

**PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL AREA
DE PRODUCCION Y LOGISTICA DE LA AVICOLA EL EDEN**

JUAN DAVID CASTILLA GARCIA

**UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTA
MAYO DE 2023**

**PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL AREA
DE PRODUCCION Y LOGISTICA DE LA AVICOLA HUEVOS EL EDEN**

JUAN DAVID CASTILLA GARCIA

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Administrador (a) de Empresas**

**Director
FERNANDO ALONSO OJEDA CASTRO**

**UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Bogotá
MAYO DE 2023**

Nota de aceptación

Evaluador

Bogotá, fecha de sustentación 11 de agosto del año 2023.

Dedicatoria

Este trabajo está principalmente dedicado al Dios que me ha traído hasta acá, a mis padres que me han brindado su apoyo incondicional y siempre me han apoyado, a mi familia, pareja y amigos que me han ayudado durante todo el proceso académico.

Juan David Castilla García.

Agradecimientos

Quiero agradecer a los docentes y a todo el personal educativo que ha sido de vital importancia desde el primer día que ingrese a la Universidad Piloto de Colombia, pues, gracias a ellos he fortalecido mis habilidades y forjado un perfil profesional. También estoy agradecido con los compañeros de la institución los cuales me han brindado su apoyo e intercambios de conocimientos o ideas. Finalmente agradecer a la empresa *HUEVOS EL EDEN* y al profesor Fernando Alonso Ojeda.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.

	Descripción
Título Propuesto	PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL AREA DE PRODUCCION Y LOGISTICA DE LA ORGANIZACIÓN HUEVOS EL EDEN.
Modalidad Opción Grado	PLAN DE MEJORAMIENTO.
Articulación con objetos de estudio del programa	
Articulación con líneas de investigación de programa	NO APLICA.
Articulación con líneas de investigación Facultad o de grupos	NO APLICA.
Articulación con el perfil de egresado	CREADOR Y GESTOR DE EMPRESAS, GERENTE DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS, FORMULADOR Y GESTOR DE PLANES PARA EL DESARROLLO ESTRATÉGICO, EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL Y LA INTERACCIÓN RESPONSABLE CON EL ENTORNO, ADMINISTRADOR DE PROCESOS Y PROYECTOS PARA EL MEJORAMIENTO, LA EXPANSIÓN Y/O REESTRUCTURACIÓN ORGANIZACIONAL, ADMINISTRADOR Y DISEÑADOR DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS, ANALISTA DE MERCADOS.

Trabajo producto de semillero. Indique el semillero.	NO APLICA.
--	------------

CONTENIDO

Pág.

1	INTRODUCCIÓN.....	15
2	CONTEXTO HUEVOS EL EDEN.	17
3	INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.	18
3.1	Plan de mejoramiento en la producción y logística de la organización <i>HUEVOS EL EDEN</i>	19
3.2	Descripción general del proyecto.....	20
3.3	Descripción de la organización o empresa objeto de estudio.	21
3.4	Listado de procesos de recolección y logística de la avícola <i>HUEVOS EL EDEN</i> . 25	25
4	DESCRIPCIÓN.....	29
4.1	Operativos.	29
4.2	Estratégicos.	30
4.3	Soprote.....	31
4.4	Listado de recursos tecnológicos e informativo:.....	32
5	DESCRIPCIÓN DE ÁREAS.....	34
6	ALCANCE O PRODUCTO DEL ESTUDIO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA GRANJA HUEVOS EL EDEN.....	35
7	Antecedentes.....	36
8	Planteamiento del problema materia de estudio y justificación de propuesta de resolución con un Plan de Mejoramiento.	40
8.1	Factores principales de la matriz PCI.	41
8.2	Funcionamiento de la matriz PCI.	44
8.3	Resultados obtenidos de la matriz PCI.	45
9	PROBLEMA.....	46

10	PREGUNTA PROBLEMA	48
11	ARBOL DE PROBLEMAS.....	49
11.1	Objetivo general.	51
11.2	Objetivos específicos:	51
12	ARBOL DE OBJETIVOS.....	52
13	Considera que el alcance o producto del estudio es formular un Plan de Mejoramiento PARA LA GRANJA HUEVOS EL EDEN.	50
14	Metodología.	54
14.1	Procedimiento.	54
14.2	Recolección de datos.....	55
14.3	Instrumento de recolección.	55
14.4	ENCUESTA	55
14.5	POBLACIÓN OBJETIVO Y MUESTRA	57
14.6	APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.	57
15	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	58
16	ANÁLISIS CRUZADO	67
17	PROPUESTA PARA SOLUCIONAR ESTA PROBLEMÁTICA	69
18	CONCLUSIONES	70
19	IMPACTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.....	72
	Bibliografía.....	73

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama Organizacional de <i>HUEVOS EL EDEN</i>	24
Figura 2. Mapa de procesos de la recolección y logística de la avícola <i>HUEVOS EL EDEN</i>	27
Figura 3. Estado Civil.	58
Figura 4. Nivel Educativo.....	59
Figura 5. Cargos en la empresa	60
Figura 6. Dificultades en el proceso de producción.....	61
Figura 7. Manejo de Inventario.	62
Figura 8. Problemas en el área de almacenamiento.....	63
Figura 9. Gestión de los pedidos y entregas de huevos.....	64
Figura 10. Mejoramiento de los procesos de producción y logística.	65
Figura 11. Sistema de control de calidad.	65

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro de procesos y actividades de la organización <i>Huevos el Eden</i>	25
Tabla 2. Matriz PCI de la avícola Huevos el Ende.	40

LISTA DE ANEXOS HUEVOS EL EDEN.

Pág.

Anexo A.21
Anexo B.22

GLOSARIO DE PALABRAS.

Eficiencia: Capacidad de realizar algo de manera rápida y efectiva, maximizando los recursos disponibles.

Coordinación: Acción de organizar y sincronizar actividades o personas para lograr un objetivo común.

Procedimientos: Conjunto de pasos o acciones establecidas para llevar a cabo una tarea o proceso de manera sistemática.

Capacitación: Proceso de adquirir conocimientos, habilidades y competencias específicas a través de la formación y el entrenamiento.

Inventarios: Registro detallado de los bienes o productos almacenados en una empresa, incluyendo su cantidad y ubicación.

Gestión: Administración y control de recursos, actividades o procesos para lograr los objetivos establecidos.

Control de calidad: Conjunto de actividades y medidas implementadas para asegurar que los productos o servicios cumplan con los estándares de calidad establecidos.

Rutas de entrega: Trayectos o itinerarios planificados para entregar productos o servicios a los clientes de manera eficiente.

Inspección: Examen detallado y sistemático de un producto, proceso o área para verificar su cumplimiento con los estándares o requisitos establecidos.

Estándares: Normas o criterios establecidos para evaluar o medir la calidad, el rendimiento o la eficiencia de algo.

RESUMEN:

TÍTULO: PLAN DE MEJORAMIENTO PARA SOLUCIONAR EL PROBLEMA DE PRODUCCION Y LOGISTICA EN LA ORGANIZACIÓN HUEVOS EL EDEN.

El presente trabajo de grado es un plan de mejoramiento que buscará solucionar el problema del área de producción y logística de la organización Huevos el Eden que se ubica en el municipio de Ocaña norte de Santander, más específicamente en el área de producción de huevos orgánicos, donde se recolectó información a través de entrevistas a los colaboradores que integran estos procesos como también del Gerente General de la compañía para así entregar datos de la mayor veracidad y eficiencia.

Se inicia con la recolección de información y datos de la empresa Huevos el Eden para entenderla desde su composición, la misión, la visión, su posición ante las adversidades y los recursos con los que cuentan para sus procesos; se profundizó en los antecedentes que han tenido los incentivos que se han manejado en esta organización para detectar debilidades y oportunidades. Ahora ya detectado el problema de la producción y logística donde se exploró en las afectaciones que implican para la empresa cuenta con ineficiencia y falta de fuerza de trabajo. Por lo que se empieza a plantear toda la actividad desde un mapa de procesos y una matriz PCI, misma, que serán utilizadas para el desarrollo y plan de mejoramiento, seguidamente los objetivos desde el general hasta los específicos para aterrizar las prácticas que se quieren llegar a lograr con este plan de mejoramiento.

Por consiguiente, se dio inicio a la metodología mostrando el proyecto a mejorar a todos los involucrados teniendo en cuenta el alto mando, para esto fue seleccionó un integrante de la operación con la importancia y conocimiento suficiente para realizar la entrevista en base a su experiencia en el tema abordar como la problemática de detectada en su producción.

Palabras claves: Plan de mejoramiento, logística, distribución, producción, automatización, sustentabilidad, bioseguridad industrial, plan estratégico e indicadores de sostenibilidad.

ABSTRACT.

TITLE: IMPROVEMENT PLAN TO SOLVE THE PRODUCTION AND LOGISTICS PROBLEM IN THE HUEVOS EL EDEN ORGANIZATION.

The present work of degree is an improvement plan that will seek to solve the problem of the production and logistics area of the Huevos el Eden organization that is located in the municipality of Ocaña norte de Santander, more specifically in the area of organic egg production, where information was collected through interviews with the collaborators that integrate these processes as well as the General Manager of the company in order to deliver data of the highest accuracy and efficiency. It begins with the collection of information and data from the Huevos el Eden company to understand it from its composition, mission, vision, its position in the face of adversities and the resources it has for its processes; The background of the incentives that have been managed in this organization was deepened in order to detect weaknesses and opportunities. Now the problem of production and logistics has been detected, where the affectations that imply for the company have inefficiency and lack of workforce. Therefore, the entire activity begins to be considered from a process map and a PCI matrix, which will be used for the development and improvement plan, followed by the objectives from the general to the specific ones to land the practices that are to be achieved. to achieve with this improvement plan. Therefore, the methodology began showing the project to be improved to all those involved taking into account the high command, for this a member of the operation was selected with sufficient importance and knowledge to conduct the interview based on his experience in the subject to address as the problem detected in its production.

Keywords: Improvement plan, logistics, distribution, production, automation, sustainability, industrial biosafety, strategic plan and sustainability indicators.

1 INTRODUCCIÓN

El plan de mejoramiento para la empresa *HUEVOS EL EDEN* se enfoca en mejorar los procesos de producción y logística para aumentar la eficiencia y competitividad de la empresa. Actualmente, la producción de huevos orgánicos es semi-manual y requiere mucha mano de obra directa, lo que causa retrasos significativos. Además, la empresa carece de automatización y tecnologías modernas, lo que afecta negativamente su capacidad para competir en el mercado. Es relevante mencionar que actualmente, la compañía cuenta con 65 mil aves reproductoras de huevos orgánicos, cada una con capacidad para 4 a 5 galpones por granja donde estas mismas son dos, se encuentran ubicadas en el sector de la Ermita y Brisas de Torcoroma.

Para lograrlo, es necesario el diagnóstico de las condiciones actuales en las cuales se encuentran los departamentos de producción y logística, que se reconoce a través de las entrevistas a los integrantes de las áreas administrativas y el gerente general. De los departamentos en relación a la calidad de servicio de distribución ofrecido por la empresa, conociéndose los factores internos y externos, para elaborar el plan de mejoramiento del servicio de logística y distribución, de esta manera poder cubrir las necesidades y expectativas de los clientes.

Inicialmente el trabajo presenta el problema que se encuentra en la empresa y sobre el cual se desarrolla el plan de mejoramiento, un marco conceptual, en el cual se tocan temas directamente relacionados con la problemática, para luego presentar los objetivos, tanto el general, como los específicos.

Posteriormente, se encuentra la metodología, este es el paso a paso de cómo se desarrollará el plan de mejoramiento, y consiguiente a esto, la explicación de la recolección de datos, la manera o método, es decir la entrevista, y la población objeto de estudio.

Teniendo ya toda la información anterior, se presenta el desarrollo del plan de mejoramiento, dando inicio con el desarrollo de los objetivos, a través de la metodología, iniciando con la aplicación de la entrevista, prosiguiendo con el análisis de los resultados obtenidos, y concluyendo con la presentación de propuestas y/o soluciones al problema.

En la segunda parte del trabajo se implementan indicadores de gestión como lo evidencia la matriz PCI que permitan una respuesta proactiva a la situación, lo que ayudará a mejorar la competitividad y los recursos disponibles. Además, esto permitirá mejorar la producción y la competitividad de la empresa. También se sugiere especializar el servicio o producción para destacar la empresa y hacerla más competitiva.

En esencia el trabajo cuenta con los siguientes capítulos: el primero capítulo indica la información general del proyecto. El segundo apartado, señala los objetivos tanto generales como específicos. Seguidamente, señala la justificación del trabajo de investigación. El cuarto capítulo, abarca los referentes teóricos que contiene los antecedentes.

Dentro del desarrollo del plan de mejoramiento se han utilizado dos herramientas científicas para dar con una problemática más eficiente. Los instrumentos que servirían como soporte al desarrollo de este plan son el mapa de procesos y la matriz PCI.

En este proyecto se abordarán algunas palabras que se trabajarán dentro del desarrollo del plan de mejoramiento con un uso propio. Estas palabras son: logística; actividad que hace referencia a la planeación, gestión y relación con el movimiento de materias primas o productos de forma más eficiente; distribución, que tiene como objetivo relacionar la producción con el consumo, es decir, poner en contacto a productores con consumidores o compradores; producción, engendrar, procrear, criar; la automatización, consiste en usar la tecnología para realizar tareas con muy poca intervención humana; sustentabilidad es la capacidad que tienen la organización para usar sus recursos de forma responsable y consciente, evitando que se agoten o que se dañe el ecosistema durante el proceso; y bioseguridad es conjunto de normas y barreras destinadas a prevenir el riesgo biológico.

2 CONTEXTO DE LAS AVICOLAS.

En Colombia, la industria de producción y comercialización de huevos ha experimentado un crecimiento significativo a lo largo de los años. Para comprender el contexto histórico de estas empresas, es importante tener en cuenta los siguientes puntos clave. La expansión de la industria avícola: A mediados del siglo XX, la industria avícola en Colombia comenzó a desarrollarse y expandirse. Se establecieron granjas avícolas y se introdujeron tecnologías modernas en la cría de aves de corral, lo que permitió aumentar la producción de huevos de manera más eficiente.

Auge de la producción industrializada: En las décadas de 1970 y 1980, la producción industrializada de huevos comenzó a tomar impulso en el país. Las granjas avícolas adoptaron sistemas de cría intensiva y se implementaron prácticas de producción más eficientes, lo que permitió satisfacer la creciente demanda de huevos en el mercado colombiano.

Regularización y normativas: En la década de 1990, se implementaron regulaciones y normativas específicas para la producción avícola, incluida la producción de huevos. Estas normativas buscaban garantizar la calidad, seguridad y bienestar animal en la industria, estableciendo estándares para las granjas avícolas y los productos derivados.

Huevos el Edén, como empresa dedicada a la producción y comercialización de huevos orgánicos en el municipio de Ocaña, Norte de Santander, se inserta en el contexto histórico de la industria de huevos en Colombia de la siguiente manera, enfoque en huevos orgánicos: Huevos el Edén se ha posicionado como una empresa especializada en la producción de huevos orgánicos, lo cual se alinea con la tendencia actual de mayor demanda de productos alimenticios más saludables y sostenibles. Esta apuesta por la producción de huevos orgánicos está relacionada con la preocupación creciente por la calidad de los alimentos y el bienestar animal, y se ha ido fortaleciendo en los últimos años.

3 INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.

En la actualidad, la empresa *HUEVOS EL EDEN* es una organización dedicada a la producción, venta al por menor y al por mayor de huevos orgánicos. A causa de los cambios tecnológicos y nuevas formas de consumo, se podría analizar a un largo plazo la superación y asimilación de estos nuevos retos por parte de la organización, encaminados hacia la implementación de los elementos digitales y de nuevas tecnologías.

Es importante resaltar que la compañía cuenta con una falta de acción en temas relacionados con la automatización, y su principal causa se centra en los procesos de producción y logística, donde considerablemente se podrían ver afectados en un periodo de mediano plazo. Las razones que justifican estas posibles amenazas recaerían sobre la falta de adaptación de nuevas tecnologías dentro de los espacios de reproducción de huevos orgánicos, como en el caso de esta compañía que requiere de maquinaria selectora de huevos para controlar el producto por su tamaño y peso, donde en tres tipos de huevos se clasificarían a, aa y aaa. Esto mejoraría en cuanto a su forma de comercialización y transparencia con el cliente final.

La productividad de los huevos orgánicos con procesos semi-manuales conlleva retrasos significativos, los cuales se deben en su mayoría a que se requiere de mano de obra directa, y no en procesos de automatizados tecnológicamente en su totalidad. Por lo anterior, se debe reconocer que este proceso se encuentra significativamente apoyado de recursos humanos para poder lograr una eficiencia y dar cumplimiento con la meta de producción. Además, estas decisiones acarrearán tomar acciones relacionadas con la inversión, lo que podría derivar en carencias económicas o también falta de solvencia financiera.

La producción es considerada la base primordial de todo funcionamiento de una organización centrada en este tipo de actividades, son las acciones que emiten la gestión y representan los rendimientos por sus resultados, por lo que hace pensar, que, si no se cuenta con una base sólida, puede generar en un futuro grandes afectaciones a los demás procesos internos de la

organización, que en el momento que se deseen hacer cambios o tomar acciones frente a la situación sea una postura más compleja en términos de sustentabilidad en cuanto a sus procesos de producción.

Finalmente, se considera que el plan de acción tiene el poder de gestionar de una manera más eficiente el control y el direccionamiento de la empresa *HUEVOS EL EDEN*, lo que encamina al desarrollo de la competitividad y posterior eficiencia, dado que cuenta con la resolución de sus principales falencias, las mismas que le brindará insumos para plantear estrategias que impulsen a la empresa al siguiente nivel empresarial y de competitividad en el mercado. Todo ello como oportunidad de mejora y, sobre todo, enfocándose en la fidelización de los clientes, posibilitando el ingreso de nuevos clientes en la medida que mejoran sus capacidades operativas, la calidad del servicio y de producción.

3.1 PLAN DE MEJORAMIENTO EN LA PRODUCCIÓN Y LOGÍSTICA DE LA ORGANIZACIÓN *HUEVOS EL EDEN*.

Plan de Mejoramiento en el área de Distribución y Organización de *HUEVOS EL EDEN*, ubicada en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander. Para lograrlo, es necesario comprender el contexto y la problemática que enfrenta la organización en términos de producción y logística del producto. En general, se ha usado una matriz PCI en la organización *Huevos El Eden* para dar con una problemática más eficiente que radica en los procesos de producción y logística, lo cual se debe a la falta de un plan estratégico y la falta de indicadores de gestión que permitan una respuesta proactiva a la situación (Tabla 2, Lista de Tablas).

Por lo tanto, la organización debe comprender el estado actual de su administración y tomar medidas para mejorar la producción, la competitividad y los recursos a disposición de la dirección táctica para obtener un mayor rendimiento. Todo lo anterior, se logra mediante una cadena de valor agregado, que comienza con las pequeñas operaciones y llega hasta las estrategias más complejas.

En dicho sentido la competitividad es un referente a seguir, mediante la economía básica, la cual indica que, a mayor demanda, mayor oferta de aspectos vitales en el desarrollo económico de la

compañía. Sin embargo, cuando existe demasiado de un producto, es necesario generar estrategias que permitan un punto de equilibrio del producto en el mercado y logren destacar la empresa en el mercado. Por ejemplo, estrategias sobre precios o la especialización del producto.

Estos elementos anteriormente descritos debilitan la sustentabilidad de la organización y podrían llevarla a fallos administrativos, lo que termina en pérdidas para esta compañía. La atención de estas problemáticas debe ser inmediata, puesto que el mercado lo exigirá dentro de un mediano plazo. La situación del macroentorno del país, el encarecimiento de insumos y otras variables podrían dejar por fuera de la competencia a la empresa, simplemente por factores como los precios.

3.2 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO.

HUEVOS EL EDEN es un emprendimiento dedicado a la producción y venta de huevos, una actividad con grandes competidores a nivel regional y nacional, según Torcoroma Castilla. De acuerdo a los datos actualizados obtenidos del mes de enero del año 2023 (Castilla, 2023), señala que la avícola cuenta con una aproximación de sesenta mil aves ponedoras de huevos orgánicos. Es necesario atender la especialización de su servicio o producción para destacar la empresa y hacerla mucho más competitiva. En este caso, la logística de producción es un proceso básico de operación que necesita avanzar, pues las consecuencias de la pandemia por Covid-19 aceleraron considerablemente la dinámica de los mercados en varios aspectos, desde precios y promociones, hasta políticas internas.

Por consiguiente, es necesario comprender que la manualidad del proceso de producción, sobre todo la recolección o la logística de envíos, deberá ser mucho más competitiva mediante la automatización en los procesos para tomar una posición en el mercado. Generando alternativas para emplear la fuerza laboral en otros aspectos más competitivos, como la personalización del servicio de entrega o venta, búsqueda de nuevos distribuidores y clientes, entre otros.

3.3 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN O EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO.

HUEVOS EL EDEN es un emprendimiento que lleva cerca de 9 años en el mercado, ubicado en Ocaña (Norte de Santander), con la misión de satisfacer la demanda de la población de la ciudad, así como de los pueblos y veredas que se encuentran en el sector rural de la misma. Esta organización ha tenido dos razones sociales a lo largo de los años (Castilla, 2023). En un principio, la empresa inició en el primer semestre del año 2015 con el nombre de Granja Villa Olga, con una capacidad inicial de alrededor de cinco mil gallinas ponedoras de huevos, una granja, un galpón, transporte y un punto de venta.

Este emprendimiento comenzó gracias al conocimiento que tiene el gerente general del sector avícola y los requerimientos o necesidades de la región frente a este sector, fueron los motivantes para gestionar una producción y una venta de huevos orgánicos. El comerciante detectó amplias oportunidades dentro de su mercado, donde se inclinó hacia la venta al por mayor a pequeñas y medianas empresas.

Este sería el principal factor que aceleró el crecimiento de la compañía gracias a su ubicación dentro del mercado público y al buen nombre que representa el gerente general por su experiencia en el campo, puesto que ha estado dentro del sector por más de 20 años. También se observó en este mismo espacio el abastecimiento de los sectores rurales que complementan la región y que no cuentan con estos sectores comerciales, por lo que deben realizar sus compras dentro de la ciudad de Ocaña.

Por otra parte, en el año 2019, se decidió implementar cambios en la compañía para mejorar la eficiencia organizacional. En dichos cambios se incluyó la expansión de nuevas áreas, el fortalecimiento del talento humano, la adquisición de nueva maquinaria y equipos tecnológicos, donde estos mismos serían equipos computacionales y maquinaria de agua y alimentación. Todo con el objetivo de aumentar la capacidad de producción. La razón social actual de la compañía es *HUEVOS EL EDEN*. Desde entonces, se han logrado operaciones más eficientes y una estructura organizacional más amplia para el año 2023 donde estas adaptaciones se han desarrollado en el área de producción y logística. Estas mejoras están orientadas a la adquisición y construcción de

un galpón con capacidad para albergar once mil gallinas ponedoras, también cuentan con herramientas más eficientes que ayuden a optimizar en tiempo la distribución del alimento y el agua. Sin embargo, la compañía ha mejorado en la implementación de un nuevo recurso de transporte pesado, con la finalidad de transportar más cantidades en un mismo vehículo de carga pesada, este vehículo es de tipo furgón. Seguido de esto, la compañía en cuanto a su control financiero adoptó un sistema el cual es el encargado de analizar, controlar y ordenar entradas, salidas, deuda y patrimonio.

Los avances tecnológicos en cuanto al uso de plataformas de control financiero y equipos computacionales han permitido a la compañía mejorar sus finanzas en las áreas administrativas y financieras en general. Además, se han incorporado mejoras en el proceso de producción mediante la implementación de máquinas automáticas con un sistema de distribución de agua y alimento. Según el gerente general de esta compañía, en cuanto a la optimización que generan estas herramientas y la influencia de los colaboradores del área de alimentación, para entrar en contexto estos espacios superan los treinta metros de ancho y de largo varían entre los ochenta y cien metros. Permitted con estos recursos reducir de seis a dos participantes (CASTILLA, 2023). Esto ha mejorado las operaciones de la empresa, pues estas herramientas realizan los procesos en menos tiempo y reducen la cantidad de personal necesario para realizar estas tareas diariamente. Estos avances se implementan en el área de ventas y contabilidad, donde se componen de 3 equipos computacionales y un sistema integrado de control y gestión.

Continuando con lo anterior, la compañía ha mejorado su inversión en nuevos vehículos para el transporte de aves, huevos, alimentos y distribución del producto. Todos estos cambios se han implementado en diferentes periodos de tiempo, desde el primer semestre del año 2016, se han implementado 2 camionetas de la marca toyota, vehículos de transporte de carga mediana. En el presente año 2023, la compañía en el mes de febrero realizó la inversión de un furgón de estaca de la marca chevrolet, con la intención de mejorar el desplazamiento de el producto final al punto de venta, como también al apoyo que brinda en relación al transporte de aves y alimento. Esto con la finalidad de adaptarse a los nuevos cambios y ser más eficientes en la prestación de sus servicios.

La compañía ha mantenido su crecimiento a causa de la alta demanda que su producto genera (Castilla, 2023). Se han incorporado nuevas tecnologías, se ha capacitado al personal de ventas y contabilidad, en la utilización de nuevos sistemas de control financiero. Estas herramientas han sido eficientes en su aplicación debido al control que genera sobre sus finanzas internas, también, este mismo software es utilizado en el área de ventas para soportar las entradas y salidas diarias.

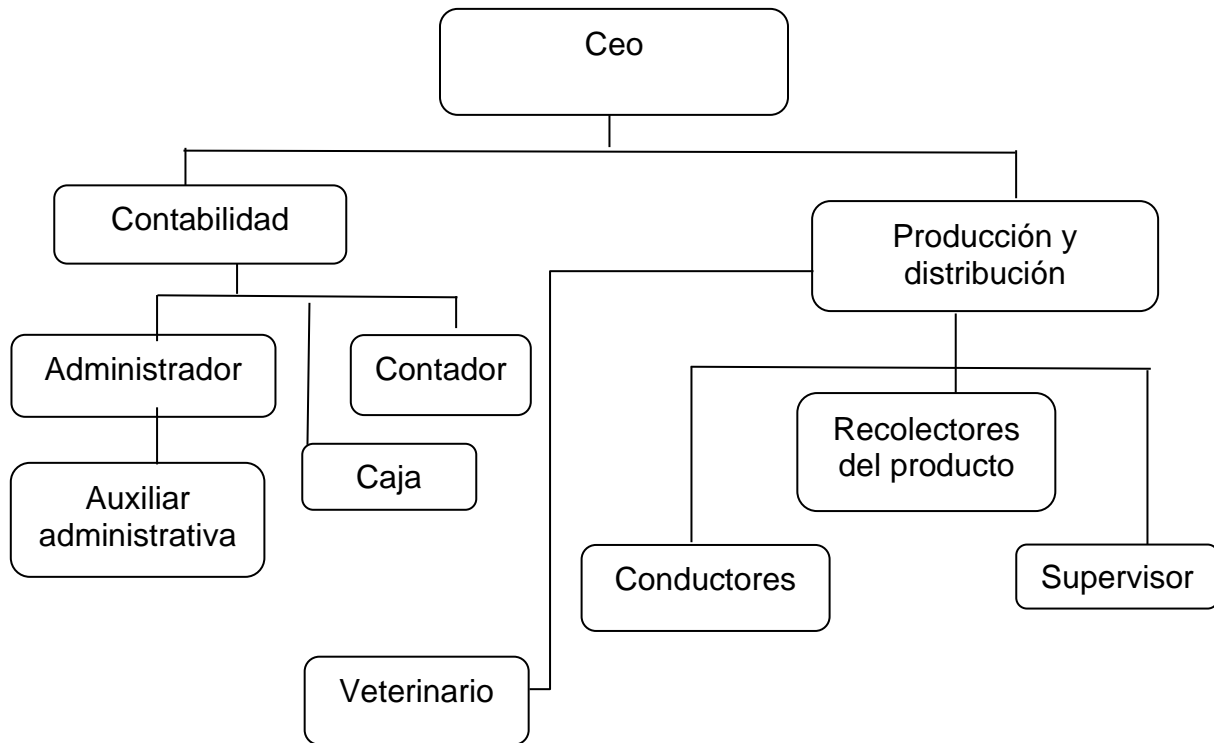
Se ha invertido en bienes raíces para la construcción y adaptación de galpones que beneficien el funcionamiento de la compañía. Actualmente, la compañía cuenta con 65 mil aves reproductoras y 5 galpones divididos en dos granjas. Para esto debemos entender la trayectoria que ha tenido desde el primer semestre del año 2015 la compañía. Inicio con una cantidad de 5 mil aves, dos galpones y una granja.

Durante los últimos años 2019 y 2021, la organización ha experimentado un crecimiento constante gracias a la alta demanda que ha recibido, especialmente durante la pandemia. Este crecimiento se ha reflejado en las ventas y la alta demanda del producto.

A finales de 2021 y comienzos de 2022, la oferta de la compañía aumentó en veinte mil aves ponedoras de huevos orgánicos y un galpón (Castilla, 2023). Por lo tanto, se hizo necesaria una reestructuración de los procesos logísticos de producción y distribución de los huevos orgánicos para asegurar ambientes óptimos y especiales que les permitieran competir con otras empresas y cumplir con las condiciones básicas asociadas a la alimentación, pero sobre todo con dar cumplimiento a los procesos logísticos del producto bajo una calidad óptima. La compañía ha planteado un plan de mejora en estos procesos desde el inicio hasta el final del producto terminado con el fin de posicionarse en un nivel competitivo alto en el mercado.

Este organigrama servirá como soporte, en el cual se comprenderá la estructura organizacional actual de la compañía *HUEVOS EL EDEN*. De esta forma, se entenderá su jerarquía, posición de los colaboradores y áreas de la organización.

Figura 1. Organigrama Organizacional de la empresa *HUEVOS EL EDEN*.



Nota: este organigrama cumple la función de especificar la estructura por áreas y departamentos de la organización que plasma los problemas identificados en los procesos foco del plan de mejoramiento. Elaboración a cargo del estudiante Juan David Castilla

Seguidamente se abordará información sobre la organización *HUEVOS EL EDEN*. Estos ítems nos permitirían entender el estado actual de la compañía.

Misión: satisfacer y suplir la necesidad de nuestros clientes, en el área del mercado, en cuanto a la producción y comercialización de huevos orgánicos, ofreciendo calidad, precios bajos y eficiencia en la entrega del producto y variedad al gusto del consumidor generando empleo y desarrollo para nuestro departamento.

Visión: nuestra visión es consolidarnos como una empresa líder en la comercialización y distribución de huevos orgánicos en la región que no solamente cambie la demanda local, sino abrir nuevos mercados en el departamento, manteniendo una proyección a 5 años como la mejor empresa regional.

Anexo a la información: el autor es la fuente directa porque conoce en detalle el proceso desde que fue fundada la empresa en el año 2015, conoce el proceso de distribución del alimento para la materia prima (gallinas); ha participado en procesos como: recolección del producto y distribución; conoce el proceso que lleva la empresa a diario en el sector comercial y rural, como también ha influenciado en el mejoramiento de la empresa por medio de la compra de nuevas máquinas y estrategias para la estructura de la misma. Por otro lado, cuenta con cifras de partes de los procesos que le acompañan, las mismas citadas en apartes de este documento.

Listado del macro procesos. Para facilitar este punto, lo acompañamos de un Mapa de Procesos donde se evidencia los más representativos y más adelante nos va a permitir detectar el camino a seguir en materia de mejoramiento.

3.4 LISTADO DE PROCESOS DE RECOLECCIÓN Y LOGÍSTICA DE LA AVÍCOLA *HUEVOS EL EDEN*.

- Recolección del producto (Huevo).
- Selección de los huevos.
- Limpieza del producto.
- Almacenamiento del material.
- Venta.
- Rendición de cuentas.

Tabla 1. Cuadro de procesos y actividades de la organización *HUEVOS EL EDEN*

No.	Actividad	¿Quién lo hace?	¿Cómo lo hace?	¿Dónde lo hace?	¿Cuándo y dónde lo utiliza?	Registro de documento
1	Recolección del producto (Huevo)	Operario	Manualmente	En la granja	De 4:00 am a 11:00 am	Inventario
2	Selección de los huevos	Operario	Selección del huevo por su clase y su peso.	En la máquina selectora de huevos	En la granja y tarda dos horas	Contabilidad e inventario
3	Limpieza del producto	Operario	Separa los sucios y sus clases	Bodega de higiene y envoltura.	Tres horas	
4	Almacenamiento del material	Operario	Se almacenan en bodegas de repartición	Bodegas de distribución	Una hora	Control en base de datos dependiendo del cliente
5	Venta	Gerente general	La venta se realiza en pueblos, supermercados y detallados.	En el casco urbano y sus alrededores.	Siete horas en los puntos de venta	Factura de venta para el control de inventario mensual

6	Rendición de cuentas	Contador	Por medio del inventario y control de la facturación de ventas diarias.	En el punto de distribución	Todos los días de 6:00 am a 5:00 pm	Documento Excel
---	----------------------	----------	---	-----------------------------	-------------------------------------	-----------------

Nota: Esta es una tabla que determina la gestión alrededor del organigrama de la empresa avícola “Huevos el Eden” plasma los problemas identificados en los procesos foco del plan de mejoramiento. Elaboración a cargo del estudiante Juan David Castilla-

Cuadro de procesos y actividades de la organización *HUEVOS EL EDEN*. Esta tabla de procesos nos permite entender la forma en la que opera la organización Huevos el Eden en el área de producción y logística.

Figura 2. Mapa de procesos de la recolección y logística de la avícola *HUEVOS EL EDEN*.



Nota: esto es un mapa, que determina la gestión alrededor del organigrama de la empresa avícola “*Huevos el Eden*” plasma los problemas identificados en los procesos foco del plan de mejoramiento. Elaboración a cargo del estudiante Juan David Castilla. Este árbol se creó bajo el conocimiento del jefe directo de la compañía: Ángel David Castilla. (Figura2)

Mapa de procesos de la recolección y logística de la avícola *HUEVOS EL EDEN*. El mapa de procesos nos permite comprender de inicio a fin la recolección y logística que desempeña esta compañía en su área de producción. Con este instrumento se espera analizar y detectar posibles fallos dentro de esta área.

4 DESCRIPCIÓN.

En relación a los macro procesos se resaltan algunos como lo son:

4.1 OPERATIVOS.

El proceso de producción de huevos se divide en tres etapas: recolección, selección, limpieza y almacenamiento.

Alimentación de las aves: en la primera etapa, la alimentación se efectúa por parte de 3 colaboradores que se encargan de adentrar el alimento dentro de sus comederos. Estas tareas se realizan entre las 3:00 am y las 4:30am. Finalmente, dentro de la planilla dejan la constancia del alimento utilizado.

Recolección del producto (Huevo): la segunda etapa, la recolección de los huevos se realiza de forma manual por el personal operativo en la granja, durante un periodo de tiempo que va desde las 4:00 am hasta las 11:00 am. Una vez recolectados, los huevos son registrados en el inventario.

Comercialización del producto final: la siguiente acción se genera dentro del mercado público, exactamente en su punto de venta. Donde ofrecen sus actividades económicas en los horarios de 6: am a 5: pm. Esta área la conforman tres operarios los cuales dos se encargan de entregar el producto y el tercer usuario de registrar las ventas.

Selección de los huevos: la siguiente etapa es la selección de los huevos, que es realizada por un operario en la granja, a través de una máquina recogedora. Durante esta etapa, los huevos son clasificados según su clase y peso. Este proceso se lleva a cabo durante las horas finales del día y se registra en el área de contabilidad e inventario.

Limpieza del producto: en la tercera etapa, los huevos son sometidos a un proceso de limpieza, donde se separan los sucios para su correspondiente limpieza. Este proceso se lleva a cabo en el área de bodega de higiene y envoltura durante la tarde.

Almacenamiento del material: en la cuarta etapa, los huevos son almacenados en la bodega de repartición por el operario, durante una hora aproximadamente.

Transporte: dentro de las últimas fases se encuentra el transporte del producto hacia el destino final que se ubica en el centro del mercado público. Estos vehículos de carga pesada cumplen la función de trasladar el producto desde sus granjas, hacia el punto de venta.

Es importante que todas estas etapas se lleven a cabo con la máxima eficiencia y en cumplimiento de las normas de higiene y seguridad, para garantizar la calidad del producto final.

Venta: finalmente, se lleva a cabo la venta, la cual es responsabilidad del gerente general. Esta se realiza en pueblos, supermercados, tiendas y otros locales comerciales ubicados en el casco urbano y sus alrededores, con una duración promedio de siete horas. La factura de venta se utiliza como documento soporte para el control del inventario mensual. Estos procesos de facturación e inventario diariamente se desarrollan de forma combinada, donde el personal encargado de ventas y contabilidad al finalizar el día hacen entrega de un informe entre estas dos áreas al gerente general.

4.2 ESTRATÉGICOS.

Gestión directiva: dentro de los procesos estratégicos se encuentra la gestión directiva, la cual cumple la función de coordinar, supervisar y controlar el desarrollo organizacional. Esto con el fin de alcanzar los objetivos de forma eficiente.

Marketing: este conocimiento se aplica en cuanto al estudio de las necesidades y gustos del cliente. Esta compañía se centra en estudiar el entorno empresarial, diagnosticar, establecer metas y definir mejores estrategias de comercialización.

Selección de personal: *HUEVOS EL EDEN* en cuanto a su selección de personal cuenta con un grupo selectivo de 5 personas donde estas mismas pertenecen a la organización y se desempeñan en las diferentes áreas. La importancia de este grupo es la toma de decisiones, debido al estudio

que se genera frente al escoger sus colaboradores, pues, este equipo a través del voz a voz perfila al candidato de acuerdo a la actividad requerida.

Gestión de ventas: estas actividades se desarrollan diariamente, dado que el precio del producto es muy cambiario. El área de ventas está a cargo de una constante comunicación con el gremio avicultor para estar al tanto del precio que por lo mínimo dos veces a la semana cambia. (CASTILLA, 2023)

Personal de ventas: el personal de ventas desde su punto físico como también sus conductores ofrecen el producto en pymes locales como tiendas, súper mercados y otros mercados. Esta es una forma convencional que normalmente se practica dentro de sus actividades laborales.

4.3 SOPORTE.

Transporte del producto: estos vehículos de carga pesada son el intermediario que sirve en función de la compañía para transportar el producto desde las granjas hacia el punto de venta. Actualmente la compañía cuenta con dos camionetas tipo estaca y un furgón por parte de esta compañía.

Infraestructura: *HUEVOS EL EDEN* cuenta con espacios destinados para la producción y comercialización de huevos orgánicos. Estas infraestructuras se encuentran en las zonas rurales de la región y dentro del mercado público de la ciudad Ocaña norte de Santander.

Mantenimiento: esta labor la ejercen terceros especializados en mantenimiento y reparación. Estos son los responsables del estado de las maquinarias que distribuyen el agua y alimento dentro de donde habitan estas aves reproductoras. Estas revisiones se generan dos veces por semestre en cada locación.

Estado de las gallinas: la revisión de esta especie se realizan mínimo dos veces por semana. Las funciones que ejerce este profesional de la salud veterinaria son la revisión de las gallinas, postura, separación de las aves enfermas y recuperación de las mismas.

Compras: el área de ventas se encarga de suplir el abastecimiento, adquisición de materias primas y recursos que intervienen en la producción del producto final. El colaborador encargado se centra en controlar y supervisar diariamente los recursos requeridos por cada granja.

4.4 LISTADO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS E INFORMATIVO:

- Computadores
- Máquinas de distribución de alimento.
- Sistemas de facturación.
- Máquinas de distribución de agua.
- Teléfonos móviles.

Descripción: estos recursos son fundamentales en el día a día para los funcionarios de esta organización. De estos equipos depende la eficiente ejecución de las actividades que integran el producto final, donde son herramientas que brindan soporte a los colaboradores para fomentar el orden y control de la organización.

Computadores: estos equipos computacionales son una herramienta necesaria a diario, puesto que controlan las entradas y salidas de la compañía *HUEVOS EL EDEN*. Estos tres equipos sirven para llevar la contabilidad de la empresa, así como también las ventas diarias.

Máquinas de distribución del alimento: las máquinas de alimento son un sistema de canales de distribución de alimento que semi-automatizado el proceso de alimentación en las aves reproductoras. Actualmente se cuentan con 6 máquinas distribuidas en tres galpones donde estos cumplen la función de repartir el alimento hacia sus respectivos comederos.

Facturas: instrumento que funciona como soporte para controlar las finanzas y el capital de la organización. Esto con el objetivo de mantener la eficiencia en cuanto su capital, deuda y patrimonio.

Máquinas de distribución de agua: es un proceso automatizado que se distribuye a través de un almacenamiento de filtración y riego. Estas herramientas son fundamentales en el proceso de

producción, en virtud de que suministra el agua con un sistema de riego a lo largo de la infraestructura. Para esto, la compañía cuenta con 6 máquinas de las cuales se dividen en tres avícolas.

Teléfonos móviles: equipos de comunicación que ofrecen los servicios de control y seguimiento con proveedores, el personal operario y clientes. Los usos de estos 5 dispositivos corresponden a la integración de las áreas de producción, contabilidad y venta para mantener el orden y la eficiencia de estos procesos diarios.

5 DESCRIPCIÓN DE ÁREAS.

Área de contabilidad: este oficio lo ocupa la contadora general, quien se encarga de revisar y mantener el orden contable, la información financiera de la empresa, incluyendo sus estados financieros y otros documentos.

Área de recolección: la conforman doce operarios que son los encargados de recolectar el producto y limpiarlo, para luego ser llevado al área de almacenamiento.

Área de venta: este campo lo ocupa una colaboradora, donde registra las entradas y salidas diarias del producto de la compañía.

Área de embalaje: los procesos de embalaje lo representan dos operarios que trabajan en función de la protección y presentación del producto final.

Área de distribución y logística: el proceso final de recolección y distribución de huevos incluye diversas actividades, tales como la recolección, higiene, embalaje, clasificación y transporte. Dado que muchas de estas actividades son manuales y las aves no tienen un lugar fijo para colocar sus huevos, este proceso puede llevar hasta 8 horas. Además, hay un supervisor encargado de verificar que los cartones y huevos estén en óptimas condiciones antes de ser enviados al punto de venta y distribución.

6 ALCANCE O PRODUCTO DEL ESTUDIO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA GRANJA HUEVOS EL EDEN.

Se considera que el objetivo de estudio es formular un Plan de Mejora para el área de producción y logística. En la organización se han detectado irregularidades en el control y dominio de estos procesos, estas fallas afectan inicialmente la eficiencia de los colaboradores y la capacitación sesgada que la organización ofrece. Para entender esta problemática se ha utilizado un instrumento científico llamada PCI de *HUEVOS EL EDEN* que permitirá detectar de una forma clara sus debilidades a fortalecer.

Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que estas observaciones se han detectado a través de la supervisión generada por los responsables de cada área, quienes han encontrado falta de herramientas, capacitación y control, según el Gerente General, la compañía se encuentra en una etapa de crecimiento y adaptación, pero su estructura organizacional no es eficiente, lo que genera quebrantos durante el proceso de recolección y producción, principalmente en los tiempos y la mano de obra calificada (CASTILLA, 2023).

7 ANTECEDENTES.

En relación a los antecedentes, en primer lugar, Ángel David Castilla (CASTILLA, 2023) señala que en los últimos años, específicamente en 2019, 2020, 2021 y 2022, han surgido fallas en la empresa de la granja. Se evidencia que la compañía no cumple con la normatividad vigente en términos de calidad, seguridad y medio ambiente, lo que impide que se convierta en una empresa biosegura. En contexto se debe estudiar e investigar sobre la normativa Iso 14001 la cual expone dichos puntos a implementar en un sistema de gestión ambiental.

Esta norma ayuda a reducir costos, debido a la reducción del uso de productos químicos en las aves y espacios en que habitan. La regla también explica la importancia sobre el ahorro que se genera en la utilización de sus recursos, en el caso del agua y la electricidad que se encuentran durante las 24 horas del día en funcionamiento. Resaltando la mejora continua con el medio ambiente podemos concluir que esta organización notablemente requiere de nuevas prácticas ambientales que se relacionen con las economías verdes y a su vez que mejore su responsabilidad empresarial frente a sus clientes. Además, no se ha implementado ninguna política o estrategia en pro del medio ambiente (p. 45).

En segundo lugar, se observa que la empresa no ha implementado la norma ISO 9001, que corresponde a un método internacional ajustado a las pequeñas, medianas y grandes empresas. Esta norma ayuda a las organizaciones a entender su mercado, como también a ofrecer productos y servicios más eficientes frente a las preferencias, necesidades y gustos del consumidor. *HUEVOS EL EDEN* al implementar esta norma podría estudiar y comprender desde una perspectiva científica el entono, alcance, gestión de recursos, medición, planificación y liderazgo como objetivo principal para lograr una relación con el cliente más cercana, confiable y responsable con la producción de sus propios productos orgánicos.

Tercero. La organización en cuanto a las medidas ambientales presenta debilidades debido al incumplimiento en muchos aspectos con la normativa ISO 1400. El objetivo es fomentar e incitar a las compañías a realizar prácticas que no generen daños ambientales en sus procesos y en la utilización de sus recursos. Es decir impulsar un equilibrio económico con el ahorro y disminución frente al impacto ambiental. Actualmente la compañía realiza procesos que están en

relación con el medio ambiente, estas prácticas se podrían considerar según el Gerente General, dado al nacimiento de una fuente hídrica que se encuentran dentro de las granjas en el sector de la Ermita y Brisas de Torcoroma.

Otra forma de actuar *HUEVOS EL EDEN* delante del medio ambiente, es en la reutilización de del cisco luego de cumplir con su vida útil. Terminadas las 80 semanas de reproducción por parte de las aves, los galponeros deben limpiar y acondicionar nuevamente las instalaciones, para ello se empaca en costales de fibra de cisco y el excremento de las gallinas que en conjunto conforman la gallinaza, abono usado como fertilizante para el cultivo de productos agrícolas.

En cuanto a sus falencias se detecta que la compañía no cumple con algunas prácticas ambientales dentro del proceso de producción. La entidad no cuenta con un manual de funciones, como tampoco con la estructuración de un mapa de procesos que ayude a guiar, controlar y supervisar de una forma eficiente su cadena de producción y comercialización. La mayoría de estos procesos se genera a través de la experiencia que el colaborador obtenga y la enseñanza por medio de la acción. Por otra parte, es importante mencionar el cuidado y mantenimiento dentro de los espacios de productividad, donde se fomenta el cuidado, mantenimiento, revisión de las aves e higiene de las instalaciones. *HUEVOS EL EDEN* no cuenta con áreas de higiene y aseo que estén en constante revisión y limpieza. Estas actividades las realiza alguno de los colaboradores dentro de cada granja que no cuenta con un conocimiento óptimo sobre las aves ponedoras.

Esta norma representaría para la empresa un sistema de gestión de calidad mediante la implementación de nuevos procesos, herramientas, capacitación del personal, estrategias de producción y optimización de procesos. En el caso de *HUEVOS EL EDEN*, la implementación de estas normas implicaría la necesidad de incorporar trajes especializados para los colaboradores de producción, zonas de higiene para el personal, canastas de basura, cartones biodegradables para la distribución del producto y revisiones periódicas de las aves y espacios de mortalidad.

La organización actualmente tiene implementado un sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo. Para integrar los sistemas de calidad, ambiental y salud y seguridad en el trabajo, se

deben implementar políticas que se enfoquen en la calidad, innovación y competitividad. El objetivo principal de la empresa es la satisfacción del cliente, que es la base para la calidad del producto y la comercialización. Para lograrlo, es importante contar con una buena administración y control de los procesos de la empresa. En este sentido, se hace necesario implementar un plan de mejora en Avícola *HUEVOS EL EDEN*, enfocado en la satisfacción del cliente y el control de sus procesos, especialmente en logística y distribución (Castilla, 2023, p. 65).

Los presentes trabajos descritos resultan ser un punto fuerte para la actual propuesta de mejoramiento, buscando una contribución con bases para la ejecución efectiva de la presente.

Según Piza (2021), el objetivo general del estudio “se centraba en documentar un plan de mejoramiento para el proceso de producción de huevos de la granja avícola, con el fin de ejecutar correctamente los procesos de clasificación, limpieza, almacenamiento y transporte, evitando así pérdidas de producción y distribución, para mejorar las condiciones de los huevos. Se implementó la metodología de identificación de falencias y se propusieron acciones para abordar los puntos débiles, lo que permitió mejorar las operaciones de la granja. Gracias a esta propuesta, las operaciones se realizan de manera apropiada” (p. 13).

El plan de mejoramiento para la avícola "Pollos del Campo", la cual se encuentra ubicada en el Km 2 de la vía Cavasa, vereda El Silencio, Candelaria. De acuerdo con Jaramillo, Jurado y Ramírez (2017), el objetivo del “plan de mejoramiento es abordar una serie de debilidades tanto administrativas como operativas que afectan la producción y las ganancias de la avícola. Para identificar estas debilidades se aplicó una metodología cualitativa, y como resultado se diseñó un plan de mejoramiento centrado en los procesos operativos y de transporte de los productos que se fabrican en la avícola” (p. 68).

Otros antecedentes, frente a planes de mejoramiento previos al presente, es la propuesta de mejoramiento para la producción de pollo de engorde, en una empresa del sector avícola en Colombia, mediante el uso de herramientas estadísticas de control de calidad. Bajo la autoría de Pinzón Herrera & Ruiz (2021) señalan que “el objetivo de la investigación se centra en Proponer una metodología de mejora de procesos para la producción

de pollo de engorde en una empresa del sector avícola en Colombia, mediante el uso de herramientas estadísticas de control de calidad tomando como referente teórico algunos de los pasos de la metodología Seis Sigma” (p. 67)

También se evidencian los planes de marketing como el de Amaya (2021) señala “en su trabajo investigativo titulado “Plan de marketing para la distribución y comercialización de huevos orgánicos de la empresa Happy Eggs Col” centrado en la ejecución de un plan de marketing relaciona con la distribución y comercialización de los huevos orgánicos de esta compañía, con los resultados se impartieron alternativas de distribución para que los productos comercializados tuvieran un tratamiento mejor” (p. 18).

Además, de la propuesta para el mejoramiento técnico y comercial de una producción de huevo en el corregimiento *Buenos Aires la Manta* (Montería-Córdoba). Según Echeverry (2018) en este caso es la formulación de una propuesta técnico comercial aplicada a la línea de producción de huevos en el corregimiento Buenos Aires La Manta, que concluyo en la reestructuración de dichos procesos al interior de la organización por medio del plan de mejoramiento (p.11). Y finalmente el Diseño de un plan estratégico para la Empresa Huevos de oro Rivera, que de acuerdo con Alvarado (2022) se generó “por medio de un análisis tanto interno como externo con una gestión que les permitió la medición de los objetivos trazados, obteniendo información de vital importancia en la intervención, lo que dio paso en la aplicación del plan estratégico en estas áreas débiles de la compañía” (p. 48)

8 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA MATERIA DE ESTUDIO Y JUSTIFICACIÓN DE PROPUESTA DE RESOLUCIÓN CON UN PLAN DE MEJORAMIENTO.

Esta matriz se realizó con el fin de entender la compañía en cuanto a sus debilidades y fortalezas dentro del área de reproducción y logística. Para hallar con un problema puntual, se realizó una matriz PCI para determinar el problema al que se enfrenta la compañía y nos serviría como soporte para detectar el enfoque- problemático del Plan Mejoramiento.

Tabla 2. Matriz PCI de la avícola Huevos el Ende.

MATRIZ PCI HUEVOS EL EDEN.					
FACTORES	FORTALEZAS	DEBILIDADES	IMPACTO		
			A	M	B
GERENCIAL			3	2	1
Toma de decisiones		x		2	
Sistema de control		x	3		
Comunicación y control gerencial	x				1
CAPACIDAD COMPETITIVA					
Cadena de distribución	x			2	
Ventaja del crecimiento de mercado		x		2	
Administración de clientes		x	2		
CAPACIDAD FINANCIERA					
Acceso de capital cuando lo requiere	x				1
Estabilidad de costos		x		2	
habilidad para competir en precios	x				1
CAPACIDAD DE TALENTO HUMANO					
Personal capacitado		x	2		
Estabilidad		x		2	
motivación	x				1
CAPACIDAD DE PRODUCCION					
Prestación de servicios		x		2	
Intensidad de mano de obra	x				
Efectividad en la producción		x		2	
TOTAL			10	16	5

Nota: esta matriz plasma los problemas identificados en los procesos foco del plan de mejoramiento. Elaboración a cargo del estudiante Juan David Castilla. (Tabla 2).

Esta matriz nos ayuda a evidenciar en qué grado se encuentran las fortalezas y debilidades en cada uno de los recursos internos de la empresa *HUEVOS EL EDEN*, categorizándose por niveles, estos mismos son de bajo medio o alto grado. Para lograrlo se inicia por elaborar un

diagnóstico por cada área funcional dentro de la estructura organizacional. Este procedimiento estudia cuatro categorías, que corresponden a las funciones administrativas, como son: Capacidad directiva, competitiva y financiera.

8.1 FACTORES PRINCIPALES DE LA MATRIZ PCI.

Gerencial.

Toma de decisiones: es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones internas de la organización. Estas decisiones son tomadas principalmente por el gerente general, la administradora y la contadora de la compañía.

Sistema de control: son elementos que permiten definir e influir en el funcionamiento de la empresa. Este sistema estudia las normas, métodos, retroalimentación, medición, comunicación y control gerencial. Actualmente, la compañía presenta ineficiencias dentro de sus procesos de operación, debido a la eficacia con las que se realizan las tareas diarias de producción de huevos orgánicos.

Capacidad competitiva.

Cadena de distribución: es una secuencia de pasos necesarios para que el producto llegue al su consumidor final. Esta cadena puede necesitar pocos o muchos pasos e intermediarios que ayudan en el proceso de producción. *HUEVOS EL EDEN* frente a sus procesos de productividad presenta algunas fallas durante las actividades que se realizan diarias dentro de esta área. Estas falencias se generan en la falta de recursos y capacidades que ofrece la empresa frente a sus colaboradores.

Ventaja del crecimiento de mercado: trata del crecimiento de una empresa a partir de la conquista de nuevos mercados. La empresa en cuanto al crecimiento de mercado se encuentra en proceso de crecimiento y adaptación, puesto que, a través de los años ha estado en constante evolución. Esto en relación al aumento que se evidencia desde que inició al presente año. La

organización desde entonces ha incrementado el volumen de las aves, espacios de producción y transporte.

Capacidad financiera.

Acceso de capital cuando lo requiere: se conoce como fuentes de financiamiento a las vías que utilizan las empresas para poder obtener los recursos financieros. Esta entidad frente al acceso de capital cuenta con un fondo interno destinado para la compra de alimento, pago de nómina, inversión en infraestructura y capacidad de aves. Por otra parte, esta compañía también hace uso de entidades bancarias como lo son el Banco Agrario y la cooperativa Crediservir.

Estabilidad de costos: la estabilidad de costos es el capital acumulado que mantiene su valor en el tiempo. Es decir, es el recurso que nos garantiza que mañana podamos comprar aproximadamente la misma cantidad de bienes y servicios sin perder acciones y patrimonio. Esta organización en cuanto a su estabilidad en los costos se mantiene, debido a las alianzas que se generan con su proveedor directo, para esto, Espartaco es la organización encargada de suministrar las materias primas básicas como el alimento y cartones para su embalaje.

Habilidad para competir con precios: es una estrategia de precios en la cual una empresa establece sus precios basados en la competencia. *HUEVOS EL EDEN* en este sentido compite a través del precio, dado que cuenta con una alta demanda y su propia producción de huevos orgánicos que en su mayor cantidad reduce el costo de fabricación.

Capacidad de talento humano.

Personal capacitado: La capacitación consiste en una serie de actividades planificadas, con base en las necesidades de la empresa, encaminadas a cambiar los conocimientos, habilidades y disposiciones de los empleados para que puedan desempeñar sus actividades de manera eficiente. La organización frente al personal capacitado es eficaz, dado que no cumplen con los conocimientos científicos necesarios para su total eficiencia.

Estabilidad: La estabilidad incluye el derecho a que los trabajadores mantengan sus puestos indefinidamente, en lugar de incurrir en errores previamente identificados. Esta estabilidad se da a medida en que el operario realiza sus actividades diarias, donde el gerente general supervisa de forma directa sus habilidades.

Motivación: Motivar a los empleados a trabajar fuertemente para lograr las tareas asignadas. También, generar compromiso en ellos y hacerlos sentir orgullosos de la empresa a la que representan. Mejorar el rendimiento de los equipos de trabajo para producir más y mejores resultados. Así mismo, la organización en cuanto a su relación con los usuarios es favorable, dado que el gerente general de la compañía maneja un diálogo directo, como también promueve un buen ambiente laboral con sus colaboradores a través de almuerzos, reuniones y reconocimientos eventuales económicos.

Capacidad de producción.

Prestación de servicios: Es un contrato en el que una persona (generalmente un experto en un campo) acuerda proporcionar a otra persona un conjunto de servicios a cambio de un precio. Esta capacidad se evidencia desde la contabilidad, puesto que, es el agente encargado de obtener los registros diarios de la producción generada en compañía de los recolectores. Por otra parte, la participación de parte del veterinario es incondicional, dado que periódicamente durante de la semana revisa el estado de las aves y su postura.

Intensidad de mano de obra: se refiere a los trabajos que transforman la materia prima en productos terminados. Es decir, es el personal encargado en producir bienes terminados, cuya labor se realiza dentro de las empresas. El principal factor dentro de esta compañía es la mano de obra, debido a su gran participación durante el proceso de producción. El proceso de producción y logística requiere en cada proceso de la ayuda de los colaboradores, dado que estos procesos de alimentación, recolección, limpieza y embalaje son semi-manuales.

Efectividad en la producción: Cuando hablamos del concepto de eficiencia, nos referimos a hacer las cosas bien, en otras palabras, el significado de eficiencia es hacer las tareas de la mejor

manera de acuerdo con los recursos disponibles y los resultados esperados. Huevos el Eden realiza prácticas eficaces dentro de su área de producción, puesto que el personal requerido para estas tareas cuanta en su mayoría con un conocimiento tácito, donde a través de su experiencia desarrolla las actividades diarias.

8.2 FUNCIONAMIENTO DE LA MATRIZ PCI.

La matriz PCI estudia y comprende las debilidades y fortalezas de manera científica para así definir una problemática más acertada. El funcionamiento de esta matriz inicialmente analiza los cinco factores más importantes en relación a las necesidades de la compañía. La matriz muestra en el costado izquierdo cinco aspectos que analizan las distintas áreas a evaluar, seguidamente se observan dos columnas, donde las fortalezas son aquellas cualidades, actitudes y habilidades deseables y sobresalientes por parte de la compañía.

Las debilidades son elementos negativos internos que dependen de la organización. Para esto, se percibe la columna impacto, donde se maneja en tres modalidades: alto, medio y bajo. La calificación se lleva a cabo según tres numeraciones; en la 3 se estarán revisando cada 15 o 20 días, estas son acciones inmediatas. En la calificación 2, se ubican variables importantes pero que pueden esperar en su toma de apreciación de valoración, que se revisarán en promedio de 45 a 60 días; y finalmente, si se califica como 1, se deberían chequear cada semestre o 12 meses.

La matriz de PCI se elabora teniendo en cuenta los siguientes pasos:

1. Se elaboran cuatro columnas distribuyendo la primera para los elementos encontrados la segunda para las fortalezas, la tercera para las debilidades y la cuarta para el impacto.
2. Las columnas dos, tres y cuatro se subdividen cada una en tres columnas para la calificación de alto, medio y bajo.
3. En las filas se acomodan los elementos encontrados en el diagnóstico.
4. Se procede a calificar los elementos encontrados dándoles la escala dependiendo de si es fortaleza o debilidad.

5. Se procede a valorar el impacto que genera en la empresa de acuerdo a su grado de necesidad, para ello se genera una calificación de 1 en un periodo de 6 o 12 meses; 2 en un tiempo de 45 a 60 días; y 3 un lapso de 15 o 20 días.
6. Finalmente se interpreta y se analiza el resultado de la matriz de acuerdo a la categoría numérica.

8.3 RESULTADOS OBTENIDOS DE LA MATRIZ PCI.

Según la valoración realizada en acompañamiento del gerente general encontramos dentro de la matriz PCI (tabla 2) que el sistema de control es la prioridad en el plan de mejoramiento. Es complementario con este sistema de control, desarrollar estrategias en función del mejoramiento continuo frente a la administración de clientes y personal capacitado, que también dentro de la matriz se consideran importantes pero no de forma inmediata.

9 PROBLEMA.

Se observa que actualmente la empresa *HUEVOS EL EDEN* se encuentra en peligro de acuerdo a los resultados evidenciados en la matriz PCI de la compañía, realizada con la intención de reflejar la debilidad resaltante dentro del área de producción y logística a mejorar. De acuerdo al método científico utilizado, se evidencia que una falencia de esta compañía a tratar en un periodo corto, es el sistema de control a compañado del personal capacitado y su administración de clientes. Esta compañía desde el año 2017 se encuentra en constante aprendizaje y adaptación de nuevas tecnologías en las áreas de ventas y contabilidad. La organización respecto al control interno de producción presenta algunas desventajas debido a su sesgada eficiencia por parte de la gerencia y su grupo organizacional.

Podemos resaltar que no cuenta con problemas financieros a corto y mediano plazo, y una de sus ventajas como organización es su alta demanda y fidelidad de sus clientes. Estos datos son proporcionados por el Gerente general, quien supervisa a diario las entradas, salidas y patrimonio de la organización (CASTILLA, 2023).

La organización tiene un problema latente en cuanto al control y el cumplimiento en las áreas de producción y logística. En esencia la empresa no cuenta con un sistema de control en el área de producción. La sistematización es hoy en día un motor para la generación de valor al interior de las compañías, dado el alto impacto que genera desde el mejoramiento del capital de trabajo hasta la gestión eficiente de todos los departamentos. Lo que se espera lograr con este proyecto es mejorar el problema existente y lograr un mayor control del sistema en el área de producción.

HUEVOS EL EDEN no cuenta en su mayoría con la implementación de los protocolos necesarios para la realización de los procesos y el uso de los implementos requeridos. Los usuarios no cumplen con el uso adecuado de los instrumentos, lo cual es fundamental dentro de este campo, puesto que pueden generarse enfermedades dentro de estos espacios de producción, tanto para las aves como para los operadores de dichas áreas. También, el mismo entrevistado menciona que dentro de estos espacios no están estructurados los procesos que deben realizarse para poder mantener la eficacia y eficiencia continua que vaya alineada con la meta de producción. (CASTILLA, 2023)

Al mismo tiempo, la competitividad es un soporte frente al indicador de crecimiento para esta compañía, dado que su competencia también se encuentra en la implementación de nuevas tendencias y mejoras como camino hacia la eficiencia. Al día de hoy, obtener mayor competencia se centra igualmente en su capacidad de producir huevos orgánicos, sus instalaciones, transporte, certificación, capacidad de almacenamiento y precio. Se sabe por economía básica que, a mayor demanda, mayor oferta. Sin embargo, cuando existe una sobreproducción de un producto, es necesario generar estrategias que contrarresten este “GAP” del mercado y logren destacar a la empresa en el mercado.

El problema principal en la empresa de *HUEVOS EL EDEN* es la falta de un sistema de control en el área de producción. Sin un sistema de control adecuado, la empresa puede enfrentar varios desafíos, como:

Pérdida de productividad: La falta de un sistema de control adecuado en la producción de huevos puede llevar a una disminución en la productividad debido a la falta de supervisión y monitoreo.

Falta de calidad: Sin un sistema de control de calidad, la empresa puede enfrentar problemas en la producción de huevos de alta calidad, lo que puede afectar negativamente la reputación de la empresa.

Pérdida de ingresos: La falta de un sistema de control adecuado puede llevar a la producción de huevos defectuosos o de baja calidad, lo que puede resultar en la pérdida de clientes y, por lo tanto, de ingresos; **Incumplimiento de los estándares de seguridad alimentaria:** La falta de un sistema de control adecuado puede resultar en incumplimiento de los estándares de seguridad alimentaria, lo que puede poner en riesgo la salud de los consumidores y la reputación de la empresa.

Por lo cual se hace crucial implementar un sistema de control adecuado en el área de producción de huevos para garantizar una producción eficiente y de alta calidad, cumplir con los estándares de seguridad alimentaria y mantener la satisfacción de los clientes.

9.1.PREGUNTA PROBLEMA

¿Cómo se puede mejorar el sistema de control dentro del área de producción y logística de la organización *HUEVOS EL EDEN*?

Para dar respuesta a esta pregunta, es necesario respaldar la importancia de implementar un sistema de control y gestión de calidad en el área de producción y logística de la empresa *HUEVOS EL EDEN*. La implementación de sistemas de gestión de calidad permite una mayor eficiencia en los procesos productivos y una mejora en la satisfacción del cliente. (Molina, 2016).

Además el sistema de control de calidad es fundamental en el sector avícola, ya que según menciona Flórez (2020) es el sistema que garantiza que los productos se ajusten a los estándares de calidad y seguridad alimentaria establecidos, reduciendo así los riesgos para la salud humana. Por consiguiente, Lamanna (2019) resalta que la gestión de calidad se ha convertido en una herramienta clave para mejorar la productividad y reducir los costos en las empresas avícolas.

Ahora bien, en respuesta se debe tener presente los procesos críticos, ya que es de vital importancia identificar los procesos críticos de la producción y logística de los huevos, además de establecer e inspeccionar los estándares de calidad para cada uno de ellos. De igual forma, se establecen los procedimientos documentados para cada proceso crítico, lo que asegurara de que el personal involucrado en cada proceso entienda y los siga correctamente.

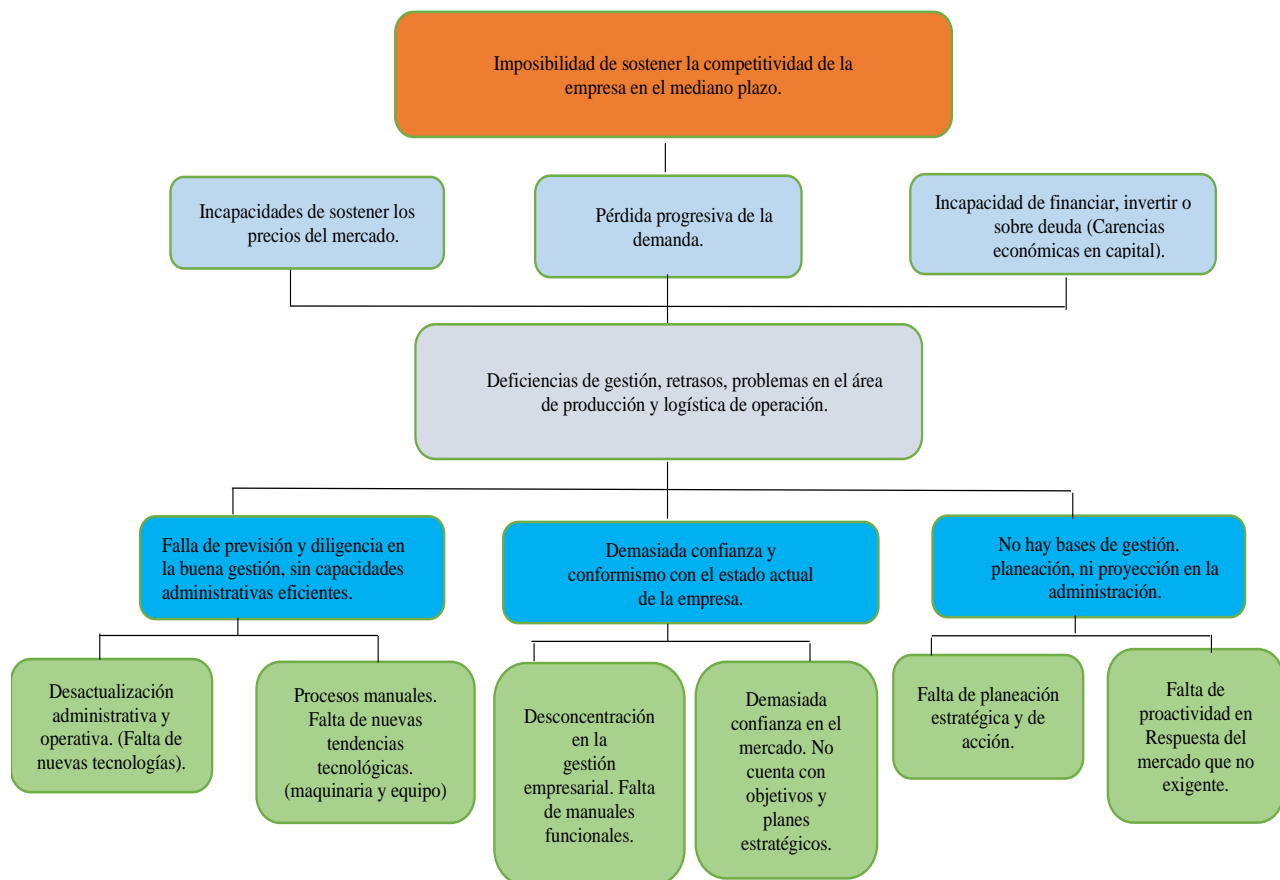
De otra parte, es fundamental capacitar al personal involucrado en la producción y logística de los huevos, para que comprendan los procedimientos documentados y los estándares de calidad, y puedan realizar sus tareas de manera efectiva. Lo anterior, se puede involucrar con la implementación de tecnologías de control como sensores de temperatura y humedad para monitorear el ambiente de producción y almacenamiento, y sistemas de seguimiento y rastreo para monitorear la logística.

Finalmente, es importante implementar un sistema de gestión de calidad, como ISO 9001, para establecer procesos documentados y estandarizados para el control de calidad y la mejora

continua. Y mediante reuniones periódicas revisar el desempeño de los procesos de producción y logística, para el mejoramiento continuo de la compañía.

9.2. ÁRBOL DE PROBLEMAS.

Este árbol de problemas se realizó con el objetivo de analizar la compañía en cuanto a sus principales fallas dentro del área de reproducción y logística de la avícola *HUEVOS EL EDEN*. Para hallar con un problema puntual, se realizó un árbol de problemas para determinar una problemática desde un concepto científico. El árbol nos serviría como soporte para detectar el enfoque- problemático del Plan Mejoramiento.



Nota: esta matriz plasma los problemas identificados en los procesos foco del plan de mejoramiento. Elaboración a cargo del estudiante Juan David Castilla.

9.3. CONSIDERA QUE EL ALCANCE O PRODUCTO DEL ESTUDIO ES FORMULAR UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA GRANJA HUEVOS EL EDEN.

Es necesaria la aplicación de un plan de mejoramiento al interior de *HUEVOS EL EDEN* en especial en el área de distribución y control de los huevos orgánicos, en relación al nivel de competitiva la mayoría de las avícolas manejan un sistema eficiente y eficaz, colocando en desventaja a la granja, por eso el plan de mejoramiento resulta ser una alternativa que contribuirá al cumplimiento de la propuesta de valor de la compañía, además de asegurar un alto nivel de servicio, mediante entregas completas de los pedidos y de la forma más eficiente posible, siendo el principal objetivo cumplir a cabalidad las expectativas de los clientes, es claro que se debe cumplir el mismo al interior de la empresa, mediante el seguimiento de las sugerencias y recomendaciones planteadas en la presente. Además de mejorar el desempeño de la cadena de abastecimiento.

En esencia es dar mejoramiento al área de distribución y logística, porque entre más se mejoren áreas como estas causara que en el futuro, que se garantice la fidelidad de los clientes al realizar compras al por menor, al por mayor y en su punto de venta físico. Puesto que esta no solo depende de ofrecer precios bajos y calidad en sus productos.

Hoy por hoy, es crear valor en el cliente, puesto que resulta ser determinante en el desarrollo de esta ventaja competitiva. Por ello, al implementarme permitirá que se identifique las áreas a mejorar y evidentemente mejoraran los procesos logísticos, implementación de actividades que dio paso a la optimización de los recursos y un impacto positivo en el nivel de servicio y la productividad de la compañía.

En notorio que los planes de mejoramiento benefician a toda la empresa en general, además de sus beneficiarios principales que son los clientes que usualmente solicitan entregar de manera inmediata cantidades considerables de los productos. Incluso con este plan de mejoramiento se podría reducir los tiempos de distribución y preservar la integridad de los mismos en el transporte.

10. OBJETIVOS

10.1. OBJETIVO GENERAL.

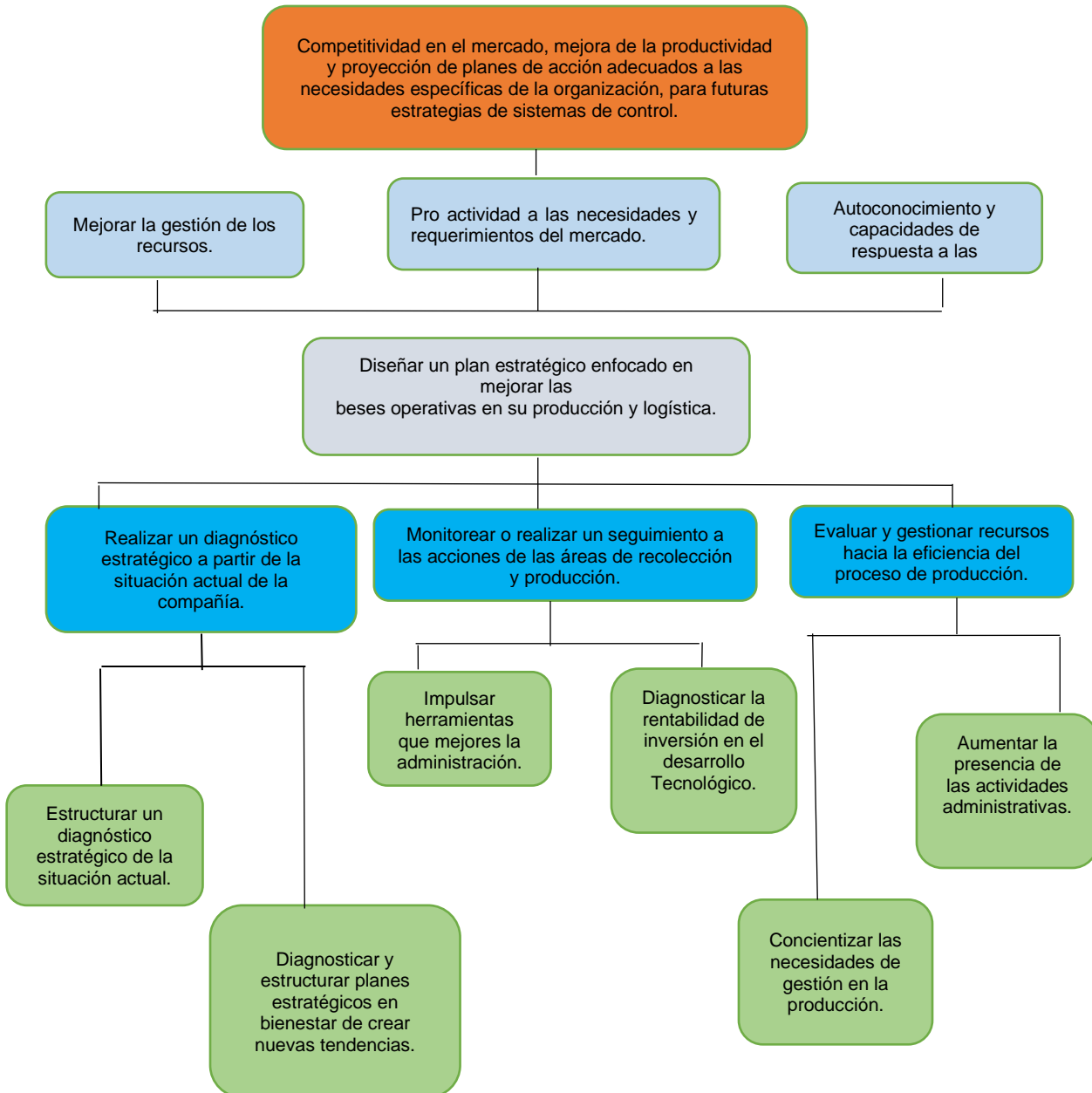
Diseñar un plan de mejoramiento en el área de producción y logística, para la organización *HUEVOS EL EDEN*, esta posible mejora se centrará en la implementación de un sistema de control.

10.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Realizar un diagnóstico interno y externo en la cual se puedan identificar las fallas presentadas en el proceso de producción.
- ✓ Identificar los problemas que general un mayor impacto en relación al eficacia que presenta el personal capacitado y su administración de clientes.
- ✓ Proponer un plan de mejoramiento estratégico con el objetivo de lograr la eficiencia en el area de producción y logística en la avícola *HUEVOS EL EDEN*.

10.3. ÁRBOL DE OBJETIVOS.

El propósito de este árbol de objetivos es analizar la empresa de acuerdo con sus principales fallas de producción y logística. Para encontrar un problema específico, se creó un árbol de problemas para definir el problema basado en un concepto científico. Este árbol servirá de apoyo para descubrir métodos problemáticos en los planes de mejora.



Nota: esta matriz plasma los problemas identificados en los procesos foco del plan de mejoramiento. Elaboración a cargo del estudiante Juan David Castilla.

11. METODOLOGÍA.

La metodología empleada para llevar a cabo este proyecto será la investigación mediante encuestas e información directa por parte del gerente general de la compañía.

Con este método se busca recolectar datos en compañía de los colaboradores pertenecientes en el proceso de producción y logística. El objetivo de esta muestra es realizar un plan de mejoramiento con el fin de mejorar la eficiencia en los colaboradores y el proceso del producto final. En este sentido, implementar estrategias que solucionen el problema definido, debido a que se trata de entregar un plan más no de ejecutarlo.

11.1. PROCEDIMIENTO.

- Introducción al plan de mejora en la avícola *HUEVOS EL EDEN* en el área de producción y logística, donde las decisiones son tomadas a cargo del gerente general de la compañía.
- Inicialmente la recolección de datos se obtendrá directamente por parte del gerente general (Angel David Castilla) y los operadores que se ubican en el área de producción.
- El instrumento a utilizar, es tipo encuesta con el fin de entender, comprender las necesidades y posibles mejoras que podría la organización aplicar. Se espera tener respuestas que ayuden a detectar los principales problemas que se presentan en el proceso de producción, claramente esta encuesta se realiza con la información en la entrevista realizada con el gerente principal quien muy formal nos ha brindado información directa. Se utiliza el programa Google Forms.
- Una vez se tengan los datos segmentados se realizará el análisis pertinente de los resultados arrojados por los colaboradores, incidencias que se repitan y casos que no se tengan contemplados, para entender las razones y motivos por los cuales se debe aplicar un sistema de control en el área de producción.
- En base a los resultados, se desarrollarán posibles soluciones utilizando los datos relevantes obtenidos de la información estudiada, que son esenciales para mejorar el problema de la producción de huevos orgánicos, y se harán recomendaciones al gerente general de la compañía.
- Proponer un plan de mejora en base a los puntos anteriores.

11.2. RECOLECCIÓN DE DATOS.

La recopilación de datos se realizará utilizando fuentes primarias, es decir, directamente de la empresa, el gerente general y los operadores que trabajan actualmente en la compañía *HUEVOS EL EDEN*, donde se tratara esta problemática será en la producción y logística. El objeto de estudio se realizará directamente en las locaciones rurales donde opera su productividad. Finalmente en conjunto de la encuesta y entrevista se espera realizar el plan de mejoramiento. Esta información se puede obtener en las páginas de anexos y tablas realizadas.

11.3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN.

Se realizarán encuestas a los trabajadores que actualmente laboran desde el área de producción de la empresa *HUEVOS EL EDEN*, con la intención de lograr obtener toda la información respecto al problema planteado, y así poder cumplir con los objetivos, tanto el principal como los específicos, la idea es ejecutar la encuesta a los trabajadores a través de plataforma digital, como lo es Google Forms.

11.4. ENCUESTA

Para llevar a cabo el plan de una manera estructurada y organizada, se inicia con el mismo orden de los objetivos específicos, es decir que, teniendo este orden de ideas, se inicia con la encuesta para los trabajadores, que tiene como fin conocer las posibles razones y motivos que impulsan la necesidad de solucionar la problemática en cuanto al sistema de control en el área de producción y logística de *HUEVOS EL EDEN*. Esta encuesta es una parte fundamental de nuestro plan estructurado y organizado para mejorar el sistema de control en la empresa.

Para lograr nuestros objetivos específicos, es fundamental contar con la opinión y experiencia de los trabajadores de la organización. Conocer de primera mano las posibles dificultades y obstáculos que enfrentan en el área de producción y logística nos permitirá tomar decisiones más informadas y eficaces en cuanto a la implementación de soluciones.

Con esta encuesta, se busca identificar los problemas y áreas de mejora en el sistema de control actual, para poder ofrecer soluciones concretas y efectivas que ayuden a optimizar la producción y la logística de la empresa.

Al conocer de primera mano las necesidades y preocupaciones de los trabajadores, podremos enfocar nuestros esfuerzos en desarrollar soluciones específicas y efectivas para mejorar el

sistema de control en el área de producción y logística. Estas soluciones pueden incluir cambios en los procesos de trabajo, la implementación de nuevas herramientas o tecnologías, o la capacitación y formación del personal.

La encuesta se le presento y envió a los trabajadores agentes telefónicos de *HUEVOS EL EDEN*, de 9 que es la población total de trabajadores en esta área y 1 jefe de la misma, y 4, que es la muestra y que dieron respuesta a la encuesta, dando un grado de credibilidad de noventa y siete por ciento del total (97%).

Encuesta.

A continuación, se presentan las preguntas que se realizaron a los trabajadores:

Nombre:

1. Indique en que rango se encuentra su edad.
2. ¿Cuál es su estado civil?
3. ¿Cuál es su nivel educativo?
4. ¿Cuál es su cargo en la empresa Huevos El Eden?
5. ¿Considera que la implementación de nuevas tecnologías podría mejorar la aplicabilidad del sistema de control en el área de producción y logística? ¿Por qué sí o por qué no?
6. ¿Qué dificultades observa en el proceso de producción de huevos orgánicos?
7. ¿Considera que la empresa tiene un buen manejo de los inventarios de huevos?
8. ¿Qué problemas evidencia en el área de almacenamiento que se ubica en el punto de venta?
9. ¿Ha observado problemas en la clasificación y empaque de los huevos? Especifique.
10. ¿Piensa que la empresa tiene una buena gestión de los pedidos y entregas de huevos? Califique 5 si es favorable y 1 si es desfavorable.
11. ¿Cree que la empresa podría mejorar sus procesos de producción y logística de huevos al incluir nuevas tecnologías que optimicen el proceso?
12. ¿Cree que un sistema de control de calidad podría mejorar los procesos de producción y logística de huevos en la empresa?
13. ¿Tienes algún comentario adicional sobre la calidad y gestión de los huevos en la empresa?

Como se observa, las preguntas intentan cubrir varias razones y motivos. La encuesta contiene preguntas de varios tipos, hay preguntas tanto abiertas como cerradas y de selección múltiple. Además, estas preguntas como se observa se encuentran relacionadas en primer lugar con la parte demográfica y seguidamente por la situación relacionada con la empresa.

Los resultados obtenidos nos dan pie para realizar un análisis y poder sacar unas primeras impresiones de las razones por las cuales se debe implementar un sistema de control de calidad en el área de producción y logística en la empresa.

11.5. POBLACIÓN OBJETIVO Y MUESTRA

La población objetivo del plan de mejoramiento pertenecen al área de producción y logística, aquellos trabajadores que son los que actúan en los procesos operativos y a su vez con la intermediación en el proceso logístico. Los trabajadores se encuentran en edades promedio entre los 18 y 55 años, en la empresa hay un total de 8 empleados en el sector productivo y 1 jefe de área que cuenta con 60 años. Con una muestra de 4 empleados.

11.6. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.

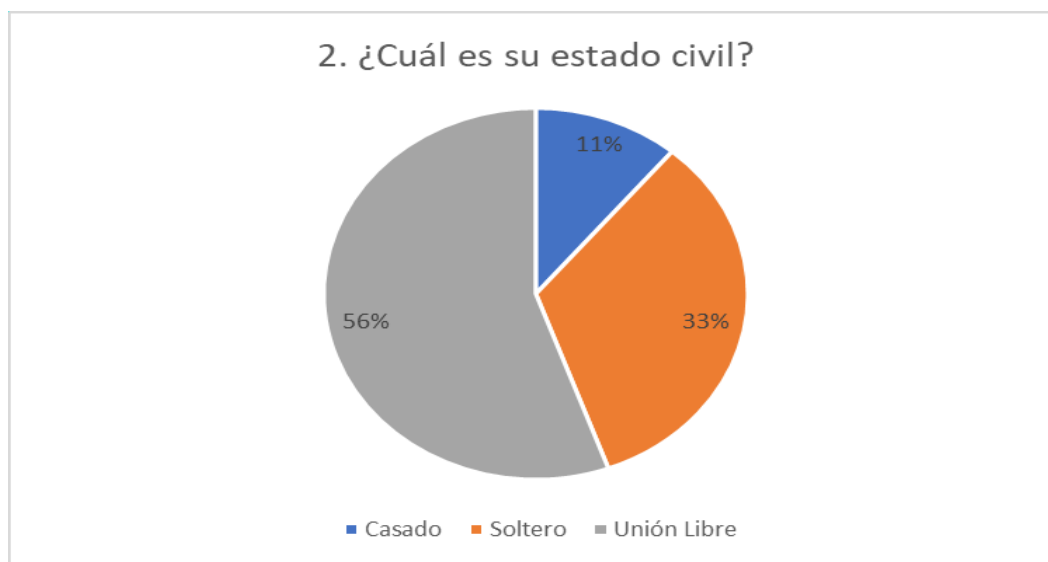
Parámetros de la encuesta. Una vez que se ha diseñado la encuesta y se ha seleccionado la muestra, se debe entregar la encuesta a los empleados seleccionados. Es importante asegurarse de que los empleados entiendan claramente las instrucciones para completar la encuesta y que se les brinde el tiempo adecuado para hacerlo. Por lo anterior, se desarrolla el análisis de los resultados, ya que una vez que se ha recolectado la información de la encuesta, se debe analizar y evaluar la información obtenida para obtener una comprensión profunda de las razones detrás de la problemática en el área de producción y logística.

12. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados que se obtienen de una encuesta no pueden quedar libres, sin un análisis pertinente que permite comprender de primera mano la mejor situación en la cual se está llevando a cabo la encuesta, además de que nos brindará la información necesaria para la toma de decisión y la ejecución de las mismas. En este caso, el análisis de las respuestas obtenidas en la encuesta realizada a los trabajadores del área operativa y de logística de la empresa Huevos El Eden, permiten reconocer las falencias que hacen necesaria la implementación de un plan de mejoramiento.

En el siguiente apartado se encontrarán las figuras de las preguntas con su respectivo análisis, para evidenciar una mejor explicación de los resultados obtenidos en las respuestas. Respecto a la Pregunta 1 sobre el rango de edades, se obtienen que la población cuenta con una edad de un rango entre 20 años y 66 años.

Figura 3. Estado Civil de los operadores de *HUEVOS EL EDEN*.



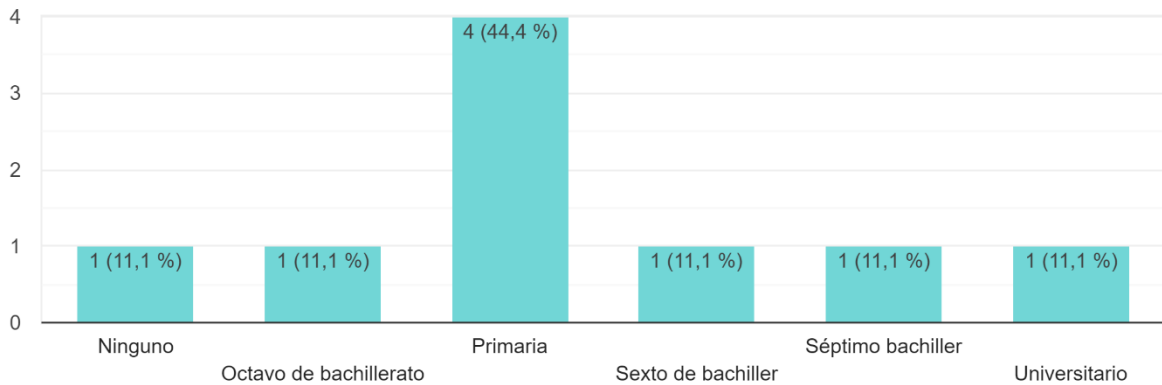
Nota: Figura obtenida por resultados de la encuesta sobre el plan de mejoramiento *HUEVOS EL EDEN*. Elaboración a cargo del estudiante Juan David Castilla.

En cuanto a la pregunta 2 sobre el estado civil, como se evidencia en la Figura 3 con respecto a los casados representan el 11.1% de la muestra, seguidamente de los solteros, que resulta ser una

población considerable con 3 personas que representan el 33.3% de la muestra, en la categoría de unión libre siendo la más dominante en la muestra corresponde a 5 empleados que equivale el 55.5% de los encuestados, resaltando que estos viven en pareja sin estar legalmente casados.

Figura 4. Nivel Educativo de los funcionarios que participan en el área de producción de la compañía *HUEVOS EL EDEN*.

3. ¿Cuál es su nivel educativo?
9 respuestas

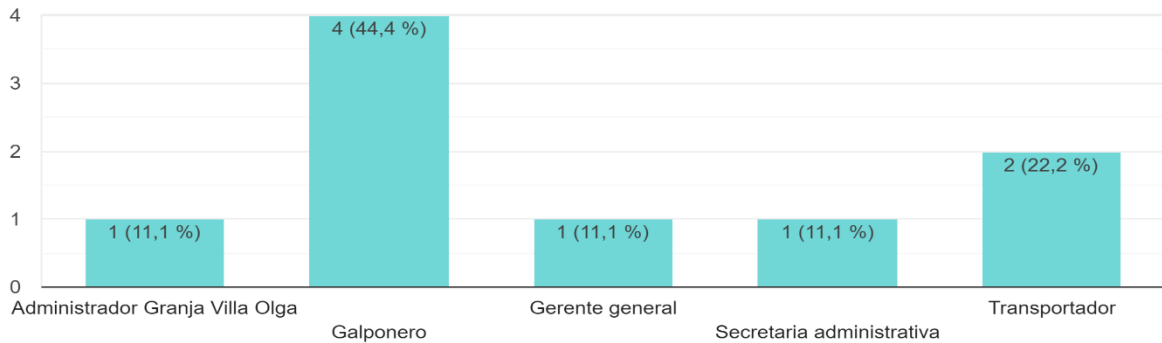


Nota: Figura obtenida por resultados de la encuesta sobre el plan de mejoramiento *HUEVOS EL EDEN*. Elaboración a cargo del estudiante Juan David Castilla.

De otra parte, para el nivel educativo la pregunta 3, ya se comienza a evidenciar las primeras variaciones. Se observa la Figura 4, en la cual se evidencia que 4 de los empleados encuestados ha cursado solo la primaria, 1 no ha cursado ningún estudio, 1 ha cursado hasta octavo de bachillerato, 1 de sexto de primaria y 1 de séptimo de bachillerato, y finalmente el último empleado es universitario.

Figura 5. Cargos en la empresa *HUEVOS EL EDEN*.

4. ¿Cuál es su cargo en la empresa Huevos El Eden?
9 respuestas



Nota: Figura obtenida por resultados de la encuesta sobre el plan de mejoramiento *HUEVOS EL EDEN*. Elaboración a cargo del estudiante Juan David Castilla.

Ahora bien, la interior de la encuesta existe la pregunta 4 que nos direcciona a los cargos en la empresa *HUEVOS EL EDEN*, tomando con mayor participación de un 44,4% que corresponde a 4 galponeros, seguidamente por un equipo de transporte con 2 integrantes que equivalente al 22,2% de los encuestados, posteriormente la parte administrativa cuenta con una participación del 11,1 correspondiente a la secretaria administrativa, igualmente 11,1% con 1 administrador granja villa Olga y finalmente 1 persona que es el gerente general que evidentemente relaciona el 11,1%, lo anterior evidenciado en la Figura 5.

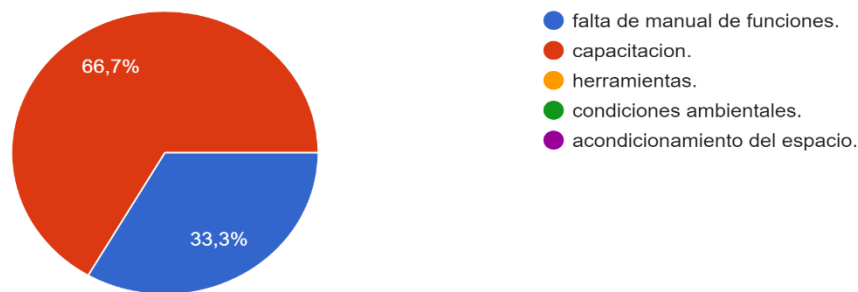
En relación a la pregunta 5 ¿Considera que la implementación de nuevas tecnologías podría mejorar la aplicabilidad del sistema de control en el área de producción y logística? ¿Por qué sí o por qué no? En este caso cada persona encuestada selecciono una pregunta diferente, 1 persona respondió: “Sí, porque la empresa actualmente no maneja un sistema que controle de principio a fin cada proceso realizado”; 1 persona respondió: “Sí, porque ayudaría a reducir el tiempo en la actividad diaria, logrando una mayor productividad”; 1 persona respondió: “Sí, porque nos ahorraría tiempo en el momento de recolectar y clasificar el producto”; 1 respondió: “Sí, porque nos ayudaría a minimizar nuestro tiempo al momento de ejecutar nuestra labor diaria”; 1 respondió: “Sí, nos ayudaría mucho en nuestra actividad diaria, ya que la producción del producto se haría es un menor tiempo”; 1 respondió: “Sí, ya que nos ayudaría a realizar nuestra

labor en el menor tiempo posible”; 1 respondió: “Sí, ya que con la implementación de nueva tecnología facilitaría las actividades más complejas, reduciría el personal, optimizaría en tiempo, los recursos para la producción del producto”; 1 respondió: “Sí, este sistema sería muy provechoso para el rendimiento y optimización de la empresa, ayudaría en el mejoramiento del proceso y su eficiencia en tiempo y calidad”; y finalmente 1 persona respondió: “Sí, porque no habría retardos en las entregas y tampoco riesgos de pérdida del producto o productos quebrados al momento de dirigirse hacia el punto de venta”.

Figura 6. Dificultades en el proceso de producción y logística de la compañía *HUEVOS EL EDEN*.

6. ¿Qué dificultades observa en el proceso de producción de huevos orgánicos ?

9 respuestas



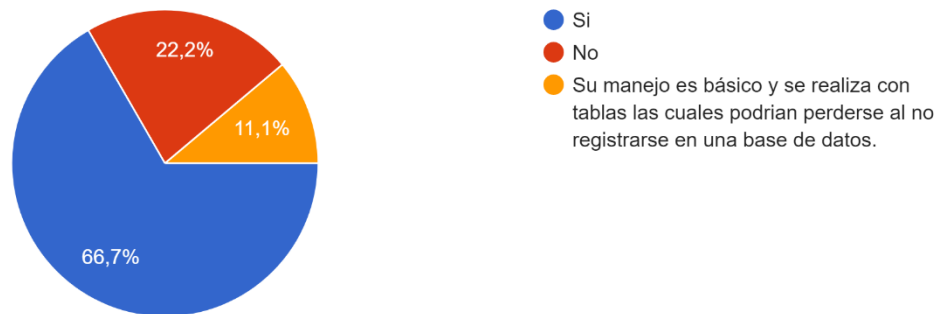
Nota: Figura obtenida por resultados de la encuesta sobre el plan de mejoramiento *HUEVOS EL EDEN*. Elaboración a cargo del estudiante Juan David Castilla.

En relación a términos de los procesos de producción, se planteó la pregunta 6 ¿Qué dificultades observa en el proceso de producción de huevos orgánicos? En la Figura 6 se muestra que un 66,7% equivalente a 6 personas que seleccionaron que entre las dificultades que se evidencian en el proceso de producción de huevos orgánicos es la poca capacitación en este campo de los empleados, además un 33,3% restante equivalente al 3% seleccionaron que se dificulta debido a que hace falta un manual de funciones.

Figura 7. Manejo de inventario en las áreas de producción y contabilidad.

7. ¿Considera que la empresa tiene un buen manejo de los inventarios de huevos?

9 respuestas



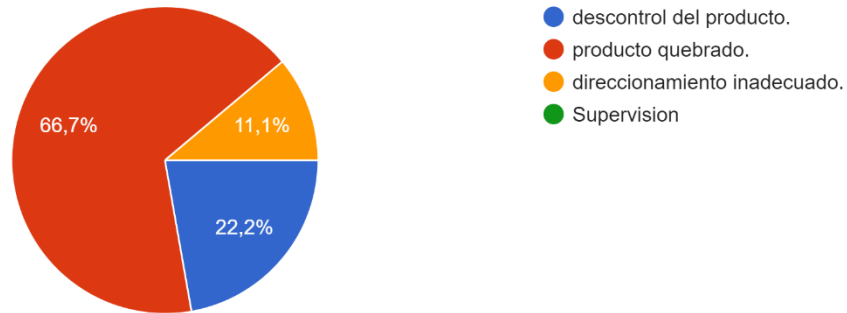
Nota: Figura obtenida por resultados de la encuesta sobre el plan de mejoramiento *HUEVOS EL EDEN*. Elaboración a cargo del estudiante Juan David Castilla.

En cuestiones de inventario, la pregunta 7 que se planteo fue la siguiente, ¿Considera que la empresa tiene un buen manejo de los inventarios de huevos? Se observa en la Figura 7 que es una respuesta satisfactoria ya que 6 personas respondieron que sí, que equivale al 66,7% de los encuestados, seguido de 2 personas equivalentes al 22,2% respondió que no y el 11,1% excedente con una sola persona, afirma que su manejo es básico y se realiza con tablas las cuales podrían perderse al no registrarse en una base de datos.

Figura 8. Problemas en el área de almacenamiento de *HUEVOS EL EDEN*.

8. ¿Qué problemas evidencia en el área de almacenamiento que se ubica en el punto de venta ?

9 respuestas



Nota: Figura obtenida por resultados de la encuesta sobre el plan de mejoramiento *HUEVOS EL EDEN*. Elaboración a cargo del estudiante Juan David Castilla.

Por consiguiente, se planteó la pregunta 8 ¿Qué problemas evidencia en el área de almacenamiento que se ubica en el punto de venta? Como se observa en la Figura 8, 6 personas correspondientes al 66,7% respondió que el principal problema es el producto quebrado, seguido de 1 persona con una participación del 11,1% es del descontrol del producto y finalmente 2 personas que corresponden al 22,2% afirmaron que el problema es el direccionamiento inadecuado de este punto del proceso operativo.

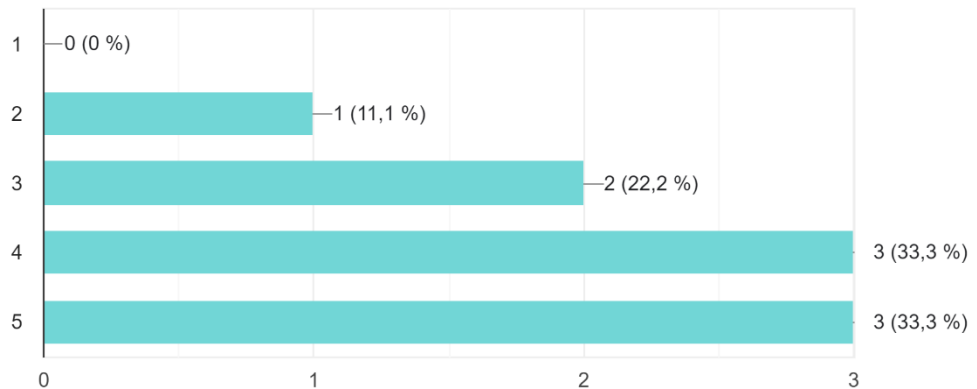
En cuestiones relacionadas con la clasificación y empaque de los huevos, se planteó la pregunta 9 ¿Ha observado problemas en la clasificación y empaque de los huevos? Especifique. 1 persona respondió “que no ha observado problemas, 1 persona respondió que “Si, debido a que la compañía no cuenta con una máquina selectora y un empaque que proteja el producto”; 1 persona respondió que “No, el producto está bien clasificado y el empaque con respecto al tamaño al momento de empaquetar el producto es de medida exacta”. 1 persona respondió “No, porque en el momento de ejecutar la actividad se revisa que el producto este en buenas condiciones”; 1 persona respondió que “No, el producto se supervisa antes de empezar su clasificación y empaque”. 1 persona respondió que “No, hasta el momento no se evidencia algún tipo de margen de error”. 1 persona respondió que “Sí. La compañía no cuenta con una clasificadora que ayudaría a ofrecer un producto de acuerdo a su tipo, también sería una forma de

ofrecer una variedad en precios que sería más accesible para los consumidores”; 1 persona respondió que “Sí. La empresa no cuenta con un empaque óptimo que proteja el producto de una forma eficiente”.

Figura 9. Gestión de los pedidos y entregas de huevos orgánicos de *HUEVOS EL EDEN*.

10. ¿Piensa que la empresa tiene una buena gestión de los pedidos y entregas de huevos? Califique 5 si es favorable y 1 si es desfavorable.

9 respuestas



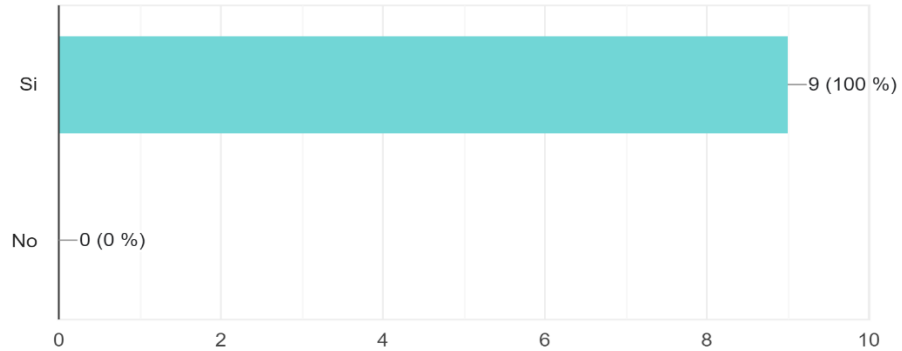
Nota: Figura obtenida por resultados de la encuesta sobre el plan de mejoramiento *HUEVOS EL EDEN*. Elaboración a cargo del estudiante Juan David Castilla.

La pregunta 10 ¿Piensa que la empresa tiene una buena gestión de los pedidos y entregas de huevos? Califique 5 si es favorable y 1 si es desfavorable. Tal como se observa en la figura 9, 3 personas que equivalente al 33,3% de la encuesta respondieron 5 que es muy favorable la gestión que la empresa tienen en los pedidos y en la entrega de los huevos, seguido también de 3 personas que también equivalente al 33,3% de los encuestados respondieron un promedio del 4 que es favorable la gestión, 2 personas con un 22,2% respondieron que es poco favorable y 1 persona con un 11,1% respondieron desfavorable.

Figura 10. Mejoramiento de los procesos de producción y logística en la entidad *HUEVOS EL EDEN*.

11. ¿Cree que la empresa podría mejorar sus procesos de producción y logística de huevos al incluir nuevas tecnologías que optimicen el proceso?

9 respuestas



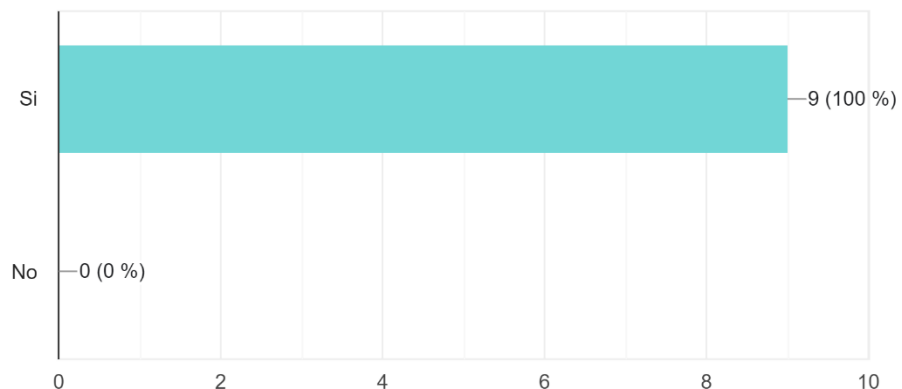
Nota: Figura obtenida por resultados de la encuesta sobre el plan de mejoramiento *HUEVOS EL EDEN*. Elaboración a cargo del estudiante Juan David Castilla.

La pregunta 11 ¿Cree que la empresa podría mejorar sus procesos de producción y logística de huevos al incluir nuevas tecnologías que optimicen el proceso? En la Figura 10 se evidencia que el 100% de los encuestados afirmo que sí, que la empresa puede mejorar sus procesos de producción y logística de huevos al implementar nuevas tecnologías que optimicen dichos procesos.

Figura 11. Sistema de control de calidad actual de *HUEVOS EL EDEN*.

12. ¿Cree que un sistema de control de calidad podría mejorar los procesos de producción y logística de huevos en la empresa?

9 respuestas



Nota: Figura obtenida por resultados de la encuesta sobre el plan de mejoramiento *HUEVOS EL EDEN*. Elaboración a cargo del estudiante Juan David Castilla.

La pregunta 12 ¿Cree que un sistema de control de calidad podría mejorar los procesos de producción y logística de huevos en la empresa?, en la Figura 11 se evidencia que el 100% de los encuestados afirmo que sí, que un sistema de control de calidad puede mejorar los procesos de producción y logística de huevos en la empresa y finalmente la última pregunta 13 se relaciona con que ¿Tiene algún comentario adicional sobre la calidad y gestión dentro del proceso de producción en la empresa? 3 encuestados respondieron que la mayoría de sus procesos son empíricos por ende no se permite la eficiencia total dentro del desarrollo del proceso de producción. Seguida de 2 empleados que afirmaron que sí, sería bueno que existiera Manuales de procesos y capacitación al tratar con el producto. 2 encuestados seleccionaron que no y otros 2 que ningún comentario.

13. ANÁLISIS CRUZADO

En este apartado se va a encontrar el cruce de algunas preguntas de la encuesta con su respectivo análisis, teniendo presente los resultados de estas preguntas, lo que permite generar un análisis más preciso, correlacionando preguntas para encontrar aún más posibles respuestas al problema.

La pregunta uno con la pregunta 2, la mayoría de los encuestados pertenecen al rango de edades entre 20 y 66 años, lo que indica que hay diversidad generacional en la organizaciones, en términos de estado civil, la mayoría de los encuestados viven en unión libre, lo cual puede implicar una distribución diferente de responsabilidades y compromisos en comparación con los empleados casados o solteros.

La pregunta tres con la pregunta cuatro, en cuanto al nivel educativo, se observa que la mayoría de los encuestados han cursado hasta la educación primaria, lo que sugiere una falta de capacitación formal en áreas específicas de producción y logística. En relación a los cargos en la empresa, los galponeros representan la mayor parte de la muestra, seguidos por el equipo de transporte y el personal administrativo. Esto indica una estructura organizativa centrada en la operación directa de la avícola.

Las preguntas cinco y seis, la implementación de nuevas tecnologías, es considerada por la mayoría de los encuestados como una forma de mejorar el control en el área de producción y logística. Los beneficios mencionados incluyen reducción de tiempo, mayor productividad y optimización de recursos. Relacionando con las principales dificultades identificadas en el proceso de producción de huevos orgánicos son la falta de capacitación en el campo y la ausencia de un manual de funciones.

Las preguntas siete y ocho, en relación al manejo de los inventarios, la mayoría de los encuestados considera que la empresa tiene un buen manejo, aunque algunos mencionan la necesidad de utilizar una base de datos en lugar de tablas. Además que los problemas en el área de almacenamiento se enfocan en los productos quebrados y el direccionamiento inadecuado de este punto del proceso operativo que cuestiona evidentemente el manejo del inventario.

Ahora bien, en las preguntas nueve y Diez se cuestiona que algunos encuestados observan problemas en la clasificación y empaque de los huevos, principalmente debido a la falta de una máquina selectora y un empaque adecuado. Lo que implica que en el proceso de gestión de los pedidos y entregas de huevos se considera en relativa favorable pro la mayoría de los encuestados pero evidentemente otra parte considera que es poco favorable. Finalmente la

pregunta once se centra en que todos los encuestados creen que la empresa puede mejorar sus procesos de producción y logística al incluir nuevas tecnologías y un sistema de control de calidad.

14. PROPUESTA PARA SOLUCIONAR ESTA PROBLEMÁTICA

Con base en los resultados obtenidos, se propone el siguiente plan de mejoramiento para *HUEVOS EL EDEN*:

Capacitación y formación: Implementar programas de capacitación y formación para el personal en áreas clave de producción y logística, como la clasificación de huevos orgánicos y el manejo de inventarios. Esto ayudará a mejorar la eficiencia y calidad en los procesos.

Implementación de nuevas tecnologías: Evaluar e implementar nuevas tecnologías que optimicen los procesos de producción y logística. Esto puede incluir la adquisición de una máquina selectora y un sistema de control de calidad, así como el uso de herramientas de gestión de inventarios y logística.

Elaboración de manuales de funciones: Desarrollar manuales de funciones claros y detallados para cada puesto en la organización. Esto ayudará a definir responsabilidades y establecer pautas claras para el desempeño de cada empleado, mejorando así la eficiencia y la coordinación en el trabajo.

Otros aspectos a mejorar pueden ser, el mejoramiento del sistema de almacenamiento, con la implementación de medidas para reducir los productos quebrados en el área de almacenamiento. Esto puede incluir la revisión y mejora de los procedimientos de manipulación y almacenamiento, así como la adopción de empaques más eficientes y protectores. Claramente mejorar la gestión de pedidos y entregas, mediante la implementación de herramientas de seguimiento y control de pedidos, la optimización de rutas de entrega y la mejora de la comunicación con los clientes. Y finalmente establecer un sistema de control de calidad puesto que este asegura la consistencia y la excelencia en los productos. Se pueden incluir procedimientos de inspección y pruebas, así como el establecimiento de estándares de calidad claros.

15. CONCLUSIONES

En conclusión se reconoce que existe una necesidad de mejorar la capacitación y formación del personal en áreas claves como lo son la de producción y logística, además es necesario que se implementen nuevas tecnologías que permitan optimizar y desarrollar de formas más eficientes y con calidad los procesos de producción y logística.

El área de almacenamiento presenta problemas, principalmente relacionados con el producto quebrado y el direccionamiento inadecuado. Lo anterior, hace que se distorsione un poco la gestión de pedidos y entregas es generalmente favorable, pero se pueden realizar mejoras para optimizar el proceso. Finalmente es válido resaltar que la empresa muestra disposición para implementar nuevas tecnologías y un sistema de control de calidad que mejore sus procesos.

Realizar un diagnóstico interno y externo en el cual se puedan identificar las fallas presentadas en el proceso de producción. Se llevo a cabo mediante el diagnóstico interno y externo realizado, se han identificado las principales fallas en el proceso de producción de *HUEVOS EL EDEN*. Se ha detectado una falta de control en la calidad de los huevos orgánicos, así como deficiencias en la cadena de abastecimiento y distribución. Estos hallazgos permiten establecer acciones específicas para mejorar la producción y garantizar la entrega de productos de alta calidad a los clientes.

Posteriormente, la ide notificación de los problemas que generan un mayor impacto en relación a la eficacia que presenta el personal capacitado y su administración de clientes. Se han identificado los problemas más relevantes relacionados con la eficacia del personal capacitado y la gestión de clientes en *HUEVOS EL EDEN*. Estos incluyen la falta de capacitación continua, la falta de seguimiento adecuado a las necesidades y expectativas de los clientes, así como la ausencia de un sistema eficiente de atención al cliente. Para mejorar la eficacia en estas áreas, se requiere implementar programas de capacitación y establecer procesos claros de atención al cliente.

Finalmente, proponer un plan de mejoramiento estratégico con el objetivo de lograr la eficiencia en el área de producción y logística en la avícola *HUEVOS EL EDEN*, Se han planteado acciones específicas para mejorar la cadena de abastecimiento, optimizar los procesos logísticos y fortalecer la gestión de la calidad. Estas medidas permitirán aumentar la eficiencia operativa, reducir los tiempos de distribución y garantizar la integridad de los productos durante el

transporte. Con este plan, *HUEVOS EL EDEN* estará en mejores condiciones de competir en el mercado y satisfacer las expectativas de sus clientes.

16. IMPACTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Se espera que este plan de mejoramiento logre un impacto positivo en la empresa *HUEVOS EL EDEN*, los avances que se han hecho generan buenas sensaciones, se cuenta con el visto bueno de los trabajadores en la empresa, además del apoyo por parte del área administrativa. Es necesario reconocer que la implementación de este plan mejorara significativamente la eficiencia y la calidad de los procesos de producción y logística, lo que se traducirá en una mayor productividad y satisfacción del cliente, además permitiría que exista una reducción considerable en los productos quebrados y pérdidas en el área de almacenamiento, lo que contribuirá a la optimización de los recursos y la reducción claramente de los costos.

Adicionalmente, se generará mayor precisión y control en la gestión de inventarios, lo que evitará problemas de falta de stock o exceso de productos. También, un mejor control y seguimiento de los pedidos y entregas, lo que mejorará la puntualidad y la satisfacción del cliente y en el establecimiento de estándares de calidad claros y la implementación de un sistema de control de calidad, que logre garantizar la consistencia y la excelencia en los productos.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado Niño, A. F. (2022). *Diseño de un plan estratégico para la Empresa Huevos de oro Rivera*. Bogotá.
- Amaya Correa, C. A. (2022). *Plan de marketing para la distribución y comercialización de huevos orgánicos de la empresa happy eggs col*. Pereira.
- CASTILLA, A. D. (2023, Marzo 9). Entrevista Huevos el Eden. (J. CASTILLA, Interviewer)
- Echeverri Ospina, P. A. (2018). *Propuesta para el mejoramiento técnico y comercial de una producción de huevo en el corregimiento Buenos Aires la Manta (Montería-Córdoba)*. Montería.
- Flórez, M., Niño, R., & Quiroga, G. (2020). *Control de calidad en la producción avícola*. Revista Científica de Medicina Veterinaria y Zootecnia, 8(2), 1-11.
- Jaramillo López, K. M., Jurado Potes, A., & Ramírez Loaiza, K. (2017). *Plan de mejoramiento para la avícola "Pollos del Campo" ubicada en el km 2 vía Cavasa, Vereda el Silencio, Candelaria*. Santiago de Cali.
- Lamanna, A. M., Pérez, M. L., & Mangione, R. A. (2019). *Gestión de calidad en la industria avícola: propuesta de mejora en el proceso de clasificación de huevos*. Revista de Ciencias Agropecuarias, 3(1), 18-27.
- Molina, N. (2016). *Implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 en una empresa avícola*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja, Ecuador.
- Pinzon Herrera, M. C., & Duque Ruiz, T. (2021). *Propuesta de mejor opuesta de mejoramiento para la pr a la producción de pollo de oducción de pollo de*. Bogotá.
- Piza Garzon, Y. I. (2021). *Propuesta de un plan de mejoramiento para el proceso de producción de huevos campesinos de una granja avícola ubicada en el municipio de Fosca en el departamento de Cundinamarca*. Fosca.

ANEXOS

Anexo A: Archivo adjunto. Entrevista al gerente general de la compañía (Angel David Castilla Sánchez).

Anexo B: Archivo adjunto. Formulario realizado a los coladores que integran el proceso de producción de la organización *HUEVOS EL EDEN*.

Anexo C: Archivo adjunto. Resultados de la encuesta realizada a los coladores que integran el proceso de producción de la organización *HUEVOS EL EDEN*.

ENLACES

Entrevista a Angel David Castilla Sánchez:

https://www.youtube.com/watch?v=0Dbk3fiTEe0&ab_channel=JuanCastilla

Formulario realizado los colaboradores: <https://docs.google.com/forms/d/1PRb3s-eSyAHQvxpX9DhZMCJZp2yw5n6DpWsFu3gnPI0/edit?pli=1>

Resultados de la encuesta: <https://docs.google.com/forms/d/1PRb3s-eSyAHQvxpX9DhZMCJZp2yw5n6DpWsFu3gnPI0/edit#responses>