La calidad en Carnes Racho Grande

Quality in Racho Grande Meats

Autor 1: Jeferzon Esteban Leon Rojas

Autor 2: Michael Andres Garavito Sanabria

**Facultad de Ingeniería Industrial, Duitama, Colombia**

*Resumen*—Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad en base a los requisitos de la ISO 9001:2015, para la empresa de carne Rancho Grande en el departamento de Boyacá Municipio de Duitama, mediante un diagnóstico inicial de la situación mediante la revisión de los requisitos del sistema de gestión de Calidad, para establecer un punto de partida bajo la norma ISO 9001:2015, luego Diseñando la documentación necesaria conforme a lo requerimientos de la norma ISO 9001:2015, para Elaborar propuesta de plan de capacitación de calidad con los estándares que exige la norma ISO 9001:2015.

***Palabras clave***—**ISO 9001, Calidad, Proceso, Mejora.**

*Abstract*—Design the Quality Management System based on the requirements of the ISO 9001:2015 standard, for the Rancho Grande meat company in the department of Boyacá Municipality of Duitama, through an initial diagnosis of the situation by reviewing the requirements of the Quality Management system. Quality, to establish a starting point under the ISO 9001:2015 standard, then Design the necessary documentation according to the requirements of the ISO 9001:2015 standard, to prepare a proposal for a quality training plan with the standards required by the ISO 9001:2015 standard.

*Key Word* —ISO 9001, Quality, Process, Improvement..

### INTRODUCCIÓN

Con el paso del tiempo todas la empresas buscan mantenerse en el mercado de una forma que toda su oferta sea rentable y ante la creciente competencia de los mercados es importante generar un diferenciador de que influya en el momento de la decisión del cliente al optar por un buen servicio, según Semana (2019), Colombia es el tercer país de Latinoamérica con mayor certificación o mayor número de certificados en la norma técnica colombiana Iso 9001 donde más de 4700 empresas dedicadas a diferentes tipos de comercio se encuentran certificadas en normas de gestión de calidad, lo cual hace un símbolo de mayor competividad en todo el país, según artículo de El Nuevo Siglo (2019), el 62,5% de las empresas no cuenta con la certificación en estándares de calidad lo cual frena la oportunidad de intervenir y competir en el mercado, en Colombia seis de cada diez empresas no cuentan con la certificación de calidad, El comercio y la industria en todo el mundo tienden a adoptar normas de producción y comercialización con calidad para todos los países, ésta sólo se traduce en las leyes de los países que regulan la producción de bienes o servicios, sino que va más allá, ya que tiende asegurar la economía, ahorrar gastos, evitar desempleo y garantizar el funcionamiento rentable de las empresas.

La ISO 9001 es una norma reconocida a nivel nacional e internacional para sistemas de calidad o certificación en sistemas de gestión de calidad es elaborada por la ISO (Organización Internacional para la Estandarización) se aplica a toda clase de empresas ya sean públicas o privadas independientemente de su tamaño o toda su actividad empresarial Organismo de Certificación global (sf), nace en Reino unido y fue una norma conocida como BS 5750, la cual la impulso el ministerio de defensa y se especificaba de cómo deberían gestionarse todos los procesos de fabricación en 1987 fue adoptada y nombrada como iso 9001 con procesos desarrollados y actualizados para cumplir con todo tipo de empresas, todos los requisitos que esta norma incluye deben ser genéricos y interpretados con cuidado para que lleguen a un fin dentro de la organización ISO Revisions (sf).

La iso 9001 se aplica realizando un análisis o diagnóstico inicial de toda la situación de la organización, esto realiza con el fin de llegar a verificar el porcentaje o grado de cumplimiento de todos los requisitos de la norma para luego diseñar la elaboración de un tipo de documento el cual se adapte a la norma a que la organización o empresa esté sujeta; llegando a la implementación lo cual es posible llevar a cabo con un plan documentado de seguimiento de ISO 9001 que implica la generación de registros y es conveniente realizar una auditoria interna y auditorias de seguimiento, que garanticen la certificación, se resalta que debe pasarse por diferentes tipos de auditorías que garanticen toda su correcta implementación lo cual se llevara a cabo antes, durante o después de la certificación, Ctma consultores (2018).

Con lo anteriormente mencionado, Carnes Rancho Grande dedicado al comercio de carnes; se desarrolla en un importante sector competitivo en Colombia, teniendo en cuenta su razón social dedicada al tema de alimentos es importante realizar una propuesta de planificación del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con lo establecido en la ISO 9001:2015, que posteriormente permita la implementación de todo el sistema, para competir con productos y procesos con mayores estándares de calidad que brinden a la compañía más seguridad en su posicionamiento a futuro. Implementar un sistema de gestión de calidad en esta empresa Carnes rancho Grande, trae aumento de la satisfacción del cliente; aborda los riesgos y oportunidades asociadas con entorno y objetivos y la capacidad de demostrar la conformidad con lo requerido del sistema de gestión de la calidad especificado.

### METODOLOGIA

Fases y Actividades Metodológicas:

La presente propuesta será desarrollada en 3 fases de investigación las cuales se especifican a continuación:

Fase 1.

Se realizó el diagnóstico inicial de la situación de mediante la revisión de los requisitos del sistema de gestión de Calidad, para establecer un punto de partida bajo la norma ISO 9001:2015, el cual se trabajara con aplicación de listas de chequeo, matrices, para verificar el estado actual de la empresa con referencia a la norma ISO 9001:2015.

Actividad 1.1.

Diseño de un instrumento de recolección de información y Recopilación de la información.

Actividad 1.2.

Realizar análisis de perfil interno.

Actividad 1.3.

Tabular y documentar resultados.

Fase 2.

Se diseño la documentación necesaria conforme a lo requerimientos de la norma ISO 9001:2015, realizando intervenciones que permitan la medición para una mejora continua en los procesos y actividades que se realizan en el área.

Actividad 2.1.

Reunirse con parte de la empresa Carnes Rancho Grande para desarrollar la documentación con los estándares de la norma ISO 9001:2015 en un manual de calidad y procedimientos exigidos por la norma.

Actividad 2.2.

Se elaboró la documentación de carnes Rancho Grande regida bajo la norma ISO 9001:2015 en un manual de calidad y procedimientos exigidos por la norma.

Actividad 2.3.

Documentación de propuesta definitiva siguiendo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

Fase 3.

Elaborar propuesta de plan de capacitación de calidad con los estándares que exige la norma ISO 9001:2015.

Actividad 3.1.

Determinar fases de plan de capacitación de gestión de calidad.

Actividad 3.2.

Determinar requerimientos de plan de capacitación.

### RESULTADOS

El desarrollo de toda la investigación nos permitió alcanzar con todos los objetivos propuestos, la recopilación de información sobre la empresa con la lista de nos permitió establecer un punto de partida y encontrar el estado actual de la empresa Carnes Rancho Grande.

Al realizar el análisis lista de verificación con los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 encontramos un 8% de cumplimiento tomando este punto como referencia, la realización de la documentación de los procesos y procedimientos elaborada en el presente proyecto, permite alcanzar un sistema de gestión de calidad en base a ISO 9001:2015, en donde se considera cubrir las necesidades existentes desde mayor a menor urgencia.

Se establecieron documentos como son pilitica y objetivos de calidad en el cual se establecieron documentos y procedimientos incluyendo la codificación, actividades y objetivos con el fin de agilizar la ejecución de sus actividades diarias y el desempeño en sus procesos.

Se estableció un manual de calidad con todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en el cual nos permitió exponer los todos los aspectos primordiales del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Carnes Rancho Grande.

El formato de evaluación de Desempeño nos permite realizar un análisis o seguimiento al trabajador con una serie de requerimientos que nos establecen determinar y evaluar a los empleados según su desempeño.

Para el resultado del primer objetivo:

Se diseñó un formato instrumento de recolección de información para verificar el porcentaje de cumplimiento en la norma ISO 9001 versión 2015 de la empresa Carnes Rancho Grande anexo 23, el formato cuenta con variables como son: requisito y descripción en el cual se tomó cada uno de los debes que la norma constituye, una evaluación de cumplimiento el cual se evalúa si; cumple, no cumple y se aplica pero no se documenta y por ultimo comentarios y/o observaciones generales, su evaluación se realizó del numeral 4 al numeral 10 de la norma ISO 9001- 2015 el cual tuvo los siguientes resultados

**TABLA 1**

**Resultados de cumplimiento de la norma**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NUMERAL** | **CUMPLIMIENTO** | | | **PORCENTAJE DE CUMPLIMEINTO (%)** | | | **DESCRIPCION** |
| **SI** | **NO** | **APLICADO Y NO DOCUMENTADO** | **SI** | **NO** | **APLICADO Y NO DOCUMENTADO** |
| 4 | 1 | 21 | 3 | 0% | 5% | 1% | Contexto de la Organización |
| 5 | 7 | 12 | 8 | 2% | 3% | 2% | Liderazgo |
| 6 | 10 | 18 | 0 | 3% | 5% | 0% | Planificación |
| 7 | 9 | 34 | 0 | 2% | 9% | 0% | Apoyo |
| 8 | 4 | 99 | 29 | 1% | 26% | 8% | Operación |
| 9 | 0 | 42 | 1 | 0% | 11% | 0% | Evaluación del Desempeño |
| 10 | 0 | 71 | 13 | 0% | 19% | 3% | Mejora |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| TOTAL | 31 | 297 | 54 | **8%** | **78%** | **14%** |  |
| 382 | | | 100% | | |  |

Fuente. Elaboración propia.

Se realizó un a análisis de perfil interno con la Matriz Dofa para identificar las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas de la empresa, y Matriz Vester para identificar los puntos críticos de la misma.

**TABLA 2**

**Matriz Dofa**

|  |  |
| --- | --- |
| **Fortalezas** | **Debilidades** |
| Gran experiencia en el sector, Buen posicionamiento en el mercado, Suficiente abastecimiento que para cumplir con las necesidades del cliente, Producto de buena calidad. | Falta de conocimiento del mercado, Deficiencia en sus inventarios, Procedimientos no documentados, Deficiencia en la selección de proveedores, Falta de un Sistema de Gestión de calidad |
|
|
| **Oportunidades** | **Amenazas** |
| Cambios Tecnológicos, Mejorar la calidad de vida del servicio, preferencia del consumidor, poder adquisitivo del cliente | Apertura a los nuevos competidores, Mal manejo de inventario, Aumento de precios en la metería prima , Bajos Precios que la competencia oferta, Inflación, No garantía de la calidad de la carne, Cambio de legislación, Disponibilidad de materias Primas |
|  |

Fuente. Elaboración propia.

Se estableció un manual de calidad en el cual se tomaron todos los numerales de la norma, como son contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación evaluación de desempeño y mejora en el cual se establecieron unos procedimientos para poder garantizar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

Se elaboró una propuesta de plan de capacitación cuyo fin es realizar procesos de capacitación con el fin de dar a conocer a la empresa Carnes Rancho Grande un proceso mediante el cual los trabajadores de la organización adquieran conocimientos y aptitudes que nos trae la norma ISO 9001-2015, como les ayuda a interactuar en un entorno laboral y al cumplimiento de las actividades que les permita obtener la mayor satisfacción del cliente posible, concientizar sobre los beneficios y uso eficiente que nos aporta el sistema de gestión de calidad, explicar el diligenciamiento de documentos, los procesos y optimizar las actividades, Elevar el nivel de compromiso de los empleados con respecto a la calidad, buen servicio, efectividad en las operaciones, para el cual se identificaron las fases para el plan de capacitación en el cual se toma en cuenta unas actividades de capacitación que están distribuidas.

**TABLA 3**

**Resultados de cumplimiento de la norma**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tema de la capacitación** | **A quien** |
| Importancia de la Iso 9001 | Trabajadores de la empresa, gerencia, colaboradores. |
| Control de calidad | Trabajadores de la empresa, todas las áreas |
| Atención al Cliente | Trabajadores de la empresa área de ventas |
| Control de cambios | Gerencia |
| Política y objetivos de calidad | Trabajadores de la empresa, todas la áreas que la comprende. |
| Manual de funciones | Trabajadores de la empresa en todas sus áreas. |
| Acciones de mejora | Trabajadores de la empresa en todas sus áreas. |
| Selección de proveedores | Trabajadores de la empresa en todas sus áreas. |
| Procedimientos y registros | Trabajadores de la empresa en todas sus áreas. |
| Inducción y re inducción | Trabajadores de la empresa en todas sus áreas. |
| Verificación de los productos | Trabajadores de la empresa en todas sus áreas. |
| Manipulación de alimentos | Trabajadores de la empresa en todas sus áreas. |
| Cortes de carne | Área de ventas |
| Recapacitación al cortador | Área de ventas |
| Análisis interno | Área administrativa |
| Mantenimiento | Todas las áreas de la empresa |
| Revisión por la dirección | Alta gerencia |

Fuente. Elaboración propia.

1. **CONCLUSIONES**

Se recomienda a la empresa Carnes Racho Grande la Implementación del Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, permite brindar servicios que permitan cumplir con los estándares vigentes y Satisfacer las necesidades de los clientes que buscan un servicio de calidad.

Durante el desarrollo de este proyecto se encontraron varios errores como lo es el desarrollo diario de sus procesos, y el la deficiencia de documentación por eso Carnes Rancho Grande debe implementar el Sistema de Gestión que le permita agilizar sus procesos y un control de documentos controlado.

Todo el desarrollo de la documentación completa de documentos básicos como políticas y objetivos de calidad, el manual y el desarrollo del programa en esta propuesta permiten reducir la brecha de su de implementación, como y cuando la organización lo crea conveniente puede implementar completamente el sistema de gestión de calidad basado en el estándar ISO 9001: 2015 en todos sus procesos.

### REFERENCIAS

Arias jhon. (2012). *IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA QUALITY & CONSULTING GROUP S.A.S. CONFORME A LA NORMA ISO 90001:2008.* UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA.

Astrid Carolina Saavedra Prada. (2019). Planeación del sistema de gestión de la calidad de la facultad de ingeniería de la universidad católica de colombia de acuerdo con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015. I (Vol. 53, Issue 9).

Benjamin, W. (2019a). *PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO NORMA NTC/ISO 9001: 2015 EN LA EMPRESA CIVICO DIGITAL S.A.S* (Vol. 3).

Benjamin, W. (2019b). *PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001: 2015 EN LA COMPAÑÍA COLAMINADOS Y* (Vol. 3).

Chen, Q. (2018). *Study of the Impact of Quality Management System on Chinese Baby Dairy Product Industry* (Issue May). http://clok.uclan.ac.uk/23645/1/23645 Chen Qingxin Final e-Thesis (Master Copy).pdf

Helmy, M. (2018). ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001 VERSIÓN 2015 EN LA EMPRESA TOTALITY SERVICES S.A.S. In *Analytical Biochemistry* (Vol. 11, Issue 1). http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-420070-8.00002-7%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024%0Ahttps://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103%0Ahttp://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/

Egziabher, T. B. G., & Edwards, S. (2013). Propuesta Y Diseño Del Sistema De Gestión De Calidad Basado En La Norma Iso 9001:2015 Para Asegurar Y Estandarizar Los Procesos De La Empresa Wogga Fibra Óptica Ltda. In *Africa’s potential for the ecological intensification of agriculture* (Vol. 53, Issue 9).

Fonseca, H., & Perez, O. (2017). Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad según NTC ISO 9001-2015 para la Fundación ¨Superar¨. In *Durán, M. U. (1992). Gestión de calidad. Ediciones Díaz de Santos*. https://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/2617#.XoiWQikTmWM.mendeley

González, J. (2019). *Propuesta de implementación de un sistema de gestion de calidad en la empresa" Sociedad inmobiliaria Hurtado Limitada" bajo la normatica ISO 9001:2015* (Vol. 3).

Hernandez, J. (2019). Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad con base en la norma Iso 9001:2015 en la empresa Lipogen S.A.S. In *Universidad Católica de Colombia* (Vol. 53, Issue 9).

Renteria Maurate, J. L. (2019). Implementación del sistema de gestión ISO 9001 : 2015 en el laboratorio de la Compañía minera Azulcocha - Lima – 2019. In *Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Facultad De Ingeniería Escuela* (Vol. 113). http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1697/1/T026\_70303261\_T.pdf

Sawant, M. A. (2016). *A Quality Management System Implementation Framework for Small-Sized Companies* (Issue November).

Silva, G. (2016). *PROPUESTA PARA LA PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COMPAÑÍA ALUCRISTAL HERNANDEZ LEIVA LTDA DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES DE LA NORMA TÉCNICA ISO 9001:2015* (Vol. 4, Issue 1).