

**PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA
LA ORGANIZACIÓN DE CULTIVOS AGRÍCOLAS GLORIA ESPERANZA
YANQUEN BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2015**

LEIDY YOHANA GUAYACAN YANQUEN

LIZETH ANDREA QUINTERO BERNAL

YILVER DAMIAN GONZALEZ GONZALEZ

PROGRAMA DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS TUNJA

TUNJA

2022

**PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA
LA ORGANIZACIÓN DE CULTIVOS AGRÍCOLAS GLORIA ESPERANZA
YANQUEN BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2015**

LEIDY YOHANA GUAYACAN YANQUEN

LIZETH ANDREA QUINTERO BERNAL

YILVER DAMIAN GONZALEZ GONZALEZ

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

Asesor metodológico: Ing. Carlos Andrés Aguirre Rodríguez

PROGRAMA DE POSGRADOS

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

TUNJA

2022

Dedicatoria

Le dedicamos este trabajo a nuestros familiares, docentes que nos enseñaron este gran proceso y el apoyo que nos brindaron, para lograr este proyecto. A Dios por permitirnos esta oportunidad y formarnos como mejores personas que puedan lograr cambios positivos en otras personas. Para finalizar a la Universidad Santo Tomas por darnos las herramientas y prepararnos como los mejores profesionales.

Agradecimientos

Los autores de esta investigación agradecemos:

Agradecemos de ante mano a Dios por permitirnos lograr este proyecto, por guiarnos y llenarnos de sabiduría. A nuestras familias por los esfuerzos que hacen por nosotros, las enseñanzas que trae este proceso, el amor y el apoyo incondicional y para terminar a nuestra Universidad Santo Tomás por darnos lo mejor, a nuestros docentes que hicieron parte en este proceso de formación y el conocimiento que nos brindaron y los consejos para nuestro aprendizaje sea el mejor.

A todos, muchas gracias.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	11
1. EL PROBLEMA	12
1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.2. TÍTULO DEL PROBLEMA	12
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.4. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	12
1.4.1. Elementos del problema	13
1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.5.1 Sub-problemas	14
2. OBJETIVOS	15
2.1. OBJETIVO GENERAL	15
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
3. JUSTIFICACIÓN	16
4. MARCO TEÓRICO	17
4.1. TEORÍA GERENCIAL	17
4.2. TEORÍAS ORGANIZACIONALES	18
4.3. SISTEMA DE GESTIÓN	18
4.4. TEORÍA DE PROCESOS	19
4.5. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	19
4.6. COMERCIALIZACIÓN	20
4.7. TEORÍA DE ADMINISTRACIÓN	21
4.8. TEORÍAS DE LA CALIDAD	21
5. MARCO CONCEPTUAL	22
5.1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	22
5.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)	22

5.3. TALENTO HUMANO	23
5.4. DIAGNÓSTICO	23
5.5 NORMA ISO 9001 2015	23
5.6. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	24
6. MARCO LEGAL	25
6.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA (1991)	25
6.1.1. Capítulo 3, de los derechos colectivos y del ambiente.	25
6.2. DECRETOS	25
6.2.1. Decreto 918 de 2019	25
6.2.2. Decreto 679 de 2016	25
6.2.3. Decreto 1071 de 2015	26
6.3. LEYES	26
6.3.1. Ley 1707 de 2014	26
6.3.2. Ley 1707. Artículo 5	26
6.3.3. Ley 1010 de 2006	26
6.4 OTRAS NORMATIVAS LEGALES VIGENTES	27
6.4.1 Resolución 000037 del 11 de febrero de 2015.	27
6.4.2 Resolución 003168 de 07 de septiembre 2015	27
7. MARCO REFERENCIAL	28
8. PROCESO METODOLÓGICO	32
8.1. TIPO DE ESTUDIO	32
8.2. DELIMITACIÓN	33
8.3. DISEÑO METODOLÓGICO	33
8.3.1. Metodologías y despliegue de objetivos	33
8.3.2. Metodología	35
Datos cualitativos	35
Datos cuantitativa	35
8.3.3. Resultados cuantitativos	36
8.5. TABLA DIAGNÓSTICO	49
8.6. ANÁLISIS DE BRECHA (AB)	51
8.7. MATRIZ DOFA	57
8.8. ANÁLISIS PESTEL	59
9. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	61

9.1. RESEÑA HISTÓRICA	61
9.2. MISIÓN	61
9.3. VISIÓN	61
9.4. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS	61
9.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	63
9.5.1. Nivel 1	65
9.5.2. Nivel 2	67
9.5.3. Nivel 3	75
9.6. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	77
9.7. POLÍTICA DE CALIDAD	77
9.8. OBJETIVOS DE CALIDAD	77
9.9. POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	78
9.9.1. Política directiva	78
9.9.2. Política por departamento	78
9.9.3. Política operativa	78
10. MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	79
11. MAPA DE PROCESOS	81
12. MATRIZ DE RIESGO	95
13. MATRIZ DE INDICADORES	97
14. CONCLUSIONES	100
REFERENCIAS	101
ANEXOS	106

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pregunta 5 encuesta gerentes	38
Figura 2. Pregunta 8 encuesta gerentes	38
Figura 3. Pregunta 1 encuesta ingenieros	39
Figura 4. Pregunta 2 encuesta ingenieros	40
Figura 5. Pregunta 3 encuesta ingenieros	40
Figura 6. Pregunta 4 encuesta ingenieros	41
Figura 7. Pregunta 5 encuesta ingenieros	41
Figura 8. Pregunta 6 encuesta ingenieros	42
Figura 9. Pregunta 7 encuesta ingenieros	42
Figura 10. Pregunta 1 encuesta administrativa	43
Figura 11. Pregunta 2 encuesta administrativa	44
Figura 12. Pregunta 3 encuesta administrativa	44
Figura 13. Pregunta 4 encuesta administrativa	44
Figura 14. Pregunta 5 encuesta administrativa	45
Figura 15. Pregunta 6 encuesta administrativa	45
Figura 16. Pregunta 8 encuesta administrativa	46
Figura 17. Pregunta 3 encuesta de clientes	47
Figura 18. Pregunta 5 encuesta de clientes	47
Figura 19. Pregunta 8 encuesta de clientes	48
Figura 20. AB Contexto de la organización	51
Figura 21. AB Liderazgo	52
Figura 22. AB. Planificación del sistema de gestión	52
Figura 23. AB Soporte	53
Figura 24. AB Operación	54
Figura 25. AB Evaluación del desempeño	55
Figura 26. AB Mejora	55
Figura 27. Nivel de Madurez	56
Figura 28. Resumen de evaluación según el nivel de madurez	56
Figura 29. Análisis de pestel	60
Figura 30. Organigrama Formato estructura organizacional 2021	64
Figura 31. Formato estructura organizacional 2022	64
Figura 32. Descripción y perfil de cargo: AAA 00-1.1	65
Figura 33. Descripción y perfil de cargo: CAG-IJ	66
Figura 34. Descripción y perfil de cargo: CAG-IG	67
Figura 35. Descripción y perfil de cargo: CAG-IK	68
Figura 36. Descripción y perfil de cargo: CAG-IL	69
Figura 37. Descripción y perfil de cargo: CAG-IÑ	70
Figura 38. Descripción y perfil de cargo: CAG-IM	71
Figura 39. Descripción y perfil de cargo: CAG-IG	72
Figura 40. Descripción y perfil de cargo: AA001-1	73

Figura 41. Descripción y perfil de cargo: CAG-IG	74
Figura 42. Descripción y perfil de cargo: CAG-IL	75
Figura 43. Descripción y perfil de cargo: CAG-IH	76
Figura 44. Matriz de partes interesada	79
Figura 45. Matriz de partes interesada	80
Figura 46. Mapa de procesos	81
Figura 47. Mapa de proceso de siembra	81
Figura 48. Matriz de riesgo	95
Figura 49. Rangos de calificación de la matriz de riesgo	96
Figura 50. Indicador 1	97
Figura 51. Indicador 2	98
Figura 52. Indicador 3	98
Figura 53. Indicador 4	99
Figura 54. Indicador 5	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Metodología basados en los objetivos específicos	33
Tabla 2. Datos de los gerentes	37
Tabla 3. Datos de los ingenieros	39
Tabla 4. Datos del área administrativa	43
Tabla 5. Datos de los clientes	46
Tabla 6. Tabla de diagnóstico	49
Tabla 7. Análisis interno y externo	57
Tabla 8. Estrategias DOFA	58
Tabla 9. Caracterización de procesos 1	82
Tabla 10. Caracterización de procesos 2	84
Tabla 11. Caracterización de proceso 3	87
Tabla 12. Caracterización de proceso 4	89
Tabla 13. Caracterización de proceso 5	92

INTRODUCCIÓN

La organización de cultivos agrícolas Gloria Esperanza Yanquen, tiene una trayectoria larga, en el año 2018 se formó como organización, en el municipio de Soraca – Boyacá. La cual ha generado cambios y formado alternativas para seguir creciendo como empresa agricultora.

Debido a esto se desarrolla un modelo en el SGC (Sistema de Gestión de Calidad) según los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2015. Además, se debe tener en cuenta ciertas herramientas de análisis de la organización y así poder lograr la planificación estratégica, según los conocimientos y la conformación de la organización, teniendo como fin concretar mayores oportunidades de comercio y el mejoramiento de la calidad del producto.

De esta manera se realiza el diseño según la norma para la implementación del SGC, mostrando aspectos como el proceso que se tiene en la organización, los riesgos y nuevas oportunidades según la planificación de estrategias.

1. EL PROBLEMA

1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La organización de cultivos agrícolas Gloria Esperanza Yanquen, no posee de un SGC de producción que permita la mejora continua tanto de la calidad del producto, el servicio al cliente y la estructura organizacional para poder ser pioneros en el mercado.

1.2. TÍTULO DEL PROBLEMA

Planificación de un modelo de SGC para la organización de cultivos agrícolas Gloria Esperanza Yanquen bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2015.

1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Identificar la forma en que se planificar un SGC bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2015, que pueda tener efectividad, eficacia y mejora continua en la organización de cultivos agrícolas Gloria Esperanza Yanquen.

1.4. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente la globalización se desarrolla a pasos agigantados obligando a los sectores productivos que se involucren por medio de la actualización e innovación en los procesos y funciones en la empresa, sin embargo, no todas las empresas actualmente en Colombia evalúan la viabilidad de implementar un diseño de gestión de calidad como alternativa para la mejora continua en sus procesos.

Cabe resaltar que pertenecer al sector informal en el país genera una menor recaudación de impuestos, esta informalidad es en parte la causante de que las empresas no consideren oportuno aplicar un SGC. “Colombia es uno de los países con mayor potencial de expansión de tierras para uso agrícola en el mundo, con más de 14 millones de hectáreas. Sin embargo, la participación de este sector en el Producto Interno Bruto - PIB - ha venido decreciendo en los últimos años, pasando de un 8% en el 2000 a un 6% en 2013”¹. Según el artículo: Comportamiento y organización. Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad 5'S, publicado por la Universidad Santo Tomás.

¹ CERVANTES, Agustina. Citado por Phoexport Colombia. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA UNA EMPRESA AGROPECUARIA. 2013.

Según el modelo de gestión en referencia al conocimiento implementado y así conllevar a mediano plazo a la organización para así transformar los conocimientos con ayuda de la innovación, provocando una sostenibilidad y competitividad, además de promover la participación de todos los empleados mediante técnicas de colaboración masiva “el aprendizaje de la metodología 5S modifica el comportamiento, el ambiente de trabajo de un departamento u organización, propiciando el trabajo en equipo, para mejorar la comunicación, incrementar la motivación del personal y facilitar el cumplimiento de los objetivos establecidos.”² En consecuencia, a lo anteriormente descrito, demuestra como el llevar a cabo este tipo de propuestas contribuyen a una mejora en el funcionamiento y desarrollo en la organización.

1.4.1. Elementos del problema

IMPORTACIÓN DE PAPA:

La importación de papa es uno de los problemas que sufren los campesinos y empresas que trabajan con tubérculos, lo que lleva a una implementación el SGC, para poder obtener calidad en los productos que se ven afectados, además de los bajos precios en la canasta familiar en el país y el servicio.

CALIDAD:

La calidad es un aspecto fundamental para las empresas de tubérculos, ya que el producto se ve afectado por el clima, abonos, etc. Es posible cumplir las características de calidad del producto, además de prevenir daños por medio del SGC de la empresa en el sector agrícola.

FALTA DE OPERARIOS

En el sistema de producción en el sector agrícola, al tener crisis de aspectos nacionales, como la importación de papa, bajos precios y la baja calidad del producto. Los anteriores aspectos generan daños en los campesinos debido a la sobreoferta y la migración a las ciudades en busca de mejores oportunidades de trabajo.

² TELLES, Felipe Santoyo, et al. Comportamiento y organización. Implementación del sistema de gestión de la calidad 5S 'S'. *Diversitas*, 2013, vol. 9, no 2, p. 361-371.

1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo se puede planificar un SGC para la organización de cultivos agrícolas Gloria Esperanza Yanquen, bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2015?

1.5.1 Sub-problemas

- ¿Cómo se establece un diagnóstico actual de la organización de cultivos agrícolas Gloria Esperanza Yanquen, según los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2015?
- ¿Cómo se debe replantear la estructura organizacional adecuada, según los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2015?
- ¿Cómo determinar un plan estratégico de los procesos de producción de la organización de cultivos agrícolas Gloria Esperanza Yanquen, bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2015?

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Planificar un Sistema de Gestión de la Calidad para la organización de cultivos agrícolas Gloria Esperanza Yanquen bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2015

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer un diagnóstico actual de la organización de cultivos agrícolas Gloria Esperanza Yanquen, según los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2015
- Proponer una estructura organizacional adecuada, según los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2015
- Plantear un plan estratégico de los procesos de producción de la organización de cultivos agrícolas Gloria Esperanza Yanquen, bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2015

3. JUSTIFICACIÓN

El campo empresarial de la agricultura de los tubérculos de la papa a nivel nacional, es de gran importancia para la canasta familiar y empresas nacionales e internacionales que requieran del producto. Se debe tener en cuenta que es un mercado que se encuentra en crisis debido a la importación de papa que viene de otros países, además del cambio climático que afecta las temporadas generando pérdidas en el mercado. Estos problemas llevan a las organizaciones a implementar sistemas de calidad de los productos agrícolas, los servicios que presta la empresa a los clientes y principalmente la mejora general de la organización.

Debido a esto, se realiza un SGC para la organización agrícola bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2015, para llevar a cabo una mejora en los procesos de la empresa, garantizar la calidad de las semillas y el producto, una mejor satisfacción del cliente. Además de lograr la certificación de la estrategia por Sistema de Gestión.

Para la elaboración del SGC de la organización Cultivos Agrícolas Gloria Esperanza Yanquen, permitirá que cómo estudiantes en formación se adquieran conocimientos en los distintos temas que se abordan a lo largo de la reestructuración de la organización. De modo que la implementación de esta reestructuración sugerida, conllevara beneficios a ambas partes.

4. MARCO TEÓRICO

4.1. TEORÍA GERENCIAL

A lo largo de las últimas décadas han propuesto muchas teorías que buscan lograr coordinar el esfuerzo de los integrantes en una organización. Para los gerentes es fundamental adoptar ciertas posturas según la naturaleza humana para así poder coordinar los esfuerzos de los integrantes que conforman la organización.

En la gestión de calidad se destacan distintos conceptos que llevan a cabo el correcto desarrollo, en esta teoría “Se analizan los elementos necesarios para que se pueda dar una acción eficaz, y se precisa al ser humano elemento esencial que define las características de una gestión”³, también se debe tener en cuenta las políticas, es decir, normas de acción, además de los procedimientos que tiene la organización. Sin embargo, se basa en las expectativas de los gerentes respecto a la conducta humana.

Las organizaciones quienes intentaron implementarlas sin un análisis previo cual formula salvadora. “Se discute sobre la teoría que sustenta una práctica gerencial con calidad y se presentan las estrategias para el desarrollo de las potencialidades de un gerente”⁴. Por otra parte, existe una teoría de restricciones, además de aspectos como la orientación al cliente, la reingeniería en diferentes campos, el mercadeo relacional, las alianzas que se realizan en las organizaciones, las bases de datos según la información que tenga la empresa, la economía de demanda, en la que el cliente compra a los productores, creando un exceso de oferta en la actualidad.

Por otra parte, existen famosos experimentos en los últimos años veinte, tiene un enfoque novedoso, donde ha prevalecido desde ese momento y aún sigue fuerte. Además, establece ciertos números de estándares u objetivos que se deben alcanzar para poder el fin principal. En el cual “Toda innovación, debe estar enmarcada en el contexto de los cambios paradigmáticos, que definen las tendencias futuras y que plantean un lugar de trabajo diferente que sólo será posible en la medida que el gerente y su equipo se transformen, se desarrollen y crezcan”⁵, la conclusión es que se necesita reescribir el sistema tradicional en el que operan las organizaciones, donde existen instrucciones claras y así proporciona un entrenamiento efectivo.

³ GALLEGO, Celestino, MENDOZA, José. Teoría Gerencial. Citado por Miles,1964. Universidad Autónoma del Estado de México.2004. [Línea] Consultado en octubre del 2021: <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/58396>

⁴ *Ibíd.*, p.12

⁵ LOPEZ, María, La cultura organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptación del entorno, Universidad de Murcia. 2013.[línea] Consultado en octubre del 2021 :<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=>

4.2. TEORÍAS ORGANIZACIONALES

Las teorías organizacionales hacen parte del SGC, en sentido de la planificación estratégica donde se especifica la sección organizacional de la empresa. Las teorías organizacionales consisten en "apoyar el marco de estudio del comportamiento, estructura y evolución de las entidades, permitiendo reunir evidencias y elementos necesarios para comprender el objeto de estudio de interés de una investigación"⁶, teniendo más aspectos que componen SGC y permite evolucionar una organización para cumplir metas y objetivos.

Existen ciertos enfoques de las teorías organizacionales, que consisten en la responsabilidad, la sostenibilidad, socio ambientales, descriptivas, entre otras que conforman dichas teorías. Pero también se encuentran enfoques "contemporáneo de las teorías, propone combinar la teoría de sistemas con la teoría burocrática para atender el sentido ambiental en las organizaciones, con algunas implicaciones: la interdependencia, las influencias internas, los cambios del entorno y el reconocimiento de que la organización no está aisladas"⁷, lo que lleva a la infinidad de enfoques que puede tener las teorías organizacionales en referente a diferentes espacios y campos.

4.3. SISTEMA DE GESTIÓN

El sistema de gestión es fundamental para una organización ya que "ayudan a visualizar y administrar todos los contextos de una empresa, siendo así una metodología capaz de abarcar cada una de las áreas, procesos y cargos para mejorar sus funciones, maximizando los resultados mediante acciones y toma de decisiones"⁸, por medio de estos aspectos una empresa mejora la calidad y así permitiendo una expansión tanto económica como estructural de la compañía.

Según Tomás J. Fontalvo y Efraín J. De La Hoz definen el sistema de gestión según la norma ISO 9001:2015 como "cambios significativos para generar impacto y resultados en los clientes y partes interesadas, cobrando importancia

⁶ DE LA ROSA LEAL, María. El enfoque de sostenibilidad en las teorías organizacionales. Universidad de Sonora. México. 2021. [Línea] Consultado en octubre del 2021: <https://trascender.unison.mx/index.php/trascender/article/view/102/152>

⁷ *Ibid.*, p.6

⁸ MURILLO, Julián. Análisis de la evolución de la norma desde 1987 a la fecha, a partir de los cambios externos referentes al desarrollo tecnológico, organizacional y económico. Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de ciencias económicas. Colombia. 2018. [Línea] Consultado en octubre del 2021: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17561/MurilloLazaroJulianManuel2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

el estudio de contexto, la planificación estratégica, la gestión del cambio y la gestión del riesgo de manera especial, con lo cual se persigue que las organizaciones contextualicen el riesgo de la planificación, implementación, mantenimiento y mejora del sistema”⁹, lo que lleva a la conformación del SGC según la norma ISO 9001:2015 o la primera versión en 1987 que definen como un SGC, en 1994, 2000, 2008 y la versión reciente en 2015, como implementan los contextos de la norma internacional de normalización.

4.4. TEORÍA DE PROCESOS

Walter Andrew Shewhart dejó un sistema de control estadístico de calidad que se conoce como ciclo de Shewhart, el cual se desarrolló entre los años 1930 y 1940, donde se organizaba en trabajo y se realizaba un seguimiento de proyectos de diferentes temáticas. Este ciclo consiste en aplicar tres pasos, donde se debe completar al 100% el proyecto, es decir, llegar al final y asegurarse de que el objetivo que corresponde al proyecto se cumpla como se planteó inicialmente.

Tres pasos en el control de la calidad. Tres sentidos del control estadístico. En un sentido amplio, existen tres pasos en un proceso de control de la calidad: la especificación de lo que se quiere, la producción de algo para satisfacer la especificación, y la inspección de las cosas producidas para ver si satisfacen la especificación. Correspondiendo a estos tres pasos hay tres sentidos en los cuales el control estadístico puede jugar una parte importante en obtener uniformidad en la calidad de un producto manufacturado: (a) como un concepto de un estado estadístico que se constituya un límite al cual uno pueda acceder en el mejoramiento de la uniformidad de la calidad; (b) como una operación o técnica para alcanzar uniformidad; y (c) como un juicio¹⁰

En la época de los cuarenta, el control de calidad se consideraba parte de la enseñanza académica. Sin embargo, se le considera más hacia el campo de la estadística y se creía que su aplicación era hacia la manufactura y la producción.

4.5. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La importancia de la satisfacción del cliente radica en cumplir o superar las expectativas respecto del producto ofrecido al consumidor, por lo cual es pertinente evaluar y medir los beneficios que trae consigo el correcto manejo y uso de los recursos y estrategias de desempeño de una organización para

⁹ FONTALVO, Tomas, DE LA HOZ, Efraín. Diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015. Universidad de Cartagena, Facultas de Ciencias Económicas. Colombia. 2018. [Línea] Consultado en octubre del 2021: <https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v11n1/0718-5006-formuniv-11-01-00035.pdf>

¹⁰ ISO 690: Caicedo, John Edwin herrera. Estructura metodológica del sistema de gestión de calidad desarrollando la gestión del conocimiento coofisam bajo la norma iso 9001: punto 7.1.6.:https://minas.medellin.unal.edu.co/centro-editorial/libros/download/40_111b0f52221788e2efbc75c388f2ab64

satisfacer las necesidades y gustos de los clientes. Así pues, como mencionan Porras y Darwin en la tesis:

“Será necesario tomar medidas previas a la prestación de un servicio o la venta de un producto, durante el manejo de clientes a fin de medir sus necesidades, al final para medir su grado de satisfacción y aún más poder proyectarse a futuro al medir cuáles podrían ser sus posibles requerimientos para estar preparados como empresa e irse adaptando a las necesidades del consumidor, logrando proyectarse, prevenir a futuro, medir riesgos y en algunos casos adelantarse a la competencia”¹¹

Es decir, todo el SGC tiene como objetivo intensificar el enfoque en el cliente para aumentar su satisfacción.

4.6. COMERCIALIZACIÓN

La comercialización es “el conjunto de acciones y procedimientos para introducir eficazmente los productos en el sistema de distribución”¹². Se pueden validar varios mecanismos de marketing para obtener altos niveles de calidad en el proceso final de distribución y comercialización del producto, aplicando estrategias de marketing con el fin de lograr la fidelidad del cliente.

La importancia de la comercialización correcta de un producto puede verse desde la perspectiva de la economía nacional, desde la agricultura, los productos y los consumidores, asimismo, es importante mencionar que la “comercialización o mercado es un concepto que engloba actividades físicas y económicas, bajo un marco legal e institucional, en el proceso de trasladar los bienes y servicios desde las áreas de producción hasta los centros de consumo”¹³, lo que permite dimensionar los alcances que tiene la comercialización tanto de un producto o de un servicio independiente la clasificación de la organización si es micro-empresa, pequeñas, medianas, grandes, entre otras.

¹¹ PORRAS SALAZAR, Darwin Miguel. *Estandarización de Procesos Productivos y su incidencia en la Satisfacción de Clientes en la empresa* "Compunet-Salcedo". 2010. Tesis de Licenciatura. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1479>

¹² Foro en internet. Secretaria de economía, México. [Consultado en octubre del 2021] Disponible en: <http://www.2006-2012.economia.gob.mx/mexico-emprende/productos-servicios/comercializacion#:~:text=La%20comercializaci%C3%B3n%20es%20el%20conjunto,lo%20conozcan%20y%20lo%20consuman.>

¹³ MORALES, Eugenio. Villalobos, Arturo. Comercialización de productos agropecuarios. Editorial Universidad Estatal a Distancia. 1985. Disponible en: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gELTk1iz__UC&oi=fnd&pg=PA23&dq=comercializaci%C3%B3n+de+productos&ots=caU462xDja&sig=6NzBbcE5t6XTnf-632Uhj60-d4c#v=onepage&q=comercializaci%C3%B3n%20de%20productos&f=false

4.7. TEORÍA DE ADMINISTRACIÓN

La administración es uno de los términos más utilizados en todas las organizaciones, ya que comprende o se basa en el funcionamiento apropiado de las organizaciones donde se planea, se crean estrategias etc., por otra parte, “La administración constituye el proceso de realizar actividades y terminarlas eficientemente con y a través de otras personas. No significa ejecutar tareas u operaciones, sino lograr que sean ejecutadas por otras personas en conjunto. El administrador no es aquél que ejecuta tareas, sino el que consigue que otros las realicen. La administración, finalmente, no es una ciencia exacta, sino una ciencia social ya que trata esencialmente con personas”¹⁴ .

De esta manera también nos enfocamos en el que la administración se conforma de personas al mando de otras personas, donde sí se desarrollan y se ejecutan de actividades, reflejando así en un buen funcionamiento de la organización.

4.8. TEORÍAS DE LA CALIDAD

La calidad en una organización fundamental, es el principio de todo el proceso de producción y procesos de ventas etc., la calidad se ve en todo momento los términos de mejora continua, cada organización busca esto, calidad en sus productos y servicios; la calidad se ve reflejada en la prestación de servicios y en la comercialización de los productos de cada organización.

“La implantación de un Modelo de Calidad tiene un papel transformador otorgando un valor agregado al servicio, con su impacto en la eficiencia organizacional, mejoramiento continuo, control o reingeniería de procesos y optimización de recursos, aumento del desempeño y productividad.”¹⁵

De esta manera tenemos en cuenta que la calidad es toda forma utilizada para tener una mejora continua donde podemos desarrollar un aumento en la producción y la productividad.

¹⁴ MACHUCA, Alma. Las organizaciones del siglo XXI: apuntes de administración general, Piura: Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales: San Marcos, 2009.

¹⁵ CHACON, Javier; RUGEL, Susana, artículo de revisión. teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad,2018. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html#uno>

5. MARCO CONCEPTUAL

5.1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La planificación estratégica consiste en ser una herramienta que permita lograr metas que tenga la organización para su crecimiento y expansión. Además de ser parte clave en desarrollar planes que permita alcanzar los objetivos de la empresa.

Se debe tener en cuenta que es “La disciplina en que se buscan y especifican las ventajas competitivas de la organización en relación con la competencia, con el fin de emplearlas para alcanzar los objetivos financieros, de acuerdo con la misión y la visión”¹⁶. Lo cual es de gran importancia en la organización para llegar a tener un crecimiento económico, reconocimiento al obtener las metas establecidas inicialmente y claramente la satisfacción del cliente con las necesidades que tenga el producto en el mercado.

5.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

Se define como “un conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimiento, reglas e instrucciones de trabajo)”¹⁷ el cual permite dar un mejoramiento a las organizaciones que emplean esta metodología de cambio que trae resultados óptimos.

El SGC es una componente importante en la parte económica y administrativa de una organización debido a los temas que abordan como la financiación, los recursos humanos que tiene la empresa, además del ámbito ambiental, entre otros parámetros que lo conforman y así poder llegar a cumplir los objetivos.

Además de lo mencionado anteriormente se considera como “un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre su para cumplir los requisitos de calidad a través de la mejora continua, de una manera ordenada y sistemática”¹⁸ con esto trayendo el incremento satisfactorio en la empresa, tanto económico, como la calidad del servicio y del producto.

¹⁶ CORRALES, Luisa, et al. Gestión de la calidad en la planeación estratégica. Repositorio Institucional UNAN-Managua, p. 20. [Línea] Consultado en octubre del 2021: <https://repositorio.unan.edu.ni/14697/1/14697.pdf>

¹⁷ CAMISÓN, Cesar, et al. Modelos normativos de gestión de calidad, p. 3. [Línea] Consultado en octubre del 2021: <http://imagenes.mailxmail.com/cursos/pdf/9/modelos-normativos-gestion-calidad-27839-completo.pdf>

¹⁸ PALMA, Ronald, et al. Sistema de gestión y control de la calidad. RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento, p. 628. [Línea] Consultado en octubre del 2021: <file:///D:/Asus/Downloads/Dialnet-SistemaDeGestionYControlDeLaCalidad-6732908.pdf>

Este sistema es conocido por estar bajo lineamiento de la norma ISO, que se define “como International Organization for Standardization”¹⁹, que es un organismo internacional gubernamental, la cual dio inicio en el año 1926 y se enfocó en la ingeniería mecánica, pero en el transcurso del tiempo fue direccionada en otros sectores empresariales.

5.3. TALENTO HUMANO

Durante el transcurso del tiempo el mercado ha ido evolucionando, pero así como la economía aumentaba las injusticias de los operarios o trabajadores, también iban aumentando por lo que se fue desarrollando la gestión de talento humano que es “un proceso mediante el cual se obtiene capital intelectual valioso, y dentro de este se resalta la importancia de gestionar, reclutar, seleccionar, evaluar y controlar, incluso capacitar, y todo lo referente con pulir las capacidades y aptitudes de cada empleado”²⁰ lo que lleva a ser de gran importancia para la evolución satisfactoria de la organización teniendo en cuenta todas las políticas que protegen a los operarios y así logrando un potencial exitoso para la empresa y para el personal.

5.4. DIAGNÓSTICO

La ejecución se considera como un diagnóstico en la etapa más emocionante del proceso, es realmente donde se conoce a fondo la empresa u organización, además de sus debilidades, oportunidades de mejora, las prioridades de negocio y la implementación efectiva de un SGC “actualmente existe un entorno de apertura y globalización, que está obligando a las empresas sin distinguir nacionalidad ni actividad económica a replantear la gestión administrativa que emplean, con el fin de lograr un mejor nivel de rendimiento organizacional y por consiguiente ser más competitivas y exitosas”²¹, se debe de tener en cuenta la adopción de una nueva gestión administrativa que tenga una filosofía de calidad que permite la obtención de todos los beneficios de las organizacionales.

5.5 NORMA ISO 9001 2015

Los requisitos de la norma ISO 9001 para establecer de forma efectiva la implementación de un SGC reflejan una gestión responsable, sensata y orientada a la práctica de administrar una empresa, y para muchas organizaciones, se necesitarán varios meses de implementación para producir

¹⁹ *Ibíd.*, p. 629.

²⁰ BARRERAS, Imelda. La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones. Universidad Politécnica del Valle del Évora, México, p. 3. [Línea] Consultado en octubre del 2021: <http://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/208/412>

²¹ CLARO AGUIRRE, Luisa Fernanda. *Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001: 2008 para la empresa Termo Hidráulica SAS Barranquilla*. 2015. Tesis Doctoral.

un beneficio interno importante, debido que un proceso de implementación de esta magnitud requiere las mismas actividades básicas que cualquier otro gran proyecto.

Por lo tanto es “un proceso de implementación de un SGC con base en ISO 9000 requiere de unas condiciones iniciales que garanticen el éxito del mismo, generando un entorno apropiado de confianza, trabajo en equipo, compromiso, y sobre todo sentido común”²², por lo cual la organización se ve en la obligación y/o deber de proporcionar el mayor compromiso con el fin de afianzar la implementación del SGC.

Asimismo, es necesario fortalecer la idea de liderazgo de la alta dirección, quien debe integrarse mucho más de cerca en el SGC, dado que dichos cambios tienen como objetivo acercar la norma ISO 9001 2015 a la organización, con mucho más énfasis en la gestión integral, dando por entendido, que los objetivos de los procesos de la organización deben perseguir la satisfacción del cliente principalmente.

5.6. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

La nueva versión de la norma ISO 9001 que trajo consigo la reducción de los principios de calidad que, hasta la versión del año 2008 eran 8 y en su última versión 7 principios según la ISO 9001:2015, se dan a conocer con el fin de evidenciar la importancia e impacto de cada uno de estos dentro de una organización.²³

Los principios de la gestión de la calidad son importantes a la hora de implementarlos a la organización ya que implica acciones para mejorar el desempeño de la empresa.

- Principio 1: Enfoque al Cliente
- Principio 2: Liderazgo
- Principio 3: Compromiso de las personas
- Principio 4: Enfoque a procesos
- Principio 5: Mejora
- Principio 6: Toma de decisiones basadas en la evidencia
- Principio 7: Gestión de las relaciones²⁴

²² RINCÓN, Rafael. Modelo para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma Iso 9001. Revista Universidad EAFIT No. 126. 2002. [Línea] Consultado en: <https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17263/document%20-%202020-08-24T093102.805.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

²³ NUEVA ISO 9001-2015. ¿Cuáles son los principios de gestión de calidad? [en línea], [Consultado el 09 de mayo del 2020]. Disponible en <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>

²⁴ NORMA TECNICA COLOMBIANA 9001 2015-09-23. Sistemas de gestión de la calidad requisitos

6. MARCO LEGAL

Con respecto al marco normativo y legal que tiene aplicación a esta investigación, se trae a colación artículos, leyes, decretos u otros documentos de la normativa colombiana vigente.

6.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA (1991)

6.1.1. Capítulo 3, de los derechos colectivos y del ambiente.

Artículo 78: “La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios”²⁵.

6.2. DECRETOS

6.2.1. Decreto 918 de 2019

“Por el cual se reglamenta el Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación y se modifica la Sección 1 del Capítulo 9 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”²⁶.

6.2.2. Decreto 679 de 2016

“Por el cual se adiciona un capítulo al Libro 2 de la Parte 2 del Título II del Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se reglamenta el artículo 19 de la Ley 1480 de 2011. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público para su comercialización. Asimismo, el mencionado artículo determina la responsabilidad de quienes en la

²⁵ Colombia. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Artículo 78. [en línea], [Consultado el 15 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-3/articulo-78>

²⁶ Colombia. FUNCIÓN PÚBLICA. Decreto 918. [en línea], [Consultado el 15 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=94030>

producción y en la comercialización de bienes y servicios atenten contra la salud, la seguridad de los consumidores y usuarios”²⁷.

6.2.3. Decreto 1071 de 2015

“Esta versión incorpora las modificaciones introducidas al decreto único reglamentario del sector Administrativo Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural a partir de la fecha de su expedición”²⁸

6.3. LEYES

6.3.1. Ley 1707 de 2014

“Por medio de la cual se establece la cuota de fomento de la papa, se crea un Fondo de Fomento, se establecen normas para su recaudo y administración y se dictan otras disposiciones”²⁹.

6.3.2. Ley 1707. Artículo 5

“Contribución Parafiscal Agropecuaria. De conformidad a lo establecido en la Ley 101 de 1993, la Cuota de Fomento de la Papa es una contribución de carácter parafiscal agropecuario, impuesta por razones de interés general, para el beneficio de sus contribuyentes”³⁰.

6.3.3. Ley 1010 de 2006

“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”³¹.

²⁷ Colombia. SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Decreto 679. [en línea], [Consultado el 15 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://seguridadproducto.sic.gov.co/sp/documentos/decreto679.pdf>

²⁸ Colombia. FUNCIÓN PÚBLICA. Decreto 1071. [en línea], [Consultado el 15 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76838>

²⁹ Colombia. SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN NORMATIVA. Ley 1707 de 2014 [en línea], [Consultado el 15 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1686710>

³⁰ Colombia. SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN NORMATIVA. Ley 1707 de 2014. Artículo 5 [en línea], [Consultado el 15 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1686710>

³¹ Colombia. ARL SURA. Ley 1010 de 2006 [en línea], [Consultado el 15 de noviembre de 2021]. Disponible en:

6.4 OTRAS NORMATIVAS LEGALES VIGENTES

6.4.1 Resolución 000037 del 11 de febrero de 2015.

“Por la cual se reglamentan los procedimientos y requisitos para la elección de los delegados de las organizaciones de productores de papa del nivel nacional y regional a la Junta Directiva del Fondo Nacional de Fomento de la Papa”³².

6.4.2 Resolución 003168 de 07 de septiembre 2015

“Por medio de la cual se reglamenta y controla la producción, importación y exportación de semillas producto del mejoramiento genético para la comercialización y siembra en el país, así como el registro de las unidades de evaluación agronómica y/o unidades de investigación en Fito mejoramiento y se dictan otras disposiciones”³³

https://www.arsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=232:ley-1010-de-2006&catid=50:leyes-y-normas&Itemid=33

³² Colombia. MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL. Resolución número 000037 de 11 de febrero 2015. [en línea], [Consultado el 15 de noviembre de 2021]. Disponible en:

<https://www.minagricultura.gov.co/Normatividad/Resoluciones/Resoluci%C3%B3n%20No%2000037%20de%202015.pdf>

³³ Colombia. INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO (ICA). Resolución 003168 de 07 de septiembre 2015. [en línea], [Consultado el 15 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.ica.gov.co/getattachment/4e8c3698-8fcb-4e42-80e7-a6c7acde9bf8/2015R3168.aspx>

7. MARCO REFERENCIAL

La calidad se ha vuelto el objetivo principal en las organizaciones, esto ha tenido gran impacto, ya que las organizaciones están en la constante búsqueda de una mejora continua, con el fin de tener un crecimiento en el sector comercial, en el que tengan mayores ventas y por lo tanto mayores ganancias, es por esto que los sistemas de gestión de la calidad han sido el recurso mayormente utilizado para cumplir con estos objetivos.

En Colombia las organizaciones productoras agrícolas, a lo largo de estos últimos meses han sido afectadas por las alzas en los precios de los insumos, por lo tanto, se ven afectado la producción de tubérculos como la papa, de esta manera las organizaciones se han enfocado en no caer en quiebra, así que buscan aumentar su calidad para así encajar en el mercado más exigente, y para cumplir con estas finalidades han optado por buscar la certificación de calidad.

Pero teniendo en cuenta el SGC permiten llegar a cumplir con los objetivos de las organizaciones y así lograr expansiones, mayor producción, mejor calidad, dependiendo del enfoque que desee satisfacer la organización. Lo que lleva a una nueva perspectiva según el autor Eamonn Buttler, director de economías de libre mercado del centro de estudios Adam Smit.

Los negocios en general son altamente responsables y tienen que vender productos, contratar personal en sus comunidades, tienen que mantener a sus trabajadores. Así que la mayoría de las compañías reconocen la responsabilidad que tienen hacia el público en general³⁴

Esta premisa nos permite deducir como por medio de un SGC que consiste en una estructura que permite lograr los objetivos o metas para alcanzar una organización, también se debe tener en cuenta la responsabilidad de los productos tanto la venta como la calidad, además del personal que tiene la empresa y velar por el bienestar de ellos y de la manufactura.

Otro aspecto de gran importancia que requieren las organizaciones agrícolas son los materiales que permiten mejorar las propiedades de los suelos y los cultivos puedan cumplir con los estándares de calidad del producto y satisfacer la demanda de los consumidores. Según lo mencionado anteriormente se puede comprender el punto de vista del columnista Indalecio Dangond B. del periodico colombiano El Espectador.

³⁴ BBC NEW MUNDO. [Citado en 17 de noviembre del 2021]. Disponible en Internet: <https://www.bbc.com/mundo/noticias/2012/11/121101_responsabilidad_corporativa_cch>

También es la tercera vez que les recomiendo estudiar la posibilidad de construir una planta de producción de urea para garantizar uno de los elementos esenciales para la nutrición de todos los cultivos y el abastecimiento de dos millones de toneladas de fertilizantes que consumen nuestros empresarios del campo en los ciclos productivos, con el fin de ayudarles a bajar los costos de producción y aumentar los rendimientos de sus cultivos para poder garantizar los alimentos de 50 millones de colombianos.³⁵

Se puede deducir según lo mencionado anteriormente que las dificultades que se tiene a nivel de fertilizantes y abonos que son esenciales para la producción de tubérculos de papa, además de mejorar las propiedades del suelo. Lo que nos permite suponer que el estado no da opciones y no toma en consideración opiniones que beneficiarían al agricultor general sin importar el cultivo, ya que cada uno de estos necesita de los mismos cuidados con fertilizantes y abonos.

Además, se debe resaltar no solo los recursos que necesita los suelos para mejorar la calidad de un producto, sino también existen ciertas dificultades en el gremio papi cultor que se encuentra centrado en la región andina, lo que lleva al periodista Héctor Sandoval Duarte a mencionar en la columna de economía que:

Alejandro Estévez, presidente de Fedepapa (gremio de los cultivadores), señaló que hay dificultades en regiones como Boyacá, Cundinamarca, Antioquia y Nariño, no sólo por la inestabilidad climática, sino porque el consumo per cápita de la papa en Colombia cayó de 75 kilos por año a un promedio de 60. A esto se suma que el precio del tubérculo está por debajo de los \$450 por kilo —lo cual no cubre los costos de producción y el valor de los insumos para poner en producción una hectárea de cultivo—. Estévez contó que otra de las grandes preocupaciones del sector es la creciente importación de papa de Estados Unidos, Europa y Argentina. “Llegan 20.000 toneladas del producto al año. En Europa o Argentina, producir un kilo de papa vale entre \$280 y \$350. Acá vale por \$450 por los costos de mano de obra y mecanización” En protesta por su situación, miles de cultivadores de papa en varias regiones productoras salieron ayer a las vías a exigir un precio de sustentación de \$85.000 por carga de 125 kilos y una refinanciación de las deudas que tienen los agricultores. Sin embargo, el presidente de Fedepapa dijo que el valor del tubérculo ha estado muy por debajo de los \$40.000.³⁶

De igual manera podemos interpretar que el producto de tubérculos de papa tiene dificultades comerciales, de acuerdo a los índices que representa la caída de este mercado que es fundamental para la canasta familiar. También se debe mencionar las deudas que se generan al bajo nivel de consumo y a la importación del producto, lo que lleva a un valor por debajo de un valor que apenas puede suplir el dinero invertido.

³⁵ DANGOND, Indalecio. [Citado en 17 de noviembre del 2021]. Disponible en Internet: <<https://www.elespectador.com/opinion/columnistas/indalecio-dangond-b-/dejense-ayudar/>>

³⁶ SANDOVAL, Héctor. [Citado en 17 de noviembre del 2021]. Disponible en Internet: <<https://www.elespectador.com/economia/malos-tiempos-para-los-cultivadores-de-papa-article-420793/>>

Buenas prácticas agrícolas (BPA)

Las buenas prácticas agrícolas en el desarrollo de un SGC para las organizaciones agropecuarias según la “revista de investigación agraria y ambiental” donde nos dice que:

Las Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) para la producción primaria de alimentos, son el conjunto de criterios que involucran tanto aspectos relativos a la actividad agrícola como principios de buenas prácticas de manufactura y buenas prácticas de higiene, los cuales son transversales en la producción³⁷

Ya que con esto los productores agrícolas podrán dar un paso hacia la implementación del SGC, esto les ayudara a tener calidad, en todo sentido de producción.

Por lo general para obtener una alta calidad en la producción y que el cliente se sienta satisfecho, el productor se debe acoger a estas buenas prácticas, se deben acoger a los requisitos que proporcionan las partes interesadas, de esta forma, es necesario cumplir con la expectativa del cliente, así no se declare en algún tipo de contrato o que no sea obligatorio³⁸.

Las buenas prácticas agrícolas están basadas en la resolución 20009 de 2016 generada por parte del instituto colombiano de agricultura ICA³⁹, este instituto crea las buenas prácticas agrícolas donde se ve reflejado, en que sea “una garantía de que un alimento no cause daño al consumidor, cuando sea preparado o ingerido de acuerdo al uso que se le dé al mismo”

³⁷ FONSECA, J., MUÑOZ, N. & CLEVES, J.A. (2011). El sistema de calidad: elemento para la competitividad y la sostenibilidad de la producción agropecuaria colombiana. revista de investigación Agraria y Ambiental 2(1), 9-22. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3901923.pdf>

³⁸ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.: El Instituto, 2015. Disponible en internet. <<https://www.icontec.org/informes/certificacion-de-sistemas-de-gestion/>>

³⁹ COLOMBIA. Instituto Colombiano Agropecuario. Resolución 020009 de 07 de abril de 2016. [en línea], [Consultado el 15 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.ica.gov.co/normatividad/normas-ica/resoluciones-oficinas-nacionales/resoluciones-derogadas/res-020009-de-2016.aspx>

De esta manera el BPA se determina principalmente en tener buenas prácticas en las siguientes zonas de los cultivos agrícolas y el correcto manejo de:

- Peligros
- Áreas e instalaciones
- Equipos, utensilios y herramientas
- Calidad y manejo de agua
- Manejo de suelos
- Manejo integrado del cultivo
- Manejo integral de plagas
- Bienestar de los trabajadores
- Nutrición de plantas
- Documentación, registros y trazabilidad⁴⁰

⁴⁰ Instituto Colombiano Agropecuario. Mis buenas prácticas agrícolas “Guía para agro empresarios” Resolución 020009 de 07 de abril de 2016. [en línea], [Consultado el 15 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.ica.gov.co/areas/agricola/servicios/inocuidad-agricola/capacitacion/cartillabpa.aspx>

8. PROCESO METODOLÓGICO

8.1. TIPO DE ESTUDIO

Para el desarrollo de esta investigación se debe tener en cuenta el tipo de metodología de investigación. Sin embargo, para la selección se debe analizar si es cuantitativa, cualitativa o si es mixta.

Para la debida selección más adecuada se tuvo en cuenta el Dr. Roberto Hernández Sampieri con el libro *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lo que permite divisar una clara definición de cada una en diferentes situaciones, además de ciertas características que permitan diferenciar cada una.

La ruta cuantitativa cuenta con un conteo numérico y diferentes métodos matemáticos que permite comprobar o corroborar ciertas suposiciones o hipótesis que se presenten en una investigación, dependiendo de un orden, delimitaciones de variables. Además, se debe revisar la literatura o la parte teórica de la investigación para luego concluir dependiendo de todos los datos e hipótesis encontradas y halladas.

Mientras que la cualitativa se enfoca en examinar hechos y revisar estudios previos y así poder generar una teoría. Esta ruta permite ir descubriendo mientras se va desarrollando o construyendo dependiendo el contexto y eventos que suceden mientras se realiza el estudio.

Por otra parte, la ruta mixta se define como la tercera vía de investigación, la cual une tanto la cuantitativa y cualitativa. Además de realizar una recolección de datos de las dos rutas ya mencionadas y llegar a un entendimiento más completo, es decir, se utilizan datos numéricos o matemáticos, verbales, textual, visual, simbólico, entre otras que permiten comprender el problema a desarrollar.

Para la selección de la metodología se tuvo en cuenta ciertos planteamientos de la metodología mixta, es decir, que se enfoca en los conceptos tanto relevantes como potenciales y se fundamenta en una revisión de la literatura y así poder llegar a generar teorías fundamentadas. Además, esta ruta permite encontrar donde se radica la investigación, ya que es necesario saber la historia, características, actividades económicas, entre otros aspectos fundamentales que permiten una búsqueda completa del tema. Por otro lado también se debe implementar la parte matemática para la comprobación de estas teorías o realizar una adaptación según las necesidades que tenga la investigación.⁴¹

⁴¹ SAMPIERI, Roberto. *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. 2018. Pag 45. [En línea] [Citado 22/04/2022] Disponible en internet: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

8.2. DELIMITACIÓN

Este proyecto titulado **ELABORAR UN SGC PARA LA ORGANIZACIÓN DE CULTIVOS AGRÍCOLAS GLORIA ESPERANZA YANQUEN BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2015**. Se realiza desde el semestre 2021-2 que dio inicio en el mes de agosto y finaliza en 2022_1 en el mes de junio. Donde se fue creando un SGC para esta organización en Soraca-Boyacá.

8.3. DISEÑO METODOLÓGICO

8.3.1. Metodologías y despliegue de objetivos

En la siguiente tabla 1 podemos observar los objetivos específicos, donde se realiza una estrategia metodológica, según ciertas acciones que se logran según el P.H.V.A (Planificar, hacer, verificar, aplicar) y un entregable que puede variar entre físico o digital.

Tabla 1. Metodología basados en los objetivos específicos

OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATEGIA METODOLÓGICA	ACCIONES		ENTREGABLE
Establecer un diagnóstico actual de la organización de cultivos agrícolas Gloria Esperanza Yanquen, según los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2015	Realiza un estudio de la organización y la recolección de información de todas las áreas que constituyen la empresa	P	Realizar un cronograma de actividades en las diferentes áreas de la organización	Informe de la información recopilada de la organización
		H	Un documento de la información recopilada de las áreas	
		V	Entrevista al Gerente de la organización	
		A	Realizar un documento de estrategias para una mejora en la organización teniendo en cuenta la información obtenida	
Plantear la estructura organizacional adecuada, según los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2015	Diseñar modelos para implementar la estructura organizacional	P	Proponer una estructura de un organigrama	Organigrama de estructura organizacional, además de la descripción de los cargos con su respectivo formato.
		H	Diseñar la estructura previamente aprobada	
		V	Evaluar la funcionalidad de la estructura propuesta	
		A	Implementar la estructura del organigrama	

Fuente: Autores de investigación

TABLA 1 (Continuación)

Determinar un plan estratégico de los procesos de producción de la organización de cultivos agrícolas Gloria Esperanza Yanquen, bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2015	Realizar la planeación de los procesos productivos que maneja la organización a este momento, y de esta manera poder proponer estrategias para que los procesos tengan una mejor eficiencia.	P	Evaluar los procesos productivos de la empresa	Informe de evaluación de procesos de productivos, investigación de nuevas tecnologías para implementar.
		H	Proponer una implementación de nuevas tecnologías existentes para la producción de papa en los procesos de producción.	
		V	Evaluar la disponibilidad de los recursos por parte de la organización.	
		A	Implementar los procesos que cumplan con el presupuesto y que sean aceptados por la alta dirección	

Fuente: Autores de investigación

En la tabla anterior busca según los objetivos específicos cumplirlos, esto por medio de estrategias que consisten en realizar estudios y así llegar a recopilar información de las áreas de la organización. Así se obtienen acciones como lo es planificar cronogramas, hacer un documento donde existan evidencia de dicha recopilación de información, en verificar dicha información con el gerente, debido a que conoce todos los factores que compone la organización y para finalizar aplica las estrategias por medio de un formato documental.

Otra parte fundamental, es la estructura organizacional, ya que la empresa no contaba con una propia según los cargos laborales que tenían, por lo que la estrategia es diseñar el organigrama, por medio de la planificación de un modelo de la estructura, además de hacer su correspondiente diseño, también se debe verificar que tan funcional es el modelo para la organización, si cumple con lo esperado y por último es la implementación de esta estructura teniendo en cuenta los niveles de composición y las responsabilidades y funciones de personal laboral.

Para finalizar el último objetivo específico se tiene la estrategia de realizar un plan de los procesos productivos que tiene la organización y así proponer estrategias, consejos, recomendaciones, entre otras. Para esto se planifica una evaluación de los procesos y se hace una implementación de nuevas tecnologías agrícolas que puedan facilitar y optimizar dichos procesos, por lo que se debe verificar con una evaluación con su correspondiente formato para ver la disponibilidad de los recursos de la organización y termina con la aplicación de la implementación de los procesos y llegar a un cumplir las expectativas de la alta dirección.

8.3.2. Metodología

En la siguiente sección, se tiene en cuenta los datos cuantitativos y cualitativos del trabajo de investigación, según ciertos aspectos importantes que permiten el diseño de la metodología.

Datos cualitativos

Los datos cualitativos se dividen en dos categorías, en datos primarios y datos secundarios, como se presenta a continuación.

DATOS PRIMARIOS

Los datos primarios son documentos que salen por primera vez, además de existir tres técnicas, la primera son las entrevistas a profundidad, donde se desarrolla una sesión grupal con ayuda de un formulario y dura aproximadamente una hora a los directivos de la organización, la segunda es el focus group que es el más propicio debido a que es un grupo de personas que tienen cosas en común y por medio de un cuestionario y para finalizar el método Delphi que consiste en realizar una reunión con expertos acerca del tema en cuestión, es decir, el SGC en la organización.

DATOS SECUNDARIOS

Los datos secundarios son aquellos documentos que ya existen y de los cuales se pueden extraer información de diferentes fuentes como libros, revistas científicas, tesis, textos universitarios, páginas web, entre otros. Donde se encontró partes fundamentales del proyecto SGC para la organización Gloria Esperanza Yanquen bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

Datos cuantitativa

Los datos cuantitativos se clasifican de diferentes maneras, la primera y más antigua es el conteo por medio de la observación, la segunda es la encuesta y una de las más importantes debido a que se selecciona una muestra representativa la cual puede ser probabilístico o no probabilístico y por último se encuentra el censo.

Para este proyecto se realiza 4 tipos de formatos de encuesta (anexo 1), los cuales son:

- Formato de los gerentes
- Formato del ingeniero agrónomo
- Formato administrativo
- Formato de los clientes

El formato de los clientes debe tener en cuenta el cálculo para obtener la muestra, es decir, la ecuación 1 que se presenta a continuación:

$$n = \frac{z^2 * q * p * N}{e^2(N-1) + z^2 * p * q} \quad (1)$$

Donde se definen las variables como:

- n es la muestra
- p es la probabilidad a favor 50%
- q es probabilidad en contra 50%
- z es el nivel de confianza 95%
- e se define como el error de la muestra
- N es la población

Con esto se da solución a la ecuación 2 de la muestra:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 10}{0.05^2(10-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} \quad (2)$$

Una vez se reemplazan las variables, se obtiene una muestra de 9.77 encuestados.

8.3.3. Resultados cuantitativos

- Cuestionario aplicado a gerencia:

Por medio de la siguiente encuesta, se realizaron una serie de preguntas que fueron aplicadas a los dos gerentes de la empresa Cultivos Agrícolas Gloria Esperanza Yanquen, en las que se puede visualizar las correspondientes respuestas y su opinión al respecto.

En la tabla 1 se ven los datos personales de los gerentes de la organización, los cuales fueron suministrados en la realización del cuestionario.

Tabla 2. Datos de los gerentes

Datos personales Feliciano Guayacan Masculino 52 Gerente Agricultor	Datos personales Gloria Esperansa Yanquen Páez Femenino 47 Gerente Gerente general
--	---

Fuente: Autores de investigación

En la pregunta número uno del cuestionario habla acerca de cómo la organización funciona de manera eficiente según el mercado laboral que se tiene en la actualidad, a lo que se obtuvo el 100% de coincidencia a la eficiencia teniendo en cuenta el mercado laboral actual, además de permitir un correcto desempeño en las funciones de la organización. Respecto a la producción y calidad del producto, permitiendo así la estabilidad y rentabilidad.

En la pregunta dos habla acerca de la estructura organizacional que se tiene en la organización, la cual da como respuesta en 100% de SI. Lo que evidencia la importancia de la estructura organizacional en un SGC para la organización y como puede generar un impacto más grande en la empresa.

Tenido en cuenta que la encuesta se ha aplicado luego de la implementación, se obtiene un resultado positivo del 100% por parte de los dos gerentes respecto a la correcta estructura organizacional, debido a que antes de realizar lo mencionado, no existía la definición de las actividades de cada cargo que hace parte de la organización. Es decir, una sola persona era la encargada de la mayoría de las actividades financieras, desde la parte contable, hasta realizar contrataciones, pagar nomina, entre otras. Lo que lleva a la conclusión de que la estructura organizacional que se planteo fue idónea para la organización.

Por medio de la pregunta número cuatro, se evidencia en un 100% la carencia del área de tanto humano en la organización. Esto es debido a que es una empresa microempresa, por lo que tienen una persona del área administrativa de la organización para realizar contratación, realizar pagos de los salarios, velar por un ambiente apto de trabajar, entre otros aspectos.

Según la encuesta se puede demostrar interés por implementar un SGC por parte de la organización. Debido a los comentarios positivos, se puede ver la buena disposición y lo grato que significa la implementación SGC para la organización como se muestra en la figura 1.

Figura 1. Pregunta 5 encuesta gerentes

5. En base a su experiencia ¿qué opina de la implementación de un sistema de gestión de la calidad?

2 respuestas

Seria algo positivo para la empresa

Si claro

Fuente: Google Forms – Autores de Investigación

En la pregunta sexta donde se habla si estarían de acuerdo en la implementación de SGC, a lo cual responden con el 100% de coincidencia debido a los aspectos que influyen una mejora en la organización, tanto el aumento de producción, procesos, calidad del producto, entre aspectos positivos que se obtiene en la implementación de un SGC.

La pregunta del numeral séptimo permite conocer si se conoce otras organizaciones que apliquen un SGC. Entre las opciones de respuesta existe la que se desconoce lo que implica la implementación de un SGC y sus resultados. Lo que implica que conocen los beneficios que trae un SGC para la organización, ya que se obtuvo el 100% de coincidencia a la opción de SI.

La siguiente pregunta indica que se debe implementar en una organización para mejorar la calidad del producto, es este caso la papa. Estas respuestas que se pueden observar en la figura 2 se enfocan en planificación estratégica, en los que mencionan formas para que los terrenos de plantación sea apto. Por otra parte, mencionan formas en las que el suelo genere propiedades para mejorar la calidad de la papa, teniendo en cuenta, enfermedades, insectos, entre otros riesgos que pueden surgir.

Figura 2. Pregunta 8 encuesta gerentes

8. ¿Qué acciones considera que se deben implementar en la organización para mejorar la calidad de producción de la papa?

2 respuestas

Un mantenimiento a los terrenos con diferentes materias orgánicas de tal forma que el terreno genere un mayor rendimiento

Mejoramiento de terrenos haciendo incorporación de pastos verdes para tener un terreno en óptimas condiciones para mejorar calidad y rendimiento

Fuente: Google Forms – Autores de Investigación

En relación con las respuestas de la pregunta 8, se identifican algunas acciones que sugieren el mejoramiento. Por tanto, la implementación de un plan estratégico sería aceptado por la organización, que es a lo que se refiere la pregunta número nueve. Teniendo en cuenta los resultados positivos del 100%, ya que si se implementa el plan genera mejoras en el producto, además de aumentar la producción.

Según la pregunta número diez, consiste en la calidad de papa llamada Diacol Capiro R12. Es decir, la organización al cultivar esta variedad de papa cumple con las necesidades del cliente, debido a las características que tiene esta papa, a diferencia de las otras clases de papa.

- Cuestionario aplicado a los ingenieros de la organización.

En la siguiente encuesta se realizó a los ingenieros que hacen parte de la organización, donde sus datos personales se encuentran en la tabla 2. Por otra parte, se les realizó ciertas preguntas en base al SGC, como se puede ver en los siguientes gráficos.

Tabla 3. Datos de los ingenieros

<p>Datos personales lsalamancap24@gmail.com Luis Salamanca Masculino 45 Independiente Ingeniero Agrónomo</p>	<p>Datos personales jhon.torrest@usantoto.edu.co Jhon Torres Masculino 23 Coordinador logístico Ingeniero mecánico</p>
---	--

Fuente: Autores de investigación

Según los ingenieros de la organización se les pregunta que opinan de la implementación de SGC, como se demuestra en la figura 3 a lo cual respondieron de manera positiva la implementación para la organización.

Figura 3. Pregunta 1 encuesta ingenieros

1. ¿Qué piensa sobre la implementación del sistema de gestión de la calidad en esta organización?

2 respuestas



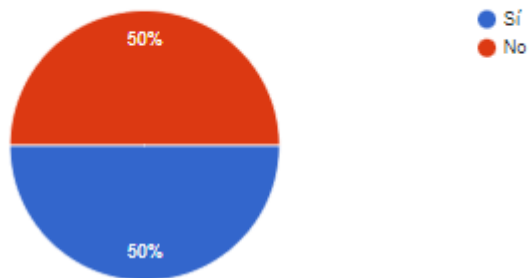
Fuente: Google Forms – Autores de Investigación

Esta pregunta número dos hace énfasis a las malas prácticas por parte de la organización, donde existe un 50 % a favor, donde sí se han encontrado o han estado presente, mientras que el otro 50% menciona que no ha pasado por ese tipo de situaciones donde la organización ha hecho malas prácticas que afectan a la producción del producto, como se demuestra en la figura 4.

Figura 4. Pregunta 2 encuesta ingenieros

2. Ha encontrado alguna "mala práctica" por parte de la organización en el tema de los procesos de producción que afecten la calidad?

2 respuestas



Fuente: Google Forms – Autores de Investigación

En la siguiente pregunta que se ve en la figura 5 trata sobre qué tipos de estrategias pueden mejorar los procesos de producción, a lo que cual indicaron implementar normas que se utilizan el SGC, como por ejemplo normas globales gap, euro gap, entre otras. Mientras que otra opinión hablo acerca de la implementación de distribución de labores que implica la estructura organizacional.

Figura 5. Pregunta 3 encuesta ingenieros

3. ¿Qué estrategias considera que ayudarían a que los procesos de producción sean más eficientes?

2 respuestas

Implementar normas aplicadas a la gestión de calidad como normas global gap, euro gap entre otras lidad

Organización, distribución de labores

Fuente: Google Forms – Autores de Investigación

Los encuestados identifican acciones que mejoran la calidad en los procesos de producción como se puede ver en la figura 6. Uno de los ingenieros propuso utilizar métodos que son utilizados en organizaciones agrícola que son

especializados y cuentan con equipos para tratar los cultivos, como lo son los drones, sembradoras, cosechadores que se puedan adaptar a las diferentes condiciones de los terrenos, además de formas especializadas para tratar plagas, zancudos, entre otros insectos que puedan perjudicar los cultivos y afecten la calidad del producto. Por otra parte, el otro ingeniero tiene una idea diferente en la parte de implementación de algún sistema o maquinaria para mejorar la calidad de los procesos de producción, él menciona que es mejor implementar en el área contable de la organización y administrativo para los diferentes proveedores y clientes que tenga la organización.

Figura 6. Pregunta 4 encuesta ingenieros

4. ¿Recomienda Implementar algún sistema o maquinaria que nos ayude a elevar la calidad de los procesos de producción?

2 respuestas

Si, en todas las organizaciones agrícolas dspcializadas existen modelos organizacionales que aumentan la productividad de las personas y sus roles dentro de las mismas así como la implementación de buenas prácticas agrícolas actualización y modernización de la mecanización, por ej los sistemas de aplicaciones de productos para la producción de cultivos, drones, zancudos, sembradoras, cosechadoras que se adopten a las condiciones de los terrenos, etc,

Un sistema contable y administrativo de los diferentes proveedores y clientes

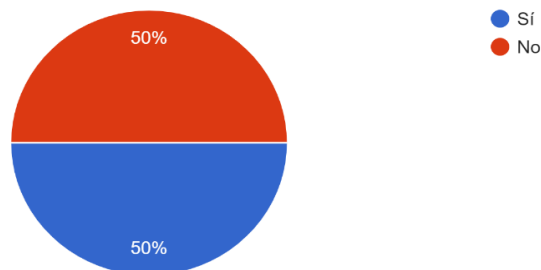
Fuente: Google Forms – Autores de Investigación

En la siguiente pregunta menciona el sí ha ayudado a desarrollar un SGC, según los encuestados obtenemos un 50 % si y 50% no, lo que nos indica que con ayuda del ingeniero que ha colaborado con un SGC, se puede tener un antecedente y aportes para la gestión del SGC, como se puede observar en la figura 7.

Figura 7. Pregunta 5 encuesta ingenieros

5. ¿ En su experiencia laboral ha ayudado a desarrollar un SGC, en alguna organización?

2 respuestas



Fuente: Google Forms – Autores de Investigación

La siguiente pregunta menciona tecnologías que ayudan a mejorar a la calidad en los procesos de producción como hace referencia la figura 8, donde los encuestados mencionan un sistema de manejo integrado de cultivos, teniendo en cuenta variables como los terrenos de cultivo, semillas, manejo agronómico, actividades post cosecha en la que se pueda llegar a optimizar los recursos e incrementar el rendimiento. A parte de lo ya mencionado, también se habla de un sistema llamado SCADA, que se define como un sistema de supervisión, control y adquisición de datos, que permite ayudar a tomar decisiones a nivel remoto desde una cabina de control, esto se ve más hacia el campo de la industria.

Figura 8. Pregunta 6 encuesta ingenieros

6. ¿Qué tecnologías ayudan a mejorar la calidad de los procesos de producción?

2 respuestas

Sistemas de manejo integrado de cultivos a partir de la elección de los terrenos, semillas, manejo agronomico, actividades de post cosecha para optimizar los recursos e Incrementar los rendimientos.

Sistemas SCADA

Fuente: Google Forms – Autores de Investigación

Mediante la siguiente pregunta que se puede ver en la figura 9, podemos establecer que los ingenieros de la organización tienen opiniones como la implementación de un plan de acción que pueda establecer roles de trabajo, planeación, ejecución, control y evaluación ciertas actividades, además de brindar acompañamiento profesional tanto para proveedores, funcionarios de la organización y clientes. Aunque se debe tener en cuenta que otra opinión respecto a una implementación para mejorar la calidad de producción es una revisión de productos, evaluaciones, en la que los dos ingenieros tienen el mismo punto de vista y una autorregulación.

Figura 9. Pregunta 7 encuesta ingenieros

7. ¿Qué acciones debe implementar en la organización para mejorar la calidad de producción?

2 respuestas

Crear un plan de acción donde se puedan establecer claramente roles de trabajo, planeación, ejecución y control y evaluación de todas las actividades, esto por medio del acompañamiento de un profesional del Agro capaz y autónomo ante la gerencia, proveedores, funcionarios y clientes en las decisiones que requiera la organización para alcanzar las metas.

Revisión de productos, evaluación y autorregulacion

Fuente: Google Forms – Autores de Investigación

Cuestionario aplicado a la parte administrativa

En el siguiente cuestionario fue aplicado a la parte administrativa de la empresa, el cual se conforma del personal de la tabla 3. Se realizó una serie de preguntas que se ven a continuación y así poder tener cuenta las opiniones e ideas por parte del personal.

Tabla 4. Datos del área administrativa

Datos personales del encuestado	Datos personales del encuestado
Yohana guayacán Femenino 23 auxiliar administrativa ing. Mecánica	Leidy Marcela Pineda mora Femenino 32 Contador Contador público

Fuente: Autores de investigación

La siguiente pregunta de la figura 10 permite entender la forma en que la organización toma decisiones, donde uno de los encuestados menciona la consulta de la información actual a tratar, además de buscar experiencia que se desarrollen en el entorno, mientras que el segundo encuestado habla de que la organización toma decisiones según factores económicos, climáticos y administrativos. Lo que indica que la empresa carece de un sistema de gestión de riesgos y un paso a paso si llegan a sufrir alguna dificultad laboral.

Figura 10. Pregunta 1 encuesta administrativa

1. ¿En qué se basa la empresa para tomar decisiones riesgo?

2 respuestas

Consulta de información actualizada, experiencia de personas que se desarrollen en el entorno.

En factores económicos, climáticos y administrativos

Fuente: Google Forms – Autores de Investigación

La siguiente pregunta menciona si existe una forma de valoración sistemática hacia los proveedores, donde se puede observar según los encuestados que no hay ningún procedimiento formal para la evaluación, mientras que el segundo encuestado menciona que se analiza al proveedor, además de dar un seguimiento de sus movimientos de forma mensual, como se puede ver en la figura 11.

Figura 11. Pregunta 2 encuesta administrativa

2. ¿Se hace una valoración sistemática de los proveedores?

2 respuestas

No de manera formal

Si se analiza el proveedor y su movimiento mensual

Fuente: Google Forms – Autores de Investigación

En la siguiente pregunta los encuestados dan su opinión de la importancia de una estructura organizacional, donde los dos están de acuerdo de que es importante debido a que depende del bienestar y progreso en la empresa, como se puede ver en la figura 12.

Figura 12. Pregunta 3 encuesta administrativa

3. La estructura organizacional de una empresa es el modo en que se concibe a sí misma, el modo en que planifica su trabajo dicho esto ¿Qué tan importante cree usted que es una Estructura organizacional en una empresa?

2 respuestas

muy importante

Es muy importante ya que de esas decisiones depende el bienestar y progreso de cada empresa

Fuente: Google Forms – Autores de Investigación

Mediante la pregunta de la figura 13 se puede dar a entender que la organización en base al ciclo de proceso de trabajo o las actividades que tienen mayor importancia se van asignando funciones y responsabilidades según decisiones por parte de los gerentes. Por lo que se deduce que la empresa no se tiene muy claro la estructura organizacional del trabajo y depende de las situaciones que van sucediendo.

Figura 13. Pregunta 4 encuesta administrativa

4. En base a qué lineamientos ¿se coordina el trabajo y cómo se asignan funciones y responsabilidades?

2 respuestas

En base al ciclo del proceso en el trabajo. las funciones y responsabilidades son designadas por el gerente de la empresa.

A lineamientos administrativos, prioridades diarias que requieran mayor importancia en el momento

Fuente: Google Forms – Autores de Investigación

En esta pregunta que se puede demostrar en la figura 14 se tiene en cuenta la productividad de los recursos, a lo que respondieron que la organización carece de un método formal de valoración de productividad de los recursos humanos, es decir, mencionan una evaluación mediante el balance final del proceso, además de analizar según las funciones pertinentes y los resultados del personal.

Figura 14. Pregunta 5 encuesta administrativa

5. ¿Cómo se valora la productividad de los recursos humanos y técnicos de comercial y administración?

2 respuestas

Se evalúan mediante un balance final de proceso

Analizando funciones y resultados de cada persona

Fuente: Google Forms – Autores de Investigación

En esta pregunta podemos analizar que en la organización el ambiente es agradable, además de expectativas de mejora que permita que la empresa siga en expansión, ya que, al tener un ambiente laboral apto se adquiere una mejora continua, como se puede ver en la figura 15.

Figura 15. Pregunta 6 encuesta administrativa

6. ¿Cómo está la motivación del equipo que gestiona la empresa?

2 respuestas

A la expectativa de mejorar

Personalmente bien el ambiente es agradable

Fuente: Google Forms – Autores de Investigación

En la pregunta séptima se tiene en cuenta si se aumenta o disminuye el mercado de los productos, a lo cual los encuestados del área administrativo responden en aumento el 100%, debido a los contratos que se tienen con otras organizaciones y los precios de la papa en los últimos periodos de cultivo.

Por otra parte, los encuestados sugieren estrategias de mejoramiento en cuento a lo tecnológico y mercadeo. Al proponer utilizar medios de comunicación para dar a conocer la empresa y utilizar estrategias de marketing para promocionar la empresa y aumentar la producción del producto, como se puede ver en la figura 16.

Figura 16. Pregunta 8 encuesta administrativa

8. ¿Cómo consideras que sería más competitivo el producto?

2 respuestas

Haciendo un estudio de marketing para promocionar el producto

Utilizando más medio tecnológicos para dar a conocer la empresa

Fuente: Google Forms – Autores de Investigación

Cuestionario aplicado a los clientes

En el siguiente cuestionario dirigido hacia clientes de la organización, como se puede ver en la tabla 4. Por medio de una serie de preguntas se conocerá la opinión respecto a la calidad del producto de esta organización.

Tabla 5. Datos de los clientes

Datos personales aponteleonild70@gmail.com José Leonildo Aponte Páez Cliente Independiente Número de contacto: 313 8161182	Datos personales lorenagallo21@gmail.com Ing. Lorena Gallo Organización a la que representa como cliente: PepsiCo Número de contacto: 300854955
---	---

Fuente: Autores de Investigación

En la pregunta uno del cuestionario de los clientes, se califica la experiencia que se tiene del producto, donde se encuentran tres estándares, insatisfecha, neutra y satisfecha, donde los encuestados demuestran que el producto es satisfactoria y excelente producto ya que tienen una coincidencia del 100%.

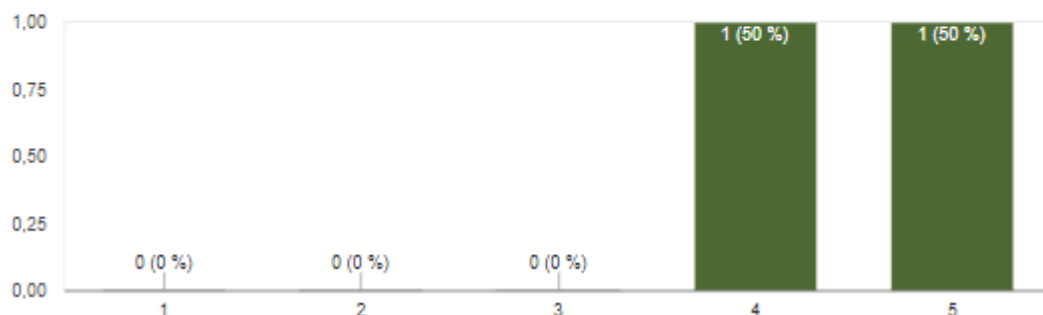
Por otra parte, las empresas de producción de papa, deben de tener en cuenta la calidad del producto para no perder clientes, a lo que se preguntó si ha tenido problemas con el producto a los que los dos encuestados seleccionan la opción de no teniendo una coincidencia del 100%, lo que indica que el producto tiene un margen de calidad alto.

En la figura 17 se tiene en cuenta la calidad del producto y satisfactoria para el cliente, se les pregunto según el producto y los servicios, que probabilidad hay en recomendar la organización a los que respondieron como probable con un 50% y muy probable con el otro 50%. Lo que indica que el producto es bueno y puede generar mayor producción.

Figura 17. Pregunta 3 encuesta de clientes

3. Considerando tu experiencia con nuestros productos y servicios, ¿Qué probabilidades hay de que nos recomiendes a un amigo o familiar? califique de 1 a 5 siendo 1 muy improbable - 2 improbable - 3 tal vez - 4 probablemente - 5 muy probable

2 respuestas



Fuente: Google Forms – Autores de Investigación

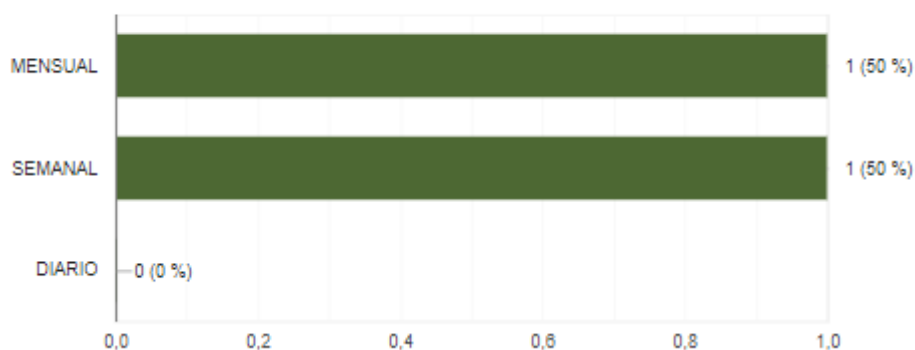
En la cuarta pregunta del cuestionario de los clientes, se da a entender la calidad que tiene el producto, ya que los dos encuestados seleccionan la respuesta NO, lo que confirma una coincidencia del 100%, dando así un resultado positivo al no presentar problemas o incomodidades con el producto.

Por otro lado, la quinta pregunta permite a los encuestados obtener información de que frecuencia adquiere el producto, donde nos damos cuenta que el 50% es semanal y el otro 50% es mensual, dando a entender que el consumo de papa es constante, como se demuestra en la figura 18.

Figura 18. Pregunta 5 encuesta de clientes

5. ¿Con qué frecuencia adquiere papa?

2 respuestas



Fuente: Google Forms – Autores de Investigación

Por medio de la pregunta sexta, se pudo valorar la si los estándares de calidad de la organización son aptos respecto al producto, las necesidades y el gusto, lo cual los dos encuestados calificaron como excelente estos factores que identifica la organización, en un 100% de coincidencia.

Por medio de la séptima pregunta del cuestionario, se tuvo en cuenta si la empresa puede alcanzar mejores resultados y una mejora continua de los procesos, donde se busca aumentar la calidad del producto y así ampliar el comercio. Por lo que los encuestados responden el 100%.

En la siguiente pregunta menciona la probabilidad de adquirir el producto nuevamente como se ve en la figura 19, a lo que los encuestados respondieron un 50% probable y 50% muy probable, siendo así resultados positivos para la organización, ya que el producto y la formación de la organización es agradable para los clientes.

Figura 19. Pregunta 8 encuesta de clientes

8. ¿Cuáles es la probabilidad de que vuelva a comprar nuestro producto?

2 respuestas



Fuente: Google Forms – Autores de Investigación

8.5. TABLA DIAGNÓSTICO

La actividad principal es determinar el plan de calidad de la organización, ya que se centra en realizar un diagnóstico y para esto, se guía de los numerales de la norma iso 9001:2015.

En la siguiente tabla 6 se puede observar un diagnóstico de la organización Cultivos Agrícolas Gloria Esperanza Yanquen, según los principales numerales de la norma ISO 9001:2015.

Tabla 6. Tabla de diagnóstico

		Cultivos Agrícolas Gloria Esperanza Yanquen		
		Diagnóstico de la organización según norma ISO 9001:2015		
#		EXISTE	NO EXISTE	EVIDENCIA
4	COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN			
4.2.1	Sistema de gestión de calidad		X	NO TIENE INFORMACIÓN
4.2.2	Manual de calidad		X	NO TIENE INFORMACIÓN
4.2.3	Control de documentos	X		DOCUMENTOS DESACTUALIZADOS E INCOMPLETOS
4.2.4	Control de riesgos		X	NO TIENE INFORMACIÓN
5	LIDERAZGO			
5.1	Comprensión de la dirección		X	NO TIENE INFORMACIÓN
5.2	Enfoque al cliente	X		DOCUMENTOS DESACTUALIZADOS E INCOMPLETOS
5.3	Política de calidad		X	NO TIENE INFORMACIÓN
5.4.1	Objetivo de calidad		X	NO TIENE INFORMACIÓN
5.4.2	Planificación de sistema de gestión de calidad		X	NO TIENE INFORMACIÓN
5.5.1	Responsabilidad y autoridad		X	NO TIENE INFORMACIÓN
5.5.2	Representación de la dirección		X	NO TIENE INFORMACIÓN
5.5.3	Comunicación interna		X	NO TIENE INFORMACIÓN
5.6	Revisión de la dirección		X	NO TIENE INFORMACIÓN
6	PLANIFICACIÓN			
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	X		REPORTES POR PARTE DE LOS INGENIEROS AGRONOMOS
6.2	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos		X	NO TIENE INFORMACIÓN
6.3	Planificación de los cambios		X	NO TIENE INFORMACIÓN

Fuente: Autores de investigación

Tabla 6 (Continuación)

7		APOYO		
7.1	Recursos	X		BASE DE DATOS CON LOS VALORES, FACTURAS, ENTRE OTROS
7.4	Comunicación interna	X		NO TIENE INFORMACIÓN
7.5	Información documentada	X		DOCUMENTACION DE ARCHIVO Y FUNCIONARIOS DE LA ORGANIZACIÓN
9		Evaluación del desempeño		
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación		X	NO TIENE INFORMACIÓN
9.3	Revisión para la dirección		X	NO TIENE INFORMACIÓN

Fuente: Autores de investigación

Siguiendo el ciclo PHVA se aplica la siguiente matriz donde se realiza un diagnóstico de la organización con ayuda de los numerales y subnumeral de la norma NTC ISO 9001:2015, con esto se selecciona los parametros que existen en la organización y los que no, aparte de contar con evidencia si llegado el caso existe o al contrario si no se tiene información.

Se observa que el diagnostico tiene como resultado que en capítulo 4 titulado comprensión de la organización solo existe un control documental, pero puede que no se encuentren completos o tengan desactualizaciones, del resto de este capítulo no se tiene información. Mientras que en el capítulo 5 liderazgo, solo se encuentra un enfoque al cliente, pero igualmente que en el capítulo 4, se tiene información básica del cliente, pero no hay un seguimiento constante, por lo que se encuentra información completa.

Por otro lado, en la planificación se tiene acciones para abordar riesgos y oportunidades, es decir, se tiene una supervisión de riesgos en los cultivos de la organización con ayuda de ingenieros agrónomos, teniendo en cuenta reportes informativos, pero no cuenta con un formato en impliquen más factores, para así llegar a una optimización para abordar riesgos y su debidos tratamientos, igualmente que los otros capítulos, los factores que compone el numeral 6 de la norma, no se tiene información.

Para finalizar en el numeral 7 apoyo, se cumplen los factores de composición, pero no se tiene información de la comunicación interna, ya que se es verbal, mientras que los recursos, cuenta con una base de datos que es gestionada por el área administrativa, además de la información documentada que cuenta la organización. Y el numeral 8 no cuenta con ninguna evaluación de desempeño, ni se tiene documentación o formatos de evaluación.

8.6. ANÁLISIS DE BRECHA (AB)

El análisis de brecha es un cuestionario de evaluación de los requisitos en base a la norma ISO 9001:2015, como se puede ver en las desde la figura 20 a la 26, esto por medio de una serie de preguntas que tiene cada capítulo que conforma la norma, desde el contexto de la organización, hasta la mejora. Por medio de los subnumeral de cada capítulo, existe una pregunta de la organización, donde se colocan las evidencias esperadas que son los soportes que debería de tener la organización según la norma.

A lo que se califica según ciertos niveles de aplicación o de madurez, es decir, el nivel 1 es el 0% de ocurrencia, el nivel 2 es el 25%, el nivel 3 es el 50%, el nivel 4 es el 75% y el nivel 5 con un 100% de ocurrencia. Estos niveles permiten saber qué porcentaje de acierto u ocurrencia que tiene la organización, además de contar con otras variables de evaluación.

Para finalizar se tienen los hallazgos reales o las evidencias encontradas en la organización, donde se demuestra que la documentación se encuentra incompleta, desactualizada, no tiene información o solo hay documentos de verificación sin ningún formato de la organización para hacer un respectivo seguimiento ni evaluación. Además de proporcionar recomendaciones para la organización desde generar formatos de evaluación, verificación, encuestas para clientes, personal laboral, planes de control, de mejora, presupuesto, actualizaciones de bases de datos y creación de ellas para tener más herramientas y generar una mejora continua, matrices, objetivos, estrategias, entre otros.

Figura 20. AB Contexto de la organización

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015										
ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS ESPERADAS (Cuales son los soportes (evidencia objetiva) que debería tener una empresa para evidenciar el cumplimiento del requisito ISO 9001:2015?)	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS REALES (Cite en este espacio las evidencias o situaciones encontradas actualmente el SGC de la empresa)	RECOMENDACIONES (Recomendaciones debidamente redactadas y justificadas acorde a la realidad de la empresa y su SGC, para que la empresa evidencie conformidad con el requisito ISO 9001:2015)	
			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?	Matriz DOFA y análisis de pestel	1				No tiene información	Elaborar la matriz de DOFA y el análisis de pestel, según la organización, para encontrar estrategias aptas para la empresa	
2	4.2	¿Se han analizado y definido cuáles son las "partes interesadas" de la organización?	Matriz de partes interesadas	1				No tiene información	Elaborar una Matriz de partes interesadas donde se conforma de clientes, proveedores, accionistas, entidades legales, además de	
3	4.2	¿La organización identifica, analiza y actualiza información sobre las necesidades y expectativas de sus clientes, proveedores, empleados y otras partes interesadas?	Matriz de partes interesadas	1				No tiene información	Realizar una matriz de partes interesadas	
4	4.1.	¿La organización cuenta con un dirección estratégica, derivada de la información clave interna y externa?	Dirección estratégica que se compone de la misión, visión, reseña histórica, valores, principios, entre otros			3		Documentación desactualizada	Realizar la correspondiente actualizan, teniendo en cuenta el área de talento humano	
5	4.3	¿La organización ha establecido el alcance del sistema?	Alcance del sistema	1				No tiene información	Dar inicio a la creación del alcance del sistema	
6	4.4	Para cada proceso identificado dentro del alcance del SGC, ¿existe un manual de políticas y procedimientos que especifique el proceso?	Manual de políticas y formato de caracterización de procesos de la organización			3		Información incompleta	Organizar ideas y completar las políticas de la organización y las características de los procesos	
7	4.4	¿Se han definido los procesos y la documentación necesarios para asegurar la calidad de los productos y servicios?	Mapa de procesos de la organización	1				No tiene información	Realizar el mapa de procesos teniendo en cuenta los procesos operativos, estratégicos y auxiliares	
8	4.4	¿Se han establecido las responsabilidades y autoridades para el personal que labora en los procesos?	Estructura organizacional			2		Información incompleta	Crear el respectivo organigrama, según los niveles. Además de la descripción de cargos	
9	4.4	¿Existen objetivos para asegurar la eficacia y mejora de los procesos?	Objetivos de calidad, eficacia y mejora continua	1				No tiene información	Crear los objetivos de calidad, para así llegar a tener una eficacia y la mejora continua	
10	4.4	¿Se ha analizado cuál es la información del sistema de gestión de la calidad que es necesario documentar?	Plan de documentación de toda la información de la organización, según categorías			2		Información incompleta	Organizar los documentos de la organización, además de crear un archivo digital	
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?	Presupuesto de la organización				4	Base de datos con el presupuesto de la organización	Actualizar la base de datos, para facilitar las operaciones por parte del área administrativa	
4. ENTORNO/CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN – NIVEL DE APLICACIÓN –							2			

Fuente: Autores de investigación – Formato del ingeniero Javier Cristóbal Báez Mancera

Figura 21. AB Liderazgo

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015										
ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS ESPERADAS (Cuales son las soportes (evidencia objetiva) que debería tener una empresa para evidenciar el cumplimiento del requisito ISO 9001:2015?)	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS REALES (Cite en este espacio las evidencias o situaciones encontradas actualmente el SGC de la empresa)	RECOMENDACIONES (Recomendaciones debidamente redactadas y justificadas acorde a la realidad de la empresa y su SGC, para que la empresa evidencie conformidad con el requisito ISO 9001:2015)	
			1	2	3	4	5			
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?			3			Información incompleta, además de formatos de verificación	Realizar auditorías internas en la organización, para mejorar como organización	
13	5.1.2.	¿El equipo directivo asegura el enfoque al cliente de la organización, sus procesos, productos y servicios?			3			No tiene información	Crear una base de datos para los clientes y dar un monitoreo a los clientes frecuentes	
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?		1				No tiene información	Crear una biblioteca o archivo digital, donde se encuentren toda la información pertinente para el cargo y facilitar procesos laborales	
15	5.1.2.	¿El equipo directivo asegura el cumplimiento legal y reglamentario aplicable a la organización?		1				No tiene información	Realizar una base de datos normas, leyes, que faciliten la búsqueda de estos	
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				No tiene información	Adquirir programas o software institucionales para facilitar las tareas de los integrantes de la organización	
17	5.3.	¿El equipo directivo revisa periódicamente el SGC?		2				Información incompleta, además de formatos de verificación	Realizar auditorías internas en la organización, para mejorar como organización	
18	5.3.	¿El equipo directivo ha establecido cómo conocer las necesidades de los clientes?		1				No tiene información	Realizar un formato para encuestar y evaluar la satisfacción del cliente	
19	5.3.	¿Se han definido y actualizado los roles, responsabilidades y autoridades del personal?		1				No tiene información	Crear formatos para realizar auditorías internas y verificar las falacias y aumentar los beneficios	
5. LIDERAZGO – NIVEL DE				2						

Fuente: Autores de investigación – Formato del ingeniero Javier Cristóbal Báez Mancera

Figura 22. AB. Planificación del sistema de gestión

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015										
ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS ESPERADAS (Cuales son las soportes (evidencia objetiva) que debería tener una empresa para evidenciar el cumplimiento del requisito ISO 9001:2015?)	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS REALES (Cite en este espacio las evidencias o situaciones encontradas actualmente el SGC de la empresa)	RECOMENDACIONES (Recomendaciones debidamente redactadas y justificadas acorde a la realidad de la empresa y su SGC, para que la empresa evidencie conformidad con el requisito ISO 9001:2015)	
			1	2	3	4	5			
6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE										
20	6.1.1.	¿El sistema de gestión implantado incluye el análisis de riesgos y oportunidades por la actividad de la organización?		1				No tiene información	Elaborar la matriz de DOFA y de riesgos, según la organización, para encontrar estrategias aptas para la empresa y tratar con riesgos que se puedan presentar	
21	6.1.2.	¿Existe un plan de tratamiento de riesgos y oportunidades por la actividad de la organización?		1				No tiene información	Elaborar la matriz de DOFA y de riesgos, según la organización, para encontrar estrategias aptas para la empresa y tratar con riesgos que se puedan presentar	
22	6.2.1.	¿Se han definido y documentado los objetivos de calidad?		1				No tiene información	Crear los objetivos de calidad, para así llegar a tener una eficacia y la mejora continua	
23	6.2.2.	¿Se ha definido un plan de mejora enfocado al cumplimiento de objetivos?		1				No tiene información	Crear un plan de mejora para explotar las ventajas y dar un tratamiento óptimo a las debilidades, amenazas y riesgos	
24	6.3.	¿Se actualiza el sistema de gestión de manera sistemática en función de las necesidades detectadas?		2				Información incompleta	Crear una base de datos donde se pueda facilitar y monitorear procesos y documentación y así prevenir sanciones	
6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – NIVEL DE				1						

Fuente: Autores de investigación – Formato del ingeniero Javier Cristóbal Báez Mancera

Figura 23. AB Soporte

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015									
ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS ESPERADAS (Cuales son los soportes (evidencia objetiva) que debería tener una empresa para evidenciar el cumplimiento del requisito ISO 9001:2015?)	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS REALES (Cite en este espacio las evidencias o situaciones encontradas actualmente el SGC de la empresa)	RECOMENDACIONES (Recomendaciones debidamente redactadas y justificadas acorde a la realidad de la empresa y su SGC, para que la empresa evidencie conformidad con el requisito ISO 9001:2015)
			1	2	3	4	5		
7. SOPORTE									
25	7.1.1. ¿La organización ha determinado y proporciona los recursos necesarios para gestionar el sistema?	Presupuesto de la organización				4	Base de datos con el presupuesto de la organización	Actualizar la base de datos, para facilitar las operaciones por parte del área administrativa	
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?	Descripción de cargo de la estructura organizacional	1				No tiene información	Reorganizar las funciones que tienen los funcionarios, además de sus responsabilidades y crear el organigrama	
27	7.1.3. ¿La organización cuenta con las infraestructuras y equipos necesarios para lograr la conformidad de sus productos y servicios?	Documentación reglamentaria de la organización (cámara de comercio, certificado de bomberos, uso de suelos, etc.)				4	Información incompleta	Completar y actualizar documentación reglamentaria de la organización	
28	7.1.4. ¿Se analiza y mantiene el entorno ambiental para el buen funcionamiento de los procesos, productos y servicios?	Capacitación ambiental y ecológicas	1				No tiene información	Crear capacitaciones para generar buenas practicas agrícolas y generar cambios ecológicos positivos	
29	7.1.5. ¿Se utilizan sistemas de medición adecuados y éstos se mantienen para asegurar su fiabilidad?	Resultados de pruebas de laboratorio por cuenta del Icontec	1				No tiene información	Realizar pruebas de laboratorio de Icontec, para ver el porcentaje de error según el patrón inicial de la norma	
30	7.1.6. En caso de no existir normativa ¿Se ha identificado un sistema de calibración o verificación adecuado?	Documentación de los resultados de la calibración, según el patrón por parte del Icontec	1				No tiene información	Realizar pruebas de laboratorio de Icontec, para ver el porcentaje de error según el patrón inicial de la norma	
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?	Documentación de capacitación al personal		2			Información incompleta	Capacitar al personal de la organización para tener una mejora continua	
32	7.2. ¿Se realiza una evaluación y seguimiento del desempeño de las personas?	Evaluación del desempeño del personal	1				No tiene información	Crear una evaluación de desempeño del personal, para ver los pros y los contras y	
33	7.3. ¿El personal es consciente de la política de calidad, los objetivos, los beneficios del SGC y la mejora?	Auditoria interna para evaluar los conocimientos del personal acerca de la organización	1				No tiene información	Realizar una auditoria interna a la organización y buscar mejoras	
34	7.4. ¿Se han definido cuáles son las comunicaciones internas y externas relevantes para el sistema de gestión de calidad?	Documentación de las comunicaciones internas y externas	1				Información incompleta, además de formatos de verificación	Tiene formatos de verificación, crear documentación para las auditorias internas	
35	7.5.1. ¿Se ha documentado la información necesaria del SGC de calidad para asegurar su efectividad?	Documentación de las auditorias internas y externas, planes de mejora	1				Información incompleta, además de formatos de	Tiene formatos de verificación, crear documentación para las auditorias internas y poder realizar externas	
36	7.5.2. ¿Se actualiza y controla de manera eficaz la información documentada del SGC y se asegura su accesibilidad?	Archivo de la documentación clasificada, tanto física como digital	1				No tiene información	Crear una base de datos de documentación, para facilitar la búsqueda, actualización y añadir información	
37	7.5.3. ¿Se actualiza y controla de manera eficaz la información externa necesaria a nivel estratégico y operativo?	Actualización de la información pertinente			3		Documentacion desactualizada	Crear una base de datos de documentacion, para facilitar la busqueda, actualizacion y añadir informacion	
7. SOPORTE – NIVEL DE APLICACIÓN							2		

Fuente: Autores de investigación – Formato del ingeniero Javier Cristóbal Báez Mancera

Figura 24. AB Operación

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015									
ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS ESPERADAS (Cuales son los soportes (evidencia objetiva) que deberá tener una empresa para evidenciar el cumplimiento del requisito ISO 9001:2015?)	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS REALES (Cite en este espacio las evidencias o situaciones encontradas actualmente el SGC de la empresa)	RECOMENDACIONES (Recomendaciones debidamente redactadas y justificadas acorde a la realidad de la empresa y su SGC, para que la empresa evidencie conformidad con el requisito ISO 9001:2015)
			1	2	3	4	5		
8. OPERACIÓN									
38	8.1	¿Existe una planificación, ejecución y control de los procesos del SGC?	Plan de control de procesos, documentación de planificación de actividades y procesos			3		Información incompleta	Existe un seguimiento al proceso de producción, pero se debe crear los formatos pertinentes para un control de procesos
39	8.2 .1 .2	¿Existe un proceso de comunicación con el cliente para definir los requisitos de los productos y servicios?	Encuestas de calidad del producto al cliente	1				No tiene información	Crear una encuesta de calidad, para poder evaluar la opinión del cliente del producto
40	8.2 .3	¿Se adaptan los productos producidos y servicios prestados a las exigencias y cambios de los clientes y/o partes interesadas?	Control de producción			4		Información incompleta	Existe un seguimiento al proceso de producción, pero se debe crear los formatos pertinentes para un control de procesos óptimo
41	8.2 .3	¿Se adaptan los productos producidos y servicios prestados a los requisitos legales y reglamentarios?	Requisitos legales aprobados para la producción			3		Se tiene cierta documentación debido a los ciertos clientes como pepico, que pide documentación legal pertinente	Crear una base de datos donde se pueda encontrar los documentos actuales legales, además de poder actualizarlas según el transcurso del tiempo y la expansión de la organización
42	8.2 .3	¿Se comunican los cambios que afectan a productos y servicios al personal correspondiente?	Formato digital de cambios que tenga el producto y servicios personales	1				No tiene información	Crear un formato de cambio de producto, características y servicio
43	8.3 .1	¿La organización cuenta con un proceso definido de diseño y desarrollo?	Matriz de cambios	1				No tiene información	Diseñar una matriz de cambios
44	8.3 .2	¿El proceso de diseño y desarrollo incluye su planificación, verificación y validación?	Matriz de cambios	1				No tiene información	Diseñar una matriz de cambios
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?	Documento de los requisitos aplicables y legales		2			Información incompleta	Crear base de datos para documentos categorizados de la organización
46	8.3 .4	¿Se controla el proceso de diseño y desarrollo para que cumpla con lo planificado?	Control de cambios en el proceso de diseño, desarrollo de productos y servicios		2			Información incompleta	Realizar un formato de control de cambios para la organización
47	8.3 .5	¿Los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos y con el suministro de productos y servicios?	Formatos de los resultados del control de cambios	1				No tiene información	Crear un formato de resultados de control de cambios que sea parte de la matriz de cambios
48	8.3 .6	¿Se controlan los cambios en requisitos de diseño y desarrollo de productos y servicios, incluso mientras se producen/prestan?	Control de cambios en el proceso de diseño, desarrollo de productos y servicios	1				No tiene información	Realizar un formato de control de cambios para la organización
49	8.4 .1	¿Se realiza una evaluación, seguimiento y reevaluación de proveedores?	Evaluación hacia los proveedores y su respectivo documentación del seguimiento		2			Documento incompleto de seguimiento y no	Hacer un formato de evaluación de proveedores y así facilitar el proceso que se tiene, además de crear una base de datos
50	8.4 .2	¿Se garantiza mediante controles que los proveedores cumplen con los requisitos aplicables y legales?	Documentación de cumplimiento a los proveedores			3		Documento de requisitos que tiene la organización de los proveedores	Crear un formato de cumplimiento del proveedor en una base de datos
51	8.4 .3	¿La organización comunica a los proveedores los requisitos aplicables?	Información de los requisitos que debe tener los proveedores			3		Documento de requisitos que tiene la organización de los proveedores	Crear un formato de cumplimiento del proveedor en una base de datos
52	8.5 .1	¿La organización ha identificado e implantado el sistema de control de producción o prestación de servicios?	Formato de identificación del sistema de control	1				No tiene información	Crear un formato de identificación del sistema de control
53	8.5 .2	¿En caso de ser necesario, la organización identifica y controla las salidas de procesos internos y externos?	Matriz de procesos de cambios	1				No tiene información	Realizar una matriz de procesos de cambios, llamado caracterización de procesos que va unido al mapa de procesos
54	8.5 .3	¿La organización cuida y protege los bienes de clientes y proveedores?	Documento de satisfacción al consumidor	1				No tiene información	Crear un documento donde se evidencia las satisfacción al cliente
55	8.5 .4	¿La organización asegura la conformidad de productos y servicios durante su producción y prestación, según los requisitos?	Documento de conformidad del producto y servicio	1				No tiene información	Crear un documento donde se evidencia la conformidad del producto, por medio de variables de evaluación
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?	Matriz de requisitos del producto antes y después de la entrega	1				No tiene información	Crear una matriz de requisitos que debe tener el producto
57	8.5 .6	¿La organización revisa y controla los cambios no planificados para asegurar la conformidad de productos y servicios?	Matriz de control de cambios no planificados	1				No tiene información	Crear una matriz de control de cambios, para anexar información actual y no planificada
58	8.7	¿La organización identifica y controla los procesos, productos y servicios no conformes?	Control de procesos por medio de formatos de la organización		2			Información incompleta	Crear un control de procesos por medio de una base de datos
8. OPERACIÓN - NIVEL DE							2		

Fuente: Autores de investigación – Formato del ingeniero Javier Cristóbal Báez Mancera

Figura 25. AB Evaluación del desempeño

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015									
ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS ESPERADAS (Cuales son los soportes (evidencia objetiva) que debería tener una empresa para evidenciar el cumplimiento del requisito ISO 9001:2015?)	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS REALES (Cite en este espacio las evidencias o situaciones encontradas actualmente el SGC de la empresa)	RECOMENDACIONES (Recomendaciones debidamente redactadas y justificadas acorde a la realidad de la empresa y su SGC, para que la empresa evidencie conformidad con el requisito ISO 9001:2015)
			1	2	3	4	5		
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO									
59	9.1.1. ¿La organización hace seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema de gestión?	Formato de seguimiento y evaluación de sistema de gestión	1					No tiene información	Crear un formato de seguimiento y evaluación del sistema de gestión
60	9.1.2. ¿Se obtiene el grado de satisfacción de los clientes respecto la organización, productos y servicios?	Documento de satisfacción al consumidor	1					No tiene información	Realizar un documento con pautas que permitan demostrar la satisfacción del consumidor
61	9.1.3. ¿La organización analiza y evalúa la información clave?	Evaluación del desempeño e información clave	1					No tiene información	Realizar un formato de evaluación de desempeño
62	9.2.1. ¿La organización realiza auditorías internas a intervalos planificados?	Documentación de los resultados de la auditoría interna		2				Información incompleta, además de formatos de verificación	Tiene formatos de verificación, crear documentación para las auditorías internas y poder realizar externas
63	9.2.2. ¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene un programa de auditorías?	Cronograma de auditorías internas y externas	1					No tiene información	Crear un cronograma de auditorías
64	9.3.1. ¿La dirección revisa el SGC para asegurar su eficacia?	Revisión de documentación de SGC		2				Información incompleta	Realizar un seguimiento documental del SGC
65	9.3.2. ¿La dirección toma decisiones y acciones en base a los resultados de la revisión del SGC?	Revisión de documentación de SGC		2				Información incompleta	Realizar un seguimiento documental del SGC
9. EVALUACIÓN DEL				1					

Fuente: Autores de investigación – Formato del ingeniero Javier Cristóbal Báez Mancera

Figura 26. AB Mejora

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015									
ISO 9001:2015	PREGUNTA	EVIDENCIAS ESPERADAS (Cuales son los soportes (evidencia objetiva) que debería tener una empresa para evidenciar el cumplimiento del requisito ISO 9001:2015?)	NIVEL DE APLICACIÓN					HALLAZGOS REALES (Cite en este espacio las evidencias o situaciones encontradas actualmente el SGC de la empresa)	RECOMENDACIONES (Recomendaciones debidamente redactadas y justificadas acorde a la realidad de la empresa y su SGC, para que la empresa evidencie conformidad con el requisito ISO 9001:2015)
			1	2	3	4	5		
10. MEJORA									
66	10.1. ¿La organización cumple requisitos de cliente, mejora su satisfacción y los resultados del SGC?	Seguimiento documentada de la satisfacción al cliente	1					No tiene información	Base de datos donde se encuentre documentación que evidencia la satisfacción al cliente
67	10.2. ¿La organización controla y corrige las NC?	Plan de control e informes de no conformidad	1					No tiene información	Realizar un plan de control y una base de informes documentales de no conformidad
68	10.2. ¿La organización analiza las NC y adopta medidas para eliminar las causas (acciones correctivas)?	Plan de acciones correctivas	1					No tiene información	realiza un plan de acciones correctivas para la organización
69	10.3. ¿La organización mejora continuamente la eficacia del SGC?	Plan de mejora		2				Información incompleta	Realizar un plan de mejora
70	10.3. ¿La organización selecciona y utiliza herramientas de investigación para mejorar el desempeño?	Programas institucionales y herramientas digitales básicas digitales			3			No tiene softw ares especiales para la organización, pero	Invertir en software para permitir una mejora continua, al tener herramientas digitales, además de seguir apoyando con las
10. MEJORA - NIVEL DE APLICACIÓN - SGC - ISO 9001:2015 - REQUISITOS - NIVEL DE APLICACIÓN ->				2					
					2				

Fuente: Autores de investigación – Formato del ingeniero Javier Cristóbal Báez Mancera

En la figura 27 se describen los niveles de aplicación o madurez, donde existen una serie de variables que permiten saber qué nivel corresponde, como se puede evidenciar.

Figura 27. Nivel de Madurez

Descripción de los niveles de aplicación	
Nivel de madurez	Descripción
1	No ó 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	Si 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: Formato del ingeniero Javier Cristóbal Báez Mancera

Para finalizar el AB de la organización se tiene el resumen de evaluación como se muestra en la figura 28, se encuentra en un nivel de madurez de nivel 2, donde se puede corregir problemas, acciones correctivas, promover mejoramientos requeridos para un SGC, creación de objetivos, además de encontrar con una satisfacción al cliente y otras partes interesadas. Lo que permite generar una mejora a la organización generando herramientas, planes, formatos de evaluación, verificación, matrices, bases de datos, en las que conformarían a la organización teniendo procesos más optimizados de la mano de la norma y la implementación de un SGC.

Figura 28. Resumen de evaluación según el nivel de madurez

RESUMEN DE EVALUACIÓN ISO 9001:2015		
4	ENTORNO DE LA ORGANIZACIÓN	2
5	LIDERAZGO	2
6	PLANIFICACIÓN DEL SGC	1
7	SOPORTE	2
8	OPERACIÓN	2
9	EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO	1
10	MEJORA	2

Autores de investigación – Formato del ingeniero Javier Cristóbal Báez Mancera

8.7. MATRIZ DOFA

Una herramienta de planeación estratégica utilizada es DOFA, el acrónimo de fortalezas, debilidades, oportunidades y para finalizar las amenazas. evalúa internamente la capacidad y los factores de la organización para el desarrollo de los objetivos. En la siguiente tabla 7 se encuentran análisis interno y externo.

Tabla 7. Análisis interno y externo

ANÁLISIS INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1 -La organización cuenta con una gran capacidad de producción.</p> <p>F2 -Semilla Certificada</p> <p>F3 -Terrenos de siembra aptos para la siembra de los diferentes cultivos y además con la posibilidad de tomar en arriendo otros terrenos para otras épocas de cultivos</p> <p>F4 -La organización cuenta con maquinaria agrícola tecnificada</p> <p>F5 -Confianza de los proveedores y clientes</p> <p>F6 -Control administrativo en la parte productiva de la organización</p> <p>F7 -Experiencia de los operarios en el área del trabajo</p> <p>F8 -Cumplimiento en los contratos</p> <p>F9 -Fidelidad al proveedor</p>	<p>D1 -Recursos financieros limitados</p> <p>D2 -Falta de conocimiento en mercadeo internacional</p> <p>D3 -No se cuenta con puntos de venta propios de la organización</p> <p>D4 -No se cuenta con lugares para un almacenamiento ideal del producto.</p> <p>D5 -Bajo manejo de sistemas de automatización en los procesos productivos de la organización.</p> <p>D6 -Los productos tienen un fecha de caducidad y con consumo preferente</p>
ANÁLISIS EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>O1 -Rápido Crecimiento de la demanda</p> <p>O2 -Apertura de mercados regionales(nivel Boyacá y Cundinamarca)</p> <p>O3 -El Clima del departamento da una gran oportunidad de producción en la mayoría de las estaciones del año</p> <p>O4 -Alta cantidad de consumidores existentes en la zona a nivel Regional.</p> <p>O5 -Bajo nivel de producción en el departamento</p> <p>O6 -Producto básico de la canasta familiar</p> <p>O7 -Disponibilidad de avances tecnológicos para la mejora en la producción.</p> <p>O8 -Los procesos de producción de otras organizaciones no cumplen los estándares de calidad.</p>	<p>A1 -Alta importación del producto por parte del gobierno nacional</p> <p>A2 -Mayor regulación en calidad del producto por parte del consumidor</p> <p>A3 -Devaluación de la moneda nacional con respecto al Dólar, aumentan el valor de los productos agroquímicos y fertilizantes.</p> <p>A4 -Protesta Agraria, impidiendo un desarrollo normal de las actividades de la organización.</p> <p>A5 -Aumento de casos de plagas y enfermedades que afectan al cultivo.</p> <p>A6 -Restricciones ambientales por uso de suelos y aguas naturales.</p> <p>A7 -Fenómenos naturales por sequías y lluvias intensas</p>

Fuente: Autores de investigación

En la siguiente tabla 8 se encuentran estrategias que se formulan de acuerdo al análisis interno que se conforman por las fortalezas y debilidades. Además, de contar con el análisis externo que se compone de las oportunidades y amenazas que se encuentran en la organización.

Tabla 8. Estrategias DOFA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
	<ul style="list-style-type: none"> - Tener un control de los terrenos de siembra más aptos a lo largo del año para la producción dependiendo la climatología regional. (F3, (O1)) -Mantener la maquinaria en óptimas condiciones para evitar contratiempos que afecten los procesos productivos.((F4),O4) -Crear convenios con organizaciones regionales y multinacionales, permitiendo más demanda en el producto.(F5, F8, F9) (O9, O1) -Compra de nueva tecnología en la maquinaria agrícola para mejorar los procesos productivos.(F1,F4) (O7) -Crear un plan de mercadeo para dar a conocer la calidad del producto que ofrece la organización y así suplir las necesidades del consumidor. (F2),(O5, O8, O6) -Elaborar campañas de publicidad para las nuevas aperturas de mercados y/o consumidores.(F1,F2),(O2) -Incentivar a los operarios a permanecer en la organización, capacitándose en el manejo de las nuevas tecnologías en los procesos productivos.(F7),(O7) 	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar un plan de negocios donde se tenga en cuenta mercados regionales e internacionales.(D2)(O8) -Destinar un presupuesto para contar con espacios adecuados de almacenamiento y mejorar la calidad del producto.(D3, D4)(O4) -Desarrollar un plan de innovación para automatizar o comprar nueva tecnología que ayude a la producción del producto.(D5)(O7) -Aumentar la producción de la organización según nuevas oportunidades y así suplir la demanda.(D6)(O1, O2) -Publicitar el producto en los principales centros de distribución del mercado.(D1)(O6)(O5) -Realizar un estudio de climatología que permita prever el nivel de producción y anticipar la obtención los lugares de almacenamiento.(D4)(O3)
AMENAZAS	ESTRETEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
	<ul style="list-style-type: none"> -Mantener los cultivos protegidos de plagas y enfermedades. (F3) (A5) -Implementar los documentos legales y ambientales correspondientes con el fin de evitar sanciones.(F6)(A6) -Tener el conocimiento de las propiedades físicas y químicas de los terrenos durante el año productivo. (F6) (A7) -Crear un plan de gestión de calidad para permanecer en constante mejoramiento del producto y la producción de este. (F2) (A2) -Crear un plan de producción para suplir la demanda y reducir la importación del producto. (F1,F2,F8),(A1) 	<ul style="list-style-type: none"> -La organización debe estar al tanto de los mercados del dólar y así acceder a mercados nacionales e internacionales. (D3) (D4) (A3) -Gestionar los recursos financieros para tener una producción de calidad y suplir las necesidades del cliente.(D1)(A2) -Planificar una expansión internacional de ventas del producto. (D6)(A4)

Fuente: Autores de investigación

La DOFA es una herramienta que permite encontrar las fortalezas que tiene la organización, desde semilla certificada para cultivos más aptos hasta la experiencia que se tiene en esta área agrícola, pero a esto se le une las debilidades que son los integrantes del análisis interno de la DOFA. Siendo así debilidades desde la falta de conocimientos aptos para un mercado internacional incluso que no puntos de ventas propios de la empresa, ni lugares de almacenamiento ideal para el producto.

También se encuentra el análisis externo donde se tiene las oportunidades que tiene la organización como, por ejemplo, el clima que cuenta el departamento de Boyacá, el producto es básico en la canasta familiar y un alto nivel de consumidores en las regiones del país. Sin embargo, a esto se le une las amenazas que surgen como: el alto nivel de importación del producto, la devaluación del peso colombiano, protestas agrarias, entre otras.

Para finalizar por medio de estos dos análisis, se construyen estrategias que ayudan a combatir las debilidades y las amenazas, reforzando las oportunidades y las fortalezas que tiene la organización, dando así estrategias de FO como lo son un control de los terrenos de siembra, mantener maquinaria en óptimas condiciones, crear convenios con empresas regionales y multinacionales, etc. Las estrategias DO (realizar un plan de negocios donde impliquen empresas regionales y multinacionales, desarrollar planes de innovación en maquinaria agrícola, aumento de producción, entre otras). Las estrategias FA como lo son mantener cultivos protegidos de plagas y malezas hasta crear un plan de producción para suplir la demanda y para finalizar las estrategias DA que cuentan con gestionar recursos financieros para tener producción de calidad, además de la planificación de expansión de la organización.

8.8. ANÁLISIS PESTEL

En el análisis pestel se hace una evaluación de aquellos factores que afectan o benefician a la organización con esto se formulan estrategias para el crecimiento de la organización, evaluando los distintos factores propuestos en este análisis encontramos que el factor ecológico es uno de los más importantes puede beneficiar o afectar según el manejo que se le dé, ya que el producto de la organización interviene en: la protección de flora/ fauna, y el manejo de residuos.

Se están involucrados con regulaciones ambientales y actualmente de bioseguridad además que se está sujeto a imprevistos de cambios climáticos/sequías. De la mano con el factor tecnológico ya que todas las tecnologías agrícolas que puedan llegar a implementarse podrían presentar un factor que afecta la organización ya que acceder a este tipo de tecnologías junto con la implementación de marketing digital o redes sociales algo con lo que actualmente no cuenta la organización.

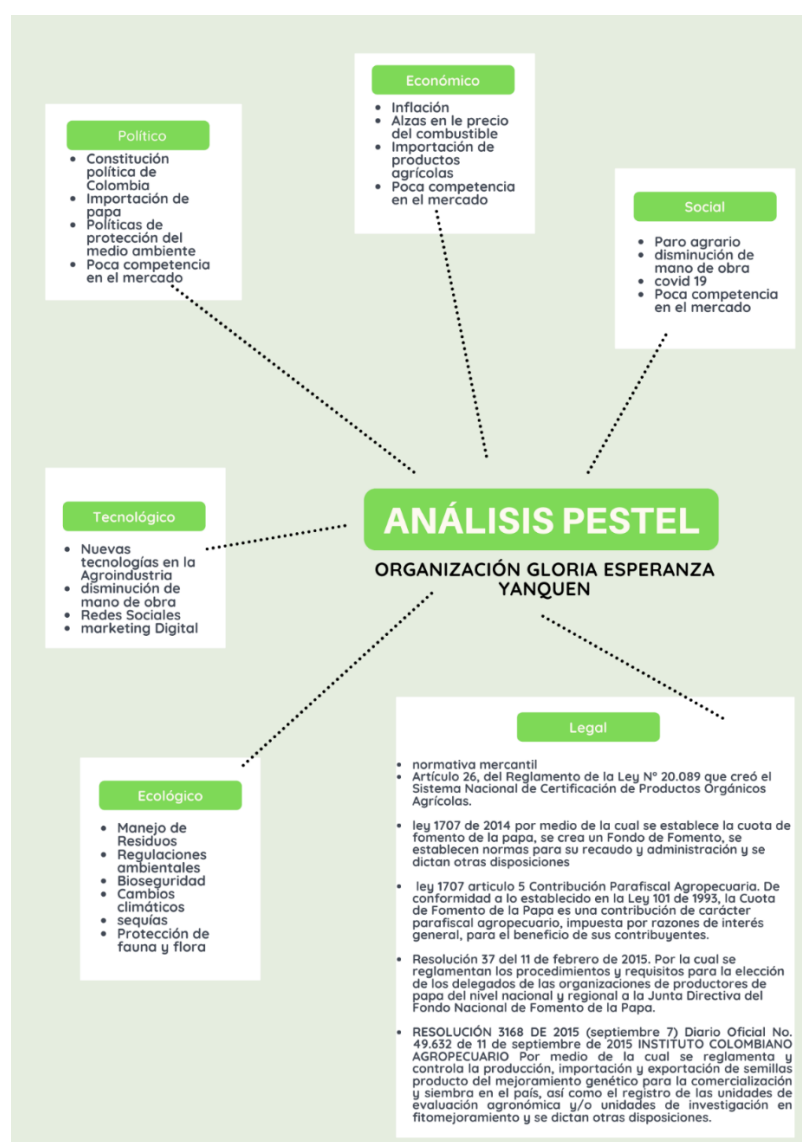
El factor social y económico podría decirse que van de la mano. aunque el análisis se ha realizado por separado. socialmente se afecta, la economía con situaciones como el paro agrario nacional, puede ocurrir bajas en el mercado ocasionando pérdidas en la organización o por ejemplo la disminución de la

mano de obra lo cual favorece negativamente en el alza de precio de producción o el factor de la inflación Para la obtención de insumos agrícolas o abonos que sean requeridos en los procesos de producción.

Respecto a los dos factores restantes, los cuales son el político y legal pueden contribuir o afectar dependiendo el contexto de la normativa mercantil o las reformas implementadas en una construcción política del país, por ejemplo. La importación o exportación del producto o las políticas de protección del medio ambiente son factores que van a depender del contexto.

Por medio del siguiente esquema que se muestra en la figura 29, se realiza un análisis respecto ciertos ámbitos, como el político, social, económico, tecnológico, ecológico y legal. Permitiendo la observación de factores que van relacionados con la organización.

Figura 29. Análisis de pestel



Fuente: Autores de investigación

9. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

9.1. RESEÑA HISTÓRICA

La empresa Colombiana de Productores de Papa, Cultivos agrícolas Gloria Esperanza Yanquen fue creada por propios cultivadores quienes, ante la problemática de la comercialización, creyeron oportuno constituir una organización nacional que se encargará de producir y comercializar papa en el altiplano cundiboyacense. Su fecha legal de constitución data en febrero del 2018 a cargo de la señora Gloria esperanza Yanquen Páez ubicada en la vereda al otro lado del municipio de Soraca en la finca el recuerdo, está ubicada 22 minutos del casco urbano.

9.2. MISIÓN

La misión de Cultivos Agrícolas Gloria Esperanza Yanquen busca preservar la vitalidad del campo por medio de la producción de papa con la tecnificación actualizada del campo para brindar calidad a nuestros clientes por medio del compromiso y con un alto nivel de talento humano, donde se presenten profesionales especializados y competentes en la industria agropecuaria.

9.3. VISIÓN

Para el 2023 Cultivos Agrícolas Gloria Esperanza Yanquen se consolida como una organización líder en producción y comercialización de productos agrícolas a nivel departamental exportando a diferentes mercados nacionales siendo destacados por nuestra experiencia y calidad. Encaminados a preservar el trabajo en el campo por medio de la producción de productos agrícolas de calidad.

9.4. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

Los siguientes principios y valores son seleccionados de acuerdo a la organización, como se define y como quieren que se caracterice de otras empresas, esto con ayuda de los autores de investigación con sus propias palabras teniendo de base definiciones de estos principios y valores.

- *Desarrollo Humano:* Consiste en tener recursos que satisfagan o cubran las necesidades básicas, sino también llegan a acceder a un sistema de salud, educación, seguridad personal, entre otros aspectos para tener una diversidad de oportunidades en base a la calidad de vida en ámbitos de los derechos humanos y la dignidad de la vida.

- *Compromiso con la Comunidad y Empleados:* se considera como un tipo de acuerdo que también se puede ver como un contrato dependiendo de la persona a la que vaya dirigida. Sin embargo, se habla de tener una responsabilidad en este caso tanto para la comunidad como los operarios que trabajan en la organización, pero hay que tener en cuenta que existen compromisos simples a complejos.

- *La conciencia ambiental:* La organización se preocupa por el medioambiente y lo protege con el fin de conservarlo, además de garantizar un equilibrio presente y futuro implementando mecanismos que permitan su conservación

- *Justicia:* consiste en cumplir con los objetivos y satisfacer las necesidades de sus clientes, teniendo en cuenta que el más importante es el humano y su capital intelectual.

- *Equidad:* es una acción que consiste en dar lo que merece llegando a una igualdad que busca una justicia social donde cada persona recibe lo que ha ganado por sí mismo.

- *Democracia al interior de la empresa:* La “autoridad” conjunta del empresario para organizar la producción concede un espacio de derechos a la autogestión para que cualquier avance participativo sea una concesión otorgada

- *Ética:* se define como una disciplina que estudia el comportamiento humano y la relación que tiene con el bien y el mal, también se llega a relacionar con la moral que tienen las personas, donde se tiene en cuenta el deber y las virtudes de cada uno.

9.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Una estructura organizacional es el medio por el cual se ordenan procesos de acuerdo a las necesidades. Toda empresa necesita un modo de planificar su trabajo y distribuir acertadamente las actividades según el nivel de trabajo, Cultivos Agrícolas Gloria Esperanza Yanquen es una organización que cuenta con una estructura organizacional para el año 2021.

La cual cuenta con 4 niveles por procesos, para tener un panorama general de la función del puesto dentro de la organización, las competencias y conocimientos requeridos de quien lo ocupa, se hace uso de una herramienta. Un formato de descripción y perfil de cargo los cuales serán presentados a lo largo de este capítulo; dependiendo de su lugar en la cadena productiva, como se muestra en la figura 30 de la estructura organizacional del año 2021. Empezando con el nivel uno en el cual se encuentra:

Gerente general quien coordina las actividades del coordinador de área comercial y el director general situado en el nivel uno de gerencia, quién toma decisiones definitivas para la operación de la empresa organizando recursos identidad haciendo planeación de actividades entre muchas otras tareas.

En el nivel dos de dirección, se encuentran:

Coordinador de área comercial: Gestiona el trabajo del nivel tres de coordinación del contador administrador de finca y auxiliar administrativo de manera que mantiene ordenada las tareas de estos grupos de personas coordinando las funciones de los trabajadores y se encarga de actividades de ventas y marketing.

Director general: quién Lidera a los distintos grupos de ingenieros del nivel tres de coordinación toma decisiones finales de operacionales de los procesos de producción de la empresa.

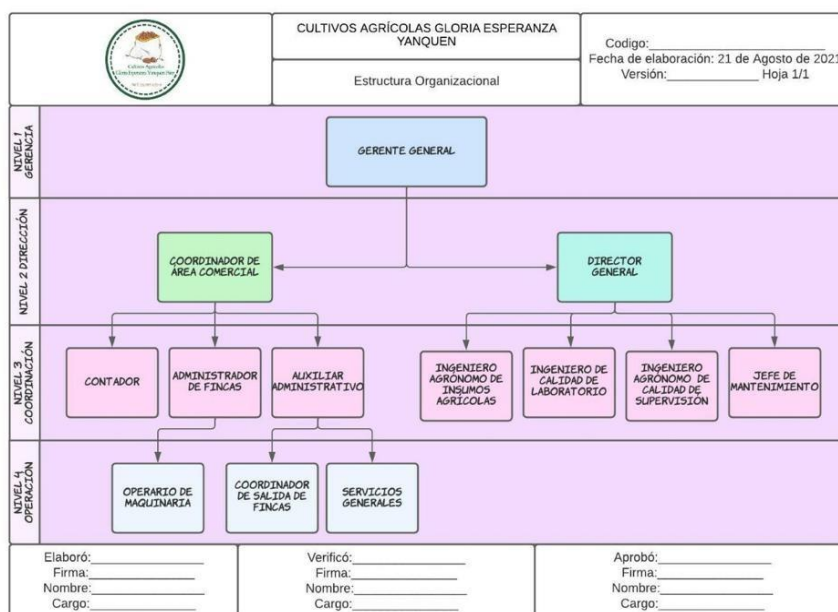
Para el nivel tres de coordinación se encuentra:

Contador: quién evalúa las finanzas de la empresa y el administrador de Fincas quien gestiona a los operarios de máquinas o ubicados en el nivel cuatro en las distintas fincas productoras. (el formato de descripción y perfil de cargo se crea en el 2022, pero se adjunta a la definición en contexto)

Auxiliar administrativo: quien lidera en el nivel cuatro, operacional coordinador de salida de fincas y servicios generales encargado de la parte de gestión administrativa y operacional de la empresa. (el formato de descripción y perfil de cargo se crea en el 2022, pero se adjunta a la definición en contexto)

Además, están los ingenieros divididos según el trabajo de campo ingenieros que se encargan netamente de supervisión en calidad del producto en laboratorios o en campo en las instalaciones de la empresa respecto a los productos de los insumos agrícolas manejados.

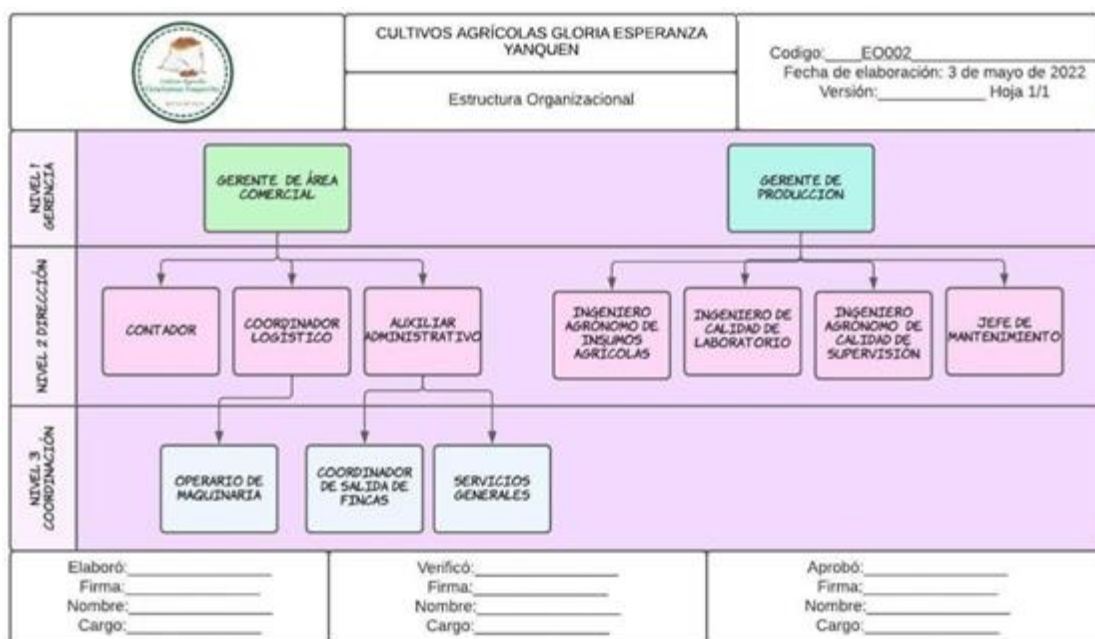
Figura 30. Organigrama Formato estructura organizacional 2021



Fuente: Autores de investigación

En el proceso de evaluación de eficiencia de esta estructura se evidencian falencias en los distintos niveles, esta estructura organizacional presentada a continuación en la figura 31 es la versión corregida de la que se tenía para el año 2021 y cuenta con 3 niveles por procesos, dependiendo de su lugar en la cadena productiva.

Figura 31. Formato estructura organizacional 2022



Fuente: Autores de investigación

9.5.1. Nivel 1

La unión de los niveles de gerencia y dirección ya que en esta organización se lidera por dos procesos importantes, los cuales son:

El Gerente de área comercial:

Es quienes se encargan de liderar y controlar la comercialización del producto. Como se evidencia en la figura 32 de la descripción del cargo.

Figura 32. Descripción y perfil de cargo: AAA 00-1.1

Descripción y perfil de cargo		Código:	AA001,1
		Versión:	1
Descripción del cargo			
I. Datos generales			
Código de puesto	AA.001		
Nombre del puesto	Gerente de área comercial		
Proceso relacionado	Procesos estratégicos		
Personal a cargo	Contador, coordinador logístico, auxiliar administrativo		
Cargo de Jefe inmediato	--		
II. Objetivo del puesto			
Ser el encargado inmediato de la dirección de la organización, donde realice trabajo de inspección de la organización y los procesos productivos, estar encargado de compra de insumos, maquinaria y realizar contratos de venta del producto y realizar gestión de nuevos clientes.			
III. Funciones			
		P-H-V-A	
1	Representante legal de la organización	H	
2	coordinación de procesos productivos	P-H	
3	Firmar cheques en forma conjunta	H	
4	Supervisa y coordina el trabajo de los cultivos y del área administrativa	V-A	
5	Sirve como contacto oficial, comunicador y representante	H	
6	Vigilar las actividades de los empleados, planteamiento de las estrategias encaminadas a cumplir la misión y visión	H-V-A	
7	Gestión de nuevos clientes	P	
IV. Responsabilidades			
		P-H-V-A	
1	Ejercer la representación legal de la organización	H	
2	Planear estrategias para cumplir con la misión y visión de la organización.	V-A	
Perfil de cargo			
I. Estudios			
Escolaridad	Técnico		
Avance	Finalizado		
Estudio realizado o en curso		Área de enfoque	
N/A			
II. Experiencia			
Área de experiencia		Años	
Dirección de empresas del sector agropecuario		3	
III. Formación			
Formación		Tipo de formación	
Gestión de talento humano		Diplomado	
IV. Habilidades			
Habilidades		Nivel	
Análisis de tendencias y proyecciones en el mercado		alto	
capacidad de tomar decisiones, de manera informada, para favorecer a todos los colaboradores		alto	

Fuente: Autores de investigación

Gerente de producción:

Es quien se encarga de liderar los procesos productivos de la organización. la toma de decisiones se hace de manera conjunta, por esta razón se encuentran en un mismo nivel como se ve en la figura 33.

Figura 33. Descripción y perfil de cargo: CAG-IJ

Descripción y perfil de cargo		Código:	CAG-IJ
		Versión:	1
Descripción del cargo			
I. Datos generales			
Código de puesto	AA 0012		
Nombre del puesto	Gerente de producción		
Proceso relacionado	procesos estrategicos		
Personal a cargo	Ing. Agronomo de insumos agricolas, ingenero de calidad de la		
Cargo de Jefe inmediato	N/A		
II. Objetivo del puesto	Organizar y dirigir los procesos de producción pagos de nominas y controlar de personal operativo. Quien ocupe esta posición tiene que prever, organizar, integrar y controlar las operaciones de las áreas productivas, administrando los recursos humanos, equipos y sistemas de manera eficiente para certificar el cumplimiento de los planes de producción dentro de los estándares de productividad y calidad marcados.		
III. Funciones		P-H-V-A	
1	Supervisar los procesos de producción.	P-H-V-A	
2	Planear el mantenimiento rutinario de la maquinaria y los equipos.	V	
3	Observar el desempeño de la plantilla laboral.	A	
4	Desarrollar el presupuesto de producción y mantener los gastos dentro de este.	H	
5	Planificar y organizar el cronograma de producción, renegociando y ajustando los p	A-H	
6	Evaluar los requerimientos y recursos de producción	P-H-V-A	
7	Estimar los costos y establecer los estándares de calidad.	V	
IV. Responsabilidades		P-H-V-A	
1	Identificar las necesidades de formación y organizar las sesiones de entrenamiento relevantes	P-H	
2	Análizar los datos para informar a las decisiones operativas o actividades	V	
3	Controlar el stock y gestionar los almacenes.	H	
Perfil de cargo			
I. Estudios			
Escolaridad	Profesional		
Avance	Finalizado		
Estudio realizado o en curso		Área de enfoque	
N/A			
II. Experiencia			
Área de experiencia		Años	
Gestión de la producción		1 año	
Elaboración de presupuestos		1 año	
III. Formación			
Formación		Tipo de formación	
N/A			
IV. Habilidades			
Habilidades			Nivel
Organizar a sus colaboradores en equipo y apoyarlos.			Alto
Ser ejemplo con su actuación.			Alto
Orientarse al resultado y establecer objetivos precisos.			Medio

Fuente: Autores de investigación

En la estructura organizacional presentada en el 2021 existe una incongruencia ya que no existe un gerente general que lidere el nivel de dirección, si no que por el contrario es el nivel de dirección el que trabaja de manera conjunta en gerencia.

9.5.2. Nivel 2

El **auxiliar administrativo** desarrolla actividades no correspondientes a su labor, siendo así necesario replantear los niveles operacionales y de coordinación a cargo del coordinador de área comercial como se demuestra en la figura 34.

Figura 34. Descripción y perfil de cargo: CAG-IG

Descripción y perfil de cargo		Código:	CAG-IG
		Versión:	1
Descripción del cargo			
I. Datos generales			
Código de puesto	AA 004		
Nombre del puesto	Auxiliar administrativo		
Proceso relacionado	procesos auxiliares		
Personal a cargo	N/A		
Cargo de Jefe inmediato	gerente comercial		
<p>Organizar documentación de los procesos de contratación de personal, nóminas, llevar registro físico y virtual la contabilidad de la organización. Redactar, revisar y distribuir correspondencia. Actualizar y mantener al día los procedimientos y guías existentes, las listas de contactos, entre otros. Escanear documentos físicos para respaldarlos de forma digital. Brindar asistencia registrando información y realizando el mantenimiento de la base de datos.</p>			
II. Objetivo del puesto			
III. Funciones			
		P-H-V-A	
1	gestionar documentación como auxiliar contable	H-A	
2	realizar facturación	H-A	
3	manejo de caja	H-V	
4	administración de personal	A	
5	Archivo		
IV. Responsabilidades			
		P-H-V-A	
1	entrega de gestión documental actualizada a la semana	V-A	
2	manejo de cartera	H	
3	Organización de la agenda	A	
4	Contabilidad financiera	A	
Perfil de cargo			
I. Estudios			
Escolaridad	Técnico		
Avance	Finalizado		
Estudio realizado o en curso		Área de enfoque	
administración de empresas		finanzas	
II. Experiencia			
Área de experiencia			Años
auxiliar contable			1
III. Formación			
Formación		Tipo de formación	
técnico o tecnólogo en auxiliar contable		Capacitación	
manejo de bancos		Foro	
IV. Habilidades			
Habilidades			Nivel
manejo de hojas excel y word			Alto
gestión de correos electrónicos			Medio
manejo de plataformas como DIAN y programas contables			Medio

Fuente: Autores de investigación

Teniendo en cuenta la estructura organizacional presentada en el año 2021 en el cual se muestra el nivel tres de coordinación se hacen ajustes y en este nuevo formato se presenta cómo el nivel dos de dirección manteniendo. Manteniendo la estructura liderada por el gerente de producción quiénes son los ingenieros:

Ingeniero agrónomo de insumos agrícolas:

Son ingenieros capacitados y otorgados por proveedores de las casas de insumos agrícolas para la gestión de fungicidas insecticidas herbicidas y especiales requeridos en el proceso de producción de quiénes están presentes durante todo el proceso productivo, como se ve en la figura 35.

Figura 35. Descripción y perfil de cargo: CAG-IK

Descripción y perfil de cargo		Código:	CAG-IK
		Versión:	1
Descripción del cargo			
I. Datos generales			
Código de puesto	AA 0034		
Nombre del puesto	Ingeniero agronomo de insumos agricolas		
Proceso relacionado	procesos operativos		
Personal a cargo	N/A		
Cargo de Jefe inmediato	Gerente de produccion		
II. Objetivo del puesto			
También toma decisiones sobre la producción de alimentos y propone soluciones a los problemas legales con la agronomía			
III. Funciones			
		P-H-V-A	
1	Planificación de procedimientos para la mejor explotación de los cultivos y su comercialización	P-H-V-A	
2	Diversas tareas relacionadas con la gestión de la agricultura	A	
3	Planificar los cultivos: elegir las variedades, regar, etc.	V	
4	Mejorar las cosechas.	H	
IV. Responsabilidades			
		P-H-V-A	
1	Tomar decisiones sobre la producción de alimentos, el desarrollo sostenible y el aprovechamiento y manejo racional de los recursos naturales.	P	
Perfil de cargo			
I. Estudios			
Escolaridad	Especializado		
Avance	Finalizado		
Estudio realizado o en curso		Área de enfoque	
Industria de fertilizantes.			
II. Experiencia			
	Área de experiencia	Años	
III. Formación			
	Formación	Tipo de formación	
	Especialista en Suelos, encaminada al correcto aprovechar	Capacitación	
IV. Habilidades			
	Habilidades	Nivel	
	Comprometido con el cuidado del medio ambiente.	Bajo	
	Gusto por el trabajo físico	Medio	
	Disponibilidad de laborar en actividades del campo, en áreas rurales y urbana	Alto	

Fuente: Autores de investigación

Ingeniero de laboratorio de calidad:

En esta dependencia se evalúa la calidad del producto en unos laboratorios otorgados por el cliente Pepsico, quienes están presentes durante el proceso de cosecha en la empresa, como se evidencia en la figura 36.

Figura 36. Descripción y perfil de cargo: CAG-IL

Descripción y perfil de cargo		Código:	CAG-IL
		Versión:	1
Descripción del cargo			
I. Datos generales			
Código de puesto	AA005		
Nombre del puesto	ingeniero de laboratorio de calidad		
Proceso relacionado	procesos operativos		
Personal a cargo	N/A		
Cargo de Jefe inmediato	Gerente de producción		
II. Objetivo del puesto	Puede diseñar, planear, ejecutar, controlar y efectuar mejoramiento continuo a los procesos así para, gerenciar, gestionar, evaluar y auditar proyectos, y efectuar consultoría de sistemas de gestión de producción y calidad, con responsabilidad social y ambiental con miras a lograr la competitividad		
III. Funciones			
		P-H-V-A	
1	Identificar problemas y formular proyectos en el campo de la Ingeniería de alimentos para proponer y gestionar soluciones eficientes y eficaces en la industria alimentaria.	A	
2	Concebir, diseñar, implementar, operar, controlar y verificar sistemas, procesos y productos que cumplan con los requisitos de calidad e inocuidad (normatividad, necesidades y expectativas) del sector de la industria alimentaria	H	
3	probar sistemas y procedimientos para garantizar que se cumplen las normas técnicas y crear documentación de calidad y seguridad. desempeño profesional.	V	
IV. Responsabilidades			
		P-H-V-A	
1	satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés.	H	
Perfil de cargo			
I. Estudios			
Escolaridad	Profesional		
Avance	Finalizado		
Estudio realizado o en curso		Área de enfoque	
N/A			
II. Experiencia			
Área de experiencia			Años
sistemas de gestión de producción y calidad,			
III. Formación			
Formación		Tipo de formación	
N/A			
IV. Habilidades			
Habilidades			Nivel
Asumir un espíritu emprendedor y de autonomía para promover el mejoramiento conti			Medio

Fuente: Autores de investigación

Ingeniero agrónomo de calidad de supervisión:

En esta dependencia se hace la Supervisión del producto a lo largo del proceso productivo es allí donde se valúa la semilla desde su etapa de brote hasta la etapa de maduración del tubérculo, se presenta la descripción del cargo en la figura 37.

Figura 37. Descripción y perfil de cargo: CAG-IÑ


Descripción y perfil de cargo		Código:	CAG-IÑ
		Versión:	1
Descripción del cargo			
I. Datos generales			
Código de puesto	AA 006B		
Nombre del puesto	Ingeniero agronomo de calidad de supervision		
Proceso relacionado	procesos operativos		
Personal a cargo	N/A		
Cargo de Jefe inmediato	Gerente de produccion		
II. Objetivo del puesto	El rol del supervisor dentro de las organizaciones, es el de un guía, líder, orientador y conductor que puede, mediante sus ejemplos, llevar al equipo de trabajo a conseguir los objetivos propuestos por la empresa.		
III. Funciones		P-H-V-A	
1	Conseguir que el personal a su cargo trabaje con la mayor eficacia y eficiencia, logrando maximizar sus desempeños.	H-V	
2	Contribuir con los objetivos que se trace en la organización de forma activa.	H-A	
IV. Responsabilidades		P-H-V-A	
1	enfoque lógico-metódico en el trabajo.	P	
2	Ser preciso en la toma de medidas y al momento de registrar diferentes cifras	H	
Perfil de cargo			
I. Estudios			
Escolaridad	Bachillerato		
Avance	Finalizado		
Estudio realizado o en curso		Área de enfoque	
N/A			
II. Experiencia			
Área de experiencia			Años
N/A			
III. Formación			
Formación		Tipo de formación	
Conocimiento de la operación.		Capacitación	
IV. Habilidades			
Habilidades			Nivel
Buenas aptitudes en el cálculo aritmético, por ejemplo: para medir y pesar las r			

Fuente: Autores de investigación

Jefe de mantenimiento:

En esta dependencia como se ve en la figura 38, se encargan de la supervisión manejo y control de las herramientas equipos y maquinaria utilizados en los procesos de producción es quien evalúa mantenimientos preventivos, correctivos en las maquinarias.

Figura 38. Descripción y perfil de cargo: CAG-IM

 Descripción y perfil de cargo		Código:	CAG-IM
		Versión:	1
Descripción del cargo			
I. Datos generales			
Código de puesto	AA 0081		
Nombre del puesto	Jefe de mantenimiento		
Proceso relacionado	procesos auxiliares		
Personal a cargo	N/A		
Cargo de Jefe inmediato	Gerente de producción		
II. Objetivo del puesto	Tiene la responsabilidad de asegurar el plan de mantenimiento preventivo y predictivo de todas las instalaciones de la empresa (productivas y no productivas), asegurando su correcto funcionamiento e intentando conseguir la ausencia de paradas no planificadas. Se encargará de la mejora continua de métodos y procedimientos. El jefe de mantenimiento depende del director de producción o del jefe de planta.		
III. Funciones		P-H-V-A	
1	Define y planifica la política de mantenimiento, con el objetivo de mejorar el modelo preventivo y establecer metodologías operativas de mantenimiento de manera racional.		
2	Asegura el correcto funcionamiento de los equipos de trabajo y de las instalaciones de la empresa.		
3	Crea y mantiene actualizados los manuales de mantenimiento preventivo y predictivo, verificando su mantenimiento.		
IV. Responsabilidades		P-H-V-A	
1	Planifica los mantenimientos preventivos y predictivos de las líneas de producción, asegurando su funcionamiento.		
2	Asigna los trabajos de mantenimiento.		
3	Dirección, gestión y motivación de los equipos de mantenimiento.		
Perfil de cargo			
I. Estudios			
Escolaridad	Tecnico		
Avance	Finalizado		
Estudio realizado o en curso		Área de enfoque	
N/A			
II. Experiencia			
Área de experiencia			Años
Mantenimiento de maquinaria y equipos de trabajo.			
III. Formación			
Formación		Tipo de formación	
Experiencia mínima entre 4 y 5 años en un puesto de resp			
IV. Habilidades			
Habilidades			Nivel
Compromiso con la organización:			Alto
Dirección de personas			Alto
Pensamiento analítico			Medio

Fuente: Autores de investigación

Respecto a el área liderada por el coordinador de área comercial se sugieren cambios como:

Coordinador de salidas de finca:

En este cargo no se estaba desarrollando una coordinación sino una operación y esta persona estaba realizando la misma tarea que el coordinador de salidas de finca es así como el administrador de fincas pasa a ser en el nuevo formato en el nivel tres de coordinación el coordinador de salida de fincas, como se evidencia en la descripción de la figura 39.

Figura 39. Descripción y perfil de cargo: CAG-IG

Descripción y perfil de cargo		Código:	CAG-IG
		Versión:	1
Descripción del cargo			
I. Datos generales			
Código de puesto	AA 005B		
Nombre del puesto	coordinador de salidas de finca		
Proceso relacionado	procesos auxiliares		
Personal a cargo	N/A		
Cargo de Jefe Inmediato	auxiliar administrativo		
II. Objetivo del puesto	Organizar y dirigir los procesos de salidas de finca , personal de nominas orientar rutas de transportes en finca y procesos de campo en produccion		
III. Funciones		P-H-V-A	
1	llevar un consecutivo de trabajo de campo en los disintos procesos de produccion	H	
2	coordinación de personal en procesos productivos	A	
3	brindar información requerida de trabajo en campo	V-A	
IV. Responsabilidades		P-H-V-A	
1	supervisar los procesos de produccion	V	
2	supervisar trabajo en campo	V	
3	llevar consecutivo de aplicaciones de fumigadas	H	
4	llevar lista de dias de asistencia	A	
Perfil de cargo			
I. Estudios			
Escolaridad	Bachillerato		
Avance	Finalizado		
Estudio realizado o en curso		Área de enfoque	
N/A		N/A	
II. Experiencia			
Area de experiencia			Años
manejo de personal			
III. Formación			
Formación		Tipo de formación	
bachillerato			
IV. Habilidades			
Habilidades			Nivel
manejo de personal			Medio

Fuente: Autores de investigación

El auxiliar administrativo quien estaba en el nivel tres de coordinación pasa a estar en el nivel dos de dirección y se puede evidenciar según la información suministrada de tareas asignadas para esta dependencia se encuentra la Incongruencia de tener dos dependencias en una como lo eran gestión administrativa y gestión operacional de la empresa siendo el auxiliar administrativo quien desempeña la función.

Se sugiere la división de esta dependencia creando así:

Coordinador logístico:

Es quien estaría al cargo de la gestión operacional de la empresa y manteniendo el auxiliar administrativo quien desarrollaría la gestión administrativa de la empresa. Como se demuestra en la figura 40 su descripción del cargo.

Figura 40. Descripción y perfil de cargo: AA001-1

Descripción y perfil de cargo		Código:	AA001,1
		Versión:	1
Descripción del cargo			
I. Datos generales			
Código de puesto	AA 002		
Nombre del puesto	Coordinador Logístico		
Proceso relacionado	procesos operativos		
Personal a cargo	coordinador de salida de finca		
Cargo de Jefe inmediato	gerente comercial		
II. Objetivo del puesto	supervisar las actividades de la cadena de suministro de nuestra empresa. Será el encargado de coordinar personal y procesos para conseguir una distribución eficaz de los productos. Un gran activo de un coordinador logístico son sus habilidades de negociación y comunicación.		
III. Funciones		P-H-V-A	
1	Coordinación y supervisión de las actividades de la cadena de suministro	H-V	
2	Uso de TI de logística para optimizar los procedimientos de envío y transporte	H	
3	Planificar y realizar el seguimiento del envío de productos finales de acuerdo con lo	V	
4	Llevar registros de las existencias en almacén, pedidos ejecutados, etc.	A	
IV. Responsabilidades		P-H-V-A	
1	Garantía de que las instalaciones, los activos y las comunicaciones se usen de manera eficaz	V	
2	Supervisar pedidos y organizar el abastecimiento de materias primas y equipos para garantizar que se satisfagan las necesidades	H-V	
3	Llevar registros de las existencias en almacén, pedidos ejecutados, etc.	P-A	
Perfil de cargo			
I. Estudios			
Escolaridad	Tecnólogo		
Avance	Finalizado		
Estudio realizado o en curso		Área de enfoque	
Grado en Administración de Empresas, Gestión de Cadenas de Suministro o campo relacionado.			
II. Experiencia			
Área de experiencia		Años	
Se valorará experiencia en atención al cliente			
III. Formación			
Formación		Tipo de formación	
Grado en Administración de Empresas, Gestión de Cadena			
IV. Habilidades			
Habilidades			Nivel
Experto en informática con conocimientos prácticos de software de logística			
Excelentes habilidades comunicativas e interpersonales			

Fuente: Autores de investigación

Contador Público:

Ubicado ahora en el nivel dos de dirección se encarga de la parte financiera de la empresa, se puede encontrar más información en la descripción dl cargo en la figura 41.

Figura 41. Descripción y perfil de cargo: CAG-IG

Descripción y perfil de cargo		Código:	CAG-IG
		Versión:	1
Descripción del cargo			
I. Datos generales			
Código de puesto	AA 003		
Nombre del puesto	contador publico		
Proceso relacionado	procesos operativos		
Personal a cargo	N/A		
Cargo de Jefe inmediato	Gerente de area comercial		
II. Objetivo del puesto			
Determinar las políticas, principios y normas sobre contabilidad, que deben regir en el país para todo el sector público. Establecer las normas técnicas generales y específicas, sustantivas y procedimentales, que permitan uniformar, centralizar y consolidar la Contabilidad Pública..			
III. Funciones P-H-V-A			
1	Ordenar las operaciones de la empresa.	H	
2	Establecer procedimientos de información financiera	P-H	
3	Cumplir con los requerimientos directivos	V	
4	Obligaciones fiscales	V-A	
IV. Responsabilidades P-H-V-A			
1	Mantener libros contables actualizados.	H	
2	Obligaciones fiscales	V_A	
Perfil de cargo			
I. Estudios			
Estudios	contador publico		
Escolaridad	Especializado		
Avance	Finalizado		
Estudio realizado o en curso		Área de enfoque	
contadordpublico		nivel 3	
II. Experiencia			
Area de experiencia		Años	
contador publico		3	
III. Formación			
Formación		Tipo de formación	
N/A		Otro	
IV. Habilidades			
Habilidades		Nivel	
Capacidad para resolver problemas		Medio	

Fuente: Autores de investigación

9.5.3. Nivel 3

Para finalizar el nivel cuatro de operación vendría ser ahora el nivel tres de coordinación en donde encontramos:

Operario de maquina:

Es quién es cómo su nombre lo indica operan las distintas máquinas utilizadas en los procesos de producción el coordinador de salida de fincas quién Además de lo mencionado anteriormente gestiona trabajo en campo en cosecha respecto al producto, para mayor información se encuentra la figura 42.

Figura 42. Descripción y perfil de cargo: CAG-IL


Descripción y perfil de cargo		Código:	CAG-IL
		Versión:	1
Descripción del cargo			
I. Datos generales			
Código de puesto	AA 003		
Nombre del puesto	operario de maquina		
Proceso relacionado	proceso operativo		
Personal a cargo	n/a		
Cargo de Jefe inmediato	coordinador logístico		
II. Objetivo del puesto			
conduce y opera equipos utilizados para construir o mantener diferentes tipos de estructuras que pueden encontrarse en una obra. Entre estos equipos de construcción se encuentran tractores			
III. Funciones			
		P-H-V-A	
1	Inspeccionar componentes con herramientas de medición y de precisión	H	
2	Probar periódicamente el funcionamiento de las máquinas	P	
3	Instalar máquinas (calibración, limpieza,	V	
4	Conducir la maquinaria pesada que le sea asignado para realizar las labores que se le asignen de acuerdo al tipo de maquinaria	A	
IV. Responsabilidades			
		P-H-V-A	
1	Mantener la maquinaria pesada en condiciones óptimas para su funcionamiento, re	H-P	
Perfil de cargo			
I. Estudios			
Escolaridad	Bachillerato		
Avance	Finalizado		
Estudio realizado o en curso		Área de enfoque	
N/A			
II. Experiencia			
Área de experiencia			Años
Conocimientos básicos de mecánica.			
Licencia de conducir clase C2 Y C3			
III. Formación			
Formación		Tipo de formación	
Secundaria Completa.			
IV. Habilidades			
Habilidades			Nivel
liderazgo			
reponsabilidad			
compromiso			

Fuente: Autores de investigación

Servicios Generales:

Y por último quienes encargan del mantenimiento de las instalaciones de la organización entre otros oficios varios, se puede evidenciar las funciones y responsabilidades en la figura 43.

Figura 43. Descripción y perfil de cargo: CAG-IH

 Descripción y perfil de cargo		Código:	CAG-IH
		Versión:	1
Descripción del cargo			
I. Datos generales			
Código de puesto	AA 002C		
Nombre del puesto	Servicios generales		
Proceso relacionado	procesos auxiliares		
Personal a cargo	N/A		
Cargo de Jefe inmediato	Auxiliar administrativo		
II. Objetivo del puesto	mantener un ambiente limpio y agradable en las instalaciones de la organización acer reparaciones y construcciones sencillas. Responder por el mantenimiento y conservación de los elementos de trabajo a su cargo. Llevar una relación de los trabajos realizados.		
III. Funciones		P-H-V-A	
1	Asear las oficinas y áreas asignadas, antes del ingreso de los funcionarios y velar que se aseadas.	H	A
2	Mantener los baños y lavamanos en perfectas condiciones de aseo y limpieza y con la do necesaria	H	A
IV. Responsabilidades		P-H-V-A	
1	Realizar labores propias de los servicios generales que demande la organizacion	H	
Perfil de cargo			
I. Estudios			
Escolaridad	Primaria		
Avance	Finalizado		
Estudio realizado o en curso		Área de enfoque	
N/A			
II. Experiencia			
Area de experiencia			Años
servicios generales			1
III. Formación			
Formación		Tipo de formación	
Titulo de Primaria			
IV. Habilidades			
Habilidades			Nivel
<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al Usuario. • Sistema Gestión de Calidad 			Medio

Fuente: Autores de investigación

9.6. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance del SGC de la Compañía CULTIVOS AGRÍCOLAS GLORIA ESPERANZA YANQUEN PÁEZ, que presta el servicio de venta y producción de papa, con sede principal en el municipio de Socará departamento de Boyacá, Colombia. Donde se distribuye y se cultiva el tubérculo de la papa, y desea implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para obtener la certificación en procesos de producción bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

9.7. POLÍTICA DE CALIDAD

La empresa CULTIVOS AGRÍCOLAS GLORIA ESPERANZA YANQUEN PÁEZ, brindamos al público excelente calidad en el producto de la papa al tener la semilla certificada y terrenos aptos para la siembra en el municipio de Soraca en el departamento de Boyacá. Nuestro compromiso con nuestros clientes es otorgarles un buen producto para la canasta familiar y otros derivados que trae el producto de la papa según las necesidades del cliente.

Sin embargo, queremos caracterizarnos por los precios accesibles, la atención con los clientes, puntualidad tanto de la salida y la llegada del producto. Además de contar con los conocimientos y experiencia de los operarios y funcionarios de la empresa, para así mejorar los procesos de producción durante el año 2021.

Dando como resultado que la organización ha decidido implementar un SGC bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y se comprometa en el desarrollo de los requisitos que se aplicarán para conseguir los objetivos propuestos y la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

9.8. OBJETIVOS DE CALIDAD

Los siguientes objetivos de calidad son el resultado de las necesidades de la organización, teniendo en cuenta factores como la misión y la visión que permiten llegar a una mejora continua.

- Obtener la satisfacción de los clientes y pequeñas, medianas y grandes empresas.
- Garantizar que los operarios y funcionarios sean aptos según sus conocimientos y experiencia laboral, para los diferentes procesos que se ejecutan en la organización.
- Gestionar la mejora continua de los procesos de producción de la papa según el Sistema de Gestión de Calidad
- Proporcionar la satisfacción de los clientes en la prestación de los servicios

9.9. POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

9.9.1. Política directiva

La política directa consiste en los integrantes de la organización deben cumplir con los siguientes aspectos:

- Mantener un comportamiento ético y competente,
- Fomentar un espíritu laboral agradable.
- Mantener una actitud de respeto hacia los demás integrantes y clientes en la organización

9.9.2. Política por departamento

La política del departamento consiste en aquella que se establece por parte del gobierno, en este caso las políticas del departamento de Boyacá respecto al cultivo de papa.

- Brindar capacitación a todo nuevo ingreso a la organización.
- Mantener el espacio de trabajo en condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades.

9.9.3. Política operativa

- Cumplir las necesidades de nuestros clientes, así como sus expectativas

10. MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

A continuación, se muestra una herramienta la cual permite visualizar los procesos en los que intervienen las partes interesadas, identificando cuáles son sus necesidades y expectativas además de permitirnos hacer seguimiento de su proceso. A los cuales impactamos interna o externamente debido a las actividades administrativas que realizamos, como se puede ver en la figura 44 y 45.

Esta matriz está dividida en cuatro grupos que intervienen en distintos procesos, el primer grupo es clientes, aquí se concluye que las necesidades giran en torno a el servicio (tiempos de entrega, servicio eficiente, calidad del producto). La manera en la que pueden llegar a afectar el SGC es principalmente la terminación del contrato o el alza en el precio de proceso por inconformidad.

Figura 44. Matriz de partes interesada

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS								
Grupo	#	Parte interesada	Contacto	Procesos que intervienen	Necesidades	Expectativas	Cómo afecta al SGC	Manejo
Clientes	1	 PEPSICO	ingenieros acargo en contrato	Proceso estrategico . Gestión de calidad	Oportuna llegada del vehículo, Revisión documental de los compradores de la papa, servicios de transporte, seguimiento al conductor.	Agilidad en la atención, aumento de ingresos del producto de la papa	Quejas y reclamos puestos, precios, exigencias de mejora continua del producto de la papa. Terminación del contrato.	Estudio de zonas de solicitud de vehículos de transporte de alimentos Comunicaciones constantes, mejoramiento en pro de darles más beneficios, estudios de satisfacción.
	2	 MEX	Oscar Duarte Tel: 3148538737	Proceso operativo. A Imacenamiento, transporte y venta	Revisión documental, servicios de transporte, seguridad en la operación.	tiempos de entrega mas eficientes, Servicio oportuno,	Conductores referidos, servicio prestado a la ciudadanía, quejas y reclamos puestos, exigencias de mejora continua.	Comunicaciones constantes, mejoramiento en almacenamiento del product.
	3	 CONVALAGRO S.A.	ingenieros acargo en contrato	Proceso operativo. A Imacenamiento, transporte y venta	cobros acordados, ahorro en desplazamiento, óptimo funcionamiento de app.	Planes de movilización por parte de la empresa si llegan a solicitar el servicio, calidad del producto y aumento de produccion	Quejas y reclamos puestos, terminación del contrato, necesidad de mejora continua.	Involucrarlos como un aliado de negocio, estudio de rutas para ahorrarles costos.
	4	 BAVARIA	ingenieros acargo en contrato	Proceso operativo. A Imacenamiento, transporte y venta	Agilidad en los tiempos de arribo del vehículo, óptimo funcionamiento de app.	óptimo servicio al cliente, aumentar cifras en contratos de manera favorable.	cancelacion de contrato, incumplimiento en clausas de polizas de seguros.	mejoramiento continuo en el producto.





Fuente: Autores de investigación

El segundo gran grupo como se muestra en la figura 45, se compone de los proveedores los cuales intervienen en el proceso operacional del cultivo como necesidad encontramos que se deben minimizar riesgos en el incumplimiento de las actividades en el área de contador/ auxiliar administrativo ya que son quienes se encargan de la facturación oportuna, los proveedores son aliados del negocio que contribuye al mejoramiento continuo de la organización. por lo cual es oportuno el establecimiento de relaciones a largo plazo.

Los accionistas se involucran en la toma de decisiones afectando la rentabilidad y utilidad es oportuno mantener una comunicación conjunta para contribuir a la expansión de la organización.

Las entidades legales son quienes se involucran para el manejo legal de la organización por medio de auditorías quienes pueden intervenir por incumpliendo de requisitos o sanciones en el SGC además de impuestos y aduanas.

Figura 45. Matriz de partes interesada

Proveedores	5		ingenieros acargo en contrato	Proceso operativo semilla, riesgo y fertilización	Facturación oportuna, cumplimiento del contrato.	Aliado de negocio, duración de contrato, mejoramiento continuo de la empresa.	nos permite obtener preciosmas accequibles para el majeo del producto y una mejor prouccion	Involucrarlos como un aliado de negocio a través del establecimiento de relaciones a largo plazo
	6		ingenieros acargo en contrato	Procesos operativos, preparación de terreno, siembra y control de plagas	Facturación oportuna, cumplimiento del contrato.	Aliado de negocio, duración de contrato, mejoramiento continuo de la empresa.	nos permite obtener preciosmas accequibles para el majeo del producto y una mejor prouccion	Involucrarlos como un aliado de negocio a través del establecimiento de relaciones a largo plazo.
Accionistas	7		gerente general 3125105037	Procesos auxiliares logistica	Más rentabilidad, y utilidad.	Buen clima laboral, mejoramiento continuo, expansión de la empresa, aumento de clientes y usuarios.	evaluar sugerencias para la toma de desiciones	Mantener informados de los resultado de la compañía y el cumplimiento de planes y proyectos.
Entidades legales	8		Teléfono: (8) 7424254	Procesos estrategicos. Gerencia general	Cumplimiento de los requisitos legales.	Comunicación constante para el cumplimiento de los requisitos, participación en foros, comités.	A través de creación de leyes y con las sanciones que pueda interponer por el incumplimiento de requisitos.	Auditorías de cumplimiento legal para estar preparadas ante visita del ente.

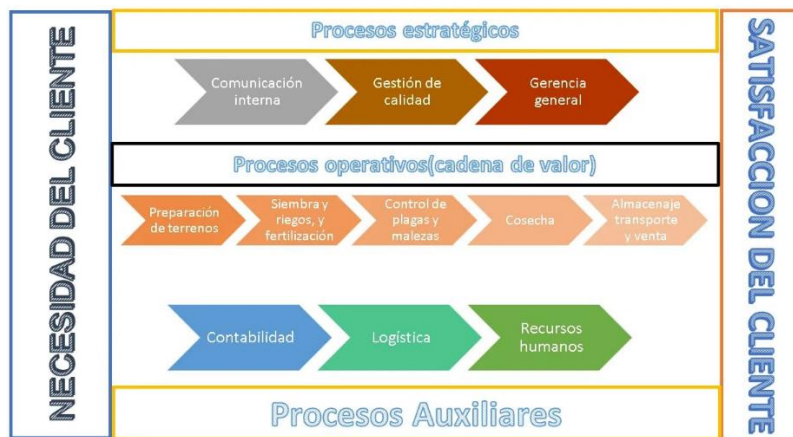
Fuente: Autores de investigación

11. MAPA DE PROCESOS

En los siguientes mapas se encuentran los mapas de procesos de la organización, como se pueden ver en la figura 48 y 49, según ciertos parámetros como los procesos estratégicos, procesos operativos y procesos auxiliares, además de contar con el mapa de proceso de siembra de la organización.

En la figura 48 del mapa de procesos se denota en la cadena de valor del proceso de cultivo de la papa, donde se ve desde la preparación de los terrenos hasta el transporté y la comercialización del producto

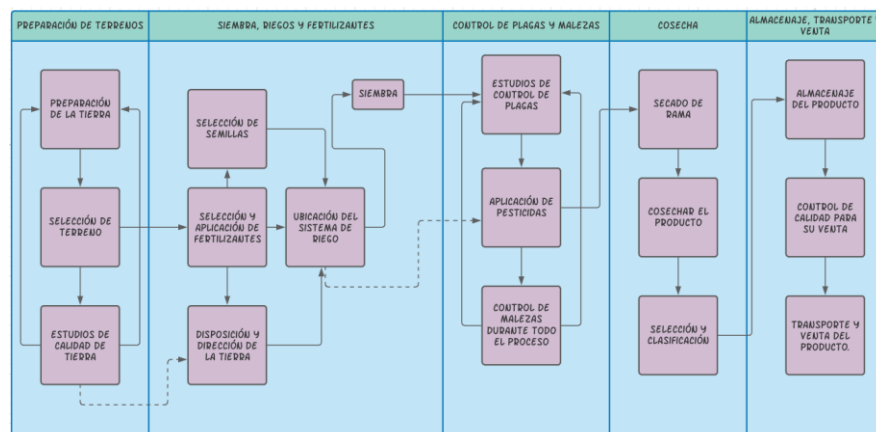
Figura 46. Mapa de procesos



Fuente: Autores de investigación

En la figura 49 se encuentra el diagrama de flujo de los procesos que se realizan para obtener un cultivo de papa de óptima calidad con el fin de satisfacer la necesidad del cliente, estos procesos se determinan bajo requisitos internos de la organización y requisitos del cliente, dependiendo de lo anterior el personal encargado generan propuesta de mejora y calidad al proceso.

Figura 47. Mapa de proceso de siembra



Fuente: Autores de investigación

En la tabla 10 a la 13 se observa la caracterización del proceso de la cadena de valor de la organización cultivos agrícolas Gloria Esperanza Yanquen, donde se observa desde el proceso de selección de terreno, y siembra hasta proceso de venta y transporte de la papa, en esta caracterización se denotan los cargos de proveedores y clientes internos los cuales interactúan para realizar las actividades, también se especifican los recursos como el tractor y sus herramientas correspondientes para realizar cualquier actividad propuesta. Para iniciar el primer proceso de preparación de terreno como se ve en la tabla 10.

Tabla 9. Caracterización de procesos 1


	Cultivos Agrícolas Gloria Esperanza Yanquen		Código:	CP-01
			Versión:	1
			Emisión:	20/10/2021
	CARACTERIZACION DE PROCESOS		Página	1 De 1
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE:				
PROCESO	Preparación de terreno		RESPONSABLE	Gerente de producción
OBJETIVO DEL PROCESO	Selección de terreno para dar inicio al cultivo, teniendo en cuenta la preparación y sus correspondientes estudios			
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Ingeniero agrónomo de insumos agrícolas	Formato de disponibilidad de terrenos	Seleccionar el terreno	Selección de terreno apropiado	Gerente de producción
Gerente de producción	Potrero seleccionado	Preparación de tierra (Rastrillaje y retovateo de potrero)	Potrero listo para estudio de calidad de tierras	Operario de maquinaria (tractorista)
Ingeniero agrónomo de insumos agrícolas	Formato de estudio de calidad de suelo	Estudio de calidad de suelos	Informe de calidad de suelos	Gerente de producción

Tabla 9 (Continuación)

RECURSOS NECESARIOS		
RECURSOS NECESARIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO	Tractor con herramientas como retovato, arado, sembrador, cosechador, fumigador, motobombas, cañones de riego, manguera y tubería de riego.	
REQUISITOS POR CUMPLIR		
DEL CLIENTE	INTERNOS DE LA COMPAÑÍA	SEGÚN LA NORMATIVA ISO 9001 DEL 2015
	mantener recursos, procesos y demás funciones eficientes	4.4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos
	Proporcionar los recursos adecuados para realizar el proceso	7.1 Recursos
	planificar, implementar y controlar procesos	8.1 Planificación y control operacional
	controlar la calidad de la papa antes de ser entregada al cliente	8.7 control de salidas no conformes
	Tener personal capacitado para los procesos a realizar	7.2 competencia
comunicar requerimientos a la organización	comunicación con los clientes según requisitos	8.2 Requisitos para los productos y servicios
MARCO LEGAL PARA COLOMBIA 2021		
NORMAS	Resolución 20009 de 2016 "Por medio de la cual se establecen los requisitos para la Certificación en Buenas Prácticas Agrícolas en producción primaria de vegetales y otras especies para consumos humano".	
	Resolución 003168 de 07 de septiembre 2015 "Por medio de la cual se reglamenta y controla la producción, importación y exportación de semillas producto del mejoramiento genético para la comercialización y siembra en el país, así como el registro de las unidades de evaluación agronómica y/o unidades de investigación en Fito mejoramiento y se dictan otras disposiciones"	
SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PROCESO		
OBJETIVO ESTRATEGICO CON EL QUE ESTA ALINEADO EL PROCESO		
Gestionar la mejora continua de los procesos de producción de la papa según el Sistema de Gestión de Calidad		

Tabla 9 (Continuación)

INDICADORES DE GESTION			
OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD AL QUE APOYA	NOMBRE DEL INDICADOR	META	PERIODICIDAD
Plantear un plan estratégico de los procesos de producción de la organización de cultivos agrícolas Gloria Esperanza Yanquen, bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2015	Mantener la calidad de la papa durante todo el proceso	90%	semanal
	Control de malezas	98%	semanal
	Mantener humedad de la tierra	95%	semanal

Fuente: Autores de investigación

La tabla 10 muestra la caracterización del segundo proceso operativo.

Tabla 10. Caracterización de procesos 2

	Cultivos Agrícolas Gloria Esperanza Yanquen		Código:	CP-02
			Versión:	1
	CARACTERIZACION DE PROCESOS		Emisión:	20/10/2021
			Página	1 De 1
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE:				
PROCESO	Siembra, riesgos y fertilización		RESPONSABLE	Ingeniero agrónomo de calidad de supervisión
OBJETIVO DEL PROCESO	Selección de semilla, selección de agro insumos con la mejor disposición para el cultivo de papa.			
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Gerente de producción	Informe de estudio de suelos	Selección y compra de fertilizantes	Listado de fertilizantes	Coordinador de área comercial
Coordinador de área comercial	Listado de fertilizantes	Compra de insumos agrícolas	Fertilizantes	Proveedor de insumos agrícolas
Ingeniero de calidad de laboratorio	semilla	selección de semilla	semilla seleccionada	Operario de maquinaria (tractorista)

Tabla 10 (Continuación)

Ingeniero de calidad de laboratorio Proveedor de insumos agrícolas	Semilla seleccionando y fertilizantes	siembra	siembra de semilla con fertilizantes	Operario de maquinaria (tractorista)
Gerente de producción	Solicitud de ubicación de sistema de riego	Ubicación de sistema de riego	sistema de riego ubicado	ingeniero agrónomo de calidad de supervisión
RECURSOS NECESARIOS				
RECURSOS NECESARIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO		Tractor con herramientas como retovato, arado, sembrador, cosechador, fumigador, motobombas, cañones de riego, manguera y tubería de riego, laboratorio de calidad, pruebas de laboratorio para la semillas		
REQUISITOS POR CUMPLIR				
DEL CLIENTE	INTERNOS DE LA COMPAÑÍA	SEGÚN LA NORMATIVA ISO 9001 DEL 2015		
	mantener recursos, procesos y demás funciones eficientes	4.4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos		
	Proporcionar los recursos adecuados para realizar el proceso	7.1 Recursos		
	planificar, implementar y controlar procesos	8.1 Planificación y control operacional		
	controlar la calidad de la papa antes de ser entregada al cliente	8.7 control de salidas no conformes		

Tabla 10 (Continuación)

	Tener personal capacitado para los procesos a realizar	7.2 competencia	
comunicar requerimientos a la organización	comunicación con los clientes según requisitos	8.2 Requisitos para los productos y servicios	
MARCO LEGAL PARA COLOMBIA 2021			
NORMAS	Resolución 20009 de 2016 "Por medio de la cual se establecen los requisitos para la Certificación en Buenas Prácticas Agrícolas en producción primaria de vegetales y otras especies para consumos humano".		
	Resolución 003168 de 07 de septiembre 2015 "Por medio de la cual se reglamenta y controla la producción, importación y exportación de semillas producto del mejoramiento genético para la comercialización y siembra en el país, así como el registro de las unidades de evaluación agronómica y/o unidades de investigación en Fito mejoramiento y se dictan otras disposiciones"		
SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PROCESO			
OBJETIVO ESTRATEGICO CON EL QUE ESTA ALINEADO EL PROCESO			
Gestionar la mejora continua de los procesos de producción de la papa según el Sistema de Gestión de Calidad			
INDICADORES DE GESTION			
OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD AL QUE APOYA	NOMBRE DEL INDICADOR	META	PERIODICIDAD
Plantear un plan estratégico de los procesos de producción de la organización de cultivos agrícolas Gloria Esperanza Yanquen, bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2015	Mantener la calidad de la papa durante todo el proceso	90%	semanal
	Control de malezas	98%	semanal
	Mantener humedad de la tierra	95%	semanal

Fuente: Autores de investigación

La tabla 11 muestra la caracterización del tercer proceso operativo, es decir, control de plagas y maleza.

Tabla 11. Caracterización de proceso 3

	Cultivos Agrícolas Gloria Esperanza Yanquen		Código:	CP-03
			Versión:	1
			Emisión:	20/10/2021
	CARACTERIZACION DE PROCESOS		Página	1 De 1
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE:				
PROCESO	Control de plagas y malezas		RESPONSABLE	Ingeniero agrónomo de insumos agrícolas
OBJETIVO DEL PROCESO	Selección de agro insumos para tener un control de riesgo bajo, al tener los abonos y fungicidas adecuados para un cultivo de excelente calidad			
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
ingeniero de calidad de laboratorio	toma de muestras	Estudio de control de plagas y malezas	Listado de pesticidas y procesos de control de malezas	Coordinador de área comercial
Coordinador de área comercial	listado de pesticidas	Compra de pesticidas	pesticidas	Proveedor de insumos agrícolas
Coordinador de área comercial	orden de aplicación de pesticidas	Fumigación de cultivos	cultivos fumigados	Operario de maquinaria (tractorista)
RECURSOS NECESARIOS				
RECURSOS NECESARIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO		Laboratorio de calidad, control de riesgos, recursos para compra a proveedores de abonos y fungicidas y la fumigación pertinente		
REQUISITOS POR CUMPLIR				
DEL CLIENTE		INTERNOS DE LA COMPAÑÍA	SEGÚN LA NORMATIVA ISO 9001 DEL 2015	
		mantener recursos, procesos y demás funciones eficientes	4.4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos	

Tabla 11 (Continuación)

	Proporcionar los recursos adecuados para realizar el proceso	7.1 Recursos
	planificar, implementar y controlar procesos	8.1 Planificación y control operacional
	controlar la calidad de la papa antes de ser entregada al cliente	8.7 control de salidas no conformes
	Tener personal capacitado para los procesos a realizar	7.2 competencia
comunicar requerimientos a la organización	comunicación con los clientes según requisitos	8.2 Requisitos para los productos y servicios
MARCO LEGAL PARA COLOMBIA 2021		
NORMAS	Resolución 20009 de 2016 "Por medio de la cual se establecen los requisitos para la Certificación en Buenas Prácticas Agrícolas en producción primaria de vegetales y otras especies para consumos humano".	
	Resolución 003168 de 07 de septiembre 2015 "Por medio de la cual se reglamenta y controla la producción, importación y exportación de semillas producto del mejoramiento genético para la comercialización y siembra en el país, así como el registro de las unidades de evaluación agronómica y/o unidades de investigación en Fito mejoramiento y se dictan otras disposiciones"	
SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PROCESO		
OBJETIVO ESTRATEGICO CON EL QUE ESTA ALINEADO EL PROCESO		
Gestionar la mejora continua de los procesos de producción de la papa según el Sistema de Gestión de Calidad		

Tabla 11 (Continuación)

OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD AL QUE APOYA	NOMBRE DEL INDICADOR	META	PERIODICIDAD
Plantear un plan estratégico de los procesos de producción de la organización de cultivos agrícolas Gloria Esperanza Yanquen, bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2015	Mantener la calidad de la papa durante todo el proceso	90%	semanal
	Control de malezas	98%	semanal
	Mantener humedad de la tierra	95%	semanal

Fuente: Autores de investigación

La tabla 12 representa la caracterización del cuarto proceso operativo, es decir, la cosecha.

Tabla 12. Caracterización de proceso 4

	Cultivos Agrícolas Gloria Esperanza Yanquen		Código:	CP-04
			Versión:	1
	CARACTERIZACION DE PROCESOS		Emisión:	20/10/2021
			Página:	1 De 1
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE:				
PROCESO	Cosecha		RESPONSABLE	Ingeniero de calidad de laboratorio
OBJETIVO DEL PROCESO	Excelente cosecha del producto para la clasificación pertinente del producto			
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Gerente de producción	fumigación de rama	quemado de rama	Rama fumigada	Operario de maquinaria (tractorista)

Tabla 12 (Continuación)

Gerente de producción	solicitud de cosechado de cultivo	Cosechar el producto	Producto cosechado	Operario de maquinaria (tractorista)
operario de maquinaria(tractorista)	Producto cosechado	Selección y clasificación del producto	Producto seleccionado	ingeniero agrónomo de calidad de supervisión
RECURSOS NECESARIOS				
RECURSOS NECESARIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO		Laboratorio de calidad, bodegas de almacenaje, costales, escogedoras.		
REQUISITOS POR CUMPLIR				
DEL CLIENTE	INTERNOS DE LA COMPAÑÍA	SEGÚN LA NORMATIVA ISO 9001 DEL 2015		
	mantener recursos, procesos y demás funciones eficientes	4.4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos		
	Proporcionar los recursos adecuados para realizar el proceso	7.1 Recursos		
	planificar, implementar y controlar procesos	8.1 Planificación y control operacional		
	controlar la calidad de la papa antes de ser entregada al cliente	8.7 control de salidas no conformes		
	Tener personal capacitado para los procesos a realizar	7.2 competencia		

Tabla 12 (Continuación)

comunicar requerimientos a la organización	comunicación con los clientes según requisitos	8.2 Requisitos para los productos y servicios	
MARCO LEGAL PARA COLOMBIA 2021			
NORMAS	Resolución 20009 de 2016 "Por medio de la cual se establecen los requisitos para la Certificación en Buenas Prácticas Agrícolas en producción primaria de vegetales y otras especies para consumos humano".		
	Resolución 003168 de 07 de septiembre 2015 "Por medio de la cual se reglamenta y controla la producción, importación y exportación de semillas producto del mejoramiento genético para la comercialización y siembra en el país, así como el registro de las unidades de evaluación agronómica y/o unidades de investigación en Fito mejoramiento y se dictan otras disposiciones"		
SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PROCESO			
OBJETIVO ESTRATEGICO CON EL QUE ESTA ALINEADO EL PROCESO			
Gestionar la mejora continua de los procesos de producción de la papa según el Sistema de Gestión de Calidad			
INDICADORES DE GESTION			
OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD AL QUE APOYA	NOMBRE DEL INDICADOR	META	PERIODICIDAD
Plantear un plan estratégico de los procesos de producción de la organización de cultivos agrícolas Gloria Esperanza Yanquen, bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2015	Mantener la calidad de la papa durante todo el proceso	90%	semanal
	Control de malezas	98%	semanal
	Mantener humedad de la tierra	95%	semanal

Fuente: Autores de investigación

Para finalizar la tabla 13 representa la caracterización el quinto proceso operativo.

Tabla 13. Caracterización de proceso 5

	Cultivos Agrícolas Gloria Esperanza Yanquen		Código:	CP-05
			Versión:	1
	CARACTERIZACION DE PROCESOS		Emisión:	20/10/2021
			Página	1 De 1
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE:				
PROCESO	Almacenaje transporte y venta		RESPONSABLE	Coordinador de salida de finca
OBJETIVO DEL PROCESO	Tener un alto nivel de calidad del producto para la venta a los clientes y su correspondiente transporte			
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Ingeniero agrónomo de insumos agrícolas	solicitud de almacenaje de producto	Almacenaje de producto	producto almacenado	Gerente de producción
Gerente de producción	solicitud de control de calidad para venta	control de calidad para su venta	producto de calidad	Coordinador de área comercial
Coordinador de área comercial	solicitud de venta y transporte de producto	venta y transporte de producto	producto vendido	auxiliar administrativo
RECURSOS NECESARIOS				
RECURSOS NECESARIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO		Tractor con herramientas como retovato, arado, sembrador, cosechador, fumigador, motobombas, cañones de riego, manguera y tubería de riego, laboratorio de calidad, bodegas de almacenaje, costales, escogedoras.		
REQUISITOS POR CUMPLIR				
DEL CLIENTE		INTERNOS DE LA COMPAÑÍA	SEGÚN LA NORMATIVA ISO 9001 DEL 2015	
		mantener recursos, procesos y demás funciones eficientes	4.4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos	

Tabla 13 (Continuación)

	Proporcionar los recursos adecuados para realizar el proceso	7.1 Recursos
	planificar, implementar y controlar procesos	8.1 Planificación y control operacional
	controlar la calidad de la papa antes de ser entregada al cliente	8.7 control de salidas no conformes
	Tener personal capacitado para los procesos a realizar	7.2 competencia
comunicar requerimientos a la organización	comunicación con los clientes según requisitos	8.2 Requisitos para los productos y servicios
MARCO LEGAL PARA COLOMBIA 2021		
NORMAS	Resolución 20009 de 2016 "Por medio de la cual se establecen los requisitos para la Certificación en Buenas Prácticas Agrícolas en producción primaria de vegetales y otras especies para consumos humano".	
	Resolución 003168 de 07 de septiembre 2015 "Por medio de la cual se reglamenta y controla la producción, importación y exportación de semillas producto del mejoramiento genético para la comercialización y siembra en el país, así como el registro de las unidades de evaluación agronómica y/o unidades de investigación en Fito mejoramiento y se dictan otras disposiciones"	
SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PROCESO		
OBJETIVO ESTRATEGICO CON EL QUE ESTA ALINEADO EL PROCESO		
Gestionar la mejora continua de los procesos de producción de la papa según el Sistema de Gestión de Calidad		

Tabla 13 (Continuación)

INDICADORES DE GESTION			
OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD AL QUE APOYA	NOMBRE DEL INDICADOR	META	PERIODICIDAD
Plantear un plan estratégico de los procesos de producción de la organización de cultivos agrícolas Gloria Esperanza Yanquen, bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2015	Mantener la calidad de la papa durante todo el proceso	90%	semanal
	Control de malezas	98%	semanal
	Mantener humedad de la tierra	95%	semanal

Fuente: Autores de investigación

12. MATRIZ DE RIESGO

En la siguiente matriz de riesgos que se muestra en la figura 46, se identifica los riesgos según los tipos de procesos, además de controles actuales y el respectivo tratamiento del riesgo. Según esto se buscan riesgos, causas, controles y tratamiento, además de su correspondiente calificación de la probabilidad en la que puedan ocurrir los riesgos (baja, media y alta) y su consecuencia.

Figura 48. Matriz de riesgo

		Procesos:						Operativos												
Tipo de proceso	PROCESO	Identificación del riesgo			consecuencia		Análisis				probabilidad x consecuencia	Calificación			Tratamiento del riesgo					
		Riesgo	Causa	Efecto	Positiva	Negativa	Probabilidad			Consecuencia			BAJA	MEDIA	ALTA	Acciones	Responsable	Evidencia		
							1	3	5	1		3							5	
Proceso operativo	semilla, riesgos y fertilización	Baja producción y de mala calidad	Mala manipulación de la semilla	Cancelación de contrato		X		3			3				9			Supervisión	Ingeniero agronomo de calidad de supervisión	Estado de entrada del producto
Proceso operativo	control de plagas y maleza	Baja producción, proliferación de malezas y de plagas	Preparación de los suelos incorrecta	Pérdida de confianza del cliente		X		3			3				9			Revisión del estado de la propiedad	Ingeniero agronomo de insumos agrícolas	Calidad del Producto
Proceso operativo	semilla, riesgos y fertilización	Baja producción y de mala calidad	Abonos incorrectos	Pérdida de inversión		X	1			1					1			Supervisión del producto que se entrega a la empresa	Ingeniero agronomo de calidad de supervisión	Rendimiento en producto
Proceso operativo	control de plagas y maleza	Enfermedades en el desarrollo del producto	Fungicidas	Pérdida de inversión		X		3			5				15			Supervisión del producto que se entrega a la empresa	Ingeniero agronomo de insumos agrícolas	Rendimiento en producto
Proceso operativo	control de plagas y maleza	Aumenta el riesgo de enfermedades en el producto, aumenta el riesgo de no obtener una producción satisfactoria	Siembra fuera de temporada	Cancelación de contrato		X			5		5				25			Revisión del estado de la propiedad	Ingeniero agronomo de insumos agrícolas	Calidad del Producto
Proceso estratégicos	Gestión de calidad	No se alcanza la producción esperada	Mal cuidado	Pérdida de confianza del cliente		X		3			3				9			Supervisión del proceso en desarrollo	Gerente de producción	Calidad del Producto
Procesos auxiliares	Recursos humanos	Impide el desarrollo de la empresa	Mala planificación de los recursos	Pérdida de inversión		X		3			3				9			Supervisión	Contador /Aux. administrativo	Ganancia en la inversión
Procesos auxiliares	Recursos humanos	Crisis financiera, caer en desfalco.	Mal control de los recursos actuales en tecnología (malos manejos y mantenimiento en la maquinaria)	Impide el desarrollo de la empresa		X		3			5				15			Mantenimiento de la maquinaria	Contador /Aux. administrativo	Sin gastos NO planeados

Fuente: Autores de investigación

En la siguiente figura 47, se evidencia los rangos que tienen las posibilidades y las consecuencias, dando así estos valores.

Figura 49. Rangos de calificación de la matriz de riesgo

BAJA	1	ENTRE	9
MEDIA	10	ENTRE	15
ALTA	25		

Fuente: Autores de investigación

13. MATRIZ DE INDICADORES

El diseño de Indicadores se trabajó respecto a los procesos, en una periodicidad anual, mensuales, semanales y semestral, además de un porcentaje de límite de cumplimiento dependiendo si es bajo, medio o alto.

En la siguiente figura 50 se puede observar el diseño del indicador de control de tierra de producción de la organización, teniendo en cuenta factores importantes para la organización.




Figura 50. Indicador 1

Nombre del indicador	Control de tierra de producción	
Código	I1.01	
Objetivo	Crear un plan de administración de tierras y tener un control de los Sitios más aptos para la producción dependiendo la climatología del Sitio a lo largo del año.	
Responsable del Indicador	Gerente de producción	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	Anual	
Definición Operacional	$(\text{numero de predios cultivados} / \text{Total de predios de la organización}) * 100\%$	
Unidad de medida	0% a 100%	
Meta	95%	
Resultado		$I1.01 \geq 85\%$
		$70\% < I1.01 < 85\%$
		$I1.01 < 70\%$
Interpretación	Permite evaluar la cantidad de predios que son viables para la producción	

Fuente: Autores de investigación

En el segundo indicador titulado como mantenimiento de maquinaria, como se puede ver en la figura 51.



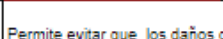
Figura 51. Indicador 2

Nombre del indicador	Mantenimiento de maquinaria
Código	I2.02
Objetivo	Establecer un plan de mantenimiento en la maquinaria para un óptimo desarrollo en el proceso de manufactura de la empresa, evitando contratiempos respecto a la producción y entrega de los productos.
Responsable del Indicador	Operador de maquinaria
Nivel de comparación	Indicador de meta
Periodicidad de actualización	Mensual
Definición Operacional	(tiempo total de trabajo- tiempo de avería/ número de fallos)*100%
Unidad de medida	Horas
Meta	90%
Resultado	 11.01 ≤ 80%
	 65% > 11.01 > 80%
	 11.01 > 65%
Interpretación	Brinda información que evalúa el desempeño de las operaciones y permite evaluar la evolución a lo largo del tiempo y definir el camino para la mejora continua

Fuente: Autores de investigación

El tercer indicador es acerca del control de plagas, donde también se encuentran las malezas que puede adquirir un cultivo sin los abonos ni fungicidas correctos, como se demuestra en la figura 52.

Figura 52. Indicador 3

Nombre del indicador	Control de plagas
Código	I3.03
Objetivo	Crear un plan de emergencia donde se pueda tratar y controlar las plagas y enfermedades que pueda contraer el producto
Responsable del Indicador	Ingeniero agrónomo de insumos agrícolas
Nivel de comparación	Indicador Meta
Periodicidad de actualización	semanal
Definición Operacional	total de cultivos - cultivos infectados/ total de cultivos *100
Unidad de medida	Escala del 1% al 100%
Meta	100%
Resultado	 11.01 ≥ 95%
	 90% < 11.01 < 95
	 11.01 < 90%
Interpretación	Permite evitar que los daños que se ocasionan sean superiores al costo de las medidas de control desarrolladas

Fuente: Autores de investigación

En el cuarto indicador se describe como el aumento de producción, según el formato de la figura 53.

Figura 53. Indicador 4

Nombre del indicador	Aumento de producción.	
Código	15.05	
Objetivo	Crear un plan de acción para suplir la demanda.	
Responsable del Indicador	Gerente de área comercial	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	Semestral	
Definición Operacional	$((\text{Producción actual} - \text{producción anterior}) / \text{producción anterior}) * 100\%$	
Unidad de medida	Escala del 0% al 100%	
Meta	30%	
Resultado		$15.05 \geq 25$
		$10 < 15.05 < 25$
		$15.05 < 5$
Interpretación	Ayuda a aumentar la producción y así suplir la demanda del producto.	

Fuente: Autores de investigación

En el quinto indicador se titula como calidad y producción, como se puede ver en la figura 54.

Figura 54. Indicador 5

Nombre del indicador	calidad y producción	
Código	18.08	
Objetivo	Desarrollar un plan económico financiero que permita mayor producción de calidad, generar ganancias y expansión de la organización, etc.	
Responsable del Indicador	Gerente de área comercial	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	anual	
Definición Operacional	$(\text{calidad actual} - \text{calidad anterior}) / \text{calidad anterior} * 100\%$	
Unidad de medida	0 - 100%	
Meta	10%	
Resultado		$11.01 \geq 8\%$
		$2\% < 11.01 < 8\%$
		$11.01 < 2\%$
Interpretación	permite evaluar la capacidad de adaptación de la empresa anualmente	

Fuente: Autores de investigación

14. CONCLUSIONES

- Realizado el estudio de la situación actual en la que se encuentra la organización; ha permitido proponer estrategias que se sugieren ser implementadas de tal forma se observarían mejoras y así se obtendrían oportunidades de cambios operativos.
- Se realizó el diagnóstico encontrando falencias en cuanto a temas como la estructura organizacional de la empresa donde se observa que la organización estaba llevando a cabo su funcionamiento administrativo y de gestión por parte de una sola persona, de esta manera se pudo trabajar y plantear por medio de las estrategias del SGC y así llevar a cabo el proceso de la investigación.
- Identificar las falencias en la organización y evidenciar el ingenio del manejo de convertir una falla en oportunidad nos permite reflexionar sobre la habilidad de cómo hacer del fracaso un instrumento para el éxito.
- Factores externos como la situación social, política y económica del país. influyen positiva o negativamente en el desarrollo de empresas agrícolas como Cultivos Agrícolas Gloria Esperanza Yanquen, Siendo así una variable que se convierte en un riesgo o una oportunidad impredecible.
- La reestructuración organizacional implementada brindó orden y permitió delimitar responsabilidades entre los departamentos logrando así eficiencia funcional que contribuye al desarrollo de la misión propuesta en la organización.
- Los autores de investigación concluyen que el plan estratégico es fundamental para la organización, ya que este permite por medio de nuevos enfoques y herramientas, aumentar la producción del producto, debido a que la organización se caracteriza por tener un excelente producto y excelentes ventas. Lo que trae un cambio positivo si se implementa el plan estratégico que permite una mejora continua constante, tanto en los procedimientos, ventas, compromiso, entre otros aspectos que caracteriza a esta organización.

REFERENCIAS

BARRERAS, Imelda. La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones. Universidad Politécnica del Valle del Évora, México, p. 3. [Línea] Consultado en octubre del 2021: <http://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/208/412>

BBC NEW MUNDO. [Citado en 17 de noviembre del 2021]. Disponible en Internet: https://www.bbc.com/mundo/noticias/2012/11/121101_responsabilidad_corporativa_cch

CAMISÓN, Cesar, et al. Modelos normativos de gestión de calidad, p. 3. [Línea] Consultado en octubre del 2021: <http://imagenes.mailxmail.com/cursos/pdf/9/modelos-normativos-gestion-calidad-27839-completo.pdf>

CHACON, Javier; RUGEL, Susana, artículo de revisión. teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad, 2018. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html#uno>

CLARO AGUIRRE, Luisa Fernanda. *Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001: 2008 para la empresa Termo Hidráulica SAS Barranquilla*. 2015. Tesis Doctoral.

Colombia. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Artículo 78. [en línea], [Consultado el 15 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-3/articulo-78>

Colombia. FUNCIÓN PÚBLICA. Decreto 918. [en línea], [Consultado el 15 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=94030>

Colombia. SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Decreto 679. [en línea], [Consultado el 15 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://seguridadproducto.sic.gov.co/sp/documentos/decreto679.pdf>

Colombia. FUNCIÓN PÚBLICA. Decreto 1071. [en línea], [Consultado el 15 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76838>

Colombia. SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN NORMATIVA. Ley 1707 de 2014 [en línea], [Consultado el 15 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1686710>

Colombia. SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN NORMATIVA. Ley 1707 de 2014. Artículo 5 [en línea], [Consultado el 15 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1686710>

Colombia. ARL SURA. Ley 1010 de 2006 [en línea], [Consultado el 15 de noviembre de 2021]. Disponible en: https://www.arlsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=232:ley-1010-de-2006&catid=50:leyes-y-normas&Itemid=33

Colombia. MINISTERIO DE AGRICULTURA. Resolución 000037 de 2015. [Consultado el 15 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.minagricultura.gov.co/Normatividad/Resoluciones/Resoluci%C3%B3n%20No%20000037%20de%20202015.pdf>

Colombia. MINISTERIO DE AGRICULTURA. Resolución 003168 de 2015. [Consultado el 15 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.ica.gov.co/getattachment/4e8c3698-8fcb-4e42-80e7-a6c7acde9bf8/2015R3168.aspx>

COLOMBIA. Instituto Colombiano Agropecuario. Resolución 020009 de 07 de abril de 2016. [en línea], [Consultado el 15 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.ica.gov.co/normatividad/normas-ica/resoluciones-oficinas-nacionales/resoluciones-derogadas/res-020009-de-2016.aspx>

CORRALES, Luisa, et al. Gestión de la calidad en la planeación estratégica. Repositorio Institucional UNAN-Managua, p. 20. [Línea] Consultado en octubre del 2021: <https://repositorio.unan.edu.ni/14697/1/14697.pdf>

DANGOND, Indalecio. [Citado en 17 de noviembre del 2021]. Disponible en Internet: <https://www.elespectador.com/opinion/columnistas/indalecio-dangond-b-/dejense-ayudar/>

DE LA ROSA LEAL, María. El enfoque de sostenibilidad en las teorías organizacionales. Universidad de Sonora. México. 2021. [Línea] Consultado en octubre del 2021: <https://trascender.unison.mx/index.php/trascender/article/view/102/152>

Ibíd., p.6

FONSECA, J., MUÑOZ, N. & CLEVES, J.A. (2011). El sistema de calidad: elemento para la competitividad y la sostenibilidad de la producción agropecuaria colombiana. revista de investigación Agraria y Ambiental 2(1), 9-22. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3901923.pdf>

FONTALVO, Tomas, DE LA HOZ, Efraín. Diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015. Universidad de Cartagena, Facultad de Ciencias Económicas. Colombia. 2018. [Línea] Consultado en octubre del 2021: <https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v11n1/0718-5006-formuniv-11-01-00035.pdf>

GALLEGO, Celestino, MENDOZA, José. Teoría Gerencial, Universidad Autónoma del Estado de México. 2004. [Línea] Consultado en octubre del 2021: <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/58396>

Ibíd., p.12

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario. NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.: El Instituto, 2015. Disponible en internet. <<https://www.icontec.org/informes/certificacion-de-sistemas-de-gestion/>>

Instituto Colombiano Agropecuario. Mis buenas prácticas agrícolas “Guía para agro empresarios” Resolución 020009 de 07 de abril de 2016. [en línea], [Consultado el 15 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.ica.gov.co/areas/agricola/servicios/inocuidad-agricola/capacitacion/cartillabpa.aspx>

ISO 690: Caicedo, John Edwin herrera. Estructura metodológica del sistema de gestión de calidad desarrollando la gestión del conocimiento coofisam bajo la norma iso 9001: punto 7.1.6.:https://minas.medellin.unal.edu.co/centro-editorial/libros/download/40_111b0f52221788e2efbc75c388f2ab64

LOPEZ, María, La cultura organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptación del entorno, Universidad de Murcia. 2013.[línea] Consultado en octubre del 2021 :<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=>

MACHUCA, Alma, Las organizaciones del siglo XXI: apuntes de administración general, Piura: Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales: San Marcos, 2009.

MURILLO, Julián. Análisis de la evolución de la norma desde 1987 a la fecha, a partir de los cambios externos referentes al desarrollo tecnológico, organizacional y económico. Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de ciencias económicas. Colombia. 2018. [Línea] Consultado en octubre del 2021: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17561/MurilloLazaroJulianManuel2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

NORMA TECNICA COLOMBIANA 9001 2015-09-23. Sistemas de gestión de la calidad requisitos

NUEVA ISO 9001-2015. ¿Cuáles son los principios de gestión de calidad? [en línea]. Disponible en <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>

PALMA, Ronald, et al. Sistema de Gestión y Control de la Calidad. RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento, p. 628. [Línea] Consultado en octubre del 2021: <file:///D:/Asus/Downloads/Dialnet-SistemaDeGestionYControlDeLaCalidad-6732908.pdf>

Ibíd., p. 629.

PORRAS SALAZAR, Darwin Miguel. *Estandarización de Procesos Productivos y su incidencia en la Satisfacción de Clientes en la empresa" Compunet-Salcedo"*. 2010. Tesis de Licenciatura. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1479>

RINCÓN, Rafael. Modelo para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma Iso 9001. Revista Universidad EAFIT No. 126. 2002. [Línea] Consultado en: <https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17263/document%20-%202020-08-24T093102.805.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

SAMPIERI, Roberto. *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. 2018. Pag 45. [En línea] [Citado 22/04/2022] Disponible en internet: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

SANDOVAL, Héctor. [Citado en 17 de noviembre del 2021]. Disponible en Internet: <https://www.elespectador.com/economia/malos-tiempos-para-los-cultivadores-de-papa-article-420793/>

ANEXOS

CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA DE GERENTES

NOMBRE: _____ GÉNERO: _____ EDAD: _____

CARGO: _____ PROFESIÓN: _____

1. ¿La organización ha funcionado de manera eficiente teniendo un mercado laboral estable en la actualidad?

SI
NO

2. ¿Usted cree que la estructura organizacional es idónea para el sistema de gestión de la calidad de la organizacional?

SI
NO

3. ¿Cree que la estructura actualmente de la empresa, cumple las funciones que tiene cada cargo?

SI
NO

4. ¿Le gustaría implementar un área de talento humano en su organización?

SI
NO

5. En base a su experiencia ¿qué opina de la implementación de un sistema de gestión de la calidad?

6. Cree que debe implementar un sistema de gestión de la calidad para la organización

SI
NO

Si respondió sí a la anterior pregunta, ¿por qué?

7. ¿Conoce organizaciones que tengan la implementación de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015?

SI

NO

DESCONOZCO CUAL ES LA NORMA ISO 9001:2015

8. ¿Qué acciones considera que se deben implementar en la organización para mejorar la calidad de producción de la papa?

9. ¿Cree que un plan estratégico de los procesos de producción sería pertinente para una mejora organizacional?

SI

NO

TAL VEZ

10. ¿Cómo califica la calidad actual del producto Diacol Capiro R12, según con los estándares de satisfacción al cliente?

MALO

REGULAR

BUENO

EXCELENTE

CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA DE LOS INGENIEROS

NOMBRE: _____ GÉNERO: _____ EDAD: _____

CARGO: _____ PROFESIÓN: _____

1. ¿Qué piensa sobre la implementación del sistema de gestión de la calidad en esta organización?

2. ¿Ha encontrado alguna “mala práctica” por parte de la organización en el tema de los procesos de producción que afecten la calidad?

SI

NO

3. ¿Qué estrategias Considera que ayudarían a que los procesos de producción sean más eficientes?

4. ¿Recomienda Implementar algún sistema o maquinaria que nos ayude a elevar la calidad de los procesos de producción?

5. ¿En su experiencia laboral ha ayudado a desarrollar un SGC, en alguna organización?

SI

NO

6. ¿Qué tecnologías ayudan a mejorar la calidad de los procesos de producción?

7. ¿Qué acciones debe implementar en la organización para mejorar la calidad de producción?

CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA DEL ÁREA ADMINISTRATIVA

NOMBRE: _____ GÉNERO: _____ EDAD: _____

CARGO: _____ PROFESIÓN: _____

1. ¿En qué se basa la empresa para tomar decisiones riesgo?

2. ¿Se hace una valoración sistemática de los proveedores?

3. La estructura organizacional de una empresa es el modo en que se concibe a sí misma, el modo en que planifica su trabajo dicho esto ¿qué tan importante cree usted que es una Estructura organizacional en una empresa?

4. En base a qué lineamientos ¿se coordina el trabajo y cómo se asignan funciones y responsabilidades?

5. ¿Cómo se valora la productividad de los recursos humanos y técnicos de comercial y administración?

6. ¿Cómo está la motivación del equipo que gestiona la empresa?

7. ¿Está aumentando o disminuyendo el mercado total de los productos más rentables del negocio?

AUMENTANDO
DISMINUYENDO

8. ¿Cómo consideras que sería más competitivo el producto?

CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA DE CLIENTES

NOMBRE: _____ GÉNERO: _____ EDAD: _____

CARGO: _____ PROFESIÓN: _____

1. ¿Cómo calificarías tu experiencia general con nuestro producto?
Insatisfactoria____ Neutra____ Satisfactoria____.
2. ¿Ha tenido algún problema con la compra de la papa?
SI____ NO____
3. Considerando tu experiencia con nuestros productos y servicios,
¿Qué probabilidades hay de que nos recomiendes a un amigo o
familiar? califique de 1 a 5 siendo 1 muy improbable - 2 improbable -
3 tal vez - 4 probablemente - 5 muy probable
1__ 2__ 3__ 4__ 5__
4. ¿Considera usted que el producto adquirido frecuentemente tiene
defectos?
SI__ NO__
5. ¿Con qué frecuencia adquiere papa?
MENSUAL____ SEMANAL____ DIARIO____
6. Teniendo en cuenta la adquisición del producto ¿Considera que los
estándares de calidad dentro de la empresa respecto al producto,
lograron satisfacer sus necesidades y gustos? Califique de 1 a 5,
siendo 5 excelente, 4 bien, 3 regular, 2 malo y 1 muy malo.
5__ 4__ 3__ 2__ 1__
7. ¿Cree usted que la empresa cuenta con las acciones necesarias
para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de los
procesos? cuyo objetivo será venderle un producto de alta calidad
SI__ NO__
8. ¿Cuáles es la probabilidad de que vuelva a comprar nuestro
producto?
Improbable____ Neutro____ Probable____ Muy probable____