


| | | | | |
|---|--|--|----------------------------|-----------------------------|
|  | UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA | | | |
| | Documento FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO | Código F-AC-DBL-007 | Fecha 10-04-2012 | Revisión A |
| | Dependencia DIVISIÓN DE BIBLIOTECA | Aprobado SUBDIRECTOR ACADÉMICO | | Pág. iii(103) |

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

| | | | |
|--|---|------------------|-----------|
| AUTORES | SAYAL CATALINA MORA RANGEL YORMAN ARENAS CLARO | | |
| FACULTAD | CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS | | |
| PLAN DE ESTUDIOS | ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS | | |
| DIRECTOR | GUSTAVO ADOLFO CASADIEGO ANGARITA | | |
| TÍTULO DE LA TESIS | DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2015 EN LA COMPAÑÍA ALIMENTICIA TU PAN GOURMET SAS | | |
| RESUMEN (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE) | | | |
| <p>TENIENDO EN CUENTA LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS EN EL PAÍS Y LA CIUDAD DE OCAÑA. SE VIO LA NECESIDAD DE APORTAR PARA LA CERTIFICACIÓN A LA COMPAÑÍA TU PAN GOURMET, POR LO QUE EN ESTE TRABAJO SE TUVO POR OBJETIVO REALIZAR UN DIAGNÓSTICO SITUACIONAL, CON EL FIN DE DETERMINAR LA NECESIDAD DE CERTIFICARSE EN CALIDAD ISO 9001:2015, DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y DOCUMENTOS EXIGIDOS POR LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD.</p> | | | |
| CARACTERÍSTICAS | | | |
| PÁGINAS: 105 | PLANOS: 0 | ILUSTRACIONES: 0 | CD-ROM: 1 |



VÍA ACOLSURE, SEDE EL ALGODONAL, OCAÑA N. DE S.
Línea Gratuita Nacional 018000 121022 / PBX: 097-5690088
www.ufpso.edu.co



DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA TÉCNICA
COLOMBIANA ISO 9001:2015 EN LA COMPAÑÍA ALIMENTICIA TU PAN GOURMET
SAS

AUTORES:

SAYAL CATALINA MORA RANGEL

YORMAN ARENAS CLARO

Trabajo de grado para Optar el título de Administrador de Empresas

Director:

GUSTAVO ADOLFO CASADIEGO ANGARITA

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

Ocaña, Colombia

Agosto de 2017

Agradecimientos

Los autores del proyecto además de expresar los agradecimientos a todos los docentes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, los dan especialmente al director de la investigación, Ingeniero industrial GUSTAVO ADOLFO CASADIEGO ANGARITA, por su apoyo y guía incondicional, en el logro de esta meta.

Índice

| | |
|--|-----------|
| Capítulo 1. Diseño del sistema de gestión de calidad bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 en la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS | 1 |
| 1.1 Planteamiento del problema. | 1 |
| 1.2 Formulación del problema | 2 |
| 1.3 Objetivos. | 3 |
| 1.3.1 General | 3 |
| 1.3.2 Específicos | 3 |
| 1.4 Justificación | 3 |
| 1.5 Delimitaciones | 4 |
| 1.5.1 Conceptual | 4 |
| 1.5.2 Espacial | 5 |
| 1.5.3 Temporal | 5 |
| 1.5.4 Operativa | 5 |
| | |
| Capítulo 2. Marco referencial | 6 |
| 2.1 Marco histórico | 6 |
| 2.1.1 Historia de las normas de calidad a nivel internacional | 6 |
| 2.1.2 Historia de las normas de calidad a nivel nacional | 7 |
| 2.1.3 Historia de las normas de calidad a nivel local | 9 |
| 2.1.4 Historia de la producción de pan a nivel internacional | 9 |
| 2.1.5 Historia de la producción de pan a nivel nacional | 10 |
| 2.1.6 Historia de la producción de pan a nivel local | 11 |
| 2.2 Marco contextual | 12 |
| 2.3 Marco conceptual. | 13 |
| 2.4 Marco teórico | 16 |
| 2.5 Marco legal. | 19 |
| | |
| Capítulo 3. Diseño metodológico | 29 |
| 3.1 Tipo de investigación | 29 |
| 3.2 Población | 29 |
| 3.3 Muestra | 30 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información | 30 |
| 3.5 Procesamiento y análisis de información | 30 |
| | |
| Capítulo 4. Presentación de resultados | 31 |
| 4.1 Diagnóstico situacional, con el fin de determinar la necesidad de implementar la ISO 9001:2015 en la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS, por medio de la matriz FODA. | 31 |
| 4.1.1 Encuesta dirigida a los empleados de la compañía | 31 |
| 4.1.2 Lista de chequeo dirigida al gerente | 41 |

| | |
|--|-----------|
| 4.1.3 Entrevista dirigida al gerente de la compañía alimenticia tu pan Gourmet SAS. | 43 |
| 4.1.4 Matriz FODA | 44 |
| 4.1.5 Diagnóstico | 47 |
| 4.2 Diseño del plan para la implementación del sistema de gestión de calidad en la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS. | 48 |
| 4.3 Propuesta del mapa de procesos, política de calidad, objetivos de calidad y manual de calidad y documentos necesarios para la implementación de la norma en la compañía. | 55 |
| 4.4 Indicadores y pilares básicos de Gestión, que permitan controlar los procesos existentes en la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS. | 71 |
| Capítulo 5. Conclusiones | 75 |
| Capítulo 6. Recomendaciones | 76 |
| Referencias | 77 |
| Apéndice | 79 |

Lista de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Ventajas que puede tener la empresa con la implementación de un sistema de gestión de calidad. | 42 |
| Tabla 2. Necesidad de que la empresa se certifique en la ISO 9001:2015 | 43 |
| Tabla 3. Petición, quejas, reclamos o sugerencias hecha por los cliente. | 44 |
| Tabla 4. Satisfacción de los clientes con el servicio prestado. | 45 |
| Tabla 5. Calificación de los procesos administrativos llevados a cabo en la empresa | 46 |
| Tabla 6. Inconformidad con algún proceso en la empresa. | 47 |
| Tabla 7. Empleado al que le han manifestado sus inconformidades. | 48 |
| Tabla 8. Inconformidades solucionadas de forma rápida | 49 |
| Tabla 9. Procesos llevados a cabo en la compañía, se encuentran debidamente documentados, y estos son dados a conocer a los empleados | 49 |
| Tabla 10. Existencia del manual de funciones para cada uno de los empleados | 50 |
| Tabla 11. Matriz FODA. | 57 |
| Tabla 12. Plan de acción | 64 |
| Tabla 13. Revisión de cumplimiento de requisitos de NTC ISO 9001:2015. | 80 |
| Tabla 14. Indicadores | 83 |

Lista de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Ventajas que puede tener la empresa con la implementación de un sistema de gestión de calidad | 43 |
| Figura 2. Necesidad de que la empresa se certifique en la ISO 9001:2015 | 44 |
| Figura 3. Petición, quejas, reclamos o sugerencias hecha por los cliente. | 45 |
| Figura 4. Satisfacción de los clientes con el servicio prestado. | 46 |
| Figura 5. Calificación de los procesos administrativos llevados a cabo en la empresa | 47 |
| Figura 6. Inconformidad con algún proceso en la empresa. | 48 |
| Figura 7. Empleado al que le han manifestado sus inconformidades. | 49 |
| Figura 8. Inconformidades solucionadas de forma rápida | 50 |
| Figura 9. Procesos llevados a cabo en la compañía, se encuentran debidamente documentados, y estos son dados a conocer a los empleados | 51 |
| Figura 10. Existencia del manual de funciones para cada uno de los empleados | 52 |
| Figura 11. Mapa de procesos | 71 |

Lista de apéndices

| | |
|---|----|
| Apéndice 1. Encuesta dirigida a los empleados de la compañía. | 91 |
| Apéndice 2. Lista de chequeo dirigida al gerente. | 92 |
| Apéndice 3. Entrevista dirigida al gerente de la compañía alimenticia tu pan Gourmet SAS. | 96 |
| Apéndice 4. Certificado de Cámara de Comercio | 98 |
| Apéndice 5. Manual de calidad y procedimientos | 99 |

Resumen

La historia de la industria panificadora en Colombia comenzó en la conquista, en los albores del siglo XVI, cuando ocurrió la mezcla de comestibles de los indígenas e ingredientes provenientes de España. En ese entonces se reemplazaron unos productos por otros, al paso que se complementaron diversas recetas, logrando de esta forma, el mestizaje culinario. En esa época la nobleza española, queriendo consumir el pan blanco, trajo de sus tierras semillas de trigo y ordenó que se sembraran en las diferentes regiones del territorio colombiano, iniciando de esta forma, la producción de la harina, el pan y las hostias para el rito litúrgico. Por su parte, los indígenas ya consumían el maíz en diferentes formas: arepas, bollos, sopas, tamales y panes.

Teniendo en cuenta la producción de alimentos en el país y la ciudad de Ocaña. Se vio la necesidad de aportar para la certificación a la compañía Tu Pan Gourmet, por lo que en este trabajo se tuvo por objetivo realizar un diagnóstico situacional, con el fin de determinar la necesidad de certificarse en calidad ISO 9001:2015, descripción de los procesos y documentos exigidos por la Norma Técnica de Calidad para lograr la certificación al igual que proponer un plan de implementación.

Introducción

En la ciudad de Ocaña Norte de Santander fue creada la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS, con el objetivo de producir y comercializar pan, para satisfacer las necesidades alimenticias de la comunidad ocañera, siendo el objeto social la elaboración de productos de panadería, así mismo podrá realizar cualquier otra actividad civil, comercial lícita tanto en Colombia como en el extranjero, la sociedad podrá llevar a cabo, en general todas las operaciones de cualquier naturaleza que ellas fueren, relacionadas con el objeto mencionado, así como cualquier actividad similar, conexas o complementarias o que permita facilitar o desarrollar el comercio o la industria de la sociedad.

Teniendo en cuenta la actividad comercial de la empresa se debe decir que hoy en día 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, siendo esto necesario para las empresa y por lo que en el presente trabajo de grado, se plantea los requisitos mínimos para lograr la certificación en calidad, estructurando la documentación necesaria para dicho fin.

Capítulo 1. Diseño del sistema de gestión de calidad bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 en la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS

1.1 Planteamiento del problema.

El pan a través de la historia se ha constituido como un alimento básico de la canasta familiar, siendo elaborado con una masa de granos semi-molidos y ligeramente humedecida, que podría haberse cocido al sol, sobre una piedra caliente, o simplemente haberse dejado abandonada junto a un fuego, o fuente de calor diversa. Probablemente, los primeros panes estarían hechos con harinas de bellotas o de hayucos. Los arqueólogos han excavado y encontrado fragmentos de pan ácimo (denominado también pan cenzeño) en los yacimientos de los poblados cercanos a los lagos suizos. (Suarez, 2011)

De otra parte se debe decir que la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS, fue creada con el objetivo de producir y comercializar pan, para satisfacer las necesidades alimenticias de la comunidad ocañera, siendo el objeto social la elaboración de productos de panadería, así mismo podrá realizar cualquier otra actividad civil, comercial lícita tanto en Colombia como en el extranjero, la sociedad podrá llevar a cabo, en general todas las operaciones de cualquier naturaleza que ellas fueren, relacionadas con el objeto mencionado, así como cualquier actividad similar, conexas o complementarias o que permita facilitar o desarrollar el comercio o la industria de la sociedad.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe mencionar que la calidad de los procesos le confiere a la empresa la capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas al producto. Por otro lado, en un producto 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.

Por lo que las empresas dependen de sus clientes y esto debe comprender la necesidad actual y futura de esforzarse por extender las expectativas, por lo que deben lograr el mejoramiento continuo y así ser más competitivas e exitosas, de igual forma en la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS, 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, realizando un diagnóstico que permita determinar las condiciones de calidad exigidas por el ICONTEC para la certificación ISO 9001:2015, lo cual contribuirá a mejorar los procesos en el ente económico de la Compañía.

1.2 Formulación del problema.

¿Qué beneficios puede traer la implementación de la Norma ISO 9001:2015, a la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS, en cuanto a los procesos de mejora continua necesarios para la misma?

1.3 Objetivos.

1.3.1 General. Proponer el diseño del sistema de gestión de calidad bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 en la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS

1.3.2 Específicos. Realizar un diagnóstico situacional, con el fin de determinar la necesidad de implementar la ISO 9001:2015 en la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS, por medio de la matriz FODA.

Diseñar un plan para la implementación del sistema de gestión de calidad en la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS.

Hacer una propuesta del mapa de procesos, política de calidad, objetivos de calidad y manual de calidad y documentos necesarios para la implementación de la norma en la compañía.

Establecer los indicadores y pilares básicos de Gestión, que permitan controlar los procesos existentes en la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS.

1.4 Justificación.

La Norma ISO 9001:2015 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. (Calidad y gestión, 2016)

De otra parte 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.

Enunciada la problemática antes descrita se hace evidente la necesidad de determinar la exigencia para la implementación de la Norma ISO 9001:2015. Esto ayuda a la Compañía a mejorar la producción, para lograr altos niveles de satisfacción y mejorar la productividad y eficiencia, de otra parte, con este trabajo de grado se beneficiarán de manera directa la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS, logrando procesos y producción adecuados e indirectamente los estudiantes responsables de la investigación quienes tendrá la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación universitaria como administradores de empresas.

1.5 Delimitaciones.

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

1.5.2 Espacial. La investigación se desarrolló en la ciudad de Ocaña Norte de Santander, específicamente en la carrera 7 No 22 – 210, barrio el Ramal.

1.5.3 Temporal. El proyecto se desarrolló en 8 semanas, contadas a partir de la fecha de aprobación del anteproyecto, como se muestra en el cronograma de actividades.

1.5.4 Operativa. Al surgir algún inconveniente para el desarrollo de la investigación, esto sería informado al director y al comité curricular.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico.

2.1.1 Historia 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 (Gutierrez, 2012) .

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 (Gutierrez, 2012).

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 determino en gran medida que la pérdida en las vidas humanas fuera mucho mayor (Cruz Ramírez, 2014).

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 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 (Ingenieria de calidad, 2009).

2.1.2 Historia de las normas de calidad a nivel nacional. 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 ISO 9001:2000, que ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad. Y es a lo que tiende, y debe 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 (Pérez de Velazco, 2004).

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 (Pérez de Velazco, 2004).

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 (Industrial ajuscal S L, 2016).

2.1.3 Historia de las normas de calidad a nivel local. Según la investigación realizada a nivel local no existen antecedentes de la implementación de las Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, en el sector de la producción de pan en la ciudad.

2.1.4 Historia de la producción de pan a nivel internacional. Desde mediados del siglo pasado, las grandes, medianas y pequeñas industrias panificadoras han utilizado a la harina de trigo como la principal materia prima para la elaboración del pan, constituyéndose a través del tiempo en el elemento más importante para su producción, ya que, de su calidad depende no solo las características del producto final, sino también el aporte nutricional. Mientras tanto, estadísticas de la Organización Mundial de la Salud (OMS), indican que el 80% de la población mundial, recurren al pan como dieta diaria básica, paralelamente la demanda de trigo ha ido superando gradualmente a su producción, causando un desabastecimiento permanente frente a la creciente demanda del producto, lo que obviamente ha incidido en el encarecimiento de esta materia prima (Cerdeño Arteaga, 2014).

Actualmente, la crisis económica mundial ha perjudicado a la mayoría de las industrias de alimentos y muy especialmente a la del pan, por lo que se hace necesario promover la búsqueda de nuevas alternativas que permitan disminuir los costos de producción del pan o por lo menos mantenerlos en niveles de aceptación social. El propósito del presente proyecto es el de producir un producto sustituto, compuesto por la mezcla de harina de trigo y de banano. Es decir se pretende analizar un producto de mejor calidad, de mayor accesibilidad a las clases sociales y con alto poder nutritivo, permitiendo así mismo reducir las importaciones de harina de trigo en el país (Cerdeño Arteaga, 2014).

2.1.5 Historia de la producción de pan a nivel nacional. El sector panificador en Colombia es quizá el que, en materia de mipymes (micro, pequeñas y medianas empresas), más de aporta a Colombia, según Héctor Javier Galindo, presidente de Adepan, la Asociación Nacional de Fabricantes de Pan de Colombia, el sector ha registrado recientemente ventas superiores a los 3 billones de pesos, entre panes industriales y artesanales. Aunque es un sector dinámico los retos son claros, aún hay bajos niveles de formalización y las características de dicha actividad “hacen que (el sector) no sea muy reconocido”, señala (Galindo, 2013).

El próximo 23, 24 y 25 de octubre en Corferias se celebrará Expopan Colombia 2013, un evento que busca posicionar, proyectar y mantener actualizados a los asistentes sobre las movidas, entre otras cosas, económicas del sector panificador en el país. El evento reúne propuestas innovadoras en el mercado, con las cuales el desarrollo, la productividad y la comercialización en el gremio se harán cada vez más fuertes y visibles a los ojos del país.

Se trata de un “espacio ideal para forjar alianzas, intercambiar experiencias y obtener oportunidades de negocio que harán más próspero el sector”, tal como afirma Galindo. A propósito del evento Héctor Javier Galindo le contó a El Espectador los retos y objetivos del sector en el mercado del país (Galindo, 2013).

Es muy conocido, todos consumimos el pan de cada día, en consecuencia prácticamente todos los colombianos conocemos de este sector. Lo que pasa es que por sus bajos niveles de formalización y de trabajo en equipo, por las características de la actividad, no se hace muy reconocido. Insistir en que el pan es saludable, que el pan es energía y alegría. Derrotar las tendencias que insisten en achacarle males al pan. Lo que engorda no es el pan, es el exceso en el consumo de todo tipo de harinas, los tipos de alimento que consumimos, el sedentarismo y en general la falta de ejercicio. Para mejorar el consumo, que de por sí ya muy bajo en nuestro país, debemos innovar con nuevos productos, con indicaciones saludables, con bajos niveles de sodio, en general, producir panes saludables (Galindo, 2013).

Los resultados obtenidos de la caracterización sectorial, nos proporcionarán los elementos básicos que permitirán posteriormente, en conjunto con las entidades gubernamentales relacionadas, organizar una agenda de visitas para apoyar, impulsar y facilitar la formalización empresarial y laboral de las Mipymes del sector panificador (Galindo, 2013).

2.1.6 Historia de la producción de pan a nivel local. A nivel local no se cuenta con estudios de la producción de pan en la ciudad.

2.2 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. 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 (Páez, 2012).

Clima. La temperatura promedio de Ocaña es de 22 °C. Piso térmico templado, con una temperatura no menor a los 8 °C y no mayores a los 25 °C. Precipitaciones entre los 1.000 y 2.000 mm anuales, las lluvias durante el primer semestre son escasas. Los meses de lluvia son, agosto, septiembre, octubre y noviembre, éste último es aprovechado para los cultivos semestrales (Páez, 2012).

De otra parte la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS, fue registrada en Cámara de Comercio el día 14 de Junio de 2016, bajo la matrícula 00029213 y el NIT 900979735-1 y está funcionando la planta principal en la carrera 7 No 22 – 210, barrio el Ramal, siendo su actividad principal la elaboración de productos de panadería y como actividad secundaria el comercio al por mayor de productos alimenticios.

Por otra parte la sociedad tiene como objeto principal la elaboración de productos de panadería, así mismo, podrá realizar cualquier otra actividad civil, comercial lícita tanto en Colombia como en el extranjero-, la sociedad puede llevar a cabo, operaciones de cualquier naturaleza que sean relacionadas con el objeto para el cual fue creada.

La Compañía cuenta con una planta principal ubicada en la carrera 7 No 22 – 210, El Ramal y cuatro sucursales ubicadas en el barrio Marabel, Buenos Aires, La Calle de las Notarías y el municipio de Rio de Oro, además de esto en la actualidad tiene vinculados de forma directa a 23 empleados distribuidos en planta de producción y sucursales, de otra parte la compañía alimenticia, se encuentra desarrollando proyectos de alimentación escolar, los cuales son programas directos del estado, elaborando en la actualidad alrededor de 21 productos, de los cuales se encuentran certificados 12, por el INVIMA, con lo que se demuestra que es una empresa solida con proyección de crecimiento económico, financiero y continuar siendo fuente de empleo para Ocaña y la región.

2.3 Marco conceptual.

Sistema. Un sistema es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben (entrada) datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) información, energía o materia (Alegsa.com.ar, 2016).

Calidad. El concepto de Calidad tiene asociada muchas definiciones dependiendo el enfoque que se busque resaltar. Uno de los enfoques típicos es definir Calidad desde la

perspectiva del cliente o consumidor final. Básicamente se dice que un producto o servicio es de calidad se satisface adecuadamente las expectativas de dicho cliente. En esta definición queda de manifiesto que la calidad es un concepto relativo y depende de la valoración que tiene una persona por las prestaciones de un producto o servicio. De esta forma se explica que un mismo producto puede ser percibido (en términos de calidad) en forma distinta por 2 personas; más aún, una misma persona dependiendo de la oportunidad, estado de ánimo, etc, puede estar más o menos conforme con un producto o servicio que este consumiendo (Gestión de calidad, 2016).

Gestión de calidad. Cada vez más las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos es muy relevante, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que ello constituye una buena ventaja competitiva, 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 (Norma 9000.com, 2015).

Enfoque al cliente. Actualmente dentro de las organizaciones se hace fácil hablar del enfoque o servicio al cliente, y en la mayoría de las ocasiones se destinan recursos para formar una área o un proceso llamado “Servicio al Cliente” el cual tendría como objetivo asegurar la satisfacción de los clientes y/o de las partes interesadas, sin embargo la pregunta que nos debemos hacer constantemente es: ¿qué tan efectivo es el desempeño de mi proceso de servicio al cliente? (Romero, 2015).

Bajo la perspectiva de la norma internacional ISO 9001, que expone los requerimientos para la creación de un modelo de sistemas de administración de calidad, podremos encontrar ciertas directrices o referencias para mejorar el desempeño del servicio al cliente, para tal efecto hay que entender los siguientes conceptos:

Cliente: organización o persona que recibe un producto o servicio.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Partes Interesadas: son los individuos u otras entidades que aportan valor a la organización, que de otro modo están interesados en sus actividades o son afectados por ella. “La satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas contribuye al logro del éxito sostenido de una organización” (Romero, 2015).

Liderazgo. El liderazgo se ha definido de muchas maneras. Para los efectos, es la habilidad de un Jefe de hacer que sus subordinados le sigan. Un Jefe a quien sus colaboradores no le siguen es solo eso: un Jefe, que “manda” –necesita hacerlo siempre si no es líder- por el hecho de que se le ha conferido esta potestad. El Líder inspira más que manda a trabajar con eficacia, entusiasmo y dedicación en la dirección que él señala. Sus subordinados están encantados de colaborar con él, y no le cambiarían por ningún otro Jefe (La vanguardia, 2015).

Productividad. La productividad es la relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción. En el campo empresarial se define la productividad empresarial como el resultado de las acciones que se

deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa y un buen clima laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados de los mismos (Emprende pyme.net, 2014).

Compañía. Asociación de dos o más personas para asumir conjuntamente el riesgo de una actividad económica con el fin de obtener un beneficio. Company.

Producción de pan. La producción es la actividad económica que aporta valor agregado por creación y suministro de bienes y servicios, es decir, consiste en la creación de productos o servicios y, al mismo tiempo, la creación de valor, más específicamente es la capacidad de un factor productivo para crear determinados bienes en un periodo de tiempo determinado. Desde un punto de vista económico, el concepto de producción parte de la conversión o transformación de uno o más bienes en otros diferentes. Se considera que dos bienes son diferentes entre sí cuando no son completamente intercambiables por todos los consumidores (Craig, 2003).

Compromiso social. El compromiso social ha sido desde siempre una parte fundamental del sentido de la responsabilidad en las compañías. Esta práctica se remonta a la época del fundador, Fritz Henkel, que estaba fuertemente arraigado a los valores corporativos.

2.4 Marco teórico.

El trabajo de grado se enmarca en las siguientes teorías.

Teoría de la Calidad. Porqué 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 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 (Zavala, 2011).

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 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 (Arango Ospina, 2007).

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 (Valencia Gallego, 2007).

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 (Velasquez, 2008).

2.5 Marco legal.

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

Constitución política de Colombia de 1991. 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 (Congreso de Colombia, 2012).

Código de Comercio. 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.

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 (República de Colombia, 2013).

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

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 (República de Colombia, 2013).

Ley 9 de 1979. Por la cual se dictan Medidas Sanitarias. Artículo 1. Para la protección del Medio Ambiente la presente Ley establece:

Las normas generales que servirán de base a las disposiciones y reglamentaciones necesarias para preservar, restaurar y mejorar las condiciones sanitarias en lo que se relaciona a la salud humana;

Los procedimientos y las medidas que se deben adoptar para la regulación, legalización y control de los descargos de residuos y materiales que afectan o pueden afectar las condiciones sanitarias del Ambiente.

Parágrafo. Para los efectos de aplicación de esta Ley se entenderán por condiciones sanitarias del Ambiente las necesarias para asegurar el bienestar y la salud humana.

Artículo 2. Cuando en esta Ley o en sus reglamentaciones se hable de aguas, se entenderán tanto las públicas como las privadas.
Las normas de protección de la calidad de las aguas se aplicarán tanto a unas como a otras.
Del control sanitario de los usos del agua.

Artículo 3. Para el control sanitario de los usos del agua se tendrán en cuenta las siguientes opciones, sin que su enunciación indique orden de prioridad.
Consumo humano, doméstico, preservación de la flora y fauna, agrícola y pecuario, recreativo;
Industrial, transporte (República de Colombia, Ley 9 de 1979, 2011).

Artículo 4. El Ministerio de Salud establecerá cuáles usos que produzcan o puedan producir contaminación de las aguas, requerirán su autorización previa a la concesión o permiso que otorgue la autoridad competente para el uso del recurso (República de Colombia, Ley 9 de 1979, 2011).

Artículo 5. El Ministerio de Salud queda facultado para establecer las características deseables y admisibles que deben tener las aguas para efectos del control sanitario.

Artículo 6. En la determinación de las características deseables y admisibles de las aguas deberá tenerse en cuenta, por lo menos, uno de los siguientes criterios:

La preservación de sus características naturales.

La conservación de ciertos límites acordes con las necesidades del consumo humano y con el grado de desarrollo previsto en su área de influencia.

El mejoramiento de sus características hasta alcanzar las calidades para consumo humano y las metas propuestas para un conveniente desarrollo en el área de influencia.

Artículo 7. Todo usuario de las aguas deberá cumplir, además de las disposiciones que establece la autoridad encargada de administrar los recursos naturales, las especiales que establece el Ministerio de Salud.

Artículo 8. La descarga de residuos en las aguas deberá ajustarse a las reglamentaciones que establezca el Ministerio de Salud para fuentes receptoras (República de Colombia, Ley 9 de 1979, 2011).

Artículo 9. No podrán utilizarse las aguas como sitio de disposición final de residuos sólidos, salvo los casos que autorice el Ministerio de Salud (República de Colombia, Ley 9 de 1979, 2011).

Ley 1122 de 2007. Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. 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 (Congreso de Colombia, Ley 1122 de 2007, 2010).

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 (Congreso de Colombia, Ley 1122 de 2007, 2010).

Norma Técnica Colombiana ISO 9001. 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 (Norma Técnica Colombiana, 2014).

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.

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 (Norma Técnica Colombiana, 2014).

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 (Norma Técnica Colombiana, 2014).

Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015. La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe acordar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- a) Establecer las entradas requeridas y las salidas esperadas de tales procesos.
- b) Determinar tanto la secuencia como la interacción de estos procesos.
- c) Determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de la operación y el control de estos procesos.
- d) Estipular los recursos necesarios para estos procesos y asegurar que están disponibles.
- e) Asignar responsabilidades y autoridades para estos procesos.

- f) Manejar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo a los requisitos del apartado 6.1.
- g) Evaluar tales procesos e implementar los cambios necesarios para asegurar que estos procesos logran los resultados previstos.
- h) Mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.

En la medida en que sea necesario, la organización debe:

- a. Mantener información documentada con el objetivo de apoyar la operación de sus procesos.
- b. Conservar la información documentada para tener la certeza de que los procesos se ejecutan acorde con lo planificado.

En relación a ello la organización debe concretar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación como los siguientes:

Insumos necesarios y resultados esperados de estos procesos.

Recursos necesarios y su disponibilidad.

Riesgos y oportunidades en conformidad con el requisito 6.1 y planificar y ejecutar las acciones apropiadas para hacerles frente.

Oportunidades de mejora de los procesos y el sistema de gestión de la calidad (Nueva ISO 9001:2015, 2016).

Decreto 3039 de 2007. 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 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: (República de Colombia, Decreto 3039 de 2007, 2014)

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 (República de Colombia, Decreto 3039 de 2007, 2014).

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación.

La investigación estuvo enmarcada en un modelo cuantitativo, por tanto se examinaron los datos de forma numérica, así mismo es un proyecto factible y orientado hacia una investigación descriptiva. Por lo que Según (Tamayo y Tamayo, 2004), en su libro Proceso de Investigación Científica, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

Para la realización de este proyecto se recurrió al tipo de investigación descriptiva, determinando las variables propias del problema; analizando cualitativamente y cuantitativamente la situación del problema de la empresa.

3.2 Población.

La población estuvo conformada por 23 empleados de la compañía.

3.3 Muestra.

Teniendo en cuenta que la población es muy reducida se tomó en su totalidad para la realización del proyecto de investigación.

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 de la encuesta, para la cual se utilizó el instrumento del cuestionario con preguntas cerradas, 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 9001:2015 de la compañía, al igual que una entrevista la cual fue aplicada al gerente de la empresa, haciendo que la información sea más confiable, efectiva y eficaz.

3.5 Procesamiento y análisis de información.

La información recolectada mediante la técnica de la encuesta se tabulo cuantitativa y cualitativamente y se presentó en tablas y gráficos. De igual forma la lista de chequeo y la entrevista se presentó de forma cualitativa, haciendo el respectivo análisis de la información suministrada por el gerente y la recolectada en la lista de chequeo o verificación.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Diagnóstico situacional, con el fin de determinar la necesidad de implementar la ISO 9001:2015 en la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS, por medio de la matriz FODA.

4.1.1 Encuesta dirigida a los empleados de la compañía. Con el fin de proponer el diseño del sistema de gestión de calidad bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 en la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS, se implementó una encuesta a los 23 empleados de la empresa y a continuación se muestran los resultados.

Tabla 1.

Ventajas que puede tener la empresa con la implementación de un sistema de gestión de calidad.

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 18 | 78 |
| NO | 5 | 22 |
| TOTAL | 23 | 100 |

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS

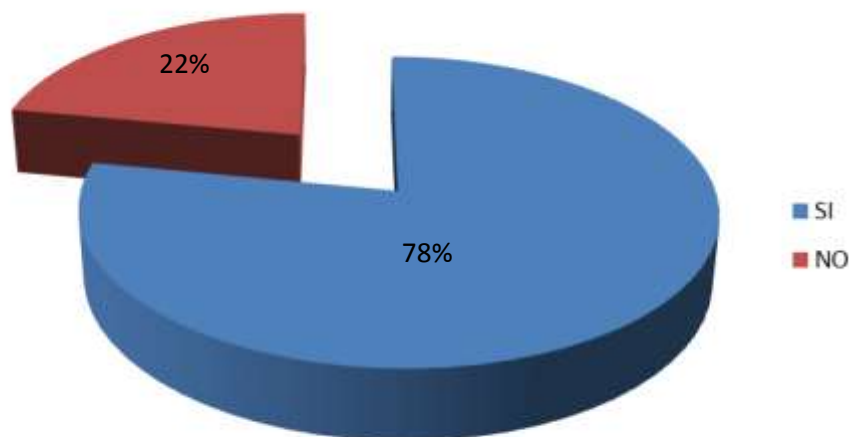


Figura 1. Ventajas que puede tener la empresa con la implementación de un sistema de gestión de calidad

Fuente. Autores del proyecto

El 78% de los empleados encuestados afirman que conocen las ventajas de la implementación de un sistema de gestión de calidad, tan solo el 22% las desconocen, esto puede ser porque la empresa no se ha preocupado por explicar dicha importancia a sus colaboradores.

Tabla 2.

Necesidad de que la empresa se certifique en la ISO 9001:2015

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 19 | 83 |
| NO | 4 | 17 |
| TOTAL | 23 | 100 |

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS

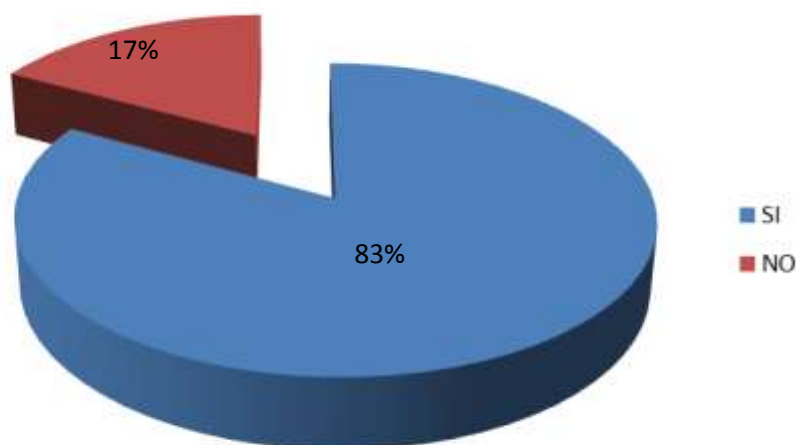


Figura 2. Necesidad de que la empresa se certifique en la ISO 9001:2015

Fuente. Autores del proyecto

Del total de los empleados encuestados, el 83% dicen que es muy importante que la empresa se certifique en la ISO 9001:2015, ya que la entidad verifica la efectividad y eficacia de los procesos, de igual forma el 17% afirman que no es tan importante dicha certificación.

Tabla 3.

Petición, quejas, reclamos o sugerencias hecha por los cliente.

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 15 | 65 |
| NO | 8 | 35 |
| TOTAL | 23 | 100 |

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS

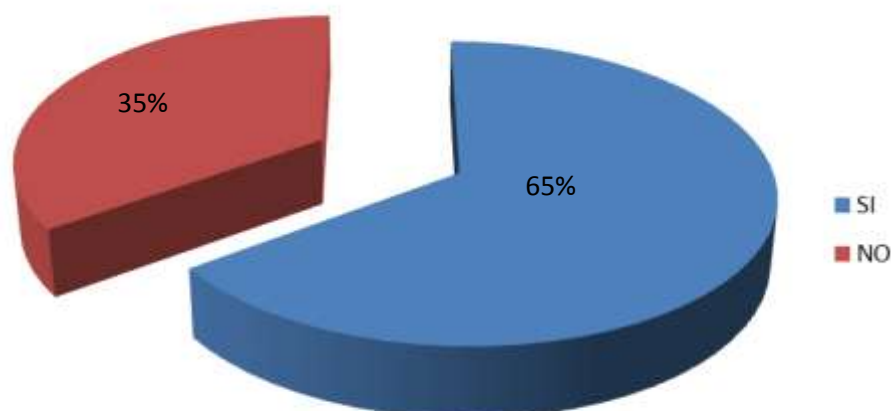


Figura 3. Petición, quejas, reclamos o sugerencias hecha por los cliente.

Fuente. Autores del proyecto

En cuanto a las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias hechas por los cliente, se afirma que el 65% de los empleados dicen haber recibido quejas por hongos en los panes antes de la fecha de vencimiento, mal estado o descomposición del pan, olor y sabor, no hay variedad del producto y demora en la entrega del producto, tan solo el 35% afirman que no han recibido ningún tipo de queja o reclamo del servicio y producto ofrecido por la compañía.

Tabla 4.

Satisfacción de los clientes con el servicio prestado.

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 20 | 87 |
| NO | 3 | 13 |
| TOTAL | 23 | 100 |

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS

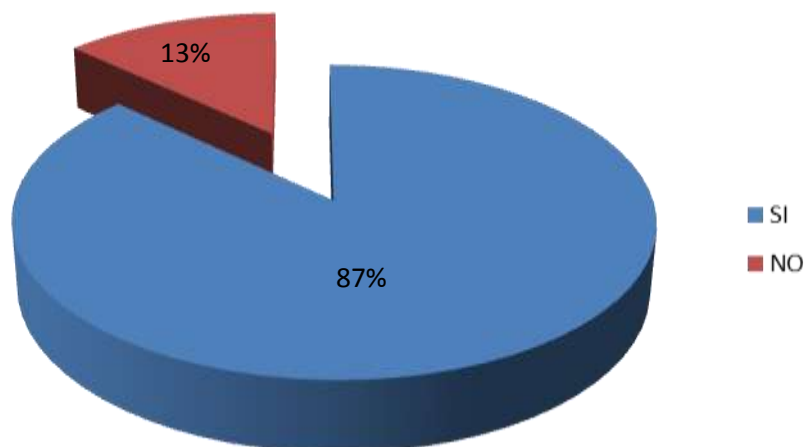


Figura 4. Satisfacción de los clientes con el servicio prestado.

Fuente. Autores del proyecto

El 87% de los empleados afirman que los clientes se sienten satisfechos con el productos recibidos y el 13% no están satisfechos, aunque no se puede desconocer que existen quejas, pero de igual forma los clientes no se han ido para la competencia.

Tabla 5.

Calificación de los procesos administrativos llevados a cabo en la empresa

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Excelentes | 14 | 60 |
| Buenos | 9 | 40 |
| Malos | 0 | 0 |
| Regulares | 0 | 0 |
| TOTAL | 23 | 100 |

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS

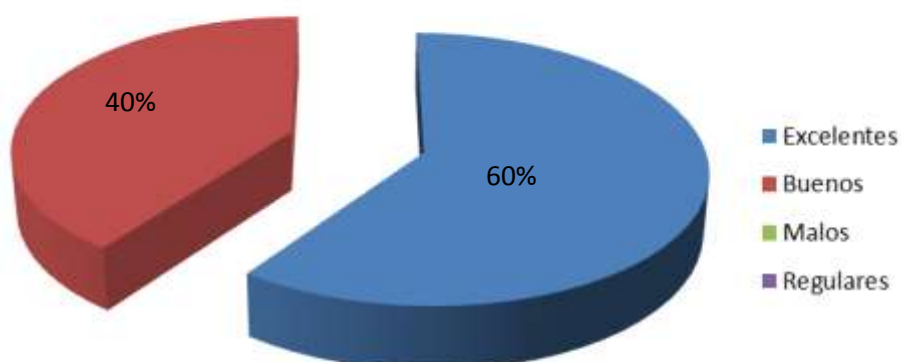


Figura 5. Calificación de los procesos administrativos llevados a cabo en la empresa

Fuente. Autores del proyecto

En cuanto a los procesos administrativos se debe decir que en la empresa los procesos son excelentes esto lo afirma el 60% y buenos afirmándolo el 40%, con lo que se puede decir que en la compañía se están haciendo las operaciones de forma adecuada y cumpliendo con la demanda de la población.

Tabla 6.

Inconformidad con algún proceso en la empresa.

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 0 | 0 |
| NO | 23 | 100 |
| TOTAL | 23 | 100 |

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS

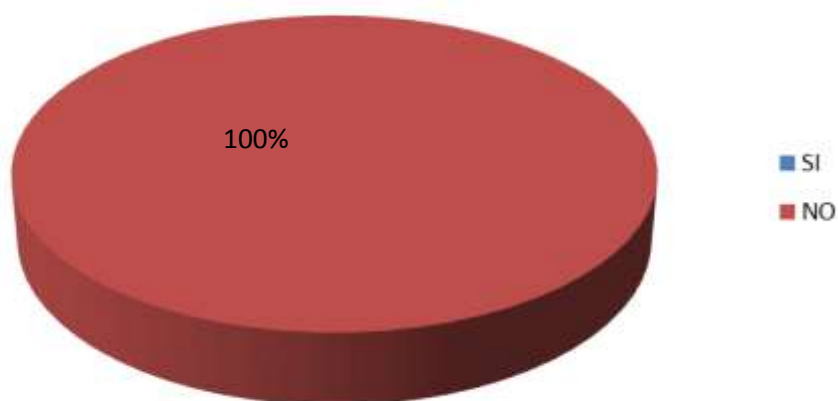


Figura 6. Inconformidad con algún proceso en la empresa.

Fuente. Autores del proyecto

Según los empleados de la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet S.A.S, el 100% de los empleados afirman, que no tienen o poseen inconformidades con los procesos llevados a cabo en la empresa, lo que es muy favorable para el desarrollo de las actividades de la misma.

Tabla 7.

Empleado al que le han manifestado sus inconformidades.

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Gerente | 6 | 26 |
| Secretaria | 4 | 17 |
| Supervisor | 4 | 17 |
| Ingeniero | 3 | 14 |
| Ninguno | 6 | 26 |
| TOTAL | 23 | 100 |

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS

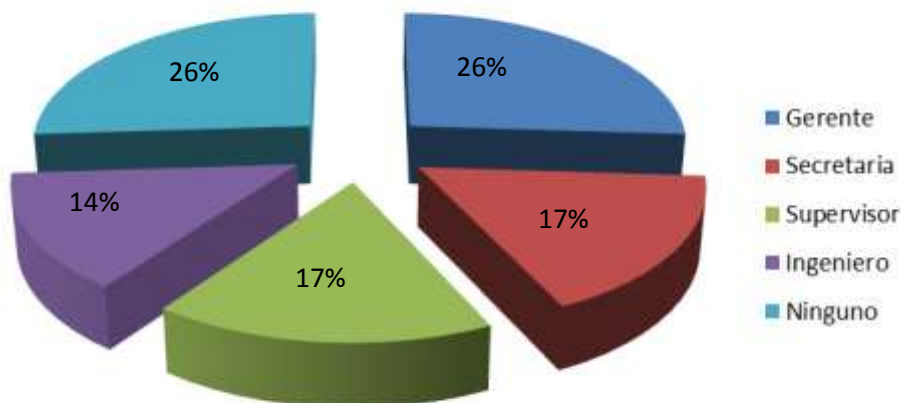


Figura 7. Empleado al que le han manifestado sus inconformidades.

Fuente. Autores del proyecto

Las inconformidades de los empleados pueden afectar de forma representativa a la empresa por lo que ellos deben manifestar dichas inquietudes a funcionarios de la empresa con el objetivo que se solucionen, por lo que el 26% hacen dichas sugerencias al gerente y no las hacen, de igual forma el 17% a la secretaria o supervisor y el 14% a el ingeniero de alimentos encargado de los procesos de la empresa.

Tabla 8.

Inconformidades solucionadas de forma rápida

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 16 | 69 |
| NO | 0 | 0 |
| No responde | 7 | 31 |
| TOTAL | 23 | 100 |

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS

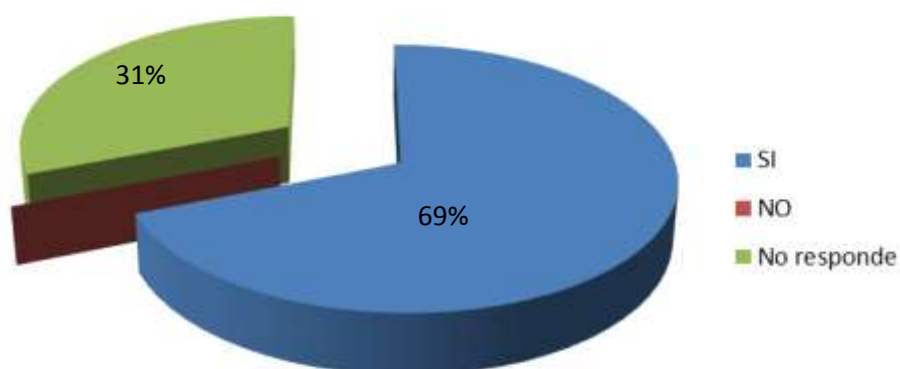


Figura 8. Inconformidades solucionadas de forma rápida

Fuente. Autores del proyecto

Teniendo en cuenta las inconformidades manifestadas por los empleados se debe decir que en un 69%, estas son solucionadas de forma rápida, mientras que el 31% no son solucionadas, lo que ha creado inconformidad entre los empleados.

Tabla 9.

Procesos llevados a cabo en la compañía, se encuentran debidamente documentados, y estos son dados a conocer a los empleados

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 21 | 91 |
| NO | 2 | 9 |
| TOTAL | 23 | 100 |

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS

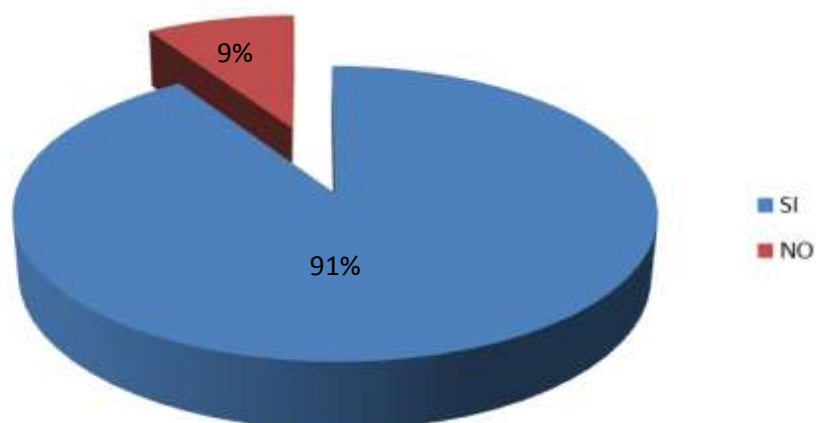


Figura 9. Procesos llevados a cabo en la compañía, se encuentran debidamente documentados, y estos son dados a conocer a los empleados

Fuente. Autores del proyecto

Los empleados y representante legal afirma que en el 91%, los procesos llevados a cabo en la compañía, se encuentran debidamente documentados, y estos son dados a conocer a los empleados, tan solo el 9% afirman que no los conocen esto puede ser porque son empleados muy nuevos y no han recibido la capacitación de forma completa y adecuada.

Tabla 10.

Existencia del manual de funciones para cada uno de los empleados

| CONCEPTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 13 | 56 |
| NO | 10 | 44 |
| TOTAL | 23 | 100 |

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS

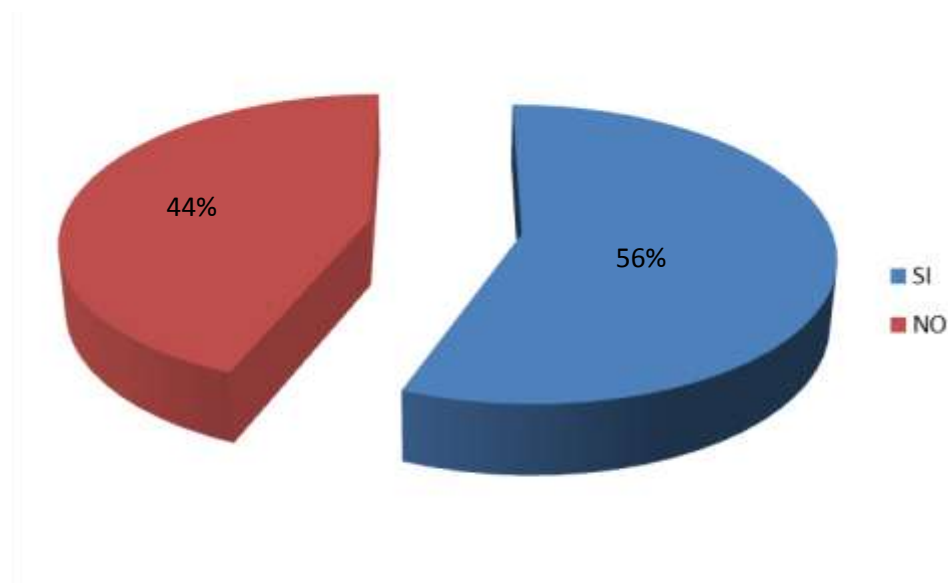


Figura 10. Existencia del manual de funciones para cada uno de los empleados

Fuente. Autores del proyecto

En cuanto al manual de funciones el 56% de los empleados afirman que lo conocen, ya que al inicio de sus actividades este fue dado a conocer, tan solo el 44% afirma que no lo conoce, esto puede ser como se dijo en la pregunta anterior por lo reciente de la contratación.

4.1.2 Lista de chequeo dirigida al gerente. En una empresa, cada uno de sus miembros se dedica a diario a desarrollar una serie de funciones que le han sido encomendadas, convirtiéndose generalmente en un rutinario y rara vez se detiene a preguntarse si esas actividades son las necesarias para que la organización logre su objetivo, cuando alguien trata de sacarlo de su mundo y presentarle una visión mucho más global de la problemática de la organización piensa que ese es problema de otros, casi siempre pierde el enfoque de cuál es el objetivo principal de la organización para la cual trabaja o tal vez ingreso a ella y todavía no lo

tiene claro, y este es el primer punto que hay que tocar para saber en que beneficia el logro de los objetivos de la organización el implementar un sistema de gestión de la calidad.

Según la lista de chequeo realizada al gerente de la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS, es necesario afirmar 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 influenciado por elementos como el entorno de la compañía, los cambios y riesgos en ese entorno, sus necesidades cambiantes, sus objetivos particulares, los productos que proporciona, los procesos que emplea, su tamaño y la estructura de la organización.

Es necesario afirmar 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 compañía.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe afirmar que la compañía, en la actualidad posee procesos que no han sido documentados y terminados, De igual forma no existe una documentación interna, ni externa para solicitar la certificación, las políticas de calidad no se encuentran definidas. De otra parte se debe establecer la documentación al igual que implementarla, siendo esto indispensable para lograr la certificación en calidad, de igual forma no se cuenta con el manual de calidad, control de documentos, control de registro, responsabilidad de la alta dirección, enfoque al cliente, políticas de calidad y objetivos siendo

estos indispensables para el logro de la certificación en calidad y por último es necesario tener en cuenta que los empleados manifiestan que no se han realizado auditorias en calidad esto puede ser porque aún no se ha implementado la Norma Técnica Colombia ISO 9001:2015, lo que evidencia la urgente necesidad de la misma en la empresa y así tener la oportunidad de brindar un servicio más eficiente y con mayor calidad a los clientes y comunidad en general.

Por último al aplicar la lista de chequeo se pudo evidenciar que en la compañía no se cuenta con documentos que soportaran el Sistema de Gestión de Calidad, es por ello que se realizó un diagnostico basados en los numerales de la norma, demostrando que la empresa carecía de la información necesaria para conformar el mismo, siendo esto una necesidad que se debe llevar a feliz término de forma urgente, por el producto ofrecido y los clientes que poseen, siendo la compañía proveedora de los refrigerios a los diferentes colegios de la ciudad.

4.1.3 Entrevista dirigida al gerente de la compañía alimenticia tu pan Gourmet SAS.

Al igual que la lista de chequeo al gerente se le aplicó una entrevista con el propósito de señalar la importancia de diseñar el sistema de gestión de calidad bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, a lo cual el entrevistado contesto que la empresa no ha brindado capacitaciones en el tema de gestión de calidad, ya que hasta el momento se ha iniciado el proceso, afirma que algunos clientes no están satisfechos con el producto ofrecido porque en algunas ocasiones ha salido con hongos o dañado, siendo este devuelto a la empresa y representando pérdidas para la misma, por lo que se evidencia la urgente necesidad de iniciar el proceso de certificación en calidad.

En cuanto a auditorias, en la compañía no se han realizado de forma externa, tan solo se han tenido internamente a la parte contable y administrativa, pero no al producto y procesos, de igual forma se debe decir que no se ha gestionado la implementación del sistema de calidad, puede ser porque no se había visto la necesidad pero ahora con los quejas que se han tenido por parte de los clientes es evidente que se debe empezar a trabajar en el tema y así mejorar los procesos y la calidad del producto.

De otra parte, afirma el gerente que la implementación es fundamental para conservar fortalezas de la empresa y mejorar las debilidades que se poseen en el momento y así aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado y combatir las amenazas de forma oportuna.

Con lo anterior se puede concluir que el gerente es consciente de las debilidades y amenazas que posee la empresa y la urgente necesidad de certificarse en calidad, para lo cual está dispuesto a recibir toda la ayuda que le puedan brindar agentes externos a su compañía con el fin de lograr su objetivo.

4.1.4 Matriz FODA. Esta matriz permite ver las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que tiene o puede tener la compañía en su entorno. Es importante desarrollarla para tener una mejor orientación en el momento de plasmar sus objetivos y planes de acción, para que sean los más cercanos a la realidad de la entidad. Ayuda a determinar qué tan capacitada esta la organización para desempeñarse en el medio, esta matriz conduce al desarrollo de cuatro tipos de estrategias FO, DO, FA, DA.

Estrategia FO. Corresponde al uso de fortalezas internas de la empresa con el objeto de aprovechar las oportunidades externas.

Estrategias DO. Mejora las debilidades internas, valiéndose de las oportunidades externas.

Estrategias FA. Utiliza las fortalezas de la empresa para minimizar o evitar el impacto de las amenazas externas.

Estrategias DA. Derrotar debilidades internas y eludir amenazas tomando estrategias defensivas.

Los pasos para construir una matriz DOFA son:

Hacer una lista de fortalezas internas claves.

Hacer una lista de debilidades internas decisivas.

Hacer una lista de las oportunidades externas importantes.

Hacer una lista de amenazas externas claves.

Comparar las fortalezas internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias.

Cruzar las debilidades internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias.

Comparar las fortalezas internas con las amenazas externas y registrar estrategias.

Comparar debilidades internas con las amenazas externas y registrar estrategias.

Tabla 11.*Matriz FODA.*

| | FORTALEZAS (F) | DEBILIDADES (D) |
|--|---|---|
| | 1. Atención al cliente 2. Dotación tecnológica 3. Nivel de precios 4. Servicio y productos básicos 5. Nombre de la empresa 6. Mercados en otras zonas 7. Labor realizada 8. Experiencia en el mercado 9. Disposición del personal para las capacitaciones 10. Calidad de los productos | 1. Publicidad y promoción 2. Planes y estrategias que direccionen el logro de los objetivos. 3. Políticas de marketing 4. Variedad de los productos 5. Ubicación de la empresa |
| OPORTUNIDADES (O) | ESTRATEGIAS (FO) | ESTRATEGIAS (DO) |
| 1. Competencia comercial para la empresa 2. Otros mercados 3. Profesionales preparados en marketing 4. Proveedores 5. Demanda interna de los productos 6. Alianzas estratégicas. | Penetrar en el mercado para aumentar los clientes actuales. F8+O2 Implementar capacitaciones a los empleados en temas de mercadeo y ventas para crear estrategias que ayuden a aumentar los ingresos de la compañía. F9+O3 | Realizar campañas publicitarias a través de medios de comunicación incluyendo las redes sociales logrando dar a conocer los productos de la compañía. D1+D3+O6 Lograr alianzas con contratistas para mejorar la infraestructura en la empresa. D2+O6 |
| AMENAZAS (A) | ESTRATEGIAS (FA) | ESTRATEGIAS (DA) |
| 1. Alteración del orden público en la zona 2. Competencia desleal de otras empresas 3. Reconocimiento comercial de la empresa 4. Situación económica que afronta la región 5. Publicidad agresiva de la competencia 6. Políticas del gobierno 7. Llegada de empresas con mayor tecnología 8. Cambios en los gustos de los clientes. | Efectuar concientización en el producto para lograr una mejora continua y fidelizar a los clientes F1+F2+F3+A3 Implementar campañas para dar a conocer los productos, con el objetivo de lograr un mayor reconocimiento comercial. F4+A3 Aprovechar la buena disposición del personal para las capacitaciones, logrando con esto dar a conocer la calidad de los productos, mejorando los ingresos y el servicio logrando con esto que la empresa sea reconocida en el mercado local y nacional. F9+F10+A3 | Diseñar sistemas de comunicación logrando con esto el crecimiento organizacional de la entidad. D1+A2 |

Nota. Fuente. Autores del proyecto.

De acuerdo a la interpretación de la matriz FODA, se considera que el grupo de estrategias más viable es la FA, ya que se requiere a la mayor brevedad posible corregir las amenazas presentadas para lograr una mejor posición ante las debilidades visualizadas. Por lo tanto se hace necesario implementar las estrategias propuestas y así lograr la certificación en calidad para la empresa.

4.1.5 Diagnóstico. La NTC ISO 9001:2015 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.

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.

Por último se puede decir que el desconocimiento de la norma y demás aspectos de la normatividad vigente, no exonera a las empresas de cumplir con la obligación de ofrecer productos de calidad y con más razón cuando son de consumo masivo y que pueden en determinado caso llegar a afectar la salud de los consumidores, por lo que se debe mencionar que teniendo en cuenta la información suministrada por los empleados y gerente de la compañía se ve la urgente necesidad de implementar la NTC ISO 9001:2015, ya que esta le da a los clientes confianza al adquirir los productos ofrecidos por la compañía alimenticia tu pan Gourmet SAS.

4.2 Diseño del plan para la implementación del sistema de gestión de calidad en la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS.

La metodología propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en la compañía es la siguiente.

ETAPAS

Etapa de gestión del cambio

Objetivo. Determinar el impacto de los cambios y la aceptación de las personas al establecer el sistema de gestión de calidad.

Actividades. Programación de charlas de sensibilización

Sesiones de presentación del proyecto

Talleres de transformación cultural

Capacitaciones internas

Al realizar las actividades planteadas para la compañía se podrá determinar qué cambios se deben efectuar para lograr una mejora continua en cada uno de los procesos que esta lleva.

Etapas de diagnóstico

Objetivo. Analizar el diagnóstico del estado de la compañía, frente a los requisitos exigidos por la norma.

Actividades. Establecer un grupo de trabajo que analice la información recolectada a través de los instrumentos.

Presentación de los resultados de la lista de chequeo, encuesta, entrevista y matriz DOFA.

Hacer la revisión por parte de la gerencia

En el momento en que la compañía conozca el estado actual y el que desea lograr debe tener en cuenta, que para alcanzar la certificación debe mejorar los procesos y corregir las fallas presentadas, así mismo establecer si cuenta con los recursos necesarios para tal fin.

Etapa de planeación

Objetivo. Establecer los parámetros necesarios para determinar y desarrollar métodos, tareas y tiempos requeridos por la norma.

Actividades. Plan detallado de trabajo

Plan de comunicación

Niveles de responsabilidad

La empresa debe responsabilizarse de la elaboración de un plan de trabajo que será necesario para llevar a cabo la implementación del sistema de gestión de calidad, donde se establezcan los roles y responsabilidades de cada integrante de la organización.

Una vez la empresa haya determinado los objetivos, actividades, responsables, cronograma, recursos y mecanismos de evaluación, debe establecer los medios más efectivos y dinámicos para gestionar su debido desarrollo.

Etapa de diseño

Objetivo. Establecer todos los elementos generales necesarios para la elaboración del sistema documental.

Actividad. Diseñar e implementar documentos exigidos por la Norma de calidad ISO 9001:2015

Organizar y controlar los diferentes procesos

Diseñar el manual de funciones

Realizar seguimiento y control a los procesos

Presentar informes

Es indispensable para la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS, que tiene por objetivo certificarse en calidad, el cumplimiento de los documentos exigidos por la norma, dando a conocer a los funcionarios la mejora continua y adquirir nuevos conocimientos que le permitan acceder a la certificación.

Etapas de implementación

Objetivo. Difundir la metodología de los procesos del sistema de gestión de calidad.

Actividades. Implementación del sistema documental

Evaluación del desempeño individual (autocontrol)

Medición de la eficacia de la capacitación

Dar a conocer los requisitos generales del sistema.

Es necesario que la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS, implemente la metodología explicada, al igual que los documentos diseñados, en cada uno de los procesos con el fin que permita un mayor desarrollo y un acercamiento a la certificación en calidad.

Etapa de verificación

Objetivo. Establecer mecanismos de seguimiento, medición y análisis para asegurarse de la eficiencia de los procesos.

Actividades. Realizar auditorías internas

Revisión por la dirección

Evaluación de resultados

Para alcanzar la certificación la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS debe realizar auditorías continuas, que le permita conocer las posibles falencias que le impiden obtener la calidad en el servicio y producto ofrecido. La dirección por su parte debe comprometerse a cumplir con los parámetros exigidos para acceder a la calidad.

Etapa de mejoramiento

Objetivo. Definir mecanismos para la mejora continua y la eficacia del sistema de gestión de calidad

Actividades. Priorizar las oportunidades de mejoramiento

Desarrollo de proyecto de mejora

Planes de mejoramiento

La Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS debe ser consciente que al buscar la certificación debe incorporar en todas las actividades realizadas en la empresa una mejora continua, ya que es la base para alcanzar la calidad y sostenibilidad en el tiempo.

Del mismo modo se propone un plan de acción para exponer los objetivos, estrategias, programas, metas, responsables y tiempo que deben utilizar para dicha implementación.

Tabla 12.

Plan de acción

Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS

| OBJETIVOS | ESTRATEGIAS | PLAN, PROGRAMA O PROYECTO | META | RESPONSABLE | TIEMPO |
|---|---|---|------|----------------------|-------------|
| 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 | Vincular a todos los funcionarios es el proceso. | 100% | Secretaria y gerente | Dos meses |

Tabla 12. (Continuación)

| organización interna. | | | | | | |
|--|--|---|------|---------------------------|-------------|-------------|
| Realizar seguimiento a los procesos | Cumplimiento de los requisitos pactados con el cliente | Establecer un grupo de auditoría | 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 pertenecían con la compañía. | Crear sentido de pertenencia a través del buen clima organizacional | 100% | Contador secretaria | y | 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 | de | Todo el año |
| 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 | Organizar un sólido grupo de trabajo. | 100% | Gerente secretaria | y | Un mes |

Tabla 12. (Continuación)

| | |
|--------------------------|-----|
| Colombiana 9001:2015. | ISO |
|--------------------------|-----|

Nota. Fuente. Autores del proyecto

4.3 Propuesta del mapa de procesos, política de calidad, objetivos de calidad y manual de calidad y documentos necesarios para la implementación de la norma en la compañía.

De acuerdo a la Norma publicará en septiembre de 2015, la Norma ISO 9001:2015, “Sistema de gestión de la calidad y sus procesos” especifica los requisitos esenciales para comprender plenamente el enfoque en procesos.

De este modo, se indica que la organización deberá determinar:

Los insumos necesarios y los resultados esperados de estos procesos.

La secuencia e interacción de procesos.

Los criterios y métodos, incluyendo mediciones e indicadores de desempeño relacionados, necesarios para garantizar el funcionamiento eficaz y el control de los procesos.

Los recursos necesarios y su disponibilidad.

La asignación de las responsabilidades y autoridades para los procesos.

Los riesgos y oportunidades en conformidad y planificar y ejecutar las acciones apropiadas para hacerles frente.

Los métodos de vigilancia, medición y evaluación de procesos y, si es necesario, los cambios en los mismos para asegurar que se alcanzan los resultados previstos.

Las oportunidades de mejora de los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

Teniendo en cuenta lo anterior el diseño del Sistema de Gestión de Calidad en la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS, se realizó teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los empleados, la lista de chequeo, entrevista, matriz DOFA y el diagnóstico que hizo a la compañía, teniendo en cuenta lo anterior 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 9001:2015.

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:
Una política de la calidad, objetivos de la calidad y un manual de la calidad. De igual forma los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional, son necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

Roles, responsabilidades y autoridades de la organización. Establece las líneas de acción de las organizaciones en materia de Gestión de Calidad. Es decir, define qué debe hacer cada compañía, cómo, quiénes son los encargados y con base a qué objetivos. En esencia, se trata de un documento escrito, que debe formar parte de la memoria de cada organización (Issotool Excellence, 2015).

Para la norma ISO 9001, existen dos condiciones que determinan la autoridad de la organización: la primera, que esté documentada y descrita en un documento de consulta y de fácil acceso; la segunda, que sea impulsada desde las esferas directivas al resto de dependencias y órganos de la empresa. Los roles, responsabilidades y autoridad no sólo demuestra el

compromiso de cada organización en esta materia, sino que además es esencial para iniciar cualquier proceso de certificación como los siguientes:

Ser adecuada al propósito de la organización en temas de calidad, recoger el compromiso de la mejora continua de los procesos, servir de referencia para la revisión y aplicación de los objetivos, ser un documento de fácil comprensión y acceso, actualizarse de manera permanente según los objetivos de la empresa y dar cumplimiento a los requisitos de los clientes (Issotool Excellence, 2015).

Para la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS, se propone lo siguiente:

“En la compañía alimenticia Tu Pan Gourmet SAS, se tiene como fin brindar productos de calidad, satisfaciendo las necesidades del mercado”.

Para conseguir el cumplimiento de las responsabilidades se deben apoyar en el sistema de Gestión de Calidad bajo la norma técnica Colombiana ISO 9001:2015, trabajando permanentemente en la identificación de las necesidades y expectativas de nuestros clientes e implementando acciones que aseguren su satisfacción y fidelidad. Al igual que es necesario por parte de la empresa conocer su contexto, estudiar la planeación estratégica (misión, visión, políticas y objetivos), realizar un diagnóstico inicial de los documentos actuales existentes, identificar los procesos, elaborar el mapa de procesos, elaborar los procedimientos documentados tanto obligatorios como necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, actualizar el manual de funciones de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, elaboración del manual de calidad, elaboración del programa de Salud en el trabajo, elaboración

del panorama de riesgos y la elaboración del mapa de riesgos y por último entrega de todos los documentos a la entidad.

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

Mapa de procesos. Un mapa de procesos de una organización, es la representación gráfica de los procesos de ésta y de sus interrelaciones. A la hora de realizar el Mapa de Procesos, habrá que identificar primero todos los procesos que integran la organización y posteriormente se deberán clasificar.

En el mapa se deberán identificar tres tipos de procesos:

Procesos estratégicos. Son todos los procesos que proporcionan pautas de acción para todos los demás procesos y son realizados por la dirección general o en nombre de esta. Se suelen hacer referencia a reglamentación, leyes, normativas, aplicables al producto o servicio y que no son controladas por el mismo.

Procesos operativos. Hacen referencia a los procesos de la cadena de valor de la organización y tienen impacto en el cliente creando valor para éste. Son las actividades esenciales de la Organización, su razón de ser.

Procesos de apoyo. Son aquellos que dan apoyo a los procesos fundamentales de la organización.

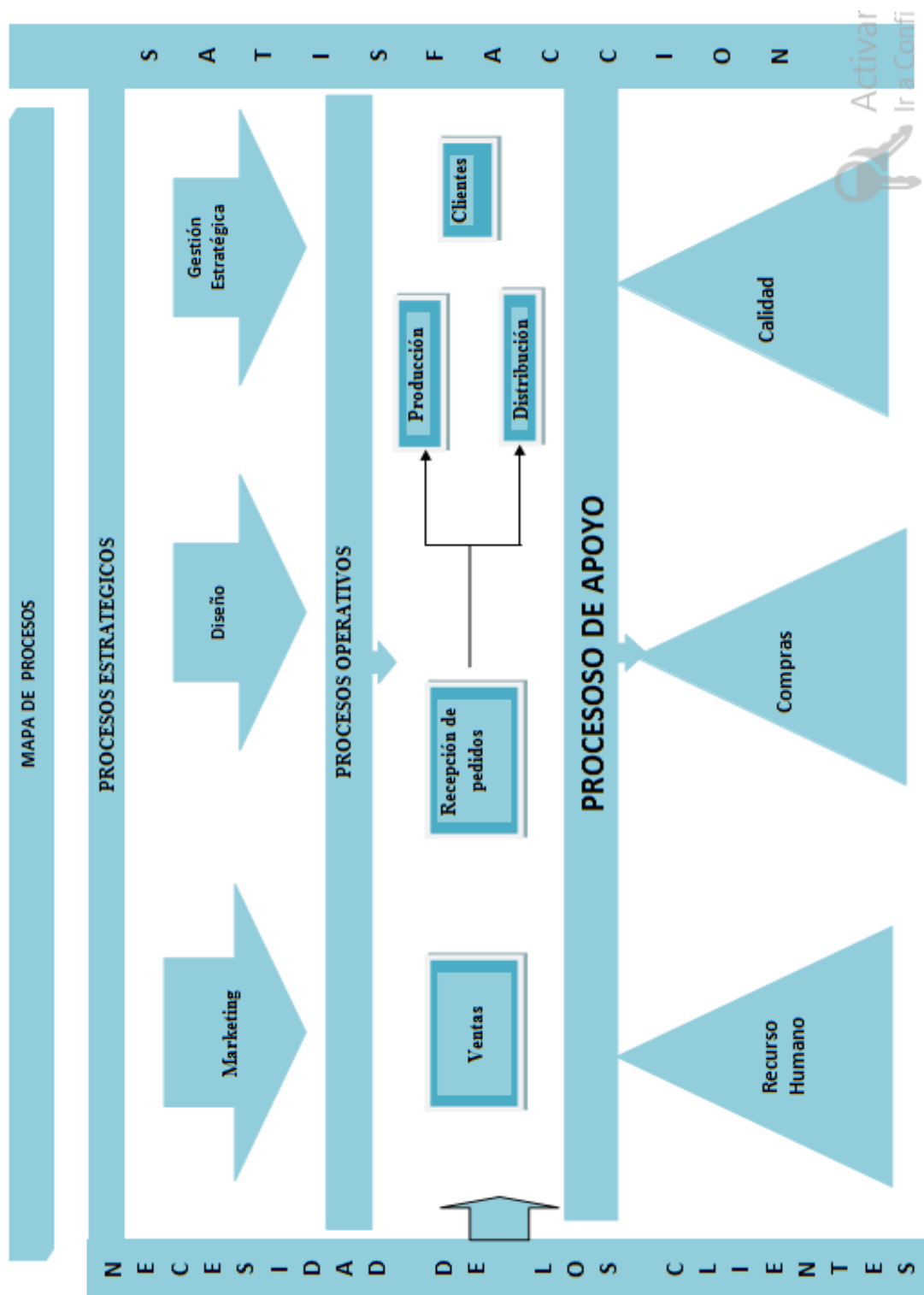


Figura 11. Mapa de procesos

Fuente. Autores del proyecto

Política de calidad. La política de calidad es un breve documento de una extensión no mayor a una hoja que se integra en el manual de calidad y que demuestra el compromiso de la dirección de implantar un sistema de gestión de la calidad orientado a la atención del cliente y a la mejora continua.

Para la confección de una política de calidad, se tienen en cuenta 4 factores:

Los requisitos de la norma ISO 9001:2015: la norma establece la necesidad de incluir los compromisos de cumplir con los requisitos de los clientes y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión.

Cliente: Gestionar la calidad es gestionar la satisfacción del cliente, en la política pueden incluirse directrices de comportamiento que incidan directamente en la satisfacción del cliente.

Empresa: La política debe alinearse con la realidad de la propia organización, no estableciendo directrices ajenas a la misma o imposibles de cumplir. También debe tenerse en cuenta que la política debe ser entendida por todo el personal de la organización, por lo tanto, el vocabulario y las expresiones usadas deben ser los adecuados al nivel de los empleados.

Dirección: La alta dirección debe comprometerse con la política de calidad, ya que es algo clave en la gestión de la organización.

Política propuesta. la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS, es una empresa productora y comercializadora de alimentos de consumo masivo, con altos estándares de calidad e inocuidad, comprometida con la satisfacción de sus clientes y/o consumidores a través del trabajo orientado al logro y mejoramiento continuo, enfocado a una gestión eficaz y eficiente de sus procesos, apoyados en tecnología idónea, con un equipo humano competente y

comprometido con el crecimiento permanente de la organización, generando valor para las partes interesadas.

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

Manual de la calidad. Un manual de calidad es el documento que establece los objetivos y los estándares de calidad de una empresa. Describe, por tanto, sus políticas de calidad y los instrumentos con los que la empresa o el negocio se dotan para lograr los objetivos fijados en este sentido. Es, en términos generales, el documento marco que explicita el compromiso de una empresa con la calidad y que determina, por ello, el sistema de gestión de la calidad (SGC) con el que se evaluar sus procesos, actividades, formatos y procedimientos.

En la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS, es indispensable implementar dicho manual de calidad, según lo manifestado por los empleados y lo observado en la lista de chequeo ya que se obtienen beneficios como es la calidad en los servicios, 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, dicho manual se evidencia en los apéndices.

Por último el manual debe comprender el conocimiento de la empresa, estudio de la planeación estratégica (misión, visión, políticas y objetivos), identificación y elaboración del mapa de procesos, elaboración de los procedimientos documentados tanto obligatorios como necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, elaboración del manual de calidad y manual de seguridad, teniendo en cuenta los riesgos.

Manuales de procedimientos. Este documento contiene la descripción de cada uno de los procedimientos obligatorios y necesarios que intervienen para llevar a cabo el cumplimiento de los requisitos estipulados en la Norma ISO 9001:2015 en lo referente a la documentación del Sistemas de gestión de Calidad.

De otra parte el propósito del manual es determinar las actividades que se deben realizar dentro de la compañía en relación con el cumplimiento de los objetivos y metas, y a su vez detectar cuales se requieren implementar, modificar o desechar tomando como base de análisis las actividades de cada uno de los cargos de los empleados, dichos manuales deben contener control de producto no conforme, control de auditoria interna, acciones preventivas, correctivas, Compras, Selección y evaluación de proveedores, atención al cliente y satisfacción al cliente.

Para la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS, es muy importante el control de documentos ya que esto permite tener más organizados los mismos, siendo estos de vital importancia para la calidad de sus servicios y la continuidad en el mercado.

Control de los registros. La Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS, 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 pueden verificar y hacer seguimiento a los procesos (Ver apéndice 5).

Acciones correctivas y preventivas. El procedimiento documentado tiene por objeto establecer el proceso a seguir por el sistema de gestión de calidad, en la compañía, para eliminar las causas de las no conformidades reales mediante la adopción de acciones correctivas apropiadas y que, tras su implantación, resulten eficaces para prevenir que no vuelvan a ocurrir (Ver apéndice 5).

Auditoría interna. La auditoría interna es un catalizador para mejorar los controles en la empresa, organización administrativa, gestión y administración de riesgos, proporcionando una visión y recomendaciones basadas en el análisis y la evaluación de los datos y procesos de negocio. Con el compromiso con la integridad y la rendición de cuentas, la auditoría interna proporciona valor a los órganos rectores y la administración superior como una fuente objetiva de asesoramiento independiente (Ver apéndice 5).

Selección y evaluación de productos. El objetivo de la ISO es llegar a un consenso con respecto a las soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales (tanto para los clientes como para los usuarios). Estas normas se cumplen de forma voluntaria ya que la ISO,

siendo una entidad no gubernamental, no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento. Sin embargo, tal como ha ocurrido con los sistemas de administración de calidad adaptados a la norma ISO 9000, estas normas pueden convertirse en un requisito para que una empresa se mantenga en una posición competitiva dentro del mercado.

La ISO afecta a todas las organizaciones, ya sean productos tangibles o servicios, aunque los controles establecidos sobre los proveedores y sus productos deben ser proporcionales a la importancia de sus productos para la calidad (Ver apéndice 5).

Salidas no conformes. En la organización se deberá asegurar que cada producto no conforme sea identificado y controlado para impedir la entrega y el uso inadecuado. Los controles y las responsabilidades deben definirse en un procedimiento documentado, la empresa debe gestionar el producto no conforme de una o varias de las siguientes maneras:

Acción para eliminar la no conformidad, autorización de su uso por derogación de parte de la relativa autoridad y, si corresponde, del cliente, acción para impedir el uso inadecuado desde el origen y explicación. Será necesario llevar registros de las no conformidades y de las sucesivas acciones y respectivas verificaciones, incluyendo los problemas con los proveedores y los clientes y los problemas internos relativos al sistema de calidad. Esta cláusula ha sido reformulada, pero no ha cambiado de manera significativa con respecto a la revisión anterior.

Es necesario haber implementado un proceso para identificar el producto no conforme, determinar qué hacer con el producto no conforme y llevar registros de la acción emprendida. La

organización también debe disponer de un proceso para evaluar los efectos del producto no conforme si se identifica después de la entrega y para emprender las acciones pertinentes al verificarse esta situación (Ver apéndice 5).

Procesos de compra. La norma permite un poco más de flexibilidad para las compras, aunque sigue siendo muy importante el hecho de establecer relaciones con los proveedores y elegir a los proveedores según su capacidad para cumplir con sus requisitos. Se debe determinar el método de control del proveedor y del producto comprado. Por lo que se puede tener en cuenta el efecto que el producto comprado tiene en el producto final, con un mayor control de las cosas que tienen mayor impacto en la calidad del producto. De todas maneras será necesario determinar los criterios de selección, evaluación y reevaluación de los proveedores y mantener datos de registro de los resultados de la evaluación (Ver apéndice 5).

De otra parte la norma ISO, es un método de trabajo que se considera muy bueno con el fin de mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor, siendo 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. El motivo de todo esto, es el cliente, quien exige productos y servicios de la más alta calidad. Esta es la razón del nacimiento dicha norma, de igual forma se en los requisitos del cliente como entrada a los procesos. Estos requisitos se transforman en productos, los cuales se esperan que satisfagan las necesidades de los clientes.

La determinación de los requisitos del producto es considerado uno de los pilares fundamentales del sistema, ya que la información suministrada por él, depende en gran medida de la calidad del producto. Este cuenta con dos pasos y varios incisos:

1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

a. La organización de la empresa debe determinar los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.

b. Determinar los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.

c. Determinar cualquier requisito adicional determinado por la organización

d. Determinar los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.

2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto

a. La norma debe asegurarse que estén definidos los requisitos del producto.

b. Asegurarse que están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

c. Asegurarse de que la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Hasta aquí se han planteado procesos o estrategias para determinar los requisitos del producto incluyendo los requisitos del cliente, pero esto no es suficiente si no se mantiene una comunicación con el cliente.

3. Comunicación con el cliente

a. La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a la información sobre el producto, en cuanto a las consultas, contratos o atención a pedidos, incluyendo las modificaciones, y la retroalimentación con el cliente incluyendo sus quejas (Ver apéndice 5).

Programa de seguridad y salud en el trabajo. Este programa describe cuales son las condiciones óptimas ambientales, sociales, físicas, locativas y entre otras necesarias para el buen desempeño del trabajador, además de evidenciar los riesgos a los que están expuestos y como se previenen para que la empresa no tenga riesgos y factores que puedan afectar la salud y seguridad del trabajador.

El propósito del programa es proteger la salud del trabajador y mejorar continuamente sus condiciones laborales, basados en la Normatividad Colombiana que protege la salud y seguridad en el trabajo de todos sus colaboradores.

A través de este documento se evidencian los tipos de riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores en general de las empresas, identificando los riesgos a los que pueden estar expuestos los trabajadores de la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS, (Ver apéndice 5).

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 compañía, el compromiso de la dirección es muy importante ya que en el proceso de la calidad, está en manos del gerente siendo este 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 empresa se debe tener en cuenta la siguiente tabla.

Tabla 13.

Revisión de cumplimiento de requisitos de NTC ISO 9001:2015.

| REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2015 | CUMPLE | | OBSERVACIONES |
|--|--------|----|--|
| | SI | NO | |
| Comprensión de la organización y su contexto | | 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 del servicio , se tiene constante interacción con el cliente se determinan sus requisitos y se busca incluir nuevos servicios que se adapten mejor a sus necesidades |
| Políticas de calidad | | X | No se cuenta con políticas de calidad en la compañía. |
| Objetivos de calidad | | X | No se cuentan con objetivos de calidad |

Tabla 13. (Continuación)

| | | | |
|--|---|---|---|
| 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 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 de insumos | X | | Se cuenta con órdenes de compras de insumos |
| 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. |

Nota. Fuente. Autores del proyecto

Por último la dirección debe estar altamente comprometida con la certificación, ya que debe 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.

4.4 Indicadores y pilares básicos de Gestión, que permitan controlar los procesos existentes en la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS.

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados.

Los indicadores de gestión suelen estar ligados con resultados cuantificables, como ventas anuales o reducción de costos en manufactura.

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.

Tabla 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 $\frac{\text{Número de clientes satisfechos}}{\text{Número de clientes atendidos}} \times 100$ |
| 2. | Facilitar una infraestructura adecuada y aplicar herramientas eficaces para una gestión orientada a resultados en los procesos y procedimientos de la organización | Índice de infraestructura $\frac{\text{Número de procesos}}{\text{Número de procedimientos}} \times 100$ |
| 3. | Mejorar el talento humano, a través de capacitaciones, generando mayor compromiso y cualificando los empleados para la oportunidad y calidad en los productos y servicios. | Índice de talento humano Capacitaciones |
| 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 $\frac{\text{Número de correcciones cerradas}}{\text{Total correcciones propuestas}} \times 100$ |

Nota. Fuente. Autores del proyecto

De igual forma en la compañía se deben tener en cuenta pilares básicos de Gestión que ayudan a implementar el sistema de calidad según la norma ISO 9001:2015. Estando basado en los cuatro pilares básicos, en los que se apoya la norma de referencia y va dirigido sobre todo a las empresas.

Enfoque al cliente. En pleno siglo XXI y en el marco de una elevada competencia el consumidor se ha convertido en el rey pues todo se prueba, se analiza y se cuestiona. Los Sistemas de Gestión actuales enfocan (o deberían enfocar) sus procesos hacia la correcta

determinación, planificación y atención de las demandas o acuerdos planteados con sus clientes sin olvidar en ningún momento el llamado “servicio post-venta” (tal olvidado en muchas empresas). La determinación “correcta” de las necesidades de los clientes, la programación y ejecución ordenada de los trabajos y/o servicios y la valoración posterior de dichos trabajos como entrada de “reproceso” y datos a considerar implica a todos los departamentos de la organización “obligando” a una buena “interrelación” entre ellos de cara a optimizar al máximo la atención los clientes.

Eliminación de despilfarros. Tanto el “coste” de producción o servicio como el “despilfarro” de recursos son aspectos que se han situado en primer plano en las empresas (y más teniendo en cuenta el momento económico global en el que vivimos). La revisión y optimización de los procesos de la entidad y el control de repeticiones, correcciones, pérdidas burocráticas, etc., se ha convertido en una prioridad a tener en cuenta siendo, lógicamente, tremendamente valorada por la Dirección. Muchas empresas con Sistemas de Gestión de Calidad muy bien implantado han desarrollado estos últimos años objetivos y mejoras encaminados a una optimización de procesos y reducción de costes (de un modo estudiado y ordenado) con objeto de “paliar” en cierto modo el descenso de su facturación, logrando en muchas ocasiones buenos resultados.

Mejora continua. Considerado como uno de los principios fundamentales de la 9001, desde su versión de 2000 y punto de “avance” de los Sistemas de Gestión, se enlaza tremendamente con un buen desarrollo de los procesos y toma de datos de las empresas de cara a la adopción de medidas programadas con objeto de elevar progresivamente la “calidad” general

de la entidad. El planteamiento de los Sistemas de Gestión bajo las fases generales del modelo de Deming en forma de “rueda” de actuaciones continuadas bajo el enfoque de planificar, actuar, verificar y actuar influye y “empuja” a las entidades a una espiral ascendente de optimización de procesos, mejor distribución de sus recursos y elevación de su eficiencia en el desarrollo de sus productos o servicios.

Participación de todo el personal. Visto actualmente como principal punto a desarrollar para que los tres “pilares” anteriores se equilibren y desarrollen de un modo satisfactorio. La implicación de todo el personal de la entidad se ha convertido en imperativo para lograr el enfoque de la empresa hacia el cliente, conseguir una correcta distribución y gestión de los recursos y “activar” medidas progresivas de mejora en las organizaciones. Los Sistemas ya no descansan únicamente en el Responsable de Gestión y han transformado esta figura en un dinamizador de las actuaciones de los miembros de la empresa de modo que éstos sean los principales impulsores de la calidad en la misma. Las acciones de formación, concienciación y participación activa del personal así como medidas para fomentar que se tienen en cuenta las opiniones y expectativas del personal son fundamentales para la “dinamización” de este aspecto.

Al implementar el sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2015, ayudará a la empresa a incrementar la satisfacción del cliente y mejorar los procesos internos, ya que cada empresa tiene procesos operativos que son esenciales para sus objetivos estratégicos y el crecimiento de la compañía depende de su capacidad de descubrir fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.

Capítulo 5. Conclusiones

Con la aplicación de los instrumentos de recolección de la información, se pudo evidenciar que en la compañía existen características muy importantes como son sus fortalezas y oportunidades que pueden ayudar a surgir económica y financieramente, sin desconocer que de igual forma le afecta muchas amenazas y debilidades, siendo estas de urgencia necesidad contrarrestar.

Se propuso el mapa de procesos y la documentación exigida para el cumplimiento de los requisitos mínimos del sistema de gestión de calidad bajo los parámetros de la norma NTC ISO 9001:2015, teniendo en cuenta elementos como es la gestión, procesos, mejora, enfoque al cliente y políticas de calidad necesarios para la adquisición de dicha certificación.

De otra parte se planteó a la compañía un plan de implementación con el objetivo de proporcionar una guía que les ayude a facilitar el proceso de certificación y así lograr en poco tiempo la mejora en los productos y servicios ofrecidos, evaluando los procesos de calidad en la empresa.

Por último se establecieron los indicadores y pilares básicos de gestión, que a la compañía les van a contribuir ya que permitirán controlar los procesos y evidenciar las falencias para entrar a hacer los correctivos correspondientes y así evitar daños en la producción y servicio ofrecido.

Capítulo 6. Recomendaciones

Se recomienda al gerente de la compañía dar a conocer los manuales y documentos exigidos por la norma a los empleados, por medio de capacitaciones, y apoyarse en asesores conocedores y expertos en el tema de certificaciones, con el fin de lograr una mayor orientación de los requisitos de calidad exigidos, al igual que adquirir una mejor estructura administrativa, con el objetivo de alcanzar la certificación llegando a una mayor confiabilidad, eficiencia y eficiencia llevados a cabo por la empresa en la actualidad.

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 compañía.

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, en los procesos y prestación adecuada del servicio y productos en la empresa.

Se recomienda adoptar los indicadores de gestión propuestos para la compañía, 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 9001:2015.

Referencias

- Alegsa.com.ar. (2010 de Octubre de 2016). <http://www.alegsa.com.ar/Dic/sistema.php>. Obtenido de Definición de sistema.
- Arango Ospina, P. (20 de Octubre de 2007). <http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha35.htm>. Obtenido de Revisión y actualización en la documentación del sistema de gestión de la calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2000.
- Calidad y gestión. (30 de Septiembre de 2016). <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/nueva-iso-9001-version-2015/>. Obtenido de ISO 9001:2015.
- Cerdeño Arteaga, M. A. (2014). Proyecto de prefactibilidad de la elaboración e industrialización del pan de harina de trigo y banano verde. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Congreso de Colombia. (2010). Ley 1122 de 2007. Bogotá: Norma.
- Congreso de Colombia. (2012). Constitución Política de Colombia. Bogotá: Cupido.
- Craig, C. (2003). Medición de la productividad total a nivel de empresa. Management.
- Cruz Ramírez, J. (2014). Historia de la calidad. Lima: Excelentia.
- Emprende pyme.net. (14 de Diciembre de 2014). <http://www.emprendepyme.net/que-es-la-productividad-empresarial.html>. Obtenido de ¿Qué es la productividad empresarial?
- Galindo, H. J. (2013). El sector panificador en Colombia. Bogotá: Asociación Nacional de Fabricantes de Pan de Colombia, El tiempo.
- Gestión de calidad. (1 de Noviembre de 2016). http://www.gestiondecalidadtotal.com/definiciones_de_calidad.html. Obtenido de Calidad.
- Gutierrez, M. (2012). Administrar para la calidad, conceptos administrativos del control total de calidad. Mexico: Editorial LIMUSA, 2da edición.
- Industrial ajuscal S L. (12 de Noviembre de 2016). http://www.industriasajuscal.com/calidad_ajuscal.htm. Obtenido de Calidad.
- Ingeniería de calidad. (24 de Julio de 2009). <http://ingenieria-umg-rolando.blogspot.com.co/2009/07/historia-de-la-calidad.html>. Obtenido de Historia de la calidad.

- La vanguardia. (7 de Octubre de 2015).
<http://www.lavanguardia.com/economia/management/20151007/54437934512/en-que-consiste-liderazgo.html>. Obtenido de En que consiste el liderazgo.
- Norma 9000.com. (20 de Enero de 2015). <http://www.normas9000.com/importancia-gestion-calidad.html>. Obtenido de La importancia de la gestion de calidad.
- Norma Técnica Colombiana. (2014). ISO 9001. Bogotá.
- Páez, L. (2012). Información de Ocaña. Ocaña: Producciones AJ.
- Pérez de Velazco, J. A. (2004). Gestión por procesos. Madrid: Editorial Esis.
- República de Colombia. (2011). Ley 9 de 1979. Bogotá: Littio.
- República de Colombia. (2013). Decreto 410 de 1971. Bogotá: Norma.
- República de Colombia. (2014). Decreto 3039 de 2007. Bogotá: Littio.
- Romero, M. A. (1 de Julio de 2015). <http://www.globalstd.com/networks/blog/el-enfoque-al-cliente-desde-el-punto-de-vista-de-los-sistemas-de-gestion>. Obtenido de El enfoque al cliente desde el punto de vista de los Sistemas de Gestión.
- Suarez, J. (2011). Proyecto de factibilidad para la creación de una panaderia en la comunidad de Talahua. Universidad politecnica salesiana.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. (4ta ed). México: LImusa.
- Valencia Gallego, H. (3 de Febrero de 2007).
<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha153.htm>. Obtenido de Documentación del sistema de gestión de la calidad conforme.
- Velasquez, M. (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. .
Armenia: Universidad de Armenia.
- Zavala, A. (2011). Teoria de la calidad. Jalisco: Theo Quality.

Apéndice



Apéndice 1. Encuesta dirigida a los empleados de la compañía.

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

Objetivo: Proponer el diseño del sistema de gestión de calidad bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 en la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS

CONTESTE SEGÚN CORRESPONDA

1. ¿Conoce las ventajas que puede tener la empresa con la implementación de un sistema de gestión de calidad?

SI _____ NO _____

2. ¿Usted cree necesario que la empresa se certifique en la ISO 9001:2015?

SI _____ NO _____

3. ¿Han escuchado sobre alguna petición, quejas, reclamos o sugerencias hecha por los cliente?

SI _____ NO _____ ¿Cuál? _____

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

SI _____ NO _____

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

Excelentes, _____ Buenos, _____ Malos, _____ Regulares _____

6. ¿Se ha sentido inconforme con algún proceso en la empresa?

SI _____ NO _____

¿Cuál? _____

7. ¿A qué empleado le ha manifestado sus inconformidades?

Gerente _____, Secretaria _____, Otro Cual? _____

8. ¿Su inconformidad ha sido solucionada de forma rápida?

SI _____ NO _____

9. ¿Los procesos llevados a cabo en la compañía, se encuentran debidamente documentados, y estos son dados a conocer a los empleados?

SI _____ NO _____

10. ¿En la empresa existe y conoce el manual de funciones para cada uno de los empleados?
SI _____ NO _____

Gracias por contestar a las preguntas



Apéndice 2. Lista de chequeo dirigida al gerente.

| No | REQUISITOS | EXISTE | | OBSERVACIONES |
|------------|--|--------|----|---------------|
| | | SI | NO | |
| 4 | Contexto de la organización | | | |
| 4.1 | Comprensión de la organización y su contexto | | | |
| | La organización determina aspectos internos y externo, que puedan impactar la dirección estratégica. | | | |
| | La organización realiza regimiento y revisión a aspectos internos y externos de la empresa. | | | |
| 4.2 | Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas | | | |
| | La organización determina las partes interesadas que son pertinentes al sistema de calidad. | | | |
| | La organización determina los requisitos pertinentes al sistema de calidad. | | | |
| | La organización realiza seguimientos y revisión a los requisitos de las partes interesadas. | | | |
| 4.3 | Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. | | | |
| | La organización determina los límites y su aplicabilidad para establecer su alcance. | | | |
| | La organización tiene en cuenta aspectos positivos y negativos para determinar su alcance. | | | |
| | La organización tiene disponible y mantiene el alcance como información documentada. | | | |
| 4.4 | Sistema gestión de calidad y sus procesos | | | |
| | La organización, establece, mantiene, implementa y mejora el sistema de calidad. | | | |
| | La organización determina los procesos necesarios para el proceso de calidad. | | | |
| | La organización evalúa los procesos e implementa cambios necesarios cuando ve que estos no cumplen con los requisitos. | | | |
| | La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos. | | | |
| | La organización conserva la información documentada para tener respaldo de lo planificado y así dar confianza en los mismos. | | | |
| 5 | LIDEREZGO | | | |
| 5.1 | Liderazgo y compromiso | | | |
| | La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con el sistema de calidad. | | | |
| | La alta dirección establece las responsabilidades y obligaciones de rendir cuentas | | | |
| | La alta dirección establece las políticas de calidad | | | |
| | La alta dirección establece los objetivos de calidad | | | |
| | La alta dirección determina que la política es compatible con el contexto y estrategias de la empresa | | | |
| | La alta dirección promueve el enfoque de procesos y pensamientos basados en los riesgos | | | |

| | | | | |
|------------|---|--|--|--|
| | La alta dirección entrega los recursos necesarios para mantener y mejorar el sistema de calidad y asegurar que estos estén disponibles. | | | |
| 5.2 | Política | | | |
| | La política está disponible y se mantienen como información documentada. | | | |
| | Las políticas de calidad son comunicadas a toda la organización. | | | |
| | Las partes interesadas tienen conocimientos de las políticas de calidad. | | | |
| 5.3 | Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. | | | |
| | El sistema de gestión de calidad está conforme con los requisitos de la norma. | | | |
| | Los procesos están generando y proporcionando las salidas. | | | |
| | Existe un enfoque al cliente en toda la organización. | | | |
| 6 | Planificación | | | |
| 6.1 | Acciones para abordar riesgos y oportunidades | | | |
| | El sistema de calidad puede lograr los resultados previstos. | | | |
| | Se tiene la oportunidad de aumentar los efectos deseables | | | |
| | Se previenen y mitigan riesgos no deseados | | | |
| | Existe mejora continua | | | |
| 6.2 | Objetivos de calidad | | | |
| | Se tiene coherencia con la política de calidad | | | |
| | Los productos y servicios son pertinentes con la satisfacción de los clientes | | | |
| | Existe una adecuada comunicación | | | |
| 6.3 | Planificación de cambios | | | |
| | Existe integridad en el sistema | | | |
| | Hay disponibilidad de recursos | | | |
| | Existe reasignación de responsabilidades y autoridades | | | |
| 7. | Apoyo | | | |
| 7.1 | Recursos | | | |
| | Limitaciones de los recursos existentes | | | |
| | Competencia de los proveedores externos | | | |
| | Se cuenta con la estructura necesaria | | | |
| | Se posee los conocimientos necesarios para el desarrollo de los procesos | | | |
| 7.2 | Competencias | | | |
| | Existen competencias necesarias para realizar el control. | | | |
| | Se adquieren competencias necesarias para evaluar la eficacia de las acciones | | | |
| | Se conserva la información como evidencia de las competencias | | | |
| 7.3 | Toma de conciencia | | | |
| | Existe política de calidad | | | |
| | Existencia de objetivos de calidad | | | |
| | Existe incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad | | | |
| 8. | Operación | | | |
| 8.1 | Planificación y control operacional | | | |
| | Existe requisitos para los productos y servicios | | | |
| | Hay implementación de control de procesos de acuerdo a la norma | | | |

| | | | | |
|------------|--|--|--|--|
| | Existe confianza en los procesos de la empresa | | | |
| 8.2 | Requisitos para los productos y servicios | | | |
| | Se proporciona la información necesaria para el producto y servicio | | | |
| | Se obtiene retroalimentación de los clientes | | | |
| | Se controla la propiedad del cliente | | | |
| | Se organizan los productos y servicios ofrecidos a los clientes | | | |
| 8.3 | Diseño y desarrollo de los productos y servicios | | | |
| | Existe responsabilidades y autoridades vinculadas al proceso | | | |
| | Se evidencia participación activa de los clientes | | | |
| | Los productos y servicios poseen características esenciales | | | |
| 8.4 | Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente | | | |
| | Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización | | | |
| | Los procesos son proporcionados por el proveedor externo como resultado de una decisión de la organización. | | | |
| 8.5 | Producción y provisión del servicio | | | |
| | Control de la producción y de la provisión del servicio | | | |
| | Disponibilidad en el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuadas | | | |
| | Identificación de las salidas con respecto a los requisitos de seguimientos y medición a través de la producción y prestación del servicio | | | |
| 8.6 | Liberación de los productos y servicio | | | |
| | Conformidad con los criterios | | | |
| | Trazabilidad a las personas que autoriza los procesos | | | |
| 8.7 | Control de las salidas no conformes | | | |
| | Se conserva la información documental | | | |
| | Identificación de la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad | | | |
| 9. | Evaluación del desempeño | | | |
| 9.1 | Seguimiento, medición, análisis y evaluación | | | |
| | Necesidad de medición y seguimiento | | | |
| | Satisfacción del cliente | | | |
| | Conservación de la información documentada | | | |
| 9.2 | Auditoría interna | | | |
| | Realización de auditorías internas | | | |
| | Criterios de auditoría y alcance definidos | | | |
| | Realización de correcciones y toma de acciones correctivas | | | |
| 9.3 | Revisión por la dirección | | | |
| | Entradas de revisión por la dirección | | | |
| | Estado de las acciones | | | |
| | Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas | | | |
| | Salida de la revisión por la dirección | | | |
| 10. | Mejora | | | |
| | Mejorar los productos y servicios para cumplir con los requisitos | | | |
| | Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad | | | |
| | La organización posee una mejora continua de sus servicios | | | |



Apéndice 3. Entrevista dirigida al gerente de la compañía alimenticia tu pan
Gourmet SAS.

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

Objetivo: Proponer el diseño del sistema de gestión de calidad bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 en la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS

1. ¿En la compañía se ha brindado capacitaciones sobre la implementación del sistema de gestión de calidad a los empleados?

SI _____ NO _____ Por qué? _____

2. ¿Considera que los clientes están satisfechos con el servicio y producto ofrecido por la compañía?

SI _____ NO _____ Por qué? _____

3. ¿En la compañía se han realizado auditorías a los procesos?

SI _____ NO _____

4. ¿Por qué hasta el momento no se ha implementado el sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015? _____

5. De las siguientes marque con una F, las fortalezas y con una D, las debilidades de la compañía.

Esmerada atención al cliente _____

Suficiente publicidad y promoción _____

Adecuada dotación tecnológica _____

Adecuado nivel de precios _____

Prestación de un servicio básico _____

Deficiencia en los servicios prestados _____

Falta de compromiso de los empleados _____

Escasa capacitación a empleados _____

Ubicación de la entidad _____

Otras

cuál? _____

6. De las siguientes marque con una O, las oportunidades y con una A, las amenazas de la compañía?

El compromiso con la comunidad _____

El reconocimiento adquiridos en la región por el buen servicio _____

Alteración del orden público en la zona _____

Falta de apoyo por parte del gobierno nacional _____

Las nuevas normatividad en temas relacionados con las microempresas _____


Situación económica que afronta la región. _____

Las campañas publicitarias realizadas _____

Otras cuál? _____

7. Observaciones _____

Apéndice 4. Certificado de Cámara de Comercio

| | |
|---|--|
|  <p>Cámara de Comercio</p> | <p>CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SII) CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL COMPANIA ALIMENTICIA TU PAN GOURMET SAS</p> |
| | <p>Fecha expedición: 2016/09/22 - 09:07:35, Recibo No. R000303445, Operación No. 01L010922003</p> |
| <p>CODIGO DE VERIFICACIÓN: ksWKVUuCmh</p> | |
| <p>CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O INSCRIPCION DE DOCUMENTOS. LA CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA , CON FUNDAMENTO EN LAS MATRICULAS E INSCRIPCIONES DEL REGISTRO MERCANTIL,</p> | |
| <p>CERTIFICA:</p> | |
| <p>NOMBRE : COMPAÑIA ALIMENTICIA TU PAN GOURMET SAS N.I.T.:900979735-1 DIRECCION COMERCIAL:CARRERA 7 22-210 BARRIO COMERCIAL: EL RAMAL DOMICILIO : OCAÑA TELEFONO COMERCIAL 1: 3175802902 TELEFONO COMERCIAL 2: 3168262172 DIRECCION DE NOTIFICACION JUDICIAL :CARREA 7 22-210 BARRIO NOTIFICACION: EL RAMAL MUNICIPIO JUDICIAL: OCAÑA E-MAIL COMERCIAL:tupangourmetsas@gamil.com</p> | |
| <p>E-MAIL NOT. JUDICIAL:tupangourmetsas@gmail.com</p> | |
| <p>TELEFONO NOTIFICACION JUDICIAL 1: 3175802902 TELEFONO NOTIFICACION JUDICIAL 2: 3168262172 FAX NOTIFICACION JUDICIAL:</p> | |
| <p>CERTIFICA:</p> | |
| <p>QUE EL MATRICULADO TIENE LA CONDICION DE PEQUEÑA EMPRESA DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL NUMERAL 1 DEL ARTÍCULO 2 DE LA LEY 1429 DE 2010.</p> | |
| <p>CERTIFICA:</p> | |
| <p>ACTIVIDAD PRINCIPAL: 1081 ELABORACION DE PRODUCTOS DE PANADERIA</p> | |
| <p>CERTIFICA:</p> | |
| <p>ACTIVIDAD SECUNDARIA: 4659 COMERCIO AL POR MAYOR DE OTROS TIPOS DE MAQUINARIA Y EQUIPO N.C.P.</p> | |
| <p>ACTIVIDAD ADICIONAL 1: 4631 COMERCIO AL POR MAYOR DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS</p> | |
| <p>CERTIFICA:</p> | |
| <p>MATRICULA NO. 00029213 FECHA DE MATRICULA EN ESTA CAMARA: 14 DE JUNIO DE 2016</p> | |
| <p>CERTIFICA:</p> | |
| <p>***** CONTINUA *****</p> | |



CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA
 CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SII)
 CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL
 COMPAÑIA ALIMENTICIA TU PAN GOURMET SAS
 Fecha expedición: 2016/09/22 - 09:07:35, Recibo No. R000303445, Operación No. 01L010922003

CODIGO DE VERIFICACIÓN: ksWKVUuCmh

CONSTITUCION : QUE POR ACTA NO. 0000001 DE ASAMBLEA CONSTITUTIVA DE OCAÑA DEL 1 DE JUNIO DE 2016 , INSCRITA EL 14 DE JUNIO DE 2016 BAJO EL NUMERO 00003694 DEL LIBRO IX,

CERTIFICA:

SE CONSTITUYO LA PERSONA JURIDICA: COMPAÑIA ALIMENTICIA TU PAN GOURMET SAS

CERTIFICA:

VIGENCIA: QUE EL TERMINO DE DURACION DE LA PERSONA JURIDICA ES INDEFINIDO

CERTIFICA:

OBJETO SOCIAL: LA SOCIEDAD TENDRA COMO OBJETO PRINCIPAL ELABORACION DE PRODUCTOS DE PANADERIA. ASI MISMO, PODRA REALIZAR CUALQUIER OTRA ACTIVIDAD CIVIL, COMERCIAL LICITA TANTO EN COLOMBIA COMO EN EL EXTRANJERO; LA SOCIEDAD PODRA LLEVAR A CABO, EN GENERAL, TODAS LAS OPERACIONES, DE CUALQUIER NATURALEZA QUE ELLAS FUEREN, RELACIONADAS CON EL OBJETO MENCIONADO, ASI COMO CUALESQUIERA ACTIVIDADES SIMILARES, CONEXAS O COMPLEMENTARIAS O QUE PERMITAN FACILITAR O DESARROLLAR EL COMERCIO O LA INDUSTRIA DE LA SOCIEDAD

CERTIFICA:

CAPITAL:

| | |
|------------------|---------------------------------|
| | ** CAPITAL AUTORIZADO ** |
| VALOR | :\$60,000,000.00 |
| NO. DE ACCIONES: | 100.00 |
| VALOR NOMINAL | :\$600,000.00 |
| | ** CAPITAL SUSCRITO ** |
| VALOR | :\$60,000,000.00 |
| NO. DE ACCIONES: | 100.00 |
| VALOR NOMINAL | :\$600,000.00 |
| | ** CAPITAL PAGADO ** |
| VALOR | :\$60,000,000.00 |
| NO. DE ACCIONES: | 100.00 |
| VALOR NOMINAL | :\$600,000.00 |

CERTIFICA:

**** NOMBRAMIENTOS : ****

QUE POR ACTA NO. 0000001 DE ASAMBLEA CONSTITUTIVA DEL 1 DE JUNIO

***** CONTINUA *****



CAMARA DE COMERCIO DE OCANA
 CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SII)
 CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL
 COMPAÑIA ALIMENTICIA TU PAN GOURMET SAS

Fecha expedición: 2016/09/22 - 09:07:35, Recibo No. R000303445, Operación No. 01L010922003

CODIGO DE VERIFICACIÓN: ksWKVUuCmh

DE 2016 , INSCRITA EL 14 DE JUNIO DE 2016 BAJO EL NUMERO 00003694
 DEL LIBRO IX , FUE (RON) NOMBRADO (S) :

| NOMBRE | IDENTIFICACION |
|--|-----------------|
| REPRESENTANTE LEGAL NAVARRO CHINCHILLA OMAIRA | C.C.00037318613 |

CERTIFICA:

REPRESENTACIÓN LEGAL: LA REPRESENTACIÓN LEGAL DE LA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA ESTARÁ A CARGO DE UNA PERSONA NATURAL O JURÍDICA, ACCIONISTA O NO, QUIEN NO TENDRÁ SUPLENTE; EN AQUELLOS CASOS EN QUE EL REPRESENTANTE LEGAL SEA UNA PERSONA JURÍDICA, LAS FUNCIONES QUEDARÁN A CARGO DEL REPRESENTANTE LEGAL DE ÉSTA; FACULTADES DEL REPRESENTANTE LEGAL: LA SOCIEDAD SERÁ GERENCIADA, ADMINISTRADA Y REPRESENTADA LEGALMENTE ANTE TERCEROS POR EL REPRESENTANTE LEGAL, QUIEN NO TENDRÁ RESTRICCIONES DE CONTRATACIÓN POR RAZÓN DE LA NATURALEZA NI DE LA CUANTÍA DE LOS ACTOS QUE CELEBRE. POR LO TANTO, SE ENTENDERÁ QUE EL REPRESENTANTE LEGAL PODRÁ CELEBRAR O EJECUTAR TODOS LOS ACTOS Y CONTRATOS COMPRENDIDOS EN EL OBJETO SOCIAL O QUE SE RELACIONEN DIRECTAMENTE CON LA EXISTENCIA Y EL FUNCIONAMIENTO DE LA SOCIEDAD; EL REPRESENTANTE LEGAL SE ENTENDERÁ INVESTIDO DE LOS MÁS AMPLIOS PODERES PARA ACTUAR EN TODAS LAS CIRCUNSTANCIAS EN NOMBRE DE LA SOCIEDAD, CON EXCEPCIÓN DE AQUELLAS FACULTADES QUE, DE ACUERDO CON LOS ESTATUTOS, SE HUBIEREN RESERVADO LOS ACCIONISTAS. EN LAS RELACIONES FRENTE A TERCEROS, LA SOCIEDAD QUEDARÁ OBLIGADA POR LOS ACTOS Y CONTRATOS CELEBRADOS POR EL REPRESENTANTE LEGAL; LE ESTÁ PROHIBIDO AL REPRESENTANTE LEGAL Y A LOS DEMÁS ADMINISTRADORES DE LA SOCIEDAD, POR SÍ O POR INTERPUESTA PERSONA, OBTENER BAJO CUALQUIER FORMA O MODALIDAD JURÍDICA PRÉSTAMOS POR PARTE DE LA SOCIEDAD U OBTENER DE PARTE DE LA SOCIEDAD AVAL, FIANZA O CUALQUIER OTRO TIPO DE GARANTÍA DE SUS OBLIGACIONES PERSONALES.

CERTIFICA:

QUE NO FIGURAN INSCRIPCIONES ANTERIORES A LA FECHA DEL PRESENTE CERTIFICADO, QUE MODIFIQUEN TOTAL O PARCIALMENTE SU CONTENIDO.

DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO Y DE LA LEY 962 DE 2005, LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE REGISTRO AQUI CERTIFICADOS QUEDAN EN FIRME DIEZ (10) DIAS HABILES DESPUES DE LA FECHA DE INSCRIPCION, SIEMPRE QUE NO SEAN OBJETO DE RECURSOS.

VALOR DEL CERTIFICADO: \$4,800

***** CONTINUA *****



CAMARA DE COMERCIO DE OCANA
CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SII)
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL
COMPAÑIA ALIMENTICIA TU PAN GOURMET SAS

Fecha expedición: 2016/09/22 - 09:07:35, Recibo No. R000303445, Operación No. 01L010922003

CODIGO DE VERIFICACIÓN: ksWKVUuCmh

IMPORTANTE: La firma digital del secretario de la CAMARA DE COMERCIO DE OCANA contenida en este certificado electrónico se encuentra emitida por una entidad de certificación abierta autorizada y vigilada por la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con las exigencias establecidas en la Ley 527 de 1999 para validez jurídica y probatoria de los documentos electrónicos.

La firma digital no es una firma digitalizada o escaneada, por lo tanto, la firma digital que acompaña este documento la podrá verificar a través de su aplicativo visor de documentos pdf.

No obstante, si usted va a imprimir este certificado, lo puede hacer desde su computador, con la certeza de que el mismo fue expedido a través del canal virtual de la cámara de comercio y que la persona o entidad a la que usted le va a entregar el certificado impreso, puede verificar por una sola vez el contenido del mismo, ingresando al enlace <http://siiaws4.confecamaras.co/cv.php> seleccionando allí la cámara de comercio e indicando el código de verificación ksWKVUuCmh.

Al realizar la verificación podrá visualizar (y descargar) una imagen exacta del certificado que fue entregado al usuario en el momento que se realizó la transacción.

La firma mecánica que se muestra a continuación es la representación gráfica de la firma del secretario jurídico (o que haga sus veces) de la cámara de comercio quien avala este certificado. La firma mecánica no reemplaza la firma digital en los documentos electrónicos.

Melissa Lorena Avila Aráuzo.

Apéndice 5. Manual de calidad y procedimientos

Ver archivo adjunto.