistema de gestión de calidad?

De acuerdo al video, describa ¿Cuáles son los beneficios de un sistema de gestión de calidad?

6 respuestas

- Tiempo de respuesta a los clientes mas rápido, evitando riesgos en la empresa y aumentar su competencia profesional.
- Mejoramiento de las ventas organización de la empresa, satisfacción de los clientes
- Mejora la comunicación interna y externa de la empresa, evitar riesgos dentro de la empresa, con mejoras en los productos, evitar perdida de tiempo en los procesos.
- Aumentar la competencia profesional, comunicación clara, información precisa
- Mejorar la empresa, Satisfacción de los clientes, aumentar las ventas de la empresa
- Satisfacción del cliente, mejor competencia en el mercado, mejor organización de la empresa

Fuente: Elaboración propia por medio de Google Forms

Análisis: En las encuestas realizadas se subió un video donde se explica los beneficios de un (SGC), donde se obtuvieron 6 respuestas de los trabajadores, se puede ver en la ilustración N°.35.

➤ Resultados Clientes

Ilustración 44 Tiempo en el mercado?

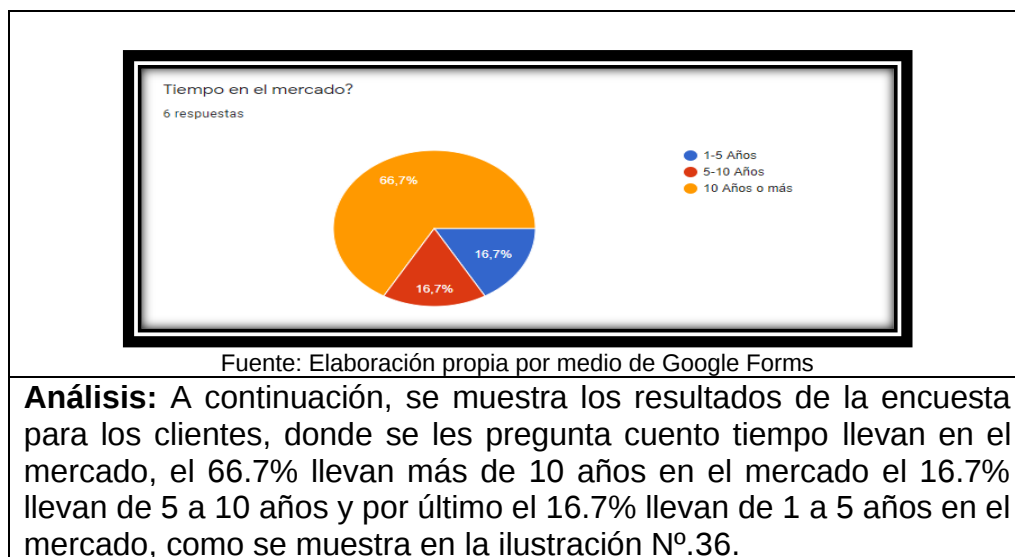


Ilustración 45 ¿Por qué medio conoció nuestra organización?

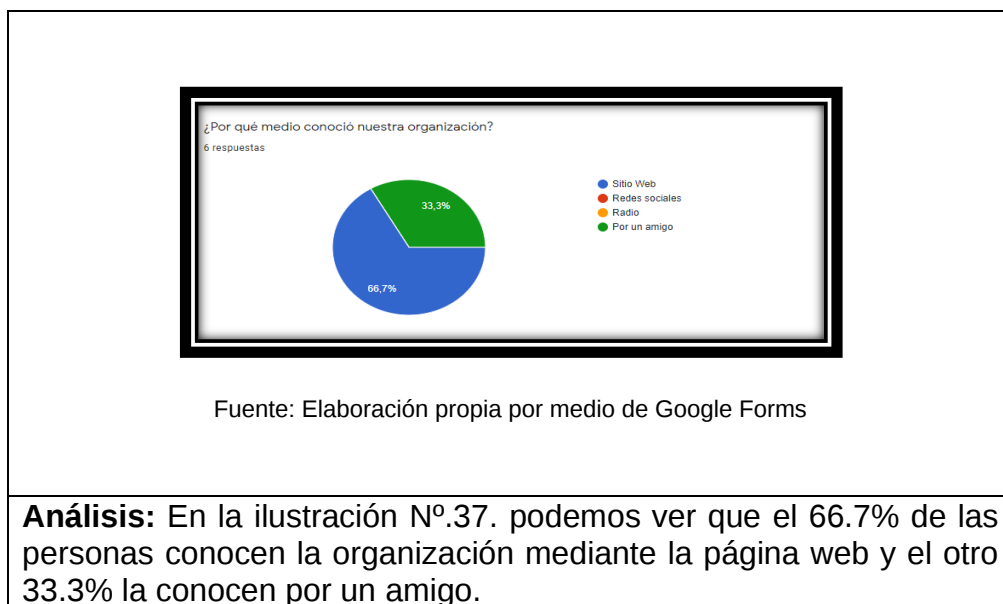


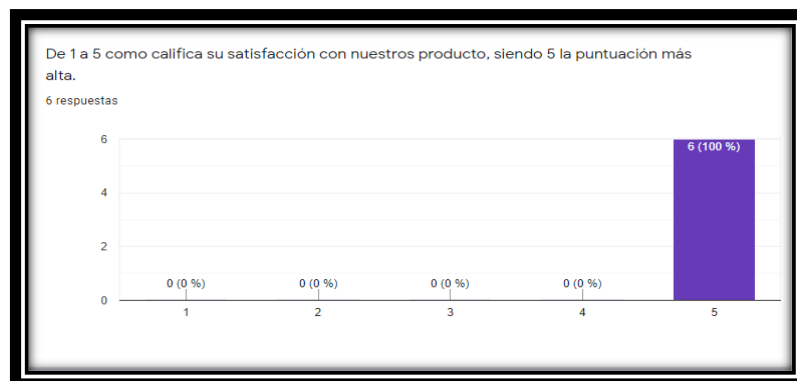
Ilustración 46 ¿Cuántas veces ha adquirido nuestros productos?



Fuente: Elaboración propia por medio de Google Forms

Análisis: En la encuesta realizada se les pidió a los clientes que describieran cuantas veces ha adquirido el producto de la empresa donde se puede observar un promedio de los productos adquiridos esta entre 4 veces y 30 veces, como se muestra en la ilustración N°.38.

Ilustración 47 De 1 a 5 como califica su satisfacción con nuestros productos, siendo 5 la puntuación más alta.



Fuente: Elaboración propia por medio de Google Forms

Análisis: En la ilustración N°.39. se puede observar que de los 6 clientes encuestados el 100% está satisfecho con los productos brindados por la empresa.

Ilustración 48 Ha tenido algún inconveniente con los productos?

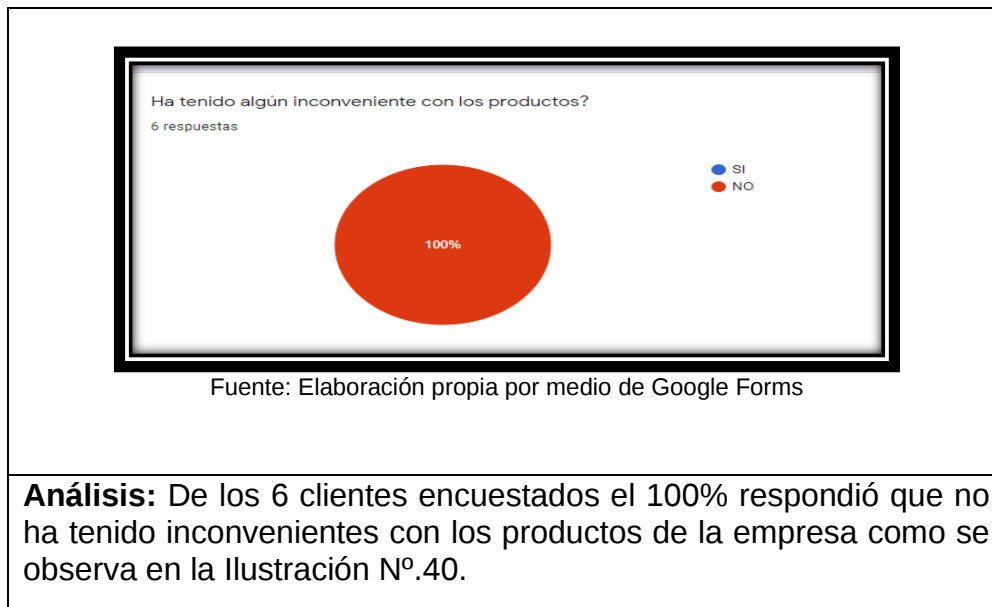


Ilustración 49 Ha tenido algún inconveniente con los tiempos de entrega de los productos?

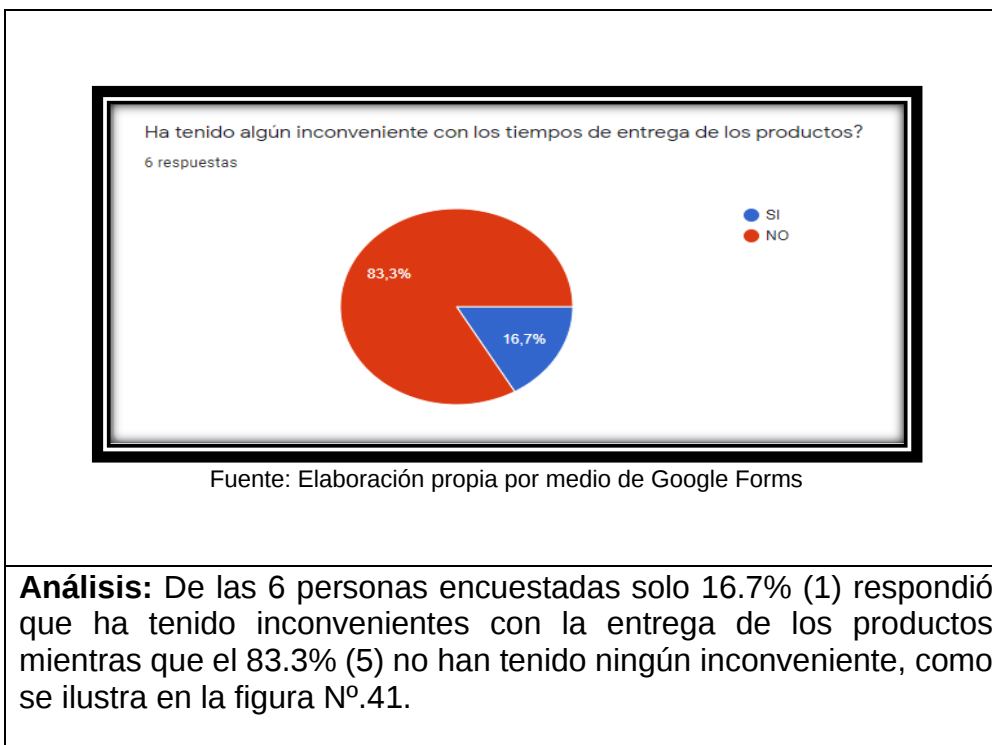


Ilustración 50 Si su respuesta fue SI ¿Cuánto tiempo se demoró la entrega?

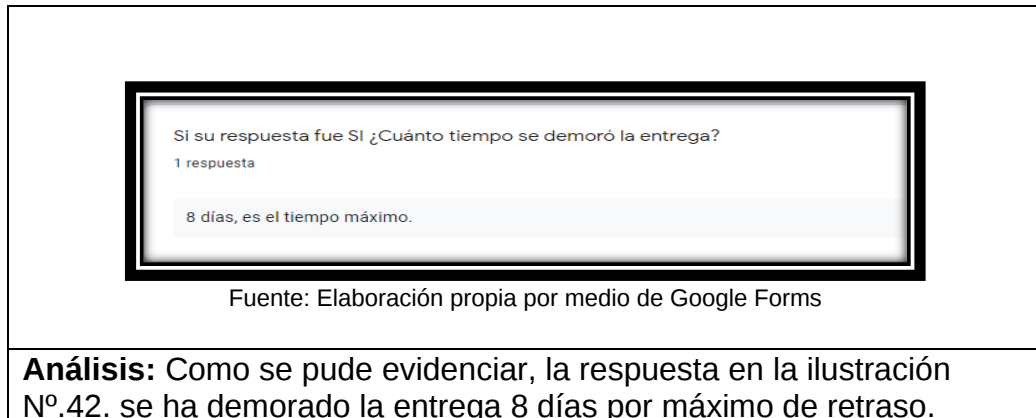


Ilustración 51 ¿Conoce que es un sistema de gestión de calidad (SGC)?

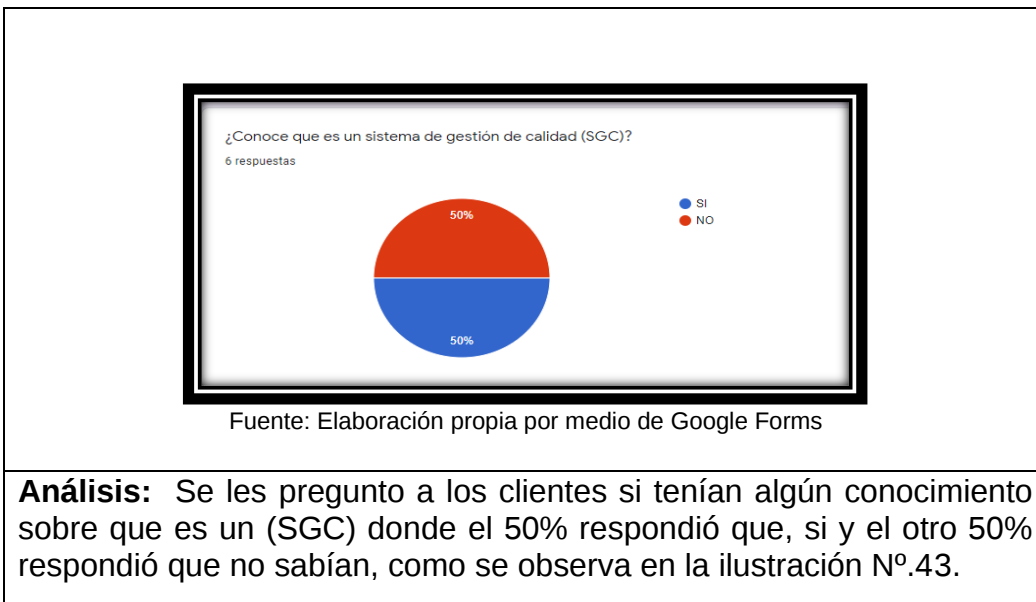


Ilustración 52 Si su respuesta anterior fue "SI" Explique ¿Qué es un SGC? y si su respuesta fue "NO" explique ¿Qué entiende por un SGC?

Si su respuesta anterior fue "SI" Explique ¿Qué es un SGC? y si su respuesta fue "NO" explique ¿Qué entiende por un SGC?

6 respuestas

Es una sistema donde se le hace una mejora a una empresa u organización, donde se le aplican una serie de procesos.

El SGC sirve para llevar de una manera organizada una empresa, garantizando productos de calidad para los clientes.

La calidad que tienen los productos de la empresa

Calidad de que se ofrece en los productos de la empresa

No conozco del tema

Proceso interno de calidad de la empresa

Fuente: Elaboración propia por medio de Google Forms

Análisis: Como se puede ver en la ilustración N°.44. hay varias respuestas que están acorde con que es un sistema de gestión de la calidad como algunos clientes no tienen conocimiento de esto.

Ilustración 53 ¿Recomendaría nuestros productos?

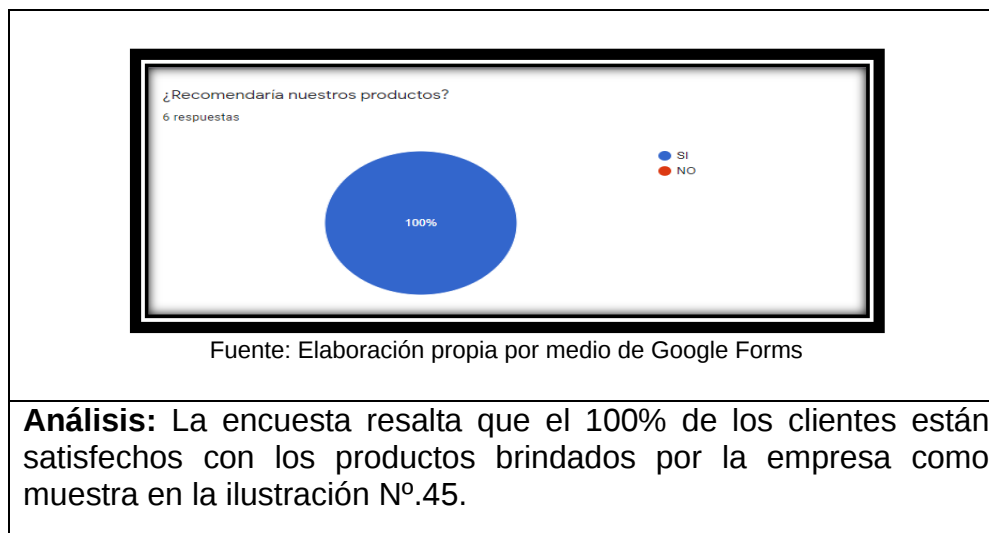
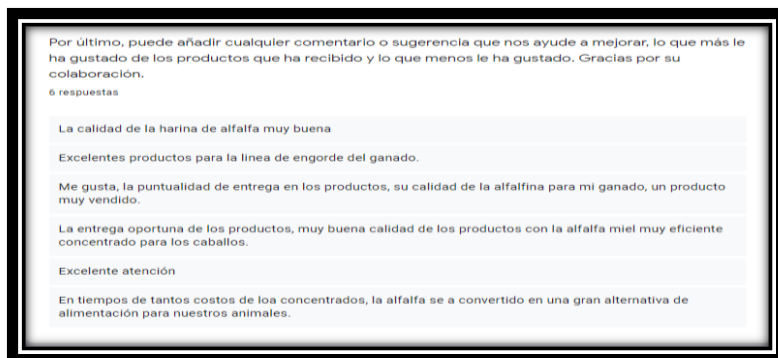


Ilustración 54 Por último, puede añadir cualquier comentario o sugerencia que nos ayude a mejorar, lo que más le ha gustado de los productos que ha recibido y lo que menos le ha gustado. Gracias por su colaboración.



Por último, puede añadir cualquier comentario o sugerencia que nos ayude a mejorar, lo que más le ha gustado de los productos que ha recibido y lo que menos le ha gustado. Gracias por su colaboración.

6 respuestas

- La calidad de la harina de alfalfa muy buena
- Excelentes productos para la línea de engorde del ganado.
- Me gusta, la puntualidad de entrega en los productos, su calidad de la alfalfa para mi ganado, un producto muy vendido.
- La entrega oportuna de los productos, muy buena calidad de los productos con la alfalfa miel muy eficiente concentrado para los caballos.
- Excelente atención
- En tiempos de tantos costos de los concentrados, la alfalfa se ha convertido en una gran alternativa de alimentación para nuestros animales.

Fuente: Elaboración propia por medio de Google Forms

Análisis: Se le sugirió a los clientes que agreguen un comentario o sugerencia para ayudar a mejorar la empresa donde se observó comentarios favorables para la empresa, como lo es la buena atención y la calidad de los productos, como se observa en la ilustración N°.46.