

BENEFICIOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EN UNA EMPRESA DE ALUMINIOS EN BOGOTÁ, EN TIEMPOS DE CRISIS

BENEFITS OF MANAGEMENT SYSTEMS IN AN ALUMINUM COMPANY IN BOGOTÁ, IN TIMES OF CRISIS

TRABAJO DE GRADO PARA LOGRAR TITULO DE ESPECIALISTA EN GERENCIA DE LA CALIDAD

Maureen Clelia Martínez Gutiérrez
Administradora de Negocios Internacionales
Bogotá, Colombia
maurencmg@hotmail.com-U6701045@unimilitar.edu.co

Artículo de Investigación

DIRECTOR
Ph.D. Ximena Lucía Pedraza Nájjar

Doctora en Administración – Universidad de Celaya (México)
Magíster en Calidad y Gestión Integral – Universidad Santo Tomás e Icontec
Especialista en gestión de la producción, la calidad y la tecnología - Universidad Politécnica de
Madrid (España)
Especialista en gerencia de procesos, calidad e innovación – Universidad EAN (Bogotá D.C.)
Microbióloga Industrial – Pontificia Universidad Javeriana
Auditor de certificación: sistemas de gestión y de producto

Gestora Especialización en Gerencia de la Calidad - Universidad Militar Nueva Granada
ximena.pedraza@unimilitar.edu.co; gerencia.calidad@unimilitar.edu.co



La U
acreditada
para todos

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE INGENIERÍA
DICIEMBRE DE 2020**

BENEFICIOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EN UNA EMPRESA DE ALUMINIOS EN BOGOTÁ, EN TIEMPOS DE CRISIS

BENEFITS OF MANAGEMENT SYSTEMS IN AN ALUMINUM COMPANY IN BOGOTÁ, IN TIMES OF CRISIS

Maureen Clelia Martínez Gutiérrez
Administradora de Negocios Internacionales
Bogotá, Colombia
maurencmg@hotmail.com-U6701045@unimilitar.edu.co

RESUMEN

Este artículo especifica la evaluación desarrollada en la empresa Aluminios Brayner en la ciudad de Bogotá con el objetivo de visualizar los posibles beneficios asociados a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Lo anterior en busca de brindar a esta pyme herramientas que permitan mejorar su desempeño en el sector económico en tiempos de dificultad, al fortalecer sus procesos como empresa y generar lazos que permiten actuar en tiempos de problemas o de crisis, al mantener en el mercado y aumentando la fidelización de los clientes. De acuerdo con lo anterior, se procedió a identificar los principales aspectos por mejorar del proceso de fabricación de ollas en la empresa para diseñar un Sistema de Gestión de Calidad que permita mejorar sus herramientas para actuar en tiempos de crisis por medio de un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) y superar las no conformidades de la experiencia del usuario identificadas. Esto se logró al describir las herramientas a aplicar en la empresa, que facilitará visualizar los posibles beneficios con su aplicación en la organización.

Palabras clave: Aluminio, Sistema de Gestión de Calidad (SGC), Fabricantes, Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), ciclo PHVA, Tiranosaurio Rex, Concepto de la cucaracha, repujado.

ABSTRACT

This article specifies the evaluation carried out at the Aluminios Brayner company in the city of Bogotá in order to visualize the possible benefits associated with the implementation of a Quality Management System (QMS). The foregoing in order to provide this SME with tools that allow it to improve its performance in the economic sector in times of difficulty, by strengthening its processes as a company and generating ties that allow it to act in times of problems or crisis, by keeping in the market and increasing customer loyalty. In accordance with the above, we proceeded to identify the main aspects to improve the pot manufacturing process in the company to design a Quality Management System that allows improving its tools to act in times of crisis through a Management System Continuity of Business (SGCN) and overcome the non-conformities of the user experience identified. This was achieved by describing the tools to be applied in the company, which will facilitate visualizing the possible benefits with their application in the organization.

Keywords: Aluminum, Quality Management System (QMS), Manufacturers, Business Continuity Management System (SGCN), PHVA cycle, Tyrannosaurus Rex, Cockroach Concept, embossing.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el mundo se encuentra globalizado y acompañado de normas que permiten mejorar los procesos de las organizaciones, de acuerdo con la exigencia del mercado. Lo anterior, en búsqueda de suplir las necesidades con calidad en productos o servicios, siendo un plus para generar confianza a sus clientes y buscar mejorar sus procesos con base a las normas y estándares exigidos por el mercado o entes gubernamentales.

Las normas se han vuelto un referente global que han adoptado las organizaciones para la implementación y certificación de éstas. Esto permite generar altos estándares de calidad, al satisfacer las necesidades de sus clientes, incrementando sus utilidades, mejorando sus procesos productivos, generando mejores estándares de competitividad en el mercado y, lo más importante, optimizando sus procesos internos. Muchas de las empresas nacionales e internacionales, ya cuentan con los beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad y la Certificación que los acredita, lo que obliga a otras empresas a buscar la certificación, aumentar su capacidad competitiva y llegar a ser mejor. (Lalama, 2015).

La norma ISO 9001:2015 es un referente para diversas organizaciones, que buscan aumentar su calidad frente a otras empresas siendo un factor imprescindible para la continuidad del negocio. Caso contrario, son las llamadas empresas *Tiranosaurio Rex* de la industria, es decir, en la actualidad cuando hablan de dinosaurios en el sector empresarial esto hace referencia a organizaciones arcaicas o anticuadas que no generan competitividad en el sector. Si miramos el concepto, en su origen no fue así. En algún momento de la historia los dinosaurios eran la forma

de vida dominante en la tierra, con virtudes y ventajas evolutivas sobre otras formas de vida. Uno de ellos se destacaba entre los demás, el más desarrollado depredador se le conocía como *el rey de los dinosaurios* al referirse al *Tiranosaurio Rex*.

No obstante, de esta especie ya no queda nada y ahora la pregunta ¿qué paso con ellos? ¿apareció una nueva especie con mejores capacidades y más fuertes? la respuesta es no. La teoría más sobresaliente, señala que un asteroide colisiono con la tierra y exterminó la mayoría de las especies que habitaron en nuestro planeta para esta época. Esto genero un cambio total para el entorno, y para el cual no se encontraban preparados.

Ahora bien, el reto para las empresas en la actualidad es valorar los antecedentes y generar estrategias que les permitan avanzar para evitar ser el próximo *Tiranosaurios Rex*. Sorprende ver el número de empresas que aún no han aprendido la lección y apuntan sus estrategias a conseguir posicionarse con procesos y mitologías anticuadas, olvidando las inevitables consecuencias de su decisión (Lagomarsino, 2012).

Miles de empresas se pueden entender como *Tiranosaurios Rex*, pero pocas han tratado de ser las organizaciones que se adapten al cambio y permitan el crecimiento de estas, al evitar que asteroides como la tecnología o empresas ya desarrolladas las releguen a un segundo plano.

Al preguntarnos por la calidad, nos referimos a tres aspectos importantes: I) generar productos y servicios mejorados, II) brindar motivación e integración de los trabajadores y, un aspecto sin menos interés, III) mejorar la imagen de los productos y servicios de la organización (CEUPE, 2020). Así como la norma plantea su concepto, la calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos generando satisfacción en los clientes y mejorando procesos (INCONTEC, 2015).

Con base en lo mencionado anteriormente, hay normas que permiten apoyar esta planeación en conjunto con una gestión de continuidad del negocio como herramienta para el apalancamiento de decisiones estratégicas en la gestión gerencial que se compone de preparar, brindar y mantener controles con capacidades para gestionar el total de la organización y seguir operando con normalidad durante una interrupción (Martin, 2019). En busca de contribuir a la resiliencia de la empresa Aluminios Brayner, se buscan aspectos a mejorar en su organización en tiempos de crisis para diseñar el SGC, al promover los campos de gestión al cambio, ventajas que deja realizar esta aplicación y aumentando el nivel de competitividad en el mercado; para adaptarse a las normas de Sistemas de Gestión ISO 9001:2015 y ISO 22301:2012 con su ciclo de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA).

Este artículo se realiza en una difícil coyuntura económica y social, por lo cual es fundamental la búsqueda de estrategias que permiten SGCN. Esta investigación permite visualizar las ventajas que obtendría una empresa, en tiempos de crisis como la actual, gracias a la implementación de Sistemas de Gestión, ayudando a cumplir sus objetivos, mejorando sus

utilidades financieras, competitividad en el mercado, eficacia en la producción; generando satisfacción a sus clientes y reconocimientos en el mercado de aluminios para el caso particular. Todo lo anterior, con el fin de brindar estatus y capacidad idónea en territorio nacional e incluso a nivel internacional.

El investigador Salcedo, Y. R. señala en su texto *Ventajas de la elaboración de un sistema de gestión para la calidad en la panadería del COMEB* que:

“Dentro del SGC y SGCN se debe asegurar la disponibilidad de recursos de información necesarios para apoyar la operación, seguimiento de los procesos, tener medición necesaria y análisis de estos. Igualmente se deben aplicar acciones para alcanzar los resultados planificados y que propendan por la mejora continua de estos procesos” (Salcedo, 2017).

MATERIALES Y MÉTODOS

1. Materiales

En búsqueda de ventajas para la implementación de sistemas de gestión (SG) para la empresa de Aluminios Brayner se inicia con los conceptos básicos que señalan la normas ISO 9001:2015 y la norma ISO 22301:2012 que deben tener en cuenta para su construcción, a partir del contexto de la empresa.

2. Método

2.1. Población:

Para el desarrollo del artículo se eligió un grupo de trabajadores de la empresa Aluminios Brayner del área en producción y gestión humana con experiencia en auditoría de Sistemas de Gestión. De igual forma, se integran clientes de la empresa para tener un panorama con relación a su satisfacción, basado en sus opiniones de la página web y redes sociales.

2.2. Muestra:

Dentro de la población seleccionada para la investigación, se toma como muestra la persona encargada de Gestión Humana, quien trabaja directamente con la organización. Adicionalmente, dos personas del área de producción, que llevan nueve años en la empresa, para conocer el funcionamiento de la organización, estas personas tienen en promedio edades entre 20 a 40 años.

También se toma como muestra dos clientes externos que compran productos a la organización para su comercialización a las personas naturales (CCB, 2020). Estos aportan al crecimiento de la empresa y a la satisfacción del cliente por medio de sus opiniones sobre los productos que fabrica y comercializa la organización.

Para profundizar en el desarrollo del artículo, se toman como apoyo entrevistas generadas a las partes interesadas con preguntas estructuradas y conversatorios que permiten construir una idea del panorama actual y, a su vez, otorga el contexto sobre los alcances y oportunidades de mejora de la empresa.

Se realizan videos para ver el funcionamiento de la producción al interior de la empresa y la maquinaria que utiliza para esto. De igual forma, son tomados como evidencia para la búsqueda de oportunidades de mejora con el fin de obtener beneficios por medio de la implementación en los sistemas de gestión de Norma ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad) y norma ISO 22301:2012 (Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio). Para el desarrollo del artículo no se tienen en cuenta contratos actuales de los empleados o duración de permanencia en la organización.

La muestra tomada dentro de la empresa es fundamental para el desarrollo de la investigación con fines educativos e informativos para la misma organización. De esta manera, se busca comprender el avance que se puede obtener por medio de la implementación de sistemas de gestión. sin embargo, la implementación de estos estaría a cargo del área específica designada por la empresa, pero el cumplimiento de estos depende de todos los empleados para alcanzar los resultados que se esperan con la certificación.

2.3. Metodología de trabajo:

Durante el trabajo de campo, se realiza una entrevista a la persona en Gestión Humana en Seguridad y Salud en el Trabajo con tres años de experiencia y cargos de auditora en sistemas de gestión. De igual forma, a operarios y clientes externos de la empresa que participan de manera activa hace más de diez años en la organización Aluminios Brayner, ubicada en la ciudad de Bogotá. Las preguntas se formulan de acuerdo con la clase de *Implementación de Sistemas Gestión* en la especialización de *Gerencia de Calidad* que permitieron indagar el contexto y alcance de la empresa, siendo fuente primaria para realizar este artículo. (Aluminios, 2020).

Se toman como apoyo documentos sobre los primeros pasos que se debe hacer para iniciar la implementación. De igual manera, se realiza la conceptualización del contexto, lo cual permite ubicar a la organización y así poder reflejar las oportunidades que los Sistemas de Gestión de Calidad permiten mitigar fallas en los procesos.

En la búsqueda de información sobre el contexto y las oportunidades de mejora que presenta la empresa para identificar los beneficios al implementar los sistemas de gestión, se utilizaron herramientas como la matriz DOFA. de igual modo, conviene recordar que según informa Humphrey, el equipo de Investigación del SRI toma en cuenta: lo bueno y lo malo, en el presente y en el futuro o análisis DOFA conocido también como análisis FODA en Latinoamérica (Nieves, 2018). Este, es una herramienta que permite el estudio especialmente de la situación de la empresa, al revisar con lupa las características internas (Debilidades y Fortalezas) y como se encuentra externamente (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada. Considera que para el éxito de un negocio debe empezar con tener una base fuerte y con mejor manejo de los elementos de la organización (Universidad Nacional de Misiones de Argentina, 2017).

Por otro lado, se trabajó con una herramienta que contribuye a identificar el contexto de la organización llamada: PEST. Esta conlleva un cambio de libre pensamiento, pero condicionado a unas normas o “reglas sociales” a las que se tienen que adaptar tanto el comportamiento de las personas, como el de las organizaciones en general (Aguilar, 1967). El acrónimo PEST hace referencia a los **Factores Políticos**, a los **Factores Económicos**, a los **Factores Sociológicos** y a los **Factores Tecnológicos** que afectan a una compañía desde su macro-entorno (Parada, 2013).

Este análisis permite identificar los planes: de negocio, estratégico, marketing y financiero viendo el entorno macroeconómico, con fin de identificar las oportunidades y amenazas de la empresa (Trenza, 2020).

Otra herramienta desarrollada en la entrevista fue la de matriz de crecimiento (Murillo, 2008). Esta, es un cuadrante que se encuentra estructurado en dos ejes, uno vertical y otro horizontal. Ésta consta de cuatro partes diferentes, cada una de ellas con un tipo de producto o unidad de negocio, que viene representado por una figura que permite visualizar como está el ciclo del producto en el mercado (EAE Business School, 2015). Este ejercicio, permite reflejar en que producto se debe trabajar más, cual mantiene arriba la satisfacción de los clientes o por el contrario se vuelve un producto *Tiranosaurios Rex*.

2.4.NTC_ISO 9001:2015

Esta norma permite generar cambios al interior de la organización con el fin de tener mejoras del producto o servicio que se brinda. Siendo la eficacia el factor más importante en sus procesos. En este caso, se identificó puntos en la norma que se deben tener en cuenta para la implementación, uno de ellos es estructurar una planificación estratégica con base en el **contexto** de la compañía, orientado a mejorar el desempeño de la organización y comprender, desde lo básico, las necesidades y las expectativas explícitas e implícitas de las partes interesadas.

Por otro lado, generar empoderamiento a los dueños de los procesos es un factor fundamental en la implementación. Por tanto, se busca que la puesta en marcha del proceso cuente con el apoyo de los encargados, para dar soporte al Sistema de Gestión de Calidad de la mano con la alta gerencia. De esta manera, identificar los **cambios y riesgos** que puede ocasionar la implementación.

Otro factor es el liderazgo y compromiso por parte de lado personas para adoptar la norma ISO 9001:2015 así como lo muestra en el capítulo 5 de la norma con su amplia comprensión para asignar recursos comprometidos con la labor y enfoque en **sus planes estratégicos y objetivos particulares** de Aluminios Brayner.

La norma ISO 9001:2015 va de la mano con PMI: la iniciativa de desarrollar un proyecto de sus procesos, uno que consiste en determinar los alcances. Estos alcances se refieren al propósito del proyecto, abordados en los entregables que se tienen como el resultado del trabajo (Angulo, 2015). De igual forma, es importante determinar los riesgos para identificar el comportamiento **del mercado** y los competidores por pequeños que sean.

Otro factor, es incorporar códigos de mejores prácticas para contribuir a la eficacia mencionada en la matriz de crecimiento. Estas deben estar incorporadas en todo el personal de la organización. Conocer los **productos que brindan** la empresa al mercado permite desarrollar estrategias y realizar constantemente mejoras sobre los mismos. Así mismo, identificar su comportamiento en el mercado con cada uno de los **procesos establecidos**.

2.5. NTC ISO 22301:2012

Por medio de esta norma, se buscan consolidar los conocimientos necesarios para entender la **continuidad del negocio**. También permite desarrollar e implementar una política para la organización que ayude a la Continuidad del Negocio (CN) de la empresa, potencializar el compromiso y dar conformidad a la empresa con la implementación de mejores prácticas internacionales.

Como se ve en la norma ISO 9001:2015 ayuda a generar un sistema eficaz para corregir y mejorar los procesos. La norma ISO 22301:2012, no tan diferente en sus resultados finales, permite implementar la cultura de continuidad de negocio con la política creada, fundando confianza en la organización, y ofreciendo protección de los activos de la empresa.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Planeación y contexto de la organización

1.1. Condiciones previas al contexto y entorno de la organización:

La empresa Aluminios Brayner S.AS. tiene un entorno residencial, compuesto principalmente por operarios(as), con asignación de tareas dentro de la organización, direccionados por Gestión Humana y Seguridad en el Trabajo.

En consecuencia, se utiliza una herramienta que permite profundizar en el contexto de la organización, al identificar las necesidades y expectativas que enfrenta en la realidad. (Aluminios, 2020). Con enfoque en ventas a personas naturales con el fin de conocer la satisfacción al cliente que cuenta a la fecha a su mercado estratégico (CCB, 2020).

Este análisis de contexto se realiza con el fin de identificar las oportunidades de mejora de la empresa y en base en esto se realiza identificación de los posibles beneficios que aplicarían a la organización con la implementación de los Sistemas de gestión.

Dentro de la investigación se identifica por coyuntura Ministerio de Salud y Protección social brinda apoyo a las pymes para su apertura nuevamente al mercado con apoyos económicos y con capacitaciones para la bioseguridad de los empleados dentro de producción y clientes que generan compras y se han adoptado hasta el momento se pueden clasificar en tres fuentes primordiales, a saber, medidas y emergencia sanitarias, medidas de emergencia social, económica y ecológica y medidas de orden público y otras de carácter ordinario (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020).

Tabla 1. Identificación de necesidades y expectativas.

Nombre de la empresa: Aluminios Brayner SAS
Entrevistado: Gerente de la empresa
Nombre quien recolecta la información: Maureen Martínez Gutiérrez
Dirección: Calle 49 A Sur N 87 D 46 Localidad: Bosa Brasilia
Fecha de Inicio: 06/10/2020 Hora: 10:00

Origen de la empresa	Actividad Económica	Servicios	Segmento estratégico	Estructura organizacional
Bogotá Colombia	Venta de ollas	Fabricación y comercialización	produce y comercializa artículos de aluminio para el hogar y la industria, con alta calidad y precio justo, atendiendo las necesidades y logrando la satisfacción de los canales de distribución y consumidores finales mediante eficientes sistemas de manufactura, comercialización y servicio postventa. (Aluminios Brayner, 2018)	Procesos: RRHH - Calidad - Operaciones - Finanzas- Comercial
Población objeto	N.º Centros de trabajo	N.º Trabajadores	Modalidad contratación	Rotación de trabajadores
Jóvenes entre 18 a 40 años personas experimentadas en manejo de maquinaria	3 centros de trabajo en Bogotá	53	Termino fijo -indefinido	No
Procesos Tercerizados	Equipos	Plan estratégico	Medición clima organizacional	Cuenta con métricas en el servicio
Si	Propios	Si	No cuenta con una formal	Mide la competitividad del trabajador por olla realizadas por día (no cuenta con una medición precisa de medición)
Entidades que vigilan	Disponibilidad de recursos			

ARL, Secretaria Salud, Ministerio del trabajo, Entes gubernamentales locales	Si: económico			
--	---------------	--	--	--

Fuente: Elaboración propia (2020)

NECESIDAD Y EXPECTATIVA CONSULTORÍA

¿Cuál es el propósito de implementar la norma ISO 9001:2015?	No cuenta a la fecha con intenciones de certificarse
¿Conoce los beneficios de implementar la norma ISO 9001:2015?	Si, impacto en preferencia del producto por estar certificado, brindado mayor fidelidad a los clientes.
¿Cuáles son los procesos y servicios que quisiera certificar?	Producción empaque y embalaje
¿En cuánto tiempo tiene planeado obtener la certificación?	N/A
¿Cuál es su expectativa de la consultoría?	Conocer como beneficia la empresa con la implementación para ver a futuro la posibilidad de realizar la certificación.
¿La organización se encuentra certificada en ISO 9001:2015 en algún país en el que tenga presencia?	No

OBSERVACIONES

Elaborar propuesta del contexto de la organización, realizando énfasis en los beneficios norma ISO 9001:2015 con el fin de cambiar la percepción de certificación y con el fin generar beneficios a los procesos, clientes internos y externos.

Fuente: Elaboración propia (2020)

En base a la entrevista se identifica que los posible beneficios que obtendría la organización en implementar el sistema de gestión de Calidad Norma ISO 9001:2015 es contar capacitaciones,

mediciones y evaluación de desempeño y eficacia a sus trabajadores, ya que no cuentan con una a la fecha, de igual forma se identifica que generara mayor motivación a sus empleadores con sus funciones claras con sistemas de capacitación establecidos y comprensión de cómo afectaría sus roles en la calidad y éxito de la empresa, en busca de cada uno conozca la labor que debe llevar a cabo donde promueve perseguir los resultados con incremento de satisfacción.

Cambios y gestión de riesgos

La empresa Aluminios Brayner presenta un riesgo constante, representado en la falta de preparación en tiempos de crisis y la dificultad de extender las labores fuera de horario de oficina por ubicación de la infraestructura, y con la implementación del sistema permite desarrollar esa habilidad y enfrentar en próximas oportunidades un plan de continuidad del negocio. De igual manera, la maquinaria presenta novedades por su antigüedad y requiere renovación. Se realiza un diagnóstico a través de la herramienta DOFA-PEST.

Tabla 2. Herramienta DOFA aplicado en la empresa Aluminios Brayner.

Análisis en la empresa Aluminios Brayner SAS	
DOFA	
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
Comunicación alta gerencia con los empleados	Aprovechar la atención de los usuarios y la fidelidad de los clientes

Comprometer a los empleados de la organización	Aprovechar la situación económica con recursos que brinda el estado, participación de subsidios hacia la empresa por la situación de la pandemia.
Cumplimiento de tareas	Capacitaciones por parte de la ARL (virtual)
Sentido pertenencia	Aprovechar las capacitaciones por parte de la ARL (virtual)
Organización y almacenamiento de la mercancía	
Repujado antiguo	
FORTALEZAS	AMENAZAS
Estrategia comercial en el mercado	Mercado se encuentra en crisis por el Covid-19
Es un producto que ha venido ganando mercado	Competencia la empresa el REY que también maneja productos de ollas de aluminio
Producto útil y conocido	Ubicado en un área residencial la empresa (no se pueden hacer horas extras en la noche)

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 3 Herramienta PEST aplicado en la empresa Aluminios Brayner.

Análisis en la empresa Aluminios Brayner SAS			
Político	Económico	Socio-cultural	Tecnológico
El incremento de materias primas se incrementó el costo por la situación económica	Situación de crisis que se encuentra el mundo por la pandemia	Se encuentra la empresa ubicada en un lugar residencial	Repujado antiguo, se requiere renovar
		Se encuentra acostumbrado a no tener una buena comunicación entre compañeros	

		Nivel de educación: El 80% de las personas que se encuentran en la operación no cuentan con estudios profesionales.	
--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia (2020)

Se identifica que otro beneficio que traería la implementación de los sistemas de gestión, es un análisis de su contexto para trabajar en pensamiento basado en riesgos, con el fin, de proteger los activos de la empresa generando confianza en el mercado con apoyo de los objetivos estratégicos y realizando ventajas competitivas, teniendo en cuenta que la empresa le falta ese análisis, por medio de la entrevista se contribuye en la comprensión de la organización y de su contexto para identificar cuestiones internas y externas que son pertinentes con el propósito de la organización y la dirección estratégica como indica él debe de la norma en el capítulo 4 en el criterio 4.1.

Planes estratégicos y objetivos particulares

En este sentido, las estrategias de mercadeo que se adopten para los productos y servicios de consumo masivo cobran gran importancia, ya que de estas depende el alcanzar el objetivo de posicionarse en un lugar de privilegio (Granados, 2019) .

Se hace necesario estar preparado para cambiar sus metas de ser preciso. Es muy probable que haya cambios. Es muy probable que se presenten imprevistos. Procure entender lo que está sucediendo como un reto o una oportunidad. (Blanchard & Stoner, 2008). Ahora bien, hay que tener una visión clara de la empresa y de eso trata conocer muy bien el alcance de la organización.

El enfoque con el que cuenta la empresa Aluminios Brayner es apoyar la gastronomía en el hogar por medio de herramientas que facilitan la labor en la cocina, generando productos alineados a las necesidades de las personas que compran en la organización. Sus clientes potenciales son muy allegados a la familia, una muestra de que no solo buscan vender productos de calidad sino fidelizarlos a la empresa por el trato amigable que se les brinda. Es decir, tienen claro como fidelizar a los clientes y tomar en práctica su visión y misión. Por este lado el beneficio que ya cuenta la empresa es satisfacción a los clientes con productos de calidad con su satisfacción de las necesidades implícitas y explícitas. Identificado esto se puede proporcionar información para una mejora continua.

Comportamiento del mercado de acuerdo con los productos que comercializan

La empresa Aluminios Brayner, brinda servicio con un portafolio de productos que permiten la facilidad de cocinar en el hogar. A continuación, se muestran los productos que manejan y cómo se comportan de acuerdo con la matriz de crecimiento en participación relativa en el mercado que permite visualizar como es su tendencia de compras.

Tabla 4. Matriz de crecimiento aplicada en la empresa Aluminios Brayner.

PRODUCTOS DE LA EMPRESA
Chocolateras
Bufe de ollas
Calderos

Reposterías

MATRIZ DE CRECIMIENTO PARTICIPACIÓN RELATIVA	
Productos estrella:	¿Productos por salir de producción?
CHOCOLATERAS REPOSTERIA	Ninguno
Productos Vaca:	Productos Perros:
CALDEROS	BUFFE

Fuente: Elaboración propia (2020)

Por medio de una producción uniforme el beneficio que obtendrá la organización es optimiza productos y servicios de acuerdo con su matriz de crecimiento y participación del mercado aplicando pautas para su producción e incrementando la rentabilidad con el menor costo posible aumentando sus ventas y reduciendo costos repercutiendo directamente en el balance financiero de la empresa los sistemas permiten favorecer los números a favor y generar potencia en la imagen de la organización.

Procesos establecidos.

La empresa cuenta con procesos establecidos para la fabricación de ollas, los cuales son la compra de la materia prima, recepción y almacenamiento de este, repujado, lijado ultrafino, perforación, remachado, limpieza de las ollas, empaçado/etiquetado, despacho y comercialización final. También se incluye el manual de convivencia y normas de trabajo necesarias para desarrollar cada proceso. Es una empresa que no cuenta con documentación y estandarización, razón por la

cual, no es posible generar eficiencia en el proceso y medición en este, en pro de generar planes de mejora y objetivos a cada proceso. En base a lo anterior la implementación permitiría estandarizar procesos y estimular la coordinación en las áreas de trabajo con la interacción entre diferentes áreas mejorando la producción final.

Continuidad del negocio

No cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio para reaccionar ante momentos de crisis, sin embargo, por medio del estudio y las situaciones que se han presentado con la actual crisis, permitió que la empresa le brindara un enfoque diferencial a la producción. De esta manera, generaron estrategias para funcionar a pesar de la coyuntura y la capacidad de lograr mantenerla sin interrupciones en las actividades diarias. (Cobb, 2014).

Se identificaron cuatro pasos fundamentales para esta implantación de acuerdo con la norma ISO 22301:2012. Una de ellas es identificar las amenazas y clasificarlas, con el fin de analizar su impacto y posibles reacciones si llegaran a suceder. Luego de esto, realizar un análisis del plan de recuperación propuesto. No obstante, lastimosamente no se encuentra documentado y se realizó de manera de actividades diarias con causa y efecto.

CONCLUSIONES

Es de suma importancia reconocer que el SGC y PCN permiten estandarizar los procesos de la empresa Aluminios Brayner al mejorar la producción y el impacto que traería a la competencia en el mercado. Igualmente, permite el correcto manejo a los diferentes procesos de la empresa. como lo son la compra de la materia prima, recepción y almacenamiento del mismo, repujado, lijado ultrafino, perforación, remachado, limpieza de las ollas, empacado y etiquetado, despacho y comercialización final, incluyendo el manual de convivencia y normas de trabajo necesarias para desarrollar cada proceso.

Las normas ISO 9001:2015 y 22301:2012 permiten dar alcance a la documentación necesaria requerida. De esta manera lograr las especificaciones, controlar los registros y definir los documentos para generar auditorias y planes de mejoramiento continuo, según las acciones de control preventivo y correctivo que se establezcan para los procesos.

El Plan de Calidad permitirá mayor control sobre los procesos, al fortalecer la comunicación en la empresa y enfocarse en la calidad, cumpliendo con el plan estratégico de la organización haciendo énfasis en los beneficios que trae su implementación como se evidencio en el artículo traerá pensamiento basado en riesgos, análisis de su contexto con contante monitoreo del comportamiento del mercado, de igual forma permite acompañamiento dela alta gerencia con liderazgo y compromiso de la personas asignando recursos comprometidos a la labor específica, también en beneficio dela empresa permite identificar las necesidades explicitas e implícitas delas

partes interesadas, con un empoderamiento de los dueños de los procesos y sus mediciones pertinentes para para valoración de desempeño a nivel interno.

La importancia de implementar un PCN de la mano SGC, garantiza la permanencia en el mercado con los estándares de calidad exigidos, protegiendo los activos de la organización con una cultura PCN, y mejorar el nivel de satisfacción de los clientes, La empresa esté orientada al mejoramiento continuo con eficacia de sus objetivos con los requerimientos que exigen los clientes generando confianza.

Por medio de este artículo fue posible identificar elementos necesarios para conocer el contexto de la empresa y el alcance con que se encuentra para implementar un Sistema de Gestión de Calidad y un Plan de Continuidad de Negocio. Lo anterior, gracias a las herramientas utilizadas para conocer el contexto, como las entrevistas, las pruebas DOFA, PEST y la Matriz de Crecimiento Participación Relativa.

De igual forma, se buscó fortalecer cada uno de los procesos, especialmente el de producción de ollas, por medio del monitoreo y medición necesaria para aprovechar los recursos de la organización. impactando el nivel de comunicación que actualmente enfrenta la organización, al generar compromisos entre todo el personal y sentido de pertenencia. Dentro del alcance de este artículo no se encuentra la aplicación del SGC y el PCN, pero si permite brindar una visión sobre los beneficios que puede traer la implementación de estos, información compartida con la empresa Aluminios Brayner como apoyo.

AGRADECIMIENTOS

Primero, agradezco a Dios por acompañarme siempre para cada reto que me propongo y ser la guía para brindar la sabiduría necesaria para culminar mi Especialización en Gerencia de la Calidad.

A mi familia por ser mi apoyo incondicional y darme palabras de aliento cuando lo necesite, llenándome de fuerzas para inspirarme más en mi carrera de especialista.

A la empresa Aluminios Brayner, en especial al Gerente y Gestor de Seguridad y Salud en el Trabajo por suministrarme la información necesaria para la elaboración de este artículo.

A la Universidad Militar Nueva Granada y la Facultad de Ingeniería, Gerencia de la Calidad por brindar las herramientas, conocimientos necesarios para aprender y gestionar la calidad con éxito.

Y todos mis compañeros de la universidad que me acompañaron en este aprendizaje que me impulsaron a exigirme cada día más.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, F. (1967). Análisis del entorno empresarial. Ediciones Pirámide.
- Angulo, D. M. (11 de Diciembre de 2015). Formulación de la gestión del alcance en proyectos multimedia, con base en la metodología del PMI. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/7683>
- Aluminios Brayner. (14 de Julio de 2018). Facebook. Recuperado de <https://es-la.facebook.com/AluminiosBrayner/>
- Aluminios, G. E. (10 de octubre de 2020). Contexto. (M. Martinez, Entrevistador)
- Blanchard, K. y Stoner J. (2008). ¡ A todo vapor! Bogotá: Norma.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2020). ¿Qué es una persona natural? Obtenido de Cámara de Comercio de Bogotá: <https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Tramites-registrales/Que-es-una-persona-natural>
- CEUPE. (JUNIO de 2020). IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES. Recuperado de CEUPE: <https://www.ceupe.com/blog/blogger/ceupe.html>
- Cobb, S. (14 de Mayo de 2014). 4 pasos para armar un Plan de Continuidad del Negocio que asegure el futuro digital de la empresa. Recuperado de: <https://www.welivesecurity.com/la-es/2014/05/14/gestion-continuidad-negocio-cuatro-pasos/>
- EAE Business School. (1 de Mayo de 2015). ¿En qué consiste la Matriz BCG? Recuperado de Harvard Deusto: <https://retos-directivos.eae.es/en-que-consiste-la-matriz-bcg/>
- Granados, L. T. (2019). Estrategias de mercadeo, taticas clave para el posicionamiento del producto . Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/35241/TRIVI%c3%91OGRA NADOSLUISYONATA2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- INCONTEC. (2015a) NTC 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad –Requisitos. Bogotá D.C. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
- Lagomarsino, R. (2012). La estrategia de la cucaracha. Portafolio
- Lalama, S. M. (Julio de 2015). “Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Aluminios Hercules. Recuperado de Universidad Tecnica de Ambato: https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/15111/1/Tesis_t1074id.pdf

Martin, L. A. (2019). La gestión de continuidad del negocio como herramienta para la toma de decisiones estratégicas en la gestión gerencial. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/21412>.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). Medidas frente a la pandemia COVID-19. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Documentos-Administrativos-covid-19.aspx>

Murillo, B. P. (5 de Agosto de 2008). Matriz BCG o de crecimiento-participación. Caso aplicado. Recuperado de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/matriz-bcg-o-de-crecimiento-participacion-caso-aplicado/>

Nieves, M. L. (septiembre de 2018). Origen y evolución de la matriz tows en la administración estratégica del siglo XXI. Revista Administración y Finanzas, pág. 20.

Parada, P. (2013). Análisis PESTEL. Independently published

Salcedo, Y. R. (22 de Junio de 2017). Ventajas de la elaboración de un sistema de gestión para la calidad en la panadería del COMEB "La Picota" Bogotá. Recuperado de Universidad Militar Nueva Granada: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16383>

Trenza, A. (19 de enero de 2020). At Ana Trenza mis Finanzas. Recuperado de <https://anatrenza.com/analisis-pestel/>

Universidad Nacional de Misiones de Argentina. (2017). ANÁLISIS FODA SOBRE EL USO DE LA INTELIGENCIA COMPETITIVA EN PEQUEÑAS. Revista Científica "Visión de Futuro", 23.

Anexos:

Bogotá D.C. noviembre 12 de 2020

Señores:
Universidad Militar Nueva Granada
Facultad de Ingeniería
Especialización Gerencia de la Calidad

Asunto: Confirmación de Aceptación de Información a Estudiante Maureen Clelia Martínez Gutiérrez.

Cordial Saludo,

Por medio de la presente me permito confirmar que la empresa Aluminios Brayner de la ciudad de Bogotá, ha autorizado que la señora Maureen Clelia Martínez Gutiérrez, identificada con cedula de ciudadanía número 1.032.454.211 de Bogotá, utilice los datos e información de la empresa Aluminios Brayner con fines estudiantiles en su artículo de investigación BENEFICIOS DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN UNA EMPRESA DE ALUMINIOS EN BOGOTÁ EN TIEMPOS DIFICULTAD, como requisito para sustentación del mismo.

Atentamente

Euclides Machado Téllez



Empresa Aluminios Brayner S.A.S.
Gerente de la empresa Aluminios Brayner
Euclides Machado Téllez
NIT de la empresa: 9012548939
Teléfono: 7831701
Dirección: Calle 49 A Sur N 87 D 46 Localidad Bosa Brasilia