	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado	Pág.		
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADÉMICO	1(73)		

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	YAMID ALFONSO VARGAS CABRALES YENNYS FRANCO RIOS		
FACULTAD	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
DIRECTOR	GUSTAVO ADOLFO CASADIEGO ANGARITA		
TÍTULO DE LA TESIS	PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008 EN LA COMERCIALIZADORA GRAN SEÑORA EN LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER.		
RESUMEN (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)			
<p>EL PRESENTE TRABAJO TIENEN POR OBJETIVOS REALIZAR UN DIAGNOSTICO SITUACIONAL, DESCRIBIR LOS PROCESOS Y DOCUMENTAR LOS PROCEDIMIENTOS MÍNIMOS, EXIGIDOS POR LA NORMA PARA LOGRAR LA CERTIFICACIÓN, PROPONER INDICADORES DE GESTIÓN QUE PERMITAN MEDIR LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PROPONER UN PLAN DE ACCIÓN DONDE SE ESTABLEZCAN LAS ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD EN LA COMERCIALIZADORA GRAN SEÑORA UBICADA EN LA CIUDAD DE OCAÑA.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 73	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 12	CD-ROM: 1



PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008 EN LA COMERCIALIZADORA GRAN SEÑORA EN LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER

**YAMID ALFONSO VARGAS CABRALES
YENNYS FRANCO RIOS**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OCAÑA
2015**

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008 EN LA COMERCIALIZADORA GRAN SEÑORA EN LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER.

**YAMID ALFONSO VARGAS CABRALES
YENNY FRANCO RIOS**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar el titulo de
Administrador de Empresas**

**Director
GUSTAVO ADOLFO CASADIEGO ANGARITA
Ingeniero industrial**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OCAÑA
2015**

ADVERTENCIA

La universidad Francisco de Paula Santander no es responsable de los conceptos emitidos en este trabajo de grado.

Acuerdo 025 de octubre de 1970, Artículo 159.

AGRADECIMIENTOS

Se expresan los agradecimientos a:

Ingeniero Industrial. Gustavo Adolfo Casadiego Angarita, director del trabajo de grado

A las directivas de la comercializadora Gran Señora

A los docentes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, que a lo largo de la formación profesional nos brindaron conocimientos y saberes, con el fin de formar profesionales de éxito.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008 EN LA COMERCIALIZADORA GRAN SEÑORA EN LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER.	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.3 OBJETIVOS.	16
1.3.1 General.	16
1.3.2 Específicos.	16
1.4 JUSTIFICACIÓN	16
1.5 DELIMITACIONES	17
1.5.1 Conceptual.	17
1.5.2 Espacial.	17
1.5.3 Temporal.	17
1.5.4 Operativa	17
2. MARCO REFERENCIAL	18
2.1 MARCO HISTÓRICO	18
2.1.1 Antecedentes históricos de las comercializadoras a nivel internacional.	18
2.1.2 Antecedentes históricos de las normas de calidad a nivel internacional.	19
2.1.3 Antecedentes históricos de las comercializadoras a nivel nacional.	21
2.1.4 Antecedentes históricos de las normas de calidad a nivel nacional	22
2.1.5 Antecedentes históricos de la comercializadora gran señora.	23
2.2 MARCO TEÓRICO	23
2.3 MARCO CONCEPTUAL	26
2.4 MARCO LEGAL	28
2.4.1 Constitución política de Colombia de 1991	28
2.4.2 Código de Comercio	28
2.4.3 Ley 1122 de 2007	30
2.4.4 Decreto 3039 de 2007	30
2.4.5 Norma Técnica Colombiana ISO 9001.	31
2.5 MARCO CONTEXTUAL	33
3 DISEÑO METODOLÓGICO	36
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
3.2 POBLACIÓN	36
3.3 MUESTRA	36
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	36

3.4.1 Fuentes primarias.	36
3.4.2 Fuentes secundarias.	37
3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	37
4 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	38
4.1 DIAGNOSTICO SITUACIONAL, CON EL FIN DE DETERMINAR LA NECESIDAD DE CERTIFICARSE EN CALIDAD ISO 9001:2008 EN LA COMERCIALIZADORA GRAN SEÑORA.	38
4.1.1 Análisis de la lista de chequeo.	50
4.1.2 Diagnostico.	50
4.2 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y DOCUMENTAR LOS PROCEDIMIENTOS MÍNIMOS, EXIGIDOS POR LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LOGRAR LA CERTIFICACIÓN.	52
4.2.1 Política de calidad.	53
4.2.2 Objetivo de calidad.	53
4.2.3 Manual de la calidad.	54
4.2.4 Control de los documentos.	54
4.2.5 Control de los registros.	54
4.2.6 Compromiso de la dirección.	54
4.3 INDICADORES DE GESTIÓN QUE PERMITAN MEDIR LA EFECTIVA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	56
4.4 PLAN DE ACCIÓN DONDE SE ESTABLEZCAN LAS ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	57
5. CONCLUSIONES	60
6. RECOMENDACIONES	61
BIBLIOGRAFÍA	62
REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS	64
ANEXOS	65

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Necesidad que tiene la empresa de certifique en la ISO 9001:2008.	38
Cuadro 2. Capacitaciones sobre la certificación en calidad.	39
Cuadro 3. Existencia del buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	40
Cuadro 4. Satisfacción de los clientes en cuanto al servicio prestado.	41
Cuadro 5. Conocimiento de los procesos llevados a cabo al interior de la comercializadora.	42
Cuadro 6. Calificación a los procesos llevados a cabo en la empresa.	43
Cuadro 7. Inconformidad con los procesos llevados a cabo en la empresa.	44
Cuadro 8. Empleado al que se le manifiestan las inconformidades.	45
Cuadro 9. Inconformidades solucionadas de forma rápida.	46
Cuadro 10. Calificación al servicio ofrecido por la comercializadora.	47
Cuadro 11. Realización de auditorías a los procesos.	48
Cuadro 12. Motivo por el que no se han certificado en calidad, teniendo en cuenta la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008.	49
Cuadro 13. Revisión de cumplimiento de requisitos de NTC ISO 9001:2008	55
Cuadro 14 Indicadores	56
Cuadro 15. Plan de acción	58

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Grafica 1. Necesidad que tiene la empresa de certifique en la ISO 9001:2008.	38
Grafica 2. Capacitaciones sobre la certificación en calidad.	39
Grafica 3. Existencia del buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	40
Grafica 4. Satisfacción de los clientes en cuanto al servicio prestado.	41
Grafica 5. Conocimiento de los procesos llevados a cabo al interior de la comercializadora.	42
Grafica 6. Calificación a los procesos llevados a cabo en la empresa.	43
Grafica 7. Inconformidad con los procesos llevados a cabo en la empresa.	44
Grafica 8. Empleado al que se le manifiestan las inconformidades.	45
Grafica 9. Inconformidades solucionadas de forma rápida.	46
Grafica 10. Calificación al servicio ofrecido por la comercializadora.	47
Grafica 11. Realización de auditorías a los procesos.	48
Grafica 12. Motivo por el que no se han certificado en calidad, teniendo en cuenta la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008.	49

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Encuesta dirigida a los funcionarios de la comercializadora Gran Señora.	66
Anexo B. Lista de chequeo	68
Anexo C. Certificado de Cámara de Comercio	71
Anexo D. Registro Único Tributario	72
Anexo E. Manuales	73

RESUMEN

La gerencia moderna está muy comprometida como algunos señalan a responder continuamente a las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible. Todo ello hace necesario, la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitivas a las empresas.

Las empresas modernas saben, que para permanecer en los mercados y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad actualmente es muy importante tenerla bien controlada, porque ella involucra como se sabe.

Satisfacer plenamente las necesidades del cliente, cumplir las expectativas del cliente y algunas más, despertar nuevas necesidades del cliente, lograr productos y servicios con cero defectos, hacer bien las cosas desde la primera vez, diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total, producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas, entre otras.

En este trabajo se tienen por objetivos realizar un diagnóstico situacional, con el fin de determinar la necesidad de certificarse en calidad ISO 9001:2008 en la comercializadora Gran Señora, realizar la descripción de los procesos y documentar los procedimientos mínimos, exigidos por la Norma Técnica de Calidad para lograr la certificación, proponer indicadores de gestión que permitan medir la efectividad del sistema de gestión de calidad y proponer un plan de acción donde se establezcan las estrategias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, el tipo de investigación utilizada fue la descriptiva ya que esta nos permite obtener la información en la fuente, logrando dar a conocer la necesidad que posee la comercializadora Gran Señora.

INTRODUCCIÓN

La globalización ha desencadenado una intensificación de la competitividad en todos los sectores de la economía. Ello significa que, cada vez más, los oferentes de bienes y servicios están obligados a mantener puesta su mirada en la calidad y en la mejora continua para ser elegidos por los clientes.

Miles de empresas en el mundo entero dedican esfuerzos humanos y financieros para organizar, gestionar, asegurar, mantener y mejorar la calidad de sus procesos y productos. Esto se ve reflejado en el número de empresas que han alcanzado certificación a través de diferentes Normas. La certificación de calidad genera confianza entre el público, le confiere credibilidad y prestigio.

Hoy se reconoce que es indispensable asegurar la calidad de todos los procesos relacionados con la gestión empresarial. Por su parte, cada vez con más fuerza, las empresas de servicios han incorporado a sus políticas gerenciales la implantación de sistemas de gestión de la calidad puesto que, como todas las organizaciones, enfrentan fuerte competencia.

Se debe mencionar que en la comercializadora es necesario asimilar el sistema de gestión de calidad y alcanzar la satisfacción de sus clientes. Con ello, tendrá más posibilidades de mantenerse, crecer en el mercado y posicionarse en nichos específicos muy atractivos para su negocio de vigilancia.

Mediante el presente trabajo de grado, se plantea los requisitos mínimos para lograr la certificación en calidad para la empresa, estructurando la documentación necesaria para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en esta empresa.

1. PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008 EN LA COMERCIALIZADORA GRAN SEÑORA EN LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La comercializadora Gran Señora ubicada en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander ha tenido como misión la satisfacción de las necesidades y expectativas del mercado y de nuestros clientes, a través de la producción y comercialización de productos alimenticios de excelente calidad, mediante el uso de la tecnología en el desarrollo de los procesos agroindustriales, con un recurso humano competente y comprometido con la empresa, y el apoyo de nuestros proveedores.

A su vez tiene como meta convertirse en la empresa líder en el sector de alimentos en el ámbito regional, convirtiéndose en una empresa prestigiosa y posicionada comercialmente del norte y oriente colombiano, produciendo y comercializando productos alimenticios de excelente calidad que respondan a las exigencias de nuestros clientes.

De otra parte la Norma ISO 9001: 2008 elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), determina los requisitos para un Sistema de gestión de la calidad (SGC) que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera que sea su tamaño, para su certificación o con fines contractuales.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe mencionar que la calidad le confiere capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas al producto. Por otro lado, en un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

De igual forma se debe decir que las empresas dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de estos y esforzarse por extender las expectativas, por lo que deben lograr el mejoramiento continuo y así ser más competitivas e exitosas.

Por todo lo anterior y teniendo en cuenta la actividad económica de la comercializadora Gran Señora, se hace necesario buscar la certificación de calidad, ya que esto trae beneficios a la empresa, ayudándola a mejorar los procesos y el servicio prestado. Con base en lo anterior se hace necesario realizar un diagnóstico que permita determinar las condiciones de calidad exigidas por el ICONTEC para la certificación ISO 9001:2008, la cual contribuirá a mejorar los procesos en el ente económico

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué beneficios puede traer la certificación ISO 9001:2008, a la comercializadora Gran Señora, en cuanto a los procesos de mejora continua?

1.3 OBJETIVOS.

1.3.1 General. Realizar la propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008 en la Comercializadora Gran Señora en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

1.3.2 Específicos. Realizar un diagnóstico situacional, con el fin de determinar la necesidad de certificarse en calidad ISO 9001:2008 en la comercializadora Gran Señora.

Realizar la descripción de los procesos y documentar los procedimientos mínimos, exigidos por la Norma Técnica de Calidad para lograr la certificación.

Proponer indicadores de gestión que permitan medir la efectividad del sistema de gestión de calidad.

Proponer un plan de acción donde se establezcan las estrategias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad

1.4 JUSTIFICACIÓN

En las empresas el grado de satisfacción de los clientes aumenta porque en los objetivos que se establecen toman en cuenta las necesidades de los clientes. La empresa procura la opinión de sus clientes y luego la analiza con el objeto de lograr una mejor comprensión de sus necesidades. Los objetivos se adaptan de acuerdo a esta información y la organización se torna más centrada en el cliente. Cuando los objetivos se concentran en el cliente, la organización dedica menos tiempo a los objetivos individuales de los departamentos y más tiempo a trabajar en conjunto para cumplir con las necesidades de los clientes.¹

El mercado actual, la globalización, los costos el permanente aumento, etc., presionan a las empresas a trabajar día a día sobre la mejora en la rentabilidad, la eficacia y eficiencia. El hecho de que una organización implemente un Sistema de Gestión es importante, pues se transforma en una excelente herramienta para colaborar en la mejora de los objetivos mencionados.

De otra parte la certificación permite a la empresa elevar el nivel en la Gestión de todos los recursos humanos, permite tener bajo control en la gestión de la Empresa, aporta información a la dirección, acostumbra a la organización a trabajar con indicadores de

¹ GRUPO ACM CONSULTORES. Obligatoriedad de la ISO 9001. [En línea] (18 de Marzo de 2012), disponible en <<http://www.grupoacms.es/es/163-mejorar-la-calidad-de-productos-y-servicios.html>> p 1

gestión, permite aumentar la imagen positiva ante los clientes y proveedores, diferenciación en el mercado, mejor imagen ante la sociedad, se cumple con el marco legal, minimizando el nivel de riesgo y se asigna responsabilidades en cada nivel de la organización.

Todo esto lleva a beneficios económicos, que son la recompensa por el arduo trabajo e inversión en el sistema de administración de calidad, contando con la certificación de calidad ISO 9000:2008, logrando una mejora significativa en su desempeño financiero en comparación con aquellas empresas que no cuentan con esta certificación.

De otra parte el equilibrio social está en juego. Resulta inaceptable encontrar hoy empresas con mandos rígidos y ancladas en el pasado, sin la capacidad de adaptarse a los cambios y que no se enfocan en su cliente; por eso es importante, para una empresa que desee alcanzar altos niveles de competitividad, el uso y aplicación de estándares de calidad que le permitan ampliar sus mercados, mejorar su posicionamiento y crear valor.

Por todo lo anterior se hace necesaria la implementación de la calidad en la comercializadora Gran Señora logrando altos niveles de satisfacción y mejor la productividad y eficiencia, de otra parte, con este trabajo de grado se beneficiarán de manera directa la empresa Gran Señora.

1.5 DELIMITACIONES

1.5.1 Conceptual. La temática del proyecto se enmarcará en los siguientes conceptos: Sistema, calidad, gestión de calidad, principios generales de la gestión de calidad, enfoque al cliente, liderazgo, productividad, empresas, compromiso social, etc.

1.5.2 Espacial. La investigación se desarrollará en la ciudad de Ocaña Norte de Santander, específicamente en las instalaciones de la comercializadora gran señora, ubicada en la carrera 7 No 22-210, barrio el ramal.

1.5.3 Temporal. El proyecto se desarrollará en el lapso de tiempo de 9 semanas, contadas a partir de la fecha de aprobación del anteproyecto, como se muestra en el cronograma de actividades.

1.5.4 Operativa. Si surge algún inconveniente para el desarrollo de la investigación, esto será informado al director y al comité curricular.

2 MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO HISTÓRICO

2.1.1 Antecedentes históricos de las comercializadoras a nivel internacional. Las comercializadoras mundiales de materias primas se centran específicamente en tres materias primas soja, aceite de palma y arroz situándolas en el contexto más amplio de las actividades empresariales de las comercializadoras, concretamente el consumo final de materias primas como alimentos, combustibles y alimentación animal. La seguridad alimentaria, el acceso a la tierra, el consumo de agua, el cambio climático, los estándares laborales y el medio ambiente, todos ellos se ven afectados por las actividades de estas compañías de una manera compleja y superpuesta.

Para evaluar la importancia de las grandes compañías comercializadoras de materias primas no sólo es importante comprender su diversidad de actividades, sino también el contexto cambiante en que operan.

Las compañías que comercializan las materias primas agrícolas son actores decisivos en la reestructuración mundial que se está produciendo en los sistemas alimentario, de alimentación animal y energética, los cuales están superpuestos entre sí. Esta reestructuración está relacionada con el rápido crecimiento del sector de los biocombustibles, las adquisiciones de tierra a gran escala en los países en desarrollo por parte de inversores extranjeros y la financiarización de los mercados de materias primas agrícolas a causa del rápido incremento del intercambio comercial de materias primas por parte de inversores sin ningún interés real en adquirirlas o venderlas. Estos profundos cambios en el panorama agrícola tienen consecuencias de muy diversa índole sobre los pequeños productores y productores agrícolas en todo el mundo, sobre la volatilidad en los precios de los alimentos y sobre el medio ambiente.²

No todos los cereales se comercializan: la mayoría de los que se producen nunca atraviesan una frontera. Por ejemplo, sólo el 18 por ciento de la producción mundial de trigo y el 10 por ciento de la de maíz se comercializan internacionalmente. Las cifras correspondientes a las semillas oleaginosas son más altas: en torno al 34 por ciento de la soja que se produce y el 75 por ciento del aceite de palma atraviesan alguna frontera, haciendo que este último se parezca más a materias primas tropicales tradicionales como el té, el café y el cacao, que se cultivan en una parte del mundo (los trópicos) para ser consumidas en cualquier otra.

En todos los casos, el mismo grupo reducido de compañías domina de forma aplastante gran parte de los cereales y semillas oleaginosas que se comercializan. Esas pocas compañías son las ABCD.

Las comercializadoras ABCD tienden a estar en manos privadas, son opacas y responden ante juntas directivas compuestas por miembros de una misma familia, algunos empleados

² A. Stewart, Crisis alimentaria y acaparamiento de tierras en el mundo. Edición perno. 2010. p 56

o unos cuantos inversores privados. Esto, unido a la indudable fortaleza económica de las comercializadoras, despierta sospechas y teorías de la conspiración en algunos casos bien fundadas, como cuando ADM tuvo que pagar una multa record al ser encontrada culpable de fijación de precios en 1998. No obstante, a pesar de su gigantesco tamaño y su alcance mundial, su acceso al capital y su poder sobre los productores que les venden sus cosechas, las comercializadoras también están sometidas a sus propias presiones y restricciones, que les obligan a revisar constantemente sus estrategias y a transformar la forma en que hacen negocios.

También llama la atención el hecho de que entre las cuatro grandes categorías de compañías agroalimentarias mundiales (proveedoras de insumos, comercializadoras de cereales, procesadoras y distribuidoras de alimentos) las comercializadoras de cereales sean las que menos han cambiado en las últimas dos décadas, durante las cuales se han producido extraordinarios cambios en el sistema alimentario. Las compañías químicas como Monsanto y Ciba-Geigy han sido rebautizadas como “compañías de ciencias de la vida” al introducirse en los campos farmacéuticos y de biotecnología agrícola.

En el proceso se han dado numerosas fusiones y separaciones, y estas compañías se han hecho con gran parte del sector de semillas comerciales. Las procesadoras de alimentos, por su parte, están en constante movimiento –Unilever y Nestlé siguen siendo dos gigantes en este grupo, aunque muchas otras empresas han sido absorbidas o se han fusionado en nuevas entidades, y las procesadoras existentes también están constantemente cambiando y adaptándose. Lo que se conoce como la revolución de los supermercados probablemente sea la transformación mejor documentada y la más drástica.³

2.1.2 Antecedentes históricos de las normas de calidad a nivel internacional. Los primeros estudios sobre la calidad se hicieron en los años 30 antes de la Segunda guerra Mundial, la calidad no mejoró sustancialmente, pero se hicieron los primeros experimentos para lograr que ésta se elevará, los primeros estudios sobre calidad se hicieron en Estados Unidos. En el año de 1933 el Doctor W. A. Shward, de los Bell Laboratories, aplicó el concepto de control estadístico de proceso por primera vez con propósitos industriales; su objetivo era mejorar en términos de costo-beneficio las líneas de producción el resultado fue el uso de la estadística de manera eficiente para elevar la productividad y disminuir los errores, estableciendo un análisis específico del origen de las mermas, con la intención de elevar la productividad y la calidad.

Cuando en 1939 estalló la Segunda Guerra Mundial, el control estadístico del proceso se convirtió poco a poco y paulatinamente en un arma secreta de la industria, fue así como los estudios industriales sobre cómo elevar la calidad bajo el método moderno consistente en el control estadístico del proceso llevó a los norteamericanos a crear el primer sistema de aseguramiento de la calidad vigente en el mundo. El objetivo fundamental de esta creación era el establecer con absoluta claridad que a través de un sistema novedoso era posible

³BURCH, David. Las mayores comercializadoras de cereal del mundo y la agricultura mundial. [En línea] (Agosto 5 de 2012), disponible en < <http://www10.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2012/12175.pdf>> p 3

garantizar los estándares de calidad de manera tal que se evitara, sobre todo, la pérdida de vidas humanas; uno de los principales interesados en elevar la calidad y el efecto productivo de ésta fue el gobierno norteamericano y especialmente la industria militar de Estados Unidos, para los militares era fundamental el evitar que tantos jóvenes norteamericanos permanecieran simple y sencillamente porque sus paracaídas no se abrían.

En octubre de 1942 de cada mil paracaídas que eran fabricados por lo menos un 3.45 no se abrieron, lo que significó una gran cantidad de jóvenes soldados norteamericanos caídos como consecuencia de los defectos que traían los paracaídas; a partir de 1943 se intensificó la búsqueda para establecer los estándares de calidad a través de una visión de aseguramiento de la calidad para evitar aquella tragedia, no solamente podríamos echar la culpa a los paracaídas sino que también hubo una gran cantidad de fallas en el armamento de Estados Unidos proporcionaban a sus aliados o a sus propias tropas, las fallas principales estaban esencialmente en el equipo pesado.

Para lograr elevar la calidad se crearon las primeras normas de calidad del mundo mediante el concepto moderno del aseguramiento de la calidad, para lograr un verdadero control de calidad se ideó un sistema de certificación de la calidad que el ejército de Estados Unidos inició desde antes de la guerra. Las primeras normas de calidad norteamericanas funcionaron precisamente en la industria militar y fueron llamadas las normas Z1, las normas Z1 fueron de gran éxito para la industria norteamericana y permitieron elevar los estándares de calidad dramáticamente evitando así el derroche de vidas humanas; Gran Bretaña también aplicó con el apoyo de Estados Unidos, a su industria militar, de hecho desde 1935, una serie de normas de calidad. a las primeras normas de calidad británicas se les conoce como el sistema de normas 600, para los británicos era importante participar en la guerra con un cada vez mejor armamento que pudiera tener clara garantía de calidad, los británicos adoptaron la norma norteamericana Z1 surgieron las normas británicas 1008, con estas normas los británicos pudieron garantizar mayores estándares de calidad en sus equipos.

Otros países del mundo no contaron con aseguramiento de calidad tan efectivo que pudiera considerarse como uno de los factores verdaderos por lo que Estados Unidos y Gran Bretaña permitieron elevar el nivel de productividad de sus equipos, bajar el número sensible de pérdidas de vidas humanas ocasionadas por la mala calidad del mismo, y por supuesto, garantizar y establecer garantías de calidad primero que ninguna otra nación en el mundo sobre el funcionamiento de sus equipo, aparatos y elemento técnicos. Otros países como la Unión Soviética, Japón y Alemania tuvieron estándares de calidad mucho menores; esto determinó en gran medida que la pérdida en las vidas humanas fuera mucho mayor.⁴

Es importante decir que el doctor Edwards Deming entre 1940-1943 fue uno de los grandes estadistas, discípulos Sheward, que había trabajado en el célebre Western Electric

⁴ BUFFA, Elwood; Sarin, Rakesh Las raíces de Control de Calidad en Japón "en la producción moderna, edición Management, 2012, p. 454

Company de la ciudad de Chicago, Illinois, fue ahí donde tuvieron lugar los primeros experimentos serios sobre productividad por Elton Mayor. También es importante decir que durante la Segunda Guerra Mundial, Deming, un hombre absolutamente desconocido en este tiempo, trabajo en la Universidad de Stanford capacitando a cientos de ingenieros militares en el control estadístico del proceso, muchos de estos estadísticos militares precisamente fueron capacitados en la implementación de las normas de calidad Z1 a través de una serie de entrenamientos en donde el aseguramiento de la calidad era el fundamento esencial y en donde fue aplicado por cierto el control estadístico del proceso como norma a seguir para el establecimiento de una mejora continua de la calidad.

2.1.3 Antecedentes históricos de las comercializadoras a nivel nacional. La COMERCIALIZADORA A&J, nace de la necesidad de brindar soluciones de productos a las empresas de Colombia.

Encontramos que el mercado nacional está dominado por subdistribuidores que encarecen el costo del producto, por lo cual no hay un conocimiento pleno en cuanto a las importaciones, por ende las empresas están sujetas a comprar siempre a un precio que determina el proveedor o estipula un mercado.

COMERCIALIZADORA A&J, nace para eliminar intermediarios y lograr que un empresario pueda comprar a precios internacionales de manera local, para ello se realiza un estudio internacional de mercados y se contactan fabricas en Europa y Asia y se determinan las calidades, luego realizamos todas las operaciones comerciales, logrando bajar más de un 20% el mismo producto que usualmente comparaban los empresarios con las mismas calidades y garantías del proveedor local. Todo esto sin afectar la economía Nacional y sin entrar a competir con la industria Colombiana. Luego de este proceso, Comercializadora A&J introduce al mercado 4 áreas de productos que cumplen con las necesidades del mercado, y logra competir con empresas Latinoamericanas en REVESTIMIENTO SINTÉTICO, INSUMOS MÉDICOS, TECNOLOGÍA Y EQUIPOS AMBIENTALES.⁵

Desde su nacimiento COMERCIALIZADORA A&J ha logrado un espacio importante en la economía del sur de Colombia y esta extendiéndose de forma evolutiva hacia las principales ciudades del territorio Nacional.

Nuestro interés es siempre brindar excelentes productos, excelentes proveedores y la mejor asistencia comercial internacional a los empresarios de Latinoamérica.

⁵ MANRIQUE, Fausto. Historia de la Comercializadora A&J. [En línea] (27 de abril de 2011), disponible en < <http://ayjcomercializadora.com/contacto.html> > p 2

2.1.4 Antecedentes históricos de las normas de calidad a nivel nacional.⁶ La norma ISO 9001, es un método de trabajo, que se considera tan bueno, que es el mejor para mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor. La versión actual, es del año 2000 ISO9001:2000, que ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad. Y es a lo que tiende, y debe de aspirar toda empresa competitiva, que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual.

Estos principios básicos de la gestión de la calidad, son reglas de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus relaciones internas. Estas normas, han de combinarse con los principios técnicos para conseguir una mejora de la satisfacción del consumidor.

La normativa, mejora los aspectos organizativos de una empresa, que es un grupo social formada por individuos que interaccionan.

Toda mejora, redundará en un beneficio de la cualidad final del producto, y de la satisfacción del consumidor. Que es lo que pretende quien adopta la normativa como guía de desarrollo empresarial.

La alta competencia, y elevadísima y difundida capacidad tecnológica de las empresas, logra los más altos estándares de producción a nivel de la totalidad del sistema productivo.

La igualdad técnica de los productos, y la igualdad técnica de las empresas y organizaciones. Difícilmente superable por los tradicionales métodos tecnológicos. Han hecho que cada vez sea más difícil diferenciar los productos, y producir satisfacción en el consumidor.

La mejor forma de mejorar la producción con los medios materiales existentes. Es mejorando la organización que maneja y gestiona los medios de producción como un todo siguiendo principios de liderazgo, participación e implicación, orientación hacia la gestión, el sistema de procesos que simplifica los problemas, el análisis de los datos incluyendo sobre todo al consumidor y la mejora continua. Consiguen conocer y mejorar las capacidades de la organización. De este modo, es posible mejorar el producto de forma constante y satisfacer constantemente al cada vez más exigente consumidor.

En una organización existen diferentes procesos conectados entre sí. A menudo, la salida de un proceso puede ser la entrada de otro. La identificación y gestión sistemática de los diferentes procesos desarrollados en una organización, y particularmente la interacción entre tales procesos, puede ser referida como "la aproximación del proceso" a la gestión o gestión de los procesos.

⁶ PÉREZ FERNANDO DE VELAZCO, José Antonio. Gestión por procesos. Madrid. Editorial Esis. 2004. p 45

2.1.5 Antecedentes históricos de la comercializadora gran señora. La COMERCIALIZADORA GRAN SEÑORA, es una empresa Norte Santandereana, procesadora, empaquetadora y distribuidora de productos alimenticios, principalmente de arroz, avena, harina siete granos, crema de arroz

En el año de 1.979, en la ciudad de Ocaña (Norte de Santander), el señor Noel López Meneses (q.e.p.d.), fundó un establecimiento llamado Arroz Motilón, este se encargaba solo de empaclar y distribuir arroz por la región; al pasar de los años y luego de su fallecimiento sus hijos se hicieron cargo de esta empresa, cambiándole el nombre a COMERCIALIZADORA GRAN SEÑORA; desde entonces esta se encarga de producir y distribuir sus productos (arroz, harina siete cereales, crema de arroz, pastas, café, sal, avena, etc). Debido a su crecimiento comercial, decidieron expandirse y abrir en el año de 2.003, una sucursal en la ciudad de Barranquilla con el nombre de EMPACADORA DE ARROZ Y GRANOS GRAN SEÑORA, que está ubicada en la Cr. 43 No. 6 -104, sector de barranquillera, mercado público de la ciudad. Se encarga de distribuir los productos que elaboran el planta principal de Ocaña y a su vez de empaclar diferentes clases de arroz de excelente calidad, que se distribuyen por toda la región Caribe.

En la actualidad, estas dos empresas trabajan unidas para el progreso y para satisfacer las necesidades de todos sus clientes y consumidores.

La misión de la comercializadora es satisfacer las necesidades y expectativas del mercado y de nuestros clientes, a través de la producción y comercialización de productos alimenticios de excelente calidad, mediante el uso de la tecnología en el desarrollo de los procesos agroindustriales, con un recurso humano competente y comprometido con la empresa, y el apoyo de nuestros proveedores.⁷

Gran Señora, tiene como meta convertirse en diez años, en la empresa líder en el sector de alimentos en el ámbito regional, convirtiéndose en una empresa prestigiosa y posicionada comercialmente del norte y oriente colombiano, produciendo y comercializando productos alimenticios de excelente calidad que respondan a las exigencias de nuestros clientes.

2.2 MARCO TEÓRICO

El trabajo de grado se enmarca en las siguientes teorías.

Teoría de la Calidad. Porque se ha manejado el concepto de la calidad tan equivocadamente. Puede ser tal vez que la palabra en inglés quality así lo haya determinado, sin embargo he ahí el error, quality en inglés tiene dos acepciones o significados, uno es inherente a la persona (calidad) y dos lo relativo a los atributos de la persona (cualidad). En español el idioma es mucho más rico que el inglés, por lo tanto, no está tan limitado. Sin embargo por influencia del idioma y lo que ello representa en el

⁷ COMERCIALIZADORA GRAN SEÑORA. Historia. [En línea] (septiembre 10 de 2010) <<http://gransenora.blogspot.com/2010/09/historia.html>> p 3

mundo, ese concepto se ha limitado a sí mismo. Manejar el concepto quality como uno solo crea el error, puesto que confundir la causa con el efecto, es lo que ha estado sucediendo. Es decir; confundir una condición interna propia y natural de la persona con la condición externa propiedad técnica del producto (forma de pensar y sentir) y propiedad administrativa del sistema de operación (actitud) ambos son derivaciones de la persona. Calidad es un concepto tan universal que nadie está exento de ese concepto. Negar el significado del valor de la calidad, es negar la esencia misma del ser humano, llámese, persona, individuo, hombre, mujer, cliente, proveedor, comprador, vendedor, ejecutivo etc. Hay una sola calidad, y ese valor lo ejerce única y exclusivamente la persona.

Lo más importante de la condición del ser humano; de eso es lo que debe estar enfocado todo programa de calidad y así todo lo demás sería una natural y adecuada consecuencia y definitivamente no al revés. Todo lo demás externo a la persona es simplemente una percepción muy personal, por lo tanto muy compleja, diversa y múltiple. Es decir la calidad nos hace iguales en el océano de la diferencia. Pretender que seamos iguales en la diferencia, en lo externo, es no solamente imposible, sino necio y altamente desgastante, para todos y para todo.

El ser humano esta tan volcado fuera de si mismo que le cuesta trabajo y le parece muy difícil volver a su interior, pensando que son cosas ajenas a los negocios, a los sistemas, al mundo financiero, comercial etc. Sin embargo, todo, absolutamente todo lo que el mundo es para la persona, cualquiera que esta sea tiene su origen en su mente y la mente no es externa, es única y totalmente interna. Así pues la mente es el origen de todo lo que el ser humano sea o pretenda ser. Nada absolutamente nada se hace sin la mente. Entonces volverse al origen, es decir a la mente; es volver a la causa.⁸

Sistema de Gestión de la Calidad basado en la aplicación de la Norma ISO 9001-2000 para el departamento de Ingeniería Industrial, perteneciente a la escuela de Ciencias de la Tierra. Universidad de Oriente Núcleo Bolívar”. Este trabajo se oriento principalmente a diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la aplicación de la Norma ISO 9001-2000 para ser aplicado dentro del departamento de Ingeniería Industrial. La presente investigación pretende al igual que, Páez y Reyes⁹, diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001-2008 para ser aplicado en el Área Socio- Educativa de la Universidad de Oriente – Núcleo Bolívar.

Arango Ospina, Paula Andrea (2007), en su tesis titulada “Revisión y actualización en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 para Sumilec S.A.”, el trabajo está basado en la ejecución de actividades de apoyo al Sistema de Gestión de la Calidad en Sumilec S.A. Tomando como punto de partida las recomendaciones realizadas por parte del Icontec en la anterior auditoria de

⁸ZAVALA, Andrés. Teoría de la calidad. Edición Theo-Quality, Jalisco México. 2011. P 78

⁹ PÁEZ E., REYES L. (2009) Sistema de gestión de la calidad basado en la aplicación de la norma ISO 9001:2000 para el departamento de ingeniería industrial perteneciente a la universidad de Oriente núcleo Bolívar. UDO-Núcleo Bolívar, p 73

seguimiento. Tras el análisis del estado del sistema, se consideró pertinente actualizar la estructura documental con el fin de mantener la integridad, vigencia y pertinencia de la información consignada en el manual de calidad. Facilitándole a la empresa una mejor preparación para la auditoria el mes de noviembre del presente año. Ambas investigaciones se relacionan ya que luego de diseñar e implantar un Sistema de Gestión de la Calidad se debe hacer una revisión y actualización de la documentación (siempre que sea necesario actualizarla).¹⁰

Valencia, Harold (2007), en su tesis intitulada “Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma ISO 9001-2000 en la empresa Gerenciar Ltda.”, dadas las tendencias actuales implican el enfoque de la producción o prestación del servicio en el cliente, ha decidido implementar un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma Técnica Internacional ISO 9001 versión 2000, con el fin de desarrollar los procesos que generan valor y los procesos de apoyo a los misionales con un enfoque en la calidad que permita al cliente percibir y disfrutar de la satisfacción de las edificaciones que la organización comercializa. Esta investigación al igual que, Valencia, se enfoca en el estudio de los procesos para la aplicación de un Sistema de Gestión de la Calidad buscando como fin la satisfacción de los clientes.¹¹

Velásquez R., Marieta (2008), en su tesis titulada “Diagnóstico e implementación de las bases de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenia”, para este trabajo se realizó un diagnóstico de la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenia, con base en los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2000, cuyo objetivo fue establecer la base conceptual para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Este proyecto tiene relación con la investigación de Velásquez, ya que ambos pretenden diagnosticar el área en estudio para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.¹²

Mújica, Cándida y Rodríguez, Julissa (2009)¹³, realizaron una investigación titulada, “Desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000 para el Departamento de Administración del Servicio Autónomo de Sanidad Agropecuaria (SASA), del Estado Bolívar.” El diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad, está influenciado por las diferentes necesidades y objetivos específicos de la organización, en

¹⁰ ARANGO OSPINA, Paula A. (2007) REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN EN LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2000 PARA SUMILEC S.A. [<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha35.htm>]

¹¹ VALENCIA GALLEGU, Harold H. (2007) DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONFORME A LA NORMA ISO 9001-2000 EN LA EMPRESA "GERENCIAR LTDA". [<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha153.htm>]

¹² VELÁSQUEZ R., Marieta (2008) diagnóstico e implementación de las bases de un sistema de gestión de la calidad en la biblioteca de la universidad la gran Colombia, seccional Armenia. [<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha160.htm>]

¹³ MUJICA C., RODRÍGUEZ j. (2009) desarrollo de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001-2000 para el departamento de administración del servicio autónomo de sanidad agropecuario (sasa) del estado Bolívar. udo- núcleo bolívar.

donde, no solo va dirigido a garantizar la mejoría de la calidad, sino también, a demostrar su capacidad para lograr aumentar la satisfacción del cliente, mediante el seguimiento, medición, análisis y mejoras del proceso. Este trabajo se inicia con la observación directa del proceso, y la información recopilada mediante entrevistas realizadas al personal involucrado con el área en estudio. La actual investigación tiene relación con la de Mujica y Rodríguez, ya que estudia cada proceso para realizarle la mejora necesaria y así conseguir la satisfacción y confiabilidad del cliente.

Díaz, Karina (2003), “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basada en la Norma ISO 9001:2000 para el proceso de extracción y manejo de fluidos de la unidad de explotación de yacimiento pesado oeste de petróleos de Venezuela, s.a.

(PDVSA), distrito San Tomé”, en su trabajo concluyo que El Plan de la Calidad del proceso, permitió asegurar la continuidad y la confiabilidad de las operaciones y a su vez lograr un control de calidad a lo largo de todo el proceso de Extracción y Manejo de Fluidos; además de controlar y monitorear cada etapa del mismo y corregir las posibles desviaciones que se presenten. Al igual que, Díaz, en esta investigación se busca a través de los indicadores de gestión controlar los procesos para obtener mayor satisfacción y confiabilidad en los mismos.¹⁴

2.3 MARCO CONCEPTUAL

La investigación está enmarcada dentro de los siguientes conceptos:

Sistema. Un sistema es un conjunto de "elementos" relacionados entre sí, de forma tal que un cambio en un elemento afecta al conjunto de todos ellos.

Calidad. Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Sistema de calidad. Es un instrumento de gestión que integra procesos, define responsabilidades, procedimientos y los recursos necesarios que deben ser desplegados de forma coherente y coordinada en la organización de una empresa. El Sistema de Calidad se debe establecer, documentar e implantar de forma efectiva.

Gestión de calidad. La gestión de calidad constituye uno de los factores claves para que una organización logre sus objetivos. Según la Norma ISO 9001-2000, la Gestión de

¹⁴ DÍAZ, Karina. (2003) diseño de un sistema de gestión de la calidad basada en las normas ISO 9001:2000 para el proceso de extracción y manejo de fluidos de la unidad de explotación de yacimiento pesado este de petróleos de Venezuela s.a (pdvsa), distrito san tome. udo – núcleo bolívar. p 77.

Calidad se define como las actividades coordinadas para dirigir y controlar los aspectos relativos a la calidad en una organización.

Principios generales de la Gestión de Calidad

1. Enfoque al cliente: para cualquier organización el cliente es el elemento más importante, ya que sin clientes no hay negocio. Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben interpretar sus necesidades actuales y futuras, cumplir con estos requisitos esforzarse para sobrepasar sus expectativas.
2. Liderazgo: los líderes de la organización establecen la unidad de propósito, la orientación y el ambiente interno requerido para que el personal pueda involucrarse en los logros de los objetivos de la organización.
3. La participación del personal: la gestión de calidad exige la participación activa y total de todos los miembros de la organización esto posibilita que sus conocimientos se traduzcan en beneficios para la organización.
4. El enfoque basado en procesos: para que la organización funcione de manera eficaz, se deben identificar y gestionar los numerosos procesos interrelacionados que la integran.
5. Enfoque de sistema para la gestión: la calidad requiere que se identifique, se comprenda, y se gestione como un sistema integrado. De esta manera la organización genera confianza en su capacidad y en la confiabilidad de sus procesos.
6. La mejora continua: la alta gerencia debe tomar acciones para mejorar las propiedades, características y funciones de los productos e incrementar la eficacia y eficiencia de sus procesos de realización.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Enfoque al cliente. Cualquier tipo de organización depende de sus clientes y por tanto la organización deberá comprender las necesidades actuales y futuras de estos y esforzarse en exceder las expectativas.¹⁵

¹⁵ GÓMEZ GRAS, José María. Estrategias para la competitividad de las pymes. Editorial Mc. Graw Hill. España, 1997. Pp. 193.

Liderazgo. Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberán crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en logro de los objetivos de la organización.

Participación del personal. El personal, a todos los niveles, es la esencia de toda organización y su total compromiso posibilita que sus competencias sean usadas para el beneficio de la empresa.

Enfoque basado en procesos. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Enfoque de sistema para la gestión. Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Mejora continua. La mejora continua del desempeño global de la organización deberá ser un objetivo permanente.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión. Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y de toda la información necesaria.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para poder generar valor en sus respectivas cadenas.

2.4 MARCO LEGAL

Las bases legales que sustentan este trabajo de grado son las siguientes.

2.4.1 Constitución política de Colombia de 1991¹⁶. Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

2.4.2 Código de Comercio¹⁷. En el Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio, el Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades extraordinarias que le confiere el numeral 15 del artículo 20 de la Ley 16 de 1968 y cumplido el requisito allí establecido.

¹⁶ CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia, Edición Cupido. 1991

¹⁷ REPÚBLICA DE COLOMBIA. Por el cual se expide el Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio, el Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades extraordinarias que le confiere el numeral 15 del artículo 20 de la Ley 16 de 1968 y cumplido el requisito allí establecido. Edición lito imperio Ltda, Código de comercio. 2005. p 6.

Artículo 10. Son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles.

La calidad de comerciante se adquiere aunque la actividad mercantil se ejerza por medio de apoderado, intermediario o interpuesta persona.

Artículo 11. Las personas que ejecuten ocasionalmente operaciones mercantiles no se considerarán comerciantes, pero estarán sujetas a las normas comerciales en cuanto a dichas operaciones.

Artículo 12. Toda persona que según las leyes comunes tenga capacidad para contratar y obligarse, es hábil para ejercer el comercio; las que con arreglo a esas mismas leyes sean incapaces, son inhábiles para ejecutar actos comerciales.

Artículo 13. Para todos los efectos legales se presume que una persona ejerce el comercio en los siguientes casos:

- 1) Cuando se halle inscrita en el registro mercantil;
- 2) Cuando tenga establecimiento de comercio abierto, y
- 3) Cuando se anuncie al público como comerciante por cualquier medio.

Artículo 14. Son inhábiles para ejercer el comercio, directamente o por interpuesta persona:

- 1) Los comerciantes declarados en quiebra, mientras no obtengan su rehabilitación;
- 2) Los funcionarios de entidades oficiales y semioficiales respecto de actividades mercantiles que tengan relación con sus funciones, y
- 3) Las demás personas a quienes por ley o sentencia judicial se prohíba el ejercicio de actividades mercantiles.

Si el comercio o determinada actividad mercantil se ejerciere por persona inhábil, ésta será sancionada con multas sucesivas hasta de cincuenta mil pesos que impondrá el juez civil del circuito del domicilio del infractor, de oficio o a solicitud de cualquiera persona, sin perjuicio de las penas establecidas por normas especiales.

Artículo 15. El comerciante que tome posesión de un cargo que inhabilite para el ejercicio del comercio, lo comunicará a la respectiva cámara mediante copia de acta o diligencia de posesión, o certificado del funcionario ante quien se cumplió la diligencia, dentro de los diez días siguientes a la fecha de la misma.

El posesionado acreditará el cumplimiento de esta obligación, dentro de los veinte días siguientes a la posesión, ante el funcionario que le hizo el nombramiento, mediante certificado de la cámara de comercio, so pena de perder el cargo o empleo respectivo.

Artículo 16. Siempre que se dicte sentencia condenatoria por delitos contra la propiedad, la fe pública, la economía nacional, la industria y el comercio, o por contrabando, competencia desleal, usurpación de derecho sobre propiedad industrial y giro de cheques

sin provisión de fondos o contra cuenta cancelada, se impondrá como pena accesoria la prohibición para ejercer el comercio de dos a diez años.

Artículo 17. Se perderá la calidad de comerciante por la incapacidad o inhabilidad sobrevinientes para el ejercicio del comercio.¹⁸

Artículo 18. Las nulidades provenientes de falta de capacidad para ejercer el comercio, serán declaradas y podrán subsanarse como se prevé en las leyes comunes, sin perjuicio de las disposiciones especiales de este Código.

Artículo 19. Es obligación de todo comerciante:

- 1) Matricularse en el registro mercantil;
- 2) Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad;
- 3) Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales;
- 4) Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades;
- 5) Denunciar ante el juez competente la cesación en el pago corriente de sus obligaciones mercantiles, y
- 6) Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal.

2.4.3 Ley 1122 de 2007.¹⁹ Están constituidas por un conjunto de políticas y estrategias que buscan garantizar de manera integrada, la salud de la población enfocada tanto de manera individual como colectiva. Sus resultados se constituyen en indicadores de calidad de vida, bienestar y desarrollo. Las acciones se realizarán bajo la rectoría del Estado y deberán promover la participación responsable de todos los sectores de la comunidad. Ley 1122 de 2007: Tiene como objeto realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios.

Con este fin se hacen reformas en los aspectos de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización, y mejoramiento en la prestación de servicios de salud, fortalecimiento en los programas de salud pública y de las funciones de inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de servicios de salud.

2.4.4 Decreto 3039 de 2007.²⁰ Por el cual se adopta el Plan Nacional de Salud Pública 2007- 2010. Este Plan será de obligatorio cumplimiento, en el ámbito de sus competencias y obligaciones por parte de la Nación, las entidades departamentales, distritales y municipales de salud, las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y

¹⁸ *Ibíd.*, p 7

¹⁹ CONGRESO DE LA REPÚBLICA, Ley 1122 de 2007. Cali Edición norma. p 53

²⁰ REPÚBLICA DE COLOMBIA, Decreto 3039 de 2007. Por el cual se adopta el Plan Nacional de Salud Pública 2007- 2010.

subsidiado, las entidades obligadas a compensar, las entidades responsables de los regímenes especiales y de excepción y los prestadores de servicios de salud. Tiene como alcance “Promover las condiciones y Estilos de vida saludable y proteger y superar los riesgos para la salud de la población como un derecho esencial y colectivo, especialmente de las poblaciones más vulnerables. Establecen prioridades en Salud Pública:

La salud infantil.

La salud sexual y reproductiva.

La salud oral.

La salud mental y las lesiones violentas evitables.

Las enfermedades transmisibles y las zoonosis.

Las enfermedades crónicas no transmisibles.

La nutrición.

La seguridad sanitaria y del ambiente.

La seguridad en el trabajo y las enfermedades de origen laboral.

La gestión para el desarrollo operativo y funcional del Plan Nacional de Salud Pública.

2.4.5 Norma Técnica Colombiana ISO 9001. ²¹ OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y los reglamentarios aplicables.

APLICACIÓN. Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión. Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplir con los requisitos del cliente y los legales y los reglamentarios aplicables.

REQUISITOS GENERALES. La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

²¹ NORMA TÉCNICA COLOMBIANA. ISO 9001. Sistema gestión de calidad. 2008, disponible en http://manipulaciondealimentos.files.wordpress.com/2010/11/ntc-iso_9001-2008.pdf

La organización debe:

- a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.²²

REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN. La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b) un manual de la calidad,
- c) los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional,
- d) los documentos, incluidos los registros que la organización determine que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN. La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b) estableciendo la política de la calidad,
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) asegurando la disponibilidad de recursos.

ENFOQUE AL CLIENTE. La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

POLÍTICA DE LA CALIDAD. La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) es adecuada al propósito de la organización,

²² *Ibíd.* p 4

- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) es revisada para su continua adecuación.

MEJORA. Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.²³

2.5 MARCO CONTEXTUAL

Ocaña es un municipio colombiano ubicado en la zona noroccidental del departamento de Norte de Santander. Está conectada por carreteras nacionales con Bucaramanga, Cúcuta y Santa Marta. La provincia de Ocaña posee el Área Natural Única Los Estoraques ubicado a 1 kilómetro de La Playa de Belén "Bien de Interés Cultural" y "Monumento Nacional" y a 27 kilómetros de la ciudad de Ocaña.

Poblacionalmente se constituye como la segunda población del departamento después de Cúcuta con más de 100.000 habitantes incluida el área rural. Su extensión territorial es de 460 km², que representa el 2,2% del departamento. Su altura máxima es de 1 202 msnm y la mínima de 761 m.

El municipio de Ocaña se divide en 18 corregimientos. Cerro de las Flores, Quebrada de la Esperanza, Las Chircas, Llano de los Trigos, Aguas Claras, La Floresta, Portachuelo, Otaré, Pueblo Nuevo, La Ermita, Agua de la Virgen, Buenavista, Mariquita, Las Lizcas, Espíritu Santo, El Palmar y Venadillo.²⁴

La ciudad de Ocaña fue fundada el 14 de diciembre de 1570, por el capitán Francisco Fernández de Contreras, como parte del tercer proyecto poblador del oriente, patrocinado por la Audiencia y el Cabildo de Pamplona.

La fundación tuvo por objeto la búsqueda de una vía que comunicara el núcleo urbano de Pamplona con el mar Caribe y el interior del Nuevo Reino.

Debido a la localización geográfica del poblamiento, la Audiencia de Santafé, presidida por Andrés Díaz Venero de Leiva, determinó que la naciente villa quedara bajo la jurisdicción de la Provincia de Santa Marta, siendo gobernador de ésta, don Pedro Fernández del Busto.

²³ Ibíd. p 5

²⁴ PÁEZ GARCÍA, Luis Eduardo. Historia de la Región de Ocaña. Jaguar Group Producciones. Bogotá, 2009. P 23

El nombre de Ocaña le fue puesto al nuevo poblamiento, como homenaje a Fernández del Busto, natural de Ocaña, en España.

Los pueblos prehispánicos que habitaron la región, fueron los denominados tradicionalmente como HACARITAMAS y la llamada CULTURA MOSQUITO o BAJOMAGDALENENSE, esta última de filiación Caribe, según las investigaciones hasta ahora realizadas. Su nombre en lengua nativa, fue el de ARGUTACACA, según lo registran documentos del siglo XVI.

En 1575, Ocaña obtiene el título de ciudad, como consta en los documentos oficiales de la época. A finales del siglo XVI, una vez sometidas las tribus de la zona, se inician las colonizaciones, cuya área de influencia corresponde a lo que es hoy la Provincia de Ocaña y algunas poblaciones del sur del Cesar y de Bolívar.

Puerto Nacional, cercano a Gamarra, debió su aparición al mismo fundador de Ocaña; Río de Oro (Cesar), nació debido al empeño de los frailes agustinos y del encomendero Antón García de Bonilla y a la labor de los agustinos, cuyo convento estaba inicialmente en Ocaña; Teorama, Hacarí, El Carmen, La Playa, Aspasica, Pueblo Nuevo, Buenavista, San Calixto, Bucarasica y Cáchira, se iniciaron como centros agrícolas de los fundadores y pobladores de Ocaña. Convención, surge en 1829 y La Cruz (hoy Abrego), consolida oficialmente su poblamiento en 1810.

Durante la Colonia, Ocaña perteneció como cantón a la Provincia de Santa Marta; luego, cantón de Mompos; después, departamento, y el 29 de mayo de 1849 (Ley 64), Provincia, integrada por los distritos parroquiales de Ocaña, Río de Oro, Convención, Loma de Indígenas, San Antonio, Brotaré, Teurama, La Cruz, Aspasica, la Palma, Pueblo Nuevo, Buenavista, Los Ángeles, Loma de Corredor, Aguachica, Puerto Nacional, Simaña, San Bernardo, Badillo y Tamalameque.²⁵

En el transcurso de la guerra de Independencia, la zona de Ocaña cobra singular importancia estratégica. Aquí Bolívar (1813), quien denominó la ciudad "brava y libre", consolidó sus fuerzas para la Campaña Admirable con tropas momposinas y de la región. En 1815, Santander hace su entrada a Ocaña recibiendo allí el nombramiento de Comandante General de las tropas de reconquista del norte. Entre los mártires ocañeros de la Independencia, se destaca don Miguel Pacheco y doña Agustina Ferro, fusilada por la guerrilla realista de Los Colorados, el 20 de enero de 1820. El 9 de abril de 1828, se reunió en el templo de San Francisco (monumento nacional desde 1937), la Convención constituyente cuyo propósito era el de reformar la Carta expedida en Cúcuta en 1821.

En dicha Convención, se enfrentaron las fracciones santanderista y boliviana, produciendo como resultado la dictadura de Bolívar, el atentado contra su vida y, finalmente, la disolución de la Gran Colombia.

²⁵ *Ibíd.* p 24

A partir de 1963, se inicia la transformación urbana de la ciudad a raíz de invasiones que modifican el esquema ortogonal inicial, dando como resultado la ciudad que vemos hoy, mezcla de arquitectura colonial, republicana y moderna.

LA COMERCIALIZADORA GRAN SEÑORA, es una empresa Norte Santandereana, procesadora, empaquetadora y distribuidora de productos alimenticios, principalmente de arroz, avena, harina siete granos, crema de arroz

En el año de 1.979, en la ciudad de Ocaña (Norte de Santander), el señor Noel López Meneses (q.e.p.d.), fundó un establecimiento llamado Arroz Motilón, este se encargaba solo de empaclar y distribuir arroz por la región; al pasar de los años y luego de su fallecimiento sus hijos se hicieron cargo de esta empresa, cambiándole el nombre a COMERCIALIZADORA GRAN SEÑORA; desde entonces esta se encarga de producir y distribuir sus productos (arroz, harina siete cereales, crema de arroz, pastas, café, sal, avena,etc).

Debido a su crecimiento comercial, decidieron expandirse y abrir en el año de 2.003, una sucursal en la ciudad de Barranquilla con el nombre de EMPACADORA DE ARROZ Y GRANOS GRAN SEÑORA, que está ubicada en la Cr. 43 No. 6 -104, sector de barranquillita, mercado público de la ciudad. Se encarga de distribuir los productos que elaboran el planta principal de Ocaña y a su vez de empaclar diferentes clases de arroz de excelente calidad, que se distribuyen por toda la región Caribe.

En la actualidad, estas dos empresas trabajan unidas para el progreso y para satisfacer las necesidades de todos sus clientes y consumidores.

La misión que tiene la comercializadora es satisfacer las necesidades y expectativas del mercado y de nuestros clientes, a través de la producción y comercialización de productos alimenticios de excelente calidad, mediante el uso de la tecnología en el desarrollo de los procesos agroindustriales, con un recurso humano competente y comprometido con la empresa, y el apoyo de nuestros proveedores.

De igual forma la comercializadora tiene como meta convertirse en diez años, en la empresa líder en el sector de alimentos en el ámbito regional, convirtiéndose en una empresa prestigiosa y posicionada comercialmente del norte y oriente Colombiano, produciendo y comercializando productos alimenticios de excelente calidad que respondan a las exigencias de nuestros clientes.

3 DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Palella y Martins, expresan que el diseño de la investigación “se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio”. De acuerdo con esto, esta investigación se basó en un diseño no experimental, ya que trabaja sobre las realidades del hecho, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta.

Con esta investigación se pretendió evaluar los requisitos necesarios para acceder a la certificación ISO 9001:2008, con el fin de lograr que comercializadora y empacadora Gran Señora se certifique. De otra parte se escogió el tipo de investigación descriptiva con base en el estudio de necesidades, con el fin de identificar los elementos existentes para la situación del estudio.²⁶

3.2 POBLACIÓN

La población estuvo conformada por 39 funcionarios de la comercializadora Gran Señora, ubicada en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

3.3 MUESTRA

La población objeto de estudio es muy reducida por lo tanto se tomó en su totalidad para aplicar el instrumento de recolección de información.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La recolección de la información necesaria para la elaboración del trabajo de grado se hizo a través del instrumento de la encuesta, la cual fue diseñada con un cuestionario de preguntas cerradas, y una lista de chequeo, siendo estas planteadas para la población objeto de investigación, con el fin de poder realizar un diagnóstico que ayude a determinar las exigencias para la certificación ISO 9001:2008 de la comercializadora Gran Señora, ubicada en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

3.4.1 Fuentes primarias. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta debidamente orientada, con la cual se obtendrá información para el adecuado desarrollo del estudio dando paso a la planeación y ejecución de las acciones.

²⁶ DEOBOLD B. VAN DALEN Y WILLIAM J. Meyer. Síntesis de "Estrategia de la investigación descriptiva"

3.4.2 Fuentes secundarias. Hace referencia a las informaciones complementarias, la cual es obtenida a través la normatividad legal, económica y datos aplicables al sector donde se puede ubicar este anteproyecto.

3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

La información recolectada mediante la técnica de la encuesta se tabuló cuantitativa y cualitativamente y se presentó en tablas y gráficos.

4 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 DIAGNOSTICO SITUACIONAL, CON EL FIN DE DETERMINAR LA NECESIDAD DE CERTIFICARSE EN CALIDAD ISO 9001:2008 EN LA COMERCIALIZADORA GRAN SEÑORA.

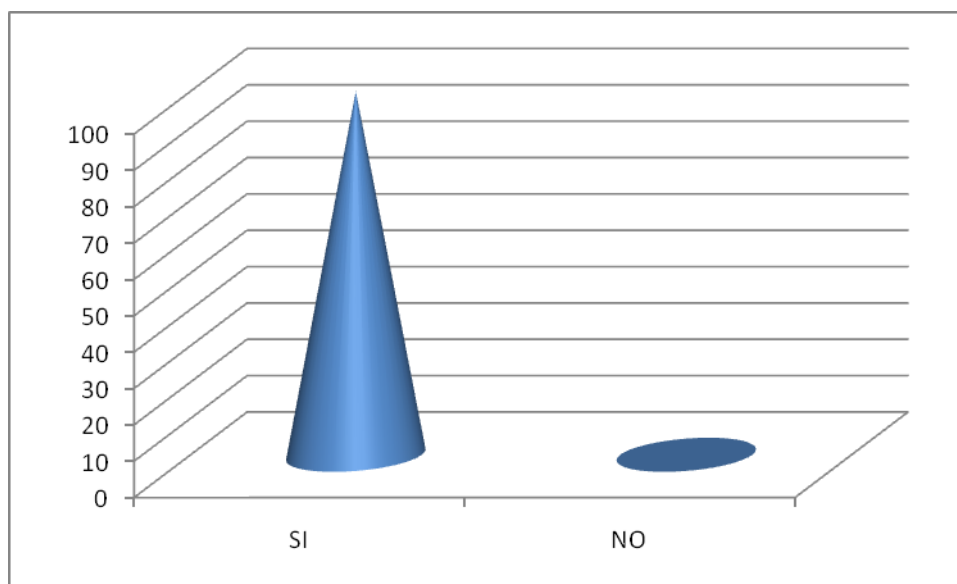
Teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los 39 empleados de la comercializadora Gran Señora, a continuación se enuncian los resultados de la misma.

Cuadro 1. Necesidad que tiene la empresa de certifique en la ISO 9001:2008.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
39	SI	39	100
	NO	0	0
	TOTAL	39	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Comercializadora Gran Señora.

Grafica 1. Necesidad que tiene la empresa de certifique en la ISO 9001:2008.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Comercializadora Gran Señora.

Actualmente las organizaciones que están en posición de cumplir con el compromiso que implica la Certificación, poseen ventajas importantes al alcance de la Alta Dirección. Estas normas consolidan años de conocimientos y experiencia en el campo de la Calidad. De allí la importancia que tienen en el mundo de hoy, que va más allá de una moda o de las exigencias a veces caprichosas de los clientes y los organismos oficiales.

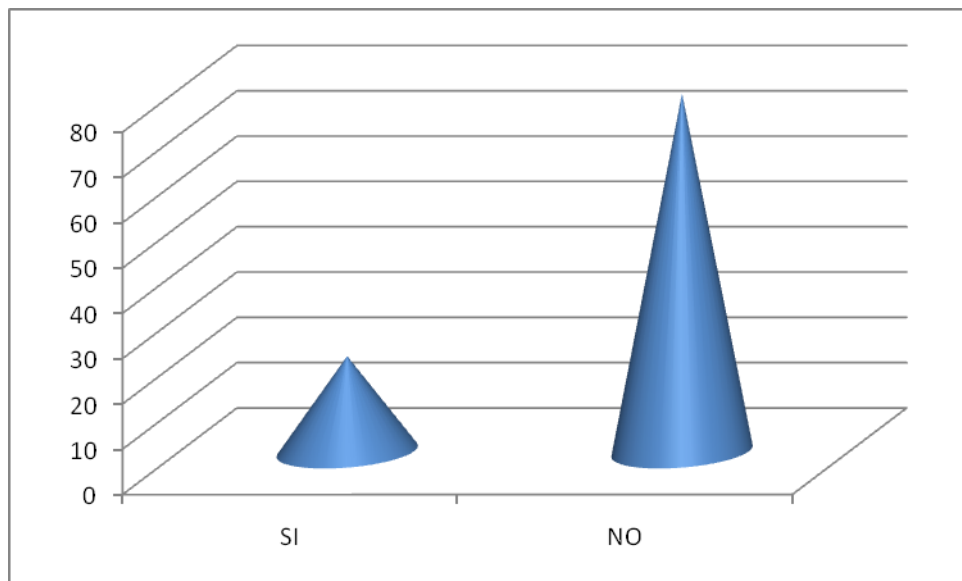
Por lo tanto la totalidad de los encuestados dicen que es evidente la necesidad de certificarse en calidad, con el objetivo de mejorar la situación actual y así optimizar los procesos y la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Cuadro 2. Capacitaciones sobre la certificación en calidad.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
39	SI	8	21
	NO	31	79
	TOTAL	39	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Comercializadora Gran Señora.

Grafica 2. Capacitaciones sobre la certificación en calidad.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Comercializadora Gran Señora.

Las capacitaciones se constituyen en una herramienta imprescindible de cambio positivo en las organizaciones. Hoy no puede concebirse solamente como entrenamiento o instrucción, supera a estos y se acerca e identifica con el concepto de educación. La tarea de la función de capacitación es mejorar el presente y ayudar a construir un futuro en el que la fuerza de trabajo esté formada y preparada para superarse continuamente.

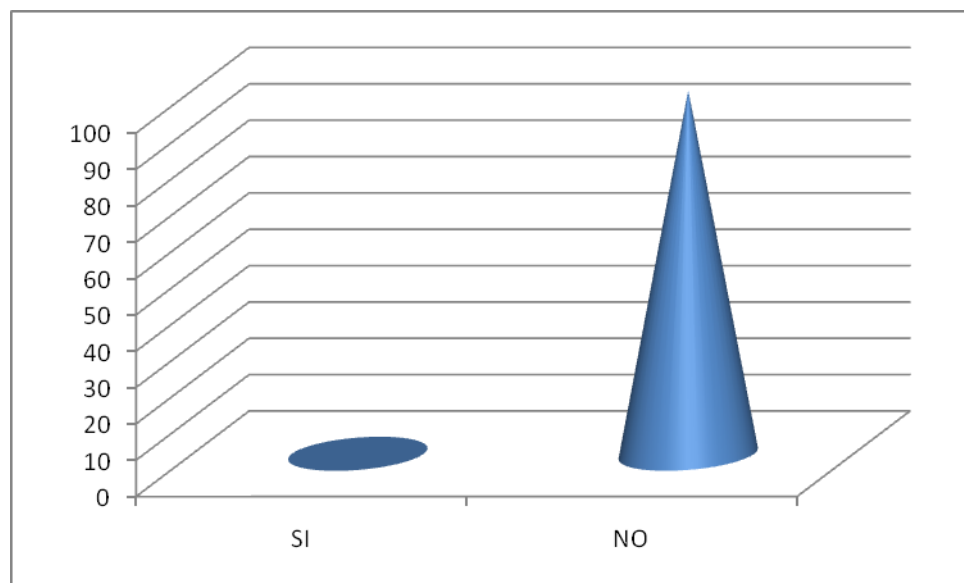
Teniendo en cuenta lo anterior se puede decir que en la comercializadora se está fallando ya que la mayoría de los encuestados afirman que no se les da capacitación apropiada sobre la certificación en calidad, siendo el empleado parte activa en el proceso de certificación en toda empresa.

Cuadro 3. Existencia del buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
39	SI	0	0
	NO	39	100
	TOTAL	39	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Comercializadora Gran Señora.

Grafica 3. Existencia del buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Comercializadora Gran Señora.

La comunicación con los empleados es uno de los aspectos muy importantes en una empresa, por lo que un buzón de sugerencias es una solución antigua, pero que sigue dando sus frutos hoy.

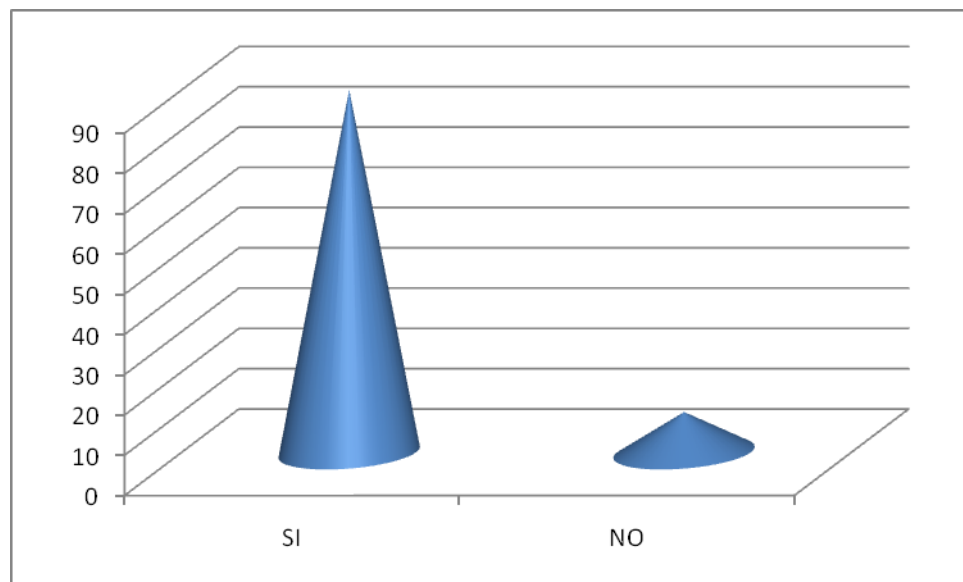
La totalidad de los encuestados afirman que en la empresa aún no se cuenta con un buzón de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias, siendo este indispensable para lograr mejorar la comunicación interna y de igual forma las relaciones interpersonales.

Cuadro 4. Satisfacción de los clientes en cuanto al servicio prestado.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
39	SI	35	90
	NO	4	10
	TOTAL	39	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Comercializadora Gran Señora.

Grafica 4. Satisfacción de los clientes en cuanto al servicio prestado.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Comercializadora Gran Señora.

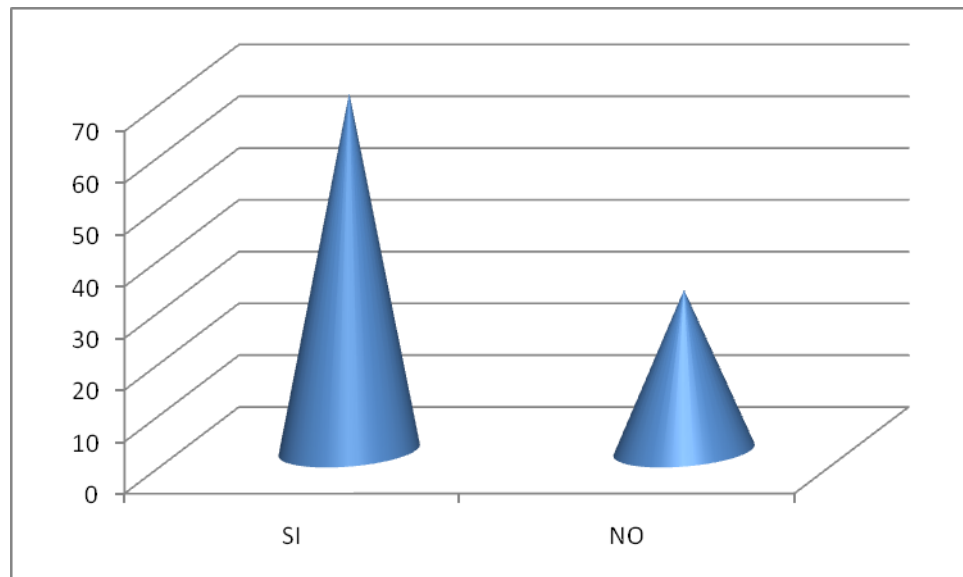
Se debe decir que la mayoría de los encuestados afirman que los clientes se sienten satisfechos con los servicios prestados, ya estos son de excelente calidad, de otra parte al cliente se le da una especial atención siendo el más importante para el crecimiento de la empresa y la permanencia en el mercado.

Cuadro 5. Conocimiento de los procesos llevados a cabo al interior de la comercializadora.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
39	SI	27	69
	NO	12	31
	TOTAL	39	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Comercializadora Gran Señora.

Grafica 5. Conocimiento de los procesos llevados a cabo al interior de la comercializadora.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Comercializadora Gran Señora.

La mayoría de los empleados encuestados conocen los procesos llevados al interior de la comercializadora, dependiendo del cargo y de las funciones que cumplen en la misma,

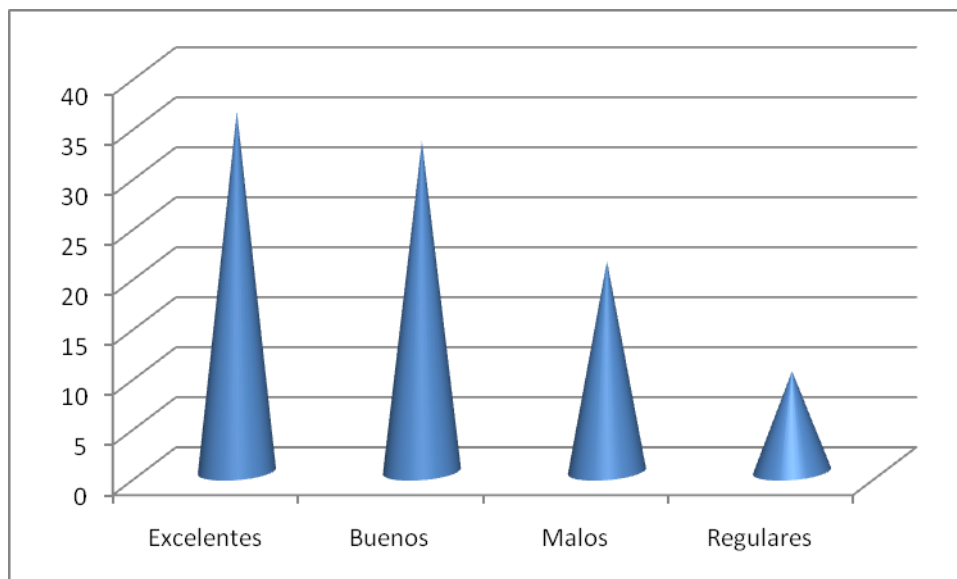
aunque no se puede desconocer que otra porcentaje de ellos afirman que no los conocen ya que estas funciones no se les ha dado de forma escrita o por medio de una capacitación.

Cuadro 6. Calificación a los procesos llevados a cabo en la empresa.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
39	Excelentes	14	36
	Buenos	13	33
	Malos	8	21
	Regulares	4	10
	TOTAL	39	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Comercializadora Gran Señora.

Grafica 6. Calificación a los procesos llevados a cabo en la empresa.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Comercializadora Gran Señora.

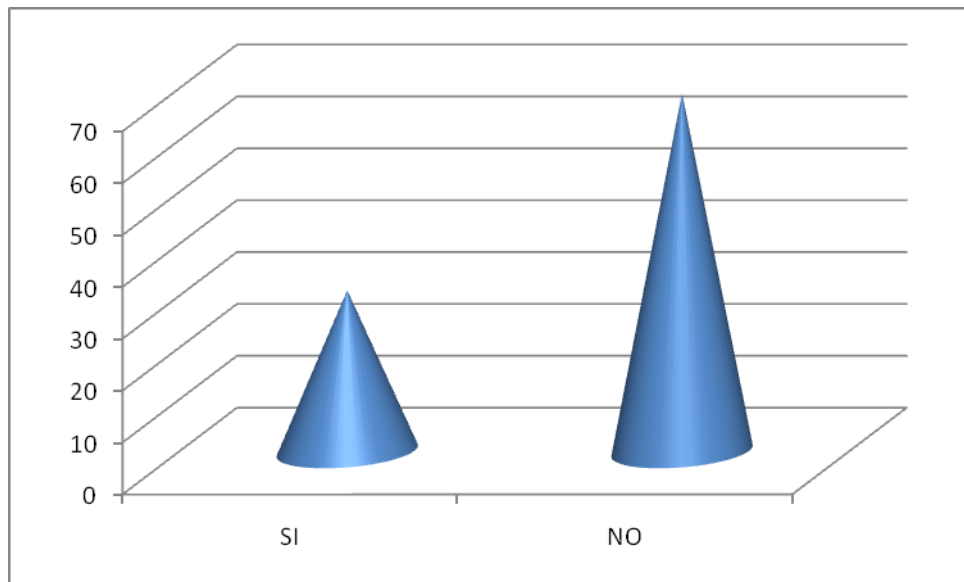
Los funcionarios que dicen conocer los procesos afirman que estos se llevan de forma excelente, otro gran porcentaje de ellos dicen que son buenos, aunque se debe mencionar que unos porcentajes inferiores manifiestan que estos son malos y regulares, ya que no se ha tenido la capacitación sobre ellos y una adecuada divulgaciones de los mismos.

Cuadro 7. Inconformidad con los procesos llevados a cabo en la empresa.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
39	SI	12	31
	NO	27	69
	TOTAL	39	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Comercializadora Gran Señora.

Grafica 7. Inconformidad con los procesos llevados a cabo en la empresa.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Comercializadora Gran Señora.

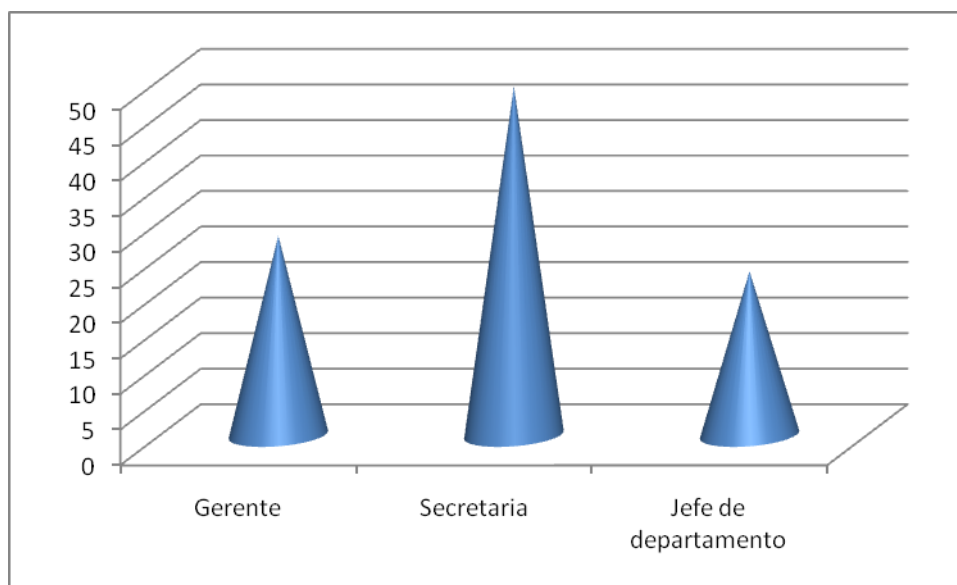
Se debe mencionar que los empleados se sienten molestos por algunos procedimientos llevados en la empresa, esto lo afirma la mayoría de los encuestados, de otra parte una minoría dicen sentirse conformes con los procedimientos ya que a ellos les hacen saber solo lo que tiene que ver con su labor y por esto no ven falencias en las mismas.

Cuadro 8. Empleado al que se le manifiestan las inconformidades.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
39	Gerente	11	28
	Secretaria	19	49
	Jefe de departamento	9	23
	TOTAL	39	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Comercializadora Gran Señora.

Grafica 8. Empleado al que se le manifiestan las inconformidades.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Comercializadora Gran Señora.

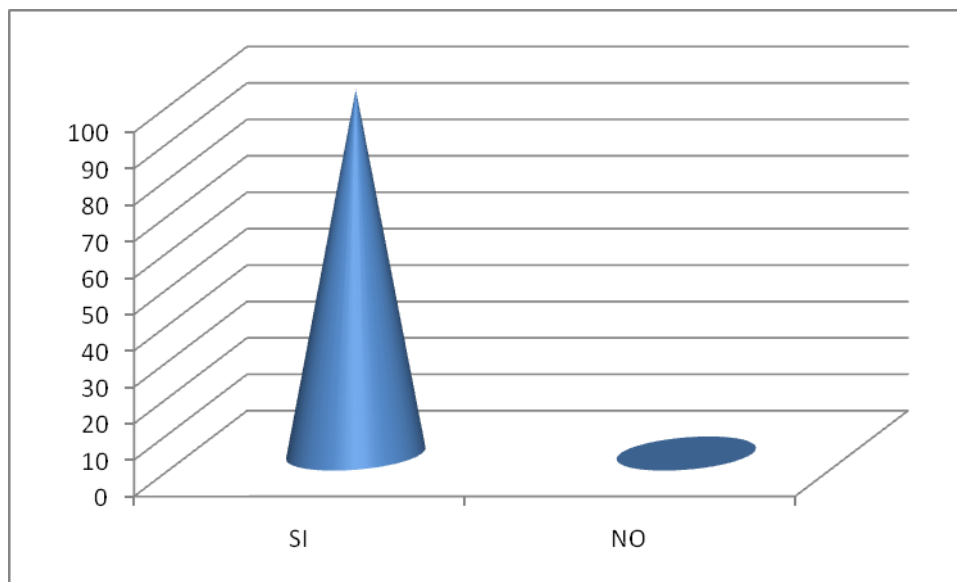
Los encuestados afirman que cuando tienen una inconformidad se dirigen a la persona más directa, es decir, los empleados operativos se dirigen al jefe de departamento ya que este tiene contacto directo con el gerente y puede transmitir las inconformidades, aunque la mayoría de los encuestados dicen que se dirigen a la secretaria teniendo en cuenta que ella está más cerca del gerente. Y por consiguiente es más fácil que la información llegue al receptor.

Cuadro 9. Inconformidades solucionadas de forma rápida.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
39	SI	39	100
	NO	0	0
	TOTAL	39	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Comercializadora Gran Señora.

Grafica 9. Inconformidades solucionadas de forma rápida.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Comercializadora Gran Señora.

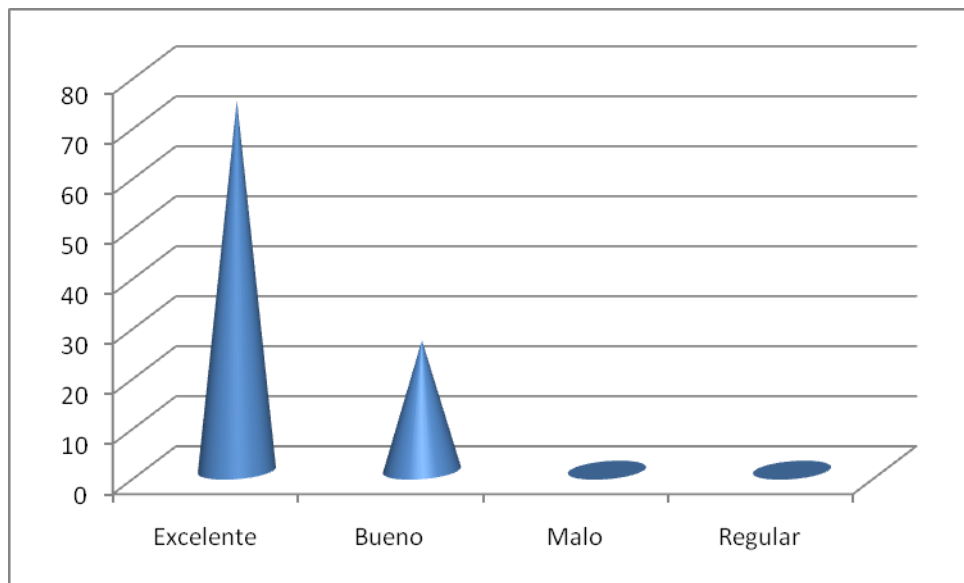
La totalidad de los encuestados afirman que cuando se han presentado inconformidades, estas han sido transmitidas y resueltas de forma inmediata sin presentarse ningún inconveniente en la solución del mismo, por lo que creen que hay eficiencia y eficacia en resolver los problemas presentados en la empresa.

Cuadro 10. Calificación al servicio ofrecido por la comercializadora.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
39	Excelente	29	74
	Bueno	10	26
	Malo	0	0
	Regular	0	0
	TOTAL	39	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Comercializadora Gran Señora.

Grafica 10. Calificación al servicio ofrecido por la comercializadora.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Comercializadora Gran Señora.

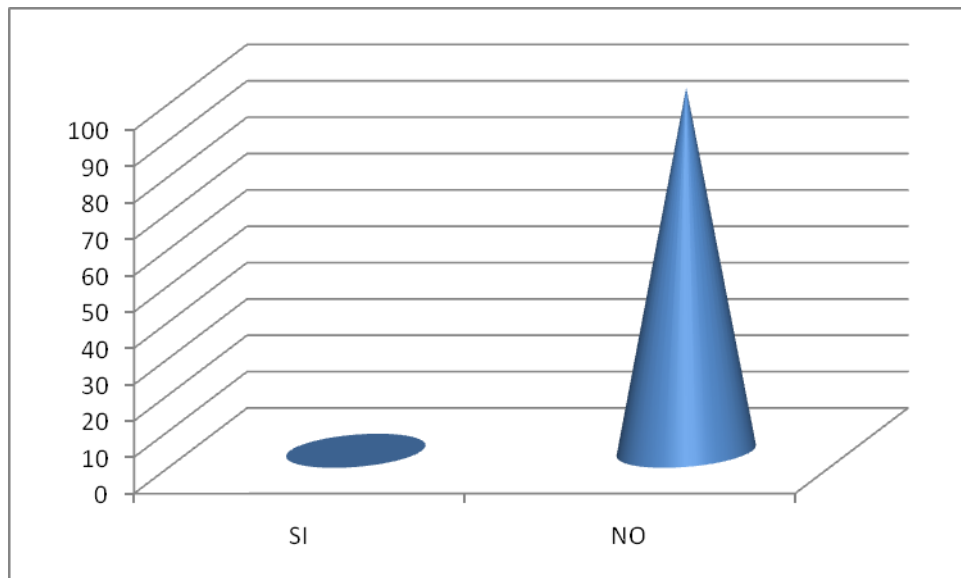
Los encuestados afirman que los servicios son excelentes por lo que se han logrado mantener en el mercado, otro porcentaje importante también dicen que son buenos, estando divididas las opiniones entre excelentes y buenos, lo que quiere decir que la empresa ha logrado cuidar la calidad de sus productos y servicios ofrecidos a la comunidad.

Cuadro 11. Realización de auditorías a los procesos.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
39	SI	0	0
	NO	39	100
	TOTAL	39	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Comercializadora Gran Señora.

Grafica 11. Realización de auditorías a los procesos.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Comercializadora Gran Señora.

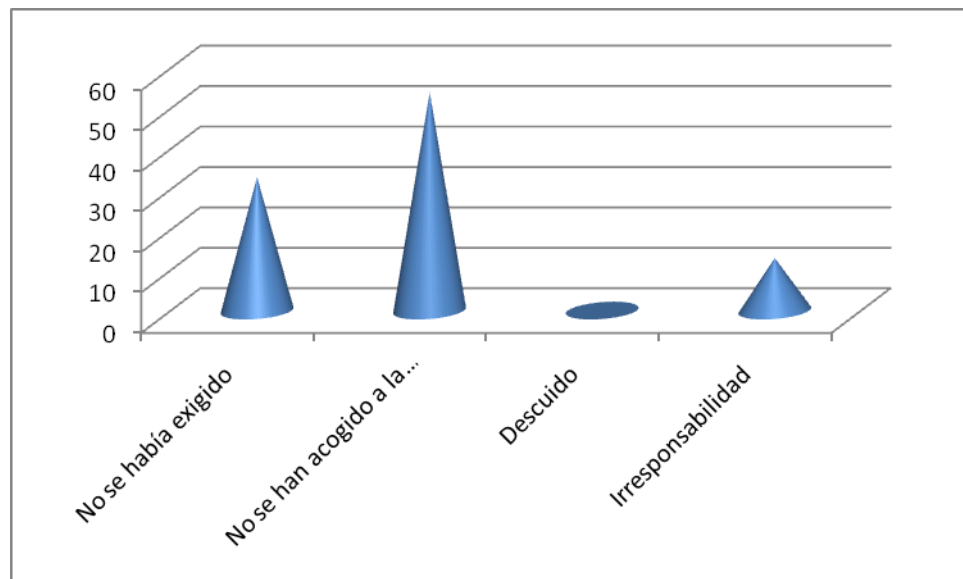
El total de las personas encuestadas afirman que en la empresa no se llevan a cabo auditorías a los procesos de la empresa, esto porque no son informados de dichas auditorías, pero se debe aclarar que en empresas de este tamaño siempre se hacen auditorías a los diferentes procesos de la empresa.

Cuadro 12. Motivo por el que no se han certificado en calidad, teniendo en cuenta la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
39	No se había exigido	13	33
	No se han acogido a la normatividad	21	54
	Descuido	0	0
	Irresponsabilidad	5	13
	TOTAL	39	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Comercializadora Gran Señora.

Grafica 12. Motivo por el que no se han certificado en calidad, teniendo en cuenta la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Comercializadora Gran Señora.

La mayoría de los encuestados afirman que el motivo por el que aun la empresa no se ha certificado en calidad, es porque no se han acogido a la normatividad colombiana, otro porcentaje afirma que hasta el momento no se había exigido, de igual forma se dice que por

irresponsabilidad ya que deben estar actualizados en los requerimientos en cuanto a la calidad que se tienen en la nación.

4.1.1 Análisis de la lista de chequeo. Teniendo en cuenta la lista de chequeo se debe mencionar que:

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la empresa. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

El entorno de la empresa, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno, sus necesidades cambiantes, sus objetivos particulares, los productos que proporciona, los procesos que emplea, su tamaño y la estructura de la organización.

Se debe aclarar que el propósito de la Norma no es proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación, si no complementar los requisitos para los productos, como también evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la empresa.

La comercializadora presenta procesos que no han sido documentados, ni dispone de los recursos técnicos, económicos y humanos para lograr dicha implementación, no hay un consecutivo de los procesos y mejora continua, a los procesos subcontratados. De igual forma no existe una documentación interna, ni externa para solicitar la certificación, las políticas de calidad no se encuentran definidas.

En la empresa existe un representante legal, el cual tiene a su cargo 38 empleados, con los cuales posee una comunicación directa, de igual forma cuando existen inconformidades estos se dirigen al jefe de área, secretaria o gerente, se debe mencionar que la empresa posee empleados con sentido de pertenencia los cuales están en condiciones de capacitarse para mejorar los procesos y lograr la certificación.

Por último se debe decir que la totalidad de los empleados manifiestan que no se han realizado auditorías, lo cual evidencia falta de información entre los empleados, de los diferentes procesos llevados a cabo en la misma.

4.1.2 Diagnostico. La NTC ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad.

La COMERCIALIZADORA GRAN SEÑORA, es una empresa Norte Santandereana, procesadora, empaquetadora y distribuidora de productos alimenticios, principalmente de arroz, avena, harina siete granos, crema de arroz

La misión de la empresa es satisfacer las necesidades y expectativas del mercado y de nuestros clientes, a través de la producción y comercialización de productos alimenticios de excelente calidad, mediante el uso de la tecnología en el desarrollo de los procesos agroindustriales, con un recurso humano competente y comprometido con la empresa, y el apoyo de nuestros proveedores.

La visión de Gran Señora, tiene como meta convertirse en diez años, en la empresa líder en el sector de alimentos en el ámbito regional, convirtiéndose en una empresa prestigiosa y posicionada comercialmente del norte y oriente colombiano, produciendo y comercializando productos alimenticios de excelente calidad que respondan a las exigencias de nuestros clientes.

Los precios del arroz en Colombia podrían subir para el consumidor en promedio en los próximos meses un 5 por ciento, así lo afirmó el presidente encargado de Induarroz, Jaime Murra. De acuerdo con el dirigente, el alza es consecuencia de un reajuste en la compra al agricultor que pasó de 95 mil a 101 mil pesos por carga. “Tarde o temprano este incremento se va a trasladar al consumidor colombiano”, reconoció Murra, quien explicó que desde el 2008 a la fecha los ajustes han llegado al 31 por ciento.

Asimismo el Presidente de Induarroz reveló que el Ministerio de Agricultura viene estudiando la posibilidad de autorizar importaciones de arroz en el primer trimestre de 2011 para compensar un posible déficit que podría estar por el orden de las 200 mil toneladas. Murra agregó que esta decisión se va a tomar teniendo en cuenta el malestar que existe en Ecuador y Perú por el cierre de las importaciones del cereal a Colombia, sin embargo, aclaró que el tema tendrá que ser evaluado detenidamente por el Ministro de Agricultura, Juan Camilo Restrepo Salazar.

Hoy en día las organizaciones que están en posición de cumplir con el compromiso que implica la Certificación, poseen ventajas importantes al alcance de la Alta Dirección. Estas normas consolidan años de conocimientos y experiencia en el campo de la Calidad. De allí la importancia que tienen en el mundo de hoy, que va más allá de una moda o de las exigencias a veces caprichosas de los clientes y los organismos oficiales.

Por lo que se denota la necesidad de certificarse en calidad, con el objetivo de mejorar la situación actual y así optimizar los procesos y la calidad de los productos y servicios ofrecidos, de otra parte las capacitaciones se constituyen en una herramienta imprescindible de cambio positivo en las organizaciones. Hoy no puede concebirse solamente como entrenamiento o instrucción, supera a estos y se acerca e identifica con el concepto de educación. La tarea de la función de capacitación es mejorar el presente y ayudar a construir un futuro en el que la fuerza de trabajo esté formada y preparada para superarse continuamente.

La comunicación con los empleados es uno de los aspectos muy importantes en una empresa, por lo que un buzón de sugerencias es una solución antigua, pero que sigue dando sus frutos hoy. La totalidad de los encuestados afirman que en la empresa aun no se cuenta con un buzón de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias, siendo este indispensable para lograr mejorar la comunicación interna y de igual forma las relaciones interpersonales.

La mayoría de los empleados encuestados conocen los procesos llevados al interior de la comercializadora, dependiendo del cargo y de las funciones que cumplen en la misma, aunque no se puede desconocer que otro porcentaje de ellos afirman que no los conocen ya que estas funciones no se les ha dado de forma escrita o por medio de una capacitación.

Los encuestados afirman que cuando tienen una inconformidad se dirigen a la persona más directa, es decir, los empleados operativos se dirigen al jefe de departamento ya que este tiene contacto directo con el gerente y puede transmitir las inconformidades, aunque la mayoría de los encuestados dicen que se dirigen a la secretaria teniendo en cuenta que ella está más cerca del gerente.

Los encuestados afirman que el motivo por el que aun la empresa no se ha certificado en calidad, es porque no se han acogido a la normatividad colombiana, otro porcentaje afirma que hasta el momento no se había exigido, de igual forma se dice que por irresponsabilidad ya que deben estar actualizados en los requerimientos en cuanto a la calidad que se tienen en la nación.

Por último se debe mencionar que teniendo en cuenta la información suministrada por los empleados de la Comercializadora Gran Señora, en la empresa se ve la urgente necesidad de implementar la NTC ISO 9001-2008, ya que esta le da a los clientes confianza al adquirir los productos comercializados por la empresa, como también se tiene la oportunidad de expandirse a otros mercados logrando satisfacer las necesidades de otros clientes.

4.2 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y DOCUMENTAR LOS PROCEDIMIENTOS MÍNIMOS, EXIGIDOS POR LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LOGRAR LA CERTIFICACIÓN.

El diseño del Sistema de Gestión de Calidad en la Comercializadora Gran Señora, se realizó teniendo en cuenta los objetivos y el diagnóstico de la empresa, de otra parte se propone la adquisición de los siguientes documentos, con el fin de lograr cumplir con los requisitos mínimos exigidos por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008.

El sistema de Gestión de Calidad aplica a la comercialización de los productos propios de la empresa y subproductos de calidad a costos razonables para satisfacer a los clientes.

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

Una política de la calidad

Objetivos de la calidad,

Un manual de la calidad.

Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional, Los documentos, incluidos los registros que la organización determine que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

4.2.1 Política de calidad. La política de calidad es un breve documento de una extensión no mayor a una hoja que integra el manual de calidad y que resume y establece la misión y la visión de una organización orientadas a las expectativas de sus clientes y al compromiso con sus objetivos de calidad.

De otra parte según la norma ISO 9001:2008, esta requiere que el personal de alto nivel ejecutivo esté directamente vinculado en definir la política de calidad de la comercializadora, incluyendo los objetivos por la calidad y el compromiso hacia la calidad.

La norma también clarifica y refuerza el requerimiento de que la política este enfocada hacia las necesidades del cliente y alineada con la organización general y los objetivos estratégicos de la compañía. La norma dice textualmente:

La política de calidad debe ser pertinente a los objetivos organizacionales del proveedor y las necesidades de sus clientes.

Para la comercializadora Gran Señora se propone la siguiente política de calidad:

“Brindar y mantener la más alta calidad de sus productos, servicios y la confidencialidad, a fin de satisfacer las necesidades de sus clientes internos y externos”.

La política de calidad debe ser documentada en el manual del sistema de calidad y debe ser comunicada y entendida por el personal a todos los niveles de la empresa. Asegurar que los productos y servicios cumplen con la satisfacción exigida por los clientes.

Por último se debe decir que el comercio obliga a los gerentes y administradores a comprometerse a diario con la mejora continua, logrando de esta forma el cumplimiento de las metas propuestas por la comercializadora, de igual forma los entes económicos están obligados a satisfacer las necesidades de los clientes cumpliendo las expectativas de ellos, al igual que la empresa gran señora debe crear nuevas necesidades, teniendo la oportunidad de ofrecer los servicios y productos con cero defectos.

4.2.2 Objetivo de calidad. Los objetivos de calidad son metas, retos que se definen a partir de la planificación estratégica de la empresa y de su política de calidad. Se deben escoger aquellos objetivos de calidad que van más en el avance de las políticas de calidad.

Los objetivos de calidad deben ser establecidos por la alta dirección de la organización. Tienen que ser coherentes con la política de calidad y perseguir la mejora continua.

Los objetivos de calidad deben ser fijados por la alta dirección, coherentes con la Política de Calidad y enfocados a la Mejora Continua.

Los objetivos de calidad han de ser establecidos en términos medibles y cuantificables, al objeto de comprobar si se han cumplido, así mismo se establecen plazos para su consecución Pueden fijarse objetivos de calidad a corto plazo (un año) o bien a medio plazo o largo plazo. Se establece un objetivo general y en base al mismo se fijarán objetivos concretos para cada uno de los procesos.

4.2.3 Manual de la calidad. El Manual de Calidad de una organización, es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política.

En la comercializadora Gran Señora es indispensable implementar dicho manual de calidad, según lo manifestado por los empleados, ya que se obtienen beneficios como es la calidad en los productos, reducción de desechos, rectificación en las quejas de los clientes, la eficaz utilización de los tiempos, se mejora el clima organizacional y las relaciones humanas, creando conciencia, respecto a la calidad que se debe tener, se mejora la cultura de la calidad, confianza del cliente, imagen y credibilidad. (Ver anexo E)

4.2.4 Control de los documentos. El Procedimiento Control de Documentos, contribuye con la aprobación, control y administración de los documentos de tal forma que aporten valor al proceso. Corresponde al proceso de Gestión de Calidad y posibilita el cumplimiento del numeral 4.2.3 de la Norma Técnica de Calidad.

El objetivo del desarrollo e implementación del procedimiento para el control de documentos requeridos por la norma técnica, se hace con el fin de que la información y las evidencias estén disponibles en todo momento.

Para la comercializadora Gran Señora es muy importante el control de documentos ya que esto permite tener más organizados los mismos, siendo estos de vital importancia para la calidad y su continuidad.

4.2.5 Control de los registros. La Comercializadora debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Es importante llevar un registro ya que con esto se demuestra que los procesos se están llevando a cabo de forma adecuada y por último se puede verificar y hacer seguimiento a los procesos.

4.2.6 Compromiso de la dirección. La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

En la comercializadora Gran Señora el compromiso de la dirección es muy importante ya que en el proceso de la calidad, el gerente es el que toma las decisiones, llevando a la empresa al surgimiento o fracaso económico.

Por último y teniendo en cuenta la descripción de los procesos y documentos exigidos por la norma para la comercializadora Gran señora se menciona el siguiente cuadro.

Cuadro 13. Revisión de cumplimiento de requisitos de NTC ISO 9001:2008.

REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2008	CUMPLE		OBSERVACIONES
Requisitos generales		X	No se encuentran definidos los procesos
Manual de calidad		X	No se tenía un manual de calidad definido
Control de documentos		X	No existe un control sobre los documentos exigidos por la norma
Control de requisitos		X	No existen procedimientos documentados
Compromiso de la dirección		X	No se había planteado políticas de calidad
Enfoque al cliente	X		En los puntos de venta mediante la interacción con el cliente se determinan sus requisitos y se busca incluir nuevos productos que se adapten mejor a sus necesidades
Políticas de calidad		X	No se cuenta con políticas de calidad en la comercializadora
Objetivos de calidad		X	No se cuentan con objetivos de calidad
Planificación del sistema de gestión de calidad		X	Hasta el momento no se han planificado los procedimientos.
Responsabilidad y autoridad	X		Se cuenta con un manual de funciones y organigrama
Representante de la dirección		X	No hay un representante de la dirección
Comunicación interna	X		La comunicación es interna y de forma verbal o por medio de comunicados.
Información de entrada para la revisión		X	No hay revisiones por parte de la dirección
Resultado de la revisión		X	No hay resultados
Provisión de recursos	X		Se cuenta con provisión de recursos para la implementación.
Infraestructura	X		Se cuenta con infraestructura necesaria para la implementación.
Ambiente de trabajo	X		Se cuenta con todos los elementos y condiciones necesarias para el

Continuación (Cuadro 13)

			trabajador, contando con un ambiente óptimo y buenas relaciones interpersonales.
Planificación de la realización del producto		X	Las actividades no están claramente definidas y documentadas
Determinación de los requisitos relacionados con el producto	X		Existe buena relación del personal y los clientes.
Comunicación con el cliente		X	La única forma de comunicarse con el cliente es en el momento de la venta.
Proceso de compras	X		Se realizan selección de los productos, ya que se cuenta con un listado de proveedores.
Información de las compras	X		Se cuenta con órdenes de compras.
Verificación de los productos comprados	X		Al momento de llegar los productos se hace la respectiva verificación.
Control de la producción y de la prestación del servicio	X		Se cuenta con la tecnología, maquinaria y equipos necesarios para la implementación.
Control de los equipos de seguimiento y medición.	X		Se cuenta con los equipos necesarios y adecuados para la producción.

Fuente. Autores del proyecto

4.3 INDICADORES DE GESTIÓN QUE PERMITAN MEDIR LA EFECTIVA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Esta herramienta enfatiza en el mejoramiento permanente de la organización, más allá del cumplimiento de las previsiones. El control de gestión es un proceso mediante el cual, la organización se asegura de la obtención de recursos, y del empleo eficaz, y eficiente de tales recursos en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Cuadro 14. Indicadores

ITEM	OBJETIVO	INDICADOR
1.	Lograr la satisfacción de los clientes a través de unos productos y servicios oportunos y pertinentes para las necesidades de los clientes	Índice de satisfacción $\frac{\text{No de clientes satisfechos}}{\text{No de productos o servicios ofrecidos}} \times 100$
2.	Facilitar una infraestructura adecuada y aplicar herramientas eficaces para una gestión orientada a resultados en los procesos y	Índice de infraestructura $\frac{\text{No de recursos de la empresa}}{\text{No adecuaciones realizadas}} \times 100$

Continuación (Cuadro 14)

	procedimientos de la organización	
3.	Mejorar el talento humano, a través de capacitaciones, generando mayor compromiso y cualificando los empleados para la oportunidad y calidad en la prestación de los servicios.	Índice de talento humano <u>No de capacitaciones realizadas</u> x 100 No de funcionarios
4.	Mantener una cultura de mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos de la organización a través del seguimiento, la evolución y el control	Índice de mejora continua <u>No de acciones correctivas</u> x 100 No de procesos
5.	Fortalecer la empresa como ente comercial a través del mejoramiento de la calidad, innovación y la productividad.	Índice de innovación <u>No de equipos avanzados</u> x 100 No de clientes satisfechos

Fuente. Autores del proyecto

4.4 PLAN DE ACCIÓN DONDE SE ESTABLEZCAN LAS ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Un plan de acción es una presentación resumida de las tareas que deben realizarse por ciertas personas, en un plazo de tiempo específicos, utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr un objetivo dado.

El plan de acción es un espacio para discutir qué, cómo, cuándo y con quien se realizaran las acciones.

El plan de acción es un instrumento para la evaluación continua de un programa. Es a su vez la representación real de las tareas que se deben realizar, asignando responsables, tiempo y recursos para lograr un objetivo.

Es vital la elaborar de un plan de acción por escrito para poder lograr las metas, tener un plan indica el camino hacia las metas mantiene en el curso correcto, en la ruta del progreso y ayuda a eliminar distracciones e interrupciones. De otra parte indica el punto de referencia al que se deben dirigir, y el punto del cual que se debe partir, nos recuerda cuál es el objetivo y para qué se hacen las cosas.

Cuadro 15. Plan de acción

PLAN DE ACCION						
EMPRESA		COMERCIALIZADORA GRAN SEÑORA				
RESPONSABLES		YAMID ALFONSO VARGAS CABRALES y YENNY FRANCO RIOS				
FECHA DE ELABORACION		AGOSTO DE 2015				
VIGENCIA O PERIODO		AÑO 2015				
OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	PLAN, PROGRAMA O PROYECTO	META	RESPONSABLE	TIEMPO	OBSERVACIÓN
Diseñar e implementar documentos exigidos por la Norma de calidad	Aportar soluciones confiables para el logro de los requisitos exigidos	Crear grupos de trabajo	100%	Gerente	6 meses	
Organizar y controlar los diferentes procesos	Establecer mecanismos para un adecuado control de los procesos Crear comités para evaluar los procedimientos. Establecer un programa interno de comunicación.	Elaborar diagnósticos que determinen la situación real interna de la empresa.	100%	Secretaria	Todo el año	
Diseñar el manual de funciones	Determinar las funciones de cada empleado. Fomentar entre los funcionarios la buena organización interna.	Vincular a todos los funcionarios es el proceso.	100%	Secretaria y gerente	Dos meses	
Realizar seguimiento a los procesos	Cumplimiento de los requisitos pactados con el cliente	Establecer un grupo de auditoria	100%	Gerente	Todo el año	
Concientizar al personal sobre la importancia de la calidad	Realizar de forma continua talleres logrando crear en el empleado un buen sentido de pertenencia con la institución.	Crear sentido de pertenencia a través del buen clima organizacional	100%	Contador y secretaria	Todo el año	
Realizar capacitaciones a funcionarios con el fin que estos conozcan los procesos.	Implementar programas de capacitación en temas referentes a la calidad de los productos y servicios. Establecer una relación optima entre los proveedores y funcionarios	Vincular a un capacitador a la empresa.	100%	Operario de mantenimiento	Todo el año	

Continuación (Cuadro 15)

Implementar un buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Recepcionar las sugerencias de los clientes y establecer actividades de mejora continua. Elaborar el formato de satisfacción de clientes.	Hacer seguimiento a las inconformidades de los clientes a través del buzón.	100%	Secretaria	Un mes	
Capacitar al comité de actividades con el fin de que estos sean multiplicadores de proceso	Mejoramiento continuo en los procesos. Estructurar cada comité de calidad.	Establecer grupos de trabajo internos	100%	Contador público	Semestral	
Realizar seguimiento y control a los procesos	Notificar a los empleados de cada proceso Crear proyectos de mejora a través de equipos de trabajo.	Grupo de auditoría	100%	Gerente	Todo el año	
Presentar informes	Cumplimiento de los parámetros exigidos para la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008.	Organizar un sólido grupo de trabajo.	100%	Gerente y secretaria	Un mes	

Fuente. Autores del proyecto

5. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta el diagnóstico situacional, se puede decir que la gestión se debe valorar al cliente externo logrando la satisfacción de sus necesidades y expectativas y así alcanzar el logro de los objetivos propuesto por la empresa, con el fin de lograr la certificación en calidad ISO 9001:2008.

En el presente trabajo de grado se hizo la descripción de los procesos y se documentó los procedimientos mínimos, exigidos por la Norma Técnica de Calidad para lograr la certificación, para esto se propuso una política de calidad y los documentos exigidos por la norma.

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y productos ofrecidos, se propusieron indicadores de gestión que permitan medir la efectividad del sistema de gestión de calidad, mejorando la calidad del servicio de la empresa y el progreso continuamente, alcanzando con eficiencia y eficacia las políticas y objetivos de la entidad.

Se diseñó un plan de acción necesario para la empresa donde se determinó objetivos, meta indicadores, tiempo y responsable del proceso, logrando corregir los posibles errores y de acuerdo al plan poner en práctica las estrategias diseñadas y evaluando los procesos de calidad en la empresa.

6. RECOMENDACIONES

Para lograr la confiabilidad, eficacia y eficiencia, es necesario implementar un sistema de gestión de calidad, el cual garantiza la adecuada distribución de los productos y servicio en la comercializadora.

Se recomienda tener en cuenta los documentos necesarios y exigidos por la norma para cumplir con los requisitos de calidad y así lograr la certificación en calidad. De igual forma es conveniente dar a conocer el manual de calidad a los empleados de la empresa al igual que realizar la implementación, logrando una mayor confiabilidad, eficacia y eficiencia.

Es necesario adoptar los indicadores de gestión propuestos para la comercializadora Gran señora, pues estos ayudan a fortalecer y mejorar los procesos en la entidad. De igual manera es necesario socializar este documento con todo el personal del ente económico, ya que los empleados deben colaborar para el logro de la certificación ISO 9001.

Es necesario para la empresa mejorar continuamente el servicio ofrecido, logrando una mayor confiabilidad y credibilidad en los clientes, por lo que se debe tener en cuenta los estudios y análisis de los clientes con el objetivo de identificar sus expectativas y necesidades y así poder mejorar e implementar nuevos productos y servicios que ayuden a mejorar la calidad de vida de los clientes.

Es necesario desarrollar procedimientos y protocolos a la hora de la certificación, siendo estos muy importantes, pues existen normas implementadas por el ICONTEC, que ayudan en los diferentes procesos de la empresa, por lo que se debe tener en cuenta el plan de acción al igual que las estrategias y políticas propuestas.

BIBLIOGRAFÍA

A. Stewart, Crisis alimentaria y acaparamiento de tierras en el mundo. Edición perno. 2010. p 56

BUFFA, Elwood; Sarin, Rakesh Las raíces de Control de Calidad en Japón "en la producción moderna, edición Management, 2012, p. 454

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia, Edición Cupido. 1991

CONGRESO DE LA REPÚBLICA, Ley 1122 de 2007. Cali Edición norma. p 53

DEOBOLD B. VAN DALEN Y WILLIAM J. Meyer. Síntesis de "Estrategia de la investigación descriptiva"

DÍAZ, Karina. (2003) diseño de un sistema de gestión de la calidad basada en las normas ISO 9001:2000 para el proceso de extracción y manejo de fluidos de la unidad de explotación de yacimiento pesado este de petróleos de Venezuela s.a (pdvsa), distrito san tome. udo – núcleo bolívar. p 77.

GÓMEZ GRAS, José María. Estrategias para la competitividad de las pymes. Editorial Mc. Graw Hill. España, 1997. Pp. 193.

MUJICA C., RODRÍGUEZ j. (2009) desarrollo de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001-2000 para el departamento de administración del servicio autónomo de sanidad agropecuario (sasa) del estado Bolívar. udo- núcleo bolívar.

PÁEZ GARCÍA, Luis Eduardo. Historia de la Región de Ocaña. Jaguar Group Producciones. Bogotá, 2009. P 23

PÁEZ E., REYES L. (2009) Sistema de gestión de la calidad basado en la aplicación de la norma ISO 9001:2000 para el departamento de ingeniería industrial perteneciente a la universidad de Oriente núcleo Bolívar. UDO-Núcleo Bolívar, p 73

PÉREZ FERNANDO DE VELAZCO, José Antonio. Gestión por procesos. Madrid. Editorial Esis. 2004. p 45

REPÚBLICA DE COLOMBIA, Decreto 3039 de 2007. Por el cual se adopta el Plan Nacional de Salud Pública 2007- 2010.

REPÚBLICA DE COLOMBIA. Por el cual se expide el Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio, el Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades extraordinarias que le confiere el numeral 15 del artículo 20 de la Ley 16

de 1968 y cumplido el requisito allí establecido. Edición lito imperio Ltda, Código de comercio. 2005. p 6.

ZAVALA, Andrés. Teoría de la calidad. Edición Theo-Quality, Jalisco México. 2011. P 78

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS

ARANGO OSPINA, Paula A. (2007) REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN EN LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2000 PARA SUMILEC S.A. [<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha35.htm>]

BURCH, David. Las mayores comercializadoras de cereal del mundo y la agricultura mundial. [En línea] (Agosto 5 de 2012), disponible en <<http://www10.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2012/12175.pdf>> p 3

COMERCIALIZADORA GRAN SEÑORA. Historia. [En línea] (septiembre 10 de 2010) <<http://gransenora.blogspot.com/2010/09/historia.html>> p 3

GRUPO ACM CONSULTORES. Obligatoriedad de la ISO 9001. [En línea] (18 de Marzo de 2012), disponible en <<http://www.grupoacms.es/es/163-mejorar-la-calidad-de-productos-y-servicios.html>> p 1

MANRIQUE, Fausto. Historia de la Comercializadora A&J. [En línea] (27 de abril de 2011), disponible en <<http://ayjcomercializadora.com/contacto.html>> p 2

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA. ISO 9001. Sistema gestión de calidad. 2008, disponible en http://manipulaciondealimentos.files.wordpress.com/2010/11/ntc-iso_9001-2008.pdf

VALENCIA GALLEGO, Harold H. (2007) DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONFORME A LA NORMA ISO 9001-2000 EN LA EMPRESA "GERENCIAR LTDA". [<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha153.htm>]

VELÁSQUEZ R., Marieta (2008) diagnóstico e implementación de las bases de un sistema de gestión de la calidad en la biblioteca de la universidad la gran Colombia, seccional Armenia. [<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha160.htm>]

ANEXOS



Anexo A. Encuesta dirigida a los funcionarios de la comercializadora Gran Señora.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Objetivo: Realizar una propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma técnica colombiana ISO 9001:2008 en la comercializadora gran señora en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

CONTESTE SEGÚN CORRESPONDA

1. ¿Usted cree necesario que la empresa se certifique en la ISO 9001:2008?

SI _____ NO _____

2. ¿En la comercializadora se han brindado capacitaciones sobre la certificación en calidad?

SI _____ NO _____

3. ¿En la comercializadora existe un buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias?

SI _____ NO _____

4. ¿Considera que los clientes están satisfechos con el servicio prestado?

SI _____ NO _____

5. ¿Tiene conocimiento de los procesos llevados a cabo al interior de la comercializadora?

SI _____ NO _____

6. ¿Cómo califica los procesos llevados a cabo en la empresa?

Excelentes, _____ Buenos, _____ Malos, _____ Regulares _____

7. ¿Cómo empleado se ha sentido inconforme con algún proceso en la empresa?

SI _____ NO _____

¿Cuál? _____

8. ¿A quien manifestó su inconformidad?

Gerente _____, Secretaria _____, Jefe de departamento _____, Otro Cual? _____

9. ¿Su inconformidad fue solucionada de forma rápida?

SI _____ NO _____

Anexo B. Lista de chequeo



LISTA DE CHEQUEO							
No	REQUISITOS	EXISTE		ESTADO			OBSERVACIONES
		SI	NO	D	I	M	
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						
4.1	Requisitos Generales						
	La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un S.G.C y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.						
4.2	Requisitos de la Documentación						
4.2.1	Generalidades						
	La documentación del S.G.C. debe incluir: Declaraciones documentadas de una Política de Calidad y de Objetivos de la Calidad. Un Manual de la Calidad. Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional. Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos, y Los registros requeridos por esta Norma Internacional						
4.2.2	Manual de la Calidad						
	La Organización debe establecer y mantener un Manual de Calidad que incluya: El alcance del S.G.C., incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión Los procedimientos documentados establecidos para el S.G.C, o referencia a los mismos, y Una descripción de la interacción entre los procesos del S.G.C.						
4.2.3	Control de los Documentos						

	<p>Los documentos requeridos por el S.G.C. deben controlarse.</p> <p>Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados</p> <p>Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:</p> <p>Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.</p> <p>Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.</p> <p>Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.</p> <p>Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.</p> <p>Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.</p> <p>Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y</p> <p>Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.</p>						
4.2.4	Control de los Registros						
	<p>Deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del S.G.C.</p> <p>Deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p> <p>Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.</p>						
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN						
5.1	Compromiso de la Dirección						
	<p>La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del S.G.C., así como con la mejora continua de su eficacia:</p> <p>Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del Cliente como los legales y reglamentarios,</p> <p>Estableciendo la Política de la Calidad.</p> <p>Asegurando que se establecen los Objetivos de la Calidad,</p> <p>Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y</p> <p>Asegurando la disponibilidad de recursos.</p>						

5.2	Enfoque al Cliente						
	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del Cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del Cliente						
5.3	Política de la Calidad						
	Es adecuada al propósito de la organización. Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del S.G.C. Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. Es comunicada y entendida dentro de la organización, y Es revisada para su continua adecuación						
5.4	Planificación						
5.4.1	Objetivos de la Calidad						
	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la Política de la Calidad.						

Fuente. Autores del proyecto



Cámara de Comercio de Ocaña

Nº 231853

CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA

CERTIFICADO DE MATRICULA MERCANTIL

Número de operación: 01P011006011 Fecha: 20141006 Hora: 09:23:42 Pagina: 1

EL PRIMER JUEVES HABIL DE DICIEMBRE DE ESTE AÑO SE ELEGIRÁ JUNTA DIRECTIVA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE OCAÑA POR MATRICULADOS.

LA INSCRIPCIÓN DE LISTAS DE CANDIDATOS DEBE HACERSE DURANTE LA SEGUNDA QUINCENA DEL MES DE OCTUBRE.

PARA INFORMACIÓN DETALLADA PODRÁ COMUNICARSE AL TELÉFONO: 5626105 O DIRIGIRSE A LA SEDE PRINCIPAL, A LAS SEDES AUTORIZADAS PARA ESTE EFECTO, O A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB: www.camaraocana.com

CERTIFICADO DE MATRICULA DE PERSONA NATURAL
LA CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA, CON FUNDAMENTO EN LAS MATRICULAS DEL REGISTRO MERCANTIL, CERTIFICA:

NOMBRE : LOPEZ PATIÑO SAID.

C.C. : 00088137081

N.I.T.: 00000088137081-6

MATRICULA NO: 00012635 DEL 10 DE ABRIL DE 2003

DIRECCION: CARRERA 7 22-210

TELEFONO 1 : 5610370

TELEFONO 2 : 5690290

TELEFONO 3 : 3175131637

BARRIO : EL RAMAL

MUNICIPIO : OCAÑA

FAX COMERCIAL: 5690290

CERTIFICA :

DIRECCION DE NOTIFICACION JUDICIAL : CARRERA 7 22-210

TELEFONO NOTIFICACION JUDICIAL: 5610370

BARRIO NOTIFICACION: EL RAMAL

MUNICIPIO : OCAÑA

E-MAIL COMERCIAL: comercializadora08@gmail.com

E-MAIL NOTIFICACION JUDICIAL: comercializadora08@gmail.com

CERTIFICA :





RENOVACION DE LA MATRICULA: EL 19 DE MARZO DE 2014

ULTIMO AÑO RENOVADO : 2014

ACTIVIDAD PRINCIPAL:

1051 ELABORACION DE PRODUCTOS DE MOLINERIA

Anexo D. Registro Único Tributario

	Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal		001																																				
2. Concepto <input type="text" value="02"/> Actualización Espacio reservado para la DIAN		4. Número de formulario 14293106118																																					
		 <small>(415)7707212489984(8020)000014293106118</small>																																					
5. Número de Identificación Tributaria (NIT): 8 8 1 3 7 0 8 1 - 6		12. Dirección seccional Impuestos de Cúcuta																																					
		14. Buzón electrónico 7																																					
IDENTIFICACION																																							
24. Tipo de contribuyente: Persona natural o sucesión ilíquida <input type="text" value="2"/>		25. Tipo de documento: Cédula de ciudadanía <input type="text" value="13"/>																																					
26. Número de identificación: 8 8 1 3 7 0 8 1		27. Fecha expedición: 1 9 8 1 1 2 1 4																																					
Lugar de expedición <input type="text" value="COLOMBIA"/>		28. País: <input type="text" value="169"/>																																					
29. Departamento: Norte de Santander <input type="text" value="54"/>		30. Ciudad/Municipio: Ocaña <input type="text" value="498"/>																																					
31. Primer apellido LOPEZ		32. Segundo apellido PATIÑO																																					
33. Primer nombre SAID		34. Otros nombres																																					
35. Razón social:																																							
36. Nombre comercial: COMERCIALIZADORA GRAN SEÑORA																																							
37. Sigla:																																							
UBICACION																																							
38. País: COLOMBIA <input type="text" value="169"/>		39. Departamento: Norte de Santander <input type="text" value="54"/>																																					
40. Ciudad/Municipio: Ocaña <input type="text" value="498"/>																																							
41. Dirección principal CR 7 22 210 BRR BETICA BUENAVISTA																																							
42. Correo electrónico: comercializadora08@gmail.com		43. Apartado aéreo																																					
44. Teléfono 1:		45. Teléfono 2:																																					
CLASIFICACION																																							
Actividad económica																																							
Actividad principal 46. Código: <input type="text" value="1051"/>		47. Fecha inicio actividad: 2 0 1 0 0 1 0 1																																					
Actividad secundaria 48. Código: <input type="text" value="4631"/>		49. Fecha inicio actividad: 2 0 1 0 0 1 0 1																																					
50. Código: 4 9 2 3 0 1 4 1		51. Código: 1 2 2 9																																					
52. Número establecimientos: <input type="text" value="3"/>																																							
Responsabilidades, Calidades y Atributos																																							
53. Código: <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td> </tr> <tr> <td>5</td><td>7</td><td>1</td><td>0</td><td>1</td><td>1</td><td>7</td><td>4</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	5	7	1	0	1	1	7	4										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18																						
5	7	1	0	1	1	7	4																																
05- Impto. renta y compl. régimen ordinario 07- Retención en la fuente a título de renta 10- Usuario aduanero 11- Ventas régimen común 14- Informante de exogena																																							
Usuarios aduaneros		Exportadores																																					
54. Código: <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td>2</td><td>3</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	2	3									55. Forma <input type="checkbox"/>																	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																														
2	3																																						
		56. Tipo <input type="checkbox"/>																																					
		Servicio																																					
		57. Modo																																					
		58. CPC																																					
Para uso exclusivo de la DIAN																																							
59. Anexos: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		60. No. de Folios: <input type="text" value="0"/>																																					
		61. Fecha: <input type="text" value="20140529"/>																																					
La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponde exactamente a la realidad, por lo anterior, cualquier falsedad o inexactitud en que incurra podrá ser sancionada. Artículo 18 Decreto 2460 de Noviembre de 2013 Firma del solicitante:																																							
Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada:																																							
984. Nombre LOPEZ PATIÑO SAID																																							
985. Cargo: Representante legal Certificado																																							

Anexo E. Manuales

Ver archivo adjunto.