

**PROPUESTA PARA EL DISEÑO DEL NUMERAL 4.0 “CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN” ENFOCADO EN LA NORMA ISO 9001: 2015 APLICADO A LA EMPRESA BRANGUS CARDONI**

**DANY RACHIT GARRIDO RAAD  
MARIA FERNANDA HERRERA CARDOZO**

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA  
FACULTAD DE INGENIERÍAS  
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
NEIVA  
2017**

**PROPUESTA PARA EL DISEÑO DEL NUMERAL 4.0 “CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN” ENFOCADO EN LA NORMA ISO 9001: 2015 APLICADO A LA EMPRESA BRANGUS CARDONI**

**DANY RACHIT GARRIDO RAAD  
MARIA FERNANDA HERRERA CARDOZO**

**Informe final de seminario de profundización presentado como requisito para optar al título de ingeniero industrial**

**Asesor  
Ing. CARLOS WILMER OVIEDO**

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA  
FACULTAD DE INGENIERÍAS  
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
NEIVA  
2017**

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Neiva, 28 de Julio de 2017

## **AGRADECIMIENTO**

Los autores expresan sus agradecimientos al Ingeniero Eliseo Perdomo, por su profesionalismo con el que ha llevado acabo su cargo de coordinador de programa, al Ingeniero Carlos Oviedo por haber gestionado el diplomado de sistemas integrados de gestión el cual es de gran importancia en nuestra profesión, al ingeniero Carlos Mario Gaitán por sus enseñanzas en el procesos de académico, al ICONTEC y sus instructores por sus enseñanzas útiles para nuestra vida profesional y a todos los docentes que de una u otra manera han aportado sus conocimientos para la realización de este trabajo.

Agradecimientos muy especiales para la empresa BRANGUS CARDONI por habernos brindado todo su apoyo, por habernos prestado sus instalaciones y su información de manera verídica y oportuna para realizar del presente trabajo de grado.

## **DEDICATORIA**

### **Dany Rachit Garrido:**

El presente trabajo lo dedico principalmente a Dios quien siempre ha sido mi guía en todo el proceso de mi proyecto de vida, a mi madre y mis hermanas por brindarme la educación, apoyo y consejos para salir adelante, a mis compañeros de estudio, docentes, amigos y personas que me han apoyado en el transcurso de mi carrera profesional.

### **María Fernanda Herrera:**

Dedico este trabajo de manera especial a Dios y a la virgen auxiliadora que me han acompañado y me han dado bendiciones para mi familia, mi estudio, mi diario vivir, a mis padres Mireya Cardozo y Hernando Herrera quienes han realizado un gran esfuerzo, me han cultivado todas sus experiencias como motivo de enseñanza en mi vida personal, profesional y de formación, también es un orgullo saber que tuve una persona que siempre me ha brindado su apoyo aunque no esté en cuerpo, su alma y ejemplo siempre están conmigo guiándome y cuidándome todo el tiempo es mi hermanita Adriana Herrera Cardozo, a mi esposo Cesar Augusto Martínez Fernández que me ha brindado todo su amor, cariño y respaldo para poder alcanzar todos nuestros proyectos, a mis amigas donde cada uno nos hemos acompañado y colaborado en el transcurso de toda la universidad ,por último a mis Profesores que me han instruido cada conocimiento referente a la carrera que es útil para nuestra profesión

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	16
1. JUSTIFICACIÓN.....	17
2. OBJETIVOS .....	18
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	18
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	19
3.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	19
3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
4. MARCO TEÓRICO .....	20
5. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	22
5.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	22
5.1.1 Misión. ....	22
5.1.2 Visión.....	22
5.1.3 Alcance.....	22
5.1.4 Políticas de calidad.....	22
5.1.5 Objetivos de calidad.....	22
5.1.6 Matriz DOFA.....	24

5.1.7 Partes interesadas.....	25
5.2 PROCESOS .....	27
5.3 CARACTERIZACIONES DE PROCESOS .....	28
5.3.1 Direccionamiento estratégico.....	28
5.3.2 Compras.....	29
5.3.3 Recepción de la materia prima.....	30
5.3.4 Embutidos.....	31
5.3.5 Comercialización.....	32
5.3.6 Gestión de mantenimiento.....	33
5.3.7 Gestión del talento humano.....	34
5.3.8 gestión contable.....	35
5.3.9 Mejora continua.....	36
5.4 BALANCED SCORECARD (BSC) .....	37
5.5 MATRIZ ISO 31000 .....	37
6. DISEÑO METODOLÓGICO PRELIMINAR .....	38
6.1 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	38
7. CRONOGRAMA .....	39
8. CONCLUSIONES .....	40
RECOMENDACIONES.....	41
BIBLIOGRAFIA.....	42

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Matriz DOFA .....	24
Tabla 2. Partes interesadas .....	26
Tabla 3. Proceso de direccionamiento estratégico.....	28
Tabla 4. Proceso de compras .....	29
Tabla 5. Proceso de recepción de materias prima .....	30
Tabla 6. Proceso de embutidos .....	31
Tabla 7. Proceso de comercialización.....	32
Tabla 8. Proceso de gestión de mantenimiento .....	33
Tabla 9. Proceso de gestión del talento humano .....	34
Tabla 10. Proceso de gestión contable.....	35
Tabla 11. Proceso de mejora continua.....	36
Tabla 12. Cronograma de actividades. ....	39



## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Partes interesadas .....	25
Figura 2. Mapa de procesos .....	27

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Cuadro de mando integral .....	37
Anexo B. Mapa de riesgos .....	37

## GLOSARIO

**ALCANCE:** donde se delimita el inicio y hasta dónde va el proceso.

**ACTIVIDAD:** funciones que se llevan a cabo en el momento de realizar un proceso puede ser en una entrada o salida.

**ALTA DIRECCIÓN:** son aquellas personas o un individuo que se encarga de coordinar, dirigir y controlar una organización

**CALIDAD:** nivel en el que las características relacionadas de un objeto cumple con los requisitos.

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS:** es identificar condiciones o elementos que hacen parte del proceso, donde se define ¿quién lo hace?, ¿para quién o quienes se hace?, ¿por qué se hace?, ¿cómo se hace?, ¿cuándo se hace?, ¿qué se requiere para hacerlo?

**CLIENTE:** son todos aquellos dueños, organizaciones, empleados, proveedores. Sociedades, que desean adquirir un producto o servicio que puedan satisfacer las necesidades de cada uno

**CONTROL DE LA CALIDAD:** aspecto de la gestión de la calidad donde se dirige al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN:** unión de cuestiones internas y externas que pueden tener consecuencias en el enfoque de la organización en el momento del desarrollo y logro de sus objetivos.

**COMPETENCIA:** aptitud para implementar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los objetivos propuestos.

**CUADRO DE MANDO:** es una herramienta o modelo de gestión donde se relaciona la estrategia con los objetivos propuestos deben ser medidos a través de indicadores y ligados a unos planes de acción que tiene como finalidad el comportamiento de los integrantes de la organización en cada uno de los procesos.

**EFICIENCIA:** vínculo entre resultado alcanzado con los recursos y tiempo estipulados en cada proceso, en algunas ocasiones se logra optimizar estos aspectos y hacen que el resultado sea el esperado por toda la organización incrementando productividad y disminución en costos.

**EFICACIA:** alcanzar un objetivo aunque no se haya utilizado el mejor uso de recursos o tiempo.

**ENTRADAS:** son las actividades que requiere un proceso.

**INDICADORES:** son cifras estadísticas que son medibles para estimar y evaluar el cumplimiento de los procesos, sistemas de una organización.

**INFRAESTRUCTURA:** son todas aquellas instalaciones, equipos y servicios necesarios para los procesos en la organización.

**MISIÓN:** es aquello que la organización desea proyectarse en tiempo estimado.

**MATRIZ DE RIESGO:** instrumento donde se identifica, clasifica y visualiza los riesgos, estos se definen según unas categorías de consecuencias y probabilidad.

**MATRIZ DOFA:** es una herramienta que se utiliza en el contexto de la organización para tener conocimiento sobre sus debilidades, oportunidades, fortalezas amenazas que se encuentran en cada organización y como se puede relacionar para buscar soluciones a todos aquellos aspectos negativos donde la finalidad es tener un progreso en la empresa.

**MEJORA CONTINUA:** función periódica que permite mejorar el desempeño de la organización

**OBJETIVOS:** resultado que se desea en una organización, proceso, debe ser medible por medio de indicadores. .

**ORGANIZACIÓN:** persona, grupo de personas que le delegaron sus propias funciones donde se asignan sus labores, autoridades y relaciones para poder alcanzar sus objetivos propuestos.

**PROCESO:** son todas aquellas actividades que se vinculan para transformar las entradas en salidas es decir un producto o servicio conforme a los parámetros de calidad.

**PROVEEDOR:** persona u organización que suministra un producto o un servicio para la realización de un proceso.

**POLÍTICA DE CALIDAD:** finalidades y propósitos de una organización donde las debe comunicar y establecer la alta dirección.

**PARTE INTERESADA:** individuos, o grupo de personas dentro o fuera de la organización que pueden ser afectadas por el proceso que esta realice.

**PROCESOS:** actividades relacionadas donde se transforman las entradas para dar como resultado un producto o servicio.

**PRODUCTO:** salidas modificadas de una organización donde deben cumplir con la satisfacción del cliente.

**RIESGO:** efecto de la incertidumbre en la consecución de los objetivos.

**SALIDA:** conclusión, buen rendimiento de un proceso.

**VISIÓN:** intensión, finalidad de la creación de una organización como lo expresa la alta dirección.

## RESUMEN

BRANGUS CARDONI, una empresa colombiana dedicada a la producción y comercialización de productos cárnicos, ha decidido implementar un sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001: 2015 para mejorar la calidad de sus procesos y de sus productos, buscando fortalecer la empresa, para ser más competentes y mantener un buen desempeño económico.

Al tomar como referencia la norma ISO 9001:2015 para el desarrollo del sistema de gestión de calidad se logra dirigir y controlar la organización con respecto a la calidad, asegurando que se conocen y satisfacen las necesidades de los clientes, planificando, manteniendo, mejorando y controlando el desempeño de sus procesos de manera eficaz y eficiente. El primer paso, en el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad, consiste en el diagnóstico de la empresa, y su importancia radica en que mediante éste se conoce, especialmente, la estructura de la empresa, su entorno y sus objetivos, para poder asentar las bases para el desarrollo del sistema de gestión de calidad. BRANGUS CARDONI, motivada a mejorar continuamente la eficacia de su sistema de gestión de calidad, se compromete en su participación directa, liderando, creando una cultura de calidad en la organización, fomentando la participación positiva de todo el personal.

La empresa utilizará como herramientas para la correcta ejecución de su sistema: La política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías de calidad, las acciones correctivas y preventivas, el procedimiento de evaluación del desempeño del sistema de gestión; y las revisiones realizadas por parte de la gerencia.

**PALABRAS CLAVE:** Calidad, organización, procesos, producto, Sistema de Gestión de Calidad, Mejora Continua, ISO 9001

## **ABSTRACT**

BRANGUS CARDONI, a Colombian company dedicated to the production and marketing of meat products, has decided to implement a quality management system based on ISO 9001: 2015 to improve the quality of its processes and products, seeking to strengthen the company, To be more competent and maintain a good economic performance.

By taking as reference the ISO 9001: 2015 standard for the development of the quality management system, the organization is managed and controlled with respect to quality, ensuring that the needs of the customers are known and satisfied, planning, maintaining, improving and Controlling the performance of their processes efficiently and effectively. The first step, in the process of implementing the quality management system, is the diagnosis of the company, and its importance lies in the fact that it is known, especially, the structure of the company, its environment and its objectives, for to lay the foundations for the development of the quality management system. BRANGUS CARDONI, motivated to continuously improve the effectiveness of its quality management system, is committed to its direct participation, leading, creating a culture of quality in the organization, encouraging the positive participation of all staff.

The company used as tools for the correct execution of its system: Quality policy, quality objectives, results of quality audits, corrective and preventive actions, the performance evaluation procedure of the management system; and the reviews made by management.

**KEYWORDS:** Quality, organization, processes, product, Quality Management System, Continuous Improvement, ISO 9001

## INTRODUCCIÓN

En los años 50 el gran padre de la calidad William Edwards Deming dio un gran aporte como lo es el ciclo PHVA basado en las ideas de Walter Shewhart, donde se define que este ciclo es el planear, hacer, verificar y actuar en el cual todos los procesos deben incluirlos para poder llevar a cabo una salida conforme a los requerimientos, necesidades o expectativas que tenga el cliente, la organización y las partes interesadas.; para Deming la calidad está determinada como “como un producto o un servicio tienen calidad si sirven de ayuda a alguien y disfrutan de un mercado bueno y sostenido”. (Blogspot, 2015)

Para que estas organizaciones puedan efectuar la calidad en cada uno de los procesos deben tener conocimientos, habilidades para identificar el significado tan importante que tiene la calidad en el mundo actual, es por esto que las organizaciones siempre han deseado ser las mejores en el campo en el cual se desempeñan ; el tener un sistema basado en la gestión de la calidad es un gran privilegio ya que ayuda a lograr a que se reduzcan los costos y de esta manera mejorar la eficiencia de los procesos que darán como beneficio un aumento en la productividad de las organizaciones y en la satisfacción del cliente.

En la actualidad la globalización y el mercado nos ofrece las normas ISO 9001 que tienen “25 años de historia ha pasado cinco versiones siendo la primera en 1987 y la última en septiembre del 2015, ha tenido revisiones de dos tipos revisión menor donde se aclaran interpretaciones de algunos literales y revisión mayor donde hay cambios o eliminación de requisitos a las normas del sistema de gestión” (Icontec, 2015) con la actualización de la última versión 2015 se sigue motivando a que su enfoque sea la calidad, la satisfacción del cliente; uno de sus cambios es que esta herramienta permite que las organizaciones estén prevenidas ante cualquier riesgo que se pueda presentar y buscar siempre la innovación, ya que su finalidad es la confianza y satisfacción del cliente así como de las partes interesadas; se debe establecer una cultura proactiva de prevención, mejora y protección ambiental, asegurar la consistencia de la calidad de productos y servicios.

El desarrollo de este trabajo es implementar aspectos que ayuden a soportar el sistema de gestión de calidad a la empresa Brangus Cardoni ,cuya finalidad es mejorar procesos internos, prevenir riesgos, asegurar la calidad de sus productos, la comunicación tanto interna como externa y la información de la gestión de riesgos presentes en la organización, hay que tener en cuenta que en el proceso de los sistemas de gestión la alta dirección como sus empleados, clientes y partes interesadas deben estar informadas y comprometidas con la organización para obtener esta certificación garantizando un producto o servicio de calidad. (Icontec, 2015)



## 1. JUSTIFICACIÓN

Un proceso, básicamente representa las fases/actividades de valor que integran la cadena de valor de una compañía, emergiendo un número dinámico de subprocesos, los cuales se diseñarán y variarán según la complejidad de las operaciones, madurez de los procesos, estrategias en curso, estructura y cultura organizacional de la compañía que la establece.

Por lo anterior, se presenta una propuesta de investigación enfocada en la estandarización de procesos con base a las referencias aceptadas nacionalmente, es decir, la norma ISO 9001:2015 partiendo del caso identificado en la empresa BRANGUS CARDONI, en las áreas de producción y comercialización, las cuales nunca han sido evaluadas en términos de calidad y por ende se desconoce, estadísticamente, el nivel de satisfacción de los clientes en cuanto a la calidad y originalidad de sus productos, toma de pedidos, claridad sobre características del servicio, entre otros. De manera la implementación del sistema de gestión de calidad pretende dar solución a problemáticas de gestión de cualquier tipo de proceso, siendo importante mencionar que parte fundamental de la eficacia de su diseño y establecimiento es la formación del responsable/asignado de su formalización, ya que requiere competencias específicas que permitan diseñar procesos o ajustes a los mismos que solucionen situaciones predecibles y no predecibles. Se espera que las organizaciones que establezcan sus procesos, adopten un enfoque sistémico que permitirá analizar y cruzar de forma ordenada todas las fronteras funcionales de cada componente desde su inicio hasta su fin, logrando con ello mejorar la gestión de las operaciones de forma controlada y evolutiva.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Formular, el numeral 4.0 Contexto de la organización, de la ISO 9001:2015 en la organización Brangus Cardoni enfocado cada uno de sus procesos al sistema de gestión de la calidad.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar el estado actual de calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en la empresa.
- Planear el Sistema Gestión de Calidad mediante el establecimiento de las políticas y objetivos de calidad.
- Establecer el contexto organizacional de la empresa Brangus Cardoni.
- Identificar los riesgos que pueden estar presentes en la organización por medio de la matriz de riesgos ISO 31000: GESTIÓN DEL RIESGO
- Diseñar la matriz de las partes interesadas de la organización
- Realizar parte del diseño documental siguiendo los requerimientos de la Norma ISO 9001: Versión 2015.
- Diseñar el cuadro de mando integral con sus respectivos indicadores de gestión para cada uno de los procesos de la organización.

### **3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **3.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Brangus Cardoni S.A.S es una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de productos cárnicos especialmente Hamburguesas, chorizos, Jamones, pollos, y pechugas rellenas, y costillas de cerdo ahumadas, bajo criterios de higienes, inocuidad, control de calidad y selección de personal capacitado tanto en los procesos productivos como administrativos de servicio al cliente.

En la organización se ha podido detectar algunas fallas en la identificación de los riesgos en los procesos que realizan para poder obtener sus productos, también no tienen realizado su mapa de procesos donde es fundamental determinar cuáles son los procesos misionales, de apoyo, estratégicos y de mejora para poder realizar la caracterización de procesos y establecer las entradas y salidas de cada uno de estos, sus actividades a realizar, el proceso y el ciclo PHVA; la empresa no ha definido bien sus indicadores para poder alcanzar sus objetivos propuestos y por último a la empresa le falta determinar con claridad cuáles son sus debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades para tener una visión global e integral de la organización.

Estos inconvenientes ha generado que la empresa tal vez no sea muy reconocida a nivel local y regional, a pesar de que sus productos sean bien elaborados hay muchas personas que no conocen esta empresa, en algunas ocasiones lo que le ingresa a la empresa por sus ventas no alcanzan para poder cubrir los gastos de toda la empresa es decir que no hay un incremento en la productividad y dirigir a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones.

#### **3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son los principales aspectos que la empresa Brangus Cardoni necesita para la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015?

#### 4. MARCO TEÓRICO

Todas las organizaciones deben tener un sistema de calidad, lo cual es necesario documentar y formalizar de acuerdo a la norma, permitiendo alcanzar la certificación y generar un compromiso de calidad hacia la satisfacción del cliente en aras de lograr una mayor competitividad; por ello todos los procesos deben estar escritos, documentados y estandarizados para un mayor control y manejo adecuado del talento humano. La empresa requiere de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, que le permita mejorar su desempeño en cuanto a eficacia y eficiencia para poder satisfacer de mejor manera las expectativas de los clientes, tanto internos como externos. La mejora continua de la empresa se logrará por medio de la implementación de procesos cuya operación se basará en los requisitos de los clientes. Dichos procesos implican la participación y el involucramiento de todo el personal de la organización de manera tal que genere filosofía corporativa de la calidad. En esta sección se hace referencia a lo establecido para alcanzar la certificación al sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma NTC ISO 9001:2015.

Referente a la calidad y sobre el sistema de gestión de calidad, algunos autores han expresado. La calidad no es un fenómeno abstracto, sino que está definida concretamente mediante las características o especificaciones técnicas del producto o servicio. De lo anterior se desprende la necesidad de definir claramente la calidad específica. Para Deming la calidad no es otra cosa más que "Una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua" (1993).

Los logros de Deming son reconocidos mundialmente, sus principales contribuciones son el círculo Deming (Plan-DoCheck-Act) y los 14 puntos de Deming; se ha logrado establecer que al utilizar los principios de Deming la calidad aumenta y por lo tanto bajan los costos y los ahorros se le pueden pasar al consumidor; cuando los clientes obtienen productos de calidad las compañías logran aumentar sus ingresos y al lograr esto, la economía crece. La mecanización, la producción en serie y la especialización de los procesos productivos han separado al hombre del producto de su esfuerzo e incluso se llega a alcanzar el extremo de que éste ya no logra distinguir el valor que agrega y con alguna influencia también ignora lo que produce la empresa donde presta sus servicios.

El hombre al depender tanto de las máquinas, ha olvidado que la máquina es un producto hecho desde la imaginación del ser humano hasta su creación por una necesidad de eficiencia y crear producto de primera calidad. La mejor defensa de la calidad es el conocimiento previo que se tenga sobre la misión de una empresa, los objetivos, alternativas y consecuencias de un cambio y las formas o cursos de acción para lograr los objetivos o metas; y no puede existir peor enemigo de la calidad que la incertidumbre, el cambio injustificado y la programación sobre la

marcha. La calidad debe entenderse como un todo integral, y de su interrelación surge lo que se ha denominado actualmente el control total de la calidad; es importante que se entienda que se logra la calidad al lograr la satisfacción de un consumidor utilizando para ello adecuadamente los factores humanos, económicos, administrativos y técnicos de tal forma que se logre un desarrollo integral y armónico del hombre, de la empresa y de la comunidad (Gómez, 1991).

Es evidente que las necesidades del cliente son el conjunto de todas las características de un producto o servicio que tengan importancia para él, algunas de ellas pueden ser implícitas e inherentes sin que este las exija de manera explícita, pero de todas formas son vitales.

Los componentes que forman las necesidades de los clientes en torno a un producto o servicio determinado son el costo, la calidad, el tiempo de entrega o la rapidez con que un servicio es suministrado. Para una empresa, las necesidades de sus clientes deben ser identificadas y definidas, estas necesidades pueden cambiar con el tiempo, y son definidas en términos de seguridad, utilidad, viabilidad, versatilidad, compatibilidad con otros productos, confiabilidad, bajo costo (incluyendo los costos de compra, costos de mantenimiento y vida del producto), impacto ambiental y otras características deseadas (Jacques, 1991)

Para ser consecuente con los estudios o postulados antes descritos la empresa los articulará de la siguiente forma:

- Se actualizarán y se aplicarán los manuales de procedimientos que cuenta la empresa, los cuales han estado subutilizados por falta de políticas contundentes frente a la gestión de calidad.
- Si bien es cierto que las maquinarias y equipos han facilitado las labores en relación con el rendimiento en la producción, gran parte de las labores técnicas se continuarán realizando por el personal especializado para cada labor a menos que aumente el volumen de producción y que ponga en riesgo la calidad del mismo.
- Con la implementación del sistema de gestión de calidad se busca mitigar todos los errores de procedimiento, por ello se propondrá el número de controles necesarios en los puntos más críticos identificados en los procesos.
- La calidad se aplicará a toda la organización y será una responsabilidad colectiva, aunque haya responsables visibles en cada departamento.
- La calidad no se entenderá como una responsabilidad adicional, estará implícita en el que hacer de todos, será vista como el factor diferenciador en la que todo el talento humano participa.

## 5. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### 5.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

**5.1.1 Misión.** El compromiso de BRANGUS CARDONI, es ofrecer productos cárnicos de calidad, garantizando deleites en sabor, practicidad y seguridad alimentaria al consumidor. Nuestro interés es contribuir al progreso de la región, a través de la generación de empleo con personal altamente capacitado de forma integral, para atender, entender y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Desarrollamos todas nuestras actividades responsablemente con el medio ambiente. Un comportamiento ejemplar de nuestro personal y proveedores, para el desarrollo social y sostenible.

**5.1.2 Visión.** Consolidarnos y posicionarnos como una empresa líder en productos cárnicos saludables de mayor preferencia en el departamento del Huila para el 2022, a través de la adquisición de nuevos puntos de ventas y alianzas estratégicas con nuestros clientes que contribuirán al progreso social y económico de la región; proporcionando innovación en las diferentes líneas de producción, cumpliendo mayores estándares de calidad, inocuidad y competitividad. Seleccionaremos nuestro personal integro, como una opción diferente para nuestros consumidores, que, cautivados por nuestra atención, nos preferirán para satisfacer sus aspiraciones de nutrición y deleite en su alimentación.

**5.1.3 Alcance.** Producir y comercializar diferentes clases de embutidos y productos cárnicos.

**5.1.4 Políticas de calidad.** La empresa ANGUS CARDONI se compromete a garantizar la mejora continua en los procesos de producción y comercialización de productos cárnicos saludables para el consumo de los clientes. Seleccionando personal íntegro y competente para la labor que mantengan altos estándares de calidad, posicionándose en el mercado con nuevos puntos de venta e innovando las líneas de producción.

#### 5.1.5 Objetivos de calidad.

- Identificar el mercado, reduciendo los costos de fabricación de los productos teniendo en cuenta los costos de la competencia.

- Capacitar al personal para ejercer la labor correspondiente eficientemente garantizando la calidad de los productos.
- Ofrecer alternativas de fidelización para los clientes potenciales, encaminados hacia el sostenimiento empresarial.
- Evaluar los procesos establecidos por la empresa con el fin de perfeccionarlos.

### 5.1.6 Matriz DOFA.

**Tabla 1.** Matriz DOFA

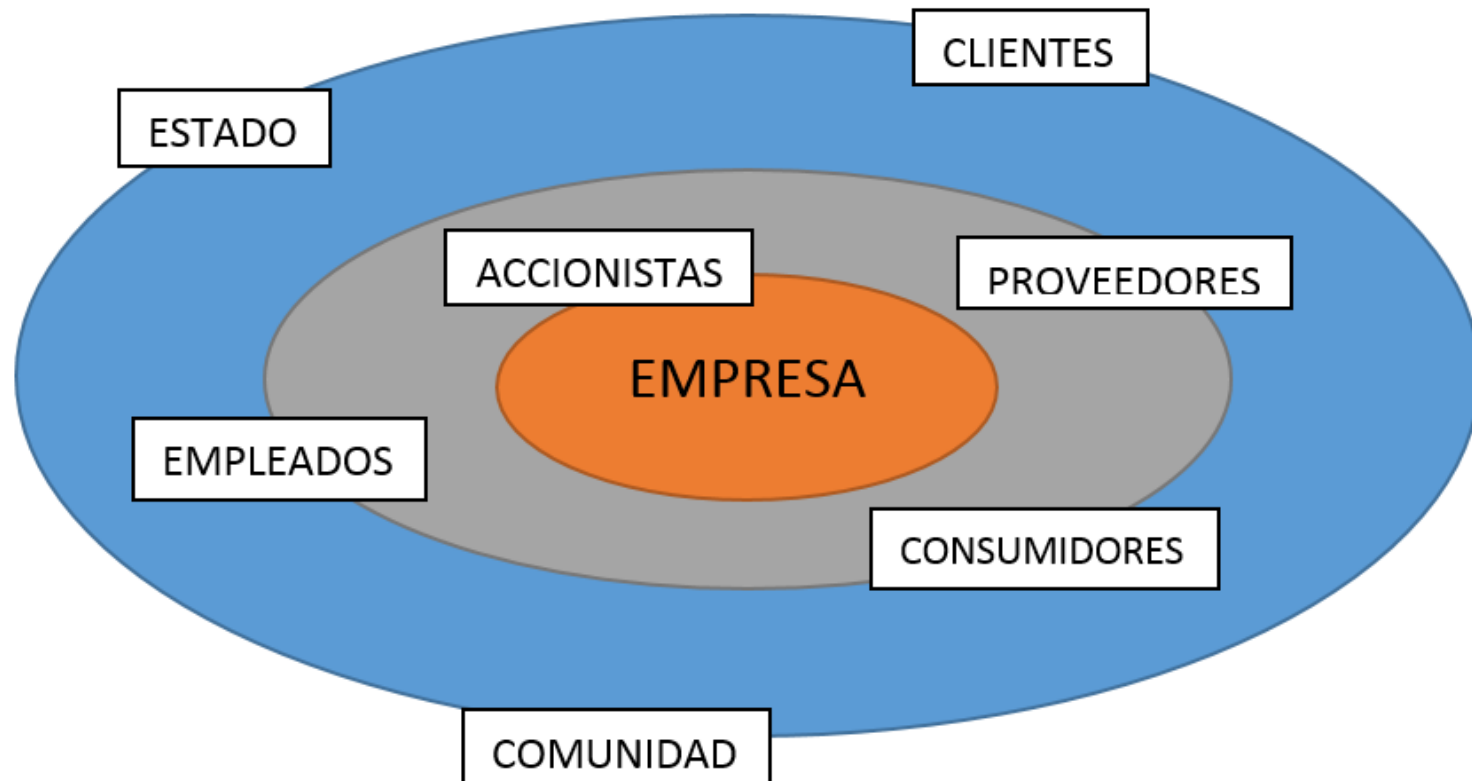
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">FACTORES INTERNOS</div> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">FACTORES EXTERNOS</div> </div>		FORTALEZAS	DEBILIDADES
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alianzas estratégicas</li> <li>• Compromiso del personal</li> <li>• Productos que cumple con las necesidades de los clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe integración de los sistemas.</li> <li>• Distribución de los productos.</li> <li>• Costos para mejorar los productos</li> <li>• Poca tecnología en la empresa.</li> </ul>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia regional limitada</li> <li>• Productos de constante rotación</li> <li>• Crecimiento e innovación</li> <li>• Buena captación por parte del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigar el mercado buscando posibles innovaciones frente a lo que los clientes desean, nuevos gustos o preferencias.</li> <li>• Compromiso de la empresa con alianzas estratégicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas para comprometer tanto al personal de la empresa como a los consumidores en temas de responsabilidad social</li> <li>• Adquisición de nuevas tecnologías</li> <li>• Mejorar la estructura administrativa.</li> </ul>	
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca publicidad de la empresa</li> <li>• Competidores mejor posicionados</li> <li>• Problemas con los proveedores</li> <li>• Incremento de los costos del mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promocionar la marca en la región como punto clave de posicionamiento.</li> <li>• Cambios en la imagen de la presentación de los productos, brindándole al cliente creatividad</li> <li>• Realizar alianzas fijas con proveedores confiables</li> <li>• Aprovechar el buen servicio al cliente para atraerlos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer diferentes costos que se manejen en el mercado y buscar fidelización con los proveedores que manejen precios de fácil acceso, siempre bajo una filosofía de calidad.</li> <li>• Concientizar a la población trabajadora frente al trabajo integrado de los procesos.</li> <li>• Mercadeo para posicionar la marca</li> </ul>	

**Fuente:** Autor



### 5.1.7 Partes interesadas.

Figura 1. Partes interesadas



Fuente: Autor

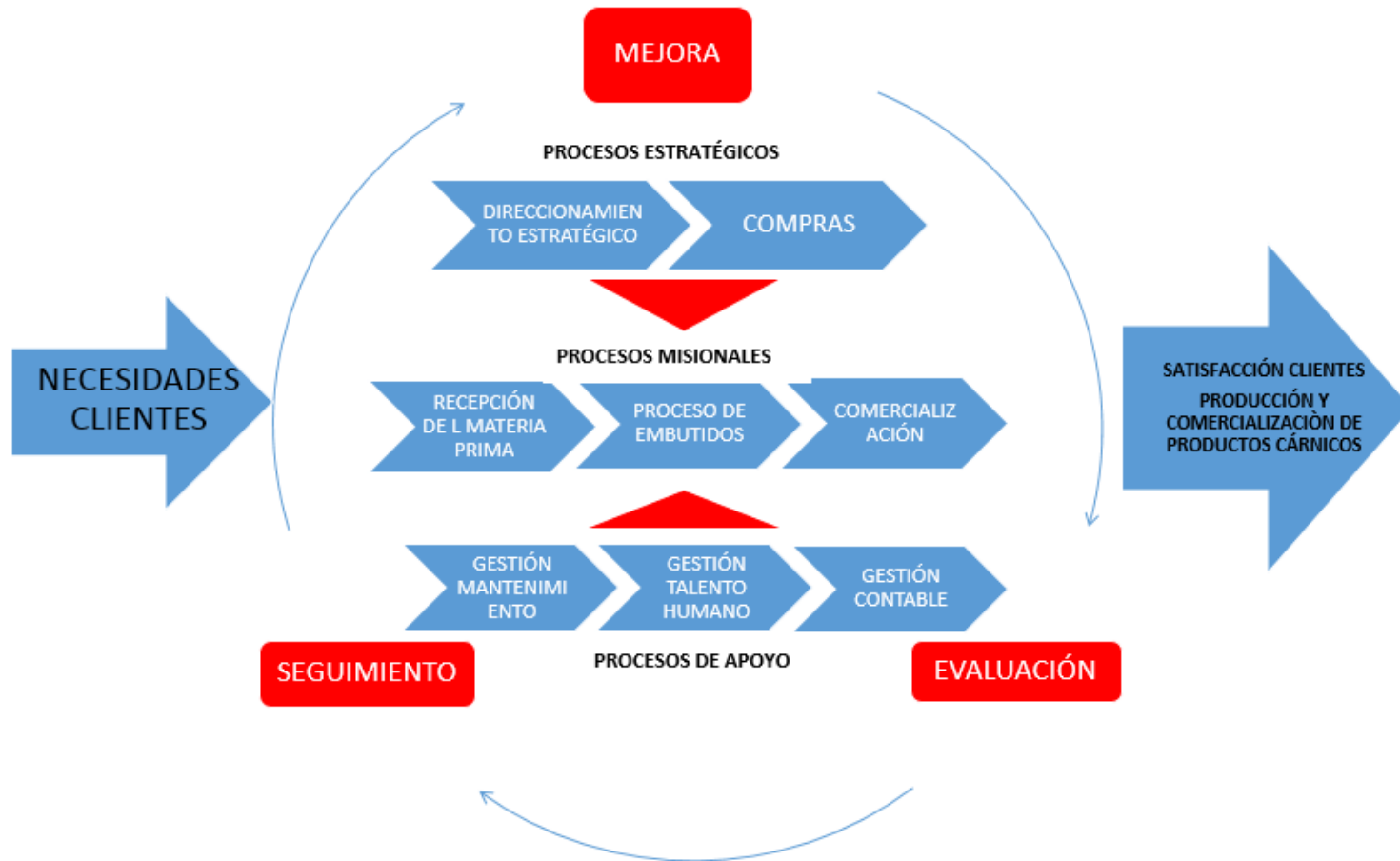
**Tabla 2. Partes interesadas**

PARTE INTERESADA	TEMAS DE RESPONSABILIDAD	INTERES DE LA EMPRESA
<b>ACCIONISTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos de accionistas</li> <li>• Revelación de información</li> <li>• Auditorias, cuentas, remuneración.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Margen de actuación</li> </ul>
<b>PROVEEDORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fuente local</li> <li>• Comercio justo</li> <li>• Garantías de compra</li> <li>• Compromisos a largo plazo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buena calidad</li> <li>• Precios bajos</li> <li>• Abastecimiento seguro</li> </ul>
<b>CLIENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios y productos beneficiosos</li> <li>• Productos seguros y confiables</li> <li>• Información, etiqueta, propaganda, marketing, garantía</li> <li>• Privacidad del consumidor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buena imagen del producto</li> <li>• Buena imagen de la empresa</li> <li>• Lucro suficiente</li> </ul>
<b>EMPLEADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libertad de asociación</li> <li>• Negociación selectiva</li> <li>• No discriminación</li> <li>• Horarios</li> <li>• Seguridad y salud</li> <li>• Medad disciplinarias</li> <li>• Protección social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buena presentación laboral</li> <li>• Motivación</li> <li>• Puestos de trabajo adecuado</li> </ul>
<b>COMUNIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleo, capacitación</li> <li>• Infraestructura</li> <li>• Impuestos</li> <li>• Patrimonio cultural</li> <li>• Proyectos sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas relaciones sociales</li> <li>• Buena aceptación</li> </ul>
<b>ESTADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia justa</li> <li>• Propiedad intelectual</li> <li>• Corrupción</li> <li>• Comercio justo</li> <li>• Contribuciones políticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones ventajosas</li> <li>• Impuestos bajos</li> </ul>

**Fuente:** Autor

## 5.2 PROCESOS

Figura 2. Mapa de procesos



Fuente: Autor

## 5.3 CARACTERIZACIONES DE PROCESOS

### 5.3.1 Direccionamiento estratégico.

**Tabla 3. Proceso de direccionamiento estratégico**

<b>NOMBRE PROCESO:</b> Proceso de direccionamiento estratégico			<b>NOMBRE MACROPROCESO:</b> Estratégico		
<b>OBJETIVO:</b> Liderar los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización para cumplir con las metas y objetivos.			<b>ALCANCE:</b> Desde conocimiento de necesidades hasta acciones preventivas, correctivas y de mejora.		
<b>N-ISO:</b> 5.3 roles, responsabilidades y autoridades de la org 7.5.3 control de la información documentada 10.2 No conformidad y acción correctiva			<b>DOCUMENTOS:</b> Decreto 3075- Resolución 5109 del 2005- Resolución 333 del 2011- Resolución 2674 del 2013.		
ENTRADA	PROCESO	PHVA	ACTIVIDAD	PROCESO	SALIDAS
Información interna y externa	Gerencia	Planear	Conocimiento de necesidades	Gerencia	Registro de información
Cumplimiento del plan de acciones Resultados de las auditorias	Gerencia	Hacer/ verificar	Revisión de la información	Gerencia	Registro de resultados y cumplimiento
Retroalimentación del cliente Informe de desempeño	Gerencia	Hacer/verificar	Revisión del desempeño y PQRS	Gerencia	Registro de desempeño Registro de PQRS
Resultados de la ejecución de los procesos	Gerencia	Verificar	Revisión de los resultados	Gerencia	Registro de resultados de procesos
Informes de auditoria	Gerencia	Actuar	Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Gerencia	Registro de informe de auditoria

**Fuente:** Autor

### 5.3.2 Compras.

**Tabla 4. Proceso de compras**

<b>NOMBRE PROCESO:</b> Compras			<b>NOMBRE MACROPROCESO:</b> Estratégico		
<b>OBJETIVO:</b> Adquirir materias primas, insumos y suministros.			<b>ALCANCE:</b> Desde identificar la necesidad hasta la reevaluación de proveedores.		
<b>N-ISO:</b> 8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 47.5.3 control de la información documentada 10.2 No conformidad y acción correctiva			<b>DOCUMENTOS:</b> Manual de compras		
<b>ENTRADA</b>	<b>PROCESO</b>	<b>PHVA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SALIDAS</b>
Formato de requisición	Mejora continua, procesos administrativos y financieros	Planear	Identificar la necesidad.	Compras	Registro de requisición, características del bien.
Registro de requisición, solicitud de cotización.	Compras	Hacer	Cotizar bienes y servicios	Compras	Cotizaciones
Cotizaciones Formato de evaluación y selección	Compras	Hacer	Evaluar y seleccionar proveedores	Mejora continua	Registro de selección y evaluación
Registro de evaluación y selección Orden de compra	Compras	Hacer	Comprar bien o servicio	Admón. y finanzas Compras	Factura de compra
Factura Orden de compra del producto o servicio	Admón. y finanzas Mejora continua	Verificar	Verificar los productos comprados	Compras	Registro de verificación
Registro de verificación Orden de compra Formato de reevaluación	Compras Mejora continua	Actuar	Reevaluar proveedores	Compras Mejora continua	Registro de reevaluación

**Fuente:** Autor

### 5.3.3 Recepción de la materia prima.

**Tabla 5. Proceso de recepción de materias prima**

<b>NOMBRE PROCESO:</b> Recepción de materia prima			<b>NOMBRE MACROPROCESO:</b> Misional		
<b>OBJETIVO:</b> Adquirir materias primas e insumos de buena calidad para ofrecer productos inocuos al consumidor			<b>ALCANCE:</b> Desde identificar la necesidad hasta Almacenamiento de materias primas e insumos en cuartos fríos, no perecedera en estibas.		
<b>N-ISO:</b> 8.2 requisitos para los productos y servicios 7.5.3 control de la información documentada 10.2 No conformidad y acción correctiva			<b>DOCUMENTOS:</b> Decreto 3075- Resolución 5109 del 2005- Resolución 2674 del 2013.		
ENTRADA	PROCESO	PHVA	ACTIVIDAD	PROCESO	SALIDAS
Listado de cheque de Inventario.	Producción	Planear	Identificar la necesidad.	Producción	Fichas técnicas.
Fichas técnicas	Producción	Hacer/ verificar	Comprar	Producción	Facturas
Facturas	Producción	Hacer/verificar	Inspección de vehículos transportador en termoquin.	Producción	Formato de chequeo. (Soporte o certificado de fumigación cada 3 meses, formato de verificación formato de temperatura, verificación de la temperatura del carro, verificación de la dotación del transportador, carnet de manipulación)
Formato de chequeo. (Soporte o certificado de fumigación cada 3 meses, formato de verificación formato de temperatura, verificación de la temperatura del carro, verificación de la dotación del transportador, carnet de manipulación)	Producción	Hacer/verificar	Almacenamiento de materias primas e insumos en cuartos fríos, no perecederas en estibas.	Producción	Control de recepción de materias primas.

**Fuente:** Autor

### 5.3.4 Embutidos.

**Tabla 6. Proceso de embutidos**

<b>NOMBRE PROCESO:</b> Proceso de embutidos			<b>NOMBRE MACROPROCESO:</b> Misional		
<b>OBJETIVO:</b> Realizar procesos cárnicos para ofrecer productos de alta calidad.			<b>ALCANCE:</b> Limpieza y desinfección de materias primas y maquinaria hasta enfriamiento de productos (Hamburguesas- chorizos)		
<b>N-ISO:</b> 8.3 diseño y desarrollo de los productos y servicios 7.5.3 control de la información documentada 10.2 No conformidad y acción correctiva			<b>DOCUMENTOS:</b> Decreto 3075- Resolución 5109 del 2005- Resolución 333 del 2011- Resolución 2674 del 2013.		
ENTRADA	PROCESO	PHVA	ACTIVIDAD	PROCESO	SALIDAS
Inventario Formato de recepción de materias primas	Producción	Hacer	Limpieza y desinfección de materias primas y maquinaria.	Producción	Inicio de etapas de producción.
Inicio de etapas de producción	Producción	Hacer/ verificar	Pesar materias primas	Producción	Registro de control de pesaje y temperaturas de materia prima.
Registro de control de pesaje y temperaturas de materia prima.	Producción	Hacer/verificar	Moler materias primas e insumos	Producción	Formato de control de temperaturas. ( No ser mayor a 4°C)
Formato de control de temperaturas( No ser mayor a 4°C)	Producción	Hacer/verificar	Mezclar materias primas e insumos.	Producción	Formato de control de temperaturas. ( No ser mayor a 6°C)
Formato de control de temperaturas. ( No ser mayor a 6°C)	Producción	Hacer/ verificar	Formado o embutir	Producción	Control proceso embutido
Control proceso embutido	Producción	Hacer/verificar	COCCION	Producción	Control de temperaturas de cocción.
Control de temperaturas de cocción	Producción	Hacer/verificar	ENVASADO	Producción	Control de envasado
Control de envasado	Producción	Hacer	Enfriamiento de productos( Hamburguesas- chorizos)	Producción	Control de temperaturas de refrigeración y congelación.

**Fuente:** Autor

### 5.3.5 Comercialización.

**Tabla 7. Proceso de comercialización**

<b>NOMBRE PROCESO:</b> COMERCIALIZACION			<b>NOMBRE MACROPROCESO:</b> Misional		
<b>OBJETIVO:</b> Distribuir los productos cárnicos y comercializarlos cumpliendo con condiciones comerciales para su venta			<b>ALCANCE:</b> Desde identificar compradores hasta entregar los productos a los compradores		
<b>N-ISO:</b> 8.6 liberación de los productos y servicios 7.5.3 control de la información documentada 10.2 No conformidad y acción correctiva			<b>DOCUMENTOS:</b> Decreto 3075- Resolución 5109 del 2005- Resolución 333 del 2011- Resolución 2674 del 2013.		
ENTRADA	PROCESO PROVEEDOR	PHVA	ACTIVIDAD	PROCESO CLIENTE	SALIDAS
Formato de clientes	Ventas	Planear	Identificar compradores	Ventas	Registros de clientes
Registros de clientes Formato de toma de pedido	Ventas	Hacer	Tomar pedido al cliente	Ventas	Registro de toma de pedido
Ficha de especificación de productos	Almacén	Hacer	Clasificar los productos	Almacén	Registro de inventarios
Registro de inventarios Formato de compra	Almacén	Hacer	Empacar productos por compra	Almacén	Registro de empaclado
Facturación de la compra	Almacén	Verificar	Verificar los productos a comercializar	Almacén	Registro de verificación
Registro de verificación Factura de venta	Ventas	Actuar	Comercializar los productos	Ventas	Registro de entrega correcta del pedido

**Fuente:** Autor



### 5.3.6 Gestión de mantenimiento.

**Tabla 8. Proceso de gestión de mantenimiento**

<b>NOMBRE PROCESO:</b> Gestión de Mantenimiento			<b>NOMBRE MACROPROCESO:</b> Apoyo		
<b>OBJETIVO:</b> Mantener los equipos en óptimas condiciones de funcionamiento			<b>ALCANCE:</b> Desde la actualización hasta la evaluación del desempeño		
<b>N-ISO:</b> 6.3 planificación de los cambios 7.5.3 control de la información documentada 10.2 No conformidad y acción correctiva			<b>DOCUMENTOS:</b> Decreto 3075- Resolución 5109 del 2005- Resolución 333 del 2011- Resolución 2674 del 2013.		
ENTRADA	PROCESO PROVEEDOR	PHVA	ACTIVIDAD	PROCESO CLIENTE	SALIDAS
Plan de mantenimiento preventivo Documentos y soportes a diligenciar	Jefe de mantenimiento	Planear	Actualizar	Jefe de mantenimiento	Registro de datos de control Registro de formatos
Recibir solicitudes de mantenimiento	Jefe de mantenimiento	Hacer	Reclutar	Jefe de mantenimiento	Registro de solicitudes de mantenimiento
Realizar actividades de mantenimiento	Jefe de mantenimiento	Hacer	Mantenimiento	Jefe de mantenimiento	Registro de ejecución de la actividad
Lista de chequeo Cumplimiento con las solicitudes	Jefe de mantenimiento	Verificar	Validación	Jefe de mantenimiento	Registro de verificación Registro de cumplimiento
Registro de cumplimiento Formato de reevaluación	Jefe de mantenimiento	Actuar	Desempeño	Jefe de mantenimiento	Registro de reevaluación

**Fuente:** Autor

### 5.3.7 Gestión del talento humano.

**Tabla 9. Proceso de gestión del talento humano**

<b>NOMBRE PROCESO:</b> Gestión de Talento Humano			<b>NOMBRE MACROPROCESO:</b> Apoyo		
<b>OBJETIVO:</b> Ayudar a la organización al alcance de los objetivos y su misión estableciendo políticas éticas y personal competente			<b>ALCANCE:</b> Desde el reclutamiento hasta el desempeño.		
<b>N-ISO:</b> 7.1.2 personas 7.5.3 control de la información documentada 10.2 No conformidad y acción correctiva			<b>DOCUMENTOS:</b> Decreto 3075- Resolución 5109 del 2005- Resolución 333 del 2011- Resolución 2674 del 2013.		
ENTRADA	PROCESO PROVEEDOR	PHVA	ACTIVIDAD	PROCESO CLIENTE	SALIDAS
Formato de reclutamiento	Talento humano	Planear	Reclutamiento	Talento humano	Registro de reclutamiento
Registros de reclutamiento Formato de pruebas, exámenes y entrevistas	Talento humano	Hacer	Selección	Talento humano	Registro (resultados) de pruebas, exámenes y entrevistas
Formato de contratación	Talento humano	Hacer	Contratación	Talento humano	Registro de contratación
Documento de actividades del trabajo	Talento humano	Hacer	Inducción	Talento humano	Registro de capacitación de personal en la labor
Formato de nomina	Talento humano	Hacer	Retribución	Talento humano	Registro de retribución
Lista de chequeo Documentos de capacitación	Talento humano	Verificar	Formación y desarrollo	Talento humano	Registro de verificación Registro de capacitación
Registro de verificación Formato de reevaluación	Talento humano	Actuar	Desempeño	Talento humano	Registro de reevaluación

**Fuente:** Autor

### 5.3.8 gestión contable.

**Tabla 10. Proceso de gestión contable.**

<b>NOMBRE PROCESO:</b> Gestión Contable			<b>NOMBRE MACROPROCESO:</b> Apoyo		
<b>OBJETIVO:</b> Asistir a la organización al alcance de los objetivos y su misión, apoyando las diferentes áreas con recursos financieros			<b>ALCANCE:</b> Desde la recepción hasta el desempeño		
<b>N-ISO:</b> 7.1 recursos 7.5.3 control de la información documentada 10.2 No conformidad y acción correctiva			<b>DOCUMENTOS:</b> Decreto 3075- Resolución 5109 del 2005- Resolución 333 del 2011- Resolución 2674 del 2013.		
ENTRADA	PROCESO PROVEEDOR	PHVA	ACTIVIDAD	PROCESO CLIENTE	SALIDAS
Solicitud o requerimiento de las diferentes áreas.	Gestión contable	Planear	Recepción	Gestión contable	Registro de requerimiento
Calendario contable Estado de cuentas con proveedores	Gestión contable	Hacer	Liquidar	Gestión contable	Registro de los estados de cuentas
Consolidar la información de las distintas áreas	Gestión contable	Hacer	Procesar	Gestión contable	Registro de solicitud
Entrega de recursos a las áreas	Gestión contable	Hacer	Abastecimiento	Gestión contable	Registro de entrega de recursos
Lista de chequeo Documentos de entrega de recursos	Gestión contable	Verificar	Aprovisionamiento	Gestión contable	Registro de verificación Registro de entrega de recursos
Registro de verificación Formato de reevaluación	Gestión contable	Actuar	Desempeño	Gestión contable	Registro de reevaluación

**Fuente:** Autor

### 5.3.9 Mejora continua.

**Tabla 11. Proceso de mejora continúa.**

<b>NOMBRE PROCESO:</b> Mejora continua			<b>NOMBRE MACROPROCESO:</b> Evaluación		
<b>OBJETIVO:</b> Tomar acciones de mejora, correctivas o preventivas de los procesos			<b>ALCANCE:</b> Desde la elaboración del plan de seguimiento hasta las acciones de mejora		
<b>N-ISO:</b> 10.3 mejora continua 7.5.3 control de la información documentada 10.2 No conformidad y acción correctiva			<b>DOCUMENTOS:</b> Decreto 3075- Resolución 5109 del 2005- Resolución 333 del 2011- Resolución 2674 del 2013.		
ENTRADA	PROCESO	PHVA	ACTIVIDAD	PROCESO	SALIDAS
Documentación interna y externa Normas técnicas	Todos los procesos	Planear	Elaboración del plan de seguimiento	Todos los procesos	Registro de documentos de información
Documentos generados en los procesos	Todos los procesos	Hacer	Elaboración del programa auditoria	Todos los procesos	Registro de documentos de procesos
Solicitud de préstamo de documentos	Todos los procesos	Hacer	Recolección y análisis de datos	Todos los procesos	Registro de solicitud de documentos
Revisión de la información	Todos los procesos	Verificar	Auditar procesos	Todos los procesos	Registro de revisión de información
Documentación de indicadores	Todos los procesos	Verificar	Evaluar los indicadores del proceso	Todos los procesos	Registro de indicadores
Registro de cumplimiento Formato de reevaluación	Todos los procesos	Hacer/verificar	Acciones de mejora	Todos los procesos	Registro de reevaluación

**Fuente:** Autor

#### **5.4 BALANCED SCORECARD (BSC)**

El Cuadro de Mando Integral se encontrará en el Anexo A. junto a las respectivas hojas de vida cada uno de sus indicadores.

Para la realización del BSC de la empresa Brangus Cardoni, se tuvieron en cuentas la política y los objetivos previamente realizados, con lo cual a cada objetivo se le integro una perspectiva dependiendo del tipo de contexto de cada uno de sus procesos, posteriormente teniendo en cuenta cada uno de los procesos que tiene la organización, con la ayuda de la información del personal de cada proceso se realizaron los indicadores siendo estos de eficacia, eficiencia, productividad y efectividad, teniendo en cuenta la meta con el que el indicador se debe cumplir al igual que su frecuencia de medición.

Cada indicador cuenta con su hoja de vida, en el cual se tiene en cuenta el objetivo de dicho indicador, el proceso al que pertenece, la fórmula del cálculo y un análisis con el cual podremos darnos cuenta si el indicador es confiable.

#### **5.5 MATRIZ ISO 31000**

El Anexo B. muestra el mapa de riesgos de la empresa a trabajar, BRANGUS CARDONI.

La matriz de gestión del riesgo, la cual está basada en la ISO 31000 y en la NTC GP 1000, se realizó con el objetivo de la que empresa tuviera identificado los posibles riesgos que pueden llegar a pasar. Dicha matriz se llevó a cabo identificando las causas y los riesgos de cada uno de los procesos, para de esta manera observar que tipo de consecuencias traerían, después se realizó el análisis del riesgo en cuan cual se tuvo en cuenta la probabilidad y el impacto de cada uno de los riesgos para de esta manera obtener el resultado del riesgo, de este modo se procedió a evaluar el riesgo teniendo en cuenta el tipo de controles que se le realizan a cada riesgo y a conocer el responsable de este.

Para finalizar, teniendo en cuenta el resultado del análisis del riesgo, teniendo en cuenta que si el riesgo se asumía no se le realizaba tratamiento, pero si el análisis arrojaba características como reducir el riesgo o transferir el riesgo se procedía a realizar un tipo de tratamiento el cual consistía en generar una acción de tratamiento y una serie de actividades para posteriormente realizarlos en un tiempo específico.

## 6. DISEÑO METODOLÓGICO PRELIMINAR

Metodología Cuantitativa ya que los datos recogidos se van a analizar con herramientas estadísticas. El estudio consistirá en una investigación aplicada, partiendo de una situación problema que requiere ser intervenida y mejorada. Comienza con la descripción sistemática de la situación (necesidad de implementación de la Norma ISO 9001:2015), luego se enmarca en una teoría suficientemente aceptada de la cual se exponen los conceptos más importantes y pertinentes; posteriormente, la situación se evalúa y se plantean mecanismos de acción.

Si bien no hay una forma única que sea la mejor para llevar a cabo una investigación usando la observación participante, el trabajo más efectivo se realizará viendo a los informantes de la empresa como colaboradores. Su énfasis está en la relación entre los investigadores principales y los informantes como investigadores colaboradores y quienes, a través de la construcción de relaciones sólidas, mejoran el proceso investigativo y se mejoran la destreza del investigador para dirigir la indagación.

### 6.1 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

- **Fuentes primarias:** para recopilar información, se utilizará la técnica de la observación de los procesos existentes dentro de la organización y la técnica de la entrevista para el personal del área técnica que posee conocimientos específicos del proceso de producción y comercialización de los productos cárnicos.
- **Fuentes secundarias:** la planeación del Sistema de Gestión de la Calidad se hará utilizando con referencia la Norma ISO 9001:2015, la información suministrada a través de Internet, textos de teorías administrativas y el texto guía de Metodología de la Investigación de Carlos Méndez, cuarta edición.
- **Tratamiento de la información:** una vez obtenida la información de las diferentes observaciones y entrevistas al personal escogido en cada área, se procederá a realizar el diagnóstico con base en el cual se desarrollará un plan de acción estratégico para la implementación del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a la norma NTC ISO 9001:2015.

## 7. CRONOGRAMA

Tabla 12. Cronograma de actividades.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	FECHA INICIO	FECHA FINAL	MES JULIO											
			1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	11-12-13	14-15	16-17-18	19-20	21-22	23-24-25	26-27
Visita a la empresa con el fin de presentarles la propuesta.	01/07/2017	01/07/2017	x											
Revisión, actualización y corrección de la caracterización de los procesos.	03/07/2017	08/07/2017		x	x	x								
Realización de la matriz DOFA, contexto de la organización.	09/07/2017	10/07/2017					x							
Revisión, actualización y corrección de la matriz de gestión del riesgo ISO 31000.	11/07/2017	18/07/2017							x	x				
Revisión, actualización y corrección del cuadro de mando (indicadores).	19/07/2017	22/07/2017								x	x	x		
Elaboración estructura del trabajo.	15/07/2017	25/07/2017								x	x	x	x	

Fuente: Autor

## 8. CONCLUSIONES

- La situación inicial en la que se encontraba la organización Brangus Cardoni, es que no tenían definidas las herramientas como matriz de riesgos, la matriz DOFA, partes interesadas, cuadro de mando integral, la caracterización de los procesos para la implementación del sistema de gestión de la calidad lo que genera que su sistema de gestión de la calidad no fuera efectivo ni competente para la organización.
- Se diseñó la matriz de riesgo donde se estipulan los riesgos a los que podría estar expuesta en la organización, evaluándolos con la ISO 31000, además también se identificaron y relacionaron las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas elaborando la matriz DOFA.
- Se elaboró la matriz de partes interesadas donde se pudo identificar de qué forma se puede afectar o beneficiar cada uno de estos grupos dependiendo del proceso que realice la organización.
- Se diseñó un sistema de indicadores de gestión que es conocido como el cuadro de mando y un mapa de procesos con su respectiva caracterización que le permite a la empresa analizar de una forma periódica sus procesos, actividades y poder tomar la decisión adecuada ante cualquier situación presente.



## RECOMENDACIONES

- La organización debe tener un programa de capacitaciones para sus empleados donde se tenga el conocimiento apropiado de cuáles son las necesidades del cliente, donde la empresa tendrá mejor posicionamiento a nivel regional.
- Todos los empleados y alta dirección, conozcan cual es la política de calidad, sus respectivos indicadores para el cumplimiento de los objetivos de la organización, los riesgos a los que podría estar expuestos y de qué manera puedan mitigarse, controlarse, asumirlos o transferirlos, con la finalidad de que exista un compromiso con la organización y de esta manera pueda aumentar la productividad de Brangus Cardoni.
- La empresa no cuenta con un área específica o una persona que tenga conocimiento para la calidad, se recomienda a la alta gerencia que involucre en organización una persona responsable para que ayuden a implementar el sistema de gestión de calidad con conocimiento en la norma ISO 9001:2015 y las respectivas herramientas que se realizaron para que sirvan de apoyo a este sistema.
- Realizar una revisión periódica de los procesos y sus respectivos responsables para garantizar la eficiencia de la organización y el cumplimiento de los objetivos estipulados por la organización.

## BIBLIOGRAFIA

Blogspot (2015) *Maestros y sus aportes*. Obtenido de <http://maestrosdelacalidadmc105611.blogspot.com.co/p/maestros-y-sus-aportes.html>

Deming (1993). *Calidad Productiva y Competitiva*. Madrid: La salida de la crisis.

Gómez (1991). *El Control Total de la Calidad*. Editorial LEGIS. Bogotá: Colombia

ISO 9001:2015. *Icontec* Internacional. Colombia

Jacques (1991). *La Calidad del Servicio a la Conquista del Cliente*. Editorial MC - GRAW HILL. Madrid: España

Méndez (2011). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*. 4ta. Edición. Editorial Limusa. México D.F.

Morales (2014). *Implementación Del Sistema De Gestión De Calidad Iso-9001:2008 En La Empresa COBAMAN S.A.S En El Municipio De Apartado (Antioquia)*. pp. 18-21 Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Turbo: Colombia.