RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	**Erika Tatiana Robles Guerrero**
FACULTAD	**De Ciencias Administrativas Y Económicas**
PLAN DE ESTUDIOS	**De Administración de Empresas**
DIRECTOR	**Mag. David Josué Ascanio Dueñas**
CODIRECTOR (si aplica)	**No aplica**
TÍTULO DE LA TESIS	**Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en Distribuciones San José Ocaña S.A.S N de S**
TITULO EN INGLES	**Design of a quality management system based on the ISO 9001:2015 standard in Distribuciones San José Ocaña S.A.S N de S**

RESUMEN
(70 palabras)

El proyecto diseño de un sistema de gestión de calidad en Distribuciones San José Ocaña S.A.S, basado en la norma ISO 9001:2015. Se realizó un diagnóstico del estado actual de la empresa, identificando debilidades en procesos, documentación y liderazgo. A partir de ello, se propuso un plan de acción con estrategias para mejorar la eficiencia, cumplir con estándares internacionales, fortalecer la satisfacción del cliente y garantizar la competitividad empresarial.

RESUMEN EN INGLES

The project involved the design of a quality management system for Distribuciones San José Ocaña S.A.S., based on the ISO 9001:2015 standard. A diagnosis was conducted of the company's current status, identifying weaknesses in processes, documentation, and leadership. Based on this, an action plan was proposed with strategies to improve efficiency, comply with international standards, strengthen customer satisfaction, and ensure business competitiveness.

PALABRAS CLAVES	Calidad, Sistema, Estandarización, Procesos, Liderazgo.
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Quality, System, Standardization, Processes, Leadership.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 136	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:

Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en Distribuciones San José Ocaña S.A.S N. de S

Erika Tatiana Robles Guerrero

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Administración de Empresas

Mag. David Josué Ascanio Dueñas

25 de Agosto de 2025

Agradecimientos

Quiero agradecer, en primer lugar, a Dios y a la Virgen del Carmen por permitirme alcanzar este logro tan significativo para mi crecimiento personal y profesional. A mis padres, por el invaluable regalo de la vida, sus enseñanzas y su amor incondicional, a mis hermanos, quienes siempre están presentes en mi corazón, y a mi esposo por ser mi compañero de vida.

Extiendo un agradecimiento especial a mi director de tesis, Mag. David Josué Ascanio Dueñas, por depositar su confianza en mí y guiarme con dedicación durante el desarrollo de este trabajo investigativo. Gracias por compartir sus conocimientos y aportes que enriquecieron este proyecto. Asimismo, reconozco la valiosa participación de mis jurados, quienes con sus observaciones contribuyeron al fortalecimiento de esta investigación.

Finalmente, agradezco a mi querida amiga Neidy Arias Portillo por ser un apoyo constante y brindar aportes significativos para la culminación de este proceso. A mis amigos y familiares, quienes con su compañía y motivación han sido parte esencial de mi camino académico.

Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo a Dios y a la Virgen del Carmen, por ser siempre mis protectores y guías en cada paso de mi vida. Dedico este logro a mis padres, quienes son mi mayor motivación para seguir adelante, a mis hermanos, que siempre están presentes en mi corazón, y a mi esposo por ser mi compañero de vida.

De manera muy especial, dedico este triunfo a mi niña interior, que nunca perdió la esperanza ni la fe en alcanzar todo lo que se propuso y a quien hoy puedo hacer sentir orgullosa del camino recorrido.

Finalmente, dedico esta meta alcanzada a mi querida amiga Neidy Arias Portillo, por su apoyo incondicional.

Índice

Capítulo 1. Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en Distribuciones San José Ocaña S.A.S N. de S. 13

1.1 Planteamiento del problema 13

1.2 Formulación del problema 14

1.3 Objetivos 15

1.3.1 Objetivo general 15

1.3.2 Objetivos especificas 15

1.4 Justificación 16

1.5 Delimitaciones 18

1.5.1 Geográfica 18

1.5.2 Temporal 18

1.5.3 Conceptual 18

1.5.4 Operativa 19

Capítulo 2. Marco referencial 20

2.1 Marco histórico 20

2.1.1 Antecedentes de la norma ISO 9001:2015 a nivel internacional 21

2.1.2 Antecedentes de la norma ISO 9001:2015 a nivel nacional Colombia 22

2.1.3 Antecedentes de la norma ISO 9001:2015 a nivel local Ocaña N de S 24

2.2 Marco Contextual 25

2.3 Marco Conceptual 25

2.4 Marco Teórico 27

2.4.1 Teoría del control de calidad 28

2.4.2 Teoría de Trilogía de Juran 29

2.5 Marco Legal 30

2.5.1 Constitución Política de Colombia de 1991 31

2.5.2 Ley 9 de 1979 33

2.5.3 Decreto 1072 de 2015 33

2.5.4 Decreto 780 de 2016 34

2.5.5 Norma técnica colombiana NTC-ISO 9001:2015 34

Capítulo 3. Diseño metodológico 35

3.1 Tipo de investigación 35

3.2 Población y muestra 35

3.2.1 Población 35

3.2.2 Muestra 36

Capítulo 4. Resultados 38

4.1 Diagnóstico de las actividades frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en Distribuciones San José Ocaña S.A.S N. de S, identificando de manera precisa el estado actual de su sistema de gestión de la calidad. 38

4.1.1 Resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta dirigida a los colaboradores de Distribuciones San José S.A.S 38

4.1.2 Resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta dirigida a los clientes de Distribuciones San José S.A.S 53

4.1.3 Lista de Verificación según la ISO 9001:215 para Distribuidora San José S.A.S 60

4.1.4 Comparación de las actividades actuales de Distribuciones San José con los requisitos de la norma ISO 75

4.2 Identificación de los procesos y procedimientos correspondientes a las actividades en Distribuciones San José Ocaña S.A.S N. de S, para una evaluación precisa y efectiva del sistema de gestión de la calidad de la empresa 79

4.2.1 Mapear los procesos principales de Distribuciones San José Ocaña 80

4.2.2 Identificación de las actividades clave dentro de cada proceso 81

4.3 Plan de acción donde se establezcan las estrategias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Distribuciones San José Ocaña S.A.S N. de S, para una transición efectiva hacia la adopción de los estándares de la norma ISO 9001:2015 85

4.3.1 Análisis de los resultados del diagnóstico para identificar las áreas de mejora prioritarias 85

4.3.2 Diseño de estrategias específicas para abordar cada área de mejora identificada 85

4.3.3 Definición de responsabilidades y asignación de roles para la implementación del plan de acción 86

4.3.4 Elaboración del plan de acción 87

Capítulo 5. Conclusiones 89

Capítulo 6. Recomendaciones 90

Referencias 91

Apéndices 94

Lista de tablas

Tabla 1.Nivel de familiaridad con la norma ISO 9001:2015 38

Tabla 2. Nivel de familiaridad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, en una escala del 1 al 5, donde 1 corresponde a 'Nada familiarizado/a' y 5 a 'Totalmente familiarizado/a 39

Tabla 3. Capacitación recibida sobre los requisitos y principios de la norma ISO 9001:2015..... 41

Tabla 4. Descripción del proceso de comunicación de los requisitos de calidad en su área o departamento 42

Tabla 5. Evaluación del nivel de documentación de los procesos y procedimientos en el área o departamento con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 43

Tabla 6. Percepción sobre la participación activa y el compromiso del personal en la implementación de un sistema de gestión de calidad 44

Tabla 7. Actividades de monitoreo y medición para evaluar el desempeño de los procesos en el área o departamento 45

Tabla 8. Recopilación y análisis de la retroalimentación de clientes y partes interesadas para identificar áreas de mejora 46

Tabla 9. Mecanismos para implementar acciones correctivas y preventivas en respuesta a no conformidades o áreas de mejora identificadas 47

Tabla 10. Expectativas respecto a la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en Distribuciones San José S.A.S 49

Tabla 11. Principales desafíos que enfrentará la organización en el proceso de implementación 51

Tabla 12. Frecuencia de uso de los servicios 53

Tabla 13. Calificación de la calidad de los productos/servicios en términos de satisfacción de necesidades y expectativas 54

Tabla 14. Calificación de la comunicación y atención al cliente recibida por parte del personal 55

Tabla 15. Eficiencia y oportunidad de los procesos de entrega y cumplimiento de pedidos 56

Tabla 16. Calificación de la facilidad de acceso a la información sobre productos y servicios (catálogos, precios, condiciones de venta, etc.) 57

Tabla 17. Nivel de satisfacción con la resolución de reclamaciones o problemas relacionados con los productos o servicios 58

Tabla 18. 4 contexto de la organización 60

Tabla 19.5 liderazgo 63

Tabla 20. 6 planificación 65

Tabla 21. 7 apoyo 67

Tabla 22. 8 operación 69

Tabla 23. 9 evaluación del desempeño 72

Tabla 24. 10 mejora 74

Tabla 25. Áreas de mejora prioritarias 85

Tabla 26. Estrategias específicas para cada área 86

Tabla 27. Responsabilidades y asignación de roles 86

Tabla 28. Plan de acción 87

Lista de figuras

Figura 1.Nivel de familiaridad con la norma ISO 9001:2015 38

Figura 2. Nivel de familiaridad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, en una escala del 1 al 5, donde 1 corresponde a 'Nada familiarizado/a' y 5 a 'Totalmente familiarizado/a..... 40

Figura 3. Capacitación recibida sobre los requisitos y principios de la norma ISO 9001:2015 ... 41

Figura 4. Descripción del proceso de comunicación de los requisitos de calidad en su área o departamento..... 42

Figura 5. Evaluación del nivel de documentación de los procesos y procedimientos en el área o departamento con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 43

Figura 6. Percepción sobre la participación activa y el compromiso del personal en la implementación de un sistema de gestión de calidad 44

Figura 7. Actividades de monitoreo y medición para evaluar el desempeño de los procesos en el área o departamento 45

Figura 8. Recopilación y análisis de la retroalimentación de clientes y partes interesadas para identificar áreas de mejora..... 47

Figura 9. Mecanismos para implementar acciones correctivas y preventivas en respuesta a no conformidades o áreas de mejora identificadas 48

Figura 10. Expectativas respecto a la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en Distribuciones San José S.A.S..... 50

Figura 11. Principales desafíos que enfrentará la organización en el proceso de implementación 52

Figura 12. Frecuencia de uso de los servicios..... 53

Figura 13. Calificación de la calidad de los productos/servicios en términos de satisfacción de necesidades y expectativas 54

Figura 14. Calificación de la comunicación y atención al cliente recibida por parte del personal56

Figura 15. Eficiencia y oportunidad de los procesos de entrega y cumplimiento de pedidos 57

Figura 16. Calificación de la facilidad de acceso a la información sobre productos y servicios (catálogos, precios, condiciones de venta, etc. 58

Figura 17. Nivel de satisfacción con la resolución de reclamaciones o problemas relacionados con los productos o servicios 59

Figura 18. 4 contexto de la organización 61

Figura 19. 5 liderazgo 64

Figura 20. 6 planificación 66

Figura 21. 7 apoyo 68

Figura 22. 8 operación 70

Figura 23. 9 evaluación del desempeño 72

Figura 24.10 mejora 74

Figura 25. Proceso para certificación 77

Figura 26. Mapa de procesos 80

Lista de apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigía a los colaboradores de Distribuciones San José Ocaña Norte de Santander..... 94

Apéndice B Encuesta dirigía a los clientes de Distribuciones San José Ocaña Norte de Santander 98

Apéndice C. Lista de Verificación según la ISO 9001:215 para Distribuidora San José S.A.S . 101

Apéndice D. Manual de calidad..... 105

Capítulo 1. Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en Distribuciones San José Ocaña S.A.S N. de S

1.1 Planteamiento del problema

La norma ISO 9001:2015 es un estándar reconocido internacionalmente en el campo de los sistemas de gestión de calidad. En su esencia, este texto establece normas para crear, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad eficiente en cualquier tipo de entidad empresarial u organización. El origen de esto se encuentra en la publicación por parte de la Organización Internacional de Normalización ISO. Su influencia se expande globalmente, convirtiéndose en el estándar de referencia para buscar constantemente mejorar la calidad de los productos y servicios. Los servicios son brindados por las organizaciones. (Geoinnova, 2023).

Esta normativa detalla los requisitos fundamentales de un sistema de gestión de calidad que se tornan esenciales cuando una empresa necesita evidenciar su capacidad para entregar de manera deliberada productos y servicios que cumplan con las expectativas del cliente y, al mismo tiempo, cumplan con los requisitos legales, correspondientes. Su fundamento radica en la mejora de la satisfacción del cliente a través de la implementación efectiva del sistema, abordada la gestión de los procesos con miras a la mejora constante. (Geoinnova, 2023).

Esta norma desempeña un papel fundamental al promover la confianza entre los clientes, diferenciar la marca, fortalecer la estabilidad en el desarrollo, y estimular la participación activa y el liderazgo de los colaboradores en la empresa u organización (Geoinnova, 2023).

Hoy en día Distribuciones San José se enfrenta a diversos obstáculos en la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015. Estos obstáculos incluyen la falta de conocimiento sobre los requisitos de la norma, resistencia al cambio por parte del personal, limitaciones financieras, falta de compromiso y liderazgo de la alta dirección, resistencia al cambio en los procesos existentes, falta de comunicación efectiva entre departamentos y falta de seguimiento y evaluación continua del sistema. Estos problemas dificultan la adopción efectiva del sistema de gestión de calidad y pueden afectar negativamente la calidad de los productos y servicios ofrecidos por Distribuciones San José. Es necesario abordar estos obstáculos para lograr una implementación exitosa del sistema y mejorar la eficiencia y satisfacción del cliente en la organización.

Por lo tanto, se hace necesario realizar la presente investigación en la empresa antes mencionada para proporcionar a la misma una mejora continua en su desarrollo empresarial.

1.2 Formulación del problema

¿Qué beneficios puede traer un diseño de sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en Distribuciones San José Ocaña S.A.S N de S?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Diseñar de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en Distribuciones San José Ocaña S.A.S N de S.

1.3.2 Objetivos especificas

Realizar un diagnóstico de las actividades frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en Distribuciones San José Ocaña S.A.S N. de S, identificando de manera precisa el estado actual de su sistema de gestión de la calidad.

Identificar los procesos y procedimientos correspondientes a las actividades en Distribuciones San José Ocaña S.A.S N. de S, para una evaluación precisa y efectiva del sistema de gestión de la calidad de la empresa.

Proponer un plan de acción donde se establezcan las estrategias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Distribuciones San José Ocaña S.A.S N. de S, para una transición efectiva hacia la adopción de los estándares de la norma ISO 9001:2015.

1.4 Justificación

La implementación de un sistema de gestión de calidad en conformidad con la norma ISO 9001:2015 en Distribuciones San José Ocaña S.A.S N de S, se propone como una iniciativa de trascendental importancia en un contexto donde la calidad y la excelencia en el servicio desempeñan un papel fundamental para la competitividad y el éxito de la empresa en el mercado local.

La norma ISO 9001:2015 goza de amplio reconocimiento y prestigio a nivel internacional en el ámbito de la gestión de calidad. La adopción de esta normativa no solo simboliza un firme compromiso con la excelencia en la calidad, sino que también sitúa en un plano superior de reconocimiento y reputación. En consecuencia, esto fomenta un ambiente de confianza y contribuye de manera significativa a la construcción de una sólida reputación entre sus clientes. (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2023).

En un entorno empresarial donde la mejora constante es esencial, la implementación de sistemas de gestión de calidad se vuelve imprescindible. Estos sistemas permiten a las organizaciones adaptarse a las cambiantes demandas del mercado y, en particular, satisfacer las siempre evolucionantes expectativas de los clientes. Así, estos sistemas no solo generan beneficios a corto plazo, sino que también sientan las bases para un crecimiento sostenible y duradero en el futuro. (ISO, 2023).

La investigación en Distribuciones San José S.A.S en Ocaña, Norte de Santander se hace necesaria debido a diversos factores. En primer lugar, la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 puede mejorar la competitividad de la empresa al demostrar que cumple con estándares internacionales de calidad. Esto generaría confianza y preferencia hacia los productos y servicios ofrecidos por Distribuciones San José S.A.S.

Además, cumplir con los requisitos legales y normativos es fundamental para evitar sanciones legales y mantener una buena reputación empresarial. La norma ISO 9001:2015 es reconocida a nivel internacional y puede contribuir al cumplimiento de dichos requisitos.

Otro aspecto importante es la mejora en la eficiencia operativa. Al revisar y optimizar los procesos internos, Distribuciones San José S.A.S puede lograr una mayor eficiencia, reducir costos, mejorar los tiempos de entrega y minimizar errores o retrabajos. Estas mejoras impactarán positivamente en la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa.

Por último, el enfoque en la satisfacción del cliente es clave. Un sistema de gestión de calidad efectivo se centra en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Al implementar la norma ISO 9001:2015, Distribuciones San José S.A.S podrá mejorar la calidad de sus productos y servicios, lo que resultará en una mayor satisfacción por parte de los clientes. Esto fortalecerá las relaciones comerciales, generará recomendaciones positivas y fomentará la fidelidad del cliente.

En conclusión, la investigación en Distribuciones San José S.A.S en Ocaña, Norte de Santander es necesaria para mejorar la competitividad, cumplir con requisitos legales y normativos, optimizar la eficiencia operativa y garantizar la satisfacción del cliente. La implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 brindará beneficios significativos a la empresa y contribuirá a su crecimiento y éxito a largo plazo.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Geográfica

El proyecto se realizó en Colombia, Ocaña Norte de Santander, específicamente, en el mercado público Distribuciones San José Ocaña en la dirección Cra. 14#7-33.

1.5.2 Temporal

El tiempo estimado para llevar a cabo la realización del proyecto investigativo fue de 8 semanas a partir de la aprobación del comité curricular.

1.5.3 Conceptual

Los conceptos a ser tenidos en cuenta en el desarrollo de la investigación fueron: diseño, sistema, calidad, distribuidora, gestión de calidad, competitividad.

1.5.4 Operativa

Al presentarse inconvenientes en el desarrollo de la investigación se recurrió al director de la investigación y posteriormente al comité curricular.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

Un sistema de gestión de calidad se compone de varios elementos, como normas, procedimientos y estándares internacionales, que son esenciales para llevar a cabo las operaciones principales de una empresa u organización. Estos elementos están diseñados para respaldar las políticas y objetivos de calidad establecidos, lo que facilita y fomenta el cumplimiento normativo en materia de calidad dentro de la empresa. Además, hay diversas normas internacionales disponibles para evaluar los sistemas de gestión de calidad en todas las organizaciones. (Unir , 2023).

La distribuidora San José ha optado por implementar la norma ISO 9001:2015 como referencia para su evaluación. Esta norma, reconocida a nivel internacional, se basa en un modelo orientado a procesos. Este enfoque implica que la empresa organiza sus actividades en torno a procesos interrelacionados, cada uno con objetivos específicos para garantizar la calidad en todas las etapas del ciclo de producción y distribución. Al adoptar la norma ISO 9001:2015, la distribuidora San José busca no solo cumplir con estándares de calidad reconocidos a nivel mundial, sino también mejorar continuamente sus procesos y satisfacer las expectativas de sus clientes de manera eficiente y efectiva.

2.1.1 Antecedentes de la norma ISO 9001:2015 a nivel internacional

El origen de la norma ISO 9001 surge de la creciente necesidad de asegurar la calidad de los productos con el fin de cumplir las expectativas y exigencias de los consumidores. En respuesta a este requerimiento, en Europa se empezó a solicitar la certificación de los bienes, lo que motivó a la British Standards Institution (BSI) a desarrollar en 1979 la norma British Standard 5750, considerada el antecedente directo de la primera edición de la ISO 9001 publicada en 1987. Esta versión inicial introdujo los principios esenciales de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Sin embargo, el interés por la calidad se remonta a la Segunda Guerra Mundial, periodo en el que Estados Unidos implementó estrictos controles sobre los procesos y productos destinados a uso militar. Instituciones como la National Aeronautics and Space Administration (NASA) y la Organización del Tratado del Atlántico Norte (OTAN) también desempeñaron un papel relevante en el impulso de prácticas orientadas a garantizar la calidad. Desde entonces, la estandarización y la gestión de la calidad han sido prioridades permanentes, consolidando su importancia en la mejora continua de productos y servicios en distintos sectores industriales. (ISO, 2024).

EL alto interés de las empresas por la calidad, creo la necesidad de una normativa de carácter internacional, y fue oportuno y decisivo para sentar las bases de los que sería la ISO 9001. La versión original fue publicada en 1987, y desde entonces ha presentado cuatro revisiones (1994,2000,2008 y 2015). La ISO 9001:1994, esta revisión permitió ampliar el alcance de la norma para incluir una mayor orientación hacia la gestión de procesos y la satisfacción del cliente, así mismo introdujo 8 principios. La ISO 9001:2000, esta revisión

reorganizó la estructura de la norma para seguir el modelo de procesos planifica-hacer-verificar-actuar (PHVA), conocido como el ciclo de mejora continua o ciclo Deming. La ISO 9001:2008, se revisaron la mejora de la claridad y consistencia de la norma, pero no se introdujeron cambios relevantes. La ISO 9001:2015, introdujo cambios significativos como la estructura y enfoque de la norma, la adopción del enfoque basado en riesgos, un enfoque amplio hacia la gestión de procesos, un mayor énfasis en el liderazgo y la participación de la alta dirección. (ISO, 2024).

2.1.2 Antecedentes de la norma ISO 9001:2015 a nivel nacional Colombia

La norma ISO 9001:2015 en Colombia se basa en el marco proporcionado por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). Este organismo, fundado en 1963 como una entidad sin ánimo de lucro, es el principal referente nacional para la productividad y la calidad. Su misión es atender las necesidades de diversos sectores económicos en el país. Icontec desempeña un papel crucial al ofrecer una amplia gama de servicios que incluyen normalización, educación, evaluación de conformidad, cooperación en proyectos especiales, así como la consulta y venta de normas y publicaciones relacionadas. Como organismo certificador de la ISO en Colombia, Icontec despliega un importante papel en la promoción y adopción de estándares de calidad como la norma ISO 9001:2015, contribuyendo así al desarrollo y la competitividad de las empresas colombianas en el mercado nacional e internacional. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación [Icontec], 2024).

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec) llevó a cabo un estudio que abarcó el periodo de 2000 a 2006, con el fin de examinar el efecto de la certificación en las empresas en términos de mejoras en la calidad, aumento de la productividad y fortalecimiento de su capacidad competitiva de manera sostenible. Los resultados de este estudio indicaron que, durante los años 2000 y 2005, un total de 4000 empresas lograron obtener la certificación ISO 9001. Se evaluaron 563 empresas de diversos tamaños y sectores, incluyendo servicios, industria y comercio, situadas en ciudades clave como Bogotá, Medellín, Cali y Bucaramanga. Entre los aspectos analizados se resaltan la asignación de presupuestos para el control de calidad y mantenimiento, la capacitación del personal, el comportamiento de las ventas y exportaciones, la satisfacción del cliente (incluyendo devoluciones) y el impacto en relación con los ocho principios de calidad, entre otros aspectos relevantes (López González & Rojas Martínez, 2024).

El estudio reveló que el 95% de los empresarios consideraron que la certificación tuvo un impacto positivo en sus empresas, mientras que solo el 1% expresó una percepción negativa al respecto. Es importante destacar que, en el contexto actual, las empresas deben orientarse hacia la implementación de sistemas modernos y dinámicos para mantener su relevancia en el mercado y explorar nuevas oportunidades. Esto se debe a la creciente exigencia del entorno empresarial, que demanda una constante adaptación y mejora continua para asegurar la competitividad y el éxito a largo plazo (López González & Rojas Martínez, 2024).

2.1.3 Antecedentes de la norma ISO 9001:2015 a nivel local Ocaña N de S

En Ocaña, una localidad en el norte de Santander, se ha llevado a cabo un estudio por parte de tres docentes de la Universidad Francisco de Paula Santander - Ocaña (UFPSO) que recopila información importante sobre la certificación de la norma ISO 9001:2015. Este estudio tiene como objetivo identificar la actividad empresarial en la región de Ocaña, centrándose en variables como el emprendimiento, la calidad y la competitividad del sector local. A lo largo de sus cuatro capítulos, el estudio proporciona información valiosa, incluyendo el registro de 174 empresas certificadas en la región norte de Santander, con 14 de ellas ubicadas específicamente en el municipio de Ocaña, según los resultados de la investigación. Los investigadores concluyen que en los últimos años ha habido un aumento en la cantidad de publicaciones relacionadas con el emprendimiento, la calidad y la competitividad, especialmente entre los años 2016 y 2021, representando el 51% de las publicaciones en un período de 22 años. Además, observaron que Estados Unidos es el país con mayor producción científica en estos temas. También señalaron que los artículos publicados en Scopus abordan desafíos, posibles mediciones, limitaciones, desarrollo, gestión y aprovechamiento del emprendimiento, con un enfoque principal en grandes empresas, especialmente multinacionales. En cuanto a la situación en Ocaña, a través de la cámara de comercio local se pudo determinar que hay 14.931 empresas activas en la zona, con una concentración significativa en los sectores de comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores y motocicletas, así como en el sector de alojamiento y servicios de comida. En particular, el 74,72% de estas empresas se concentran en Ocaña, mientras que el resto se distribuye en municipios cercanos. En conclusión, se encontró que las

motivaciones para emprender en la región incluyen la búsqueda de independencia y mayores ingresos, lo que coincide con tendencias a nivel nacional. (Quintero et al., 2023).

2.2 Marco Contextual

Ocaña, está situada en el departamento de Norte de Santander, Colombia, es una ciudad con una historia rica y diversa que se remonta a la época precolombina. Su patrimonio arquitectónico colonial, reflejado en iglesias, plazas y casonas antiguas, destaca como testimonio de su pasado. La ciudad es famosa por sus festividades y tradiciones culturales, como la fiesta del retorno y la semana santa, que celebran la identidad y la religiosidad de su gente. Además, Ocaña es un importante centro económico y comercial en la región, con una actividad agrícola destacada, así como una oferta educativa y cultural diversa. Su ambiente acogedor, su vibrante vida cultural y su herencia histórica hacen de Ocaña un destino fascinante para visitantes y residentes por igual. (Cúcutanuestra, 2024).

2.3 Marco Conceptual

En el siguiente marco, se pretende dar a conocer los conceptos relacionados con el proyecto de investigación, los cuales permitirán tener una visión más clara sobre la variable a ser tenida en cuenta, a continuación, se presentan los conceptos antes mencionados en la delimitación conceptual.

El diseño, en su esencia, representa el proceso creativo mediante el cual se conciben y desarrollan objetos funcionales, ya sea en su aspecto visual o en su función práctica. Este proceso involucra la combinación de elementos gráficos para dar forma a productos o sistemas, ya sean bidimensionales, como carteles, logotipos y portadas, o tridimensionales, como productos industriales o estructuras arquitectónicas. Además de su aspecto estético, el diseño también abarca consideraciones funcionales y de producción, buscando optimizar la experiencia del usuario y la eficiencia en la fabricación. (Enciclopedia Significados , 2024). Por otro lado, un sistema se refiere a un conjunto interrelacionado de elementos que operan en conjunto para lograr un propósito común. Estos elementos pueden ser personas, procesos, tecnologías o cualquier otro componente que contribuya al funcionamiento del sistema en su totalidad. Un sistema puede ser tan simple como un reloj de pulsera o tan complejo como un sistema de gestión empresarial, pero en todos los casos, los elementos individuales están diseñados para trabajar de manera coordinada para lograr un objetivo específico. (Enciclopedia Significados , 2024). En cuanto a la calidad, esta se define como la capacidad de un objeto o servicio para satisfacer las necesidades del usuario según ciertos estándares establecidos. Esta definición puede variar dependiendo del contexto y las expectativas del cliente, lo que hace que la calidad sea un concepto subjetivo y dinámico. Sin embargo, en el contexto empresarial, la calidad se relaciona con la consistencia, confiabilidad y cumplimiento de especificaciones del producto o servicio ofrecido. (Enciclopedia Significados, 2024).

Las distribuidoras, como intermediarias en la cadena de suministro, desempeñan un papel crucial al facilitar la transferencia de bienes o servicios desde los productores hasta los consumidores finales. Para lograrlo de manera efectiva, estas empresas deben gestionar de

manera eficiente sus operaciones y ventas, garantizando la disponibilidad y entrega oportuna de los productos a sus clientes. (Méndez, 2024). La gestión de la calidad, por su parte, es un enfoque sistemático que permite a las empresas planificar, ejecutar y controlar sus actividades con el objetivo de garantizar la calidad en todos los aspectos de sus operaciones. Este enfoque implica la definición de estándares de calidad, la implementación de procesos de mejora continua y la atención a las necesidades y expectativas del cliente. (Steubel, 2022).

Finalmente, la competitividad se refiere a la capacidad de una empresa para competir en el mercado y obtener una posición ventajosa frente a sus competidores. La calidad y el costo del producto juegan un papel crucial en la competitividad de una empresa, ya que una alta calidad a un costo competitivo puede ser un diferenciador clave en un mercado cada vez más exigente y globalizado. Una empresa competitiva busca maximizar la eficiencia, la productividad y la calidad para mantener su posición en el mercado y lograr un crecimiento sostenible a largo plazo. (Enciclopedia Significados , 2024).

2.4 Marco Teórico

El diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 puede fundamentarse en varias teorías, a continuación, se darán a conocer para el estudio de la investigación las más importantes.

2.4.1 Teoría del control de calidad

La teoría de la gestión de la calidad total fue creada por el Dr. Feigenbaum con el objetivo de establecer un sistema estructurado y replicable que permitiera alcanzar altos estándares de calidad en diversos productos. Los principios fundamentales de esta teoría son claros: primero, en un mercado saturado de productos similares, los consumidores prestan especial atención a las diferencias entre ellos; segundo, la calidad de los productos es un factor determinante para el éxito y el crecimiento de una empresa; y tercero, la calidad se origina en la gestión empresarial, lo que implica que una empresa capaz de capacitar a sus empleados obtendrá productos de mayor calidad. Además, Feigenbaum identificó nueve puntos clave que pueden ser adoptados por la alta dirección de una empresa para mejorar la calidad de los resultados obtenidos. (Lifeder, 2024).

Los principales aspectos a tener en cuenta son los siguientes: Establecer de manera precisa los objetivos del producto, dar prioridad a la satisfacción del cliente, cumplir con los criterios establecidos, trabajar de manera colaborativa y sinérgica, asignar responsabilidades de manera clara al personal, formar un equipo dedicado al control de calidad, mantener una comunicación efectiva, promover la importancia de la calidad entre todos los colaboradores y aplicar acciones correctivas cuando los estándares no se cumplan. (Lifeder, 2024).

De acuerdo a esta teoría, se puede argumentar su relevancia en el desarrollo del trabajo de investigación, ya que proporciona un sistema estructurado y replicable para alcanzar estándares

de calidad en productos y servicios, lo cual se alinea con los objetivos de la norma ISO 9001: 2015. En un entorno donde los productos son similares y la competencia es intensa, los consumidores tienden a elegir aquellos que ofrecen un valor agregado en comparación con la competencia. La teoría también promueve la mejora continua, un aspecto fundamental de la norma, que impulsa a las empresas a buscar constantemente mejores resultados. Además, destaca la importancia de la capacitación adecuada de los empleados para mejorar los procesos, así como los nueve puntos clave identificados por Feigenbaum, los cuales facilitan la mejora de la calidad en los resultados obtenidos.

2.4.2 Teoría de Trilogía de Juran

Juran ha establecido tres pasos fundamentales para alcanzar una mayor calidad, los cuales constituyen un enfoque integral que abarca desde la planificación inicial hasta la mejora continua. Estos pasos son: En primer lugar, la planificación de la calidad implica un análisis detallado de las necesidades y expectativas de los clientes. Es crucial comprender a fondo qué es lo que realmente necesitan y desean los clientes para poder desarrollar productos que los satisfagan plenamente. Esto requiere un enfoque meticuloso en la identificación de sus requisitos y una planificación cuidadosa para garantizar que el producto final cumpla con sus expectativas. En segundo lugar, el control de calidad se centra en supervisar y asegurar que los procesos se lleven a cabo de la mejor manera posible. Esto implica establecer sistemas de control y seguimiento para garantizar que se cumplan los estándares de calidad establecidos. La supervisión continua es esencial para detectar y corregir cualquier desviación o defecto que pueda surgir durante la ejecución de los procesos. Por último, la mejora de la calidad es un

proceso dinámico que implica la creación de una infraestructura sólida para impulsar mejoras continuas. Esto incluye identificar áreas específicas donde se pueda aumentar la calidad, asignar equipos de expertos dedicados a esta tarea y proporcionarles los recursos y la formación necesarios para llevar a cabo con éxito iniciativas de mejora. La mejora continua es fundamental para mantenerse competitivo en un entorno empresarial en constante evolución y satisfacer las cambiantes demandas y expectativas del mercado. Estos los tres pasos propuestos por Juran - planificación de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad- representan un enfoque holístico para garantizar la excelencia en los productos y servicios, desde su concepción hasta su entrega al cliente. Estos pasos proporcionan un marco sólido para gestionar y mejorar la calidad de manera sistemática y efectiva. (Lifeder, 2024).

Según esta teoría, resulta crucial para el desarrollo de la calidad en Distribuciones San José S.A.S, en Ocaña, Norte de Santander, ya que permite realizar una planificación exhaustiva de la calidad. Esto se logra mediante un análisis detallado de las necesidades y expectativas tanto de los clientes como de los colaboradores. Asimismo, el control de la calidad facilita la supervisión y garantiza que los procesos se lleven a cabo de la mejor manera posible. Por último, la mejora de la calidad brinda a la empresa la oportunidad de establecer una infraestructura sólida que le permita mantenerse competitiva y satisfacer las cambiantes demandas del mercado.

2.5 Marco Legal

Para llevar a cabo la realización del proyecto, es imprescindible establecer una sólida base legal que garantice su viabilidad y cumplimiento normativo. En este sentido, se han identificado varios pilares fundamentales que sustentan la parte legal del proyecto.

2.5.1 Constitución Política de Colombia de 1991

> Los objetivos primordiales del Estado abarcan el servicio a la comunidad, la promoción del bienestar general y la aplicación efectiva de los principios, derechos y obligaciones constitucionales. Además, se busca facilitar la participación de todos en las decisiones relevantes y en diversos aspectos de la vida nacional. El compromiso también incluye la protección de la independencia nacional, la preservación de la integridad territorial, el mantenimiento de la paz y la instauración de un orden equitativo. Las autoridades tienen la responsabilidad de proteger a todos los residentes del país, asegurando sus vidas, honor, propiedades, creencias y otros derechos, y garantizando el cumplimiento de los deberes sociales tanto del Estado como de los individuos. (Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de Colombia, 1991, artículo 2)

> Todas las personas nacen con libertad e igualdad ante la ley, y deben recibir igual protección y trato por parte de las autoridades, así como disfrutar de los mismos derechos, libertades y oportunidades, sin importar su sexo, raza, origen nacional o familiar, idioma, religión, opinión política o filosófica. El Estado trabajará para crear condiciones que garanticen una igualdad real y efectiva, y tomará medidas para apoyar a los grupos que

> han sido discriminados o marginados. Además, el Estado protegerá especialmente a aquellas personas que se encuentren en una situación de vulnerabilidad debido a su situación económica, física o mental, y castigará los abusos o maltratos dirigidos hacia ellas. (Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de Colombia, 1991, artículo 13)

Así mismo, La Constitución Política de Colombia establece que "el trabajo es un derecho y responsabilidad social fundamental, y recibe una protección especial por parte del Estado en todas sus formas. Todo individuo tiene el derecho a desempeñar un trabajo bajo condiciones justas y adecuadas" (Asamblea Nacional Constituyente, 1991, artículo 25).

> Se asegura el derecho a la propiedad privada y otros derechos establecidos por las leyes civiles, los cuales no pueden ser ignorados ni violados por leyes posteriores. En casos donde los derechos individuales entren en conflicto con la necesidad de aplicar una ley en aras del bien común o interés social, el interés público prevalecerá sobre el privado. La propiedad se considera una responsabilidad social con implicaciones ecológicas, por lo que el Estado fomentará formas de propiedad asociativas y solidarias. En situaciones definidas por el legislador como de utilidad pública o interés social, se podrá realizar expropiación mediante una decisión judicial y con compensación previa, que tomará en cuenta los intereses tanto de la comunidad como del afectado. En algunos casos determinados por el legislador, esta expropiación podría llevarse a cabo por vía administrativa, sujeta a revisión posterior por vía contencioso-administrativa, incluso en

> lo referente al precio. (Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de Colombia, 1991, artículo 58)
>
> Tanto las acciones de los individuos como las de las entidades públicas deben guiarse por los principios de la honestidad y la integridad, los cuales se asumirán como presentes en todas las interacciones que los particulares tengan con las autoridades públicas. (Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de Colombia, 1991, artículo 83)

2.5.2 Ley 9 de 1979

Esta ley proporciona los fundamentos para estructurar y dirigir la salud ocupacional en Colombia, es decir, cómo cuidar la salud de los trabajadores en sus lugares de trabajo. Su importancia radica en que establece lineamientos cruciales para garantizar la seguridad y el bienestar de los empleados en el ejercicio de sus labores. Ahora bien, en el ámbito universitario, esta legislación cobra relevancia porque ofrece pautas que pueden integrarse en la planificación de sistemas de gestión de calidad. Esto implica que las disposiciones sobre seguridad y salud laboral contenidas en la ley pueden ser incorporadas dentro de un sistema más amplio de gestión de calidad, contribuyendo así a crear entornos laborales más seguros, saludables y eficientes. (Congreso de la República de Colombia, Ley 9, 1979).

2.5.3 Decreto 1072 de 2015

Este decreto establece cómo funciona el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia. Dentro de él, se detallan los requisitos y cómo poner en práctica los sistemas de gestión para mantener seguros y saludables los lugares de trabajo. Estos detalles podrían ser importantes para incorporarlos en el sistema de gestión de calidad. (Presidencia de la República de Colombia, Decreto 1072, 2015).

2.5.4 Decreto 780 de 2016

Este decreto establece las disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las entidades públicas. Aunque su enfoque principal es el sector público, su contenido puede ser utilizado como referencia para el diseño del sistema de gestión en Distribuciones San José, proporcionando orientación sobre los requisitos y metodologías de implementación pertinentes. (Presidencia de la República, 1991 ,Decreto 780, 2016).

2.5.5 Norma técnica colombiana NTC-ISO 9001:2015

Esta norma nacional adopta la norma ISO 9001:2015 y define los requisitos para un sistema de gestión de calidad. Constituye la guía principal para el diseño del sistema de gestión de calidad en Distribuciones San José, ya que se fundamenta en los estándares internacionales de calidad. (Icontec, 2015).

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

Para este proyecto investigativo, se empleó un enfoque descriptivo de investigación, transversal, debido que solo se tomó una medición de los datos, al igual fue observacional, porque no se manipulara nada dentro de la poblacional, al igual fue estadístico. Cuyo propósito es detallar las variables del fenómeno en estudio con el fin de caracterizar un evento y destacar sus características únicas o distintivas. (Ortega , 2024).

El diseño de la investigación se centró en un enfoque documental, con la intención de producir nuevos conocimientos mediante el análisis de datos secundarios. Asimismo, su propósito fue aplicado, buscando ofrecer soluciones concretas para problemáticas específicas. Se empleó un enfoque cuantitativo, se enfoca en recolección de datos. (Ortega , 2024).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población objeto de estudio estuvo conformada por dos grupos. El primero fueron los colaboradores de Distribuciones San José S.A.S., que, de acuerdo con información suministrada

por la empresa (Comunicación personal, 10 de junio de 2024), son 18 personas: 14 hombres y 4 mujeres.

El segundo grupo correspondió a los clientes habituales de la empresa, sumando un total de 120, según datos proporcionados por la misma (Comunicación personal, 10 de junio de 2024).

3.2.2 Muestra

De acuerdo a que la primera población objeto de estudio, es limitada se realizó el proyecto investigativo con la totalidad de la muestra, para este caso fueron los 18 colaboradores de la Distribuida San José S.AS Ocaña N. de S.

En el caso de la segunda población, a pesar de ser una población finita, es necesario aplicar la muestra debido a que no se podrá contactar a todos los clientes para el mismo tiempo.

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

De donde,

N= Población = 120

Z= Nivel de Confianza = 95% ≈ 1.96

P= Proporción de Aceptación = 50% ≈ 0.50

q= Proporción de Rechazo = 50% ≈ 0.50

e= Error estimado = 6 % ≈ 0.06

n= Muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 * 120 \ * 0.50 * 0.50}{(0.06)^2 * (120 \ - 1) + \ (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{2.62 * 120 \ * 0.50 * 0.50}{0.0036 * 119 + \ 2.62 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{78.6}{0.4284 + \ 0.655}$$

$$n = \frac{78.6}{1.0834}$$

$$n = 72.54$$

$$n = 73 \text{ clientes}$$

Capítulo 4. Resultados

4.1 Diagnóstico de las actividades frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en Distribuciones San José Ocaña S.A.S N. de S, identificando de manera precisa el estado actual de su sistema de gestión de la calidad

4.1.1 Resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta dirigida a los colaboradores de Distribuciones San José S.A.S

Tabla 1

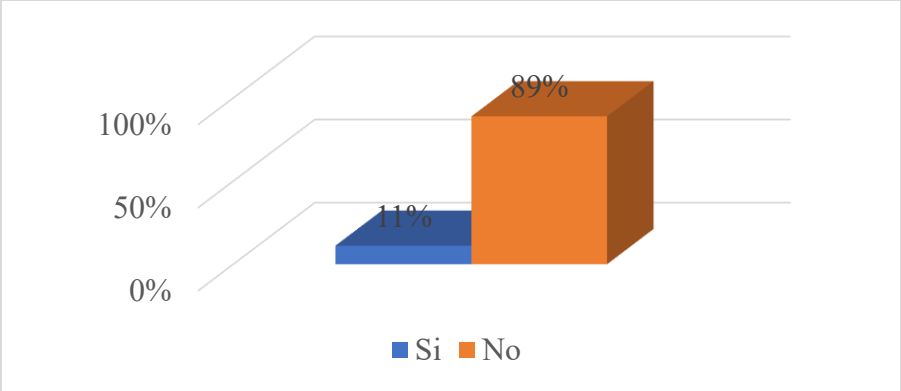
Nivel de familiaridad con la norma ISO 9001:2015

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	11%
No	16	89%
Total	**18**	**100%**

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

Figura 1

Nivel de familiaridad con la norma ISO 9001:2015



Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

El 11% de los colaboradores encuestados indicó que está familiarizado con la norma ISO 9001:2015, mientras que el 89% restante afirmó no conocerla.

Tabla 2

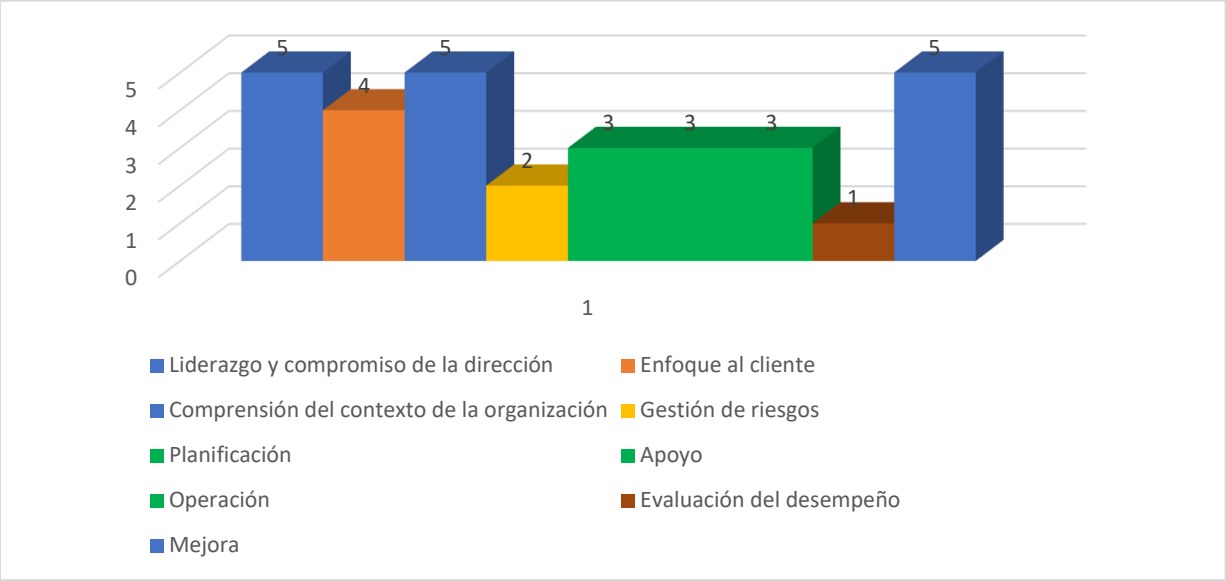
Nivel de familiaridad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, en una escala del 1 al 5, donde 1 corresponde a 'Nada familiarizado/a' y 5 a 'Totalmente familiarizado/a

Ítem	Cumplimiento
Liderazgo y compromiso de la dirección	5
Enfoque al cliente	4
Comprensión del contexto de la organización	5
Gestión de riesgos	2
Planificación	3
Apoyo	3
Operación	3
Evaluación del desempeño	1
Mejora	5

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

Figura 2

Nivel de familiaridad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, en una escala del 1 al 5, donde 1 corresponde a 'Nada familiarizado/a' y 5 a 'Totalmente familiarizado/a



Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

En la evaluación del grado de familiaridad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se evidenció que los colaboradores presentan conocimiento en aspectos como el liderazgo y compromiso de la alta dirección, la comprensión del contexto organizacional y la mejora continua. Respecto al enfoque al cliente, el nivel de familiaridad alcanzado corresponde a 4. En las áreas de planificación, operación y apoyo, el nivel de conocimiento es de 3, mientras que en gestión de riesgos se ubica en 2. Finalmente, se observó ausencia de familiaridad en lo relacionado con la evaluación del desempeño.

Tabla 3

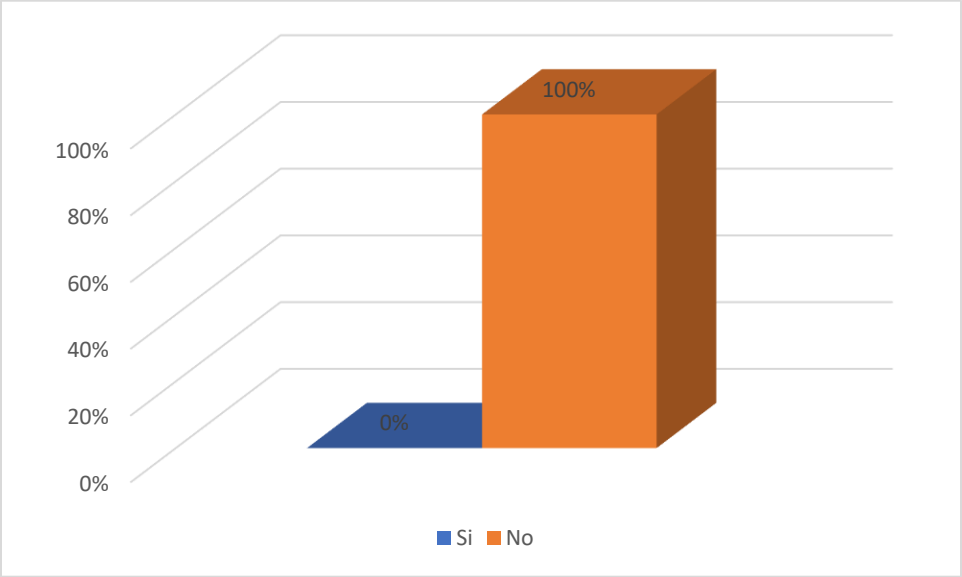
Capacitación recibida sobre los requisitos y principios de la norma ISO 9001:2015

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	18	100%
Total	**18**	**100%**

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

Figura 3

Capacitación recibida sobre los requisitos y principios de la norma ISO 9001:2015



Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

El 100% de los colaboradores afirmó no haber recibido capacitación sobre los requisitos y principios de la norma ISO 9001:2015.

Tabla 4

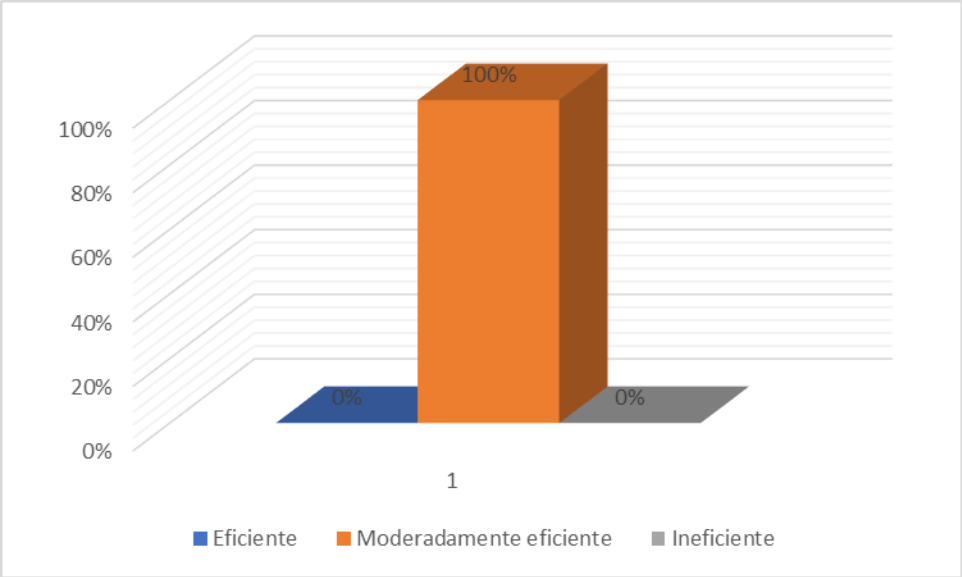
Descripción del proceso de comunicación de los requisitos de calidad en su área o departamento

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	0	0%
Moderadamente eficiente	18	100%
Ineficiente	0	0%
Total	**18**	**100%**

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

Figura 4

Descripción del proceso de comunicación de los requisitos de calidad en su área o departamento



Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

El proceso de comunicación de los requisitos de calidad en las áreas o departamentos es percibido por los colaboradores como moderadamente eficiente.

Tabla 5

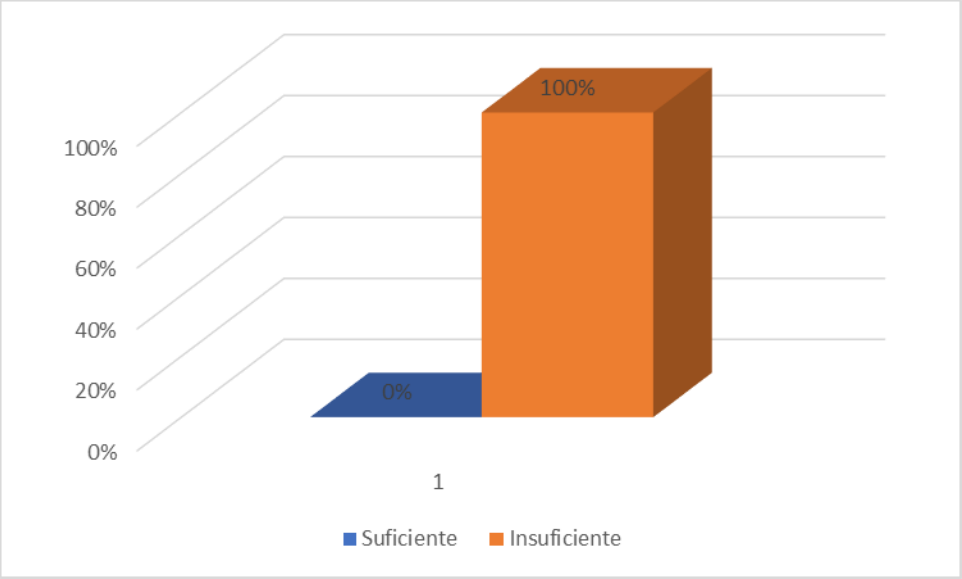
Evaluación del nivel de documentación de los procesos y procedimientos en el área o departamento con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Suficiente	0	0%
Insuficiente	18	100%
Total	**18**	**100%**

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

Figura 5

Evaluación del nivel de documentación de los procesos y procedimientos en el área o departamento con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015



Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

El nivel de documentación de los procesos y procedimientos en las áreas o departamentos, con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, es percibido como insuficiente.

Tabla 6

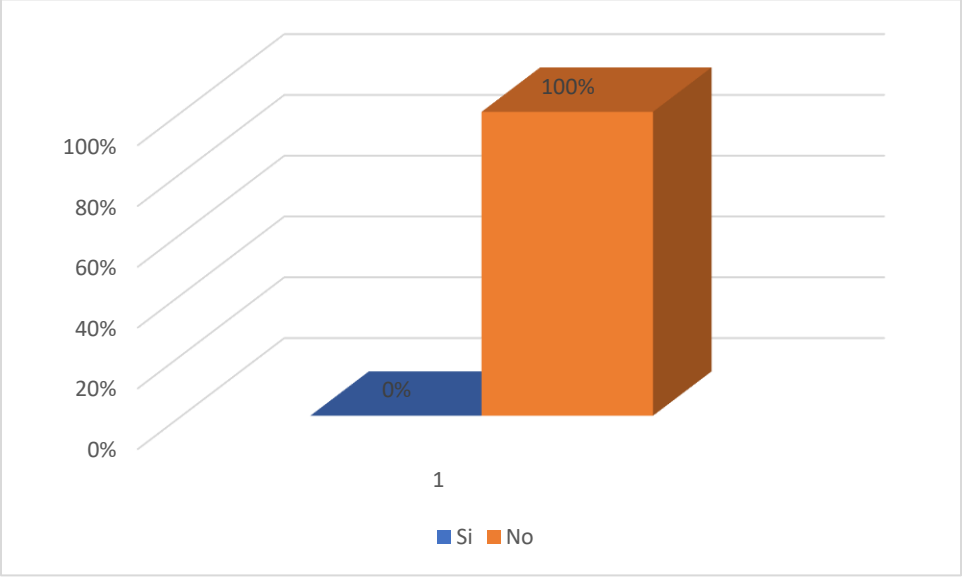
Percepción sobre la participación activa y el compromiso del personal en la implementación de un sistema de gestión de calidad

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	18	100%
Total	**18**	**100%**

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

Figura 6

Percepción sobre la participación activa y el compromiso del personal en la implementación de un sistema de gestión de calidad



Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

El 100% de los colaboradores declaran de no existe participación activa y compromiso del personal en la implementación de un sistema de gestión de la calidad.

Tabla 7

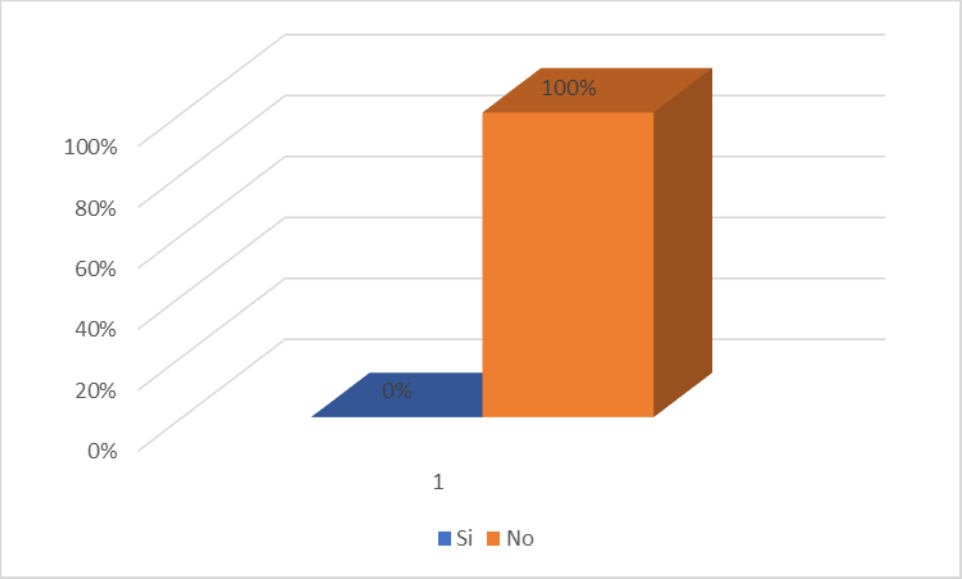
Actividades de monitoreo y medición para evaluar el desempeño de los procesos en el área o departamento

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	18	100%
Total	**18**	**100%**

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

Figura 7

Actividades de monitoreo y medición para evaluar el desempeño de los procesos en el área o departamento



Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

El 100% de los colaboradores afirmó que no se realizan actividades de monitoreo y medición para evaluar el desempeño de los procesos en las áreas o departamentos de la empresa.

Tabla 8

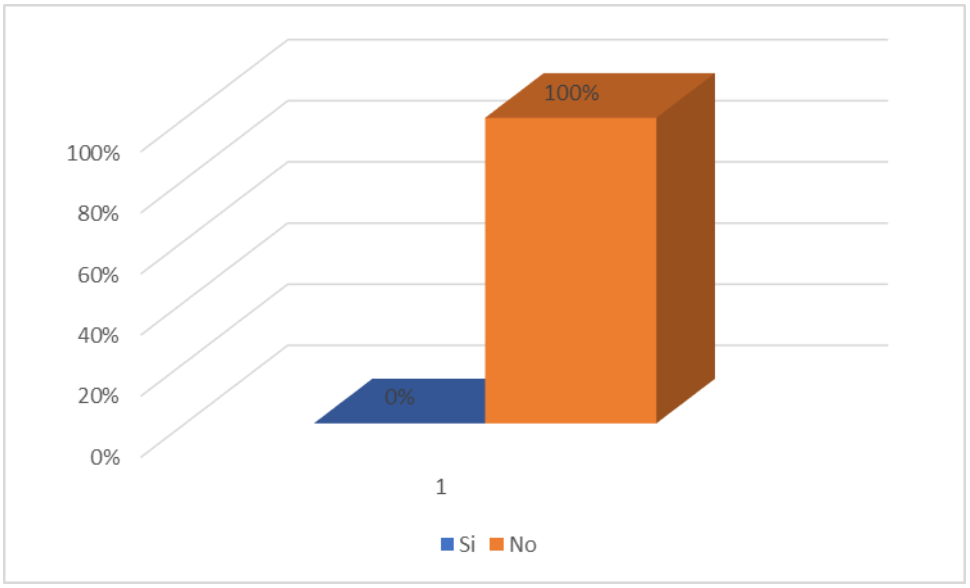
Recopilación y análisis de la retroalimentación de clientes y partes interesadas para identificar áreas de mejora

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	18	100%
Total	**18**	**100%**

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

Figura 8

Recopilación y análisis de la retroalimentación de clientes y partes interesadas para identificar áreas de mejora



Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

El 100% de los colaboradores afirmó que no se recopila ni se analiza la retroalimentación de clientes y partes interesadas para identificar áreas de mejora.

Tabla 9

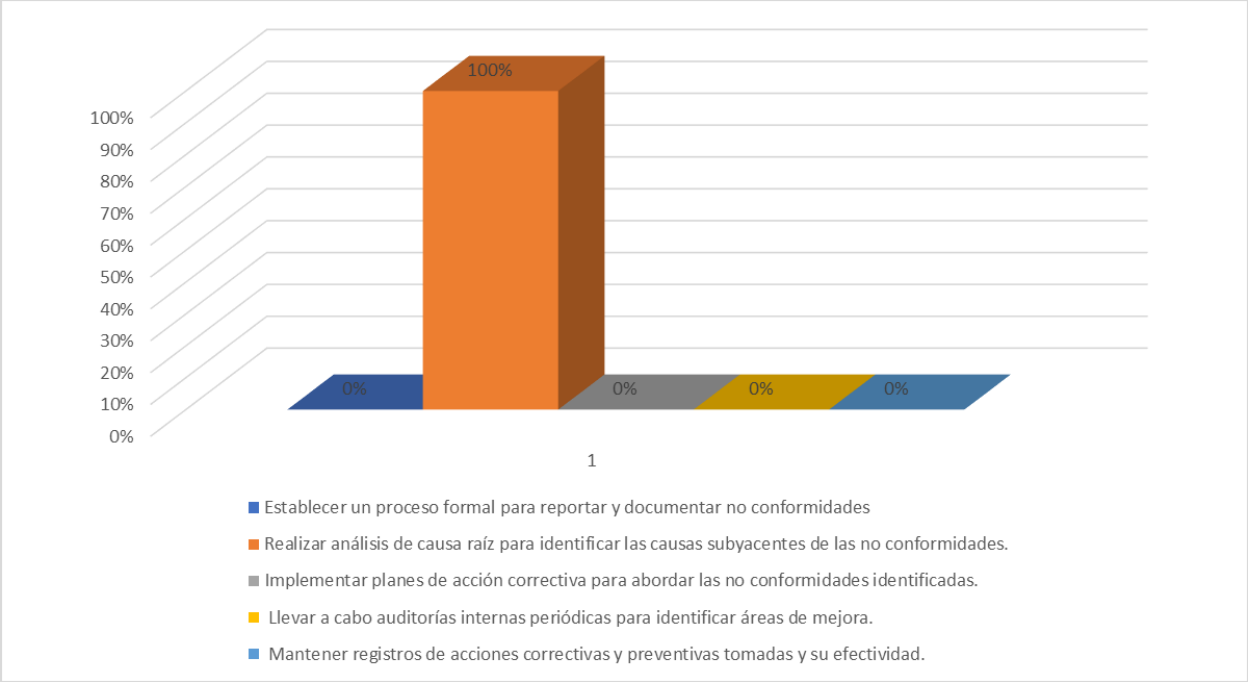
Mecanismos para implementar acciones correctivas y preventivas en respuesta a no conformidades o áreas de mejora identificadas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Establecer un proceso formal para reportar y documentar no conformidades	0	0%
Realizar análisis de causa raíz para identificar las causas subyacentes de las no conformidades.	18	100%
Implementar planes de acción correctiva para abordar las no conformidades identificadas.	0	0%
Llevar a cabo auditorías internas periódicas para identificar áreas de mejora.	0	0%
Mantener registros de acciones correctivas y preventivas tomadas y su efectividad.	0	0%
Total	**18**	**100%**

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

Figura 9

Mecanismos para implementar acciones correctivas y preventivas en respuesta a no conformidades o áreas de mejora identificadas



Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

El 100% de los encuestados afirmó que el único mecanismo existente para implementar acciones correctivas y preventivas en respuesta a no conformidades o áreas de mejora identificadas es el análisis de causa raíz.

Tabla 10

Expectativas respecto a la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en Distribuciones San José S.A.S

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Altas expectativas de mejora en la calidad de los productos y servicios.	18	100%

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Expectativas moderadas de eficiencia en los procesos empresariales.	0	0%
Espero una mínima mejora en la calidad y eficiencia.	0	0%
No tengo expectativas en particular sobre la implementación.	0	0%
No estoy seguro/ no puedo opinar.	0	0%
Total	**18**	**100%**

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

Figura 10

Expectativas respecto a la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en Distribuciones San José S.A.S



Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

El 100% de los encuestados afirmaron que tiene altas expectativas de mejora en la calidad de los productos y servicios.

Tabla 11

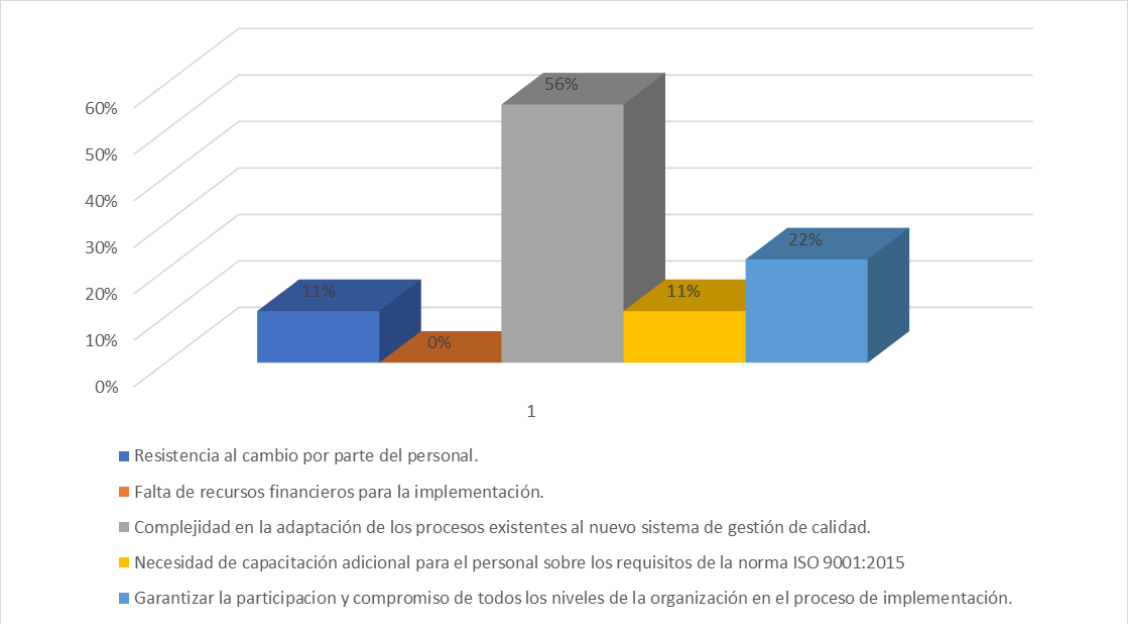
Principales desafíos que enfrentará la organización en el proceso de implementación

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Resistencia al cambio por parte del personal.	2	11%
Falta de recursos financieros para la implementación.	0	0%
Complejidad en la adaptación de los procesos existentes al nuevo sistema de gestión de calidad.	10	56%
Necesidad de capacitación adicional para el personal sobre los requisitos de la norma ISO 9001:2015	2	11%
Garantizar la participación y compromiso de todos los niveles de la organización en el proceso de implementación.	4	22%
Total	**18**	**100%**

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

Figura 11

Principales desafíos que enfrentará la organización en el proceso de implementación



Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

El 11% de los encuestados señaló que los principales desafíos en la implementación del sistema de gestión de calidad son la resistencia al cambio por parte del personal y la necesidad de capacitación adicional sobre los requisitos de la norma ISO 9001:2015. El 22% indicó que el reto es garantizar la participación y compromiso de todos los niveles de la organización, mientras que el 56% consideró que la mayor dificultad radica en la complejidad de adaptar los procesos existentes al nuevo sistema de gestión de calidad.

4.1.2 Resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta dirigida a los clientes de Distribuciones San José S.A.S

Tabla 12

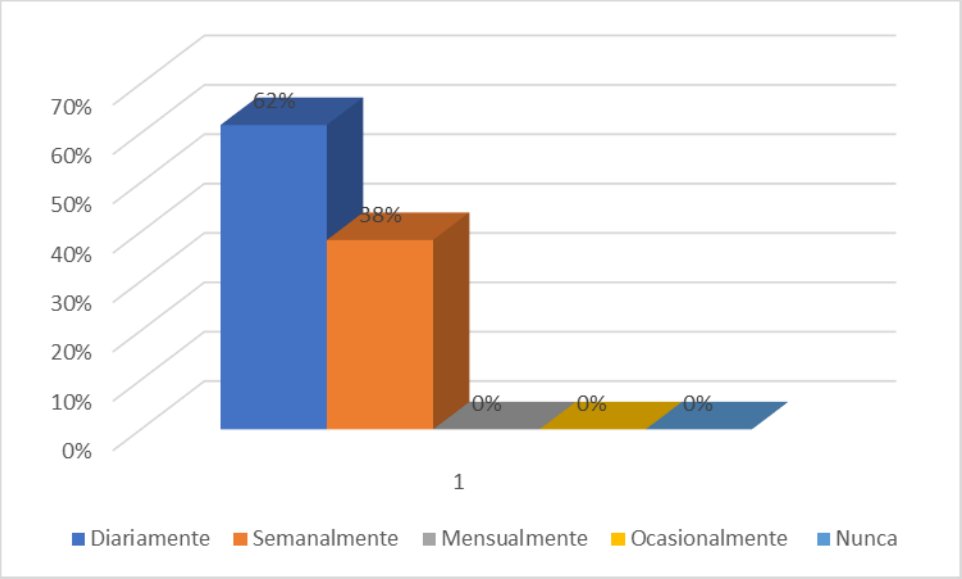
Frecuencia de uso de los servicios

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Diariamente	45	62%
Semanalmente	28	38%
Mensualmente	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	**73**	**100%**

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

Figura 12

Frecuencia de uso de los servicios



Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

Del total de clientes encuestados, el 38% afirmó que utiliza los servicios de Bodega San José semanalmente, mientras que el 62% indicó que los utiliza a diario.

Tabla 13

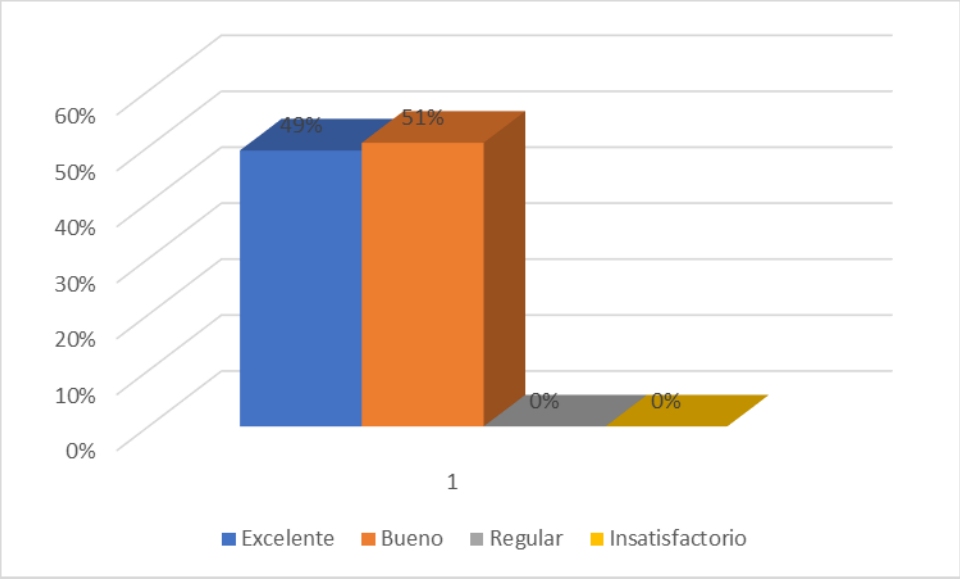
Calificación de la calidad de los productos/servicios en términos de satisfacción de necesidades y expectativas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	36	49%
Bueno	37	51%
Regular	0	0%
Insatisfactorio	0	0%
Total	**73**	**100%**

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

Figura 13

Calificación de la calidad de los productos/servicios en términos de satisfacción de necesidades y expectativas



Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

En cuanto a la calificación de la calidad de los productos y servicios de la empresa, el 49% de los encuestados afirmó que es excelente, mientras que el 51% la calificó como buena.

Tabla 14

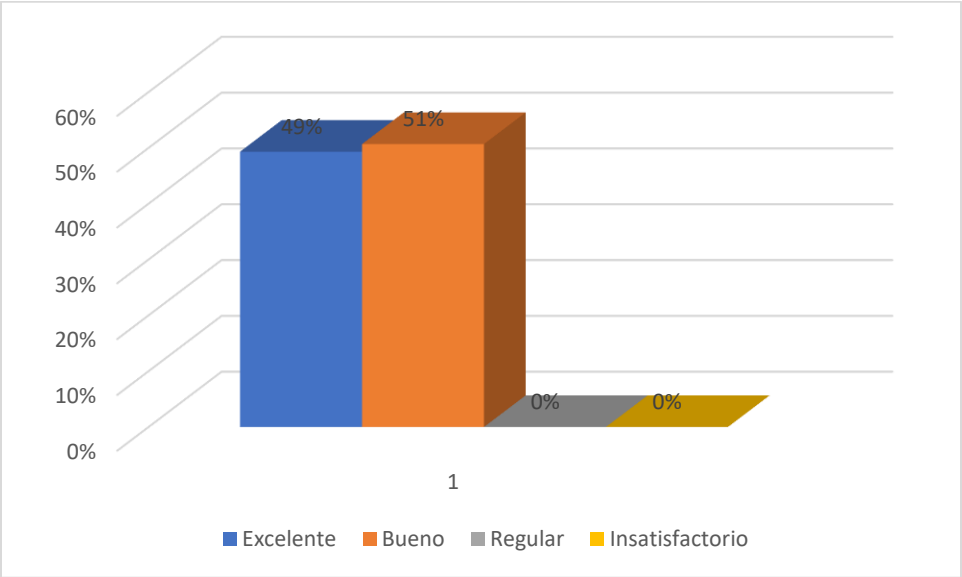
Calificación de la comunicación y atención al cliente recibida por parte del personal

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	36	49%
Bueno	37	51%
Regular	0	0%
Insatisfactorio	0	0%
Total	**73**	**100%**

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

Figura 14

Calificación de la comunicación y atención al cliente recibida por parte del personal



Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

En cuanto a la calificación de la atención al cliente, el 49% de los encuestados la calificó como excelente, mientras que el 51% la consideró buena.

Tabla 15

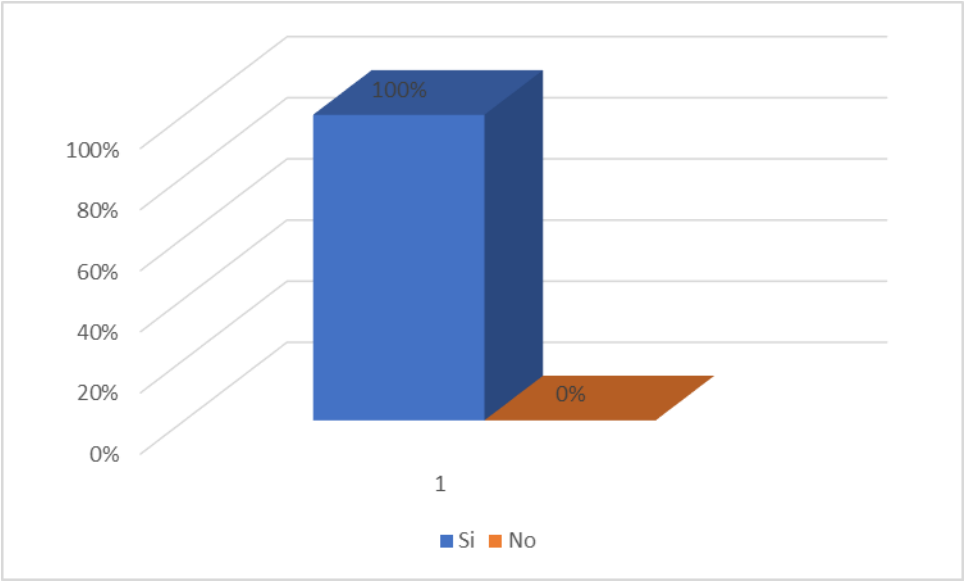
Eficiencia y oportunidad de los procesos de entrega y cumplimiento de pedidos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	73	100%
No	0	0%
Total	**73**	**100%**

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

Figura 15

Eficiencia y oportunidad de los procesos de entrega y cumplimiento de pedidos



Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

El 100% de los clientes afirmó que los procesos de entrega y cumplimiento de pedidos son eficientes y oportunos.

Tabla 16

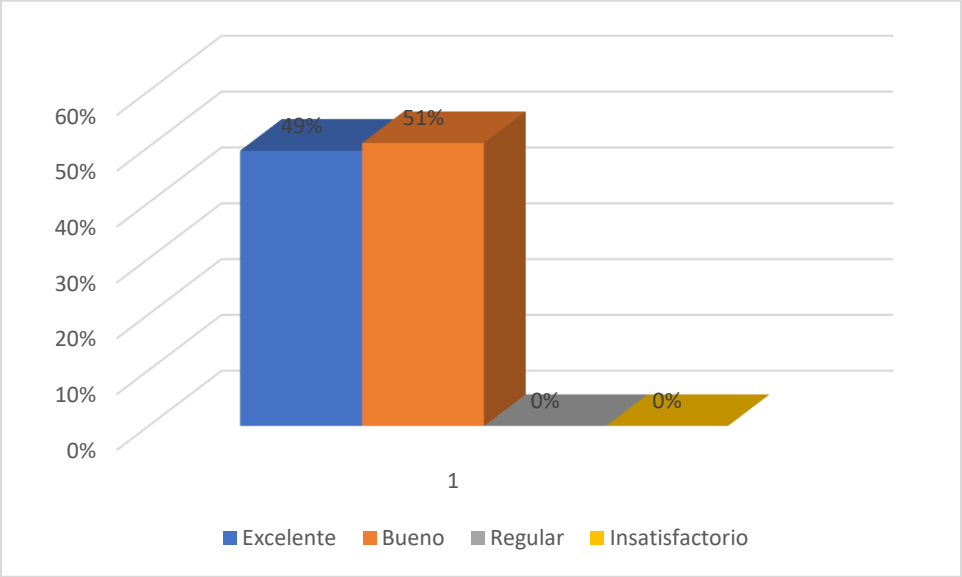
Calificación de la facilidad de acceso a la información sobre productos y servicios (catálogos, precios, condiciones de venta, etc.)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	36	49%
Bueno	37	51%
Regular	0	0%
Insatisfactorio	0	0%
Total	**73**	**100%**

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

Figura 16

Calificación de la facilidad de acceso a la información sobre productos y servicios (catálogos, precios, condiciones de venta, etc.



Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

En cuanto al acceso a la información sobre productos y servicios, como catálogos, precios y condiciones de venta, el 49% de los encuestados lo calificó como excelente, mientras que el 51% lo consideró bueno.

Tabla 17

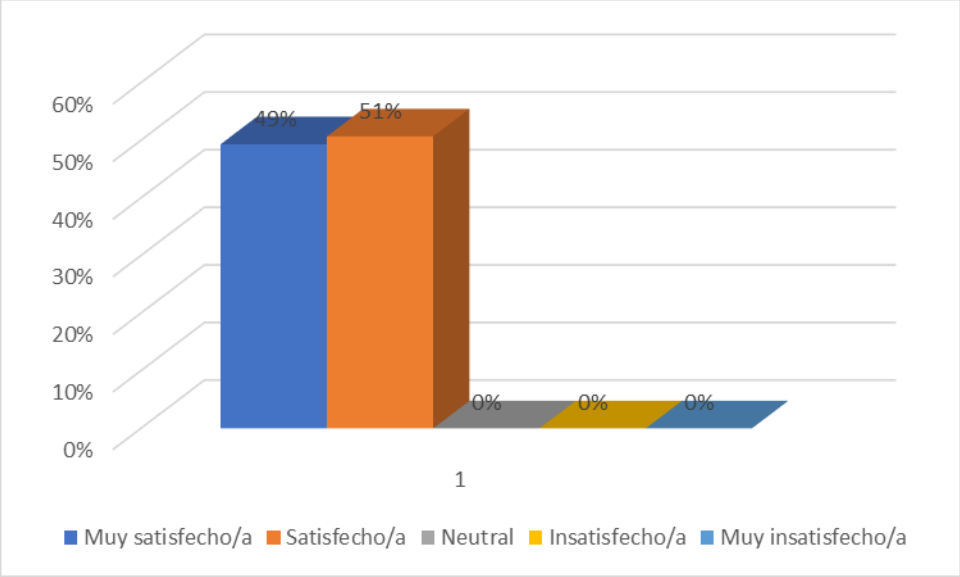
Nivel de satisfacción con la resolución de reclamaciones o problemas relacionados con los productos o servicios

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho/a	36	49%
Satisfecho/a	37	51%
Neutral	0	0%
Insatisfecho/a	0	0%
Muy insatisfecho/a	0	0%
Total	**73**	**100%**

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

Figura 17

Nivel de satisfacción con la resolución de reclamaciones o problemas relacionados con los productos o servicios



Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la encuesta.

En cuanto a la satisfacción respecto a la resolución de reclamaciones o problemas con la empresa, el 49% de los encuestados afirmó estar muy satisfecho, mientras que el 51% indicó estar satisfecho.

4.1.3 Lista de Verificación según la ISO 9001:215 para Distribuidora San José S.A.S

En la aplicación de la lista de verificación teniendo en cuenta los numerales de la ISO 9001: 2015 para distribuciones San José se identifica lo siguiente y se decide una tabulación para la lista de verificación, de acuerdo a los siguientes criterios En el diligenciamiento y evaluación es importante aclarar los siguientes criterios: Como título general "EXISTE" como subtitulo "SI" , el cual tiene un puntaje de 1,"NO", el cual tiene un puntaje de 0, lo cual se marca con una "X" de acuerdo a la respuesta del ítems a diagnosticar. De igual forma es necesario dejar un espacio para observaciones, para hacer nota de acuerdo a criterio del investigador.

Tabla 18

4 contexto de la organización

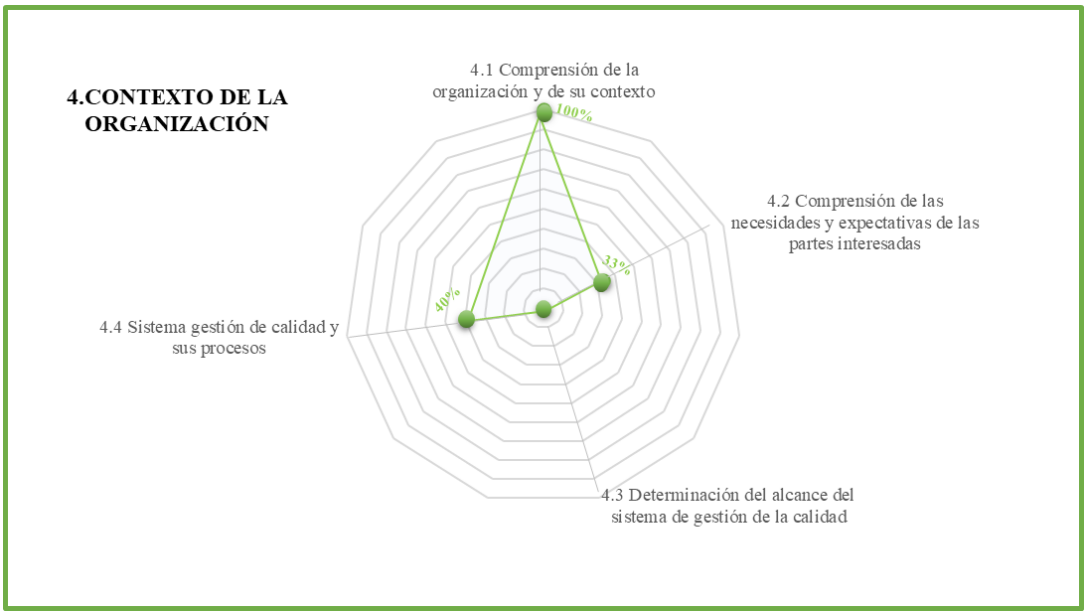
No.	Requisitos	Existe		Observaciones
		Si	**No**	
4	**Contexto de la organización**	**100%**		
4.1	**Comprensión de la organización y de su contexto**			
	La organización identifica elementos tanto internos como externos que puedan influir en la dirección estratégica.	X		Se trata de mantener en cuenta ámbitos internos y externos, el cual puedan ayudar a mejorar la organización.
	La organización lleva a cabo un análisis y evaluación de los elementos tanto internos como externos de la empresa.	X		
		2	0	
4.2	**Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**	**33%**		
	La organización identifica las partes interesadas relevantes para el sistema de calidad.	X		Lo hace de forma muy empírica.
	La organización identifica los requisitos relevantes para el sistema de calidad.		X	

No.	Requisitos	Existe		Observaciones
		Si	No	
	La organización lleva a cabo un monitoreo y revisión de los requisitos de las partes interesadas.		X	No cuenta con los conocimientos para llevar a cabo un monitoreo.
		1	2	
4.3	**Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad**	**0%**		
	La organización establece los límites y su aplicabilidad para definir su alcance.		X	Desconoce estos temas.
	La organización considera tanto los aspectos favorables como desfavorables al determinar su alcance.		X	
	La organización cuenta con el alcance disponible y lo mantiene como documentación.		X	
		0	3	
4.4	**Sistema gestión de calidad y sus procesos**	**40%**		
	La organización establece, conserva, ejecuta y perfecciona su sistema de calidad.	X		Empíricamente.
	La organización identifica los procesos requeridos para el control de calidad.		X	
	La organización examina los procesos y realiza ajustes según sea necesario si no cumplen con los requisitos establecidos.	X		Solo si son visibles.
	La organización conserva documentación para respaldar el funcionamiento de los procesos.		X	No lleva seguimiento documentado.
	La organización guarda la documentación como respaldo de lo que ha sido planeado, lo que ayuda a generar confianza en los procesos.		X	No lleva documentación.
		2	3	

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la lista de verificación.

Figura 18

4 contexto de la organización



Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la lista de verificación.

Dentro del numeral 4. Contexto de la organización según criterios de la norma ISO 9001:2015, se puede evidenciar que en la compresión de la organización y de su contexto, la empresa trata de mantener en cuenta ámbitos internos y externos, el cual puedan ayudar a mejorar la organización con un porcentaje del 100%. Para la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas la organización de forma empírica sin documentar si identifica las partes interesadas relevantes para el sistema de calidad, pero no cuenta con los conocimientos para llevar a cabo un monitoreo con un porcentaje del 33%. En cuanto a la determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad desconoce los temas con un porcentaje de cumplimiento del 0%, y por último el sistema de gestión de la calidad y sus procesos, si perfecciona su sistema de calidad, pero lo realiza empíricamente, en cuanto a examinar procesos y realizar ajustes son ejecutados cuando estos son visibles, y no realiza seguimiento documentado en cuanto a los procesos con un porcentaje del 40%.

Tabla 19

5 liderazgo

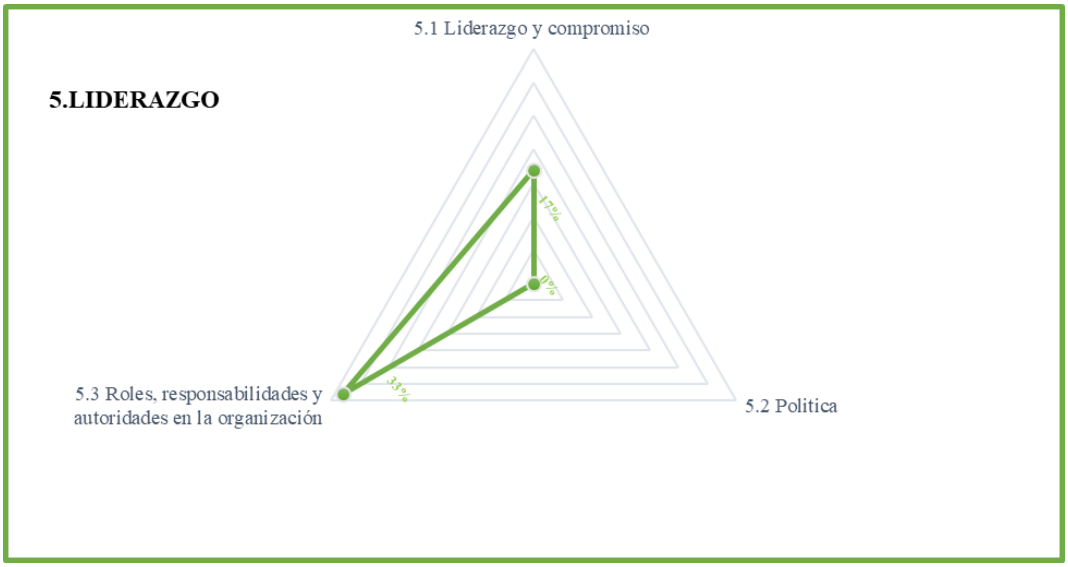
No.	Requisitos	Existe Si	Existe No	Observaciones
5	**Liderazgo**	**17%**		
5.1	**Liderazgo y compromiso**			
	La alta dirección muestra liderazgo y dedicación hacia el sistema de calidad.		X	La empresa al no contar con los conceptos claros, respecto a la calidad, no realiza procesos de forma consciente para mejorar la calidad, todo es realizado empíricamente.
	La alta dirección define las responsabilidades y la rendición de cuentas.		X	
	Las políticas de calidad son establecidas por la dirección de alto nivel.		X	
	La dirección superior asegura que la política sea coherente con el entorno y las estrategias de la empresa.		X	
	La dirección de alto nivel fomenta el enfoque de procesos y el pensamiento orientado a los riesgos.		X	
	La dirección de alto nivel proporciona los recursos requeridos para mantener y mejorar el sistema de calidad, garantizando su disponibilidad.	X		
		1	5	
5.2	**Política**	**0%**		
	La política está accesible y se conserva como documentación registrada.		X	
	Se comunican las políticas de calidad a todos los miembros de la organización.		X	
	Las partes interesadas están al tanto de las políticas de calidad.		X	
		0	3	
5.3	**Roles, responsabilidades y autoridades en la organización**	**33%**		

No.	Requisitos	Existe Si	Existe No	Observaciones
	El sistema de gestión de calidad cumple con los estándares establecidos por la norma.		X	
	Los procesos están produciendo y entregando los resultados esperados.		X	
	En toda la organización se adopta un enfoque centrado en el cliente.	X		
		1	2	

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la lista de verificación.

Figura 19

5 liderazgo



Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la lista de verificación.

Para el numeral 5. El cual hace énfasis en el liderazgo, para el liderazgo y compromiso, la empresa no cuenta con los conceptos claros, con respecto al tema de calidad, no realiza

procesos de forma consciente para mejorar la calidad, debido a que los procesos se llevan empíricamente con un porcentaje del 17%. En referente a la política de calidad la empresa no tiene nada estructurado con este ítem con un porcentaje de cumplimento del 0%, para los roles, responsabilidades y autoridades en la organización, no cuenta con la gestión de calidad, pero la empresa si se centra en un enfoque hacia el cliente con un porcentaje del 33%.

Tabla 20

6 planificación

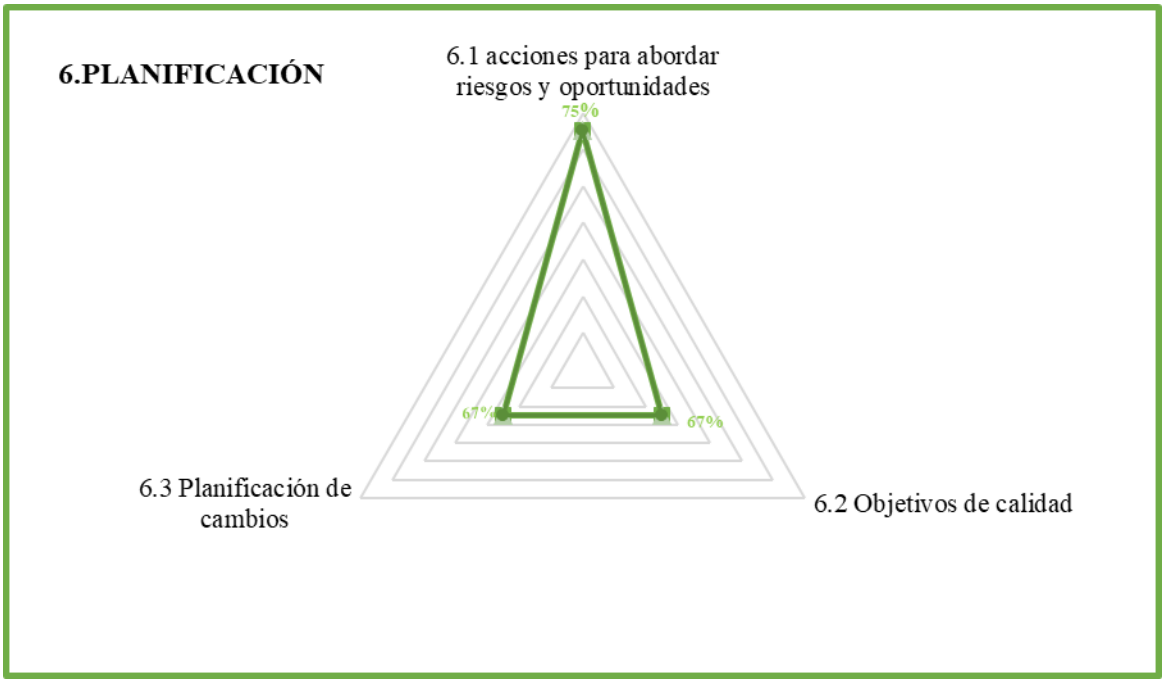
No.	Requisitos	Existe		Observaciones
		Si	No	
6	**Planificación**	**75%**		
6.1	**Acciones para abordar riesgos y oportunidades**			
	El sistema de calidad es capaz de alcanzar los resultados anticipados.		X	No tiene un sistema de calidad.
	Existe la posibilidad de mejorar los resultados positivos.	X		
	Se previenen y mitigan riesgos no deseados.	X		
	Existe mejora continua.	X		En ocasiones, cuando hay procesos que no se están realizando adecuadamente.
		3	1	
6.2	**Objetivos de calidad**	**67%**		
	Existe consistencia con la política de calidad.		X	
	Los productos y servicios son adecuados para satisfacer las necesidades de los clientes.	X		
	Existe una adecuada comunicación.	X		
		2	1	

No.	Requisitos	Existe		Observaciones
		Si	No	
6.3	**Planificación de cambios**	**67%**		
	Existe integridad en el sistema.		X	
	Hay disponibilidad de recursos.	X		
	Existe reasignación de responsabilidades y autoridades.	X		
		2	1	

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la lista de verificación.

Figura 20

6 planificación



Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la lista de verificación.

Para el numeral 6, la planificación, en acciones para abordar riesgos y oportunidades, la empresa no tiene un sistema de calidad, para los otros numerales existe posibilidad de mejorar

los resultados, se previenen y mitigan riesgos no deseados y se aplica mejora continua, todo empíricamente con un porcentaje del 75%. Con los objetivos de calidad no existe consistencia con la política de calidad, pero los productos y servicios son adecuados para satisfacer las necesidades de los clientes y si existe una adecuada comunicación con un porcentaje del 67%. En cuanto, a la planificación de cambios, no existe integridad en el sistema, pero si hay disponibilidad de recursos y existe reasignación de responsabilidades y autoridades con un porcentaje del 67%.

Tabla 21

7 apoyo

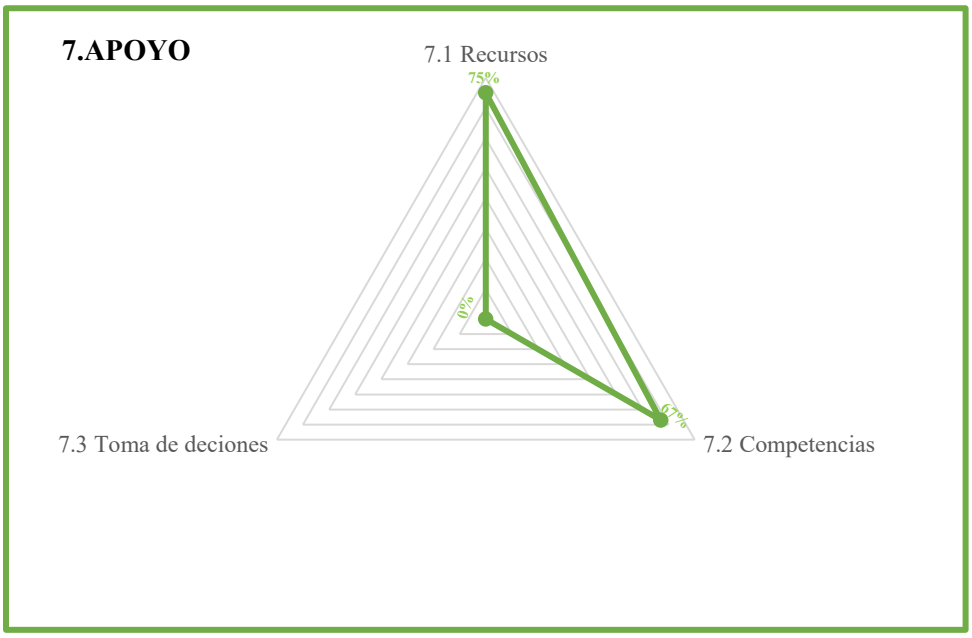
No.	Requisitos	Existe		Observaciones
		Si	No	
7	**Apoyo**	**75%**		
7.1	**Recursos**			
	Restricciones en los recursos disponibles.		X	
	La competencia entre los proveedores externos.	X		
	Tiene la infraestructura requerida.	X		
	Se cuenta con el conocimiento necesario para llevar a cabo el desarrollo de los procesos.	X		
		3	1	
7.2	**Competencias**	**67%**		
	Se cuentan con las habilidades necesarias para llevar a cabo el control.	X		
	Se obtienen las habilidades necesarias para evaluar la efectividad de las acciones.	X		
	La información se mantiene como prueba de las competencias.		X	
		2	1	
7.3	**Toma de decisiones**	**0%**		
	Posee política de calidad.		X	
	Tiene definido objetivos de calidad.		X	

No.	Requisitos	Existe		Observaciones
		Si	No	
	Se están violando los requisitos del sistema de gestión de calidad.		X	
		0	3	

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la lista de verificación.

Figura 21

7 apoyo



Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la lista de verificación.

En el numeral 7, el apoyo, para el ítems de recursos la empresa no coloca restricciones en los recursos disponibles, pero si se nota que existe competencia entre los proveedores, tiene la infraestructura requerida y si cuenta con el conocimiento para llevar acabo los procesos con un porcentaje de 75%, en competencias si cuenta con las habilidades necesarias para llevar a cabo control, también para evaluar la efectividad de las acciones pero no mantiene la información de

las competencias con un porcentaje del 67%. Por último, en la toma de decisiones no tiene política de calidad, no tiene definido los objetivos de calidad con un porcentaje del 0%.

Tabla 22

8 operación

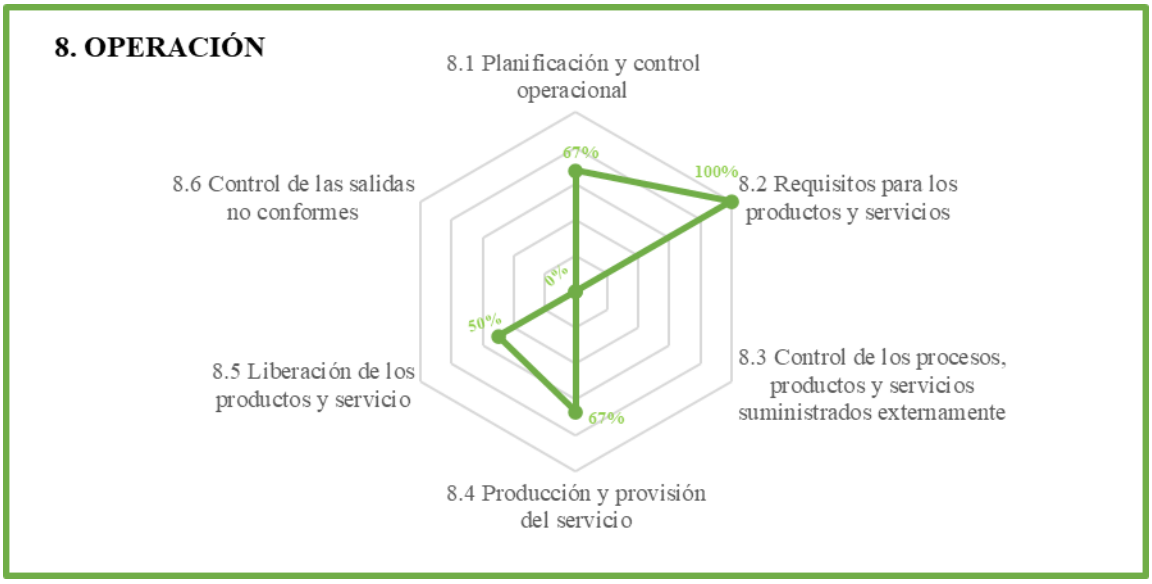
No.	Requisitos	Existe		Observaciones
		Si	No	
8	**Operación**	**67%**		
8.1	**Planificación y control operacional**			
	Hay exigencias para los productos y servicios.	X		
	Se están llevando a cabo controles de procesos conforme a la normativa.		X	No se conoce la normativa.
	Los procesos de la empresa inspiran confianza.	X		
		2	1	
8.2	**Requisitos para los productos y servicios**	**100%**		
	Se asignan roles y responsabilidades relacionadas con el proceso.	X		
	Se muestra una participación activa por parte de los clientes.	X		
	Los productos y servicios cuentan con atributos fundamentales.	X		
		3	0	
8.3	**Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**	**0%**		
	Los productos y servicios proporcionados por proveedores externos se pretenden incorporar en los productos y servicios propios de la organización.		X	
	La organización elige que los procesos sean proporcionados por un proveedor externo.		X	
		0	2	
8.4	**Producción y provisión del servicio**	**67%**		
	Supervisión de la producción y suministro del servicio.	X		

No.	Requisitos	Existe		Observaciones
		Si	No	
	Disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo el seguimiento y la medición de manera adecuada.		X	
	Reconocimiento de las salidas para asegurar que cumplen con los requisitos establecidos durante la producción y prestación del servicio.	X		
		2	1	
8.5	**Liberación de los productos y servicio**	**50%**		
	Cumplimiento con los estándares establecidos.	X		
	Capacidad de rastrear a las personas que autorizan los procesos.		X	
		1	1	
8.6	**Control de las salidas no conformes**	**0%**		
	La información documentada se mantiene.		X	
	Determinación de la autoridad encargada de tomar decisiones respecto a las no conformidades.		X	
		0	2	

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la lista de verificación.

Figura 22

8 operación



Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la lista de verificación.

De acuerdo a la gráfica de operación, se evidencia que la planificación y control operacional, la empresa no conoce la normativa de controles de procesos dando como resultado en porcentaje de 67%, para los requisitos para los productos y servicios, la empresa se encuentra en el 100% cumpliendo con este ítems, para el control de los procesos, productos y servicio suministrados externamente, la empresa no dispone de recursos para el seguimiento y medición con un porcentaje del 67%, para la liberación de los productos y servicios, no cuenta con capacidad para rastrear a las personas que autorizan los procesos con un porcentaje de 50%, y por último, la empresa no realiza control de las salidas no conformes.

Tabla 23

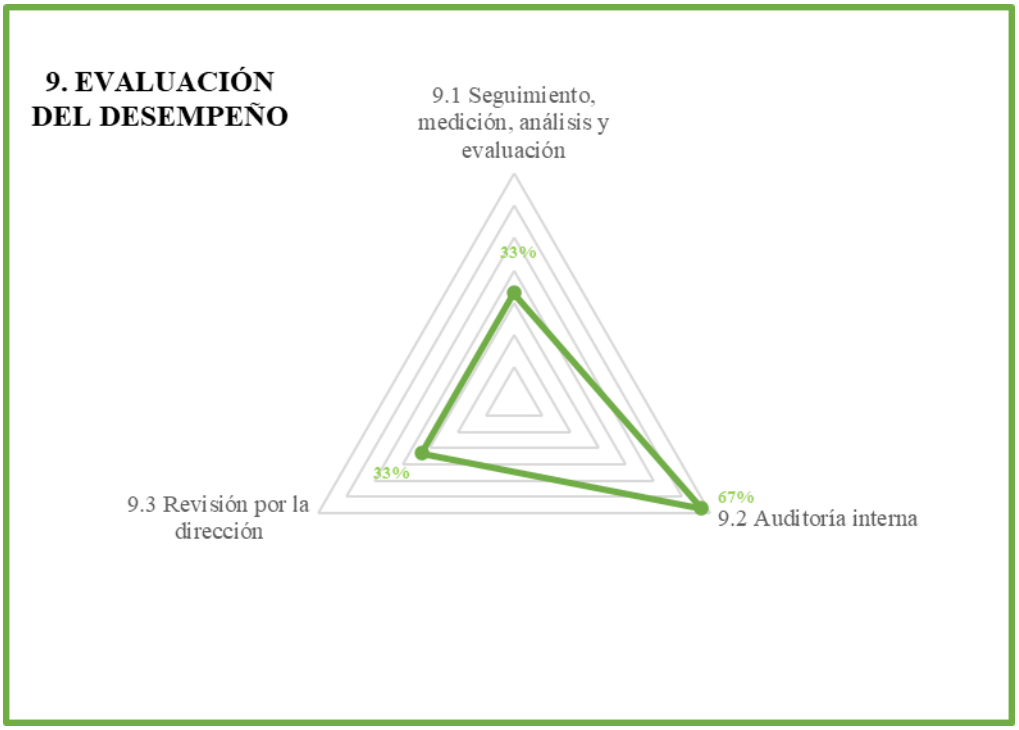
9 evaluación del desempeño

No.	Requisitos	Existe		Observaciones
		Si	**No**	
9	**Evaluación del desempeño**	**33%**		
9.1	**Seguimiento, medición, análisis y evaluación**			
	Requerimiento de realizar mediciones y seguimiento.		X	
	Satisfacción del cliente.	X		
	Mantenimiento de la documentación.		X	
		1	2	
9.2	**Auditoría interna**	**67%**		
	Lleva a cabo de inspecciones internas.	X		
	Se han establecido criterios y límites para la auditoría.		X	
	Implementación de ajustes y aplicación de medidas correctivas.	X		
		2	1	
9.3	**Revisión por la dirección**	**33%**		
	Información o elementos que se utilizan durante la revisión realizada por la dirección.		X	
	La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes involucradas.	X		
	Resultado de la evaluación realizada por la dirección.		X	

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la lista de verificación.

Figura 23

9 evaluación del desempeño



Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la lista de verificación.

En la evaluación del desempeño, en cuanto al seguimiento, medición, análisis y evaluación, la empresa no realiza mediciones y seguimientos, tampoco realiza mantenimiento a la documentación, obteniendo un porcentaje del 33%, para la auditoría interna no posee criterios y límites para la auditoria, dando un porcentaje del 67%, para la revisión por la dirección, no posee revisión ni evaluaciones dándonos un porcentaje del 33%.

Tabla 24

10 mejora

No.	Requisitos	Existe		Observaciones
		Si	No	
10	**Mejora**	**67%**		
	Mejorar los productos y servicios para satisfacer los requisitos establecidos.	X		
	Optimizar el rendimiento y la eficiencia del sistema de gestión de calidad.		X	
	La organización está comprometida con la constante mejora de sus servicios.	X		
		2	1	

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la lista de verificación.

Figura 24

10 mejora



Nota. Datos obtenidos en la aplicación de la lista de verificación.

En el numeral 10 mejora se logra identificar que la empresa mejora los productos y servicios para satisfacer los requisitos establecidos, pero no optimiza el rendimiento y la eficiencia del sistema de calidad, pero la empresa si está comprometida con la constante mejora de sus servicios.

4.1.4 Comparación de las actividades actuales de Distribuciones San José con los requisitos de la norma ISO

La empresa Distribuciones San José fue fundada por el señor Amaido Serna Ortiz en el año 2003, inicialmente su nombre era Bodega San José, tras dedicarse previamente a la compra y venta de frijoles de manera informal. Con su legalización, la empresa comenzó a operar en el mercado público, ubicado en la Calle 7#14-29, consolidándose como un negocio de comercialización de granos y productos de la canasta básica.

A lo largo de su evolución, la empresa amplió su portafolio de productos, incluyendo arroz, azúcar, lenteja, arveja, maíz pira y garbanzo, lo que llevó a la contratación de más personal. Posteriormente, implementó el empaquetado de granos, asegurando calidad y precios accesibles para sus clientes. Además, diversificó su oferta con productos de aseo y enlatados, fortaleciendo su presencia en el mercado.

En 2016, Bodega San José trasladó sus operaciones a un establecimiento más amplio y organizado, permitiendo una mejor gestión del inventario y el empaquetado. Este cambio impulsó el crecimiento del negocio, aumentando sus ventas y ampliando su distribución. Actualmente, la empresa atiende no solo el mercado local, sino también la región del Catatumbo y el sur del Cesar, consolidándose como un proveedor confiable de productos esenciales para los hogares.

Actualmente su Razón social a Distribuciones San José, ubicado en la dirección Cra. 14#7-33, mercado público, ampliando su maquinaria de empaquetado y sus procesos para tener una mejor satisfacción de los clientes.

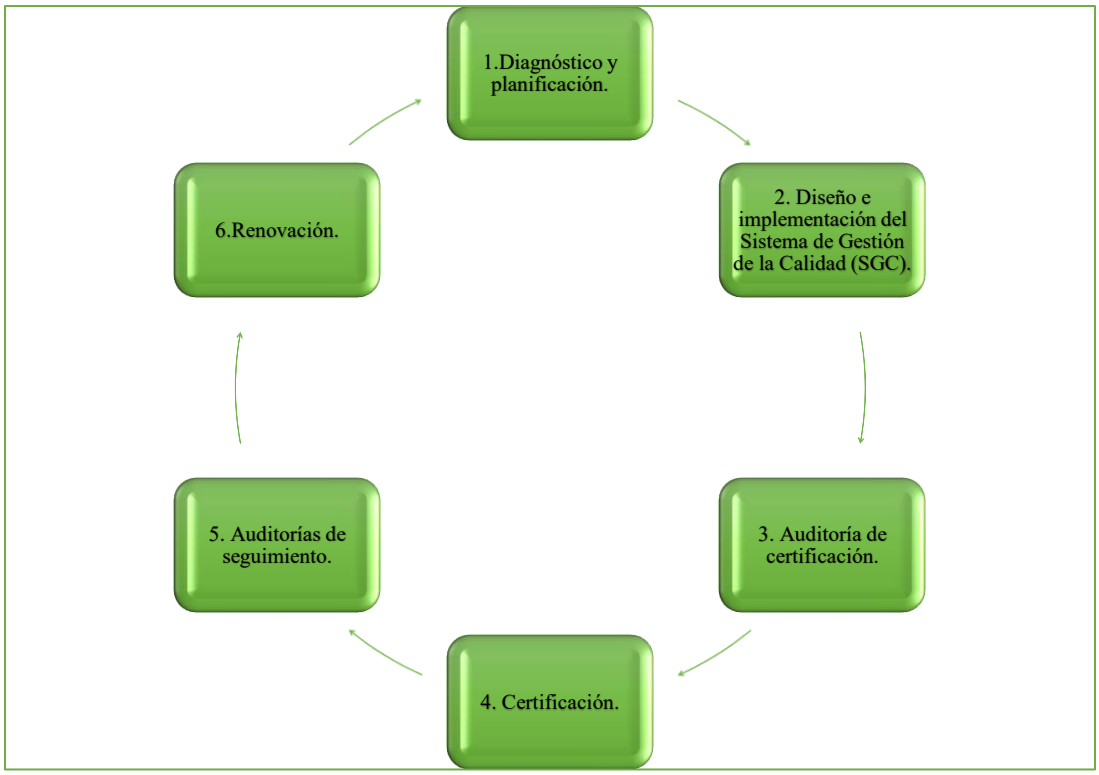
La norma ISO 9001:2015 Como estándar internacional ha sido implementada por todo tipo de empresas, y tamaño alrededor del mundo, la importancia de esta norma radica en tres puntos principales, el primero es la confianza de los clientes y la diferencia de la marca, el segundo es el aumento de estabilidad en el desarrollo y por último el fomento de la participación y liderazgo de los trabajadores, la certificación de la ISO 9001:2015 genera un impacto positivo para la empresa que adopta esta normatividad, puesto que aumenta el grado de satisfacción de los clientes, debido a que los objetivos que se establecen toman en cuenta las necesidades y expectativas de estos y las organizaciones orientan todo su esfuerzo en presentar productos o servicios que cumplan con los reglamentos aplicables y que satisfagan los requerimientos y solicitudes que el cliente pueda tener o necesitar en un futuro. (Garcia, 2021).

Para certificarse en la ISO 9001:2015 es necesario seguir estos pasos como:

El proceso para la implementación y certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015 inicia con la fase de diagnóstico y planificación. En esta etapa se evalúa el grado de cumplimiento de la empresa frente a los requisitos establecidos por la norma, lo que permite elaborar un plan que detalle las actividades, los plazos y los responsables de cada acción. La segunda fase, correspondiente al diseño e implementación del SGC, implica definir los elementos clave de la calidad y desarrollar el soporte documental que respalda el sistema. Posteriormente, en la tercera fase, se lleva a cabo la auditoría de certificación. Esta se realiza una vez implementado el sistema y busca verificar si se cumplen los requisitos de la ISO 9001:2015 y si su aplicación ha sido consistente durante, al menos, los últimos tres meses. En la cuarta fase, denominada certificación, tras confirmar que el SGC cumple con los estándares de la norma y se encuentra en funcionamiento, la organización contacta a un organismo certificador, siendo el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) uno de los más reconocidos en Colombia. La quinta fase corresponde a las auditorías de seguimiento, que se efectúan anualmente para garantizar el mantenimiento de la certificación, optimizar procesos y asegurar el cumplimiento de los estándares. Finalmente, la sexta fase es la renovación, que implica realizar auditorías antes de que transcurran tres años, con el fin de confirmar la mejora continua de los procesos y obtener nuevamente la certificación.

Figura 25

Proceso para certificación



Nota. Proceso para certificación.

Con la revisión de la documentación de la empresa, se puede identificar que no cuenta con documentos internos como; manuales, procedimientos, registros de calidad, política de calidad y mapa de procesos entre otros documentos necesarios para la empresa y para la certificación de la ISO 9001:2015.

Para el numeral 4. Contexto de la organización es importante que la empresa para comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, se necesita tener documentado las partes interesadas, e identificar los requisitos relevantes de la organización y llevar un monitoreo u revisión de los requisitos de las partes interesadas, para el sistema de

gestión de calidad y sus procesos es necesario la identificación de los procesos requeridos para el control de calidad, y conservar documentación para respaldar el funcionamiento de los procesos, y es necesario el archivo de documentación para los procesos de planeación.

Para el numeral 5. Liderazgo de la empresa el cual debe ser reforzado en la organización debido a que la empresa no tiene claridad con el concepto de calidad, no realiza procesos de forma documentada y todo se lleva empíricamente, no tiene política de calidad, lo que no produce resultados eficientes y eficaces.

En cuanto al numeral 6, planificación, existe acciones para abordar riesgos y oportunidades, pero hay no conformidad en cuanto a que como tal no tiene sistema de calidad. Para el numeral 7, apoyo se tiene como referente de mejorar mantener información de la competencia, no posee política de calidad, no tiene objetivos de calidad. Para la operación, numeral 8, la empresa no está llevando controles de procesos, y no posee recursos para llevar seguimiento y la medición. En cuanto a evaluación del desempeño, no existe auditoria. Para la mejora no tiene rendimiento de sistema de calidad porque no posee un plan como tal para el seguimiento.

4.2 Identificación de los procesos y procedimientos correspondientes a las actividades en Distribuciones San José Ocaña S.A.S N. de S, para una evaluación precisa y efectiva del sistema de gestión de la calidad de la empresa

4.2.1 Mapear los procesos principales de Distribuciones San José Ocaña

Para los procesos de la Distribuidora San José, se proponen el siguiente modelo, como procesos estratégicos se tiene, planificación estratégica, gestión de calidad, análisis de mercado.

Como procesos clave (operativos), se tiene recepción de la materia prima que sería inspección, almacenamiento y control de inventarios.

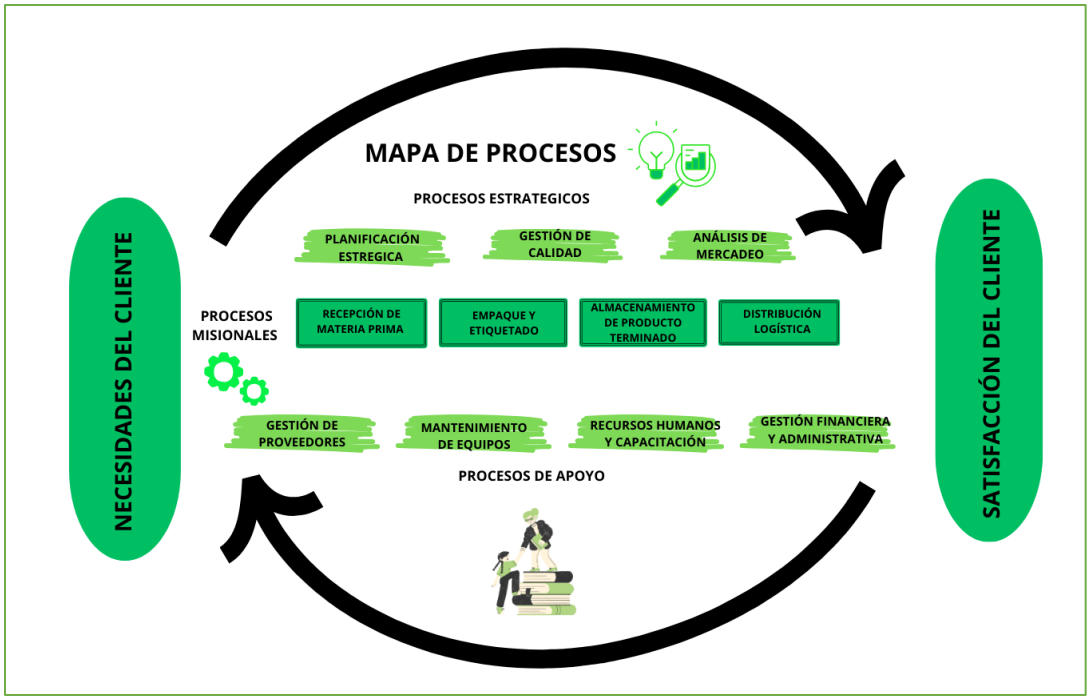
Para empaquetado y etiquetado se tiene, clasificación, pesaje, empaque, etiquetado y control de calidad.

El almacenamiento de producto terminado es la organización y conservación según estándares. En distribución y logística para la preparación de pedidos, despacho, transporte y entrega al cliente.

En procesos de apoyo se cuenta con la gestión de proveedores, mantenimiento de equipos, recursos humanos y capacitación, y gestión financiera y administrativa.

Figura 26

Mapa de procesos



Nota. Mapa de procesos propuesto para la empresa.

4.2.2 Identificación de las actividades clave dentro de cada proceso

El mapa de procesos es muy importante para la empresa, porque se convierte en una herramienta útil para el sistema de gestión de la calidad, porque permite visualizar de forma estructurada la relación e interacción entre los distintos procesos que integran la operación de la empresa, el mapa de procesos de Distribuciones San José Ocaña con un enfoque de procesos, agrupando en tres grandes categorías, procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

Las actividades de los procesos estratégicos tienen como finalidad dirigir la organización hacia el logro de sus objetivos a mediano y largo plazo, para así asegurar la mejora continua del

sistema de gestión de calidad, estos procesos permiten tomar decisiones clave, evaluar el entorno y alinear los recursos de manera eficiente.

Planificación estratégica donde es importante definir la misión, visión, valores corporativos, principios corporativos, policía de calidad y los objetivos de calidad y una estructura organizacional.

Gestión de la calidad permite la supervisión y mejora del cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad por medio de auditorías internas, revisión por la dirección, seguimiento a indicadores y la propuesta de acciones correctivas y preventivas.

El análisis de mercadeo, es necesario la identificación de las necesidades del mercado, las tendencias de consumo y el comportamiento del cliente, lo que brinda información para la toma de decisiones comerciales y de desarrollo de productos y servicios a los clientes.

Las actividades de los procesos misionales son centrales de la empresa, debido a que generan valor directamente para el cliente y cumplen con el objeto social de la organización, por medio de estos procesos se evidencia el funcionamiento de la empresa y se cumple con las expectativas de los clientes con respecto a la calidad.

Como primera actividad de este proceso se tiene la recepción de materia prima, la cual es la encargada de verificar que los insumos y productos adquiridos cumplan con los requisitos de calidad y cantidad establecidos, por lo que implica controles de ingreso y actualización de inventario de la empresa.

Empaque y etiquetado se realizar la presentación final del producto, asegurando que cada unidad cumpla con los estándares exigidos, se verifican condiciones de empaque, sellado y rotulado conforme a normativas.

El almacenamiento del producto terminado es esencial para asegurar que el producto este en buenas condiciones cuando sea adquirido por el cliente final, por lo que implica organización, conservación y control del inventario de productos listos para ser distribuidos, por lo que se enfoca en minimizar los riesgos de deterioro y facilitar la trazabilidad.

La distribución logística abarca planeación de rutas, programación de entregas, coordinación de transporte y seguimiento del despacho de los productos hasta el cliente final.

Las actividades de los procesos de apoyo, proporciona los recursos, servicios y soporte necesarios para que los procesos misionales y estratégicos puedan ejecutarse de manera efectiva. Aunque no son tan visibles, generan un valor directo con el cliente, debido a que ayudan al correcto funcionamiento del sistema.

La gestión de proveedores involucra la búsqueda, evaluación, selección y seguimiento a proveedores, asegurando que los insumos adquiridos cumplan con los estándares de calidad, costo y oportunidad.

Mantenimiento de equipos, lo que permite asegurar la disponibilidad y el buen estado de los equipos e instalaciones, mediante planes de mantenimiento preventivo y correctivo.

Recursos humanos y capacitación que se encarga del reclutamiento, selección, capacitación continua, evaluación del desempeño y bienestar del personal, promoviendo el desarrollo del talento humano.

La gestión financiera y administrativa, se encarga de administrar los recursos económicos y contables de la empresa, controlando el presupuesto, realiza pagos y cobros, gestiona el cumplimento de las obligaciones fiscales y laborales.

Para la documentación de cada actividad dentro de cada proceso es necesario ver apéndice 4.

4.3 Plan de acción donde se establezcan las estrategias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Distribuciones San José Ocaña S.A.S N. de S, para una transición efectiva hacia la adopción de los estándares de la norma ISO 9001:2015

4.3.1 Análisis de los resultados del diagnóstico para identificar las áreas de mejora prioritarias

Tabla 25

Áreas de mejora prioritarias

Área de Mejora Prioritaria	Hallazgos
Conocimiento de la norma ISO 9001:2015	89% de los colaboradores no conocen la norma y el 100% no ha recibido capacitación.
Documentación de procesos	100% calificó como insuficiente la documentación de procedimientos.
Participación del personal	100% afirma que no hay compromiso activo del personal.
Seguimiento y mejora	No se realizan auditorías internas ni se documentan acciones correctivas.
Liderazgo y política de calidad	La dirección no tiene clara la política de calidad ni objetivos definidos.

Nota. Áreas de mejora prioritarias.

4.3.2 Diseño de estrategias específicas para abordar cada área de mejora identificada

Tabla 26

Estrategias específicas para cada área

Estrategia	Descripción
Capacitación y sensibilización	Realizar talleres sobre los principios y requisitos de la ISO 9001:2015.
Estructuración documental	Diseñar e implementar manuales, procedimientos, registros y políticas.
Fortalecimiento del liderazgo	Establecer la política de calidad, roles, responsabilidades y compromisos desde la alta dirección.
Sistema de seguimiento y auditoría	Implementar auditorías internas periódicas y mecanismos de acciones correctivas.
Cultura organizacional enfocada en la calidad	Promover la participación de todo el personal en el SGC y realizar reuniones periódicas de revisión.

Nota. Estrategias específicas para cada área.

4.3.3 Definición de responsabilidades y asignación de roles para la implementación del plan de acción

Tabla 27

Responsabilidades y asignación de roles

Actividad	Responsable Principal	Equipo de Apoyo
Coordinación general del SGC	Gerente	Asistente Administrativo
Capacitación interna	Auditor de Calidad	Jefe Administrativo
Diseño de documentación	Auditor de Calidad	Contador (como apoyo técnico)
Auditorías internas	Auditor de Calidad	Jefe de Producción, jefe de Ventas, Bodegueros, Empacadores, Descargadores
Comunicación y seguimiento	Jefe Administrativo	Jefe de Producción, jefe de Ventas, Auditor de Calidad

Nota. Responsabilidades y asignación de roles.

4.3.4 Elaboración del plan de acción

Tabla 28

Plan de acción

Nº	Actividad	Responsable Principal	Equipo de Apoyo	Tiempo Estimado
1	Realizar capacitación general sobre la norma ISO 9001:2015	Auditor de Calidad	Jefe Administrativo, Asistente Administrativo	1 semana
2	Diseñar política de calidad, objetivos y manual del sistema	Auditor de Calidad	Gerente, Contador	1 semana
3	Documentar y estandarizar los procesos claves, según el cronograma de estructura organizacional	Jefe de Producción y jefe de Ventas Minorista	Bodegueros, Empacadores, Descargadores	2 semanas distribuidas así: • Recepción y control de inventario: Bodegueros – 3 días • Empaque y etiquetado: Empacadores – 3 días • Distribución: Descargadores – 2 días • Coordinación y control general: Jefe de Producción – 1 semana • Flujo de ventas y atención al cliente: Jefe de Ventas – 3 días
4	Definir estructura documental del sistema, funciones y responsabilidades	Jefe Administrativo	Asistente Administrativo	1 semana
5	Implementar controles de calidad en producción y logística	Auditor de Calidad	Jefe de Producción, jefe de Ventas	1 semana

Nº	Actividad	Responsable Principal	Equipo de Apoyo	Tiempo Estimado
6	Crear procedimientos para auditorías internas y acciones correctivas	Auditor de Calidad	Gerente, Asistente Administrativo	1 semana
7	Ejecutar auditoría interna piloto	Auditor de Calidad	Todos los jefes de área	1 semana
8	Revisión por la dirección y formulación del plan de mejora	Gerente	Auditor de Calidad, jefe Administrativo	1 semana

Nota. Plan de acción para aplicación de normas

Capítulo 5. Conclusiones

A través del diagnóstico aplicado en la empresa se pudo evidenciar que actualmente no se cumple de manera adecuada con los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015. Se detectó desconocimiento general del personal sobre los conceptos de calidad, falta de documentación de procesos, ausencia de actividades de seguimiento y evaluación, y nula aplicación de políticas de mejora continua. Esto refleja una necesidad urgente de fortalecer la cultura organizacional en torno a la calidad.

Se logró identificar los procesos principales de la empresa, sin embargo, se encontró que muchos de ellos no están claramente definidos ni estandarizados. Esto dificulta la medición de resultados y la toma de decisiones acertadas, además de limitar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

A partir del análisis de los resultados, se planteó un plan de acción que incluye estrategias realistas y aplicables en el contexto actual de la empresa. Se priorizó la capacitación, la documentación de procesos, el fortalecimiento del liderazgo y la definición de responsabilidades. Este plan representa una hoja de ruta clara para avanzar hacia la mejora continua y la futura certificación bajo la norma ISO 9001:2015.

Capítulo 6. Recomendaciones

Es fundamental implementar procesos de formación dirigidos a los colaboradores para que comprendan la importancia de la calidad y los beneficios de aplicar la norma. Se recomienda iniciar con talleres básicos sobre los principios de la ISO 9001:2015 y avanzar hacia la implementación gradual de herramientas que permitan el monitoreo, la documentación y el control de los procesos internos.

Se recomienda organizar y documentar todos los procesos clave en un mapa de procesos, detallando las actividades, responsables y recursos involucrados. Esta documentación servirá como base para desarrollar un sistema de gestión de calidad ordenado y facilitará el control y la mejora continua de las operaciones.

Para lograr una implementación exitosa del sistema de gestión de calidad, es importante que la alta dirección brinde el respaldo necesario en términos de liderazgo y recursos. Además, se sugiere llevar a cabo evaluaciones periódicas del avance del plan y fomentar una cultura organizacional basada en el compromiso, la participación y la búsqueda constante de mejores resultados.

Referencias

Asamblea Nacional Constituyente. (1991). *Constitución Política de Colombia de 1991*. Gaceta Constitucional No. 116 de 20 de julio de 1991. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

Congreso de la República de Colombia**.** (1979). *Ley 9 de 1979. Por la cual se dictan medidas sanitarias*. Diario Oficial No. 35308, del 16 de julio de 1979. https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/ley-9-de-1979-sanitaria.pdf

Cúcuta nuestra. (2024, abril 11). *Ocaña Norte de Santander*. https://www.cucutanuestra.com/temas/geografia/municipios/region-norte/ocana/ocana.htm

Enciclopedia Significados**.** (2024, abril 11). *Qué es el diseño*. https://www.significados.com/diseno/

Enciclopedia Significados**.** (2024, abril 11). *Qué es la competitividad*. https://www.significados.com/competitividad/

Enciclopedia Significados. (2024, abril 11). *Qué es un sistema*. https://www.significados.com/sistema/

Enciclopedia Significados. (2024, abril 11). *Calidad*. https://www.significados.com/calidad/

García, P. (2021, noviembre 18). *ISO 9001 – ¿Qué es?, importancia y trámites de certificación*. Geoinnova. https://geoinnova.org/blog-territorio/iso-9001/

Geoinnova. (2023, septiembre 27). *ISO 9001 – ¿Qué es?, importancia y trámites de certificación*. https://geoinnova.org/blog-territorio/iso-9001/?gad=1&gclid=Cj0KCQjwpc-oBhCGARIsAH6ote-wFxgwl17baytRLktTPw1KFHRHxOkZrRXjU9jC5-Nr3OYsrPD1ld8aAo4bEALw_wcB

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2015, septiembre 23). *Norma Técnica Colombiana*. https://intranet.secretariajuridica.gov.co/sites/default/files/intranet_formatos/NTC_ISO_9001_2015.pdf

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2024, abril 11). *Quiénes somos*. https://www.icontec.org/quienes-somos/

Lifeder. (2024, abril 11). *Las 4 teorías de la calidad principales y sus características*. https://www.lifeder.com/teorias-calidad/#Teor%C3%ADa%20Del%20Control%20Total%20de%20Calidad

López González, M. A., & Rojas Martínez, J. D. (2024). *Beneficios de la certificación ISO 9001:2015 en IPS en Medellín, Cúcuta y Armenia (2016-2023)*. Ciencia Latina: Revista Científica Multidisciplinar. https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/14365

Méndez, D. (2024, enero 9). *Definición de distribuidor*. Economía Simple.net. https://economiasimple.net/glosario/distribuidor

Organización Internacional de Normalización (ISO). (2023, septiembre 30). *Sistemas de gestión de la calidad*. https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es

Organización Internacional de Normalización (ISO). (2024, abril 11). *Historia de la ISO 9001:2015*. https://www.curso-iso-9001-2015.com/historia-de-la-iso-9001-2015

Ortega, C. (2024). *Investigación mixta: Qué es y tipos que existen*. QuestionPro. https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-mixta/

Presidencia de la República. (2016). *Decreto 780 de 2016. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social*. https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=65994&dt=S

Presidencia de la República de Colombia**.** (2015). *Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. Diario Oficial No. 49523, del 26 de mayo de 2015. https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62506

Quintero, W., Navarro, G., & Arévalo, J**.** (2023, abril). *Actividad empresarial de la región de Ocaña*. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/369775860_Actividad_empresarial_de_la_region_de_Ocana

Steubel, P. (2022, octubre 7). *Gestión de calidad: qué es y cómo implantarla*. Asana. https://asana.com/es/resources/quality-management

Unir. (2023, mayo 18). *¿Qué es un sistema de gestión de calidad y sus beneficios?* https://mexico.unir.net/noticias/economia/que-es-sistema-gestion-calidad/#:~:text=Un%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20es%20el%20conjunto%20de,cumplimiento%20de%20los%20

Apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigía a los colaboradores de Distribuciones San José Ocaña Norte de Santander

Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Administración de Empresas

Objetivo: Diseñar de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en Distribuciones San José Ocaña S.A.S N de S

1.Nombre:

Cargo:

2. ¿Está usted familiarizado/a con la norma ISO 9001:2015?

- ○ Si
- ○ No

3. En una escala del 1 al 5, donde 1 es “Nada familiarizado/a” y 5 es “Totalmente familiarizado/a”, ¿qué nivel de familiaridad tiene con los requisitos de la norma ISO 9001:2015?

Requisitos	**Cumplimiento (1-5)**

Liderazgo y compromiso de la dirección	
Enfoque al cliente	
Comprensión del contexto de la organización	
Gestión de riesgos	
Planificación	
Apoyo	
Operación	
Evaluación del desempeño	
Mejora	

4. ¿Ha recibido capacitación sobre los requisitos y principios de la norma ISO 9001:2015?

- ○ Si
- ○ No

5. En caso afirmativo, ¿considera que esa capacitación ha sido suficiente para comprender los requisitos y principios de la norma?

- ○ Si
- ○ No

6. ¿Cómo describiría el proceso de comunicación de los requisitos de calidad en su área/departamento?

- ○ Eficiente
- ○ Moderadamente eficiente

- ○ Ineficiente

7. ¿Cómo evaluaría el nivel de documentación de los procesos y procedimientos en su área/departamento con respecto a los requisitos de ISO 9001:2015?

- ○ Suficiente
- ○ Insuficiente

8. ¿Considera que existe una participación activa y compromiso por parte del personal en la implementación de un sistema de gestión de calidad?

- ○ Si
- ○ No

9. ¿Se realizan actividades de monitoreo y medición para evaluar el desempeño de los procesos en su área/departamento?

- ○ Si
- ○ No

10. En caso afirmativo, ¿qué tipos de actividades de monitoreo y medición se llevan a cabo?

- ○ Inspección de productos.
- ○ Evaluación del desempeño de los procesos.
- ○ Recopilación de datos sobre la satisfacción del cliente.
- ○ Seguimiento de indicadores clave de rendimiento.
- ○ Otras actividades de monitoreo y medición.

11. ¿Se recopila y analiza la retroalimentación de clientes y partes interesadas para identificar áreas de mejora?

- ○ Si
- ○ No

12. ¿Qué mecanismos existen para implementar acciones correctivas y preventivas en respuesta a no conformidades o áreas de mejora identificadas?

- ○ Establecer un proceso formal para reportar y documentar no conformidades.
- ○ Realizar análisis de causa raíz para identificar las causas subyacentes de las no conformidades.
- ○ Implementar planes de acción correctiva para abordar las no conformidades identificadas.
- ○ Llevar a cabo auditorías internas periódicas para identificar áreas de mejora.
- ○ Mantener registros de acciones correctivas y preventivas tomadas y su efectividad.

13. ¿Qué expectativas tiene usted respecto a la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2015 en Distribuciones San José S.A.S?

- ○ Altas expectativas de mejora en la calidad de los productos y servicios.
- ○ Expectativas moderadas de eficiencia en los procesos empresariales.
- ○ Espero una mínima mejora en la calidad y eficiencia.
- ○ No tengo expectativas en particular sobre la implementación.
- ○ No estoy seguro / No puedo opinar.

14. ¿Cuáles cree que son los principales desafíos que enfrentará la organización en este proceso de implementación?

- ○ Resistencia al cambio por parte del personal.
- ○ Falta de recursos financieros para la implementación.
- ○ Complejidad en la adaptación de los procesos existentes al nuevo sistema de gestión de calidad.
- ○ Necesidad de capacitación adicional para el personal sobre los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- ○ Garantizar la participación y compromiso de todos los niveles de la organización en el proceso de implementación.

Gracias por su colaboración.

Apéndice B. Encuesta dirigía a los clientes de Distribuciones San José Ocaña Norte de Santander

Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Administración de Empresas

Estimado/a Cliente, en Distribuciones San José Ocaña S.A.S N de S, nos esforzamos por brindar un servicio de alta calidad. Nos gustaría solicitar su colaboración para evaluar nuestros servicios y actividades en relación con estos estándares. Sus respuestas nos ayudarán a identificar áreas de mejora y garantizar que cumplamos con sus necesidades y expectativas.

Por favor, tómese unos minutos para completar esta encuesta. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y su opinión es muy importante para nosotros.

1. ¿Con qué frecuencia utiliza nuestros servicios?

- ○ Diariamente
- ○ Semanalmente
- ○ Mensualmente
- ○ Ocasionalmente
- ○ Nunca

2. ¿Cómo calificaría la calidad de nuestros productos/servicios en términos de satisfacción de sus necesidades y expectativas?

- ○ Excelente
- ○ Bueno
- ○ Regular
- ○ Insatisfactorio

3. ¿Cómo calificaría la comunicación y la atención al cliente que ha recibido por parte de nuestro personal?

- ○ Excelente
- ○ Bueno
- ○ Regular
- ○ Insatisfactorio

4. ¿Considera que nuestros procesos de entrega/cumplimiento de pedidos son eficientes y oportunos?

- ○ Si
- ○ No

5. ¿Cómo calificaría la facilidad de acceso a la información sobre nuestros productos/servicios, como catálogos, precios, condiciones de venta, etc.?

- ○ Excelente
- ○ Bueno
- ○ Regular
- ○ Insatisfactorio

6. ¿Qué tan satisfecho/a está con la resolución de cualquier reclamación o problema que haya planteado con respecto a nuestros productos/servicios?

- ○ Muy satisfecho/a
- ○ Satisfecho/a
- ○ Neutral
- ○ Insatisfecho/a
- ○ Muy insatisfecho/a

Gracias por su colaboración.

Apéndice C. Lista de Verificación según la ISO 9001:215 para Distribuidora San José S.A.S

No.	Requisitos	Existe		Observaciones
		Si	No	
4.	**Contexto de la organización**			
4.1	**Comprensión de la organización y de su contexto**			
	La organización identifica elementos tanto internos como externos que puedan influir en la dirección estratégica.			
	La organización lleva a cabo un análisis y evaluación de los elementos tanto internos como externos de la empresa.			
4.2	**Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**			
	La organización identifica las partes interesadas relevantes para el sistema de calidad.			
	La organización identifica los requisitos relevantes para el sistema de calidad.			
	La organización lleva a cabo un monitoreo y revisión de los requisitos de las partes interesadas.			
4.3	**Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.**			
	La organización establece los límites y su aplicabilidad para definir su alcance.			
	La organización considera tanto los aspectos favorables como desfavorables al determinar su alcance.			
	La organización cuenta con el alcance disponible y lo mantiene como documentación.			
4.4	**Sistema gestión de calidad y sus procesos**			
	La organización establece, conserva, ejecuta y perfecciona su sistema de calidad.			
	La organización identifica los procesos requeridos para el control de calidad.			
	La organización examina los procesos y realiza ajustes según sea necesario si no cumplen con los requisitos establecidos.			
	La organización conserva documentación para respaldar el funcionamiento de los procesos.			
	La organización guarda la documentación como respaldo de lo que ha sido planeado, lo que ayuda a generar confianza en los procesos.			
5.	**Liderazgo**			
5.1	**Liderazgo y compromiso**			
	La alta dirección muestra liderazgo y dedicación hacia el sistema de calidad.			
	La alta dirección define las responsabilidades y la rendición de cuentas.			

	Las políticas de calidad son establecidas por la dirección de alto nivel.			
	La dirección superior asegura que la política sea coherente con el entorno y las estrategias de la empresa.			
	La dirección de alto nivel fomenta el enfoque de procesos y el pensamiento orientado a los riesgos.			
	La dirección de alto nivel proporciona los recursos requeridos para mantener y mejorar el sistema de calidad, garantizando su disponibilidad.			
5.2	**Política**			
	La política está accesible y se conserva como documentación registrada.			
	Se comunican las políticas de calidad a todos los miembros de la organización.			
	Las partes interesadas están al tanto de las políticas de calidad.			
5.3	**Roles, responsabilidades y autoridades en la organización**			
	El sistema de gestión de calidad cumple con los estándares establecidos por la norma.			
	Los procesos están produciendo y entregando los resultados esperados.			
	En toda la organización se adopta un enfoque centrado en el cliente.			
6.	**Planificación**			
6.1	**Acciones para abordar riesgos y oportunidades**			
	El sistema de calidad es capaz de alcanzar los resultados anticipados.			
	Existe la posibilidad de mejorar los resultados positivos.			
	Se previenen y mitigan riesgos no deseados.			
	Existe mejora continua.			
6.2	**Objetivos de calidad**			
	Existe consistencia con la política de calidad.			
	Los productos y servicios son adecuados para satisfacer las necesidades de los clientes.			
	Existe una adecuada comunicación.			
6.3	**Planificación de cambios**			
	Existe integridad en el sistema.			
	Hay disponibilidad de recursos.			
	Existe reasignación de responsabilidades y autoridades.			
7.	**Apoyo**			
7.1	**Recursos**			
	Restricciones en los recursos disponibles.			
	La competencia entre los proveedores externos.			
	Tiene la infraestructura requerida.			

	Se cuenta con el conocimiento necesario para llevar a cabo el desarrollo de los procesos.			
7.2	**Competencias**			
	Se cuentan con las habilidades necesarias para llevar a cabo el control.			
	Se obtienen las habilidades necesarias para evaluar la efectividad de las acciones.			
	La información se mantiene como prueba de las competencias.			
7.3	**Toma de decisiones**			
	Posee política de calidad.			
	Tiene definido objetivos de calidad.			
	Se están violando los requisitos del sistema de gestión de calidad.			
8.	**Operación**			
8.1	**Planificación y control operacional**			
	Hay exigencias para los productos y servicios.			
	Se están llevando a cabo controles de procesos conforme a la normativa.			
	Los procesos de la empresa inspiran confianza.			
8.2	**Requisitos para los productos y servicios**			
	Se asignan roles y responsabilidades relacionadas con el proceso.			
	Se muestra una participación activa por parte de los clientes.			
	Los productos y servicios cuentan con atributos fundamentales.			
8.3	**Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**			
	Los productos y servicios proporcionados por proveedores externos se pretenden incorporar en los productos y servicios propios de la organización.			
	La organización elige que los procesos sean proporcionados por un proveedor externo.			
8.4	**Producción y provisión del servicio**			
	Supervisión de la producción y suministro del servicio.			
	Disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo el seguimiento y la medición de manera adecuada.			
	Reconocimiento de las salidas para asegurar que cumplen con los requisitos establecidos durante la producción y prestación del servicio.			
8.5	**Liberación de los productos y servicio**			
	Cumplimiento con los estándares establecidos.			
	Capacidad de rastrear a las personas que autorizan los procesos.			
8.6	**Control de las salidas no conformes**			

	La información documentada se mantiene.			
	Determinación de la autoridad encargada de tomar decisiones respecto a las no conformidades.			
9.	**Evaluación del desempeño**			
9.1	**Seguimiento, medición, análisis y evaluación**			
	Requerimiento de realizar mediciones y seguimiento.			
	Satisfacción del cliente.			
	Mantenimiento de la documentación.			
9.2	**Auditoría interna**			
	Lleva a cabo de inspecciones internas.			
	Se han establecido criterios y límites para la auditoría.			
	Implementación de ajustes y aplicación de medidas correctivas.			
9.3	**Revisión por la dirección**			
	Información o elementos que se utilizan durante la revisión realizada por la dirección.			
	La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes involucradas.			
	Resultado de la evaluación realizada por la dirección.			
10.	**Mejora**			
	Mejorar los productos y servicios para satisfacer los requisitos establecidos.			
	Optimizar el rendimiento y la eficiencia del sistema de gestión de calidad.			
	La organización está comprometida con la constante mejora de sus servicios.			

Apéndice D. Manual de calidad

DISTRIBUCIONES San José Ocaña s.a.s.	**MANUAL DE CALIDAD**	**Fecha de Emisión**	**Revisión**
		Junio 2025	**0/0**
		Clave	**PÁGINAS**

DISTRIBUCIONES San José Ocaña s.a.s.

MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CONFORME A LA NORMA ISO 9001:2015

Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos

DISTRIBUCIONES San José Ocaña s.a.s.	**MANUAL DE CALIDAD**	**Fecha de Emisión**	**Revisión**
		Junio 2025	**0/0**
		Clave	**PÁGINAS**

INDICE

1.Introduccion
1.1Objetivo del manual de calidad
1.2Modelo de calidad
1.3Alcance del sistema de gestión de la calidad
1.4Distribución
2.Datos generales de la organización
2.1 Reseña Histórica
2.2 Misión
2.3 Visión
2.4 Política de calidad
2.5 Objetivos de calidad
3. Referencias normativas
4. Contexto de la organización
4.1 Comprensión de la organización y su entorno
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos
5. Liderazgo
5.1 Liderazgo y compromiso
5.2 Política de calidad
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
6. Planificación
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos
6.3 Planificación de cambios
7. Apoyo
7.1 Recursos
7.2 Competencias
7.3 Conciencia y comunicación
8. Operación
8.1 Planificación y control operacional
8.2 Requisitos para los productos y servicios
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
8.5 Producción y provisión del servicio
8.6 Liberación de los productos y servicios

8.7 Control de las salidas no conformes
9. Evaluación del desempeño
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
9.2 Auditoría interna
9.3 Revisión por la dirección
10. Mejora
11. Formatos necesarios
11.1 Formato de auditorías internas
11.2 Formato análisis de mercado
11.3 Formato recepción de materia prima
11.4 Inventarios
11.5 Proceso de empaquetado y etiquetado
11.6 Almacenamiento
11.7 Formato de logística cliente
11.8 Formato registro de proveedores
11.9 Formato de reclutamiento personal
11.10 Mantenimiento de maquinaria
12. Manual de funciones
12.1 Organigrama
12.2 Manuales
13. Manual de procedimientos
14. Mapa de procesos

	MANUAL DE CALIDAD **DISTRIBUIDORA SAN JOSÉ S.A.S**	**Fecha de Emisión**	**Revisión**
		Junio 2025	**0/0**
		Clave	**PÁGINAS**

1.Introduccion

1.1 Objetivo del manual de calidad

El presente manual de calidad busca Establecer las pautas generales del Sistema de Gestión de Calidad de Distribuciones San José Ocaña S.A.S., basándose en los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Esto tiene como objetivo asegurar la mejora continua de los procesos, garantizar la satisfacción del cliente, cumplir con las normativas legales aplicables y fortalecer la eficiencia operativa y administrativa de la organización.

1.2 Modelo de calidad

Para garantizar el fortalecimiento entre las partes, cómo para el logro de los objetivos establecidos, es fundamental que las actividades sean ejecutadas bajo una perspectiva sistémica y alineamiento funcional, por lo cual se presenta el siguiente esquema:
Una vez se ha identificado la interrelación de los procesos, mapa de procesos para la empresa, se procede a la definición de la política de calidad, las cuales son comunicadas en la empresa y son el punto de partida para la definición de los objetivos de calidad que son la base para el establecimiento del alcance del sistema de gestión, así como la documentación de los procesos por medio de los planes de calidad.
Es responsabilidad de la Gerencia mostrar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema y la mejora continua, además de llevar a cabo revisiones del sistema de gestión para verificar su efectividad.
La calidad de los servicios depende directamente del recurso humano, no se podrá exigir a la gente que realice bien su trabajo, si no se le proporciona la infraestructura y ambiente de trabajo adecuado para lograrlo.
Para la realización de los productos y servicios se requiere la planificación de la realización de los mismos, del conocimiento de los requisitos y especificaciones de cada uno de ellos, así como del control de su realización.
Mediante la medición, el análisis y la mejora se demuestra la conformidad de los productos y servicios a través de auditorías, de la identificación y atención de los clientes, del seguimiento y medición de los procesos y servicios,

La implementación y operación del sistema de gestión debe considerar los recursos, funciones, responsabilidades y autoridad, la competencia, formación y toma de conciencia, la comunicación y control documental y operacional.
Es necesario considerar la verificación, las acciones correctivas y preventivas para tratar, las no conformidades reales y potenciales, controlando los registros, programando y ejecutando las auditorías internas.

1.3 Alcance del sistema de gestión de la calidad

Lo establecido en este manual de calidad cubre los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del mapa de procesos para llevar una administración de calidad.

1.4 Distribución

Este manual de calidad deberá manejarse como documento controlado y exclusivamente interno de la empresa, se distribuirá solo a colaboradores de la empresa, es responsabilidad de la gerencia distribuir y controlar este documento.

2.Datos generales de la organización

2.1 Reseña Histórica

La empresa Distribuciones San José fue fundada por el señor Amaido Serna Ortiz en el año 2003, inicialmente su nombre era Bodega San José, tras dedicarse previamente a la compra y venta de frijoles de manera informal. Con su legalización, la empresa comenzó a operar en el mercado público, ubicado en la Calle 7#14-29, consolidándose como un negocio de comercialización de granos y productos de la canasta básica.
A lo largo de su evolución, la empresa amplió su portafolio de productos, incluyendo arroz, azúcar, lenteja, arveja, maíz pira y garbanzo, lo que llevó a la contratación de más personal. Posteriormente, implementó el empaquetado de granos, asegurando calidad y precios accesibles para sus clientes. Además, diversificó su oferta con productos de aseo y enlatados, fortaleciendo su presencia en el mercado.
En 2016, Bodega San José trasladó sus operaciones a un establecimiento más amplio y organizado, permitiendo una mejor gestión del inventario y el empaquetado. Este cambio impulsó el crecimiento del negocio, aumentando sus ventas y ampliando su distribución.

Actualmente, la empresa atiende no solo el mercado local, sino también la región del Catatumbo y el sur del Cesar, consolidándose como un proveedor confiable de productos esenciales para los hogares.
Actualmente su Razón social a Distribuciones San José, ubicado en la dirección Cra. 14#7-33, mercado público, ampliando su maquinaria de empaquetado y sus procesos para tener una mejor satisfacción de los clientes.

2.2 Misión

Somos una empresa comprometida con el empaquetado de granos y la distribución eficiente de productos de consumo para el hogar y el comercio, ofreciendo soluciones confiables con altos estándares de calidad, atención personalizada y un servicio orientado a la satisfacción de nuestros clientes.

2.3 Visión

Distribuciones San José Ocaña S.A.S. será reconocida como una empresa líder en el sector de empaquetado y distribución de productos de consumo, posicionando la marca San José por su confiabilidad, responsabilidad y compromiso con la calidad, consolidando relaciones duraderas con sus clientes y contribuyendo al desarrollo regional.

2.4 Política de calidad

En Distribuciones San José Ocaña S.A.S. nos comprometemos con el empaque y distribución de productos que cumplan altos estándares de calidad, garantizando la plena satisfacción de nuestros clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos y expectativas. Promovemos la mejora continua de nuestros procesos, optimizamos los tiempos de entrega y fortalecemos una cultura organizacional basada en la eficiencia, la responsabilidad y la excelencia en el servicio.

2.5 Objetivos de calidad

1. Fomentar una cultura organizacional de compromiso con la calidad, que promueva la participación activa del personal en la mejora continua de los procesos y servicios.

2. Contar con personal idóneo, capacitado y comprometido, que contribuya eficazmente a la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

3. Garantizar la producción y distribución de empaques con altos estándares de calidad, que cumplan con las especificaciones técnicas y normativas vigentes.

4. Lograr la plena satisfacción del cliente, asegurando el cumplimiento oportuno de sus requisitos, necesidades y expectativas mediante un servicio eficiente y confiable.

3. Referencias normativas

El manual de calidad de la empresa Distribuciones San José S.A.S y los procedimientos que lo integran han sido desarrollados conforme a lo establecido en la norma ISO 9001:2015.

4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y su entorno

Distribuciones San José Ocaña S.A.S. es una empresa que se dedica al empaque y distribución de productos de consumo. Para garantizar un buen funcionamiento, es importante tener en cuenta factores externos como los cambios en el mercado, los clientes y la competencia, así como aspectos internos como la disponibilidad de recursos, la experiencia del personal y la organización de los procesos.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La empresa reconoce que, además de los clientes, existen otras partes interesadas como los trabajadores, proveedores, autoridades y la comunidad. Por eso se analizan sus expectativas con el fin de cumplir con sus requisitos y lograr relaciones sostenibles y de confianza.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

El sistema de gestión de calidad de la empresa aplica para todo el proceso de empaque, almacenamiento, distribución y venta de productos. No incluye actividades externas que no estén bajo el control de la organización.

	MANUAL DE CALIDAD **DISTRIBUIDORA SAN JOSÉ S.A.S**	**Fecha de Emisión**	**Revisión**
		Junio 2025	**0/0**
		Clave	**PÁGINAS**

4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

Se han identificado y organizado todos los procesos de la empresa (como producción, ventas, compras y recursos humanos), con el fin de asegurar que todos trabajen de forma coordinada y eficiente para cumplir con los objetivos de calidad.

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

La gerencia se compromete a liderar la implementación del sistema de calidad, asegurando los recursos necesarios y motivando al personal para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar continuamente.

5.2 Política de calidad

La empresa cuenta con una política de calidad que refleja su compromiso con la satisfacción del cliente, el cumplimiento de los requisitos legales y la mejora constante de sus procesos. Esta política es conocida por todos los trabajadores.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Cada cargo dentro de la organización tiene responsabilidades claras en relación con la calidad. Esto permite que cada persona sepa lo que debe hacer para contribuir al buen funcionamiento del sistema.

	MANUAL DE CALIDAD **DISTRIBUIDORA SAN JOSÉ S.A.S**	**Fecha de Emisión**	**Revisión**
		Junio 2025	**0/0**
		Clave	**PÁGINAS**

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Se identifican posibles riesgos (como demoras en la entrega o errores en el empaque) y oportunidades (como nuevos clientes o alianzas), con el fin de actuar a tiempo y evitar problemas o aprovechar ventajas.

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

La empresa establece objetivos de calidad que son claros, medibles y realistas. Estos se relacionan con la mejora del servicio, la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

6.3 Planificación de cambios

Cuando se deben hacer cambios en los procesos o recursos, estos se planifican con anticipación para que no afecten la calidad del servicio ni los objetivos de la empresa.

7. Apoyo

7.1 Recursos

La empresa se asegura de contar con los recursos necesarios (como personal, equipos, espacio físico y tecnología) para cumplir con los requisitos del cliente y del sistema de calidad.

7.2 Competencias

El personal recibe capacitación y formación para asegurar que tenga las habilidades necesarias para realizar sus tareas de forma adecuada.

7.3 Conciencia y comunicación

Todos los colaboradores están informados sobre la importancia de su trabajo en el sistema de calidad y se promueve una buena comunicación interna para mantener a todos alineados.

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

La empresa planifica cada etapa del proceso (empaque, almacenamiento y entrega) para que se realice de forma organizada y sin errores.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

Se verifican los requisitos del cliente antes de ofrecer el producto o servicio, asegurándose de que se cumplan durante todo el proceso.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Cuando se trabaja con proveedores, se realiza un seguimiento para asegurarse de que los productos o servicios que entregan cumplan con lo que la empresa necesita.

8.5 Producción y provisión del servicio

Los procesos de empaque y distribución se realizan bajo condiciones controladas, siguiendo instrucciones claras y verificaciones de calidad.

8.6 Liberación de los productos y servicios

Antes de entregar un producto al cliente, se revisa para confirmar que cumple con los requisitos establecidos.

8.7 Control de las salidas no conformes

Si se detecta un producto que no cumple con los requisitos, se separa y se toman medidas para corregir el problema antes de que llegue al cliente.

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La empresa mide y analiza el desempeño de sus procesos, así como el nivel de satisfacción del cliente, para identificar oportunidades de mejora.

9.2 Auditoría interna

Se realizan auditorías internas de manera periódica para revisar si el sistema de calidad está funcionando correctamente y si se cumplen los requisitos establecidos.

9.3 Revisión por la dirección

La alta dirección revisa los resultados del sistema de calidad para tomar decisiones que permitan mejorarlo continuamente.

10. Mejora

Distribuciones San José Ocaña S.A.S. se compromete con la mejora continua de su sistema de calidad. Para ello, analiza los errores, propone acciones correctivas y busca constantemente formas de prestar un mejor servicio y superar las expectativas de los clientes.

11. Formatos necesarios

11.1 Formato de auditorías internas

FORMATO DE AUDITORPIA INTERNA - DISTRIBUCIONES SAN JOSÉ OCAÑA S.A.S				
Código	DA-QC-01			
Versión	1			
Fechas de emisión	Junio del 2025			
Responsable de diligenciar	Auditor de calidad			
Periodicidad recomendada	Trimestral (cada 3 meses)			
1. Datos generales				
Área auditada				
Fecha de la auditoría				
Auditor responsable				
Cargo del auditado				
Tipo de auditoría	☐ Planeada	☐ Seguimiento	☐ Especial	☐ Re-auditoría

Objetivo de la auditoria				
Alcance				
2. Revisión por la dirección				
Terma revisada	Comentarios del auditor/dirección			
Política y objetivos de calidad				
Resultados de auditorías anteriores				
Revisión del cumplimiento de metas				
Necesidades de recursos				
Oportunidades de mejora				
3.Segumiento a indicadores del SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
Indicador	**Meta esperada**	**Resultado actual**	**Cumple (sí/no)**	**Observaciones**
Tiempo promedio de entrega				
Nivel de satisfacción del cliente				
Porcentaje de pedidos sin errores				
No conformidades registradas				
No conformidades registradas				
Otros				
4. Hallazgos de la auditoría				
N°	**Hallazgo/ No conformidad**	**Tipo (Mayor/menor/observación)**	**Evidencia/comentarios**	
5.Propuestas de mejora, acciones correctivas y preventivas				
N°	**Descripción de la acción**	**Responsable**	**Tipo (correctiva/preventiva/mejora)**	**Fecha de cierre estimada**

6. Firma de conformidad		
Nombre	**Cargo**	**Firma**
Auditor interno		
Responsable del área auditada		
Gerente General		

11.2 Formato análisis de mercado

FORMATO ANALSIS DE MERCADEO - DISTRIBUCIONES SAN JOSÉ S.A.S			
Datos Generales del Estudio			
Nombre del producto o servicio			
Segmento de mercado objetivo			
Área geográfica analizada			
Fecha del estudio			
Análisis del Entorno			
Factores políticos			
Factores económicos			
Factores sociales			
Factores tecnológicos			
Perfil del Cliente			
Edad promedio			
Género predominante			
Preferencias de consumo			
Nivel socioeconómico			
Competencia			
Nombre del competidor	**Producto/Servicio que ofrece**	**Ventajas**	**Desventajas**
Análisis FODA			
Fortalezas	**Oportunidades**	**Debilidades**	**Amenazas**

Preferencias del Consumidor (encuestas u observaciones)		
Aspecto evaluado	**Resultado**	**Observaciones**
Precio		
Calidad		
Disponibilidad		
Atención al cliente		
Conclusiones y Recomendaciones		
Conclusión general del análisis		
Recomendaciones para mejorar o posicionar el producto		

11.3 Formato recepción de materia prima

FORMATO RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA - DISTRIBUCIONES SAN JOSÉ S.A.S				
Datos Generales de Recepción				
Fecha de recepción				
Proveedor				
Número de factura / guía				
Recibido por				
Área de almacenamiento				
Detalle de Materia Prima Recibida				
Tipo de materia prima	Cantidad	Unidad	Lote	Fecha de vencimiento
Granos				
Empaques				
Otros				
Verificación de Requisitos de Calidad				
Requisito	**Cumple (Sí/No)**	**Observaciones**		
Estado del empaque (sin daños)				
Limpieza del producto				
Ausencia de humedad				
Identificación del lote				
Fecha de vencimiento legible y vigente				
Cantidad recibida conforme a la orden				
Observaciones Generales				
Observaciones				
Aprobación				
Responsable de recepción	**Firma**	**Fecha**		

11.4 Inventarios

La gestión y control de inventarios en la empresa se realiza mediante un sistema automatizado, diseñado para garantizar la disponibilidad, exactitud y trazabilidad de los productos o insumos.

11.5 Proceso de empaquetado y etiquetado

FORMATO PARA PROCESO DE EMPAQUETADO Y ETIQUETADO			
Datos Generales del Proceso			
Fecha			
Producto			
Lote			
Cantidad a empacar			
Responsable del proceso			
Control del Empaque			
Requisito	**Cumple (Sí/No)**	**Observaciones**	
Tipo de empaque adecuado (según producto)			
Estado del empaque (limpio, sin daños)			
Peso correcto por unidad			
Uso correcto de sellado o cerrado			
Higiene del operario			
Control del Etiquetado			
Requisito	**Cumple (Sí/No)**	**Observaciones**	
Etiqueta legible y bien colocada			
Incluye nombre del producto			
Incluye fecha de vencimiento			
Incluye número de lote			
Incluye peso neto			
Observaciones Generales			
Observaciones			
Aprobación del Proceso			
Nombre del operario	**Firma**	**Supervisor responsable**	**Firma**

11.6 Almacenamiento

FORMATO DE ALMACENAMIENTO - DISTRIBUCIONES SAN JOSÉ S.A.S						
Fecha de ingreso	**Producto**	**Lote**	**Cantidad**	**Ubicación**	**Condiciones (OK/No)**	**Observaciones**

11.7 Formato de logística cliente

FORMATO LOGISTICA CLIENTE - DISTRIBUCIONES SAN JOSÉ S.A.S							
Fecha	**Cliente**	**Dirección de entrega**	**Producto**	**Cantidad**	**Transportista**	**Estado de entrega**	**Observaciones**

11.8 Formato registro de proveedores

FORMATO REGSITRO DE PROVEEDORES - DISTRIBUCIONES SAN JOSÉ S.A.S						
Nombre del proveedor	**Producto/Servicio**	**Contacto**	**Teléfono**	**Correo electrónico**	**Fecha de registro**	**Evaluación (1–5)**

11.9 Formato de reclutamiento personal

FORMATO RECLUTAMIENTO DE PERSONAL - DISTRIBUCIONES SAN JOSÉ S.AS							
Fecha de aplicación	**Nombre del candidato**	**Cargo postulado**	**Experiencia (años)**	**Nivel educativo**	**Resultado de entrevista**	**Contratado (Sí/No)**	**Observaciones**

11.10 Mantenimiento de maquinaria

FORMATO DE REGISTRO DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA								
Fecha	**Código o identificación de la máquina**	**Tipo de mantenimiento (Preventivo / Correctivo)**	**Descripción de la actividad realizada**	**Técnico responsable**	**Tiempo de parada (horas)**	**Repuestos utilizados**	**Estado final (Operativa / No operativa)**	**Observaciones**

12. Manual de funciones

12.1 Organigrama



12.2 Manuales

	DISTRIBUCIONES SAN JOSÉ S.A.S	**FORMATO MANUAL DE FUNCIONES**	**Codigo. 01**
			Pagina 1-10
			Versión. 01
			Fecha. Junio 2025

IDENTIFCACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Gerente
Dependencia	Gerencia
Número de cargos	1
Reporta a	Ninguno

REQUISITOS MINIMOS

Requisito de formación	Carrera universitaria administración de empresas
Requisito de experiencia	3 años en cargos similares

FUNCIONES

El gerente de Distribuciones San José Ocaña S.A.S. cumple un papel fundamental en la organización, ya que es quien lidera, toma decisiones importantes y garantiza que todo funcione correctamente. Algunas de sus funciones principales son:

*Planear y organizar el funcionamiento general de la empresa, definiendo metas claras a corto, mediano y largo plazo, de acuerdo con la capacidad operativa y financiera del negocio.
*Supervisar los procesos de compras, ventas, almacenamiento y distribución, asegurándose de que se cumplan los tiempos y la calidad del servicio que se le ofrece al cliente.
*Liderar al equipo de trabajo, motivando a los empleados, promoviendo un buen ambiente laboral y resolviendo los conflictos que puedan surgir dentro de la organización.
*Tomar decisiones administrativas y financieras, como asignar presupuestos, autorizar compras importantes, gestionar recursos y buscar estrategias para hacer crecer la empresa.
*Representar a la empresa ante proveedores, clientes y entidades externas, generando alianzas estratégicas que contribuyan al desarrollo comercial y a la buena imagen de la marca.
*Evaluar el desempeño del personal y de los procesos, con el fin de identificar oportunidades de mejora y promover la capacitación del equipo si es necesario.
*Asegurar el cumplimiento de normas legales y de calidad, incluyendo el seguimiento al sistema de gestión de calidad implementado en la empresa.

Elaborado :	**Revisado:**	**Aprobado:**

	DISTRIBUCIONES SAN JOSÉ S.A.S	**FORMATO MANUAL DE FUNCIONES**	**Codigo. 01** **Pagina 2-10** **Versión. 01** **Fecha. Junio 2025**

IDENTIFCACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Jefe de administración
Dependencia	Gerencia
Número de cargos	1
Reporta a	Gerente

REQUISITOS MINIMOS

Requisito de formación	Carrera universitaria Administración de empresas
Requisito de experiencia	2 años en cargos similares

FUNCIONES

El jefe administrativo es la persona encargada de apoyar la gestión interna de la empresa, especialmente en todo lo relacionado con el manejo de recursos, documentos y control de actividades administrativas. Sus funciones principales son:

*Organizar y coordinar los procesos administrativos de la empresa, asegurándose de que la documentación esté al día y que los trámites se hagan de forma oportuna.

*Controlar el ingreso y salida de productos en coordinación con bodega, llevando un registro claro que facilite el seguimiento del inventario y evite pérdidas o confusiones.

*Supervisar el cumplimiento de horarios, permisos y novedades del personal, haciendo seguimiento al control de asistencia y colaborando con temas relacionados con nómina o contratos.

*Apoyar la elaboración de informes contables y financieros, trabajando de la mano con el contador para que la empresa tenga sus cuentas claras y actualizadas.

*Encargarse del archivo y custodia de documentos importantes, como facturas, remisiones, hojas de vida, contratos y demás formatos usados en los procesos de calidad.

*Atender proveedores y coordinar con otras áreas, garantizando que los insumos, empaques y materiales lleguen en buen estado y a tiempo.

*Apoyar la gestión del sistema de calidad, siguiendo los procedimientos establecidos, llenando los formatos necesarios y ayudando en las auditorías internas cuando sea requerido.

Elaborado :	**Revisado:**	**Aprobado:**

	DISTRIBUCIONES SAN JOSÉ S.A.S	**FORMATO MANUAL DE FUNCIONES**	**Codigo. 01**
			Pagina 3-10
			Versión. 01
			Fecha. Junio 2025

IDENTIFCACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Contador
Dependencia	Gerencia
Número de cargos	1
Reporta a	Gerencia

REQUISITOS MINIMOS

Requisito de formación	Carrera universitaria contaduria publica
Requisito de experiencia	2 años

FUNCIONES

El contador es el encargado de manejar toda la parte financiera y contable de la empresa. Su trabajo es clave para mantener las cuentas claras y cumplir con las obligaciones legales. Sus funciones más importantes son:

*Registrar y llevar el control de los ingresos y egresos de la empresa, asegurándose de que toda la información contable esté actualizada y correctamente organizada.
*Elaborar los estados financieros mensuales y anuales, como el balance general y el estado de resultados, para que la gerencia tome decisiones informadas.
*Realizar la presentación de impuestos y declaraciones legales ante la DIAN y otras entidades, cumpliendo con los plazos y evitando sanciones.
*Revisar y validar las facturas de compras y ventas, garantizando que cumplan con los requisitos legales y estén correctamente contabilizadas.
*Apoyar la elaboración de presupuestos y proyecciones financieras, en conjunto con la gerencia, para planificar mejor el uso de los recursos.
*Hacer seguimiento a cuentas por cobrar y por pagar, ayudando a mantener un buen flujo de caja y relaciones saludables con clientes y proveedores.
*Asegurar que todos los movimientos contables estén respaldados, manteniendo un archivo ordenado de documentos como recibos, facturas, contratos y extractos bancarios.

Elaborado :	**Revisado:**	**Aprobado:**

	DISTRIBUCIONES SAN JOSÉ S.A.S	**FORMATO MANUAL DE FUNCIONES**	**Codigo. 01**
			Pagina 4-10
			Versión. 01
			Fecha. Junio 2025

IDENTIFCACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Jefe de ventas
Dependencia	Departamento de ventas
Número de cargos	1
Reporta a	Gerencia

REQUISITOS MINIMOS

Requisito de formación	Tecnico o tecnologo en administración
Requisito de experiencia	1 año

FUNCIONES

El jefe de ventas es la persona encargada de organizar, supervisar y mejorar todo lo relacionado con la comercialización de los productos. Su función principal es asegurar que las ventas aumenten y que los clientes queden satisfechos. Sus funciones más destacadas son:

*Organizar y coordinar las actividades del área de ventas, asegurando que se cumplan las metas establecidas y que el servicio al cliente sea de calidad.
*Supervisar al equipo de ventas y atención al cliente, guiándolos en sus tareas, apoyándolos cuando hay dificultades y verificando que cumplan sus funciones.
*Atender directamente a los clientes en caso de reclamos, solicitudes o pedidos especiales, buscando siempre soluciones rápidas y efectivas.
*Controlar los pedidos, entregas y facturación, trabajando en conjunto con las áreas de bodega y contabilidad para que no haya errores en las órdenes.
*Realizar seguimiento a los niveles de satisfacción del cliente, para identificar oportunidades de mejora en el servicio y fidelizar a los compradores.
*Llevar un registro de ventas diario, semanal y mensual, con el fin de analizar los resultados, detectar productos con más rotación y tomar decisiones sobre promociones o cambios.
*Promover los productos de la empresa, buscando nuevas oportunidades de venta, ofreciendo productos adicionales y ampliando la base de clientes.

Elaborado :	**Revisado:**	**Aprobado:**

	DISTRIBUCIONES SAN JOSÉ S.A.S	**FORMATO MANUAL DE FUNCIONES**	**Codigo. 01**
			Pagina 5-10
			Versión. 01
			Fecha. Junio 2025

IDENTIFCACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Jefe operativo
Dependencia	Departamento de operativo
Número de cargos	1
Reporta a	Gerencia

REQUISITOS MINIMOS

Requisito de formación	Tecnologo en administración o logistica
Requisito de experiencia	1 año

FUNCIONES

El jefe operativo es quien se encarga de coordinar todas las actividades relacionadas con la operación diaria de la empresa, asegurando que todo funcione correctamente en el área de producción, empaque, almacenamiento y distribución. Sus funciones principales son:

*Supervisar los procesos de empaque, almacenamiento y despacho de productos, verificando que se cumplan los tiempos, la calidad y las normas de seguridad.
*Coordinar al personal operativo, como bodegueros, empacadores y descargadores, asignando tareas y haciendo seguimiento a su desempeño.
*Revisar diariamente el estado de la maquinaria y los equipos de trabajo, y reportar cualquier falla o necesidad de mantenimiento al área correspondiente.
*Asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el sistema de gestión de calidad, llenando formatos y registros cuando sea necesario.
*Verificar que los productos estén correctamente empacados y etiquetados, antes de ser almacenados o despachados al cliente.
*Controlar el inventario fisico en conjunto con el jefe administrativo, asegurando que los productos estén bien organizados y sean rotados adecuadamente.
*Informar a la gerencia sobre cualquier situación operativa crítica, como demoras, productos no conformes o incidentes laborales.

Elaborado :	**Revisado:**	**Aprobado:**

	DISTRIBUCIONES SAN JOSÉ S.A.S	**FORMATO MANUAL DE FUNCIONES**	**Codigo. 01**
			Pagina 6-10
			Versión. 01
			Fecha. Junio 2025

IDENTIFCACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Secretaria
Dependencia	Gerencia
Número de cargos	2
Reporta a	Jefe administrativo

REQUISITOS MINIMOS

Requisito de formación	Secretariado
Requisito de experiencia	1 año

FUNCIONES

Las secretarias cumplen un rol muy importante en la organización, ya que apoyan tanto la parte administrativa como la atención al cliente. Su trabajo permite que los procesos internos sean más organizados y eficientes. Estas son sus principales funciones:

*Atender a los clientes de manera cordial y eficiente, ya sea en persona o por teléfono, brindando información sobre productos, precios, horarios de entrega o disponibilidad.
*Recibir y registrar los pedidos de los clientes, asegurándose de que la información esté clara y completa antes de pasarla al área operativa para su preparación.
*Elaborar cotizaciones, facturas y remisiones, apoyando al área contable y comercial en la documentación diaria.
*Organizar y archivar documentos importantes, como facturas, órdenes de compra, formatos internos y hojas de vida.
*Llevar el control de las agendas y reuniones del gerente o jefes de área, recordando compromisos y ayudando en la preparación de documentos.
*Apoyar en tareas administrativas básicas, como manejo de correspondencia, elaboración de cartas, impresión de documentos y actualización de bases de datos.
*Canalizar llamadas y mensajes entre áreas, garantizando una buena comunicación interna dentro de la empresa.

Elaborado :	**Revisado:**	**Aprobado:**

	DISTRIBUCIONES SAN JOSÉ S.A.S	**FORMATO MANUAL DE FUNCIONES**	**Codigo. 01**
			Pagina 7-10
			Versión. 01
			Fecha. Junio 2025

IDENTIFCACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Bodegueros
Dependencia	Deparatmento operativo
Número de cargos	3
Reporta a	Jefe operativo

REQUISITOS MINIMOS

Requisito de formación	Bachiller
Requisito de experiencia	1 año

FUNCIONES

Los bodegueros son los encargados de recibir, organizar y entregar los productos dentro del área de almacenamiento. Su labor es clave para que los pedidos salgan completos, a tiempo y en buenas condiciones. Entre sus funciones principales están:

*Recibir la mercancía que llega a la empresa, verificando que coincida con la guía o factura y que esté en buen estado físico.
*Organizar los productos dentro de la bodega, ubicándolos según su tipo, fecha de vencimiento y lote, para facilitar su rotación y control.
*Hacer el alistamiento de pedidos, preparando los productos que van a ser entregados a los clientes, según lo solicitado por el área de ventas o secretaria.
*Apoyar en el proceso de carga y descarga de mercancía, trabajando en equipo con descargadores u operarios según el volumen de productos.
*Llevar un control físico de inventario, informando cualquier diferencia, producto dañado o faltante al jefe operativo o administrativo.
*Cumplir con las normas de seguridad y limpieza dentro de la bodega, asegurando que el espacio esté ordenado, libre de plagas y riesgos.
*Colaborar con otras áreas cuando se requiera, especialmente durante auditorías internas, mantenimiento o procesos de control de calidad.

Elaborado :	**Revisado:**	**Aprobado:**

	DISTRIBUCIONES SAN JOSÉ S.A.S	**FORMATO MANUAL DE FUNCIONES**	**Codigo. 01** **Pagina 8-10** **Versión. 01** **Fecha. Junio 2025**

IDENTIFCACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Descargadores
Dependencia	Departamento operativo
Número de cargos	4
Reporta a	Jefe operativo

REQUISITOS MINIMOS

Requisito de formación	Ninguna
Requisito de experiencia	Ninguna

FUNCIONES

Los descargadores se encargan de recibir físicamente la mercancía que llega a la empresa y apoyar en su traslado dentro de las instalaciones. Su trabajo es esencial para que los productos entren de forma segura y organizada. Estas son sus principales funciones:

*Descargar la mercancía que llega en camiones o vehículos, siguiendo las indicaciones del jefe operativo o bodeguero responsable.
*Revisar el estado físico de los productos al momento de descargarlos, informando si hay daños, humedad o productos incompletos.
*Transportar la mercancía desde la zona de recepción hasta el área de almacenamiento, utilizando herramientas básicas como carretillas o estibas si es necesario.
*Apoyar en la organización de los productos dentro de la bodega, dejando cada carga en el lugar correspondiente según tipo o lote.
*Cumplir con las normas de seguridad y cuidado personal, usando elementos de protección y manejando los productos con responsabilidad.
*Colaborar con el equipo de bodega y producción cuando se requiera, especialmente en días de alto volumen o carga pesada.
*Participar en jornadas de limpieza del área de trabajo, manteniendo el orden y evitando obstrucciones que puedan generar accidentes.

Elaborado :	**Revisado:**	**Aprobado:**

	DISTRIBUCIONES SAN JOSÉ S.A.S	**FORMATO MANUAL DE FUNCIONES**	**Codigo. 01**
			Pagina 9-10
			Versión. 01
			Fecha. Junio 2025

IDENTIFCACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Empacadores
Dependencia	Departamento operativo
Número de cargos	4
Reporta a	Jefe operativo

REQUISITOS MINIMOS

Requisito de formación	Ninguno
Requisito de experiencia	Ninguno

FUNCIONES

Los empacadores son los encargados de preparar los productos para su entrega, asegurándose de que estén bien presentados, limpios y con la información correcta. Su trabajo es clave para garantizar la calidad y presentación final ante el cliente. Estas son sus funciones principales:

*Realizar el empaque de los productos según el tipo y cantidad solicitada, utilizando los materiales adecuados para protegerlos y conservar su presentación.
*Verificar que los productos estén en buen estado antes de empacarlos, asegurándose de que no tengan defectos, contaminación o vencimientos próximos.
*Colocar correctamente las etiquetas con información como nombre del producto, peso, lote y fecha de vencimiento, cumpliendo con los requisitos del sistema de calidad.
*Mantener el área de trabajo limpia y ordenada, cumpliendo con las normas de higiene y evitando cualquier contaminación del producto.
*Colaborar con el jefe operativo o bodegueros en la organización del producto empacado, ya sea para almacenarlo o despacharlo.
*Reportar cualquier inconveniente o irregularidad durante el proceso, como empaques defectuosos, falta de materiales o errores en los pedidos.
*Cumplir con los tiempos establecidos para el empaque, garantizando eficiencia sin afectar la calidad del producto.

Elaborado :	**Revisado:**	**Aprobado:**

	DISTRIBUCIONES SAN JOSÉ S.A.S	**FORMATO MANUAL DE FUNCIONES**	**Codigo. 01** **Pagina 10-10** **Versión. 01** **Fecha. Junio 2025**

IDENTIFCACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Auditor de calidad
Dependencia	Gerencia
Número de cargos	1
Reporta a	Gerente

REQUISITOS MINIMOS

Requisito de formación	Especializacion en ISO 9001:2015
Requisito de experiencia	3 años

FUNCIONES

*Planificar y programar auditorías internas de calidad conforme al cronograma establecido y en cumplimiento con la norma ISO 9001:2015.
*Elaborar los planes de auditoría, definiendo criterios, alcance, métodos, recursos y responsabilidades.
*Ejecutar auditorías internas objetivas, independientes y sistemáticas en los procesos definidos, para verificar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad.
*Identificar no conformidades, oportunidades de mejora y fortalezas durante las auditorías, documentando adecuadamente los hallazgos.
*Elaborar informes de auditoría interna, comunicando de forma clara los resultados a la alta dirección y a los responsables de los procesos auditados.
*Dar seguimiento a las acciones correctivas y preventivas derivadas de los hallazgos de auditoría, verificando su cierre eficaz.
*Participar en la revisión por la dirección, aportando información relevante sobre el desempeño del sistema de calidad basado en los resultados de las auditorías.
*Velar por la mejora continua del sistema de gestión de la calidad a través del análisis crítico de los procesos y su alineación con los objetivos estratégicos.
*Asegurar la confidencialidad, imparcialidad e independencia en el desarrollo de cada auditoría.
*Actualizar conocimientos y competencias en normativas de calidad y auditoría, participando en capacitaciones cuando sea requerido.

Elaborado :	**Revisado:**	**Aprobado:**

13. Manual de procedimientos

Manual de Procedimientos

Distribuciones San José S.A.S.

Gestión contable
Objetivo: Garantizar el registro oportuno y confiable de las operaciones financieras.
Responsable: Contador
Pasos del procedimiento:
Registrar ingresos y egresos en el sistema contable.
Conciliar cuentas bancarias mensualmente.
Generar estados financieros periódicos.
Cumplir con obligaciones fiscales y tributarias.

Proceso de venta
Objetivo: Asegurar la atención eficiente a los clientes y la entrega de productos.
Responsable: Jefe de Ventas
Pasos del procedimiento:
Recibir solicitud del cliente vía telefónica o presencial.
Confirmar disponibilidad de productos.
Generar factura y entregar producto.
Registrar la venta en el sistema.

Recepción de mercancía
Objetivo: Verificar y registrar el ingreso de mercancía al almacén.
Responsable: Jefe Operativo
Pasos del procedimiento:
Recibir mercancía del proveedor.
Verificar cantidad y estado físico de los productos.
Registrar ingreso en el sistema.
Ubicar productos en zona de almacenamiento.

Almacenamiento y Organización
Objetivo: Garantizar el adecuado almacenamiento de los productos.
Responsable: Bodegueros
Pasos del procedimiento:
Clasificar productos según tipo y rotación.
Ubicar productos en estanterías identificadas.
Registrar ubicación en el sistema.
Revisar periódicamente las condiciones de almacenamiento.

Preparación y Despacho
Objetivo: Preparar pedidos correctamente y entregarlos al cliente.
Responsable: Empacadores y Descargadores
Pasos del procedimiento:
Revisar pedido del cliente.
Recolectar productos del almacén.
Empacar adecuadamente.
Entregar productos al cliente o transportador.

Auditoría Interna
Objetivo: Verificar el cumplimiento del sistema de gestión de calidad.
Responsable: Auditor Interno
Pasos del procedimiento:
Planificar auditoría interna.
Ejecutar auditoría según cronograma.
Reportar hallazgos y no conformidades.
Hacer seguimiento a acciones correctivas**.**

14. Mapa de procesos

