

|   |   |                   |             |          |
|---|---|-------------------|-------------|----------|
|  | <b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b> |                   |             |          |
|   | Documento   | Código            | Fecha       | Revisión |
| <b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>                              | <b>F-AC-DBL-007</b>                                   | <b>08-07-2021</b> | <b>B</b>    |          |
| Dependencia   | Aprobado  |                   | Pág.        |          |
| <b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>   | <b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>                          |                   | <b>(93)</b> |          |

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

|   |  |                  |           |
|---|--|------------------|-----------|
| <b>AUTORES</b>  | Adriana Katerin Peñaranda Fuentes  |                  |           |
| <b>FACULTAD</b>   | Ciencias Administrativas y Económicas  |                  |           |
| <b>PLAN DE ESTUDIOS</b>   | Administrador de Empresas  |                  |           |
| <b>DIRECTOR</b>   | Genny Torcoroma Navarro Claro  |                  |           |
| <b>TÍTULO DE LA TESIS</b>   | Apoyo para la documentación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña "AECO" |                  |           |
| <b>TITULO EN INGLES</b>   | Support for the documentation of the Quality Management System based on the ISO 9001: 2015 Standard in the Ocaña Meat Vending Association "AECO"         |                  |           |
| <b>RESUMEN</b><br>(70 palabras)   |  |                  |           |
| El mercado a nivel mundial y nacional cada día se ha vuelto más competitivo, por lo que ha obligado a las empresas a implementar estrategias que les ayude a ser eficientes y eficaces en la labor que realizan a diario y así asegurar su permanencia en el mercado local. Se ha tenido la necesidad de mejorar la calidad de sus productos y en la eficiencia de sus procesos optan por la norma ISO 9001 2015. |  |                  |           |
| <b>RESUMEN EN INGLES</b>  |  |                  |           |
| The global and national market has become more competitive every day, which has forced companies to implement strategies that help them to be efficient and effective in the work they do on a daily basis and thus ensure their permanence in the local market. There has been a need to improve the quality of their products and in the efficiency of their processes they opt for the ISO 9001 2015 standard. |  |                  |           |
| <b>PALABRAS CLAVES</b>  | Sistema, procesos, norma, asociación, ganado   |                  |           |
| <b>PALABRAS CLAVES EN INGLES</b>  | System, processes, norm, association, cattle   |                  |           |
| <b>CARACTERÍSTICAS</b>  |  |                  |           |
| PÁGINAS: 93   | PLANOS: 0  | ILUSTRACIONES: 0 | CD-ROM: 1 |



Via Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552  
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104  
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

APOYO PARA LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO  
EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA ASOCIACIÓN DE EXPENDEDORES DE CARNE DE  
OCAÑA “AECO”

AUTOR:

ADRIANA KATERIN PEÑARANDA FUENTES

Trabajo de grado para optar el título de Administrador de Empresas, modalidad pasantías

Director

GENNY TORCOROMA NAVARRO CLARO

Magister en dirección estratégica

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

Ocaña, Colombia

Septiembre de 2021

## **Agradecimientos**

Agradezco a los docentes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, de manera especial, a la magister GENNY TORCOROMA NAVARRO CLARO, quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como director de mi pasantía, y a la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña AECO EAT, por su valioso aporte al presente informe.

## Índice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Capítulo 1. Apoyo para la documentación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO”</b>  | <b>1</b>  |
| 1.1 Descripción de la empresa  | 1         |
| 1.1.1 Misión   | 2         |
| 1.1.2 Visión   | 2         |
| 1.1.3 Objetivo de la Empresa   | 2         |
| 1.1.4 Descripción de la Estructura Organizacional  | 3         |
| 1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto asignado  | 4         |
| 1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada   | 5         |
| 1.2.1 Planteamiento del problema   | 8         |
| 1.3 Objetivos de la pasantía   | 9         |
| 1.3.1 General  | 9         |
| 1.3.2 Específicos  | 9         |
| 1.4 Descripción de las actividades a desarrollar.  | 9         |
| 1.5 Cronograma de actividades  | 10        |
| <br>   |           |
| <b>Capítulo 2. Enfoque referencial</b>   | <b>12</b> |
| 2.1 Enfoque conceptual   | 12        |
| 2.2 Enfoque legal  | 15        |
| <br>   |           |
| <b>Capítulo 3. Presentación de resultados</b>  | <b>19</b> |
| 3.1 Documentar los procesos asociados a la actividad de Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO”, para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015   | 19        |
| 3.2 Mejorar los procesos de trabajo mediante la identificación, tratamiento y evaluación de las no conformidades identificadas para que de esta manera se pueda mantener el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO” | 32        |
| 3.3 Proponer el manual para la adecuada implementación de la Norma ISO 9001:2015 en la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO” frente a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015   | 47        |
| <br>   |           |
| <b>Capítulo 4. Conclusiones</b>  | <b>63</b> |
| <br>   |           |
| <b>Capítulo 5. Recomendaciones</b>   | <b>64</b> |
| <br>   |           |
| <b>Referencias</b>   | <b>65</b> |
| <br>   |           |
| <b>Apéndices</b>   | <b>66</b> |

## Lista de tablas

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Tabla 1 Matriz DOFA                | 6  |
| Tabla 2 Actividades                | 9  |
| Tabla 3 Cronograma de actividades. | 10 |
| Tabla 4. Indicadores               | 47 |

## Lista de figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 Organigrama  | 15 |
| Figura 2. Marco Legal plantas de Beneficio Animal en Colombia     | 26 |
| Figura 3. Partes interesadas                                      | 20 |
| Figura 4. Mapa de procesos  | 33 |
| Figura 5. Resumen ISO 9001:2015                                   | 36 |
| Figura 6. Resumen consolidado                                     | 36 |
| Figura 7. Liderazgo   | 37 |
| Figura 8. Contexto de la organización                             | 37 |
| Figura 9. Planificación para el sistema de gestión de la calidad. | 38 |
| Figura 10. Soporte.   | 38 |
| Figura 11. Operación.   | 30 |
| Figura 12. Evaluación de desempeño.                               | 30 |
| Figura 13. Mejora.  | 40 |
| Figura 14. Encuesta aplicada a los empleados de AECO EAT Ocaña    | 48 |
| Figura 15. Control de los suministros                             | 66 |

## Lista de apéndices

|  |    |
|--|----|
| Apéndice. Lista de chequeo                                     | 73 |
| Apéndice B. Proceso de certificación de la norma ISO 9001:2015 | 76 |
| Apéndice C. Control de información documentada                 | 77 |
| Apéndice D. Documentos de los procesos asociados               | 78 |
| Apéndice E. Recuento fotográfico de la capacitación            | 85 |
| Apéndice. Taller evaluativo                                    | 89 |
| Apéndice G.  | 91 |

## **Resumen**

El mercado a nivel mundial y nacional cada día se ha vuelto más competitivo, por lo que ha obligado a las empresas a implementar estrategias que les ayude a ser eficientes y eficaces en la labor que realizan a diario y así asegurar su permanencia en el mercado local.

En los anteriores cambios se ha tenido la necesidad de mejorar la calidad de sus productos y en la eficiencia de sus procesos optan por la norma ISO 9001 2015, la cual es una norma que aporta elementos fundamentales para la gestión y la calidad de los productos y servicios.

## **Introducción**

La Asociación de Expendedores de Carnes AECO EAT de Ocaña, es una empresa dedicada al sacrificio y distribución de carnes a nivel local, en donde en la actualidad se ha evidenciado la necesidad de mejorar procesos y certificarse en calidad con el objetivo de brindar una mayor calidad a los clientes.

Durante la trayectoria de la asociación ha operado de manera empírica, ya que no se posee ni maneja herramientas o estrategias que permitan medir y controlar, el desarrollo de las actividades y operaciones ejecutadas en cada una de las áreas internas de la misma.

A causa de este desconcierto, la empresa ha presentado problemas en el desarrollo de sus procesos y actividades, así como también, incumplimiento de los requisitos y necesidades de sus clientes, que, por tanto, genera clientes insatisfechos, debido a los largos tiempos de espera en la prestación del servicio y falencias en el servicio prestado al cliente en la mesa o en compra directa. Lo que se podría ver representado en consecuencias más graves como pérdida de clientes, si estos asuntos no se remedian a tiempo.

# **Capítulo 1. Apoyo para la documentación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO”**

## **1.1 Descripción de la empresa**

La Asociación de Expendedores de Carne Ocaña, se creó el 9 de marzo del año 2003, por 14 personas todos de la ciudad de Ocaña, los mismos se reunieron con el objetivo de fundar una asociación de trabajo, que estuviera encargada del sacrificio de ganado mayor y menor, lavado de viseras, pesada de ganado y administración da la planta de sacrificio (Ardila, 2020).

Por lo tanto, en el año 2003 presenta el servicio de lavado de viseras con la administración de dicha fecha se inicia una protesta apoyada por los expendedores de la provincia y consiste en no dejar sacrificar ganado.

Con el fin de que el establecimiento se les diera en arriendo para que los ingresos de la asociación incrementaran y de tal forma generara empleo a los habitantes, como resultado de dicha inconformidad, el municipio tomo la decisión de darles en arriendo la planta en el año 2004 hasta la fecha presente (Ardila, 2020).

De otra parte, la empresa Asociación de Expendedores de Carne de la ciudad de Ocaña tiene como domicilio principal de su actividad la dirección, lugar kdx 474 Plaza Ferias barrio la Feria, esta entidad fue creada sin ánimo de lucro, bajo la sigla AECO.

**1.1.1 Misión.** La Asociación Serviaeco tiene como misión prestar el servicio de sacrificio de ganado mayor y menor con una óptima calidad, buscando la satisfacción del cliente apoyándose en su talento humano, garantizando un ambiente laboral y buscando el desarrollo integral de la comunidad (Ardila, 2020).

**1.1.2 Visión.** El objetivo de la Asociación Serviaeco es llegar a ser una entidad posesionada a nivel regional y nacional, ofreciendo excelentes servicios a nuevos mercados, comprometidos con la calidad e inocuidad del producto, con una estructura propia, excelente recurso humano y capacidad tecnológica, que contribuya al desarrollo departamental, siendo el cliente siempre la prioridad (Ardila, 2020).

**1.1.3 Objetivo de la Empresa.** El objeto principal de la Asociación Serviaeco es propender por el fortalecimiento de la actividad de producción, manipulación y expendio de carne en la ciudad de Ocaña.

Por lo tanto, para el cumplimiento del objetivo se deben consolidar estrategias, promocionar el servicio, cubrir las necesidades de la comunidad, fomentar los encuentros gremiales a nivel local, departamental y nacional e impulsar proyectos para mejorar la producción, sacrificio, expendio y comercialización de carne animal y derivados afines.

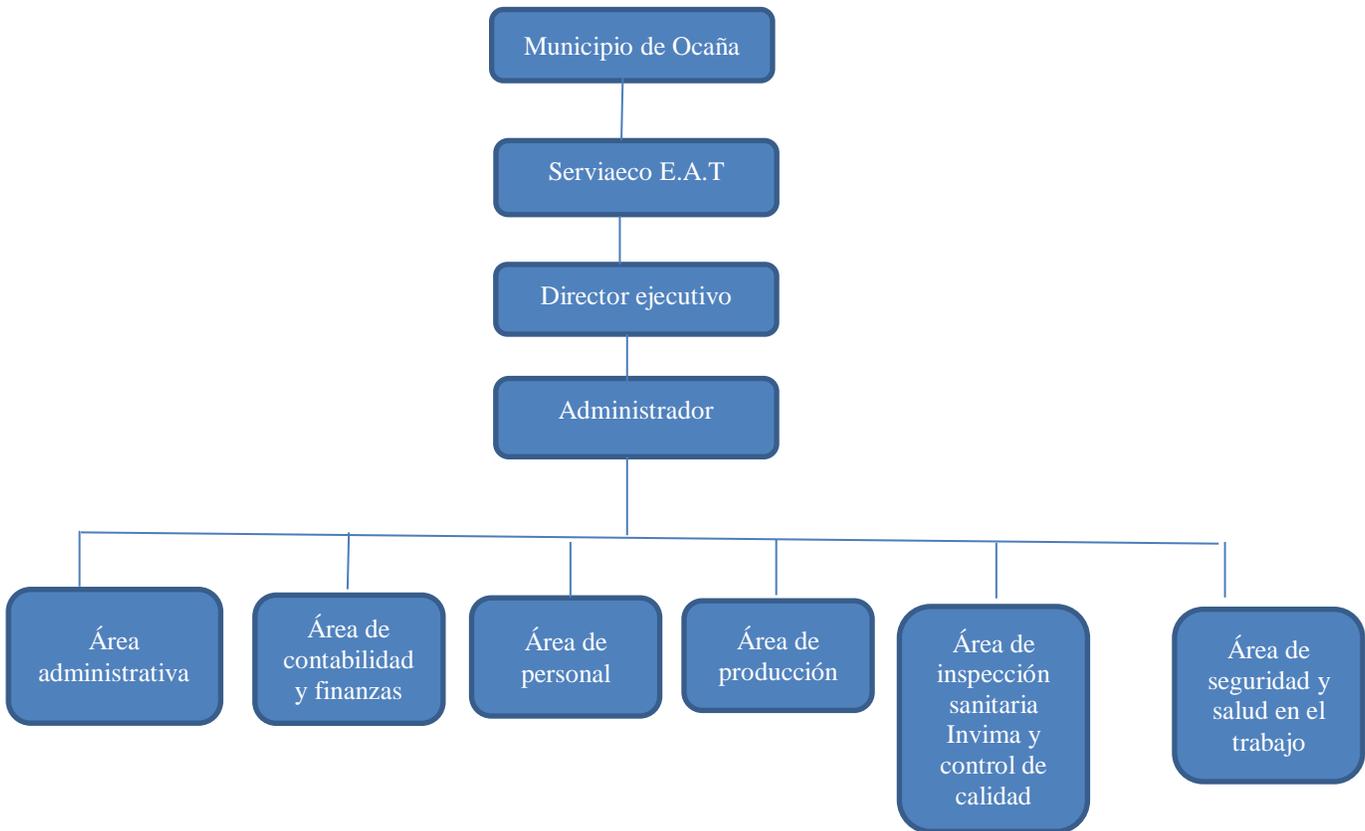
Dar a conocer a la sociedad en general sobre los diversos temas que son de relieve e importancia para Serviaeco, con el fin de patrocinar o ser parte de otras entidades públicas y privadas, con o sin ánimo de lucro cuyos propósitos contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la Asociación (Ardila, 2020).

**1.1.4 Descripción de la Estructura Organizacional.** La estructura lineal, es la forma más simple de organización de una empresa donde cada jefe recibe y transmite lo que pasa en su área a otra.

Este tipo de estructura posee las siguientes características:

La autoridad es única y absoluta, posee dos medios de comunicación: uno orientado al órgano superior y otro exclusivamente al cargo de los subordinados, se centralizan las decisiones, tiene un aspecto piramidal disminuyendo el número de cargos y se delimitan las responsabilidades y la visión específica del cargo o función (García, 2018).

**Organigrama.** La Asociación de Expendedores de Carne Ocaña, actualmente cuenta con un organigrama estructurado de forma lineal.



*Figura 1.* Organigrama. Fuente Planta de beneficio animal SERVIAECO E.A.T.

**1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto asignado.** La Asociación de Expendedores de Carne Ocaña E.A.T, es una entidad que desde el año 2003, se constituyó como empresa asociativa de trabajo matriculada el martes 1 de abril del mismo año, con domicilio registrado en la ciudad de Ocaña y dedica principalmente al procesamiento, conservación de carne y productos cárnicos.

## 1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

Según la información suministrada por el ingeniero Luis Orlando Vergel, quien posee el cargo de Jefe de Calidad Ambiental, dicha asociación en el momento no cuenta con el sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015, por lo que presenta fallas en la identificación de los documentos y control de los procesos, de igual forma ausencia en los mecanismos de planeación y directrices socializadas con los empleados.

Siguiendo con la idea se debe decir que no existen formalidades en la comunicación interna de la Asociación, al igual que programas para el mantenimiento estandarizado de sus máquinas, procedimientos de compras y selección de proveedores y auditorias en sus procesos de producción.

Teniendo en cuanto lo anterior se puede decir que en la Asociación existe ausencia de una política, basado en la Norma ISO 9001:2015, por lo que se hace necesario integrarse mediante la propuesta de documentación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.

Se formula una matriz DOFA con las principales características tanto internas como externas encontradas en la Asociación.

**Matriz DOFA.** Los componentes del análisis FODA se pueden colocar en una matriz, para luego determinar las estrategias a seguir en la empresa.

Para desarrollo de la matriz dofa se debe seguir los siguientes pasos:

Paso 1. Definir el objetivo que se desea lograr

Paso 2. Desarrollo del Análisis FODA

Paso 3. Evalúa las estrategias a seguir

Paso 4. Desarrolla un plan de trabajo para el desarrollo de tus estrategias

Paso 5. Ejecuta y da seguimiento periódico a tu plan de trabajo

Tabla 1

*Matriz DOFA*

---

**FACTORES INTERNOS**

**FORTALEZAS**

F1. Varios años de experiencia en la labor  
 F2. Cumplimiento de la normatividad ambiental y sanidad  
 F3. Personal capacitado para la labor que se realiza  
 F4. Adecuado almacenamiento  
 F5. Servicio al cliente

**DEBILIDADES**

D1. Software actualizado para el manejo administrativo  
 D2. Automatización de los procesos  
 D3. Ausencia de alianzas estratégicas  
 D4. Capacidad de endeudamiento

**FACTORES EXTERNOS**

**OPORTUNIDADES**

O1. Convenios internacionales como el TLC  
 O2. Aumento de los habitantes consumidores  
 O3. Segmentación de los consumidores  
 O4. Entrada de productos extranjeros (cárnicos)  
 O5. Analisis del entorno de la empresa

**AMENAZAS**

A1. Pandemia  
 A2. Desempleo  
 A3. Aumento de los problemas de salud por el consumo de carnes rojas  
 A4. Escases de la materia prima

---

**Nota:** Fuente. pasante

**Estrategias FO**

Aprovechar la experiencia que se tiene en el mercado local, para aceptar propuestas de inversionistas nacionales.

Cumplir con todas las normas requeridas por los entes de control, cumpliendo con las exigencias que tienen los clientes.

Realizar negociaciones con entidades privadas con el fin de que capaciten al personal como mínimo dos veces al año.

Lograr con el avance de la tecnología y los equipos, una mayor rotación de inventarios ya que los procesos serán más ágiles

### **Estrategias FA**

Organizar la asociación en la parte administrativa, apoyándonos en la asesoría de Profesionales en el proceso de pasantías.

Seleccionar proveedores que sean amigables con el medio ambiente

### **Estrategia DO**

Crear el departamento de investigación para que se estudien nuevos mercados y tendencias, ofreciendo innovación a los diferentes públicos.

Buscar un socio que aporte efectivo y de esta forma expandir el servicio y producto a otras poblaciones.

Gestionar la propuesta de documentación e implementación de la norma ISO 9001-2015, disponiendo de personal apto para cada cargo, ya que se ubicará a cada trabajador acorde a sus capacidades, esto disminuirá la rotación del personal

### **Estrategia DA**

Determinar nuevos nichos de mercado y debe acapararse en especial las poblaciones vecinas.

Hacer convenios con proveedores que surtan materias primas amigables con el medio ambiente.

**1.2.1 Planteamiento del problema.** La Asociación de Expendedores de Carne Ocaña E.A.T como empresa prestadora de servicios requiere demostrar por medio de la implementación de un estándar internacional su competencia e idoneidad para la prestación de servicios que cumplan en tiempo y forma con los requerimientos de sus clientes y su capacidad para responder ante a la situación cambiante del mercado por medio de la calidad reconocida de sus servicios (Vergel, 2021).

Ante la ausencia de un Sistema de Gestión de Calidad implementado no se está garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad que exige el mercado y no se cuenta con el reconocimiento que avale la excelencia de sus servicios, hecho que reduce la competitividad y genera en sus clientes dudas frente a la seguridad y confianza de pactar con una empresa seria e interesada en la calidad de sus servicios (Vergel, 2021).

Lo anterior se debe mostrar a los directivos de la Asociación de Expendedores de Carne Ocaña, evidenciando la necesidad e importancia de la calidad en los procesos llevados a cabo en la actividad realizada a diario, de igual forma, se debe contar con la capacidad para satisfacer las necesidades implícitas en el servicio ofrecido a sus clientes.

Por lo tanto, es necesario afirmar que la no documentación de los procesos necesarios para el funcionamiento de la Asociación, puede poner en peligro la sincronización de sus procedimientos, planes y tareas, desarrollados a diario, con lo que se favorecerá la baja calidad del servicio propuesto en su objeto social y se limitará la mejora continua de los servicios ofertados a los usuarios y comunidad en general.

### 1.3 Objetivos de la pasantía

**1.3.1 General.** Apoyar a la documentación del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO”

**1.3.2 Específicos.** Documentar los procesos de la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO”, para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Mejorar los procesos de trabajo mediante la identificación, tratamiento y evaluación de las no conformidades identificadas para que de esta manera se pueda mantener el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO”.

Proponer el manual para la adecuada implementación de la Norma ISO 9001:2015 en la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO” frente a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

### 1.4 Descripción de las actividades a desarrollar.

Tabla 2  
*Actividades*

| Objetivo general   | Objetivo específico   | Actividades   |
|--|---|---|
| Apoyar a la documentación del sistema de gestión de calidad basado | Documentar los procesos asociados a la actividad de Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO”, para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Establecer las partes interesadas y sus requisitos según la Norma ISO 9001:2015.</li> <li>*Identificar los procesos y elaborar el Mapa.</li> <li>* Proponer una política, objetivos y</li> </ul> |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>en la Norma ISO 9001:2015 en la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO”</p>   | <p>Mejorar los procesos de trabajo mediante la identificación, tratamiento y evaluación de las no conformidades identificadas para que de esta manera se pueda mantener el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO”.</p> | <p>alcance para la Asociación.</p> <p>*Diseñar la caracterización y documentar los procesos en la Asociación</p> <p>*Identificar las debilidades que se tienen en cuanto a los procesos de trabajo.</p> <p>*Proponer actividades de mejora para los procesos de trabajo</p> <p>* Realizar capacitación para la socialización la política, objetivos y el alcance de la política de calidad, logrando con esto conocimientos en la documentación y la ISO 9001:2015.</p> <p>* Crear los indicadores de gestión para cada uno de los procesos.</p> <p>* Crear encuesta de ambiente laboral</p> <p>*Ejecutar talleres para mantener o mejorar el ambiente laboral.</p> <p>*Mostar las ventajas y desventajas de la implementación.</p> <p>*Proponer un documento donde se muestren los pasos para la implementación de la Norma en al empresa</p> |
| <p>Proponer el manual para la adecuada implementación de la Norma ISO 9001:2015 en la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO” frente a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.</p> |  |  |

**Nota:** Fuente. Pasante

### 1.5 Cronograma de actividades

Tabla 3  
*Cronograma de actividades.*

| <b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b> |   |   |   |   |   |   |   |   |                |    |    |    |    |    |    |    |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------|----|----|----|----|----|----|----|
| <b>ENTIDAD</b>                   | Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO” |   |   |   |   |   |   |   |                |    |    |    |    |    |    |    |
| <b>DEPENDENCIA</b>               | Oficina administrativa                              |   |   |   |   |   |   |   |                |    |    |    |    |    |    |    |
| <b>JEFE INMEDIATO</b>            | Jaime Ardila Rodríguez                              |   |   |   |   |   |   |   |                |    |    |    |    |    |    |    |
| <b>DURACIÓN</b>                  | Cuatro meses  |   |   |   |   |   |   |   |                |    |    |    |    |    |    |    |
|                                  | <b>Periodo</b>                                      |   |   |   |   |   |   |   | <b>Semanas</b> |    |    |    |    |    |    |    |
| <b>Actividades</b>               | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9              | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |

Tabla 3. (Continuación)

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
| Establecer las partes interesadas y sus requisitos según la Norma ISO 9001:2015.  | ■ | ■ |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Proponer una política, objetivos y alcance para la Asociación.  |   |   | ■ | ■ |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Diseñar la caracterización de los procesos en la Asociación.  |   |   |   | ■ | ■ | ■ |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Identificar las debilidades que se tienen en cuanto a los procesos de trabajo.  |   |   |   |   | ■ | ■ | ■ |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Realizar capacitación para la socialización de Perfiles de cargo, política, objetivos y el alcance de la política de calidad.   |   |   |   |   |   |   | ■ | ■ |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Proponer actividades de mejora para los procesos de trabajo.  |   |   |   |   |   |   |   | ■ | ■ |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Realizar capacitación para la socialización la política, objetivos y el alcance de la política de calidad, logrando con esto conocimientos en la documentación y la ISO 9001:2015 |   |   |   |   |   |   |   |   | ■ | ■ | ■ |   |   |   |   |   |  |  |
| Crear los indicadores de gestión para cada uno de los procesos.   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | ■ | ■ |   |   |   |  |  |
| Crear encuesta de ambiente laboral.   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |  |  |
| Ejecutar talleres para mantener o mejorar el ambiente laboral.  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |  |  |
| Mostar las ventajas y desventajas de la implementación.<br><br>Proponer un documento donde se muestren los pasos para la implementación de la Norma en al empresa                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |  |  |

**Nota.** Fuente. Pasante

## Capítulo 2. Enfoque referencial

### 2.1 Enfoque conceptual

**Principios de gestión de calidad.** Son los que las organizaciones deben seguir si quiere obtener los beneficios esperados. Ya que no solo se debe implementar el sistema de gestión de calidad que cumpla con los requerimientos detallados en la norma ISO 9001, si no que se debe seguir con los principios de gestión de la calidad, siendo estos enfocados al cliente, liderazgo, participación del personal, procesos, mejora, toma de decisión y gestión de las relaciones.

Siguiendo con la idea, se debe decir que la dirección estratégica en Gestión de la Calidad, implica la integración de las actividades de la organización y la asignación de recursos dentro del entorno organizacional apropiados para el cumplimiento de los objetivos. De igual forma, el control de calidad se da mediante una inspección o determinados exámenes de verificación donde la propiedad del producto sea satisfactoria (Salnave, 2017).

**Razones para tener un sistema de gestión de la calidad en una empresa.** El principal objetivo que tiene el sistema, es buscar la satisfacción máxima o excedida del cliente por parte de la organización. Sin embargo, existen otras razones por las cuales se recomienda este sistema (International organization for Standardization, 2018).

Las razones antes mencionadas se especifican en el aumento en el desempeño de la organización.

Aumento de la productividad.

Mejor focalización de los diferentes objetivos de la empresa.

Mejor focalización en las expectativas que tienen los clientes hacia la organización.

Logro y mantenimiento eficaz de la calidad del servicio o el producto que está siendo ofrecido a los clientes, garantizando así la satisfacción de sus requerimientos.

Aumento en la satisfacción de los clientes.

Como también en el aumento en la confianza de la calidad del producto o servicio ofrecido.

Aumento de fuentes de información y comunicación dentro y fuera de la empresa.

Apertura de nuevos mercados.

Consolidación competitiva en el mercado.

Certificación del ejercicio de la empresa.

La adición del sistema significa un valor agregado frente a la competencia (International organization for Standardization, 2018).

**Enfoque de sistemas de gestión de la calidad.** Para poder desarrollar e implementar efectivamente un sistema de gestión de la calidad, es necesario un enfoque que cumpla con las siguientes etapas:

Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.

Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización.

Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad (Torres, 2018).

De igual forma los enfoques basados en procesos. El enfoque basado en procesos es aquella identificación sistemática sobre, en primer lugar, los procesos que se emplean en las empresas (tanto de manufactura como de servicios); y en segundo lugar, aquellas interacciones que existen entre cada uno de los procesos antes mencionados (Norma Técnica Colombiana, 2018).

Asimismo, es importante recalcar que cuando se usa este tipo de enfoque, el sistema de gestión de la calidad enfatiza claramente en la importancia de los siguientes aspectos:

La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.

La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.

La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.

La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas (Norma Técnica Colombiana, 2018).

En cuanto a los sistemas de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios (Cecytab, 2018).

Según Górriz (2019) la calidad es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

En cuanto a los principios de gestión de calidad, se menciona el enfoque al cliente. Para cualquier organización el cliente es el elemento más importante, ya que sin clientes no hay negocio.

Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto, deben interpretar sus necesidades actuales y futuras, cumplir con estos requisitos esforzarse para superar sus expectativas (Gehisy, 2010).

**Liderazgo.** Los líderes de la organización establecen la unidad de propósito, la orientación y el ambiente interno requerido para que el personal pueda involucrarse en los logros de los objetivos de la organización (Gehisy, 2010).

## 2.2 Enfoque legal

Las bases legales que sustentan esta investigación 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 (República de Colombia, Constitución Política 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.

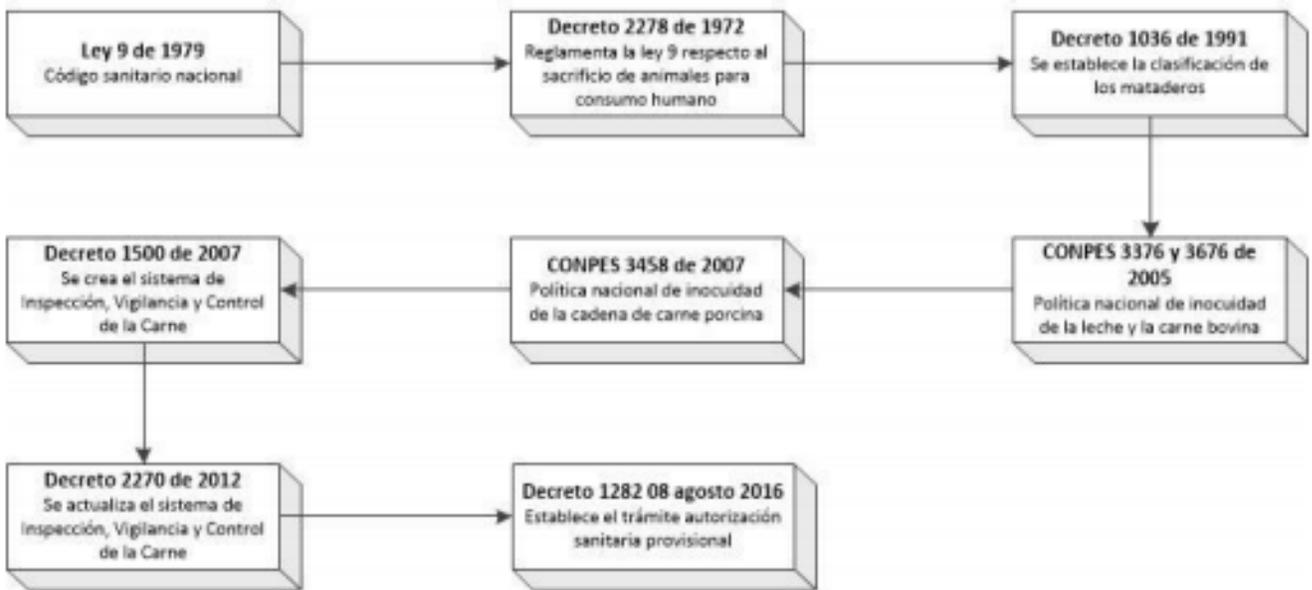
### **Norma Técnica Colombiana ISO 9001. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

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

Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y 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.

De otra parte, en cuento al marco legal para las plantas de beneficio en Colombia es bastante amplio, sin embargo, en la puesta en marcha del decreto 1500 de 2007 el cual crea el sistema de inspección, vigilancia y control de los productos cárnicos, ha generado grandes complicaciones para su cabal cumplimiento.

La crítica situación que se viene presentando ha fraguado escasez y desabastecimiento en varias regiones del país, cierres por diferentes circunstancias higiénicas, ambientales y desconocimiento de la norma; por lo tanto, es ineludible cumplir en el proyecto con el marco legal que se rige en el territorio nacional.



*Figura 2.* Marco Legal plantas de Beneficio Animal en Colombia. Fuente <https://www.invima.gov.co/>

Zona sucia (INVIMA, 2019). Todo matadero debe tener una zona donde se reciben los animales vivos, se les hace una inspección y se les deja en reposo, posteriormente se someten al proceso de insensibilización, así se desgüella y se desangran, de ahí se procede al proceso de desollado y retiro de la cabeza y las manos. La zona donde se realizan estos procesos se le denomina “zona sucia”. Esta zona debe tener comunicación con muelles de descarga y andenes, acceso a los establos de recepción de los bovinos, comunicación con los depósitos de estiércol y contenidos gastrointestinales.

También debe tener acceso a la zona de lavado y desinfección de lavado de los vehículos donde se transportan los animales vivos. Según el Decreto 2278, artículo 21 (INVIMA, 2019) “Denominase zona sucia de un matadero, el área de la sala de sacrificio en donde se lleva a cabo la insensibilización, izado, suspensión y sangría de los animales.”

Zona intermedia: El INVIMA mediante el decreto 2278, Artículo 22 “Denominase zona intermedia de un matadero el área de la sala de sacrificio en donde se realizan las operaciones posteriores a la sangría de los animales, hasta aquellas que Incluyen su eviscerado”.

Zona limpia: El INVIMA mediante el decreto 2278, Artículo 23 “Denominase zona limpia de un matadero, el área de la sala de sacrificio en donde se realizan las operaciones posteriores al eviscerado de los animales, hasta la salida de las carnes de dicha sala.”

## Capítulo 3. Presentación de resultados

### 3.1 Documentar los procesos asociados a la actividad de Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO”, para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015

**Establecer las partes interesadas y sus requisitos según la Norma ISO 9001:2015.** Según la Norma ISO 9001:2015, se dice que las partes interesadas están relacionadas con las necesidades y las expectativas que posee la empresa en un Sistema de Gestión, de igual forma se puede asumir como una persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad que sea relevante para el SGC (Ver apéndice A y B).

Lo anterior se basa en que las partes interesadas tendrán un impacto en la capacidad de la empresa de ofrecer servicios que satisfagan todos los requisitos de los clientes, legales y reglamentario. El enfoque basado en ISO 9001 siempre ha sido al cliente, ya que la norma está orientada a la cadena de valor por lo que la reglamentación lo que busca es que el cliente reciba el servicio con calidad y cumpliendo con el objetivo de satisfacer las necesidades de los mismos (Norma Técnica Colombiana, 2018).

Las partes interesadas son:

**Cientes.** Los receptores directos y que utilizan su producto afectan directamente su capacidad para satisfacer sus necesidades. Es necesario comprender las necesidades, las expectativas y los requisitos de las partes interesadas (Norma Técnica Colombiana, 2018).

**Gobiernos y organizaciones no gubernamentales.** Muchas empresas tienen requisitos legales que sus productos y servicios tienen que cumplir y puede que exista un gran costo en caso de no cumplir que es importante entender las expectativas de otras empresas, como vigilancia con cámaras, asociaciones u otras agrupaciones (Norma Técnica Colombiana, 2018).

**Accionistas.** Según el balance económico los accionistas están interesados en cuanto a lo que desempeña su Sistema de Gestión de Calidad (Norma Técnica Colombiana, 2018).

**Proveedores, aliados estratégicos, etc.** Muchas empresas pasan por alto los beneficios que suponen la relación ganar-ganar y el beneficio mutuo en lo que concierne a la contratación externa (Norma Técnica Colombiana, 2018).

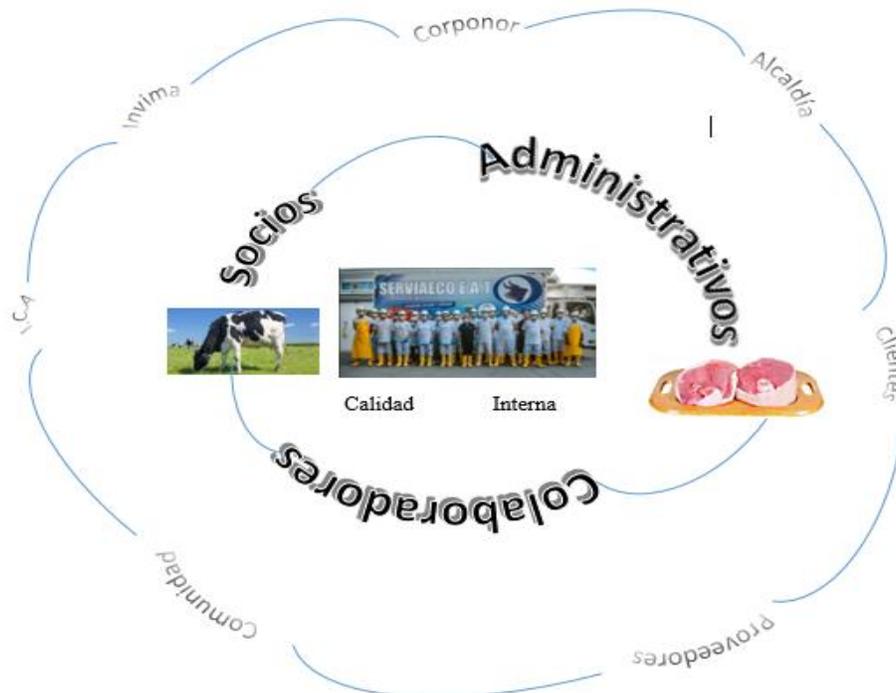


Figura 3. Partes interesadas. Fuente. Pasante

Como se puede observar en la figura anterior en la empresa Serviaeco EAT, se tienen como clientes internos los socios, administrativos y colaboradores y como clientes externos Corponor, Alcaldía, clientes, proveedores, comunidad, ICA e Invima.

**Identificar los procesos y elaborar el Mapa.** Según la ISO, los procesos son un conjunto de actividades relacionadas entre sí o que interactúan, transformando elementos de entrada en elementos de salida. En estas actividades pueden intervenir partes tanto internas como externas y también hay que tener en cuenta los clientes. De igual forma los procesos deben contener:

**Entradas y salidas.** Es de la forma en la que esos elementos nos llegan y como salen al pasar por nuestras manos. Para aclararlo pensemos en la empresa AECO EAT, donde el trabajo es adecuar la oferta a las necesidades de cada cliente (salida) (Norma Técnica Colombiana, ISO 9001:2015, 2018).

**Secuencia e interacción.** Este es un requisito muy sencillo y lógico. Todas las empresas y organizaciones siguen múltiples procesos. La ISO 9001:2015 simplemente indica que deben ordenarse secuencialmente, pues en muchos casos un proceso depende de otro.

**Criterios y métodos.** Los criterios sirven para determinar los requisitos del proceso que se desea cumplir. Los métodos son la forma en la que se van a intentar cumplir esos requisitos, es decir, los procedimientos.

**Recursos.** Son los recursos que la empresa va a necesitar para realizar la actividad. Se deben asignar correctamente para que el proceso se complete correctamente y no surjan problemas como falta de presupuesto.

**Responsabilidad y autoridad.** Consiste en designar un responsable del proceso. No es necesario que una sola persona se encargue de todos los procesos, sino que puede haber uno para cada proceso.

**Riesgo y oportunidades.** Consiste en evaluar los riesgos que conlleva el proceso y las oportunidades que pueden surgir de realizarlo.

**Evaluación.** Simplemente consiste en comprobar si el proceso cumple con lo previsto.

**Mejora.** Implica mejorar continuamente el proceso ya sea con costes más reducidos, optimización del tiempo, mayor satisfacción del cliente, etc.

El mapa de procesos de Serviaeco EAT, está dividido en 3 etapas constituidas por los principales procesos que involucran el sistema de gestión de la calidad. Estas etapas se describen a continuación:

Procesos de dirección. No es único para todas las empresas, sino se manifiesta en función de la misión y de las características de cada una de ellas, además como de las pretensiones y las nuevas

necesidades que tenga ésta, no obstante, debe seguirse un grupo de pasos generales que son los tienen que adecuarse, los pasos o etapas son las siguientes:

Determinar y establecer la misión y las metas de la organización.

Diagnóstico estratégico.

Búsqueda y determinación de las opciones estratégicas.

Evaluación y selección de las estrategias.

Implementar la estrategia seleccionada.

Seguimiento y control estratégico.

Procesos operativos. En esta etapa, se refieren fundamentalmente a aquellos procesos que están ligados directamente con la realización del servicio. Son los procesos en línea. Los procesos que se detallan en esta etapa del Sistema de Gestión de la Calidad, son los constituyen los procesos de Gestión de servicios y compras.

Procesos de apoyo. En esta etapa, se refieren fundamentalmente a aquellos procesos que dan soporte a los procesos operativos. Los procesos que se detallan en esta etapa del sistema de gestión de la calidad de la empresa, los constituyen los procesos de Mantenimiento, Gestión de Recursos y Gestión Financiera.

Para cada uno de los procesos definidos en el mapa de procesos se efectuó su respectiva caracterización, con documentos donde se soporta toda la información necesaria, el flujo de la documentación y todas aquellas características relevantes para el control de las actividades que involucren y para su gestión.

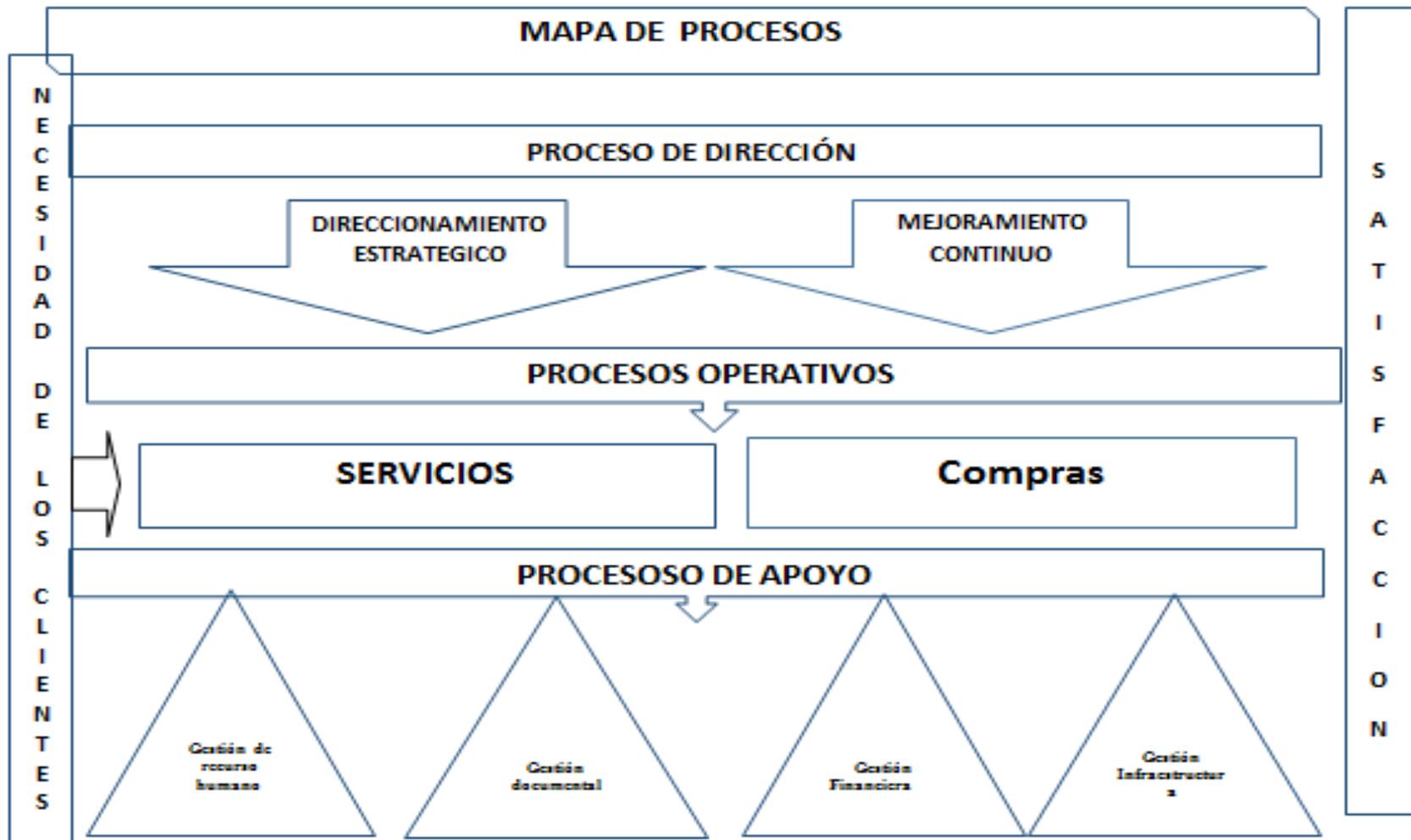


Figura 4. Mapa de procesos. Fuente pasante

## **Proponer una política, objetivos y alcance para la Asociación**

La política de calidad es la declaración documentada de la intención y dirección que la empresa respeta según la gestión de calidad que realiza. Se encuentra relacionada con la dirección estratégica de la empresa, dicha política es muy importante ya que establece y revisa todos los objetivos que la empresa que se propone conseguir en materia de calidad, por lo tanto, para que esta sea útil se debe difundir y debe ser entendida por todo el personal de la empresa.

**Políticas propuestas.** La asociación de expendedores de carne de Ocaña “AECO, es una empresa Ocañera que ofrece servicios de beneficio y desposte de bovinos y porcinos a nivel local, garantizando la inocuidad y calidad de los productos y servicios.

Amabilidad en el servicio y agilidad en los procesos

Innovación práctica y eficiencia en costos

Compromiso con las normas de calidad

Uso de los elementos de seguridad industrial para evitar accidentes laborales

Cumplir con los controles de las empresas encargadas de verificar la calidad del producto

Asegurar el cumplimiento de los protocolos de seguridad y sanidad pública

Labor cooperativa y desarrollo integral de las personas

Creatividad al servicio del cliente.

Genuino espíritu de servicio como factor cultural.

Coherencia absoluta ante los clientes internos y externos, entre lo que se ofrece y lo que se practica.

Conocimiento pleno de las responsabilidades que el puesto implica.

Seguridad absoluta en la manipulación de la carga como intención fundamental.

**Objetivo.** Servir como instrumento de consulta y orientación a personal vinculado a la Asociación, clientes autoridades Sanitarias, así como a los particulares acerca de los procedimientos para realizar la clasificación de canales bovinas en la planta de beneficio, de modo que se logre garantizar una mejor calidad de producto.

**Alcance.** El alcance se relaciona con la propuesta de documentos necesarios para lograr la certificación en calidad en la empresa. Es importante dejar claro lo que se incluye y lo que no se incluye. Si no está claro que los procesos de su organización se encuentran cubiertos por el Sistema de Gestión de la Calidad.

**Diseñar la caracterización y documentar los procesos en la Asociación.** Es cierto que el estándar internacional para sistemas de gestión de calidad (ISO 9001) requiere cierta documentación, con el propósito y los beneficios de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad son múltiples: proporciona un marco claro de trabajo de las operaciones de la organización, permite una consistencia de los procesos y una mejor comprensión del Sistema de Gestión de Calidad, y proporciona evidencias para el logro de los objetivos y las metas.

De otra parte, con la caracterización se busca determinar los atributos peculiares de alguien o de algo, de modo que claramente se distinga de los demás.

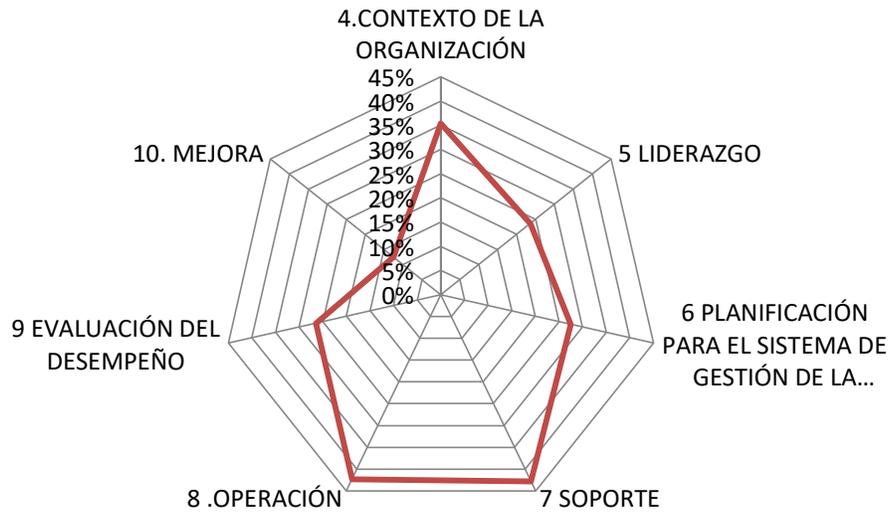


Figura 5. Resumen ISO 9001:2015. Fuente Asociación AECO EAT

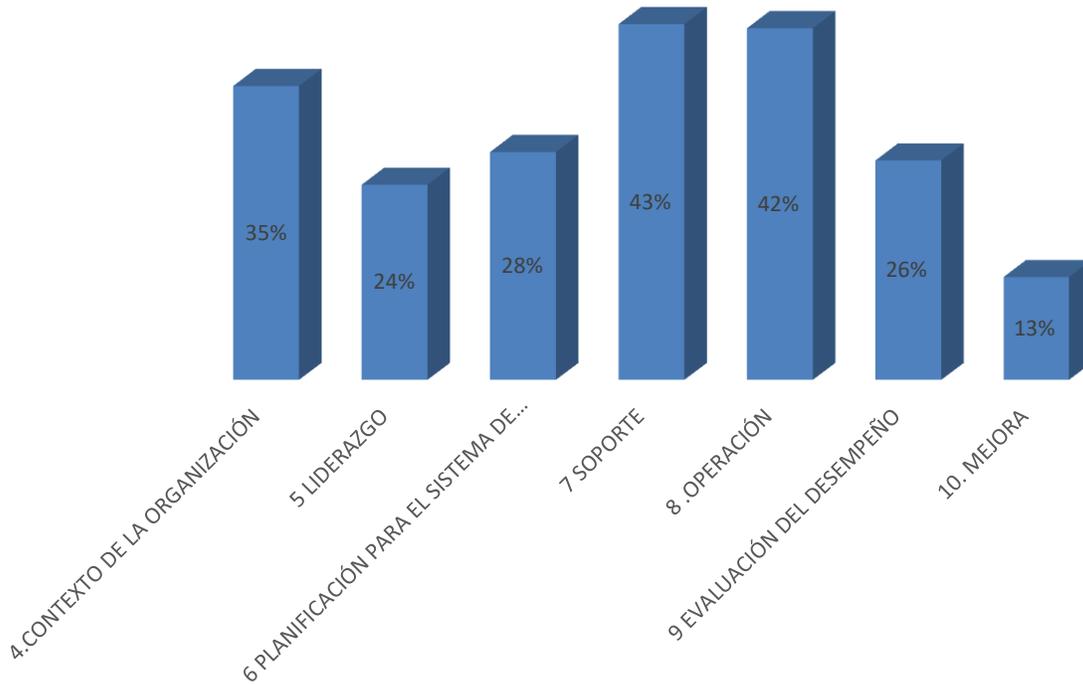


Figura 6. Resumen consolidado. Fuente Asociación AECO EAT

En la anterior figura del resumen consolidado se evidencia que la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña AECO EAT, posee mayores fortalezas en los soportes, operaciones y contexto de la organización, mostrando unos mayores porcentajes en dichos aspectos, de otra parte, se debe reforzar el liderazgo, planificación, evaluación y mejora, con el objetivo de optimizar los procesos y ser competitivos en el mercado donde se desarrollan las actividades.

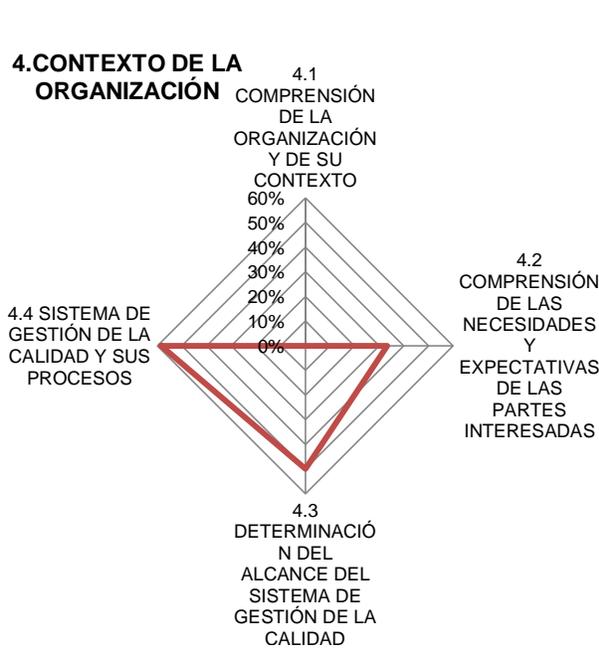


Figura 7. Contexto de la organización. Fuente Asociación AECO EAT

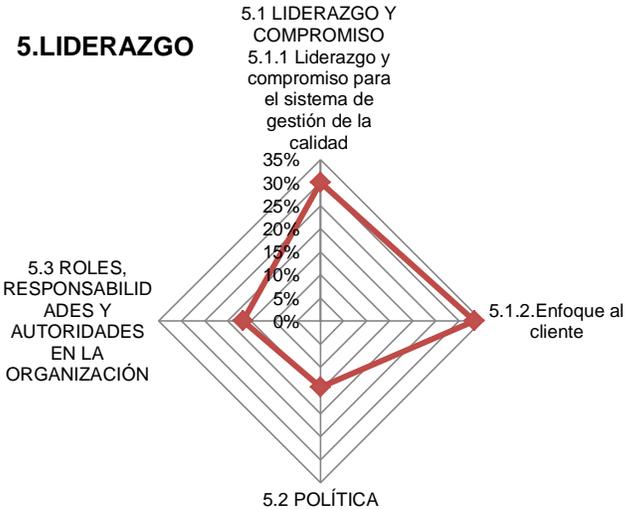


Figura 8. Liderazgo. Fuente Asociación AECO EAT

**6. PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

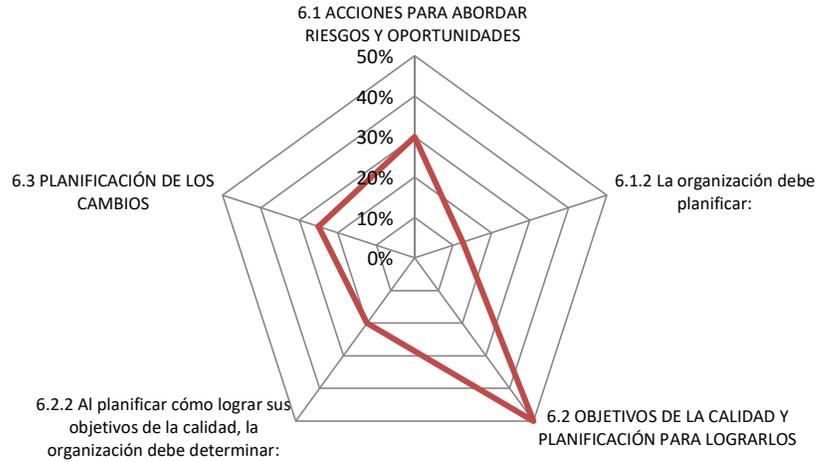


Figura 9. Planificación para el sistema de gestión de la calidad. Fuente Asociación AECO EAT

**7. SOPORTE**

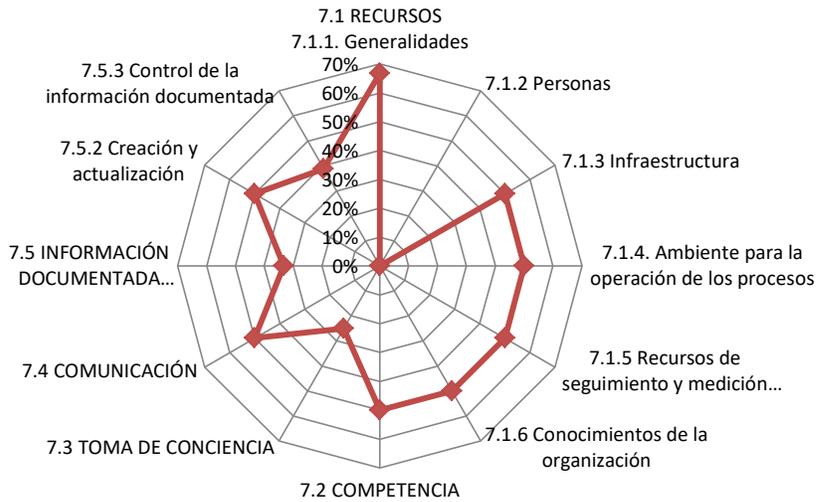


Figura 10. Soporte. Fuente Asociación AECO EAT

### 8. OPERACIÓN

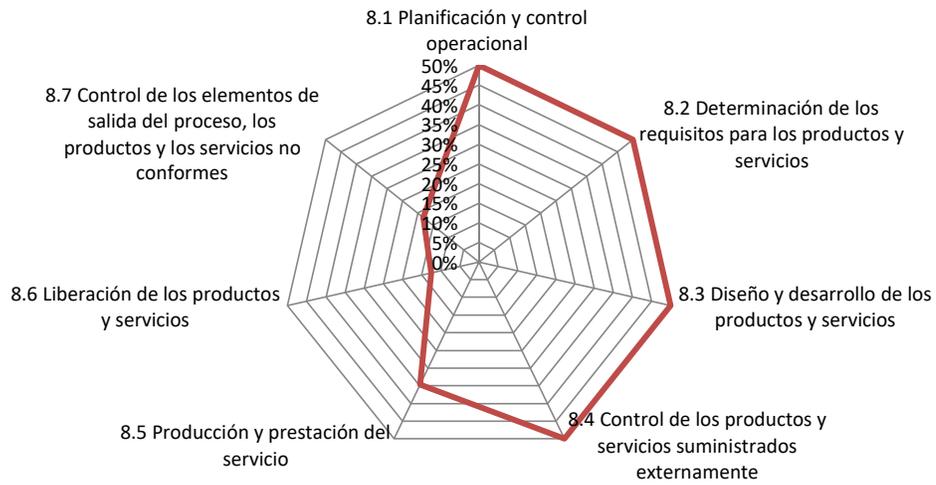


Figura 11. Operación. Fuente Asociación AECO EAT

### 9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

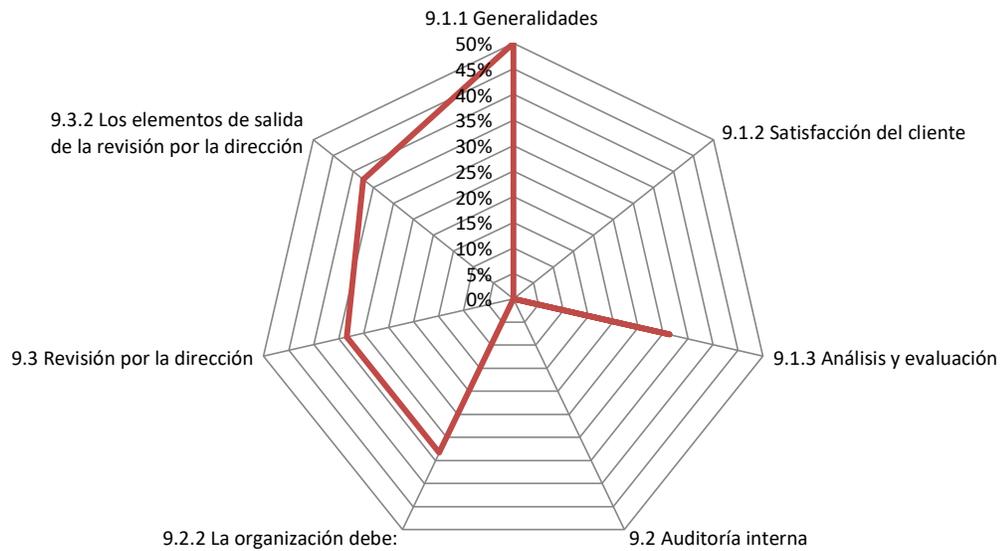


Figura 12. Evaluación de desempeño. Fuente Asociación AECO EAT

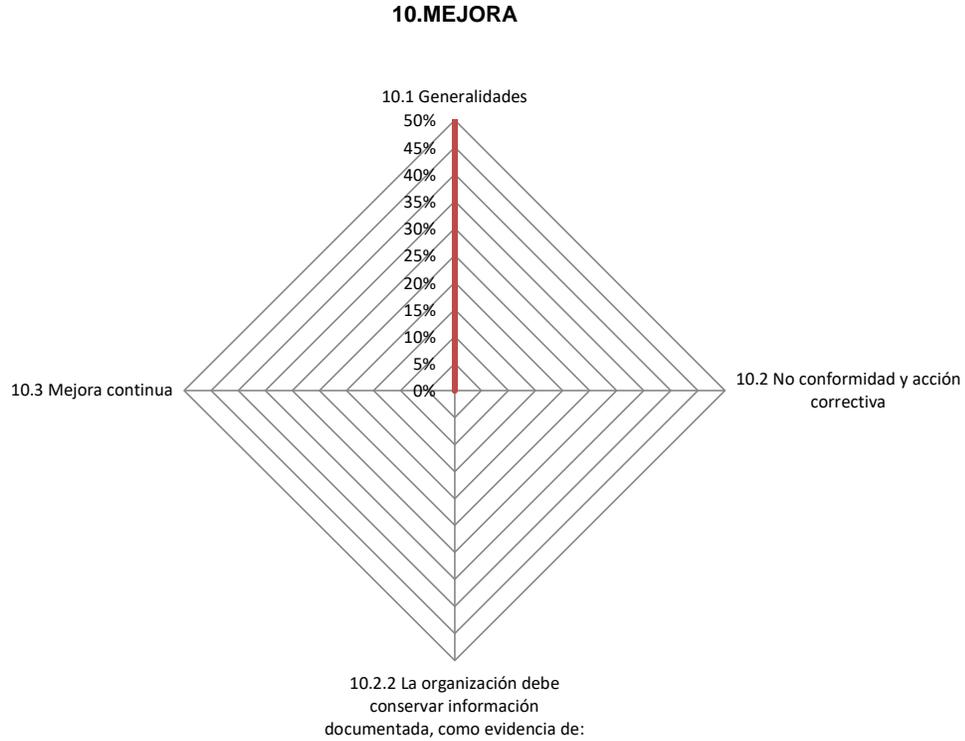


Figura 13. Mejora. Fuente Asociación AECO EAT

Teniendo en cuenta lo anterior, es conveniente mencionar que es urgente la actualización de los factores externos e internos, para definir el contexto estratégico, determinar las demás partes interesadas de SERVIAECO e identificar sus expectativas y establecer los métodos de seguimiento y revisión de su información, determinar el alcance de acuerdo a la nueva versión incluyendo el contexto estratégico de las partes interesadas y los productos y servicios de SERVIAECO, revisar si alguno de los nuevos requisitos no dará aplicabilidad y documentar la justificación que no aplica al alcance del SGC, por último, se debe identificar las oportunidades y riesgos del Sistema de Gestión de Calidad y actualizar los existentes de acuerdo a la Administración del Riesgo ya adoptada, revisar que los documentos sean necesarios y actualizados.

### **3.2 Mejorar los procesos de trabajo mediante la identificación, tratamiento y evaluación de las no conformidades identificadas para que de esta manera se pueda mantener el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO”**

**Identificar las debilidades que se tienen en cuanto a los procesos de trabajo.** Las debilidades son todos los factores internos que hacen que la empresa se encuentre en una posición desfavorable frente a sus competidores.

Sobre todo, las debilidades son elementos que se encuentran al momento de hacer un análisis interno, pero son factores claves y decisivos para determinar las deficiencias que pueda tener una empresa; y que le puedan afectar en el logro de los objetivos y metas que espera alcanzar.

En cuanto a las debilidades encontradas en la empresa AECO se puede mencionar las siguientes:

- Debilidad para determinar las funciones de los colaboradores.
- Falta de ambiente laboral entre los empleados y la empresa.
- Falta adecuación en la infraestructura para cumplir con los protocolos de bioseguridad.
- Rotación del personal operativo
- No hay claridad en la estructura organizacional
- No aplica procesos administrativos
- No posee plan de mercadeo

Ausencia de procesos estratégicos

Limitaciones en capacidad de crecimiento por áreas de centros agropecuarios.

Alteración de orden público

**Proponer actividades de mejora para los procesos de trabajo.** La mejora en los procesos de trabajo es muy importante ya que estos ayudan a realizar las actividades de forma adecuada con el objetivo de procurar el buen funcionamiento de la organización, siendo necesario conocer los procesos actuales y cómo funcionan, de igual forma, involucrar a todo el recurso humano en los procesos ya que estos pueden aportar en la búsqueda de dificultades y su posterior corrección.

Teniendo en cuenta lo anterior se proponen procesos como es la interacción entre clientes, este principio establece que incluso si los procesos se vuelven extremadamente eficientes, después de aplicar las mejoras, si la experiencia del cliente no es satisfactoria, todo este trabajo se puede perder.

Actividades que agregan valor, es un principio clave y simple de entender, se debe dedicar toda la atención para que se realice de la mejor manera posible durante el proceso. En cuanto a las actividades que no agregan valor, se deben eliminar del nuevo proceso.

Disminución de las actividades propensas a causar una falla en el proceso, siempre que una actividad de riesgo forma parte del proceso, es necesario buscar una manera de eliminarla o simplificar su ejecución.

Estandarización de procesos, algunos procesos se repiten a lo largo de la cadena de valores. Si están bien documentados y almacenados en una biblioteca de procesos, se puede tener acceso a ellos y sus características.

Reglas del negocio, son reglas simples que pueden facilitar mucho los procesos, evitando tareas largas y procedimientos complejos que se pueden substituir por esas reglas.

Conformidad. La mayoría de los sectores tienen patrones de medición, procedimientos, certificaciones y otros parámetros que son monitoreados por entidades de gobierno o de clase.

Implementar un SGC para competir en igualdad de condiciones con el mercado

Evaluar el desempeño de las áreas a través de indicadores y metas establecidas para así asegurar el cumplimiento de plazos con el cliente.

Establecer programas de capacitación constante a los trabajadores y promover línea de carrera al personal que demuestre buen desempeño.

Desarrollar campañas de publicidad a fin de captar más cliente y aumentar la participación en el mercado.

Establecer mejores canales de búsqueda de clientes, para ganar terreno ante las nuevas empresas ingresantes al sector

Establecer procedimientos de trabajo que permitan mejorar la gestión de la empresa.

**Realizar capacitación para la socialización la política, objetivos y el alcance de la política de calidad, logrando con esto conocimientos en la documentación y la ISO 9001:2015.**

En cuanto a la capacitación planteada para los empleados de la Asociación se debe decir que esta es muy importante ya que ellos son parte fundamental de los procesos y como tal deben estar vinculados directamente con los mismos.

Lo anterior ya que las empresas se interesan por obtener esta certificación para garantizar a sus clientes la mejora de sus productos o servicios, lo anterior porque la mayoría de los clientes prefieren empresas comprometidas con la calidad de sus productos y servicios. Por lo tanto. se les dio una capacitación y un taller evaluativo el cual se encuentra en los aprendices del presente trabajo.

### **Capacitación propuesta**

#### **CAPACITACION No 1.**

**Tema:** Política, objetivos y alcance de la política de calidad.

**Objetivo general.** Capacitar a los empleados de la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO” en política, objetivos y alcance.

**Contenido:**

La política de calidad es la declaración documentada de la intención y dirección que la empresa respeta según la gestión de calidad que realiza. Se encuentra relacionada con la dirección estratégica de la empresa, dicha política es muy importante ya que establece y revisa todos los objetivos que la empresa que se propone conseguir en materia de calidad, por lo tanto, para que esta sea útil se debe difundir y debe ser entendida por todo el personal de la empresa.

**Políticas propuestas.** La asociación de expendedores de carne de Ocaña “AECO, es una empresa Ocañera que ofrece servicios de beneficio y desposte de bovinos y porcinos a nivel local, garantizando la inocuidad y calidad de los productos y servicios.

Amabilidad en el servicio y agilidad en los procesos

Innovación práctica y eficiencia en costos

Compromiso con las normas de calidad

Uso de los elementos de seguridad industrial para evitar accidentes laborales

Cumplir con los controles de las empresas encargadas de verificar la calidad del producto

Asegurar el cumplimiento de los protocolos de seguridad y sanidad pública

Labor cooperativa y desarrollo integral de las personas

Creatividad al servicio del cliente.

Genuino espíritu de servicio como factor cultural.

Coherencia absoluta ante los clientes internos y externos, entre lo que se ofrece y lo que se practica.

Conocimiento pleno de las responsabilidades que el puesto implica.

Seguridad absoluta en la manipulación de la carga como intención fundamental.

El objetivo de la política de calidad se dirige a las prácticas de la organización para alcanzar los niveles de calidad deseados, haciendo que los objetivos den un sentido práctico a la implementación del sistema, siempre en coherencia con la estrategia de negocios de la organización

En la asociación Serviaeco el objetivo es servir como instrumento de consulta y orientación a personal vinculado a la Asociación, clientes autoridades Sanitarias, así como a los particulares acerca de los procedimientos para realizar la clasificación de canales bovinas en la planta de beneficio, de modo que se logre garantizar una mejor calidad de producto.

Para la empresa el alcance de la política de calidad es el no tener un límite de tamaño, y se debe incluir de forma suficiente la información para determinar lo que se encuentra cubierto por los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Es importante dejar claro lo que se incluye y lo que no se incluye. Si no está claro que los procesos de su organización se encuentran cubiertos por el Sistema de Gestión de la Calidad.

**Dirigido a**

A los empleados de la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO”

**Tiempo**

2 horas

**Crear los indicadores de gestión para cada uno de los procesos.** 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 (Puentes, 2015).

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 2.  
*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                                      | <b>Índice de satisfacción</b><br>$\frac{\text{Número de clientes satisfechos}}{\text{Número de clientes atendidos}} \times 100$ |
| 2.   | Facilitar una infraestructura adecuada y aplicar herramientas eficaces para una gestión orientada a resultados en los procesos y procedimientos de la organización              | <b>Índice de infraestructura</b><br>$\frac{\text{Número de recursos}}{\text{Número adecuaciones realizadas}} \times 100$        |
| 3.   | Mejorar el talento humano, a través de capacitaciones, generando mayor compromiso y cualificando los empleados para la oportunidad y calidad en la prestación de los servicios. | <b>Índice de talento humano</b><br>$\frac{\text{Número de capacitaciones realizadas}}{\text{Número de empleados}} \times 100$   |
| 4.   | Mantener una cultura de mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos de la organización a través del seguimiento, la evolución y el control                           | <b>Índice de mejora continua</b><br>$\frac{\text{Número de correcciones}}{\text{Total correcciones propuestas}} \times 100$     |

**Nota.** Fuente. Pasante

**Crear encuesta de ambiente laboral.** La calidad del clima laboral es sumamente importante para la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en su productividad. Cuando los empleados se encuentran satisfechos realizan su trabajo de manera eficiente, y por lo tanto, la productividad de la empresa aumenta, teniendo en cuenta lo anterior se aplicó una encuestas cuyos resultados se muestran a continuación (Romero, 2019).

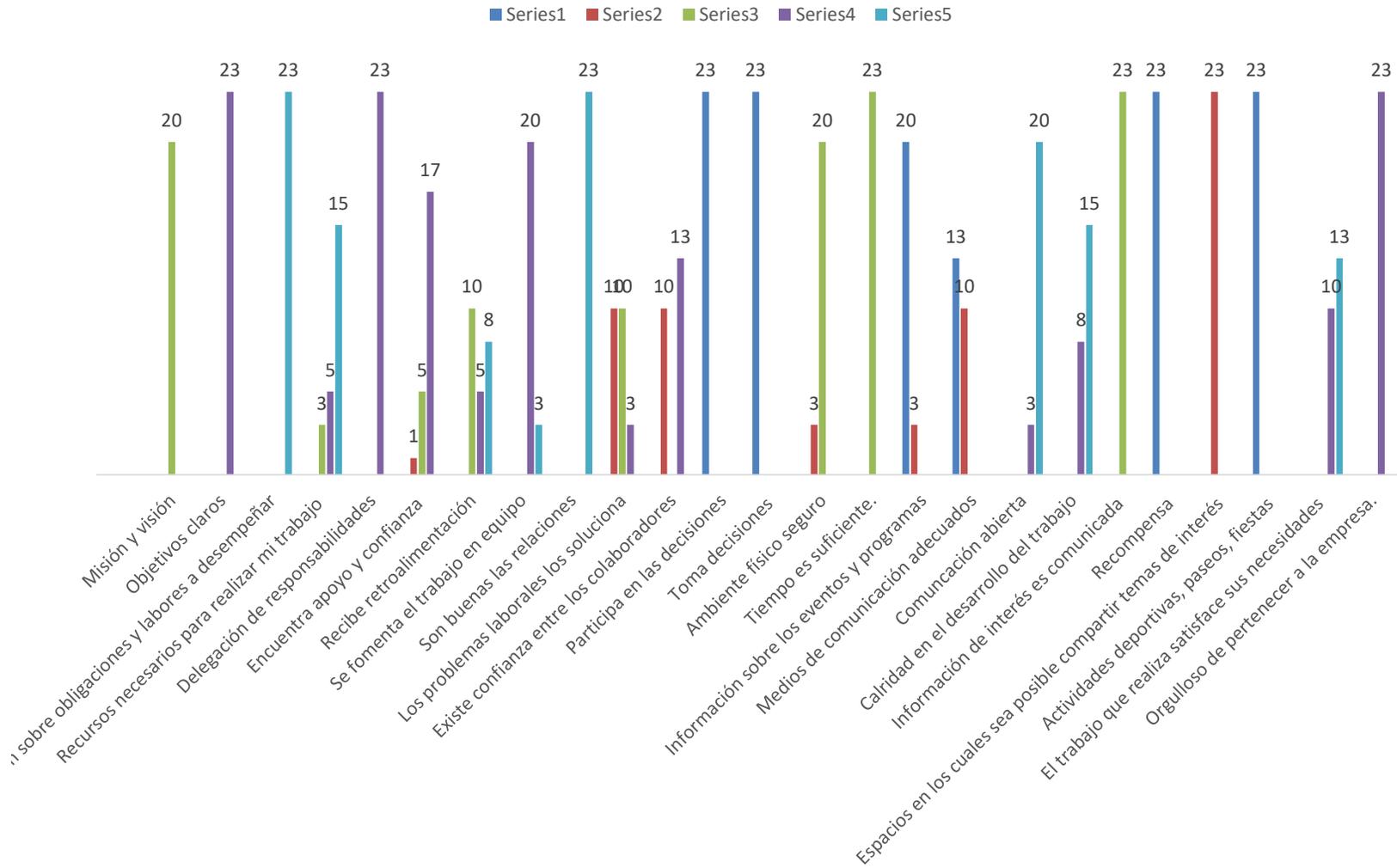


Figura 14. Encuesta aplicada a los empleados de AECO EAT Ocaña. Fuente. Pasante

Para determinar el clima organizacional en la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO” se aplicó una encuesta en escala de Likert a los 23 empleados, siendo esta escala muy importante para la medición, utilizado por los investigadores con el objetivo de evaluar la opinión y actitudes de las personas, de otra parte, es un método de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Es ideal para medir reacciones, actitudes y comportamientos de una persona.

Es por esto que teniendo en cuenta dicha aplicación se pudo determinar que en la Asociación existe un buen clima organizacional y laboral ya que la mayoría conoce la misión, visión y objetivos de la empresa, teniendo claridad de dichos aspectos ya que al ingresar al cumplimiento de sus labores se les explica las mismas.

De otra parte, afirman que cuenta con los recursos para realizar el trabajo de forma eficiente, ya que se posee responsabilidad a nivel interno y un adecuado acompañamiento y aunque se realiza las actividades de forma empírica los directivos de la asociación no los dejan solos y los motivan a seguir trabajando por la Asociación y mejorar cada día más.

Prueba de lo anterior es la motivación que se recibe para el desarrollo del trabajo en equipo, el cual ha ayudado a fortalecer las relaciones humanas, minimizando los conflictos laborales que se puede llegar a presentar en determinado momento, llevando todo esto a crear ambiente de confianza y cordialidad entre jefes y empleados.

Todo lo anterior se da por la excelente comunicación que se tiene en la entidad, clima organizacional y motivación que reciben los empleados a diario para desarrollar las actividades adecuadamente, querer mejorar cada día más y ser competitivos en el mercado local.

### **Ejecutar taller para mantener o mejorar el ambiente laboral.**

#### **Tema. Trabajo en equipo y ambiente laboral.**

#### **Descripción de la actividad**

El sentido de esta actividad es entrenar la capacidad de identificar objetivos grupales y valorar el grado de adhesión que deben tener los miembros del equipo para comprometerse con los resultados esperados.

Se trabajará en equipos de seis a ocho personas, creando la publicidad para un nuevo jabón. El éxito del proyecto requerirá que se fijen objetivos precisos y que la forma de identificarlos sea producto de un trabajo colectivo.

#### **Preparación**

Fotocopie la “Pauta para los observadores”; una por equipo.

Disponga de revistas con buenas fotografías en colores, que puedan ser recortadas por los participantes.

Tenga a mano tijeras, pliegos de cartulina y goma de pegar, en una cantidad suficiente de acuerdo al número de equipos.

### **Desarrollo**

Comente con el grupo la importancia del trabajo en equipo y estimule la toma de contacto con el tema, pidiéndoles que identifiquen experiencias de este tipo que hayan sido significativas para ellos, como, por ejemplo, organizar una actividad del curso o una fiesta familiar. Introduzca la actividad mencionando que, en un equipo, para que todos puedan contribuir adecuadamente, es fundamental contar con objetivos claros que orienten el desempeño de cada cual.

Divida al grupo en equipos de seis a ocho personas y distribúyales una revista, tijeras, goma de pegar y un pliego de cartulina a cada equipo.

Solicite que cada equipo elija un observador y entrégueles la “Pauta para los observadores”.

Luego de revisar con ellos sus instrucciones, indíqueles que vuelvan a incorporarse a su equipo.

Indique a cada equipo que ellos pertenecen a una empresa de publicidad y que deben diseñar un cartel y un eslogan, que será expuesto en microbuses, paraderos y estaciones de metro, para dar a conocer un nuevo jabón que pronto saldrá al mercado. Sus servicios han sido contratados por el dueño de la empresa que fabrica y comercializa el jabón, y es a él a quien tienen que presentar su propuesta gráfica.

Otórqueles 15 minutos para que creen el eslogan y diseñen el cartel.

### **Puesta en común**

Un representante por equipo presentará el cartel y el eslogan, explicando los objetivos que se plantearon para desarrollarlos. Luego, ofrezca la palabra a los observadores. Pregúnteles si para hacer el trabajo les habría bastado a los equipos con las orientaciones iniciales. Solicíteles que comenten los objetivos que cada equipo definió y el grado de participación que hubo en dicha definición. Destaque la importancia de lograr el compromiso de todos los miembros de un equipo para alcanzar un objetivo.

Someta a juicio de la plenaria el proyecto ganador, por aplausómetro, premiando al que haya logrado mayor coherencia entre el diseño del cartel y los objetivos.

### **Conclusiones**

El relator, a partir de las intervenciones de los participantes, les ayudará a concluir que es poco eficiente que los equipos de trabajo inicien su trabajo sin tener definiciones claras de hacia

dónde van, qué quieren, cómo lo van a lograr, al tiempo que, para tener buenas definiciones, deben ser trabajadas participativamente.

En cuanto a la implementación del taller se debe mencionar que se tuvo una adecuada acogida por parte de los empleados afirmando que el trabajo en equipo y ambiente laboral, es muy importante para el desarrollo de cualquier actividad laboral y por tal motivo hasta el momento se ha cumplido con el trabajo asignado de la mejor manera posible desarrollando las funciones asignadas a cada uno de los empleados.

### **3.3 Proponer el manual para la adecuada implementación de la Norma ISO 9001:2015 en la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO” frente a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015**

**Mostar las ventajas y desventajas de la implementación.** La implementación de la ISO 9001:2015, tiene varias ventajas como es:

Organización interna. La información fluye de un área a otra fácilmente.

Mejor rendimiento en las actividades. Ayuda a los administradores a aumentar el rendimiento de la organización, tanto interna como en relación con los competidores.

Mejor rendimiento en aplicaciones comerciales. La certificación ISO 9001, mejora la reputación de la marca, ya que demuestra que la organización está comprometida con las normas internacionales reconocidas, y con la mejora continua.

Economía y reducción de residuos. La gestión de materiales y la eficiencia de la producción, traen beneficios financieros.

Aumento de la satisfacción del cliente. La norma ISO 9001 establece un requisito para la satisfacción del cliente, asegurando que sus necesidades son consideradas y tenidas en cuenta.

Mayor control de la administración de las organizaciones y de los accionistas. La norma propone a la organización, anticipar los problemas que se pueden producir en los procesos.

En cuanto a las desventajas de la implementación de la ISO 9001:2015 se puede mencionar que:

Se produce una baja productividad de las inversiones que han sido realizadas.

Disminución de la creación de trabajos formales y de forma desigualdad de oportunidades.

Baja inversión técnica y tecnológica para generar la suficiente calidad que requiere el Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001.

Gobierno frágil económicamente.

**Proponer un documento donde se muestren los pasos para la implementación de la Norma en la empresa.** Lograr una correcta implementación de la norma ISO 9001 en la organización no es tarea fácil.

Cada vez, son más las organizaciones que apuestan por implantar Sistemas de Gestión de Calidad certificados bajo los requisitos del estándar internacional ISO 9001:2015, como forma de crear ventajas competitivas.

Diagnóstico de la situación actual, definir el mapa de procesos, documentar la política y el plan de calidad, establecimiento de procedimientos, elaborar el manual de calidad, capacitar, implementar, auditoría interna, comprobación general, definir las acciones correctivas y acciones preventivas, análisis con el objetivo de mejora continua y auditoría externa.

### **Guía de implementación**

La adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible de la misma (Colegio Mayor de Antioquia, 2019).

Para lo anterior se deben desarrollar etapas que a continuación se muestran:

Paso 1. Planificación. Se debe establecer la necesidad que posee la organización para implementar la Norma ISO 9001:2015, como es la exigencia de los actuales clientes y atraer a nuevos clientes, incrementar el nivel de actividad y de los resultados de la organización, mejorar la imagen y poseer conocimientos para realizar los procesos en la entidad y mejorar los mismos.

Paso 2. Gestión por procesos y aplicación de requisitos. La asociación debe determinar los procesos que utiliza para llevar a cabo su misión. Por lo tanto, se debe realizar el proceso de dirigir la organización con el objetivo de lograr su misión, incluye actividades como: definir la política, organizar la empresa y los objetivos y estrategia de la organización.

El proceso gestionar los recursos, tiene por objetivo principal proporcionar y mantener los recursos (personas, materiales, equipos, instalaciones, dinero, información, etc.)

El proceso entender el mercado, tiene por objetivo principal conocer las necesidades y expectativas de los clientes actuales y potenciales.

El proceso atender al cliente, tiene por objetivo principal responder a las solicitudes de los clientes.

El proceso entregar lo pedido, tiene por objetivo principal hacer llegar al cliente el producto o servicio en las condiciones (calidad, cantidad, plazo, precio, etc.) acordadas en el pedido (contrato, acuerdo, encargo, etc.).

Se recomienda evaluar el estado inicial de los procesos de la organización en relación con el cumplimiento de los requisitos de ISO 9001:2015 determinando si es conforme, no conforme o no aplicable.

Paso 3. Desarrollo de la implantación. Los procesos que se han identificado en la etapa anterior como parcialmente conformes o no conformes se deben modificar y se deben crear aquellos que no existan.

Añadir un elemento a algún documento.

Crear o modificar un impreso.

Conservar un documento que antes se eliminaba.

Realizar una tarea de forma diferente.

Realizar tareas que antes no se realizaban

Para implantar la norma de manera satisfactoria es recomendable desplegar los requisitos de esta sobre los diversos procesos y actividades de la organización.

Para lo anterior se debe dirigir la Asociación a:

Lograr que la organización cumpla con su misión y alcanzar su visión.

Para lo cual se proponen actividades como las siguiente:

Recopilar y analizar información del entorno, es decir las partes interesadas

Diseñar y desarrollar la organización.

Establecer la política de la empresa

Establecer los objetivos de la empresa

Diseñar el sistema de procesos de la empresa

Para realizar el análisis de la empresa se puede proponer la matriz DAFO, por medio de la cual se puede realizar un estudio de mercado, análisis de competencia, informes socioeconómicos, etc.

Para lo cual se debe tener claro el propósito de identificar los factores que influyen positiva y negativamente en el desempeño previsto de la Asociación:

Análisis interno: incluye factores relativos a recursos financieros, conocimiento,

estructura organizacional, comunicación interna, tecnologías utilizadas, predisposición al

cambio, procesos de toma de decisiones, estrés laboral, etc.

Estos factores serán categorizados como:

**Debilidades:** son los aspectos propios de la organización, cuya posición es desfavorable en comparación con otras referencias.

**Fortalezas:** son los aspectos en los que nuestra organización destaca, marcando una diferencia positiva con nuestros competidores.

**Amenazas:** situaciones externas que podrían ser perjudiciales para el negocio; indicios de un peligro para la organización, para la consecución de sus objetivos, para el fracaso de determinado proyecto.

**Oportunidades:** situaciones convenientes para el negocio, condiciones que pueden resultar más favorables de lo que se espera.

**Desarrollar el sistema de gestión de la calidad.** Un SGC es la organización considerada como un sistema que tiene unos límites, unos elementos y unas relaciones entre ellos.

La organización debe determinar el alcance del SGC, partes interesadas, productos y servicios de la empresa.

El alcance se ha de documentar, indicando: productos, servicios, justificación de los requisitos no aplicables.

La organización ha de establecer, implementar, mantener el SGC.

La organización ha de mejorar continuamente el SGC; en su conveniencia y eficacia, mediante

actividades recurrentes para lograr oportunidades de mejora.

**Orientación para implantación.** Debido a que su implementación dentro de la organización se lleve a cabo de forma gradual, siguiendo una planificación y extendiéndose en diferentes fases. Debido a que la organización haya decidido limitar el alcance del SGC ha determinado producto o servicio, por motivos contractuales, comerciales, de control interno, etc.

**Diseñar, implementar y gestionar los procesos del SGC.** La organización ha de determinar los procesos que son necesarios para lograr los objetivos que afectan a la calidad.

Además, ha de: determinar sus entradas y sus salidas, determinar su secuencia e interacción, determinar y aplicar criterios y métodos.

La organización ha de: determinar y proporcionar recursos

Se deben preparar los documentos necesarios para la gestión y operación de los procesos

**Orientación para implantación.** En esta guía de implantación en la Etapa 2º Gestión por procesos y aplicación de requisitos, se presenta un “mapa de procesos”, donde se aprecia la representación gráfica de los procesos, la secuencia y sus interrelaciones principales, junto a las relaciones con el entorno.

Otro aspecto a tener en consideración es el seguimiento y medición de los procesos, la organización debe “determinar y aplicar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.

**Establecer la política de la calidad.** La política de la calidad es el conjunto de “intenciones y dirección de una organización en la realización con la calidad, como las expresa formalmente su alta dirección”. Ha de ser apropiada al propósito y contexto de la organización y apoyar su estrategia.

**Orientación para implantación.** La inclusión en la memoria anual de los aspectos más significativos del SGC y de sus resultados.

Informes internos emitidos por la dirección.

Difusión de la revisión del sistema.

Participación en el análisis de problemas.

Intervención en la gestión de reclamaciones.

Reuniones periódicas con los empleados en las que se explican los logros del sistema y las áreas de mejora.

Participación en foros y encuentros relativos a la calidad.

En su contenido deben establecerse los fundamentos estratégicos, las directrices en las cuales apoyarse para concretar y desplegar los objetivos de la calidad.

**Establecer y planificar los objetivos de la calidad.** Como objetivos se deben indicar aquellos resultados que se desean alcanzar con relación a la calidad. Deben ser coherentes con la política de la calidad, deben ser medibles, seguir con una frecuencia adecuada, comunicar al personal implicado en su logro, actualizar para así ajustarlos por motivos internos y externos.

**Orientación para implantación.** Los aspectos sobre los que se fijan los objetivos de la calidad deben guardar relación, de alguna forma, con los requisitos del producto o servicio y el aumento de la satisfacción del cliente. Existen distintos tipos de objetivos:

Objetivos que persiguen una situación que favorezca el cumplimiento de los requisitos del producto o servicio, para mejorar la satisfacción del cliente, aumentar la eficacia en los procesos, lograr resultados deseados utilizando los recursos de forma más racional.

**Gestionar los procesos operativos.** Por gestionar se entiende: planificar y controlar los procesos operativos diseñados e implementados.

**Orientación para implantación.** Se debe definir los controles que se van a implementar en el proceso, para asegurar del servicio conforme. Estos controles serán actividades de seguimiento y medición.

**Asignar responsabilidades y autoridades a los roles.** Es una función que ha de desempeñar uno o varios puestos de trabajo. Y más específicamente, los roles pertinentes son todos aquellos que participan en el SGC. La alta dirección ha de conseguir que los roles pertinentes se asignen, comuniquen y entiendan en relación a: lo que deben hacer y lo que pueden hacer.

**Orientación para implantación.** Es posible comprender la asignación de funciones, responsabilidades y autoridades como una parte fundamental de los procesos del SGC. Y afrontar su

planificación con un adecuado enfoque a riesgos, para así tener la capacidad de adelantarse a eventuales situaciones en las que los responsables de determinadas funciones no estarán disponibles.

Algunos métodos por los que se asignen, comuniquen y entiendan las funciones, responsabilidades y autoridades pueden ser:

Descripción de puestos de trabajo, organigramas, manuales de acogida.

Inclusión en procedimientos o fichas de procesos.

Acciones formativas.

Periodos de prueba supervisados, en los que se realizan las actividades.

Restricción de acceso y gestión de permisos en los sistemas de información.

**Determinar las comunicaciones internas y externas.** La comunicación es el intercambio mutuo de información entre dos partes.

La información existente se ha de completar con información sobre temas de la calidad de la Empresa.

**Orientación para implantación.** La comunicación debe ser desde la dirección y mandos hasta los niveles inferiores generalmente transmite pautas para la realización del trabajo y los criterios que se tomaran para su valoración.

Algunas acciones a implementar por las organizaciones para buscar una comunicación externa exitosa, pueden ser:

Gestionar las apariciones en los medios.

Revisar los contenidos de la página web.

Conocer cuál es la información exterior respecto a nuestra actividad.

Patrocinar eventos de impacto público.

Incluir en las campañas publicitarias la transmisión de los valores corporativos.

**Disponer de la infraestructura necesaria.** Se debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y alcanzar la conformidad de los productos y servicios.

**Orientación para implantación.** La infraestructura requerida por la organización será diferente dependiendo de la actividad, los tipos de procesos de producción o la prestación del servicio a los que dará soporte.

Además de determinar y proporcionar la infraestructura necesaria, se debe mantener. Cada organización sigue un sistema para realizar mantenimiento a su infraestructura. Para abordar el mantenimiento de la infraestructura existen cuatro principales enfoques y del más básico al más completo son:

Mantenimiento correctivo.

Mantenimiento preventivo.

Mantenimiento predictivo.

Mantenimiento proactivo.

**Disponer de un ambiente de trabajo adecuado.** Se ha de determinar, proporcionar y mantener el ambiente de trabajo (entorno) necesario para la operación de los procesos y alcanzar la conformidad de los productos y servicios.

**Orientación para implantación.** Los factores de naturaleza física son más fáciles de controlar, estos pueden ser medidos objetivamente con los medios que por lo general están a disposición de la propia organización y comprobar si están dentro de los parámetros que se requieren para determinado ambiente de trabajo. Estos factores a veces están regulados por legislación o reglamentación debido a alto impacto en algunos productos y servicios. Además, los factores psicológicos y sociales también pueden influenciar de manera importante al producto y servicios.

**Crear información documentada y controlarla.** Se ha de crear la información documentada (ID) requerida por la ISO 9001:2015 y la que la empresa considere necesaria. Cuando se cree o actualice la ID se ha de asegurar la adecuada, identificación, descripción, formato, soporte, revisión y aprobación de su conveniencia y adecuación.

**Orientación para implantación.** La norma utiliza dos términos cuando hace referencia a la ID que se requiere: “Mantener información documentada”, y “Conservar información documentada”. “Mantener información documentada” se refiere a la ID necesaria para establecer cómo llevar a cabo la actividad correspondiente (documentos). “Conservar información documentada” se refiere a la ID necesaria para evidenciar cómo se ha llevado a cabo la actividad correspondiente.

**Controlar los suministros.** Se deben controlar los suministros externos (productos, servicios y procesos) para asegurarse de que son conformes a los requisitos.

**Orientación para implantación.** Los requisitos de provisión externa abarcan, no solo la compra del producto, sino también la subcontratación de servicios o procesos de la organización. Se debe considerar cómo afectan las compras o la subcontratación al producto o servicio que ofrecemos.

Para asegurar una gestión eficaz de la relación con el proveedor se han de establecer criterios para su evaluación, selección, seguimiento y reevaluación como los que se muestran la siguiente figura.



*Figura 15. Control de los suministros. Fuente. Pasante*

Paso 4. Revisión. Una vez que los cambios en la política, los procesos, la organización, etc. estén debidamente implementados y asimilados por la organización será necesario comprobar que: Se han llevado a cabo según se había previsto y cumplen con la ISO 9001:2015. Esto se puede realizar haciendo auditorías internas, que servirán de base para la declaración de la conformidad de una empresa.

Son adecuados, es decir, se consiguen los resultados sin resultar burocráticos, inflexibles o

lentos. Si existiera alguna deficiencia se debe corregir.

La certificación es un servicio por el cual una entidad independiente adquiere confianza mediante una auditoría de que la organización cumple la norma ISO 9001:2015.

Se recomienda contactar al organismo certificador con al menos 2 meses de antelación a la fecha deseada de certificación. En la auditoría de certificación se recomienda: Asegurar que las personas clave de la organización están disponibles; mostrar una actitud colaboradora; desarrollar la actividad de manera habitual, etc.

## Capítulo 4. Diagnostico final

Al inicio de la pasantía y según la información suministrada por el ingeniero Luis Orlando Vergel, la Asociación no contaba con el sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015, por lo que se presentaba fallas en la identificación de los documentos y control de los procesos, de igual forma ausencia en los mecanismos de planeación y directrices socializadas con los empleados.

Por lo anterior, se vio la necesidad de proponer las políticas, objetivo y alcance de calidad, la cual estuvo basado en la Norma ISO 9001:2015, siendo esto muy importante para el adecuado funcionamiento de la Asociación de Expendedores de Carne Ocaña E.A.T como empresa prestadora de servicios que requiere demostrar por medio de la implementación de un estándar internacional su competencia e idoneidad para la prestación de servicios que cumplan en tiempo y forma con los requerimientos de sus clientes y su capacidad para responder ante a la situación cambiante del mercado por medio de la calidad reconocida de sus servicios (Vergel, 2021).

Por lo tanto, es necesario afirmar que la falta de documentación de los procesos necesarios para el funcionamiento de la Asociación, pueden poner en peligro la sincronización de sus procedimientos, planes y tareas, desarrollados a diario, con lo que se favorecerá la baja calidad del servicio propuesto en su objeto social y se limitará la mejora continua de los servicios ofertados a los usuarios y comunidad en general.

Teniendo en cuenta todo lo anterior se apoyó en la documentación del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña

“AECO”, para el proceso en el cumplir con los requisitos se establecieron las partes interesadas y sus requisitos, se identificaron los procesos, mapa de riesgos, política, objetivos, alcance, la caracterización y documentar los procesos.

De otra parte, se mejoró el trabajo realizado al interior de la entidad mediante la identificación, tratamiento y evaluación de las no conformidades identificadas para que de esta manera se pueda mantener el Sistema de Gestión de Calidad, se identificaron las debilidades, proponiendo estrategias para mejorar los procesos, como también se implementó una capacitación y taller con el objetivo de mejorar el clima organizacional, el cual posteriormente se evaluó, proponiendo indicadores de gestión que muestren el logro de los objetivos para la empresa.

## Capítulo 4. Conclusiones

Teniendo en cuenta las falencias evidenciadas en cuanto a la documentación requerida para cumplir con la norma de calidad en los procesos asociados a la actividad desarrollada en la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO”, para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se establecieron las partes interesadas que están vinculadas con la entidad, el mapa de riesgos, políticas, objetivos y alcances necesarios para el adecuado cumplimiento de la calidad en los procesos.

En cuanto al mejoramiento de los procesos de trabajo mediante la identificación, tratamiento y evaluación de las no conformidades de la entidad, relacionadas con la Norma ISO 9001:2015 en la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO”, se propusieron los documentos necesarios para el cumplimiento de la reglamentación de calidad en la labor realizada y que beneficie a los clientes y comunidad en general.

Por último, se propone el manual para la adecuada implementación de la Norma ISO 9001:2015 en la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO” frente a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, el cual es necesario para tomarlo como guía por los encargados de la entidad.

## Capítulo 5. Recomendaciones

Se recomienda tomar los documentos propuestos para mejorar los procesos asociados a la actividad de Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO” y así cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, al igual que asumir la política y objetivos que puede traer beneficios a la entidad.

Es necesario continuar con la identificación de los procesos de trabajo mediante la implementación de herramientas que permitan evaluar las no conformidades identificadas para que de esta manera se pueda mantener el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO”. De igual forma, aunque los procesos actuales son muy valiosos se deben mejorar aspectos relacionados con el sacrificio de los semovientes con el objetivo que este no sea traumático.

Se sugiere que la entidad adopte el manual propuesto para la adecuada implementación de la Norma ISO 9001:2015 en la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO” frente a los requerimientos de la norma y así continuar prestando el servicio a sus clientes, siendo competitivos en el mercado donde se desarrollan.

## Referencias

- Arango Ospina, P. (21 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
- Ardila, J. (20 de Diciembre de 2020). *Información de la Asociación*. Obtenido de <https://prezi.com/az6lc2iifor3/planta-de-beneficio-serviaeco/>.
- Cecytab. (5 de Mayo de 2018). <http://www.cecytab.edu.mx/index.php?page=calidad>. Obtenido de ¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)?
- Chiavenato, A. (2017). *La Administración de los Recursos Humanos*. Chile: Werther, Jr y Davis.
- Colegio Mayor de Antioquia. (2019). <https://www.colmayor.edu.co/importancia-de-un-sistema-de-gestion-de-la-calidad/#:~:t0de%20desarrollo%20sostenible>. Obtenido de Importancia de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Juran, J. M. (2011). *y el Liderazgo para la Calidad, Manual para Ejecutivos*. España: E. Díaz de Santos S.A.
- Norma Técnica Colombiana. (2018). <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/11/iso-9001-entendiendo-enfoque-basado-procesos/>. Obtenido de ISO 9001: Entendiendo el enfoque basado en procesos.
- Norma Técnica Colombiana. (10 de Abril de 2018). *ISO 9001:2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/04/que-es-un-proceso-segun-la-iso-90012015/>.
- República de Colombia. (2005). *Decreto 410 de 1971*. Bogotá: Edición Litio Imperio.
- República de Colombia. (2012). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá: Edición Cupido.
- Romero, J. (6 de Junio de 2019). *Importancia de un buen clima laboral*. Obtenido de <https://www.campusromero.pe/lanzar-o-impulsar-mi-negocio-propio/importancia-de-un-buen-clima-laboral>.
- Sharon, L. (15 de Mayo de 2018). *Emprendedurismo Universitario*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/emprendedurismo-universitario/>.
- Torres, I. (2018). <https://iveconsultores.com/sistema-de-gestion-de-calidad/>. Obtenido de ¿Qué es un sistema de gestión de la calidad?
- Vergel, Luis Orlando. 2021. Jefe encargado de la Calidad Ambiental. Información de la Asociación de Expendedores de Carne Ocaña E.A.T. Ocaña, Norte de Santander

## **Apéndices**

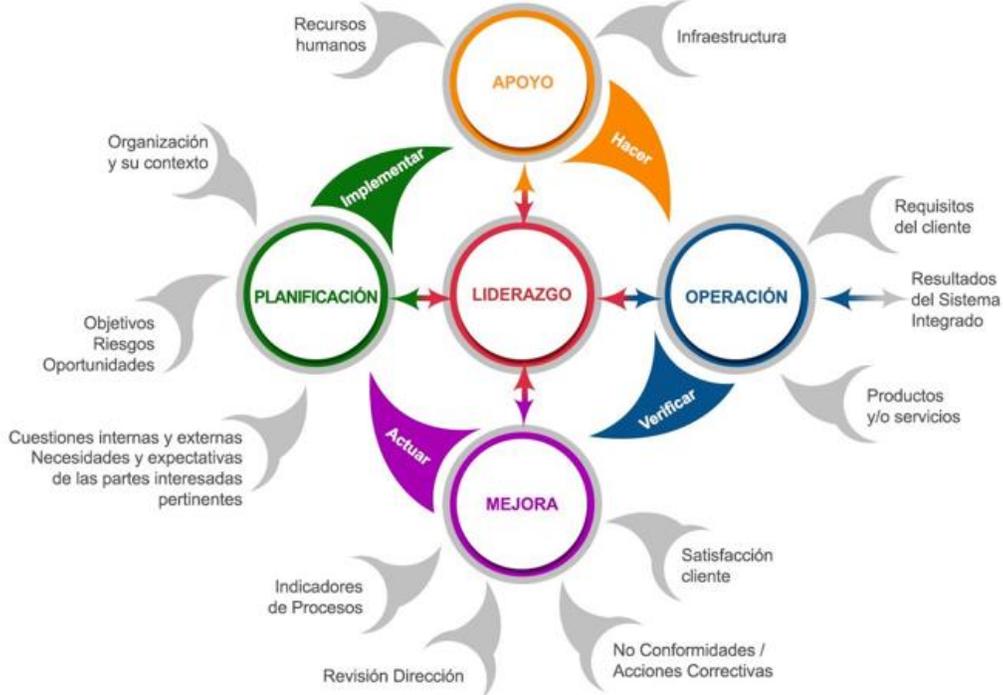
## Apéndice A. Lista de chequeo

| No    | REQUISITOS  | EXISTE |    | OBSERVACIONES |
|-------|---|--------|----|---------------|
|       |   | SI     | NO |               |
| 4     | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  |        |    |               |
| 4.1   | Requisitos Generales  |        |    |               |
|       | La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un S.G.C y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.   | x      |    |               |
| 4.2   | Requisitos de la Documentación  |        |    |               |
| 4.2.1 | Generalidades   |        |    |               |
|       | La documentación del S.G.C. debe incluir:<br>Declaraciones documentadas de una Política de Calidad y de Objetivos de la Calidad.<br>Un Manual de la Calidad.<br>Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional.<br>Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos, y<br>Los registros requeridos por esta Norma Internacional |        | X  |               |
| 4.2.2 | Manual de la Calidad  |        |    |               |
|       | La Organización debe establecer y mantener un Manual de Calidad que incluya:<br>El alcance del S.G.C., incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión<br>Los procedimientos documentados establecidos para el S.G.C, o referencia a los mismos, y Una descripción de la interacción entre los procesos del S.G.C.  |        | X  |               |
| 4.2.3 | Control de los Documentos   |        |    |               |
|       | Los documentos requeridos por el S.G.C. deben controlarse.<br>Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados<br>Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:<br>Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.<br>Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos                 |        | x  |               |

|       |  |   |   |  |
|-------|--|---|---|--|
|       | <p>nuevamente.<br/> Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.<br/> Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.<br/> Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.<br/> Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y<br/> Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.</p> |   |   |  |
| 4.2.4 | Control de los Registros   |   |   |  |
|       | <p>Deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del S.G.C.<br/> Deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.<br/> Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.</p>  |   | x |  |
| 5     | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN  |   |   |  |
| 5.1   | Compromiso de la Dirección   |   |   |  |
|       | <p>La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del S.G.C., así como con la mejora continua de su eficacia:<br/> Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del Cliente como los legales y reglamentarios,<br/> Estableciendo la Política de la Calidad.<br/> Asegurando que se establecen los Objetivos de la Calidad,<br/> Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y<br/> Asegurando la disponibilidad de recursos.</p>   | x |   |  |
| 5.2   | Enfoque al Cliente   |   |   |  |
|       | <p>La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del Cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar</p>   | x |   |  |

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

Apéndice B. Proceso de certificación de la norma ISO 9001:2015



Apéndice C. Control de información documentada

## CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA SEGÚN ISO 9001:2015



**1. Elaboración y aprobación**



**2. Identificación de documentación externa**



**3. Distribución de documentos**



**4. Revisión y actualización**



**5. Control de versiones y cambios**



**5. Control de documentos obsoletos**

## Apéndice D. Documentos de los procesos asociados

**Proceso Direccionamiento Estratégico**

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|    | <b>Proceso Direccionamiento Estratégico</b>  |  |  |
|   | Código: FOR-SIGC-AECO - 001  | Versión: 1   | Página 1 de 1  |
| <b>Responsable del Proceso:</b> Gerente   |  |  |  |
| <b>Objetivo:</b> Determinar las políticas organizacionales, direccionamiento y planeación estratégica, mediante el estudio y análisis de la situación actual y futura de la organización, y su impacto en las partes interesadas para alcanzar los objetivos.   |  |  |  |
| <b>Alcance:</b> Definición de direccionamiento estratégico (Misión, Visión, Política de calidad, objetivos estratégicos, valores, indicadores de gestión, definición de procesos, identificación de riesgos y oportunidades, revisión de la dirección, análisis de resultados y toma de acciones para la mejora continua. |  |  |  |
| <b>Entradas</b>   | <b>Actividades PHVA</b>  |  | <b>Salidas</b>   |
| Información externa<br>Informes de revisión.<br>Reportes de No conformidades<br>Información financiera de la empresa<br>Evaluaciones de desempeño<br>Normatividad<br>Informe de ventas<br>Informe de producción<br>Indicadores económicos   | Definir Misión, Visión, Políticas de Calidad, Objetivos de Calidad y Estratégicos, Identificar los procesos (Mapa de Procesos)<br>Definir Niveles de Autoridad<br>Definir indicadores de Calidad y Estratégicos. Establecer una planificación a los objetivos definidos. Revisar el desempeño de los procesos mediante indicadores de gestión. Toma de acciones preventivas correctivas y de mejora<br>Identificar y minimizar los riesgos del proceso. Ajustar metas de los indicadores según resultados de la revisión de la dirección |  | Proyección de estrategias<br>Política de calidad<br>Objetivos de calidad<br>Objetivos estratégicos<br>Matriz Legal<br>Mapa de procesos<br>presupuesto<br>Mejoramiento continuo |
| <b>Proveedores</b>  | <b>Documentos</b>  | <b>Recursos</b>  | <b>Clientes</b>  |
| Clientes<br>Proveedores<br>Directores de área<br>Todos los procesos   | Manual de calidad<br>Manual de funciones y Procedimientos<br>Protocolos<br>Instructivos  | Personal competente<br>Software<br>Instalaciones físicas<br>computador, impresora, | Gestión de Calidad<br>Gestión de Marketing empresarial<br>Gestión de producción<br>Gestión   |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  | Formatos Plan de acción<br>Presupuesto | sala de juntas,<br>internet,<br>teléfonos,<br>recurso económico | Administrativa y Contable Control y Gestión |
| Indicadores de Gestión<br>Crecimiento en las ventas<br>Cumplimiento objetivos de cada proceso  |  |   |   |
| <b>Requisitos de la Norma ISO 9001:2015.</b> 4.1 4.2 4.3 4.4 5.1.1 5.1.2 5.2. 6.1. 6.1.1 6.1.2. 6.2 6.2.1. 6.2.2. 6.3. 7.4. 9.1. 9.3. 9.3.1. 9.3.2. 10 |  |   |   |
| Requisitos Decreto 3075/97<br>Todos los numerales del Decreto  |  |   |   |

Fuente. Pasante

### Proceso Gestión de la Calidad

|   |  |  |               |
|---|--|--|---------------|
|   | <b>Proceso Dirección de la Calidad</b>   |  |               |
|   | Código: FOR-SIGC-AECO - 001  | Versión: 1   | Página 1 de 1 |
| <b>Responsable del Proceso:</b> Director de Gestión de la Calidad   |  |  |               |
| <b>Objetivo:</b> Implementar, mantener y mejorar el SIGC, para controlar la ejecución de los procesos de acuerdo a lo establecido en los estándares de la empresa cumpliendo con los requisitos del Decreto 3075/97 y la norma ISO 9001:2015  |  |  |               |
| <b>Alcance:</b> Elaboración y actualización de procedimientos su revisión, aprobación, control de la información.<br>Documentada e Información Conservada (Registros); elaboración y ejecución del plan de auditoria, identificación y aplicación de acciones correctivas y de mejora |  |  |               |
| <b>Entradas</b>   | <b>Actividades PHVA</b>  | <b>Salidas</b>   |               |
| Informes de revisión del SGC<br>Solicitud de documentos<br>Reporte acciones preventivas<br>Reporte acciones correctivas<br>Misión, Visión, Objetivos<br>Política de calidad Estrategias<br>Insumos y/o materia prima<br>Personal competente Quejas, reclamos o sugerencias            | Programación de Auditorias<br>Canales de Comunicación<br>Identificación de Información Documentada<br>Identificación de la normatividad aplicable<br>Actualizar procedimientos y formatos<br>Indicadores de Gestión Auditorías Internas<br>Revisión por la alta dirección<br>Toma de Acciones correctivas y de Mejora según desempeño de | Necesidades de insumos<br>Necesidades de servicios especializados<br>Documentos estandarizados<br>Reporte de No conformidades<br>Observaciones de auditorias |               |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  | indicadores. Identificar y minimizar los riesgos del proceso Acciones tomadas frente al Servicio No conforme  | Solicitud de personal competente<br>Solicitud de mantenimiento<br>Necesidades de capacitación                                 |   |
| <b>Proveedores</b>   | <b>Documentos</b>   | <b>Recursos</b>   | <b>Cientes</b>  |
| Cientes Proveedores Gerencia General Gestión de Marketing empresarial Gestión de producción Gestión Administrativa y Contable Control y Gestión  | Manual de calidad Control documentos Formatos, protocolos Cronograma auditorias Plan de acción Solicitud acciones preventivas y correctivas, normatividad | Personal competente Software Instalaciones físicas computador, impresora, internet, teléfonos, presupuesto, recurso económico | Gerencia General Gestión de Marketing empresarial Gestión de producción Gestión Administrativa y Contable Control y Gestión |
| <b>Indicadores de Gestión</b><br>N° quejas/ N° clientes periodo; N° acciones preventivas ejecutadas/ N° acciones preventivas propuestas; N° No conformidades en cada proceso/ N° de la compañía N° Objetivos de calidad alcanzados/ N° objetivos de calidad propuestos en el sistema |   |   |   |
| <b>Requisitos de la Norma ISO 9001:2015.</b> 7.5.1. 7.5.2. 7.5.3. 10 Requisitos Decreto 3075/97 Todos los numerales del Decreto  |   |   |   |

Fuente. Pasante

### Proceso Gestión de Marketing Empresarial

|   |   |                |               |
|---|---|----------------|---------------|
| <br><b>SERVIAECO E.A.T</b><br>Planta de beneficio animal de Ocaña  | <b>Proceso Gestión de Marketing Empresarial</b> |                |               |
|   | Código: FOR-SIGC-AECO - 001                     | Versión: 1     | Página 1 de 1 |
| <b>Responsable del Proceso:</b> Director Comercial  |   |                |               |
| <b>Objetivo:</b> Comercialización y distribución de los productos   |   |                |               |
| <b>Alcance:</b> Captaciones de clientes, asesoría acorde a sus necesidades, comunicación de canales para atender solicitudes o quejas, seguimiento al cumplimiento de requisitos, tramite de quejas, medición de la satisfacción del cliente y la toma de acciones correctivas y de mejora. |   |                |               |
| <b>Entradas</b>   | <b>Actividades PHVA</b>                         | <b>Salidas</b> |               |
| Misión, Visión, Objetivos   | Captura de empresas usuarias.                   | Proyección de  |               |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <p>Estrategias<br/>Reportes de No conformidades<br/>Evaluaciones de desempeño<br/>Normatividad<br/>Informe de ventas<br/>Programa de producción<br/>Evaluación proveedores<br/>Insumos materia prima<br/>Catálogos/ muestras.</p>  | <p>Medir la satisfacción del cliente<br/>Definir medios o canales de comunicación para la captura de quejas y/o sugerencias<br/>Presentación de Oferta Comercial<br/>Visitas a clientes<br/>Ejecutar encuesta y medir la satisfacción del cliente<br/>Cumplimiento de requisitos y necesidades del cliente<br/>Resultados de encuesta a clientes<br/>Toma de Acciones correctivas y de mejoras ante resultados de encuesta y análisis de quejas</p> | <p>estrategias<br/>Solicitud documentos<br/>Reporte acciones correctivas<br/>Reporte acciones preventivas<br/>Planes de mejoramiento<br/>Procesos estandarizados<br/>Necesidades de capacitación<br/>Necesidades de Insumos<br/>Registros de operación<br/>Perfiles de clientes<br/>Pedidos<br/>Portafolio de productos</p> |  |
| <b>Proveedores</b>   | <b>Documentos</b>   | <b>Recursos</b>   | <b>Cientes</b>   |
| <p>Cientes<br/>Proveedores<br/>Gerente<br/>Directores de área<br/>Todo el personal<br/>Todos los procesos</p>  | <p>Manual de calidad<br/>Manual de funciones procedimientos, instructivos, protocolos, formatos<br/>Plan de acción</p>  | <p>Personal competente<br/>Software<br/>Instalaciones físicas<br/>computador, impresora, internet, teléfonos, fax<br/>presupuesto, vehículo, recurso económico</p>  | <p>Gerencia General<br/>Gestión de calidad<br/>Gestión de producción<br/>Gestión Administrativa y Contable<br/>Control y Gestión</p> |
| <p><b>Indicadores de Gestión</b><br/>Cantidades distribuidas/ cantidades producidas<br/>Cantidades vendidas/ cantidades para venta proyectadas<br/>Venta de contado/ Venta Total<br/>Cantidades devueltas/ Cantidades distribuidas<br/>Valor cartera recogida/ total cartera</p> |   |   |  |
| <p><b>Requisitos de la Norma ISO 9001:2015.</b> 5.1.1. 6.1. 8.2. 8.2.1. 8.2.2. 8.3.2. 8.3.3. 8.3.4. 8.3.5. 8.3.6. 8.5.2. 8.5.4.</p>  |   |   |  |

9.1. 9.1.2. 9.1.3. 10

Requisitos Decreto 3075/97 Todos los numerales del Decreto

Fuente. Pasante

**Proceso Gestión de Producción**

|   |  |                     |   |
|---|--|---------------------|---|
|    | <b>Proceso Gestión de Producción</b>   |                     |   |
|   | Código: FOR-SIGC-AECO - 001  | Versión: 1          | Página 1 de 1   |
| <b>Responsable del Proceso:</b> Director de Producción  |  |                     |   |
| <b>Objetivo:</b> Programar la producción, para determinar y controlar el personal, las materias primas e insumos requeridos, en el cumplimiento de las ordenes de pedidos de los clientes.  |  |                     |   |
| <b>Alcance:</b> Planeación de la producción teniendo en cuenta los requisitos y solicitudes del cliente frente programación entregas de producto, rutas de recolección, seguimiento y control de la operación; entrega del producto y despacho al cliente |  |                     |   |
| <b>Entradas</b>   | <b>Actividades PHVA</b>  |                     | <b>Salidas</b>  |
| Misión, Visión, Objetivos<br>Estrategias<br>Reportes de No conformidades<br>Evaluaciones de desempeño<br>Normatividad<br>Informe de ventas<br>Pedidos<br>Evaluación proveedores<br>Insumos materia prima<br>Proveedores<br>Insumos comprados.             | Identificar los recursos necesarios para la producción del producto<br>Elaborar programación de producción<br>Verificar embalaje y cargue del producto<br>Verificar que se cumpla la gestión de calidad en la operación<br>Cumplimiento de metas indicadores de Gestión<br>Realizar seguimiento a despachos del producto<br>Toma de Acciones correctivas y de Mejora según desempeño de indicadores.<br>Identificar y minimizar los riesgos del proceso<br>Acciones tomadas frente al producto No conforme |                     | Informes de revisión SGC<br>Política de calidad<br>Planificación producción<br>Solicitud documentos<br>Reporte acciones correctivas<br>Reporte acciones preventivas<br>Planes de mejoramiento<br>Procesos estandarizados<br>Procedimientos<br>Insumos<br>Registros de operación |
| <b>Proveedores</b>  | <b>Documentos</b>  | <b>Recursos</b>     | <b>Clientes</b>   |
| Clientes<br>Proveedores   | Procedimientos, instructivos,  | Personal competente | Gerencia General<br>Gestión de  |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| Gerente<br>Directores de área<br>Todo el personal<br>Todos los procesos<br>Insumos  | protocolos,<br>formatos<br>Solicitud<br>Pedido<br>Orden de trabajo<br>Orden de<br>producción<br>Minuta de<br>tiempos | Software<br>Instalaciones<br>físicas<br>computador,<br>impresora,<br>internet,<br>teléfonos,<br>presupuesto | Marketing<br>empresarial<br>Gestión de calidad<br>Gestión<br>Administrativa y<br>Contable<br>Control y Gestión |
| <b>Indicadores de Gestión</b><br>Tiempos de entrega/ tiempo de programación de entrega - Productos No conformes/<br>Productos realizados<br>Producto producido<br>Cumplimiento con requerimientos del cliente               |  |   |  |
| <b>Requisitos de la Norma ISO 9001:2015.</b><br>5.1.1. 6.1. 8.1. 8.2. 8.2.1. 8.2.2. 8.3.2. 8.3.3. 8.3.4. 8.3.5. 8.3.6. 8.5.2.<br>8.5.4. 9.1. 9.1.2. 9.1.3. 10<br>Requisitos Decreto 3075/97 Todos los numerales del Decreto |  |   |  |

Fuente. Pasante

### Proceso Gestión Administrativa y Contable

|   |   |  |               |
|---|---|--|---------------|
|  <p><b>SERVIAECO E.A.T</b><br/>Planta de beneficio animal de Ocaña</p>   | <b>Proceso Gestión de Producción</b>  |  |               |
|   | Código: FOR-SIGC-<br>AECO - 001   | Versión: 1   | Página 1 de 1 |
| <b>Responsable del Proceso:</b> Director Administrativo y Financiero  |   |  |               |
| <b>Objetivo:</b> Planificar, garantizar el cumplimiento y el buen desarrollo de los procesos administrativos y de personal, además de controlar el cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias de la empresa  |   |  |               |
| <b>Alcance:</b> Contratación de trabajadores, compra de productos o servicios, evaluación de proveedores; mantenimiento y mejora de infraestructura; verificación del producto o servicio comprado, la reevaluación de proveedores, capacitación del trabajador, toma de acciones correctivas y de mejora frente a resultados de desempeño y pago de proveedores. |   |  |               |
| <b>Entradas</b>   | <b>Actividades PHVA</b>   | <b>Salidas</b>   |               |
| Misión, Visión, Objetivos<br>Estrategias<br>Reportes de No conformidades<br>Evaluaciones de desempeño<br>Normatividad   | Determinar el criterio para la selección, evaluación de Proveedores<br>Identificar la infraestructura necesaria | Informes de revisión SGC<br>Solicitud documentos<br>Reporte acciones |               |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| Ambiente de trabajo óptimo<br>Personal competente<br>Insumos<br>Informe de ventas<br>Evaluación proveedores<br>Inventarios  | Definir actividades de selección, contratación y capacitación de trabajadores de planta.<br>Realizar Compras, identificar el producto o servicio no conforme<br>Entrevistas, Inducción y Capacitación<br>Cumplir Metas de Indicadores<br>Verificar cumplimiento del perfil de cargo<br>Toma de Acciones correctivas y de Mejora según desempeño de indicadores. | correctivas<br>Reporte acciones preventivas<br>Planes de mejoramiento<br>Procesos estandarizados<br>Procedimientos<br>Necesidades de capacitación<br>Registros de divulgación<br>Estados financieros<br>presupuestos |   |
| <b>Proveedores</b>  | <b>Documentos</b>   | <b>Recursos</b>  | <b>Cientes</b>  |
| Clientes<br>Proveedores<br>Gerente<br>Directores de área<br>Todo el personal<br>Todos los procesos  | Reglamentos<br>Plan mejoramiento<br>Formatos,<br>Protocolos<br>Procedimientos,<br>Evaluaciones<br>Entradas de almacén<br>Registros bancarios<br>Notas contables<br>Impuestos  | Personal<br>Software<br>Instalaciones físicas<br>computador, impresora, internet, teléfonos,<br>Recursos económicos  | Gerencia General<br>Gestión de Marketing empresarial<br>Gestión de Producción<br>Gestión de Calidad<br>Control y Gestión. |
| <b>Indicadores de Gestión</b><br>Cumplimiento ejecución programa de capacitación<br>Presupuesto proyectado/ presupuesto ejecutado<br>Evaluaciones realizadas a proveedores<br>Contratación de personal según requerimientos<br>Compras realizadas<br>Evaluaciones de desempeño realizadas |   |  |   |
| <b>Requisitos de la Norma ISO 9001:2015.</b><br>4.1 4.2 7.1. 7.2. 7.3. 7.4. 8.4. 8.4.2. 8.4.3. 10<br>Requisitos del Decreto 3075/97 Todos los requisitos del Decreto 3075/97  |   |  |   |

Fuente. Pasante

Apéndice E. Recuento fotográfico de la capacitación y taller



Capacitación. Fuente pasante





Instalaciones. Fuente pasante





Instalaciones. Fuente pasante

## Apéndice F. Taller evaluativo

**TALLER EVALUATIVO**

Nombre \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

1. ¿Para usted que es una política de calidad?
  
2. ¿Está de acuerdo con la política de calidad que se propone para la Asociación?
  
3. Escriba el objetivo que tiene la empresa en cuanto a la calidad.
  
4. ¿Cuál es el alcance de la política de calidad?
  
5. ¿En qué le puede servir a la empresa la política, objetivos y alcances de la calidad en la Asociación?

## Apéndice G. Encuesta



**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS**  
**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Objetivo:** Determinar el clima organizacional en la Asociación de Expendedores de Carne de Ocaña “AECO” información que permite el desarrollo de los objetivos institucionales.

**CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

**Nunca = 1      Casi Nunca = 2      A veces = 3      Casi Siempre = 4      Siempre = 5**

| No | PREGUNTAS  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1  | Conozco la misión y visión de la entidad   |   |   |   |   |   |
| 2  | Son claros los objetivos de la entidad   |   |   |   |   |   |
| 3  | Le fue suministrada al ingresar a la empresa sobre las obligaciones y labores a desempeñar |   |   |   |   |   |
| 4  | Cuento con los recursos necesarios para realizar mi trabajo eficientemente                 |   |   |   |   |   |
| 5  | Son delegadas claramente responsabilidades al interior del grupo de trabajo                |   |   |   |   |   |
| 6  | Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus                                      |   |   |   |   |   |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
|    | actividades en sus superiores   |  |  |  |  |  |
| 7  | Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo   |  |  |  |  |  |
| 8  | Se fomenta el trabajo en equipo en mi área de trabajo   |  |  |  |  |  |
| 9  | Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo   |  |  |  |  |  |
| 10 | Los problemas laborales los soluciona con sus compañeros de trabajo   |  |  |  |  |  |
| 11 | Existe confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo  |  |  |  |  |  |
| 12 | Usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo                                     |  |  |  |  |  |
| 13 | Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe.  |  |  |  |  |  |
| 14 | Mi área de trabajo tiene un ambiente físico seguro  |  |  |  |  |  |
| 15 | Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente.   |  |  |  |  |  |
| 16 | Recibe información sobre los eventos y programas realizados con la comunidad                                |  |  |  |  |  |
| 17 | Cuenta con medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas                                |  |  |  |  |  |
| 18 | Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas  |  |  |  |  |  |
| 19 | Siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este                             |  |  |  |  |  |
| 20 | La información de interés es comunicada oportunamente   |  |  |  |  |  |
| 21 | Recibe recompensa por el cumplimiento de metas.   |  |  |  |  |  |
| 22 | En la empresa existen espacios en los cuales sea posible compartir temas de interés con el grupo de trabajo |  |  |  |  |  |
| 23 | La empresa realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión                 |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 24 | El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas, de ascensos y de aprendizaje. |  |  |  |  |  |
| 25 | Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa.  |  |  |  |  |  |