

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
INGENIERÍA QUÍMICA INDUSTRIAL  
EXPERIENCIA PROFESIONAL II: ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

**CREACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA  
EMPRESA DE COSMÉTICOS “LABORATORIOS NATURE-TEC”**

**TRABAJO FINAL**

Profesora: Andrea Lineros

Aylin Daniela Calvo Barrantes  
acalvob297@ulacit.ed.cr

San José, Costa Rica, 2021

---

## **INTRODUCCIÓN**

Laboratorios Nature-Tec es una empresa ubicada en una zona rural en San Ignacio de Acosta, la cual fue creada en el año 2013 como una iniciativa por parte del químico Darío Chinchilla, quien decide emprender y crear una empresa de capital completamente costarricense con base en investigaciones actuales, las cuales brinden productos que permitan mejorar la salud de sus consumidores. Esta empresa se encuentra dedicada primordialmente al área de productos cosméticos llamada *Terra & Botanics*. Posteriormente, se comenzó un área de elaboración de suplementos a la dieta llamada *Nature-Mix* y la empresa presenta una propuesta a futuro de incluir una nueva línea de productos de limpieza bajo la marca *Natura-Limpio*.

El propósito de Laboratorios Nature-Tec es cambiar el concepto de producto natural por medio del aumento de su funcionalidad basado en el conocimiento de la ciencia y la naturaleza, optimizando la extracción de los componentes necesarios, los cuales puedan ser eficaces y brinden soluciones para el cuidado de la salud. Lo anterior, se lleva a cabo a partir del empleo de tecnología de punta en equilibrio con un desarrollo sostenible, utilizando productos de cultivo orgánico, agua de manantial, sin emplear derivados del petróleo y buscando soluciones naturales para preservar los productos. Por otra parte, la empresa tiene como misión ser un ente de excelencia que garantice responsabilidad en la elaboración de productos con estándares de calidad, con el fin de que los consumidores conozcan la efectividad de la naturaleza, por medio de un proceso de elaboración adecuado, logrando así conquistar el mercado nacional e internacional.

Cuenta con un total de 10 colaboradores, de los cuales 8 trabajan en el área operativa y 2 de ellos en el área administrativa. Su filosofía de trabajo se basa en valores que fomentan la cooperación, honestidad, generación de empleo y el contacto con otros emprendedores, con el objetivo de convertirse en una empresa líder a nivel nacional en productos naturales y lograr futuros procesos de exportación, que brinden beneficios a sus trabajadores y genere valor a sus accionistas. A continuación, en la figura 1 se muestran el logotipo de la empresa.



**Figura 1.** Logotipo de Laboratorios Nature-Tec.  
Fuente: Facebook.

## **PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA**

Laboratorios Nature-Tec es una empresa que desea trabajar con calidad y brindar productos de alto nivel a sus clientes. No obstante, actualmente dentro de la organización no se cuenta con un sistema ni con una política de calidad desarrollada que le permita optimizar sus procesos, aumentar la calidad de productos para sus consumidores y satisfacer la creciente demanda. Se han presentado inconvenientes en la organización relacionados a la elaboración de productos, carencia de registros, poco control de inventario y baja estandarización de procedimientos y metodologías. En la situación actual de la empresa no se cuenta con una estructura oficial de documentación y gran parte de los medios de comunicación son de manera verbal sin ninguna base formal escrita.

Al no existir una documentación que valide el trabajo y la proyección de la empresa, los colaboradores no tienen fundamentos ni guías para poder estandarizar su trabajo y poder lograr la calidad deseada a nivel empresarial, debido a la ausencia de orden para llevar a cabo metodologías, registros y procedimientos en las distintas áreas de trabajo. Lo que afecta en la eficiencia de estos y que en algún momento puedan verse reflejados en las producciones finales, ya que no se cuenta con una base fija ni con un control establecido de los diversos procesos. Ante esta situación, se abre un espacio al error humano o de instrumentación, que no se puede controlar porque no existen formas verídicas de cómo identificar los puntos de falla debido a que el canal principal de comunicación es, como se mencionó previamente, de manera verbal.

## **JUSTIFICACIÓN**

Los intereses y necesidades de las empresas se han visto modificadas debido al cambio en el mercado y la creciente demanda, por lo que se aumenta el desarrollo de la alta tecnología y la competitividad, es por esto que la calidad se convierte en una meta para atraer y captar la atención de los clientes (Pérez, 2017). De acuerdo con Martínez (2018), la calidad es un factor que cubre las expectativas del cliente y engloba las cualidades que presentan un producto o servicio; por ende, las pequeñas, medianas y grandes compañías buscan herramientas y estrategias que les permitan diferenciarse entre los demás, con el fin de satisfacer las exigencias de sus clientes y generar un valor agregado al servicio o producto ofrecido con estándares altos de calidad.

Ante esta necesidad, en las empresas surge la implementación de sistemas de gestión de calidad (SGC), los cuales son técnicas útiles que permiten la gestión empresarial asociada con la calidad, que consta de una estructura organizacional junto con una documentación, procesos y recursos utilizados para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente. Los SGC evalúan la forma en cómo y el por qué se hacen las cosas, precisando por escrito la manera de hacerlas y registrando los resultados para demostrar que se llevaron a cabo (Moreno, 2016). Asimismo, se forma una estructura eficaz que, no solo documenta todos sus procesos, sino que incluye la formación del personal, con el objetivo de

contar con un equipo y una metodología competente regidos por la normativa respectiva de cada ente.

## **ALCANCE DEL PROYECTO**

Con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad dentro de Laboratorios Nature-Tec se busca el desarrollo de una gestión estratégica basada en la creación de una política de calidad que presente objetivos los cuales cumplan con lo solicitado por la normativa nacional, y que, además, sean comprensibles y aplicados correctamente por la organización. Asimismo, se planea el desarrollo de una documentación estandarizada y completa dentro de las distintas áreas de la empresa (oficina, bodega, producto terminado, materia prima, inventario, desechos, limpieza, etc.) con el propósito de controlar las actividades realizadas y contar con un plan preventivo y/o correctivo en caso de ser necesario.

A partir de dicha documentación, se genera la capacitación del personal para implementar de forma oficial el sistema desarrollado y, con el paso del tiempo, lograr una evolución de este bajo una mejora de forma continua. La población meta de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad corresponden al personal operativo y administrativo, debido a que estos son los responsables de cumplir y llevar a cabo el sistema, resultados que afectaran directamente los clientes y consumidores, los cuales son las personas o entidades que adquirirán los productos y negociarán con la empresa trayendo con eso, confianza y seguridad en sus compras, respaldo en la posventa y una economía justa.

## **OBJETIVOS**

### Objetivo general

- Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en los reglamentos de la norma de resolución N° 231-2008 (COMIECO-L) y el RTCR 436:2009 para la empresa de productos de cosméticos y suplementos alimenticios Laboratorios Nature-Tec durante un periodo de 4 meses.

### Objetivos específicos

- Estructurar de manera eficiente y trazable las metodologías de trabajo, registros y manuales dentro de Laboratorios Nature-Tec con base al SGC.
- Elaborar la documentación necesaria según lo establecido en la resolución N° 231-2008 (COMIECO-L) y el reglamento RTCR 436:2009 para una correcta gestión empresarial y cultura de calidad.
- Capacitar al personal de Laboratorios Nature-Tec con el fin de llevar a cabo las nuevas prácticas creadas con la implementación del SGC.

## EDT: Estructura del desglose del trabajo

A continuación, en la figura 2, se muestra la estructura desglosada con la cual se va a trabajar en la implementación y diseño del SGC en la empresa.

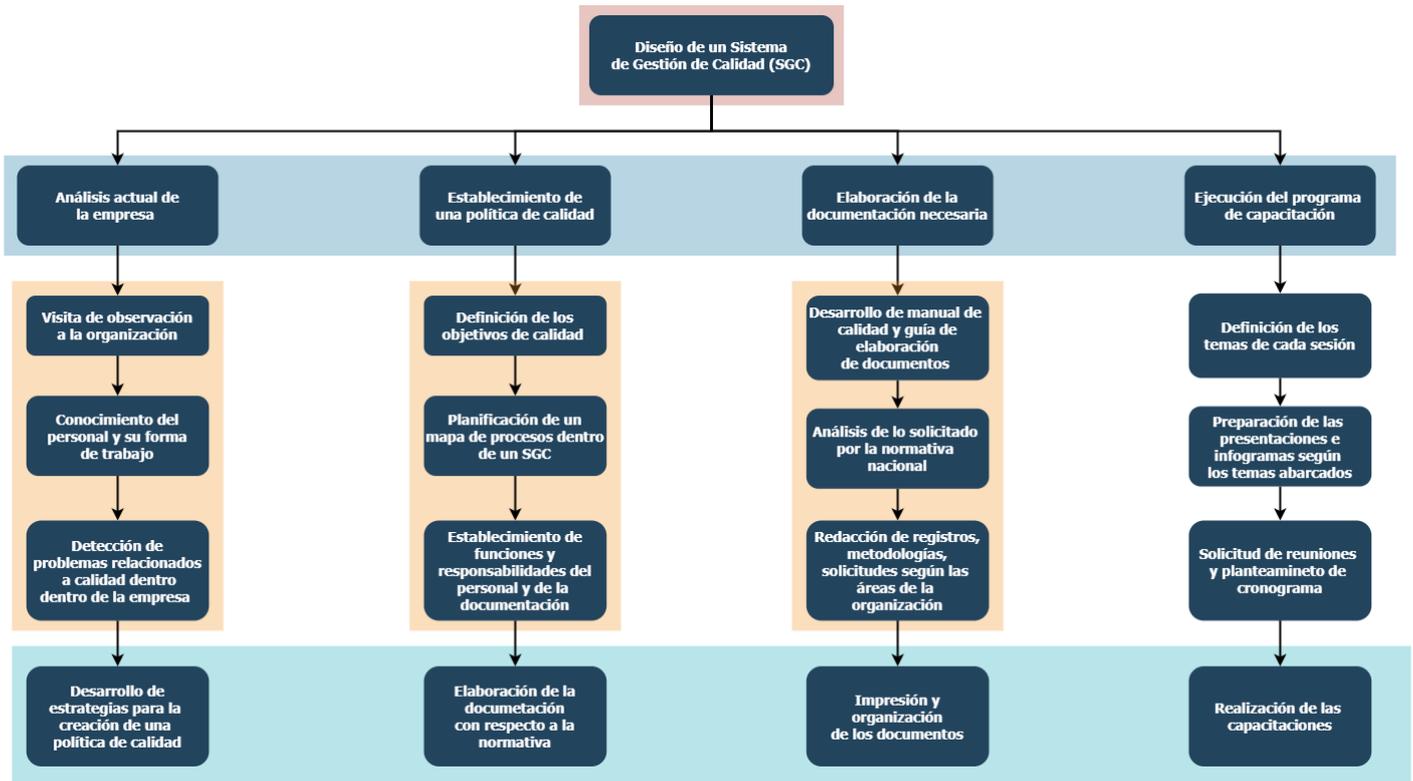


Figura 2. Estructura desglosada de trabajo.

## CALENDARIO

Con el objetivo de planificar y visualizar las actividades correspondientes al proyecto y su debida implementación a lo largo del periodo de cuatro meses, se crea un diagrama de Gantt. Este diagrama (figura 3) muestra de una forma desarrollada las tareas por cumplir, con el objetivo de obtener una implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Laboratorios Nature-Tec.

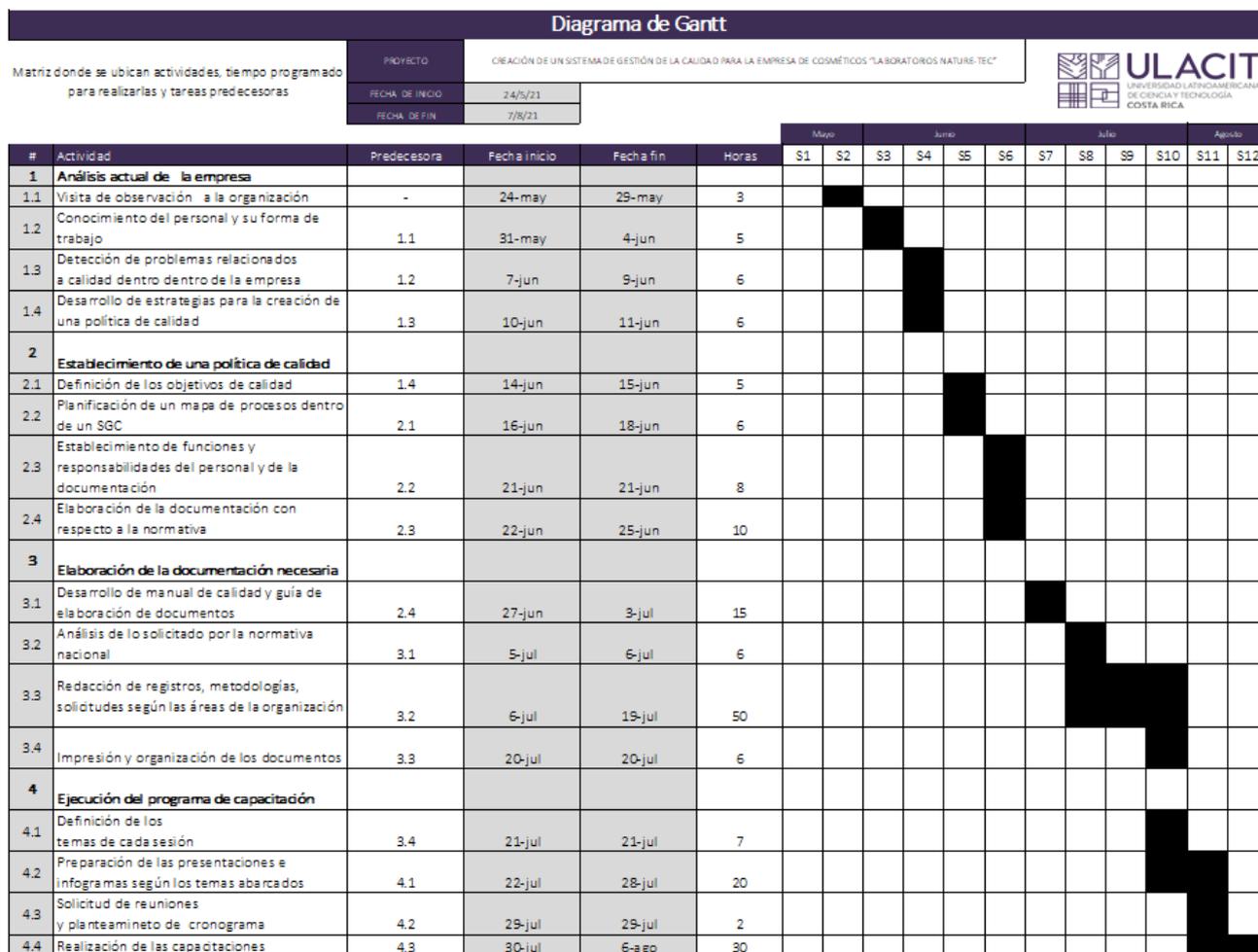


Figura 3. Diagrama de Gantt.

## RECURSOS Y PRESUPUESTO

Para determinar el presupuesto del desarrollo de este proyecto, es importante mencionar que el enfoque principal de este sistema radica en la documentación faltante según la normativa nacional y sus buenas prácticas de manufactura ya que, al analizar la empresa desde un comienzo, se determina que la misma no presenta carencias con respecto a la infraestructura de su planta. Por ende, la implementación de este sistema no requiere gran cantidad de recursos debido a que se trabaja con el mismo personal y no es necesario el uso de equipos.

A continuación, en el siguiente cuadro, se muestra el desarrollo del presupuesto para la implementación del SGC en la organización, el cual consiste en la adquisición de materiales de papelería y folders junto con el servicio profesional encargado de brindar las capacitaciones.

**Cuadro 1.** Recursos y presupuesto para la implementación del SGC.

Recurso	Tipo de Recurso	Descripción	Cantidad U.	Costo U. (₡)	Costo Total (₡)
Papelería	Material	Impresión de todos los archivos que son parte de la documentación	1000	10	10.000
Folders	Material	Se utilizan para organizar los documentos de la empresa	40	3.500	122.500
Capacitación y desarrollo del personal	Técnico	Servicios profesionales	3	100.000	300.000
<b>Total</b>				<b>103.510</b>	<b>432.500</b>

## GESTIÓN DE RIESGOS

El cuadro 2 muestra la gestión de riesgos de la implementación del SGC para Laboratorios Nature-Tec según los objetivos específicos del proyecto.

**Cuadro 2.** Plan de gestión de riesgos del proyecto según los objetivos específicos.

Objetivo específico	Descripción	Causa	Probabilidad	Impacto	Impacto cualitativo	Plan de contingencia
1	No tener una estructura clara de las diferentes metodologías	No crear una fuerte política de calidad en la empresa	20%	50%	35%	Establecer junto con la gerencia los objetivos claros con respecto a la calidad
2	No cumplir con la redacción completa de la documentación que solicita la normativa	Poco manejo y control de la normativa	50%	70%	60%	Crear un “check list” según los parámetros solicitados por la normativa y así ir descartando los documentos pendientes
3	Poca comprensión del sistema por parte personal.	Desinterés e inasistencia del personal	70%	90%	80%	Elaborar sesiones cortas e interactivas con ejemplos prácticos. Tener una comunicación constante con el personal después de las sesiones.

## PLAN DE CALIDAD

Por otra parte, el cuadro 3 señala el plan de calidad del trabajo según los objetivos específicos de la implementación del SGC para la empresa

**Cuadro 3.** Plan de calidad del trabajo según los objetivos específicos.

Entregable	Criterios de aceptación	Aseguramiento de la calidad	Frecuencia de la revisión
1.1	Conocimiento claro de todas las áreas de trabajo dentro de la empresa	Revisión de la planta con el gerente general. El objetivo es conocer claramente la forma de trabajo de cada área	Antes de establecer el enfoque del SGC
1.2	Conocimiento de los roles y funciones de cada miembro del personal	Entrevistas personalizadas	
1.3	Entender las faltantes de la empresa en cuanto a sus objetivos de calidad	Realizar una lista de comprobación con respecto a la normativa nacional	
1.4 y 2.1	Establecer objetivos generales y específicos que determinen las metas de la empresa en cuanto a sus metodologías de trabajo y registros.	Tener presente los parámetros de la normativa y las metas empresariales	Luego de reunirse con el gerente general y el departamento de calidad
2.2	Presentar procesos de estrategia, apoyo y producción según las necesidades, expectativas y satisfacción del cliente	Conocer al cliente y sus necesidades al adquirir los productos y su forma en cómo observa a la empresa	
2.3 – 3.3	Cada documento debe contar con su mismo formato y secciones establecidas en la guía de creación de documentos.	Trabajar un machotes donde solo se debe rellenar la información. Seguir una lista de comprobación con respecto a la normativa nacional	Cada vez que se incorpore un nuevo documento dentro del sistema
3.4	Tener completos y categorizados los documentos según el área de la planta	Revisar el formato cuando se presenta en PDF y cumplir con los márgenes de impresión	Antes de imprimirlos
4.1 – 4.4	Tener claros y seccionados los temas de cada capacitación con desarrollo, objetivos y actividades por realizar	Reuniones previas con el gerente general y el departamento de calidad	Una semana antes de cada sesión

## **PRINCIPALES OBSTÁCULOS O RETOS PRESENTADOS**

Uno de los mayores retos de la implementación de este sistema fue realizarlo de manera virtual, ya que las revisiones, reuniones y contacto con el personal fue de esta forma. Además, parte de la información daba por la empresa, era por medio del gerente general en reuniones vía zoom, incluso el recorrido y conocimiento de la planta se realizó bajo este método, esto imposibilita el conocimiento real y las condiciones de cómo trabaja la empresa. Por otra parte, Laboratorios Nature-Tec no contaba con estructuras de calidad ni objetivos previos establecidos, por lo que se tuvo que crear una imagen y forma de calidad prácticamente desde cero, teniendo escenarios donde el ingenio y la resolución de problemas debían ser empleados para lograr una buena implementación del sistema.

## **LECCIONES APRENDIDAS DURANTE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO**

Dentro de este proyecto se ha aprendido a manejar el personal de una manera distinta, conocer la vida de una empresa y el valor que presenta tener una política de calidad dentro para lograr con eficiencia las metas y las necesidades del cliente. Asimismo, uno de los puntos más importantes es el conocimiento de las normativas nacionales con las cuales la empresa se puede afirmar y cumplir para lograr mejorar el nivel y aumentar su calidad dentro del mercado.

## **ACTIVIDADES PENDIENTES**

El SGC de la empresa cuenta actualmente con la redacción, impresión y organización de los documentos que solicita la normativa nacional. Sin embargo, la actividad principal faltante es el inicio de las capacitaciones con la entrega de las infografías debido a los horarios cambiantes de la empresa no se ha establecido los horarios de las sesiones. Ante esta situación, se ha adelantado el material de apoyo y los actividades para próximas sesiones y que quede solo el coordinar el inicio de estas.

## **REPORTE DE AVANCE**

Tomando en consideración el desglose de trabajo (figura 2) y el diagrama de Gantt (figura 3) establecidos al inicio del proyecto, los cuales muestran las diversas actividades que debían cumplirse en este, se puede determinar que el desempeño de cada una de las tareas establecidas presenta un porcentaje de 100, es decir, cada actividad planeada se realizó de manera completa. La forma en que cada rubro se completó se debe a una adecuada organización del desarrollo de las tareas, las cuales incluían una buena administración del tiempo y un acompañamiento constante por parte del supervisor. En la siguiente figura (figura 4), se muestra el avance del proyecto en términos porcentuales, sus debidas fechas de inicio-fin y las horas empleadas en la realización de cada una.

#	ACTIVIDAD	INICIO	FIN	HORAS	% REALIZADO
1	Análisis actual de la empresa				
1.1	Visita de observación a la organización	24/5/21	29/5/21	3	100%
1.2	Conocimiento del personal y su forma de trabajo	31/5/21	4/6/21	5	100%
1.3	Detección de problemas relacionados a calidad dentro de la empresa	7/6/21	9/6/17	6	100%
1.4	Desarrollo de estrategias para la creación de una política de calidad	10/6/21	11/6/17	6	100%
2	Establecimiento de una política de calidad				
2.1	Definición de los objetivos de calidad	14/6/21	15/6/21	5	100%
2.2	Planificación de un mapa de procesos dentro de un SGC	16/6/21	18/6/21	6	100%
2.3	Establecimiento de funciones y responsabilidades del personal y de la documentación	21/6/21	21/6/21	8	100%
2.4	Elaboración de la documentación con respecto a la normativa	22/6/21	25/6/21	10	100%
3	Elaboración de la documentación necesaria				
3.1	Desarrollo de manual de calidad y guía de elaboración de documentos	27/6/21	3/7/21	15	100%
3.2	Análisis de lo solicitado por la normativa nacional	5/7/21	6/7/21	6	100%
3.3	Redacción de registros, metodologías, solicitudes según las áreas de la organización	6/7/21	19/7/21	50	100%
3.4	Impresión y organización de los documentos	20/7/21	20/7/21	6	100%
4	Ejecución del programa de capacitación				
4.1	Definición de los temas de cada sesión	21/7/21	21/7/21	7	100%
4.2	Preparación de las presentaciones e infogramas según los temas abarcados	22/7/21	28/7/21	20	100%
4.3	Solicitud de reuniones y planteamiento de cronograma	29/7/21	29/7/21	2	100%
4.4	Realización de las capacitaciones	30/7/21	6/8/21	30	100%

**Figura 4.** Reporte porcentual de la ejecución del proyecto.

## REPORTE DE CAMBIOS

Al inicio del proyecto se presupuestó un total de ₡432.500, tomando en cuenta el uso de servicios profesionales relacionados a las diversas capacitaciones que se debían llevar a cabo en la empresa, con el fin de que los colaboradores conocieran de forma profunda el sistema de calidad y su metodología de trabajo. No obstante, este recurso no se utilizó debido a que el programa de capacitaciones se realizó de forma ad honórem por parte del departamento de Calidad. Por lo tanto, en el cuadro 4, se muestra el desarrollo del presupuesto para la implementación del SGC en la organización teniendo un valor final de ₡132.500.

**Cuadro 4.** Recursos y presupuesto para la implementación del SGC con el reporte de cambios.

Recurso	Tipo de Recurso	Descripción	Cantidad U.	Costo U. (₡)	Costo Total (₡)
Papelería	Material	Impresión de todos los archivos que son parte de la documentación	1000	10	10.000
Folders	Material	Se utilizan para organizar los documentos de la empresa	40	3.500	122.500
<b>Total</b>				<b>3.510</b>	<b>132.500</b>

## PRINCIPALES OBSTÁCULOS/RETOS FINALES

Dentro de los retos que se presentaron en las últimas etapas del proyecto se relacionaban en gran medida con la redacción de los documentos necesarios en la empresa ya que, dentro de esta, existía una faltante de información en diversas áreas, por ejemplo: en equipos, metodologías, infraestructura, entre otros. Asimismo, se debía pasar a revisión y esos tiempos de espera no permitían continuar con el desarrollo de la documentación de una misma área, por

lo que terminar una sección completa de la empresa tomaba tiempo; sin embargo, esos lapsos de espera se utilizaban para comenzar o continuar con otras áreas, el detalle era que debía existir un orden en la redacción de documentos para evitar confusiones de áreas y efectuar el trabajo dos veces o más de forma innecesaria. Por otra parte, dentro de la creación de documentos, uno de los puntos que se debía considerar constantemente era el hecho de adaptar el sistema de manera que fuera una herramienta sencilla de fácil comprensión para los colaboradores, ya que los mismos estaban acostumbrados a trabajar bajo un mismo método por años y cambiarlo radicalmente, con la implementación del SGC, no era una idea factible.

## **LECCIONES APRENDIDAS DURANTE LA EJECUCIÓN FINAL DEL PROYECTO**

El inicio del proyecto se basaba en conocer la forma en que trabajaba la empresa, sus políticas de calidad y las diferentes necesidades dentro de la misma, actividades que se enfocaban en la observación, investigación y análisis del contexto en el que se desarrollaba Laboratorios Nature-Tec. Por otra parte, las últimas secciones del proyecto se encargaban de aplicar y resolver aquello que se determinó previamente, la implementación de este sistema permite tener un conocimiento de calidad completo que abarca no solo a la empresa, sino que también permite conocer el carácter legal en el cual una empresa que busca destacarse entre las demás debe desempeñar, tratar con el personal y buscar opciones en las cuales todas las partes se beneficien, tener un buen control del tiempo, ser creativo, responsable, tener buenas habilidades de comunicación, de resolución de problemas y ser accesible al cambio.

## **ACTIVIDADES PENDIENTES**

De acuerdo con la figura 4, la implementación de este proyecto concluyó de forma completa el pasado 06 de agosto del presente año, de manera que no hay tareas pendientes. Sin embargo, todo el sistema de gestión presenta una versión 01 de todos sus documentos, en donde se incluyen procedimientos, metodologías, registros, entre otros. De esta manera, de ahora en adelante, la responsabilidad de la empresa es velar por una continua capacitación de los colaboradores y la búsqueda de la mejora continua de este SGC.

## **COMENTARIOS GENERALES**

El proyecto se llevó a cabo de forma exitosa cumpliendo cada tarea previamente establecida bajo el tiempo dado. El crear un SGC desde cero en una empresa pequeña que, a pesar de que lleva varios años en el mercado, tiene muy poca información de su forma de trabajo dificultó el proceso de inicio de este proyecto. Sin embargo, la investigación y comparación de estas herramientas utilizadas en otras empresas dentro y fuera del país fue una estrategia que permitió ejecutar la implementación de este sistema de una mejor manera. Además, el complementar el SGC con otros métodos y programas de diseño logran darle un sello especial a la marca y también a hacer del proceso de capacitación un momento más ameno.

## **ENSAYO ARGUMENTATIVO: INICIOS CONFUSOS, FINALES EXITOSOS**

A inicios de este año, cuando envié mi solicitud de poder trabajar con la empresa Laboratorios Nature-Tec, no tenía noción alguna del puesto que tendría dentro de la misma y tampoco conocía los labores que iba a ejecutar. Fue entonces cuando tuve la primera reunión con el gerente general, en la cual me explicó el trasfondo y la situación actual que presentaba la organización. Él, al ser el fundador de la empresa y principal fuente de la creación de las diversas formulaciones de productos cosméticos que tienen a la venta Laboratorios Nature-

Tec, me expresó que uno de sus pilares es presentar altos estándares de calidad, no solo a nivel de producto, sino también a nivel empresarial. Asimismo, me comentó que la empresa para tener mayores oportunidades de crecimiento necesita el respaldo del Ministerio de Salud y el cumplimiento de todas las regulaciones legislativas a nivel nacional que este tipo de empresa necesita efectuar.

Tomando en consideración la visión del gerente, pude entender en ese momento que la necesidad que existía dentro de la empresa se basaba en mejorar sus políticas de calidad. Efectivamente, con el paso de la reunión, el objetivo del gerente era que mi persona fuera parte del departamento de Calidad dentro de la organización. Este puesto era totalmente nuevo para mí porque no conocía el papel profesional que debía desempeñar. En ese pequeño momento de pánico interno el gerente, que a su vez se convirtió en mi supervisor de la práctica, me explicó que años atrás intentaron establecer un SGC, el cual no tuvo éxito debido al poco compromiso por parte de los colaboradores que en su momento trabajaron en este proyecto. Por lo que necesitaba que yo fuera la profesional responsable y capaz de poder implementar este sistema que anteriormente no tuvo un desarrollo adecuado.

En el momento en el que entendí mi puesto y las obligaciones que tenía con la empresa y todos sus colaboradores fue un poco abrumante porque, a pesar de haber llevado un curso de calidad en la universidad, era un escenario totalmente nuevo y no sabía por dónde empezar. Sin embargo, gracias a mi trayecto como estudiante universitaria, a lo largo de estos años, he aprendido técnicas de investigación efectivas, así que empecé a investigar de manera amplia qué era el término de calidad, políticas de calidad, cómo se trabaja un SGC a nivel de empresa en otros países y, dentro de toda esta búsqueda de información, uno de los temas que más me llamaron la atención fue el conocer de la legislación nacional y cómo se aplicaba a Laboratorios Nature-Tec. A nivel profesional, considero que el saber con qué leyes se deben manejar las diferentes empresas es de suma importancia, no solo para tener un desarrollo legalmente correcto, sino que también se asocia a los niveles de calidad que tienen y aspiran.

Una vez que comprendí de manera general cómo se implementa un SGC y qué solicita el Ministerio de Salud en el área cosmética, organicé mi forma de trabajo y establecí los pasos que debía seguir para cumplir con lo solicitado por mi supervisor. Primeramente, tenía claro que no podía empezar a redactar la documentación necesaria si no sabía cuál era el estado de la empresa porque, a pesar de que recibí una reseña de esta por parte del gerente, necesitaba ponerme en contexto y visualizar por experiencia propia el comportamiento de los colaboradores y la empresa en general. Esto me permitió complementar tanto mi investigación previa con la situación de trabajo de la organización, ya que entendía lo que solicitaba el Ministerio de Salud y puede asociar las faltas que presentaba la empresa. Además, fue un espacio en el cual entendía qué tipo de documentación faltaba y cómo se podía ir desarrollando el SGC.

El proceso de implementar este sistema de calidad realmente fue un desafío. A un inicio lo sentía muy difícil, era un trabajo extenso, estaba confundida y bloqueada, debido a que existieron ocasiones en las cuales no sabía qué tipo de información colocar y cómo desarrollar la documentación y el sistema, de forma que no afectara directamente la manera de trabajar de cada colaborador porque estos llevan muchos años trabajando con una estructura y, cambiarla totalmente, podría haber generado incomodidad y desmotivación, resultados que tanto mi persona como el supervisor queríamos evitar. No obstante, con el pasar del tiempo, el crear los registros, procedimientos, metodologías y demás documentos eran tareas que, a pesar de ser extensas, se tornaban menos tediosas. Asimismo, agradezco en gran manera la guía y el apoyo que tuve por parte de mi supervisor, el cual me ayudaba a mejorar cada documento y me

compartía constantemente retroalimentación, la cual me permitía mejorar en la realización de mis ocupaciones.

El trabajar en el departamento de Calidad dentro de Laboratorios Nature-Tec fue una experiencia realmente enriquecedora, la cual me enseñó una nueva área dentro de mi carrera profesional que me gustaría seguir desarrollando. Este puesto agregó a mi perfil profesional una mejora en mis técnicas de comunicación tanto verbal como escritas, conocimiento de leyes nacionales e internacionales como la ISO 9001; además, me permitió desarrollar la habilidad de solución de problemas, ser una trabajadora independiente y consiente del área en la que se desarrolla, pensando en mejorar la forma de trabajo que beneficie a la empresa.

Me siento muy satisfecha de mi trabajo, el saber que una organización se va a desenvolver bajo una estructura que yo misma creé, es una sensación gratificante porque, a pesar de que el comienzo fue complicado, el finalizar todo un proyecto con una empresa y saber que pude suplir una necesidad tan crítica, me llena como profesional. De la misma manera, siento un orgullo personal debido a que cuando finalicé las capacitaciones el supervisor estaba realmente agradecido con mi trabajo y la forma en que me desempeñé. El implementar este SGC fue como un “bebé” para mí, yo lo creé, le di forma y ahora sé que otras personas pueden ayudarlo a seguir creciendo, pero ser parte del inicio no tiene precio.

## REFERENCIAS

- Martínez, D. (2018). *Diseño metodológico para la implementación de un sistema de gestión de calidad para la empresa Mavimetal LTDA. con base en la norma ISO 9001:2015.* [Trabajo de Grado – Universidad Distrital Francisco José de Caldas]. <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/15882/Mart%EDnezAriasDaniela2019.pdf;jsessionid=24E3882E84C4ADF4E5A0BAD83ED3D06E?sequence=1>
- Moreno, J. (2016). *Sistema de Gestión de Calidad en una planta de producción de ácido nítrico.* [Tesis de Grado – Universidad Politécnica]. [http://oa.upm.es/48627/1/TFG\\_Jaime\\_Moreno\\_de\\_la\\_Cruz.pdf](http://oa.upm.es/48627/1/TFG_Jaime_Moreno_de_la_Cruz.pdf)
- Pérez, D. (2017). *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.* [Tesis de Grado – Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5871/1/T2413-MAE-Perez-Dise%c3%b1o.pdf>