

Informe Final Pasantía

Por:

Ivonne Briceño Naranjo

Asesor de la Pasantía:

Claudia Rocío Rocha V.

Administración de Empresas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Bogotá

24/07/2019

Introducción

El siguiente informe describe el desarrollo del trabajo realizado durante la pasantía realizada como Opción de Grado en la empresa LANDFORT SAS, que establece como problemática la necesidad de la empresa para certificarse bajo la Norma de Calidad ISO 9001/2015.

Con la evolución del proyecto se pretende que la empresa, adquiera mayor reconocimiento y una imagen más positiva en el sector por medio de la certificación de calidad, para esto se hizo el análisis de las operaciones de la empresa para estructurar el plan de trabajo y establecer los procesos necesarios y preparación para aplicar a su obtención.

Objetivo General

- Coordinar el proceso para la implementación de la Norma de Calidad ISO 9001/2015 en la empresa LANDFORT SAS, ubicada en la ciudad de Bogota.

Objetivos Específicos

- Crear el Plan Estratégico la empresa, Misión Visión, Objetivos estratégicos. Política de calidad, Valores Corporativos y Objetivos Corporativos.
- Definir cada uno de los procesos que conforman el desarrollo del objeto social de la compañía, (gestión comercial, gestión logística, gestión gerencial, gestión de calidad).
- Vigilar la correcta aplicación de los procesos establecidos previamente (gestión comercial, gestión logística, gestión gerencial, gestión de calidad).

Contexto de la práctica

a. Presentación de la empresa

Razón Social: Landfort SAS

Actividad económica: Comercialización de productos ferreteros

Reseña histórica

Landfort SAS inició sus actividades en 2004 por lo que ya cuenta con más de 10 años de presencia, trayectoria y experiencia en el mercado.

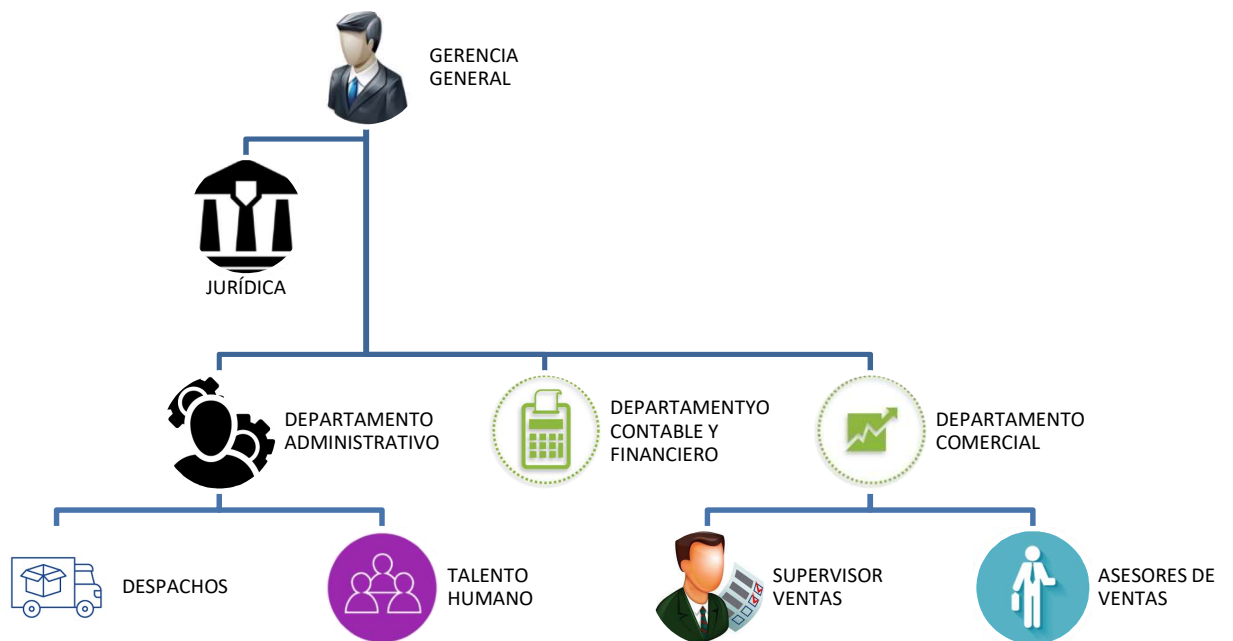
Desde el comienzo de sus actividades, se especializaron en el suministro de productos y equipos relacionados con el sector petrolero traídos desde Estados Unidos y otros países del mundo.

Con el transcurso de los años se han incorporado nuevas líneas de productos con el objetivo de proveer a los clientes una solución integral a sus necesidades. Se cuenta con un excelente grupo de trabajo que se capacita en forma permanente a fin de estar actualizado en los cambios que se presentan en su ámbito.

b. Descripción del área en la cual se desarrolla la práctica profesional (organigrama de la empresa)

La práctica profesional involucra todas las áreas de la empresa por lo que se desarrolla en todas ellas.

Organigrama Landfort SAS



Nota: Tomado de Manual Landfort (2018), Mejoras por Ivonne Briceño

- c. Desarrollo de las actividades realizadas en la práctica (Descripción de las actividades realizadas, limitaciones confrontadas en la práctica, aportes del pasante a la empresa, aportes a la institución universitaria)

Descripción de las actividades realizadas

-Creación del Plan Estratégico: Definición y Redacción del Plan Estratégico de la empresa, Misión Visión, Objetivos estratégicos. Política de calidad, Valores Corporativos y Objetivos Corporativos.

Misión

Somos una empresa comercializadora de productos y servicios para el sector petrolero e industrial, con alto grado de compromiso en asesoría, calidad y respaldo.

Visión

Ser la empresa comercializadora de productos y servicios más importante para nuestros clientes del sector petrolero e industrial; brindando soluciones, talento humano con calidad humana y generando beneficios a los accionistas y a la industria en general.

Política de Calidad

Compromiso con la satisfacción de nuestros clientes ofreciendo: los mejores productos, excelente servicio y un talento humano competente; generando confianza en nuestra

organización por el cumplimiento y el mejoramiento continuo, para lograr una buena relación comercial.

Objetivos Estratégicos

- 01.** Ganar el reconocimiento de nuestros clientes por ofrecer productos de calidad y excelente servicio.
- 02.** Buscar proveedores que cumplan con nuestros estándares de calidad.
- 03.** Lograr el mejoramiento y fortalecimiento de los procesos internos.
- 04.** Alcanzar una mayor participación en el mercado del sector.
- 05.** Fortalecer el clima organizacional de la empresa.

Valores Corporativos

- Mejoramiento Continuo, buscamos la eficiencia y la excelencia en todos los procesos con el fin de cumplir y aumentar la satisfacción al cliente.
- Honestidad, transparencia, rectitud y armonía con los valores éticos, humanos y empresariales.
- Respeto, facilitando las relaciones entre la empresa y los grupos que lo conforman (clientes, proveedores y colaboradores).
- Responsabilidad, compromiso, sentido de pertenencia y trabajo en equipo.

-Definición de los Procesos: Mediante el diagnostico empresarial se analizó la empresa mediante la matriz DOFA, de acuerdo a este análisis se organizaron y definieron cada uno de los procesos que conforman el desarrollo del objeto social de la compañía, (gestión comercial, gestión logística, gestión gerencial, gestión de calidad).

Matriz DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • No cuenta con sistema de control interno • Planificación de los pedidos • Restructuración de asignación de funciones • Demora en los despachos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de sucursales en otras ciudades • Estabilidad en el mercado • Crecimiento de la empresa
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Personal calificado para las exigencias en los procesos • Cuenta con el proceso de distribución establecido • Espacio adecuado de operaciones • Estabilidad en el mercado (antigüedad) 	<ul style="list-style-type: none"> • Bajos precios de la competencia en los productos ofrecidos • Cambio en el previo del Dólar • Variación del precio del petróleo

Se hizo acompañamiento en la aplicación de Procesos vigilando su correcta aplicación para identificar las falencias presentadas durante el desarrollo en aras de establecer planes de mejoramiento de acuerdo a las necesidades.

Se estableció el esquema para encuestar a partes interesadas, proveedores, clientes, colaboradores. Las encuestas se realizaron en dos fechas durante la pasantía con un espacio aproximado de dos meses, por medio de estas se determinó el nivel de satisfacción de los empleados y el avance logrado en pro del mejoramiento continuo.

Limitaciones confrontadas en la práctica

- Conocimiento de la norma: Escaso conocimiento de la norma que se trabajó.
- Impaciencia: Ansia por desarrollar las actividades de forma apresurada.
- Procrastinación: Postergar actividades por considerarse tediosas.
- Dependencia: Contar con la disponibilidad de tiempo de las personas directamente relacionadas con los procesos que se debían trabajar.

Aportes del pasante a la empresa

Los aportes a la empresa fueron la observación, indagación y análisis de las operaciones de la empresa para estructurar el plan de trabajo, donde se trabajó la planeación estratégica que quedó

definida, la organización de los procesos, la creación y mejoramiento de los formatos, el establecimiento de los procesos y el acompañamiento en la preparación para la obtención de la certificación de calidad norma ISO 9001/2015

Aportes a la institución universitaria

Credibilidad en la institución, mediante un trabajo desarrollado de forma responsable, respetuosa y honesta, respetando la confidencialidad de la empresa, procurando la aplicación de los conocimientos adquiridos para el desarrollo del proyecto.

- d. Descripción de la problemática manejada en el desarrollo de la práctica y asesoría empresarial.

La problemática manejada en el desarrollo de la práctica empresarial, es la necesidad de la empresa de obtener la certificación de calidad. La empresa carecía de una planeación estratégica y un esquema, orden y regularidad en los procesos, lo que es necesario para estructurar el trabajo en miras de obtener la certificación.

- e. Referentes teóricos: exposición de las principales teorías propias de cada disciplina profesional, aplicadas en el desempeño profesional durante la pasantía

Teoría clásica (1916) Su representante es Henri Fayol. Esta teoría tiene una perspectiva estructuralista y su enfoque organizacional se centra exclusivamente en la organización formal; tiene una aproximación normativa y prescriptiva. Su concepto de organización es el de una estructura formal como conjunto de órganos, cargos y tareas. Concibe al hombre como un homo economicus que percibe una remuneración por sus laborales. Busca la máxima eficiencia.

Teoría humanista: El representante es Elton Mayo, quien en el año 1932 elaboró esta teoría desde una perspectiva conductista con enfoque en las relaciones humanas. Se basa en la organización informal, aquella que subyace por fuera de la organización formal. Considera al trabajador un hombre social, y las aportaciones es que estudia a la organización como grupos de personas, la delegación plena de la autoridad, la autonomía del trabajador, la importancia del contenido del cargo, las recompensas y sanciones sociales, el nivel de producción depende de la integración social. Los incentivos principales del trabajador son los sociales y los simbólicos. Los resultados son la eficiencia óptima.

Teoría burocrática: Esta teoría fue esbozada por Max Weber en 1940. Su perspectiva se basa en la estructura organizacional. Se basa en la organización formal y el enfoque es un sistema cerrado. La organización es humana pero basada en la racionalidad. Las características de la organización son una serie de normas y reglamentos, división del trabajo, impersonalidad de las relaciones, jerarquía de autoridad, rutina y procedimientos. Los aportes son un enfoque de sistema cerrado, énfasis en la planeación y control, establecimientos de tipos de sociedades y autoridades.

- f. Referentes técnicos: especificar los aspectos de orden técnico manejados durante la pasantía y descripción de la tecnología utilizada.

Durante la pasantía los aspectos de orden técnico manejados fueron el uso de herramientas tecnológicas, equipos de computo, telefonía fija y móvil, video beam, televisor, que fueron usados para las diferentes actividades desarrolladas, ayuda en la comunicación con clientes y proveedores y apoyo en reuniones y capacitaciones.

- g. Referentes legales: establecer la normatividad existente relacionada con las actividades específicas desarrolladas durante la práctica.

La normatividad existente relacionada con las actividades específicas desarrolladas durante la práctica es:

Decreto 933 de 2003:

Artículo 7°. Prácticas y/o programas que no constituyen contratos de aprendizaje. No constituyen contratos de aprendizaje las siguientes prácticas educativas o de programas sociales o comunitarios:

1. Las actividades desarrolladas por los estudiantes universitarios a través de convenios suscritos con las instituciones de educación superior en calidad de pasantías que sean prerequisite para la obtención del título correspondiente.
2. Las prácticas asistenciales y de servicio social obligatorio de las áreas de la salud y aquellas otras que determine el Ministerio de la Protección Social.

3. Las prácticas que sean parte del servicio social obligatorio, realizadas por los jóvenes que se encuentran cursando los dos (2) últimos grados de educación lectiva secundaria, en instituciones aprobadas por el Estado.

4. Las prácticas que se realicen en el marco de Programas o Proyectos de protección social adelantados por el Estado o por el sector privado, de conformidad con los criterios que establezca el Ministerio de la Protección Social.

Proyecto de Ley 185 de 2011:

Artículo 1°. La pasantía o práctica empresarial, es un proceso sistemático desarrollado por un estudiante de educación superior en instituciones públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales u organizaciones comunitarias donde se ponen en práctica los conocimientos adquiridos durante su carrera para realizar actividades que generen un impacto específico.

Artículo 2°. Toda entidad pública o privada pagará una compensación por concepto de pasantías o prácticas empresariales a estudiantes de educación superior de los niveles técnico, tecnológico y profesional, cuando estas se consideren como requisito previo para la obtención del respectivo título.

Parágrafo. Los Estudiantes de Educación Superior podrán realizar su pasantía o práctica empresarial ad honórem en instituciones y organizaciones no gubernamentales sin ánimo de lucro.

Artículo 3°. Las entidades públicas en todos sus órdenes y niveles, y empresas privadas, que reciban estudiantes en calidad de pasantes o practicantes deberán reconocer mensualmente a

título de compensación económica y según el nivel académico así: un SMMLV para el nivel profesional; el 0.9 de SMMLV para el nivel tecnológico y 0.8 de SMMLV para el nivel técnico, y proporcional por el término de duración de la pasantía o, práctica empresarial.

Artículo 4°. Los convenios que celebren las entidades públicas o privadas con los Centros de Educación Superior de los niveles técnico, tecnológica y profesional con el objeto de desarrollar pasantías y prácticas académicas, deberán establecer el valor, la forma y la periodicidad de pago de la pasantía o práctica al estudiante.

Artículo 5°. El pago de la pasantía se podrá desarrollar en el marco de una vinculación contractual o reglamentaria.

Artículo 6°. Las entidades públicas o privadas propenderán por ubicar a los estudiantes en las áreas organizacionales que permitan la aplicación de los conocimientos propios de su formación académica y al finalizar el término de la pasantía, la entidad deberá certificar el tiempo de servicios el cual se contará como experiencia en el respectivo nivel de formación.

- h. Aportes técnicos, tecnológicos o científicos de los estudiantes durante el desarrollo de la práctica: descripción de las soluciones propuestas por los estudiantes a la problemática planteada y análisis de resultados y niveles de logros alcanzados.

Los aportes realizados durante la práctica, fueron las diferentes actividades relacionadas al desarrollo del trabajo requerido para la aplicación de los diferentes procesos establecidos para postular a la obtención de la certificación de calidad ISO 9001/2015.

Los resultados obtenidos son la preparación de los documentos y procesos necesarios para las diferentes auditorias que darán lugar a la certificación.

Los logros son aportar las herramientas y preparación adecuada a todas las personas que conforman los procesos para las auditorias y con miras a lograr la certificación.

Conclusiones

- Se elaboró el proceso para aplicar a la obtención de la certificación en calidad Norma ISO 9001/2015, en la empresa LANDFORT SAS de la ciudad de Bogotá.
- Se elaboró el Plan Estratégico la empresa, Misión, Visión, Objetivos estratégicos. Política de calidad, Valores Corporativos y Objetivos Corporativos.
- Los procesos que conforman el desarrollo del objeto social de la compañía y que fueron definidos de acuerdo al trabajo realizado fueron individualizados y definidos.
- Se crearon los formatos de los procesos
- Se hizo el seguimiento a cada uno de los procesos establecidos para velar que se apliquen de forma establecida
- Se realizan encuestas a los clientes para medir los niveles de satisfacción y evaluar como la ven sus clientes.
- Durante el desarrollo del trabajo, se abordaron varias temáticas, donde se manejaron gran parte de los conceptos vistos durante el aprendizaje y que fueron claves para entender y manejar de manera adecuada las actividades y comprender el orden y los conceptos.

Recomendaciones

Al quedar establecido un trabajo conformado por varios puntos básicos para la certificación, se recomienda a la empresa tener claros los conceptos y procesos relacionados con el área de calidad, para en primera instancia identificar las debilidades en las auditorías internas que se lleven a cabo y fortalecer los procesos para culminar con éxito el proceso de certificación y no solo obtener la certificación sino lograr el mejoramiento continuo.

Se recomienda también tener claridad de los conceptos, saber diferenciar los diferentes formatos, definiciones, los procesos, su relación y aplicación.

Se debe determinar oportunamente cuando un proceso requiera cambios para que sean socializados, aceptados y se inicie su implementación.

Es importante encuestar a los clientes con una frecuencia mínima de seis meses, para tener las herramientas para determinar que los procesos encaminados a la excelencia sean los adecuados y se estén manejando de forma correcta.

Así mismo es importante evaluar a los proveedores, para contar siempre con los mejores en concordancia con los objetivos de la empresa.

La calidad es una herramienta que debemos usar y aplicar constantemente para garantizar el mejoramiento continuo.

Glosario

Concepto	Definición
Actividad	Conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas
Acción Correctiva	Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada.
Alta Dirección	Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
Alcance de Auditoría	Extensión y límites de una auditoría.
Auditado	Organización o usuario del sistema que está siendo auditada.
Auditoría	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias del ejercicio y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría.
Auditor	Persona que lleva a cabo una auditoría.
Cliente	Organización o persona que recibe un producto.
Cliente de la Auditoría	Organización o persona que solicita una auditoría.

Calidad	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
Conformidad	Cumplimiento de un requisito.
Control	Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad
Contexto de la Organización	Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en un enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.
Consecuencia	El resultado de un evento, expresado en forma cualitativa o cuantitativa, sea esta una pérdida, perjuicio, desventaja o ganancia, frente a la consecución de los objetivos de la entidad o el proceso.
Conclusiones de la Auditoría	Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
Competencia	Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
Criterios de Auditoría	Grupo de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia y contra los cuales se compara la evidencia de auditoría.
Desempeño	Resultados de un proceso con respecto a sus objetivos.
Documento	Información y su medio de soporte.
Equipo Auditor	Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

Evidencia de la Auditoría	Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
Experto Técnico	Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.
Gestión	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización
Hallazgos de Auditoría	Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
Identificación del Riesgo	Elemento de control que posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control de la organización, que ponen en riesgo el logro de los objetivos, estableciendo las causas y efectos de su ocurrencia. Se puede entender como el proceso que permite determinar qué podría suceder, por qué sucedería, y de qué manera se llevaría a cabo.
Integrar	Constituir un todo, completar un todo con las partes que faltaban o hacer que alguien o algo pase a formar parte de un todo
Infraestructura	Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Registro	Documento que presenta resultados obtenidos, o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

Riesgo	Combinación de la probabilidad y las consecuencias de que ocurra un evento peligroso.
Mejora	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
Mejora Continua	Proceso recurrente de optimización del sistema de gestión para lograr mejoras en el desempeño global de forma coherente con la política de la organización.
Normas Iso	Buenas prácticas organizacionales, que han sido avaladas como normativas internacionales por sus buenos resultados y por ende, gozan de reconocimiento mundial y sirven para certificar que se cumplen con los propósitos establecidos por dichas normas
No Conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Objetivo del Sistema de Gestión	Algo ambicionado o pretendido, relacionado con el sistema de gestión.
Observador	Persona que acompaña al equipo auditor, pero no audita.
Organización	Compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución, o parte o combinación de ellas, sean o no sociedades, pública o privada, que tiene sus propias funciones y administración.
Parte interesada	Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño de una organización.
Planificación de la	Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos

Calidad	necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.
Plan de Auditoría	Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
Política del Sistema de Gestión	Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la gestión tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
Procedimiento	Forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso.
Programa de Auditoría	Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico
Proveedor	Organización o persona que proporciona un producto.
Producto	Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.
Salida	Resultado de un proceso.
Sistema	Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
Sistema de Gestión	Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Servicio	Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
Trazabilidad	Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

Referencias Bibliográficas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Campus Virtual, Planeación Estratégica,
Entornos Virtuales URL. Recuperado de
<http://campus35.unad.edu.co/ecacen16/mod/page/view.php?id=4226>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Campus Virtual, Diagnostico Empresarial,
Entornos Virtuales URL. Recuperado de:
<http://campus04.unad.edu.co/ecacen06/mod/page/view.php?id=>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Campus Virtual, Diseño de Proyectos,
Entornos Virtuales URL. Recuperado de
<http://campus04.unad.edu.co/ecacen06/mod/lesson/view.php?id=4473>

Anexos

Material Fotográfico











Ejemplo Ficha de Caracterización de un Proceso

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DE COMPRAS Y LOGÍSTICA	RESPONSABLE:	Gestor de Proceso de Compras y Logística
OBJETIVO DEL PROCESO:	Asegurar que el proceso de compra y recibo llegue a la empresa en los tiempos estipulados y a conformidad del cliente.		
ALCANCE DEL PROCESO:	El proceso inicia con el requerimiento por parte del asesor comercial y termina con la entrega del producto.		

ORIGEN	PROVEEDOR	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	DESTINO	SALIDA
Orden de compra / Cotización /	Proceso de Gestión Comercial	Procedimiento para la elaboración de compras Nacionales	Gestor Proceso de Compras	Proveedor	Orden de Compra

Información del proveedor					
Orden de compra / Cotización / Información del proveedor	Proceso de Gestión Comercial		Procedimiento para la elaboración de compras Internacionales	Gestor Importaciones / Gerente (transacción económica)	Proveedor Orden de Compra
Factura de Venta	Proveedor		Procedimiento para Entrada a Inventario	Gestor proceso de Despachos	Gestión Financiera Factura de compra (Compras Nales.)
Producto	Proveedor		Procedimiento para Entrega del pedido	Gestor Proceso de Compras y Logística	Cliente Remisión y Factura de Venta (opc.)

				/ Asesor Comercial		
Radicado de la remisión	Cliente		Procedimiento de Facturación y Seguimiento a Cartera	Gestor de Compras y Logística / Asesor Comercial	Gestión Contable	Factura radicada

INDICADORES					
DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA

RECURSOS		REQUISITOS LEGALES – NUMERALES NORMA A APLICAR	PROCEDIMIENTOS
Humanos:	Asesores Comerciales, Gestores de procesos		
Tecnológicos:	Computadora, Internet		

DOCUMENTACIÓN SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACIÓN
Procedimiento para presentación de cotizaciones	World Office – Software Contable y Financiero
Procedimiento para solicitud de compra y seguimiento	

