



**Instructivo para gestionar la calidad de insumos en el área de fríos en la empresa Extiblu.**

Evelyn Tatiana García Morales

Informe de práctica presentado para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor

Carlos Manuel Fajardo Tejada

Universidad de Antioquia  
Facultad de Ciencias Económicas  
Administración de Empresas  
El Carmen de Viboral, Antioquia, Colombia

2023

# INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

---

<b>Cita</b>	(Garcia Morales, 2023)
<b>Referencia</b>	Garcia Morales, E.T (2023). <i>Instructivo para gestionar la calidad de insumos en el área de fríos en la empresa Extiblu</i> . [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, El Carmen de Viboral, Colombia.
<b>Estilo APA 7 (2020)</b>	

---



Biblioteca Seccional Oriente (El Carmen de Viboral)

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

**Tabla de contenido**

Resumen .....	6
Abstract .....	7
1. TÍTULO DE LA PRÁCTICA.....	8
2. TEMA DE LA PRÁCTICA.....	9
3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	10
CI IBLU.....	10
EXTIBLU .....	11
OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD .....	12
ANALISIS PESTAL .....	13
Contexto Político: .....	13
Contexto Económico:.....	14
Contexto Sociocultural: .....	14
Contexto Tecnológico:.....	15
Contexto Ambiental: .....	16
Contexto Legal:.....	16
ORGANIGRAMA .....	17
4. ANTECEDENTES .....	18
5. PROBLEMÁTICA Y PROBLEMA.....	20
6. OBJETIVOS .....	23
6.1. GENERALES.....	23
6.2. ESPECÍFICOS .....	23
7. JUSTIFICACIÓN .....	24
8. DELIMITACIÓN O ALCANCES .....	26

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

8.1. TEMPORALES.....	26
8.2. ESPACIAL.....	26
9. MARCO REFERENCIAL.....	27
9.1. TEÓRICO.....	27
9.2. NORMATIVO .....	29
9.3. CONCEPTUAL .....	32
10. DISEÑO METODOLÓGICO .....	34
11. ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO .....	37
11.1. RECURSOS DISPONIBLES.....	37
11.2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	38
12. RESULTADOS.....	39
12.1. DATOS DEVOLUCIONES.....	59
13. CONCLUSIONES Y LOGROS.....	63
14. RECOMENDACIONES .....	65
15. Referencias .....	67
ANEXOS.....	69
CONSENTIMIENTO INFORMADO ENTREVISTA.....	69
ENTREVISTA .....	70
ENCUESTA .....	71

**Tabla de ilustraciones**

Ilustración 1 Área de Fríos Extiblu .....	10
Ilustración 2 Proceso área de Fríos .....	11
Ilustración 3 Organigrama.....	17
Ilustración 4 Diagrama de Flujo de Insumos Fríos .....	19
Ilustración 5 Intervención en la Cadena de Frío .....	33
Ilustración 6 Diseño Metodológico .....	36
Ilustración 7Cronograma Actividades.....	38

## **Resumen**

El instructivo de calidad es una herramienta que nos facilita, nos orienta o dirige para que realicemos una actividad determinada es por esto que este instructivo proporciona instrucciones detalladas y claras sobre cómo llevar a cabo un proceso o una tarea de manera efectiva y eficiente en la empresa, siguiendo los estándares de calidad establecidos. Su objetivo principal es garantizar que se cumplan los requisitos y las expectativas de calidad en la ejecución de una actividad específica como en la aprobación de insumos en la empresa Extiblu.

*Palabras clave:* Instructivo, calidad, insumos, empresa, proceso, requisitos, cumplimiento.

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

### **Abstract**

The quality instructions are a tool that facilitates, guides or directs us to carry out a specific activity, which is why its instructions provides detailed and clear instructions on how to carry out a process or task effectively and efficiently in the company. following the established quality standards. Its main objective is to guarantee that the requirements and quality expectations are met in the execution of a specific activity, such as the approval of inputs in the Extiblu company.

Keywords: Instructions, quality, inputs, company, process, requirements, compliance

INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

**1. TÍTULO DE LA PRÁCTICA**

INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS EN EL ÁREA DE  
FRÍOS EN LA EMPRESA EXTIBLU.

## **2. TEMA DE LA PRÁCTICA**

El instructivo de calidad es una herramienta que nos facilita, nos orienta o dirige para que realicemos una actividad determinada es por esto que para este trabajo se utilizarán como áreas de formación: gestión de calidad para así evitar errores en los procesos, gestión por procesos pues de esta forma se gestionan los procesos de una forma estructurada y se busca su mejora continua, gestión de operaciones ya que implica varias áreas de la compañía en lo cual se busca mejorar procesos internos, aumentando su eficiencia y productividad, técnicas y fuentes de la investigación para la realización del trabajo.

### 3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

#### CI IBLU

Ci Iblu es una empresa colombiana, matriz de dos compañías las cuales son Extiblu y Planta 3, ubicada en Medellín Antioquia, con 36 años en el mercado. Ci Iblu, cuenta con 3 grandes unidades de negocio las cuales son: Operación Logística y Financiera (OLF), Servicios Logísticos en Cadena de frío (SLF), Paquete completo en el sector textil (PCST).

Emplea un modelo único para optimizar el abastecimiento de productos nacionales e internacionales, la empresa se encarga de todo; compra, contratación logística en puertos, manejo aduanero, nacionalización, despacho y distribución de productos. Cuenta con un centro de distribución de cadena de frío con tecnología muy avanzada que asegura la calidad de los alimentos y protección del medio ambiente, para manejar productos perecederos.



*Ilustración 1 Área de Fríos Extiblu*



*Ilustración 2 Proceso área de Fríos*

Únicos en el país con el sistema de dióxido de carbono CO<sub>2</sub> el cual no daña la capa de ozono y reduce el cambio climático. La empresa ofrece servicios de almacenamiento en refrigeración, congelación, acondicionamiento y alistamiento de productos, en espacios con temperaturas controladas. En el PCST se encarga de hacer realidad las ideas de las personas en el sector textil; desde el diseño hasta el despacho de las prendas con alto estándar de calidad.

## **EXTIBLU**

Empresa Colombiana con 15 años en el mercado, ubicada en Zona Franca de Rionegro, Territorio delimitado de un país donde se goza de algunos beneficios tributarios, como la exención del pago de derechos de importación de mercancías, así como exoneraciones de algunos impuestos o una regulación diferente de estos. La Zona Franca De Rionegro es un parque industrial de aproximadamente 46 hectáreas donde predominan las zonas verdes. Finalizando el año 2016, le fue aprobada su tercera ampliación por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Sus socios son garantía de solidez y confiabilidad.

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

Extiblu impulsa el desarrollo de la industria con soluciones únicas en el país, Cuenta con aproximadamente 500 empleados directos e indirectos y más de 80 marcas aliadas.

Para EXTIBLU S.A.S la calidad y la seguridad son factores que hacen parte de su cultura corporativa, por considerarlos de gran importancia para la sostenibilidad del negocio. En este sentido, la empresa busca desarrollar relaciones con asociados de negocio que compartan valores similares y dirijan sus operaciones de una manera ética, confiable, e íntegra, minimizando los riesgos.

**Misión:** Somos un usuario Industrial de Servicios ubicados dentro de la zona franca de Rionegro, que realiza operaciones logísticas en pro de la satisfacción de los asociados de negocio, mediante la realización de procesos óptimos basados en la seguridad de la cadena de suministro, a través de una gestión integral que permite la mejora continua.

**Visión:** Seguiremos siendo el usuario industrial de servicios líder dentro de la zona franca de Rionegro.

**Política de Seguridad:** EXTIBLU S.A.S, En el desarrollo de sus operaciones logísticas, generan acciones basadas en el sistema de gestión comprometidos con la mejora continua que les permita mitigar los riesgos en la cadena de suministro, garantizar la calidad en sus procesos y la inocuidad de los productos, prevenir actividades ilícitas, corrupción y soborno, financiación del terrorismo, lavado de activos y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva con la aplicación de la normatividad legal.

### **OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD**

- Generar acciones mitigando los riesgos en la cadena de suministro.

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

- Cumplir con la normatividad legal frente a LA/FT/FPADM (Lavado de activos, financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva), corrupción y soborno.
- Trabajar con calidad, seguridad y eficiencia comprometidos con su capital humano en su ámbito personal y profesional.
- Generar beneficio a sus asociados de negocios, basados en las buenas prácticas de seguridad y calidad, cumpliendo con un excelente servicio e inocuidad en los productos.

**Ci Iblu:** Empresa encargada de la importación y compra de productos y facturación de clientes.

**Planta 3:** Empresa encargada de la confección y diseño de prendas.

**Extiblu:** Empresa dedicada a los servicios logísticos, almacenamiento de productos.

Cuenta con el Grupo Éxito como cliente el cual genera más del 70% de las ventas de la Empresa.

## ANALISIS PESTAL

### *Contexto Político:*

Las empresas de servicios logísticos están influenciadas por las políticas gubernamentales y las regulaciones que se relacionan con el transporte y la logística. Las políticas comerciales, las políticas fiscales y las políticas ambientales son solo algunos ejemplos de las políticas que pueden afectar a la industria logística. Las empresas también pueden verse afectadas por cambios políticos, como la inestabilidad en un país o la adopción de nuevas políticas comerciales.

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

Las empresas de productos refrigerados pueden verse afectadas por políticas gubernamentales relacionadas con el comercio internacional, la regulación y la seguridad alimentarias. Las políticas de comercio pueden afectar el acceso a los mercados internacionales, mientras que las políticas alimentarias y de seguridad alimentaria pueden afectar los estándares de calidad y la regulación de los alimentos refrigerados.

### ***Contexto Económico:***

El rendimiento económico de una región o un país puede afectar la demanda de servicios logísticos. Los cambios en las tasas de interés, la inflación y la oferta y la demanda pueden afectar los precios y la rentabilidad de las empresas logísticas.

También pueden afectar los costos de los materiales y los recursos, como los precios del combustible y los costos de los salarios.

Los productos refrigerados son un bien de consumo común, lo que significa que los cambios en el poder adquisitivo de los consumidores pueden afectar la demanda. Los costos de producción, como el transporte y el almacenamiento refrigerado, también pueden influir en los precios y la rentabilidad de las empresas de productos refrigerados. Además, las fluctuaciones en los precios de la energía y las materias primas pueden tener un impacto significativo en los costos de producción.

### ***Contexto Sociocultural:***

La cultura y los valores de una sociedad pueden afectar la forma en que las empresas de servicios logísticos realizan sus operaciones. Por ejemplo, en algunas empresas puede haber más énfasis en la puntualidad y la velocidad, mientras que en otras empresas puede haber más énfasis en la calidad y el cuidado de los bienes transportados. Además, los cambios en la demografía y la estructura de la población pueden afectar la demanda de servicios logísticos.

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

La cultura y las preferencias de los consumidores pueden influir en la demanda de productos refrigerados. Por ejemplo, las tendencias en la alimentación saludable pueden llevar a una mayor demanda de productos frescos y orgánicos en lugar de productos refrigerados. La tendencia hacia el consumo de alimentos más sostenibles también puede afectar la demanda de productos refrigerados.

### ***Contexto Tecnológico:***

La tecnología está cambiando la forma en que las empresas de servicios logísticos realizan sus operaciones. La adopción de nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial, la robótica y la automatización, puede mejorar la eficiencia y la productividad. Además, las empresas también deben estar atentas a las amenazas cibernéticas y asegurar la privacidad de los datos.

Los avances tecnológicos pueden mejorar la eficiencia y la seguridad de los productos refrigerados. Los sistemas de seguimiento y monitoreo de temperatura pueden garantizar que los productos se mantengan a una temperatura adecuada durante el transporte y el almacenamiento. Además, la tecnología también puede mejorar la eficiencia en la cadena de suministro y reducir los costos de producción.

Extiblu utiliza tecnología muy avanzada que asegura la calidad de los alimentos y protección del medio ambiente, para manejar productos perecederos.

Las herramientas tecnológicas ayudan a mejorar la rapidez en cada una de las etapas de la cadena de frío, generando mayores índices de eficiencia, permitiendo además una fuente de control y flujo de información confiable y oportuna.

Las empresas deben estar atentas a estos factores y adaptarse a los cambios para mantenerse competitivas en la industria.

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

### ***Contexto Ambiental:***

Las empresas de servicios logísticos deben ser responsables en cuanto a su impacto ambiental. La industria logística es responsable de una gran parte de las emisiones de gases de efecto invernadero, por lo que es importante que las empresas adopten prácticas más sostenibles y busquen alternativas de energía renovable.

La producción y distribución de productos refrigerados pueden tener un impacto significativo en el medio ambiente. Las empresas de productos refrigerados deben considerar prácticas más sostenibles, como la reducción del desperdicio de alimentos y la adopción de prácticas más ecológicas en la producción y el transporte.

Extiblu cuenta con el sistema de dióxido de carbono CO<sub>2</sub> el cual no daña la capa de ozono y reduce el cambio climático, de esta forma ayuda con el planeta y ayuda a reducir un poco el daño ambiental.

### ***Contexto Legal:***

Las empresas de servicios logísticos deben cumplir con las leyes y regulaciones en su país de origen y en los países en los que operan. Esto incluye leyes de transporte, leyes laborales y leyes fiscales. Las empresas también deben asegurarse de cumplir con los estándares de seguridad y calidad en la entrega de bienes y servicios.

Las empresas de productos refrigerados están sujetas a regulaciones alimentarias y de seguridad alimentaria que varían según los países. Las empresas también deben cumplir con las regulaciones de importación y exportación y cumplir con las leyes y regulaciones locales y nacionales sobre el medio ambiente.

La empresa cuenta con unas certificaciones y normas las cuales serán ampliadas en el numeral 9.2. Marco Normativo.

# INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

## ORGANIGRAMA

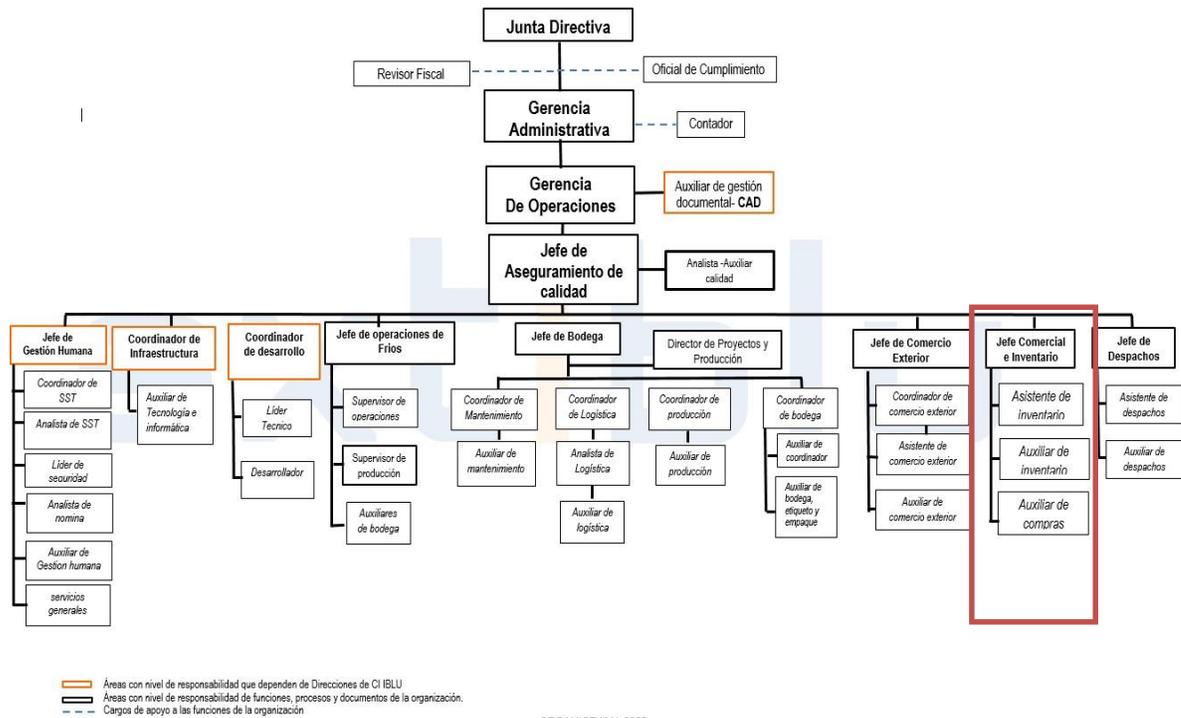


Ilustración 3 Organigrama

#### **4. ANTECEDENTES**

La empresa ha realizado diferentes proyectos para los insumos, en el 2018 realizaron un instructivo para el procedimiento de compras y manejo de insumos con el objetivo de controlar el abastecimiento, almacenamiento y consumo de los insumos de la compañía para garantizar la ejecución acertada de las compras, satisfaciendo las necesidades de sus clientes y garantizando la calidad, inocuidad y trazabilidad de los insumos. Contaba con un alcance el cual era abarcar todo lo relacionado con la recepción, almacenamiento, control y consumo de los insumos de la compañía.

En el 2022 realizaron un manual de aprobación y control de los insumos con artes con el objetivo de tener buen control y manejo de la información que suministra el cliente y los proveedores para los cambios de artes en etiquetas o bolsas impresas y garantizar que estos cumplan con toda la normatividad, además de tener la trazabilidad de los cambios realizados a estos diseños. Contó con un alcance y procedimiento el cuál era desde que el área comercial o cliente envía el requerimiento de un nuevo empaque o rediseño de uno ya existente, pasa por el proceso de aprobación, archivo de correos y formatos, la compra del producto y la salida del sistema.

La empresa en el 2021 realizó un diagrama de flujo de insumos para fríos:

# INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

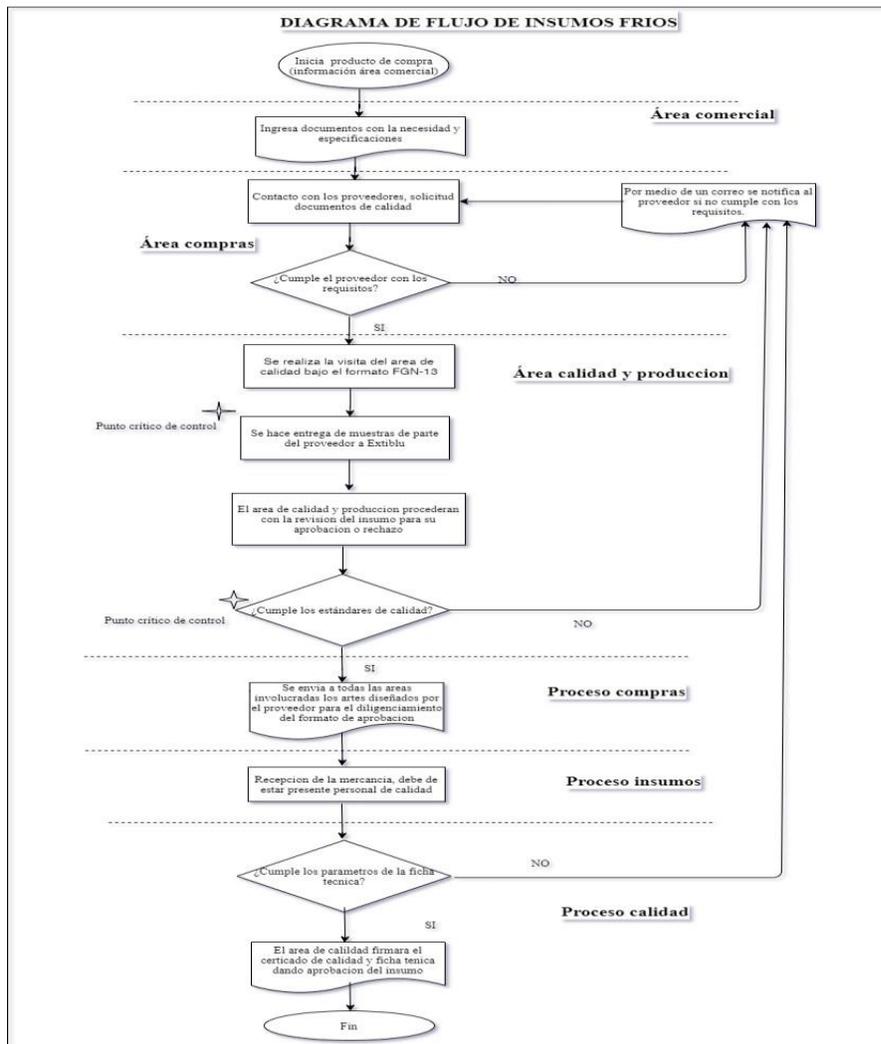


Ilustración 4 Diagrama de Flujo de Insumos Fríos

## 5. PROBLEMÁTICA Y PROBLEMA

En la actualidad las empresas se han visto en la necesidad de implementar sistemas de calidad ya sea para los productos como para los insumos de estos, es por esto por lo que la gestión del proceso tanto de compra, empaque, fabricación y manipulación de alimentos es fundamental a la hora de realizar seguimientos de calidad.

A pesar de que en la empresa se han realizado manuales, diagramas de flujo para el área de fríos, el área en la que me desempeño como practicante es consciente de que se han presentado fallas a la hora de aplicación de manuales y desconocimiento por parte del personal.

Para las empresas es importante determinar los factores que afectan a la variabilidad de los procesos internos de manufactura, El método de congelación, es quizá uno de los más efectivos en función de cumplir dichas condiciones y por esto determina la necesidad de gestionar la cadena de frío, para los productos congelados de manera eficiente, a través de la integración de los procesos logísticos.

La falta de calidad en los insumos puede generar diversas problemáticas en las empresas y en la cadena de suministro en general. Algunas de las problemáticas más comunes son:

- 1. Pérdida de eficiencia:** Si los insumos no cumplen con los estándares de calidad requeridos, pueden generar rechazos, desperdicios y reprocesos, lo que implica un aumento en los costos de producción y una disminución en la eficiencia de los procesos.
- 2. Afectación a la imagen y reputación de la empresa:** Si los productos finales no cumplen con los estándares de calidad requeridos debido a la falta de calidad de los insumos, puede haber reclamos por parte de los clientes, lo que puede afectar negativamente la imagen y reputación de la empresa.

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

**3. Riesgos de seguridad:** La falta de calidad en los insumos puede generar riesgos de seguridad para los usuarios de los productos finales, lo que puede generar consecuencias legales y económicas para la empresa.

**4. Problemas en la cadena de suministro:** Si los proveedores no cumplen con los estándares de calidad requeridos, pueden generarse retrasos en la entrega de los insumos y en la producción de los productos finales, lo que puede afectar la satisfacción de los clientes y la rentabilidad de la empresa.

**5. Incumplimiento de normativas y regulaciones:** Si los insumos no cumplen con las normativas y regulaciones requeridas, la empresa puede estar en riesgo de multas y sanciones, lo que puede afectar su rentabilidad y reputación.

**6. En resumen,** la falta de calidad en los insumos y el incumplimiento de los procedimientos por desconocimiento o descuido puede generar diversas problemáticas en las empresas, afectando la eficiencia de los procesos, la imagen y reputación, la seguridad de los usuarios, la cadena de suministro y el cumplimiento de normativas y regulaciones. Por lo tanto, es esencial contar con procesos de selección de proveedores rigurosos y sistemas de gestión de calidad efectivos para garantizar la calidad de los insumos.

Pregunta de investigación:

¿Cómo disminuir la devolución de insumos para fríos por parte del área de calidad?

¿Qué tipo de controles se deben llevar a cabo en los procesos internos para los insumos del área de fríos?

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

¿Cómo planear y ejecutar el proceso de calidad desde el inicio hasta el proceso de producción y despacho donde se garantice el cumplimiento de las normas de estos productos e insumos?

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. GENERALES**

Diseñar un instructivo para la gestión de insumos que contribuya a la disminución de reprocesos para el SLF-Área de Fríos, gestionando su divulgación en las áreas relacionadas y ayudando a cumplir los planes de producción.

### **6.2. ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar las condiciones actuales de los procedimientos de gestión de los insumos en el área de fríos analizando los indicadores de rechazo establecidos.
- Elaborar un instructivo que describa el proceso actualizado de aprobación de insumos para el área de fríos, cumpliendo los estándares de calidad requeridos.
- Divulgar la información y procedimientos estandarizados del instructivo a todas las áreas involucradas en la aprobación de insumos.

## 7. JUSTIFICACIÓN

El trabajo se realizó basado en las necesidades de la empresa especialmente en el área de inventarios pues se debe conocer e identificar los procesos y/o procedimientos que tiene la cadena de frío, en los alimentos y en el sistema en general.

Es por esto que como estudiante puedo aportar a la empresa conocimientos actualizados adquiridos durante los 5 años de la carrera, en las áreas de formación del proyecto, como términos técnicos, plan de capacitación para las personas involucradas, puedo brindar apoyo en funciones, operativas o administrativas, desarrollo de proyecto, etc.

El instructivo de calidad es una herramienta que ayudará a que en la empresa se realicen los procesos de manera adecuada.

Puedo aprender de la empresa a tener una visión global, conocimiento de una estructura organizacional manejo de la empresa, del sector, términos técnicos y funciones específicas también aprender sobre la logística en fríos.

Algunos conocimientos adquiridos son en cuanto a logística y seguimiento que son procesos que ayudan a garantizar las temperaturas de la cadena de frío de los productos perecederos de acuerdo con sus características. dentro de la cadena de abastecimiento (desde la materia prima, almacenamiento, transporte y comercialización hasta el consumidor final).

Para esto se requiere mejorar el método de aseguramiento y control de calidad durante la introducción de nuevos procesos, para esto es necesario planear y analizar los factores que afectan los procesos de manufactura que den como resultado un arranque de proyecto exitoso. Es de vital importancia que los nuevos procesos de manufactura sean ejecutados y liberados cumpliendo los estándares de calidad planteados, implementando control de proceso que garantice el cumplimiento de las especificaciones requeridas.

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

Es importante identificar los factores que provocan los defectos, para generar acciones adicionales que aseguren que la transición sea realice de forma buena y de forma transparente, sin afectar los niveles de productividad y calidad de la empresa.

El área de calidad es fundamental en una empresa porque tiene como objetivo garantizar que los productos o servicios que la empresa ofrece sean de alta calidad y cumplan con las expectativas de los clientes. La calidad es un factor determinante en la satisfacción del cliente y su lealtad a la empresa, lo que a su vez se traduce en una mayor rentabilidad y éxito empresarial.

Además, el área de calidad es responsable de identificar y corregir los defectos o problemas en los productos o servicios, lo que permite mejorar la eficiencia y la eficacia de los procesos de la empresa. Al hacerlo, también se pueden reducir los costos de producción y aumentar la productividad, lo que contribuye a la competitividad y sostenibilidad a largo plazo de la empresa.

La implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa también puede ayudar a cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, así como mejorar la imagen y la reputación de la empresa ante los clientes y otros interesados.

En resumen, he aprendido que el área de calidad es esencial para asegurar la calidad de los productos y servicios, mejorar la eficiencia y la eficacia de los procesos, reducir costos y mejorar la imagen y reputación de la empresa. Esto se traduce en una mayor satisfacción del cliente, una mayor rentabilidad y un mayor éxito empresarial.

## **8. DELIMITACIÓN O ALCANCES**

### **8.1. TEMPORALES**

El tiempo para el proyecto será de 6 meses, desde el día 10 de enero de 2023 hasta el día 11 de julio del 2023.

### **8.2. ESPACIAL**

El proyecto se llevará a cabo en la Bodega 232 Zona Franca Rionegro Área Inventarios, Bodega 21 y 22 Zona Franca Rionegro Área Fríos, Bodega 224 Zona Franca Rionegro Área Insumos.

Se tendrá contacto directo con la jefa de calidad, jefe de inventarios, auxiliar de inventarios y compras, y con jefe de insumos.

Por otro lado, se tendrá también comunicación y contacto con proveedores y empresas que presenten el portafolio de insumos requeridos para el uso de estos en el área de fríos de la empresa.

## **9. MARCO REFERENCIAL**

### **9.1. TEÓRICO**

Kaoru Ishikawa (1988) supuso que la calidad es el hecho de desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad. Este producto debe ser el más económico, el más útil y resultar siempre satisfactorio para el consumidor final.

E.W. Deming (1988) determinó al concepto calidad como ese grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste. Este grado debe ajustarse a las necesidades del mercado. Según Deming la calidad no es otra cosa más que “una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua”.

Harrington (1990) definió la calidad como el hecho de cumplir o exceder las expectativas del cliente a un precio que sea capaz de soportar.

V. Feigenbaum (1991) entendió la calidad como un proceso que debe comenzar con el diseño del producto y finalizar sólo cuando se encuentre en manos de un consumidor satisfecho.

Roger. G. Scholder (1992) fue firme en la opinión de que la calidad es incluir cero defectos, mejora continua y gran enfoque en el cliente. Cada individuo tiene la facultad de definir la calidad con sus complementos.

M. Juran (1993) supuso que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. Además según Juran, la calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”.

Axley (1996) menciona que la comunicación interpersonal es la transmisión y recepción de pensamientos, hechos, creencias, actitudes y sentimientos (por conducto de uno o más medios de información) que produce una respuesta. Mediante la escucha activa, el receptor podrá comprender e interpretar con exactitud los mensajes enviados por el emisor.

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

A. Martínez y Abraham Nosnik (1998) definen a la comunicación como un proceso mediante el cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última dé una respuesta.

Robbins (2004) define la comunicación como la transferencia y comprensión del significado. Verderber (1999) considera que la comunicación es un proceso que incluye contexto, participantes, mensajes, canales, presencia o ausencia de ruido y realimentación.

Se puede decir entonces que la comunicación es un proceso que abarca diferentes maneras de intercambio de ideas, sentimientos, emociones y comportamientos, a través del cual se comparten significados; incluye contexto, participantes, mensajes, canales, barreras, facilitadores, relación y realimentación.

Jeanie Daniel Duck Metodología PDC Preparación para cambiar, Deseo de cambio, Capacidad para cambiar. Especie de prospección, rápida amplia de la organización, indica si hay problemas o partes de la organización que necesitan mayor atención.

Metodología diseñada por el Boston Consulting Group (BCG), El BCG es una firma de consultoría de gestión global. La Herramienta puede ser utilizada por diferentes empresas ya que esta se ajusta de acuerdo a las necesidades de la empresa.

**Preparación para cambiar:** Las personas, son conscientes, entienden, comprenden la necesidad de cambio y los fallos.

¿Hay necesidad de cambio y se cree en ella?, ¿Se comprenden los fallos en la organización?

**Deseo de cambio:** Voluntad de llevar a cabo, actitud, dispuestos a cambiar.

¿Se sabe que se necesita cambiar y por qué?, ¿Hay confianza en los planes diseñados?

**Capacidad para cambiar:** Poseen herramientas, habilidades, recurso, necesarios.

¿Están bien preparados?

¿La organización cuenta con las herramientas necesarias para el cambio?

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

¿La organización cuenta con las habilidades necesarias para el cambio?

La metodología PDC, será aplicada en los instrumentos de recolección de datos (Encuesta y entrevista) para comprender las perspectivas de las personas y analizar cada componente del PDC con cada una de las preguntas planteadas en los instrumentos.

### 9.2. **NORMATIVO**

#### **RESOLUCIÓN NÚMERO 005109 DE 2005:**

La presente resolución tiene por objeto establecer el reglamento técnico a través del cual se señalan los requisitos que deben cumplir los rótulos o etiquetas de los envases o empaques de alimentos para consumo humano envasados o empacados, así como los de las materias primas para alimentos, con el fin de proporcionar al consumidor una información sobre el producto lo suficientemente clara y comprensible que no induzca a engaño o confusión y que permita efectuar una elección informada.

Las disposiciones de que trata la presente resolución aplican a los rótulos o etiquetas con los que se comercialicen los alimentos para consumo humano envasados o empacados, así como los de las materias primas para alimentos, bien sean productos nacionales e importados que se comercialicen en el territorio nacional, cuyas partidas arancelarias serán las correspondientes a los productos alimenticios para consumo humano envasados o empacados.

Los alimentos envasados o empacados deberán cumplir con lo estipulado en el reglamento técnico que se establece en la presente resolución, sin perjuicio del cumplimiento de la normatividad sanitaria vigente para cada alimento en particular o de sus materias primas.

**INVIMA 1500**

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

El presente decreto tiene por objeto establecer el reglamento técnico a través del cual se crea el Sistema Oficial de Inspección, Vigilancia y Control de la Carne, Productos Cárnicos Comestibles y Derivados Cárnicos Destinados para el Consumo Humano y los requisitos sanitarios y de inocuidad que se deben cumplir a lo largo de todas las etapas de la cadena alimentaria.

### **OEA**

Es una herramienta para certificar que los procesos de la empresa son seguros y que, tanto sus controles como procedimientos son suficientes para acreditar el cumplimiento de la normativa aduanera, lo que deriva en mejoras en la eficiencia de los procesos de la cadena de suministro.

### **BASC - Business Alliance for Secure Commerce**

La Alianza Empresarial para un Comercio Seguro BASC (Business Alliance for Secure Commerce), se ha consolidado como modelo mundial de los programas de cooperación, gracias a la asociación exitosa entre el sector empresarial, aduanas, gobiernos y organismos internacionales que lograron fomentar procesos y controles seguros.

La cooperación se fundamenta principalmente en un intercambio permanente de experiencias, información y capacitación, lo cual ha permitido a las partes incrementar sus conocimientos y perfeccionar sus prácticas en un esfuerzo por mantener las compañías libres de cualquier actividad ilícita y a la vez facilitar los procesos aduaneros de las mismas.

BASC está constituido como una organización sin ánimo de lucro, con la denominación 'World BASC Organization' bajo las leyes del estado de Delaware, Estados Unidos de América.

WBO es una organización liderada por el sector empresarial cuya misión es facilitar y agilizar el comercio internacional mediante el establecimiento y administración de estándares y procedimientos globales de seguridad aplicados a la cadena logística del comercio internacional.

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

Las empresas que forman parte del BASC son auditadas periódicamente y ofrecen la garantía de que sus productos y servicios son sometidos a una estricta vigilancia en todas las áreas mediante diversos sistemas y procesos.

La iniciativa BASC refleja el compromiso de las empresas por mejorar las condiciones de su entorno, y a su vez, contribuye a desalentar fenómenos que perjudican los intereses económicos, fiscales y comerciales del país.

En esta organización podrán participar empresarios del mundo entero que estén convencidos de trabajar por un propósito común como es el de fortalecer el comercio internacional de una manera ágil y segura mediante la aplicación de estándares y procedimientos de seguridad reconocidos y avalados internacionalmente.

### **NORMA TÉCNICA NTC COLOMBIANA 947-1**

Esta norma tiene por objeto establecer los requisitos sanitarios que se deben cumplir en los establecimientos de la industria gastronómica, para garantizar la inocuidad de los alimentos, durante la recepción de materia prima, preparación, almacenamiento, comercialización y servicio, con el fin de proteger la salud del consumidor.

### **DECRETO 2078 DE 2012**

El Invima tiene como objetivo actuar como institución de referencia nacional en materia sanitaria y ejecutar las políticas formuladas por el Ministerio de Salud y Protección Social en materia de vigilancia sanitaria y de control de calidad de los medicamentos, productos biológicos, alimentos, bebidas, cosméticos, dispositivos y elementos médico-quirúrgicos, odontológicos, productos naturales homeopáticos y los generados por biotecnología, reactivos de diagnóstico, y otros que puedan tener impacto en la salud individual y colectiva de conformidad con lo señalado en el artículo 245 de la Ley 100 de 1993 y en las demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

### 9.3. CONCEPTUAL

**Cadena de frío:** La cadena de frío es la sucesión de procesos logísticos (producción, almacenaje, distribución, embalajes, transporte, carga y descarga, venta directa) con una temperatura y humedad relativa controlada, desde el momento inicial de la producción hasta el consumidor final.

**Condiciones de almacenamiento:** El almacenamiento en frío es uno de los sistemas más utilizados para preservar los productos perecedero.

El área de almacenamiento en congelación debe estar seca, bien ventilada y limpia.

Asegurar que el congelador funciona a la temperatura correcta para garantizar que los alimentos se mantienen congelados.

Asegurar que las puertas del congelador cierran correctamente y establezca un sistema de inspección periódico.

La temperatura ideal de almacenamiento en congelación se encuentra entre 0°C a – 18°C.

Nunca supere el límite de carga del congelador y ubique los productos nuevos detrás o debajo de los antiguos para asegurar una buena rotación de stocks.

Todos los alimentos congelados tienen una vida útil en congelación (periodo en el que se mantienen aptos para el consumo humano), tiempo que debe ser inspeccionado regularmente.

Asegurarse que los artículos recibidos congelados se ubican inmediatamente en el congelador.

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

Mantener el interior del congelador limpio y lavar frecuentemente sus superficies.



*Ilustración 5 Intervención en la Cadena de Frío*

**BPF:** Las Buenas Prácticas de Fabricación (BPF) son una herramienta básica y primordial para la obtención de productos aptos para el consumo humano, que se enfocan en mantener las prácticas higiénicas necesarias para garantizar una producción inocua, saludable y segura.

**BPM:** Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) son un conjunto de principios básicos cuyo objetivo es garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes en la producción y distribución.

Las BPM son una serie de directrices que definen la gestión y manejo de acciones con el objetivo de asegurar condiciones favorables para la producción de alimentos seguros. También son de utilidad para el diseño y gestión de establecimientos y para el desarrollo de procesos y productos relacionados con la alimentación.

## **10. DISEÑO METODOLÓGICO**

Para comenzar con el proyecto se deberá identificar una necesidad o problema que se presenta en la organización (IDEA), para esto se realizará una investigación exploratoria en la cual se hará investigación preliminar para aclarar la naturaleza exacta del problema a resolver.

### **Etapa 1. Inicio del proyecto**

En esta etapa, se identificará el proyecto a implementar, se analizará el plan general y se establecerán las etapas de introducción del nuevo instructivo, se actividades de riesgo, así como los tiempos de entregas.

### **Etapa 2. Análisis de procedimientos y procesos similares**

En esta etapa se realiza el análisis de los procesos y procedimientos similares dentro de la organización, principalmente en relación al tema a tratar, sobre calidad: Causas, defectos, rechazos, aprobaciones, requerimientos, inspección, etc.

Estos resultados del análisis, se utilizarán para determinar el planteamiento de las acciones que se ejecutarán, para asegurar la eficiencia y efectividad de dichas acciones, para mejorar el proceso o procedimiento.

En esta etapa se realizará entrevista a profundidad, y encuesta a las personas involucradas en los procesos, y las áreas en las que tendrá impacto el proyecto.

### **Etapa 3. Planteamiento**

En esta etapa, se realizará el planteamiento técnico para la mejora de los nuevos procesos. Este planteamiento debe cubrir las expectativas de la empresa.

El planteamiento deberá cubrir todas las etapas del proyecto definidas, y las áreas de aplicación de las propuestas desarrolladas durante el tiempo del proyecto. Durante la etapa de planteamiento, los puntos de inspección, pruebas, validación y control deben ser claramente

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

identificados, así como los recursos humanos y financieros que serán requeridos para la ejecución del proyecto.

### **Etapas 4.** Desarrollo y ejecución

Esta etapa consiste en el desarrollo y ejecución de los procesos, actividades y acciones que hayan sido determinadas en las etapas.

También, se deberá realizar el análisis de la capacidad de los procesos a implementar y los impactos que este tendrá, para esto se debe determinar las variables críticas, los métodos de control para los procesos, los tiempos afectados por desarrollo del proyecto, planes de inspecciones y prueba; así como los tiempos de entrega del proyecto. La ejecución de las actividades, se realiza de acuerdo a la secuencia determinada.

**Etapas 5.** Implementación y monitoreo de los controles de los procesos En esta etapa, el mayor porcentaje de los procesos se implementarán y validarán de manera preliminar. Aquí las actividades principales se enfocarán en verificar y evaluar todos los aspectos del proyecto.

Se debe realizar la experimentación, ésta debe de ser utilizada para analizar la efectividad del proyecto en los procesos y procedimientos. Durante esta etapa, deberán emplearse las

A este punto, todos los procesos nuevos o modificados que servirán de soporte para la producción del nuevo producto deberán haber sido correctamente validados, a fin de evitar errores.



*Ilustración 6 Diseño Metodológico*

## 11. ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

### 11.1. RECURSOS DISPONIBLES

Recursos Materiales	Recursos Humanos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carpetas compartidas área de inventarios.</li> <li>- Carpetas compartidas área de calidad.</li> <li>- Excel Trazabilidad de insumos.</li> <li>- Computador.</li> <li>- Acceso a internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Área Inventarios.</li> <li>- Área Calidad.</li> <li>- Área insumos.</li> <li>- Información suministrada por la jefa de calidad.</li> <li>- Información suministrada por la jefa de inventarios.</li> <li>- Información suministrada por la jefa de insumos.</li> <li>- Proveedores.</li> <li>- Clientes.</li> </ul>

Para realizar el proyecto se requiere mucha información y ayuda por parte de la empresa, especialmente en las áreas de compras, inventarios, insumos y calidad, pues este abarca todo el proceso desde la compra de insumos y productos hasta el despacho de estos.

# INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

## 11.2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

OBJETIVOS	ACTIVIDAD	DURACIÓN																										
		ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			JULIO								
		SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	SEMANA 6	SEMANA 7	SEMANA 8	SEMANA 9	SEMANA 10	SEMANA 11	SEMANA 12	SEMANA 13	SEMANA 14	SEMANA 15	SEMANA 16	SEMANA 17	SEMANA 18	SEMANA 19	SEMANA 20	SEMANA 21	SEMANA 22	SEMANA 23	SEMANA 24	SEMANA 25	SEMANA 26	
1. Diagnosticar las condiciones actuales los procedimientos de gestión de los insumos en el área de fríos analizando los indicadores de rechazo establecidos.	Conocimiento de los procesos, plataformas y necesidades de la empresa.	■	■	■	■	■																						
	Reunión calidad- Aspectos básicos a tener en cuenta con los insumos.				■																							
	Reunión calidad- Revisión e inspección de insumos.					■																						
	Visita planta de fríos - Conocer procedimiento del área de fríos (Pollo).						■																					
	Reunión calidad- Realización Formatos de Prueba y Ensayo.							■	■																			
	Reunión virtual y presencial con proveedores de insumos.									■	■	■																
	Recolección de datos y cifras de devoluciones mas frecuentes de insumos.										■	■	■															
2. Elaborar un instructivo (manual) que describa el proceso actualizado de aprobación de insumos para el área de fríos, cumpliendo los estándares de calidad.	Visita bodega insumos - Conocimiento del proceso.								■	■	■																	
	Diseño de instructivo (manual) para insumos en el área de fríos.									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	Diseño de instrumentos para recolección de datos relevantes. (Entrevista y Encuesta)																		■	■	■	■						
	Transcripción de Entrevistas y Encuestas																				■							
	Análisis de datos (Entrevista y Encuesta).																					■	■					
	Realización manual proceso para arte final.										■	■	■	■														
3. Divulgar la información y procedimientos estandarizados del instructivo (manual) a todas las áreas involucradas en la aprobación de insumos.	Presentación del instructivo (manual) de insumos a las personas y áreas involucradas.																								■	■	■	

Ilustración 7 Cronograma Actividades

## 12. RESULTADOS

Para realizar este proyecto de práctica, se usó la metodología de investigación exploratoria con enfoque cualitativo y cuantitativo dado que está basado en la experiencia de los procesos realizados durante la aprobación de insumos para fríos, pero también con esta investigación se logró conocer datos de rechazos más frecuentes.

Para la recolección de la información se aplicaron 9 encuestas, la cual fue compartida a través de un formulario de Google al personal de las áreas involucradas con el objetivo de conocer la percepción y suministrar información acerca del proceso de aprobación de insumos para el área de fríos, en que se está fallando y que se puede mejorar.

Al momento de enviar el enlace si surgieron dudas, inquietudes o preguntas se les dio a saber a los encuestados que estaba a disposición de ellos para resolvérselas.

La encuesta de calidad de insumos ayudo proporcionar una gran cantidad de información valiosa que la empresa puede utilizar para mejorar sus productos o servicios, mantener a sus clientes satisfechos y seguir siendo competitivos en el mercado y también información valiosa para este proyecto.

Los resultados de la encuesta de calidad ayudan también a proporcionar información valiosa sobre cómo las personas en su rol de trabajadores perciben una marca, producto o servicio y cómo se pueden mejorar para satisfacer mejor las necesidades y expectativas de estos.

También se realizaron 4 entrevistas a profundidad a los jefes de cada área, fríos, calidad, insumos e inventarios, se citaron a las personas individualmente por correo electrónico para la entrevista teniendo en cuenta su disponibilidad, la entrevista se realizó en la bodega 232 en la sala de reuniones bodega 224 insumos y bodega 22 fríos de Zona Franca de Rionegro.

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

El día de la entrevista se llevó el consentimiento informado de grabación para que la persona autorizara y si estaba de acuerdo lo firmara, se contó con un celular para la grabación de las respuestas con el fin de facilitar el análisis de la información suministrada.

Luego de la aplicación de los 2 instrumentos se procedió con la transcripción y lectura de estos, para poder realizar el análisis.

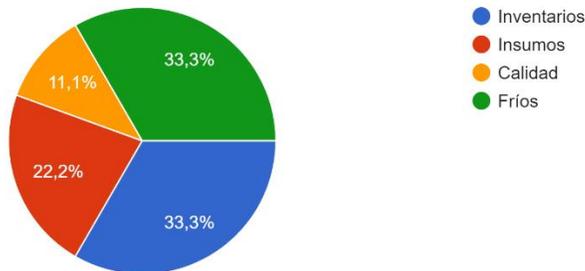
### **OBJETIVO ESPECÍFICO 1:**

**Diagnosticar las condiciones actuales de los procedimientos de gestión de los insumos en el área de fríos analizando los indicadores de rechazo establecidos.**

En cuanto a la encuesta tenemos lo siguiente:

1.

Área en la que trabaja  
9 respuestas



Esta pregunta suministro información acerca de las personas que contestaron la encuesta, siendo más personas de inventarios y fríos 3 personas cada área, 2 personas de insumos y 1 persona de calidad.

**2. ¿Qué tan importante considera que es la calidad de productos e insumos en una empresa? ¿Por qué?**

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

Muy importante, porque permite a las empresas diferenciarse de la competencia, ofrecer un producto o servicio de mayor valor y mejorar la satisfacción y lealtad de los clientes. Todo esto se traduce en un mayor beneficio para las empresas.

es muy importante, porque una buena calidad puede asegurar el procesamiento del producto terminado y su vida útil

Sumamente importante, ya que, si se garantiza que tanto productos como insumos cumplen con los requisitos mínimos de calidad, se evitan reprocesos y sobrecostos en los diferentes procesos.

Es muy importante. La calidad de los productos e insumos influye directamente en la satisfacción del cliente, los insumos tienen gran impacto en la eficiencia operativa, la calidad afecta la reputación de la empresa ya sea positivamente o negativamente.

la calidad de los productos e insumos es vital para el éxito a largo plazo de la empresa. Afecta directamente la satisfacción del cliente, la reputación de la empresa y la competitividad en el mercado

Muy alta, dado que los productos van a ser consumidos por personas y si no cumplen con calidad e inocuidad ponen en riesgo la salud pública

Muy importante porque se debe garantizar la inocuidad en todo momento tanto del producto como de los insumos

Es muy importante ya que de estos depende la calidad de los productos terminados que finalmente van al consumidor final y es la presentación de las empresas

Es muy importante por qué de los insumos depende también la satisfacción del cliente

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

En base a las respuestas proporcionadas, se puede observar que la mayoría de los participantes consideran que la calidad de los productos e insumos en una empresa es de suma importancia. A continuación, se presentan los puntos clave que se destacan en las respuestas:

**1. Diferenciación y Valor:** Muchos participantes mencionan que la calidad de productos e insumos permite a las empresas diferenciarse de la competencia y ofrecer un producto o servicio de mayor valor. Esto puede ayudar a destacar en el mercado y atraer a los clientes.

**2. Satisfacción del Cliente:** La calidad de los productos e insumos influye directamente en la satisfacción del cliente. Al garantizar una buena calidad, se mejora la experiencia del cliente, lo que puede llevar a una mayor lealtad y satisfacción a largo plazo.

**3. Eficiencia Operativa:** Al asegurarse de que los productos e insumos cumplan con los requisitos de calidad, se evitan reprocesos y costos adicionales en los diferentes procesos. Esto contribuye a una mayor eficiencia operativa en la empresa.

**4. Reputación de la Empresa:** La calidad afecta la reputación de la empresa, tanto de manera positiva como negativa. Un enfoque en la calidad puede ayudar a construir una imagen sólida y confiable, mientras que una mala calidad puede dañar la reputación de la empresa.

**5. Salud Pública e Inocuidad:** Algunos participantes resaltan que la calidad de los productos e insumos es vital, ya que están destinados a ser consumidos por personas. Cumplir con estándares de calidad e inocuidad es fundamental para evitar riesgos para la salud pública.

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

En resumen, la mayoría de los participantes considera que la calidad de los productos e insumos en una empresa es de gran importancia debido a los beneficios que aporta.

<b>3. ¿Conoce qué son las buenas prácticas de manufactura? De una breve explicación</b>
Sí; son la higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano.
consisten en técnicas que ayudan a mantener la calidad e inocuidad de los procesos y productos
Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) son los requerimientos generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano.
Las Buenas Prácticas de Manufactura son un conjunto de principios y procedimientos establecidos para garantizar la producción de alimentos y productos seguros, sanitarios y de alta calidad. el producto y la protección de los consumidores.
prevenir riesgos y asegurar que los productos sean seguros para el consumo humano
Son las prácticas para garantizar el adecuado manejo de los alimentos
Garantizar manipulación, higiene en el producto
Sí, son las buenas prácticas que se deben tener al momento de manipular productos para de esta manera evitar contaminación o daño en los mismos
Es las medidas que se requieren para una buena higiene en la manipulación preparación o elaboración de alimentos

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

Las respuestas proporcionadas muestran un entendimiento general de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). Aquí hay una breve explicación:

Las Buenas Prácticas de Manufactura son un conjunto de principios y procedimientos establecidos para garantizar la producción de alimentos y productos seguros, sanitarios y de alta calidad. Estas prácticas se centran en la higiene y el manejo adecuado en todas las etapas del proceso, desde la recepción de las materias primas hasta la distribución del producto final.

Las BPM incluyen medidas como la higiene personal de los manipuladores, la limpieza y desinfección de las áreas de trabajo, el control de plagas, el mantenimiento adecuado de equipos y utensilios, el control de la temperatura de almacenamiento, el etiquetado correcto de los productos, entre otros aspectos.

El objetivo de las BPM es prevenir riesgos y asegurar que los productos sean seguros para el consumo humano. Al implementar estas prácticas, se reduce el riesgo de contaminación, deterioro o alteración de los alimentos, garantizando su calidad e inocuidad.

En resumen, las Buenas Prácticas de Manufactura son un conjunto de técnicas y procedimientos que se aplican en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para garantizar su calidad, seguridad e inocuidad.

### **4. ¿Conoce qué es un certificado de calidad? De una breve explicación**

Si. Documento para la verificación de los procesos que una empresa a desarrollado sobre un producto o servicio.

este es el que indica el material, calibre, medidas de un insumo

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

El certificado de calidad acredita el cumplimiento de estándares apropiados de calidad, para ser ofrecidos a los consumidores.
Es un documento oficial emitido por una entidad competente que certifica que un producto, servicio o proceso cumple con los estándares de calidad establecidos.
documento emitido por una entidad independiente, que certifica que el producto cumple con los estándares de calidad
Es el certificado que garantiza que el producto cuenta con las condiciones adecuadas para su consumo
Es una acreditación de que se cumplen todas las reglas en una empresa
Sí, es el documento que acompaña un producto terminado especificando las características que debe tener según las pruebas de Calidad realizadas al producto para su comercialización, este certificado se debe realizar por lote procesado
Es un documento un certificado que acredita a la empresa para fabricar productos y servicios dentro de las reglas

Las respuestas muestran una comprensión general del concepto de certificado de calidad. La mayoría de las respuestas destacan que es un documento que garantiza el cumplimiento de estándares de calidad y certifica que un producto, servicio o proceso cumple con esos estándares. También se menciona que puede ser emitido por una entidad competente o independiente. Algunas respuestas hacen referencia a la verificación de procesos, indicación de características del producto o servicio, garantía de condiciones adecuadas para el consumo y acreditación de cumplimiento de reglas en una empresa.

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

En general, las respuestas reflejan un conocimiento básico sobre los certificados de calidad y destacan la importancia de estos documentos en la garantía de la calidad de los productos y servicios ofrecidos por las empresas.

<b>5. ¿Conoce qué es una ficha técnica del producto? De una breve explicación</b>
Documentos donde se anexa y consolida todas las especificaciones que componen o hacen parte de una materia prima o producto
en esta se puede encontrar la fecha de empaque, lote, materiales usados, materias primas y características principales
¿Qué es la ficha técnica? La ficha técnica es un documento que describe las características principales, la composición y las aplicaciones de un producto, aportando información detallada sobre los aspectos del mismo.
Es un documento que proporciona información detallada sobre las características técnicas y especificaciones de un producto.
documento que proporciona información detallada y específica sobre las características técnicas, propiedades y especificaciones de un producto
Es la ficha que determina las condiciones que debe tener un producto
Las especificaciones que tiene un producto
Sí, son los estándares de un producto a comercializar y contiene las posibles variaciones de parámetros que se pueden tener durante el proceso productivo
Es un documento que obtiene una información resumida que nos puede Aser de utilidad a el proceso que llevamos

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

Las respuestas muestran una comprensión general del concepto de ficha técnica del producto. La mayoría de las respuestas destacan que es un documento que proporciona información detallada sobre las características técnicas, especificaciones, composición y aplicaciones de un producto. Se menciona que se anexan y consolidan las especificaciones que componen o hacen parte de una materia prima o producto. También se hace referencia a la inclusión de información como la fecha de empaque, lote, materiales utilizados y posibles variaciones de parámetros durante el proceso productivo.

Las respuestas reflejan que una ficha técnica del producto es un documento clave que brinda información detallada y precisa sobre las características y especificaciones del producto, lo cual es fundamental para su comercialización y uso adecuado.

<b>6. ¿Considera que los productos e insumos para fríos de la empresa Extiblu cumple con los estándares de calidad requeridos? ¿Por qué?</b>
Sí, porque es una empresa certificada en INVIMA, y cumple con cada uno de los procesos de manipulación de alimentos.
sí, porque la empresa se ha responsabilizado de tener un área de calidad que tenga todas las capacidades y conocimientos a nivel normativo
los productos e insumos para fríos cumplen con los estándares de calidad, ya que, de no cumplir con ellos, no pasaría el filtro y por ende no se utilizan en el proceso.
Sí, ya que todos los insumos están validados y aprobados por el equipo de calidad según la norma y necesidad del proceso.
Sí, ya que son certificados y aprobados por el área de calidad
Sí, ya que cuenta con todos los certificados de ley

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

Sí, porque están certificados por calidad y cumplen todas las especificaciones requeridas para productos alimenticios

La mayoría de los productos e insumos cumplen con estándares de calidad requerido, algunos aún se tienen pendientes certificados exigidos para plantas de alimentos

No creo que hace falta más calidad y una parte donde se pueda almacenar sin contacto con el polvo

La mayoría de las respuestas indican que los productos e insumos para fríos de la empresa Extiblu cumplen con los estándares de calidad requeridos. Se menciona que la empresa cuenta con certificaciones y aprobaciones de entidades competentes, como INVIMA, lo cual respalda la calidad de sus productos. También se destaca la existencia de un área de calidad y el seguimiento de procesos de manipulación de alimentos. Algunas respuestas hacen referencia a la validación y aprobación de los insumos por parte del equipo de calidad, así como al cumplimiento de las normas y especificaciones requeridas para productos alimenticios.

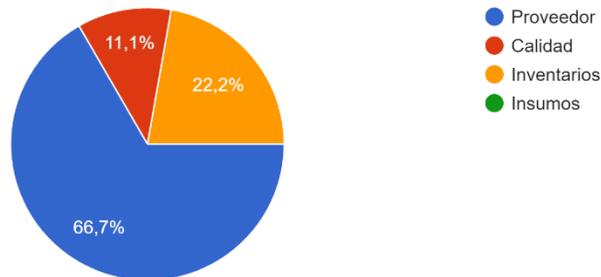
Sin embargo, una respuesta señala que aún hay pendientes certificados exigidos para plantas de alimentos, lo que sugiere que hay aspectos que se deben mejorar en términos de certificación.

En general, las respuestas indican una confianza en que los productos e insumos para fríos de la empresa Extiblu cumplen con los estándares de calidad requeridos, respaldados por certificaciones, área de calidad y procesos de validación.

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

¿En qué momento del proceso de aprobación de insumos para fríos cree que se está fallando?

9 respuestas



Las respuestas sugieren que el punto de falla en el proceso de aprobación de insumos para fríos se encuentra en la etapa de proveedores. La mayoría de las respuestas mencionan al proveedor como el momento en el que se está fallando, lo que indica que existe preocupación en cuanto a la calidad de los insumos suministrados por los proveedores.

Además, algunas respuestas señalan al área de inventarios como un punto de posible falla en el proceso de aprobación. Esto podría indicar que existe la posibilidad de errores o deficiencias en el manejo de insumos para fríos en esta área.

Por otro lado, una respuesta menciona el área de calidad como el momento de falla, lo cual sugiere que podría haber problemas en el proceso de evaluación de la calidad de los insumos antes de su aprobación.

En general, las respuestas indican que el punto de falla principal en el proceso de aprobación de insumos para fríos está relacionado con los proveedores, lo cual podría requerir una revisión y mejora en el proceso de selección y evaluación de proveedores.

Para este punto se implementara una fase en la que se tendrá una estricta rigurosidad con los proveedores.

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

<b>8. ¿Considera que la empresa Extiblu hace buen manejo de los insumos para fríos? ¿Por qué?</b>
Si, cumple con cada uno de los procesos de manipulación de alimentos y los estándares de calidad.
aún falta estructuración del proceso, pues como es un negocio nuevo de la compañía estamos en proceso de aprendizaje y estructuración
hace un buen manejo, ya que se manejan procedimientos de recepción, almacenamiento y manipulación que garantizan una protección al 99%.
Si, ya que se solicita según la necesidad de a operación, se realiza inspección y prueba de calidad en el momento del ingreso para determinar calidad y aprobar o desaprobar la compra.
sí, ya que son los requeridos para la operación
Si
Si, porque se les da buen manejo en todo momento
no, porque los insumos para productos en contacto con alimentos deben estar protegidos de mejor manera en ambientes limpios y desinfectados para de esta manera evitar cualquier tipo de contaminación
No por qué en la parte donde se almacena hay demasiado polvo

Las respuestas varían en cuanto a la percepción sobre el manejo de los insumos para fríos por parte de la empresa Extiblu.

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

La mayoría de las respuestas dicen que la empresa hace un buen manejo de los insumos para fríos. Se menciona que se cumplen los procesos de manipulación de alimentos, se siguen procedimientos de recepción, almacenamiento y manipulación, se realiza inspección y prueba de calidad, y se da un buen manejo en todo momento.

Sin embargo, algunas respuestas señalan áreas de mejora. Se menciona que falta estructuración del proceso debido a que es un negocio nuevo, se menciona la necesidad de mejorar la protección de los insumos en ambientes limpios y desinfectados para evitar contaminación, y se destaca la presencia de polvo en el lugar de almacenamiento.

En general, parece haber una percepción positiva en cuanto al manejo de los insumos para fríos por parte de Extiblu, pero también se destacan áreas de mejora que podrían ser consideradas para garantizar un manejo óptimo de los insumos y asegurar la calidad e inocuidad de los productos finales.

<b>9. ¿Cómo calificaría la calidad de insumos para fríos que la empresa suministra? ¿Por qué?</b>
Excelente, porque desde el área de compras, siempre se busca estar en mejora continua con los proveedores quienes suministran dichos insumos para ofrecer a nuestros clientes la mejor calidad
bueno, porque se preocupa por contar con los mejores insumos para el procesamiento del producto
La calidad de insumos que actualmente se les suministra a fríos es de alta calidad, ya que para su previa compra, pasa por los procesos de calidad en pro de garantizar un óptimo funcionamiento.

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

Excelente, ya que cumple con las especificaciones requeridas para el proceso de empaque y acondicionamiento del producto.
Excelente, ya que cumple con las especificaciones requeridas
Buena, dado que cumple con las fichas técnicas y la calidad requerida para el proceso
10, porque se trata de tener siempre los mejores insumos para tener buenos resultados
Buenos, porque cumplen con las especificaciones y las necesidades inmediatas de las operaciones
Más o menos

La mayoría de las respuestas califican la calidad de los insumos para fríos suministrados por la empresa como excelente o buena. Se destaca la búsqueda continua de mejora, la preocupación por contar con los mejores insumos, el cumplimiento de especificaciones y fichas técnicas, y la satisfacción de las necesidades operativas.

Solo una respuesta indica una calificación más o menos, sin especificar las razones detrás de esa evaluación.

En general, la mayoría de los encuestados considera que la calidad de los insumos para fríos suministrados por la empresa es buena o excelente. Esto sugiere que la empresa se esfuerza por seleccionar y adquirir insumos de alta calidad para garantizar un óptimo funcionamiento en el procesamiento y ofrecer productos de calidad a sus clientes.

**10. ¿Ha tenido algún problema o incidencia con los insumos para fríos que la empresa suministra? ¿Cuál?**

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

Si, baja calidad en el material de algunos empaques, Por ejemplo: Bolsas, las cuales el material no permitía el sellado
sí, desconocimiento de la vida útil del insumo para su abastecimiento
La única incidencia es el lead time o tiempos de entrega tan largos.
Si, en una bolsa que se adquirió no cumplía con los estándares de calidad para el proceso q se iba a realizar. La bolsa no sellaba bien por ende salieron bastantes bolsas averiadas y validando el proveedor la envió con unos estándares de calidad diferente.
No, ninguna
Bolsas Frescampo de pollo
Si, con la bolsa para pollo de 800gr ya que presento una calibración que no fue la adecuada para la selladora que se posee en las instalaciones
Si, Se han presentado fallas en el material e impresión de bolsas, presentando inconvenientes durante el proceso de los productos, se ha evidenciado contaminación biológica en empaque de bolsas
De pronto no pasan la calidad por qué no cabe el producto

Algunas de las respuestas indican problemas o incidencias relacionados con los insumos para fríos suministrados por la empresa. Estas incidencias incluyen baja calidad en el material de algunos empaques, desconocimiento de la vida útil de los insumos, largos tiempos de entrega, problemas de sellado en las bolsas, calibración inadecuada de las bolsas, fallas en el material e impresión de bolsas y contaminación biológica en el empaque.

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

Sin embargo, también se recibieron respuestas que indican que no ha habido problemas o incidencias con los insumos suministrados.

Estas incidencias pueden afectar la eficiencia y la calidad del proceso de producción de alimentos fríos. Es importante que la empresa tome medidas para abordar estas incidencias y garantizar la calidad y la adecuación de los insumos utilizados en sus operaciones.

<b>11. ¿Considera que en el área en que labora hay fallas en el manejo de calidad de insumos para fríos? ¿Cuáles?</b>
NO.
Si, en varias ocasiones falta de información y de algunos conocimientos básicos para la compra
Mas que fallas en el manejo de la calidad, hace falta un poco de comunicación asertiva entre el área de insumo y calidad de fríos.
Si, falta de conocimiento en los materiales y especificaciones requeridas.
SI, falta de conocimiento
No, porque existe un buen control de proceso
No
Si, desde el áreas se debe realizar una inspección más amplia de los productos recepcionados mediante tablas militares, garantizando estadísticamente una revisión de algunos de los parámetros establecidos en la ficha técnica y reportado en el certificado de calidad garantizando una buena inspección para los insumos que ingresan
Si por qué no tenemos mucho conocimiento sobre la calidad del suministro de fríos

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

Las respuestas muestran que existen diferentes opiniones sobre la presencia de fallas en el manejo de calidad de insumos para fríos en el área en la que laboran. Algunas respuestas destacan la falta de información, conocimientos básicos, comunicación adecuada y falta de conocimiento en los materiales y especificaciones requeridas. Sin embargo, también se recibieron respuestas que indican que no hay fallas en el manejo de calidad y que existe un buen control de proceso.

Estas respuestas resaltan la importancia de mejorar la comunicación, el conocimiento y la capacitación en el área para garantizar un manejo adecuado de la calidad de los insumos para fríos. También se sugiere realizar inspecciones más amplias y garantizar la revisión de los parámetros establecidos en las fichas técnicas y certificados de calidad.

En general, es recomendable tomar medidas para abordar las áreas identificadas como problemáticas y fortalecer el manejo de calidad de los insumos para fríos en el área de trabajo.

### **OBJETIVO ESPECÍFICO 2:**

**Elaborar un instructivo que describa el proceso actualizado de aprobación de insumos para el área de fríos, cumpliendo los estándares de calidad requeridos.**

**12. ¿Considera necesario realizar un instructivo que describa el proceso de aprobación de insumos para fríos? ¿Por qué?**

Si, Es importante para que personal nuevo o personas que desconozcan del proceso tengan una guía y puntos para tener en cuenta que son relevantes para un buen desarrollo y aprobación de insumos

sí, porque es necesario divulgar los conocimientos que se han adquirido, estructurar el proceso

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

Sería una buena estrategia. ya que permitiría ilustrar el proceso y conocer las responsabilidades de los implicados.
Si, para garantizar la calidad y seguridad del insumo, para manejo de trazabilidad, para la comunicación interna entre las áreas involucradas.
SI, para orientar al que lo compra
Si, para que este proceso este estandarizado
No
sí, porque de esta manera se establecen los lineamientos adecuados para la aprobación, y responsabilidades de cada una de las áreas
Si para mejorar

La mayoría de las respuestas sugieren que es necesario realizar un instructivo que describa el proceso de aprobación de insumos para fríos. Las razones mencionadas incluyen proporcionar una guía y puntos relevantes para el personal nuevo o aquellos que desconocen el proceso, divulgar conocimientos y estructurar el proceso. Además, se destaca la importancia de garantizar la calidad y seguridad de los insumos, el manejo de la trazabilidad y la comunicación interna entre las áreas involucradas.

La creación de un instructivo ayudaría a establecer lineamientos claros, definir responsabilidades y estandarizar el proceso de aprobación de insumos para fríos. También se menciona que el instructivo serviría como una herramienta de orientación para quienes realizan las compras y contribuiría a mejorar el proceso en general.

### **OBJETIVO ESPECÍFICO 3:**

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

**Divulgar la información y procedimientos estandarizados del instructivo a todas las áreas involucradas en la aprobación de insumos.**

<b>13. ¿Considera necesario una capacitación acerca del manejo y proceso de aprobación de insumos para fríos? ¿Por qué?</b>
En el momento que se desconoce el proceso, si es muy importante realizar dichas capacitaciones. Y considero que, aunque se conozca dicho proceso, es de suma importancia tener capacitaciones esporádicamente para tener siempre presente y clara las normas o actualizaciones de estos procesos en fríos.
sí, porque el proceso es relativamente nuevo para la mayoría de las personas que laboran allí
seria pertinente esta capacitación, ya que brindaría conceptos técnicos los cuales ayudan a que la toma de decisiones sea más objetiva.
Si, para garantizar que los empleados tengan los conocimientos y las habilidades necesarias para evaluar y aprobar los insumos de manera adecuada.
Si, para tener gran conocimiento y eficacia en el proceso
Si, para que todos hagan siempre el mismo proceso y no se dejen parámetros sin revisar
No
sí, porque a medida que se ajustan procesos se debe realizar capacitación o divulgación correspondiente, además de realizar capacitaciones a las personas nuevas que ingresan a los procesos
Si para saber que surge y que no nos puede servir

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

La mayoría de las respuestas coinciden en que es necesario realizar una capacitación acerca del manejo y proceso de aprobación de insumos para fríos. Se argumenta que la capacitación es importante tanto para el personal nuevo como para aquellos que desconocen el proceso, y también se destaca la necesidad de capacitaciones esporádicas para mantenerse actualizado sobre las normas y los cambios en los procesos.

Se menciona que el proceso es relativamente nuevo para la mayoría de las personas que trabajan en el área, por lo que la capacitación sería especialmente beneficiosa en este sentido. Además, se resalta que brindar conceptos técnicos y conocimientos ayudará a tomar decisiones más objetivas y a garantizar que los empleados tengan las habilidades necesarias para evaluar y aprobar los insumos de manera adecuada.

También se menciona la importancia de tener un conocimiento profundo y eficacia en el proceso, así como la necesidad de que todos sigan el mismo proceso y no se dejen parámetros sin revisar.

Todas las preguntas tanto de la encuesta como la entrevista se hicieron con el fin de comprender el proceso de aprobación de insumos para fríos y con el fin de cumplir con los 3 objetivos específicos del proyecto;

Los cuales son diagnosticar las condiciones actuales del procedimiento, realizar un instructivo, y divulgar este, algunas preguntas ayudan a resolver los 3 objetivos, como lo es si saben que es una ficha técnica y certificado de calidad.

Durante las entrevistas realizadas a los jefes de las diferentes áreas involucradas, se pudo observar una variedad de puntos de vista. Aunque las respuestas diferían entre ellos, se evidencia que todos tenían conocimiento de los sistemas de calidad de la empresa y entendían su rol dentro de ellos. Un punto en particular que se resaltaré durante las entrevistas fue la importancia de un

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

insumo específico: la bolsa para pollos frescampo. Todos los entrevistados estuvieron de acuerdo en que este insumo era crítico para la empresa y compartieron la misma opinión al respecto.

En base a estas respuestas mi rol es realizar un manual mejorado de insumos que detalle en esta nueva versión las fases sin omitir alguna y los momentos de intervención de las áreas.

### 12.1. DATOS DEVOLUCIONES

Desde el 15/03/2021 hasta la fecha 30/05/2023 se han realizado 378 formatos de prueba y ensayo.

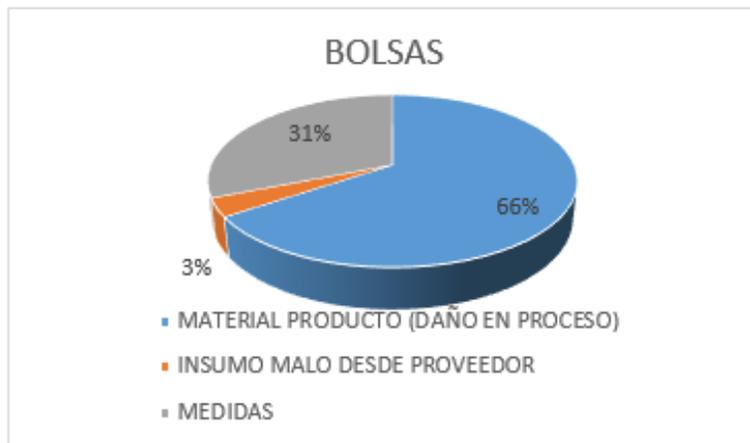
En los que 2023 hasta la fecha la mayor devolución de insumos se dio en "BOLSA POLLO 800GR FRESCAMPO FRIOS"

- **Datos de devoluciones y motivos.**



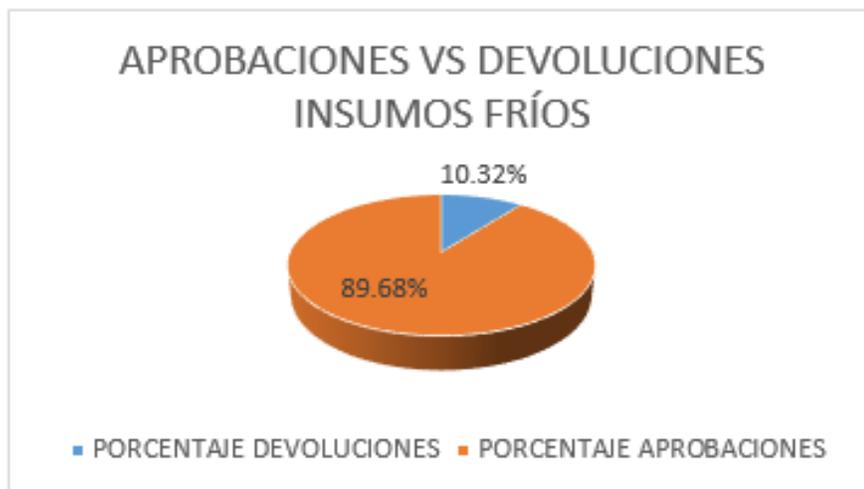
Fuente: Elaboración propia

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...



**Fuente: Elaboración propia**

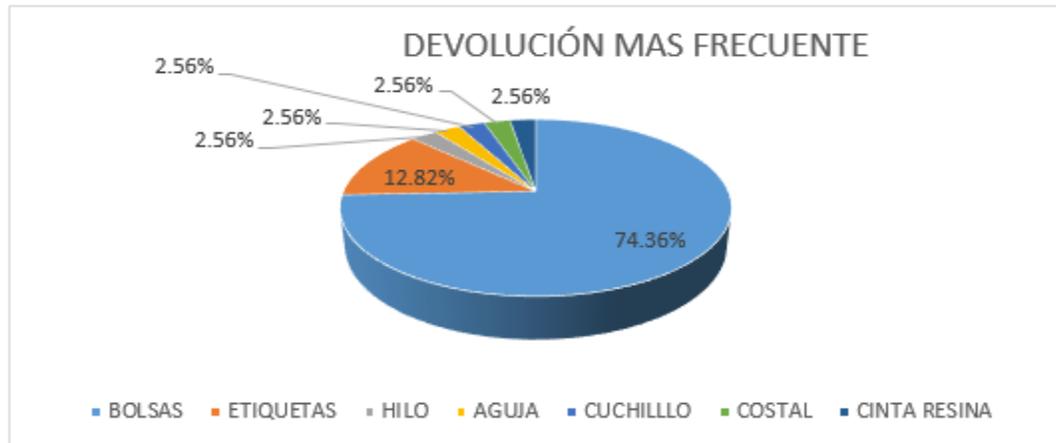
- **Aprobaciones Vs Devoluciones**



**Fuente: Elaboración propia**

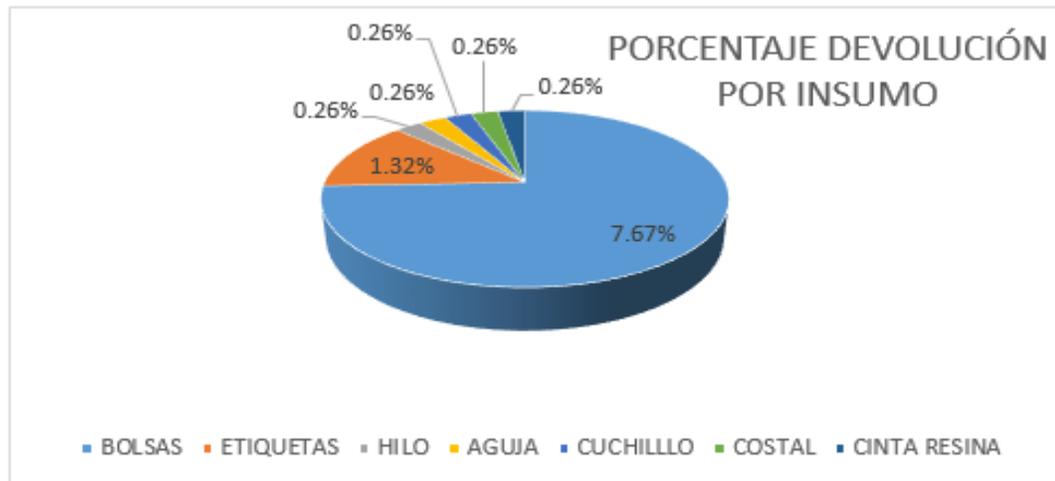
## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

- **Devolución más frecuente de insumos**



**Fuente: Elaboración propia**

- **Porcentaje de devolución de cada insumo**



**Fuente: Elaboración propia**

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

### DIVULGACIÓN DEL INSTRUCTIVO

**Fecha:** Última semana de Junio (26 de junio al 30 de junio).

**Lugar:** Bodega 82 Área Fríos

Bodega 82 Área Calidad

Bodega 224 Área Insumos

Bodega 232 Área Inventarios

Participante: Personal Área de Fríos

Personal Área de Calidad

Personal Área de Insumos

Personal Área de inventarios

**Tema:** Instructivo para gestionar la calidad de insumos en el área de fríos en la empresa Extiblu.

**Objetivo:** Divulgar la información y procedimientos estandarizados del instructivo a todas las áreas involucradas en la aprobación de insumos.

**Actividad:** Exponer el instructivo a las áreas que intervienen en el proceso. Posterior a la exposición se realizarán preguntas a los presentes, para comprobar que en realidad el instructivo es claro y puede ayudar en el proceso de insumos.

**Material:** Diapositivas donde se evidencie el manual y todos pueden visualizarlo, y en caso de no ser claro, realizar preguntas, aclarando cualquier duda e inquietud.

### 13. CONCLUSIONES Y LOGROS

- La empresa implementaba manuales y procesos que ayudaban con el manejo de insumo. Pero con la realización de este nuevo instructivo se tomará en cuenta a todas las áreas involucradas y la etapa en la que intervienen para lograr el objetivo, este servirá mucho pues es una herramienta que detallara todas las fases del proceso, siendo así más fácil para los involucrados entenderlo.

- Se evidencia en la empresa una falta de comunicación por parte de las áreas involucradas, ya que hay veces no se hacen bien los procesos, puede faltar un poquito más de replicar las cosas, darlas a conocer a muchas más personas.

- Las devoluciones de insumos que más se evidenciaron en el proceso no fueron detectados en el planteamiento inicial sino en el desarrollo.

La realización de este proyecto ayudo a:

- Mejorar en la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa.
  - Cumplimiento de las normativas y regulaciones de calidad establecidas.
  - Aumento de la satisfacción del cliente y fidelización.
  - Reducción de costos asociados a la no calidad.
  - Mayor eficiencia y optimización de los procesos internos.
  - Mejora de la imagen y reputación de la empresa en el mercado.
  - Menores reproceso y tiempos muertos.
  - Menor pérdida de tiempo y dinero generado por reprocesos.
- Durante el proyecto, enfrentamos ciertas dificultades al encontrar información sobre el proceso, ya que se trata de un área relativamente nueva en la empresa. Los datos no estaban estructurados en tablas, lo que implicaba la necesidad de buscarlos seleccionados para obtener las cifras requeridas.

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

- El proyecto beneficia a las áreas involucradas, como inventarios, insumos, fríos y el área de calidad, ya que este proceso involucra la colaboración de todas ellas. Esto simplifica y facilita el proceso, ya que contamos con un instructivo detallado que describe todas las fases del proceso de aprobación de insumos.

- El objetivo principal de este proyecto fue reducir las devoluciones de insumos en el área de fríos. Estas devoluciones generaban reprocesos, lo que a su vez ocasionaba pérdida de tiempo de producción y pérdida de dinero. Al no aprobar un insumo, se requería volver a la fase inicial, lo que resultó en un estancamiento de la producción. Con este proyecto, se buscó evitar estos inconvenientes y optimizar el flujo del proceso de aprobación de insumos, garantizando así una mayor eficiencia y minimizando las pérdidas económicas y de tiempo.

- La comunicación nos permite compartir conocimientos, ideas, experiencias y datos importantes. Es a través de la comunicación que podemos informar, educar y aprender de los demás. Sin una comunicación clara y efectiva, la información puede malinterpretarse o perderse.

- Mantener altos estándares de calidad a lo largo del tiempo puede ayudar a reducir los costos en términos de devoluciones, reparaciones y reclamaciones. La calidad también puede conducir a una mayor eficiencia y productividad en las operaciones empresariales.

#### **14. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda darle continuidad a este estudio que es primordial para llevar un buen control de los insumos no solo para fríos sino también para secos.

- Las áreas involucradas deben seguir las fases en el orden establecido, para así evitar reprocesos y devoluciones innecesarias.

- Se recomienda que la empresa periódicamente dé a conocer este instructivo, para las personas y áreas involucradas.

- Realizar evaluaciones a las personas involucradas sobre los procesos.

- Realizar planes de capacitación para dar a conocer el instructivo.

- Una vez concluido el proyecto se considera interesante seguir actualizando el mismo, ya que durante el transcurso se pueden implementar nuevas fases, las cuales se tienen que dar a conocer. Revisión periódica.

- Ofrecer oportunidades de capacitación y desarrollo profesional para el personal académico y administrativo en temas relacionados con la calidad. Esto ayudará a fortalecer las habilidades y conocimientos necesarios para implementar y mantener estándares de calidad.

- Se recomienda que antes de que el estudiante comience su práctica, asegurarse de tener un plan claro y estructurado para su experiencia. Define los objetivos, las tareas y los proyectos en los que trabajarán durante su tiempo en la empresa. Esto ayudará a optimizar su aprendizaje y contribuirá a su desarrollo profesional.

- Designar a un supervisor o mentor para el estudiante en prácticas. Esta persona será responsable de guiar y apoyar al estudiante durante su estancia en la empresa. El supervisor debe estar disponible para responder preguntas, proporcionar orientación y brindar retroalimentación regularmente.

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

- Establecer una comunicación clara y abierta con el estudiante en prácticas. Explícales claramente las expectativas, las políticas y los procedimientos de la empresa. Proporciona información relevante sobre horarios de trabajo, vestimenta, normas de conducta y cualquier otro aspecto importante para su experiencia en la empresa.

Muchas gracias, al equipo de Inventarios en la empresa Extiblu, que me apoyaron en el proceso práctico, aportaron conocimiento a mi labor y con quienes viví momentos muy agradables.

Gracias y muchas gracias a todas las personas que no logro mencionar, pero saben que gracias al aporte de cada uno hoy puedo decir esta meta trazada, ya es un logro.

-El personal de la empresa juega un papel crucial en la entrega de productos o servicios de calidad. Sugerir la implementación de programas de capacitación y desarrollo para mejorar las habilidades y conocimientos del personal con relación a la calidad puede ser beneficioso.

## 15. Referencias

Alimentaria, Agencia Seguridad. «¿Qué son las buenas prácticas de fabricación (BPF) o buenas prácticas de manufactura (BPM)?» ASA Chile , 19 de octubre de 2021,

<https://www.asachile.com/post/que-son-las-buenas-practic-as-de-fabricacion-bpf-o-de-manufactura-bpm>.

Ariza Arevalo, D. A. (2015). Establecimiento de un modelo de gestión de la cadena de frío en una industria de alimentos [Universidad Militar Nueva Granada].

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13984/Establecimiento%20de%20un%20Modelo%20de%20%20Gestion%20de%20la%20Cadena%20de%20Frio%20en%20una%20Industria%20de%20Alimentos.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

BASC Colombia. (s.f.). Business For Secure Commerce - Seguridad y Protección al Comercio Internacional. <https://www.basccolombia.org/basc-colombia.html>.

Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). (s.f.).

<https://www.intedya.com/internacional/103/consultoria-buenas-practic-as-de-manufactura-bpm.html>.

Decreto número 1500 de 2007.

<https://corponarino.gov.co/expedientes/juridica/2007decreto1500.pdf>.

Desarrollo y evolución del concepto de calidad. (2015). [https://www.nueva-iso-9001-](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/#:~:text=M.,satisfaciendo%20las%20necesidades%20del%20cliente%E2%80%9D)

[2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/#:~:text=M.,satisfaciendo%20las%20necesidades%20del%20cliente%E2%80%9D)

[calidad/#:~:text=M.,satisfaciendo%20las%20necesidades%20del%20cliente%E2%80%9D](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/#:~:text=M.,satisfaciendo%20las%20necesidades%20del%20cliente%E2%80%9D).

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

Duck, J. D. (2001). El Monstruo Del Cambio. Empresa Activa/Nuevos Paradigmas.

Escuela, Euroinnova Empresa. (s.f.). «¿Qué es la calidad según Deming? | Euroinnova».

Euroinnova Business School. <https://www.euroinnova.co/blog/que-es-la-calidad-segun-deming>.

Gómez Arroyo, L. M., Villamizar Flórez, O. D. (2015). Diseño e implementación de un plan de saneamiento básico enfocado en las buenas prácticas de manufactura (BPM) [Proyecto de grado, Universidad Industrial de Santander].

<http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/160834.pdf>.

Madrigal Torres, B. E. (2009). Habilidades Directivas (2a ed.). Editorial Mc Graw Hill.

Procolombia. (2014). Logística de perecederos y cadena de frío en Colombia.

[https://procolombia.co/sites/all/modules/custom/mccann/mccann\\_ruta\\_exportadora/files/06-cartilla-cadena-frio.pdf](https://procolombia.co/sites/all/modules/custom/mccann/mccann_ruta_exportadora/files/06-cartilla-cadena-frio.pdf).

Resolución 5109 de 2005.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resolucion%205109%20de%202005.pdf>.

«Zona Franca de Rionegro SA». (s.f.). ZF Rionegro. <https://www.zonafrancarionegro.com>.

**ANEXOS**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO ENTREVISTA**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de esta, así como de su rol en ella como participantes.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 60 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta entrevista, conducida por

\_\_\_\_\_.

He sido informado(a) de la meta de esta entrevista. Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará máximo 60 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

-----

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

**ENTREVISTA**

1. ¿Cuál es el trabajo que está realizando dentro del sistema de calidad que la empresa maneja? ¿Qué experiencia tiene en estos sistemas? P
2. ¿Cuál es la importancia de contar con un sistema de supervisión de calidad de insumos y cuál es la clave de que funcione de manera eficiente? P
3. ¿Es necesario mantener un mecanismo de control de calidad en las empresas? D
4. ¿Cuál considera que es la causal más frecuente de devolución de insumos para fríos por parte del área de calidad? C
5. ¿Cuáles son las áreas de mejora que deberían considerarse para la calidad de los insumos en el área de fríos? C
6. ¿En qué parte del proceso de aprobación de insumos para fríos considera que se está fallando? C
7. ¿A qué considera que se deben las devoluciones de insumos del área de fríos? C
8. ¿Cuáles cree que pueden ser las fallas más comunes en su área en cuanto al manejo de calidad de insumos para fríos? D
9. ¿Sería necesario implementar un instructivo acerca del manejo de insumos en la empresa? ¿Por qué? D

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

**10.** ¿Sería necesario implementar un plan de capacitación para los involucrados acerca del manejo de insumos en la empresa? ¿Por qué? D

**11.** ¿Qué recomendaciones daría para el manejo de insumos en una empresa?  
D

### ENCUESTA

**1.** Área en la que trabaja:

- Inventarios
- Insumos
- Calidad
- Fríos

**2.** ¿Qué tan importante considera que es la calidad de productos e insumos en una empresa? ¿Por qué? P

**3.** ¿Conoce qué son las buenas prácticas de manufactura? De una breve explicación C

**4.** ¿Conoce qué es un certificado de calidad? De una breve explicación C

**5.** ¿Conoce qué es una ficha técnica del producto? De una breve explicación C

**6.** ¿Considera que los productos e insumos para fríos de la empresa Extiblu cumple con los estándares de calidad requeridos? ¿Por qué? P

**7.** ¿En qué momento del proceso de aprobación de insumos para fríos cree que se está fallando? C

## INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR LA CALIDAD DE INSUMOS...

- Proveedor
- Calidad
- Inventarios
- Insumos

**8.** ¿Considera que la empresa Extiblu hace buen manejo de los insumos para fríos?

¿Por qué? P

**9.** ¿Cómo calificaría la calidad de insumos para fríos que la empresa suministra? ¿Por

qué? P

**10.** ¿Ha tenido algún problema o incidencia con los insumos para fríos que la empresa suministra? ¿Cuál? P

**11.** ¿Considera que en el área en que labora hay fallas en el manejo de calidad de insumos para fríos? ¿Cuáles? D

**12.** ¿Considera necesario realizar un instructivo que describa el proceso de aprobación de insumos para fríos? ¿Por qué? D

**13.** ¿Considera necesario una capacitación acerca del manejo y proceso de aprobación de insumos para fríos? ¿Por qué? D