UNIVERSIDAD TECNICA DE MACHALA

UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERIA EN MARKETING

TÍTULO:

IDENTIFICAR Y ESTABLECER LOS PROCESOS DE LA EMPRESA ASIATENCIAPORT CIA. LTDA. PARA EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

TRABAJO PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERIA EN MARKETING

AUTORA:

0705534998- MÁQUEZ BALÓN GINGER MICHELLE

MACHALA, OCTUBRE DE 2015

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, MARQUEZ BALON GINGER MICHELLE, con C.I. 0705534998, estudiante de la carrera de INGENIERÍA EN MARKETING de la UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA, en calidad de Autora del siguiente trabajo de titulación IDENTIFICAR Y ESTABLECER LOS PROCESOS DE LA EMPRESA ASISTENCIAPORT CIA. LTDA. PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

- Declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional. En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad del mismo y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto, asumiendo la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera EXCLUSIVA.

- Cedo a la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA de forma NO EXCLUSIVA con referencia a la obra en formato digital los derechos de:

  a) Incorporar la mencionada obra al repositorio digital institucional para su democratización a nivel mundial, respetando lo establecido por la Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0), la Ley de Propiedad Intelectual del Estado Ecuatoriano y el Reglamento Institucional.

  b) Adecuarla a cualquier formato o tecnología de uso en internet, así como incorporar cualquier sistema de seguridad para documentos electrónicos, correspondiéndome como Autor(a) la responsabilidad de velar por dichas adaptaciones con la finalidad de que no se desnaturalice el contenido o sentido de la misma.

Machala, 15 de noviembre de 2015

MARQUEZ BALON GINGER MICHELLE

C.I. 0705534998

FRONTOSOPICIO

El presente trabajo es auténtico y personal, el contenido son de exclusiva responsabilidad de autor, dejando establecido que aquellas aportes científicos, se han referenciado debidamente.

IDENTIFICAR Y ESTABLECER LOS PROCESOS DE LA EMPRESA ASISTENCIAPORT CIA LTDA. PARA EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

AUTORA:

GINGER MICHELLE MARQUEZ BALON

C.I. 0705534998

gngrmrqz@gmail.com

Machala - Octubre - 2015

DEDICATORIA

A mis padres por ser un pilar fundamental, brindándome siempre su apoyo incondicional en el camino de superación, sin escatimarme cosa alguna, a mis hermanas quienes con su colaboración, apoyo día a día estuvieron presente, permitiéndome llegar a uno de mis objetivos, este logro tan deseado se los dedico a ellos.

A mi abuelita Luz María Ramírez, quien dedico mayor parte de su tiempo inculcándome valores, dotándome sabios consejos, permitiéndome diariamente ser un individuo con una conducta propicia.

Quiero dedicar el esfuerzo y dedicación de este caso práctico a mis tías y a todas las personas que se vieron involucrados directamente e indirectamente en la realización de mi trabajo de investigación, gracias por su apoyo y su colaboración.

MÁRQUEZ BALÓN GINGER MICHELLE

C.I 070553499-8

AUTOR

AGRADECIMEINTO

A Dios por darme salud, permitiéndome cumplir una de mis metas tan anhelada que dicha inmensa, a mis padres que han sido parte fundamental siendo el soporte necesario para mi desarrollo, creyendo en mí en todo momento y no duraron de mis capacidades.

A mis docentes, que día a día nos impartían sus conocimientos incorporando consejos, los cuales me perdieron seguir en machar ante adversidades durante estos 4 años de estudio.

MÁRQUEZ BALÓN GINGER MICHELLE

C.I 070553499-8

AUTOR

ÍNDICE GENERAL

PORTADA……...I

CESION DE DERECHO DE AUDITORIA……II

FROTOSOPICIO……III

DEDICATORIA……IV

AGRADECIMIENTO……....V

INDICE GENERAL……VI

INDICE DE CUADROS……VII

RESUMEN……VIII-IX

DESARROLLO

1. INTRODUCIÓN 1

CONTEXTUALIZACIÓN 1

OBJETIVO: 2

2. DESARROLLO 3

3. CIERRE 10

CONCLUSION. 10

RECOMENDACIÓN 10

BIBLIOGRAFÍA 11

ANEXO: 12

ÍNDICE DE CUADROS

DESARROLLO

Grafico 1

Organigrama estructural de la empresa…….……..……....3

Grafico 2

Mapa de procesos de ASISTENCIAPORT Cía. Ltda.……...……..4

Grafico 3

Diagrama de flujo……..7

Grafico 4

Ficha de proceso..……8

RESUMEN

IDENTIFICAR Y ESTABLECER LOS PROCESOS DE LA EMPRESA ASISTENCIAPORT CIA. LTDA. PARA EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

GINGER MICHELLE MÁRQUEZ BALÓN

0705534998

El presente trabajo tiene como objetivo “Identificar los procesos necesarios para el SGC de la empresa ASISTENCIAPORT CIA. LTDA., de acuerdo a la Norma de Calidad ISO 9001:2008”, empresa dedicada a la prestación de servicios de seguridad ante, durante y después del embarque de contenedores que son utilizados para la exportación e importación de productos. La temática consiste en la identificación y el establecimiento de los procesos que posee la empresa para lo cual tomaremos como referencia la estructura organizacional; elaborada la estructura se realiza la graficación del mapa de procesos de la organización tomando en cuenta la estructura que la Norma de Calidad establece: El cliente debe estar al inicio y al final del proceso ya que el cliente a su inicio estable los requisitos que necesita sobre el producto o servicio y al final transformado en su satisfacción, luego identificar cuáles son las áreas administrativas que estarán a cargo de la gestión de los recursos como también el identificar las áreas de apoyo quienes estarán ayudando al buen desempeño de la prestación del servicio que tiene como actividad económica la organización. La parte operativa que mediante la respectiva planificación de la presentación del servicio y el debido cumplimiento eficaz de los procesos, permiten cumplir con los indicadores de gestión y poder transformar esa necesidad en satisfacción; como complemento a esta necesidad de la identificación de los procesos se debe realizar el diagrama de flujo o recorrido de cada proceso, sea administrativo u operativos con el fin de tener en cuenta los pasos a cumplir, en la fIcha de procesos demuestra toda la información necesaria que el sistema de gestión de calidad requiere como el alcance del proceso, los elementos de entrada y salida, sus indicadores, las inspecciones a realizar con sus respectivos registros de control.

PALABRAS CLAVES: Mapa de procesos, diagrama de flujo, ficha de proceso.

ABSTRAC

IDENTIFY AND ESTABLISH BUSINESS PROCESSES ASISTENCIAPORT CIA. LTDA. FOR QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

GINGER MICHELLE MÁRQUEZ BALÓN
0705534998

This paper aims to "identify the processes needed for the QMS Company ASISTENCIAPORT CIA. LTDA, according to 9001 Quality Standard. 2008", dedicated to the provision of security services before, during and after shipment of containers that are used for export and import of products. The theme is the identification and establishment of processes owned by the company for which we take as reference the organizational structure; plotting elaborate structure of the process map of the organization is done by taking into account the structure that the Quality Standard states: The client must be at taking into account and end of the process since the beginning of is stable customer requirements you need on the product or service and eventually become his satisfaction, the identify the administrative areas that will be responsible for the management of resources as well as administrative areas of support who will be helping the good performance of the service you have are organization and economic activity. Operational by the respective party planning service delivery and effective enforcement of due process, let meet the performance indicators and the need to transform in satisfaction; in addition to the need for the identification process should be performed flowchart or travel of each process, either administrative or operational in order to consider steps to comply in the processes tab shows all the necessary information the quality management system required and the scope of the process the elements of input and output indicators inspections to be carried out with their control registers.

KEYWORDS: map process, flowchart, and record process

1. INTRODUCIÓN

CONTEXTUALIZACIÓN

Actualmente el éxito de las empresas, se basa en la calidad y satisfacción de sus clientes, e ir día a día incrementando el nivel de satisfacción. La serie de Norma ISO 9000 ha sido desarrollada en perspectiva a este objetivo. Esta puede ser implementada en todas las empresas independientemente del tipo y tamaño del negocio, y además es aplicable para todas las categorías de productos.

Empíricamente en épocas antes de Cristo se dieron los primeros vestigios de la preocupación del ser humano por la calidad que "Si un constructor construye una casa y no lo hace con una buena resistencia la casa se derrumba y mata a los ocupantes, el constructor debe ser ejecutado además "utilizaban un programa de acciones correctivas para asegurar la calidad: "para eliminar la repetición de errores, los inspectores simplemente cortaban la mano de la persona responsable de la calidad insatisfactorias", actualmente estas prácticas ya no existen. (GARCÍA, QUISPE, & RÁEZ , 2003)

Desde los últimos años del siglo pasado se desarrolla en el mundo la serie de normas ISO 9000 que establece los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad y fue ganando terreno en el mundo empresarial. Estas normas hoy son utilizadas por un número cada vez mayor de empresas como referencias para la implementación de sistema de gestión que garanticen la calidad de los producción y los servicios que se presentan, y por consiguiente, una mayor satisfacción de la necesidades de los clientes (HERNANDÉZ & M. Cs. , 2009).

La ejecución de un modelo de Gestión de calidad es un conjunto de normas y estándares internacionales que permiten cumplir con los requerimientos que la empresa necesita para satisfacer las exigencias del mercado. La consolidación del sistema de gestión, es el desafío de ir fortaleciendo el trabajo hacia una mejora continua permitiendo avanzar hacia la consecución de los objetivos, haciéndolas sostenibles en el tiempo. (MIRANDA GONZALÉZ, CHAMORRO, & RUBIO LACOBA, 2007)

El presente trabajo se deriva de la resolución del caso práctico como resultado del examen complexivo previo a la obtención del Título en Ingeniería en Marketing cuya problemática es la siguiente:

"*La empresa XY se encuentra implementando un Sistema de Gestión de Calidad para lo cual deberá realizar su planificación. Para realizar la planificación del Sistema de Gestión de Calidad la empresa XY deberá: Ejemplo: Realizar la identificación de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación a través de la organización"*

Ante la presente situación se debe tomar en cuenta que estos requerimientos es para el Sistema de Gestión de Calidad lo cual nos permite revisar la respectiva "Norma de Calidad ISO 9001:2008 en su acápite 4.1. Requisitos generales en sus literales:

a. Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización.

b. Determinar las secuencias e interacción de estos procesos"

Nota 1: Tomado de la Norma de Calidad ISO 9001:2008 (SECRETARIA CENTRAL DE ISO , 2008)

Estos literales hacen referencia a la identificación y la interacción que deben tener los procesos como requisitos necesarios para el sistema de gestión de calidad. Es esencial para cualquier directivo que su empresa se encuentre certificada por la referida Norma, trabajar en su mejoramiento continuo y siempre trazarse metas y objetivos ambiciosos pero alcanzables y que se ajusten a los requisitos de los clientes; esto no puede suscitarse si la empresa no tiene bien definidos sus procesos sean estos administrativos y operativos.

La implementación de un sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001 nace de una necesidad doble. Por una parte, la normativa de las líneas de guía para construir un sistema que considere todos los puntos de control de nuestros procesos; y por otra parte, la obtención de un certificado ISO 9001 puede servir como una herramienta eficaz de marketing. Sin embargo, es un error implementar un sistema de ISO 9001 solamente por marketing o porque el mercado objetivo lo requiere. Es necesario definir claramente el objetivo de la empresa, los límites, recursos a utilizarse los medios de comunicación con los involucrados. (HERRERA, 2012).

La tendencia cada vez es progresiva a la globalización, proporcionando de tal manera una importancia relevante a la calidad, ahora para la empresa es una necesidad ineludible para poder permanecer en el mercado. La norma NC-ISO 9001:2008 "promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementar y mejora la eficiencia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos".

El objetivo del SGC es propiciar el mejoramiento continuo de los procesos, la mejora del desempeño de la organización, y así satisfacer las necesidades del cliente. Esto implica crear la cultura, dotar de tiempo y recursos para la mejora, y utilizar herramientas para que el cambio forme parte de la actividad diaria. (GONZÁLEZ SOLÁ, GONZALÉZ GONZALÉZ , & CAZAÑAS RIVERO , 2011)

Para esto se identifica los procesos que la empresa posee, partiendo de:

Empresa: Se define como una colectividad por uno o varios grupos sociales que unen sus recursos (producción, tierra, mano de obra, tecnología y capital), en una base común para producir bienes o servicios, mediante un orden normativo, organizado y bien administrado, señalando rengos de autoridad, sistemas de planeación, comunicación, información y control coordinados, con eficiencia, modernidad, productividad con una existencia relativamente continua en un medio y cuyas actividades de encuentran encaminadas de un fin o misión determinada. (LC SALA RAMÍREZ, 2014)

Proceso: Según la norma de **Calidad ISO 9000:2005** define a un proceso como "un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman los elementos de entrada en resultado".

Mejora Continua: la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta. La gestión de mejora continua en una organización requiere: el liderazgo de la dirección, un comité de mejora continua. (GARCÍA, QUISPE, & RÁEZ , 2003)

OBJETIVO:
Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa ASISTENCIAPORT CIA. LTDA., de acuerdo a la Norma de Calidad ISO 9001:2008

2. DESARROLLO

Para nuestro estudio y resolución del caso práctico tomaremos como ejemplo La Empresa “ASISTENCIAPORT CIA LTDA” cuya actividad económica es la prestación de servicios de seguridad en transportación y almacenamiento de contenedores en la provincia del Guayas. Tomando en cuenta que la empresa cuenta con la Normativa BASC (BUSINESS ANTI-SMUGGLING COALITION) o llamado también en español Coalición Empresarial Anti-contrabando, es un programa orientado a la cooperación un comercio internacional seguro.

Una organización para que funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entres si, y que un “enfoque basado en procesos” le permite el control continuo sobre los vínculos entre procesos individuales dentro del sistema de procesos y sobre su combinación e interacción. (HERNANDÉZ & M. Cs. , 2009)

De ahí la importancia de realizar un mapa de procesos dentro de la organización ya que este nos permite conocer la situación actual, y aprovechar de una manera clara las oportunidades de mejora. La implementación de mapas de procesos son especificaciones técnicas, las cuales permiten que sus colaboradores estandaricen sus actividades para la fabricación de un bien o para brindar un servicio, al mismo tiempo nos permiten definir los límites de control para garantizar que se efectúe la satisfacción de cliente. Para poder identificar los procesos que posee la empresa debemos tomar en cuenta la estructura organizacional que será nuestro punto de partida para resolución del presente caso práctico.

El organigrama formulado, cumple tendencias organizacionales, está estructurado, además de la presidencia por la tres unidades organizativa principal (Gerente General, Unidad de Administración, y Unidad de Operativa de Recursos Humanos) y como complemento del cuerpo principal de la entidad, los asesores de las diferentes áreas, los cuales con de apoyo especializado en las diferentes actividades que componen las operaciones de la empresa.

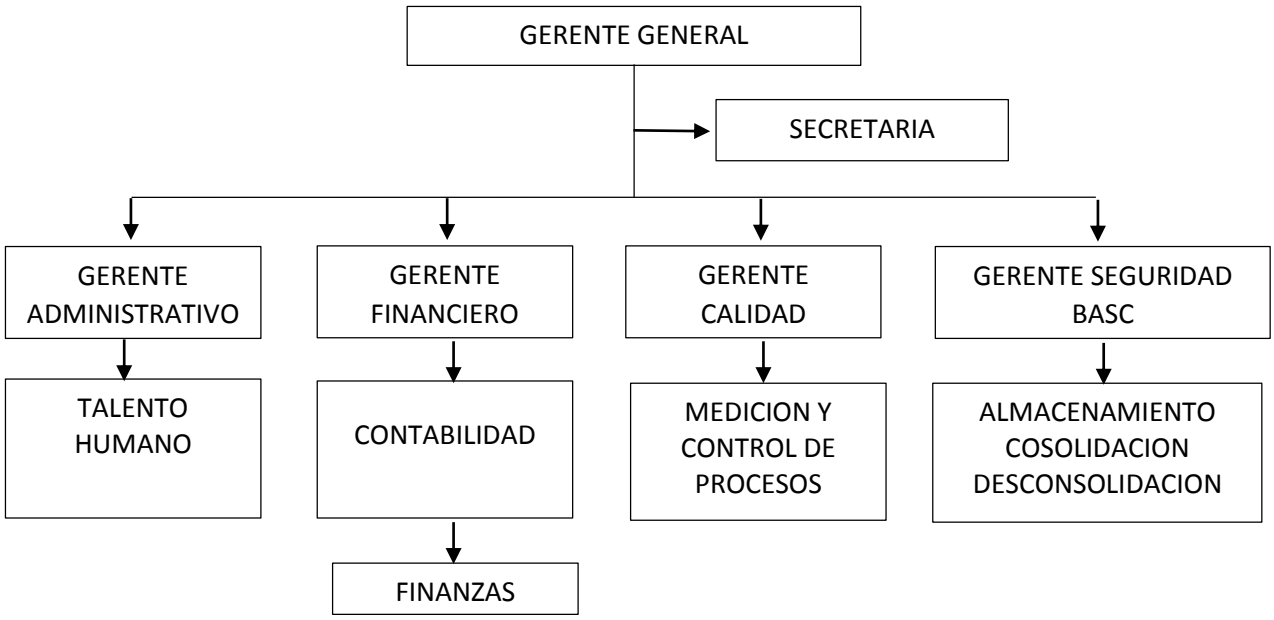

GRAFICO 1. Organigrama estructural de la empresa.

Ya identificada la estructura organizacional de la empresa ASISTENCIAPORT CIA. LTDA, podemos realizar el **MAPA DE PROCESOS** y su interrelación.

Un proceso es cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a este y suministre un producto a un cliente interno o externo. Mientras que un mapa de procesos, es una técnica o herramienta que se utiliza para "mapear" los procesos, de tal modo que se descubra el flujo de valores que están en ellos: Existen varios tipos de procesos: a) directivos b) operativos y c) de apoyo. Los procesos directivos soportan y despliegan las políticas y estrategias de la organización proporciona directrices y límites de actuación para el resto de proceso. Los procesos operativos constituye la secuencia de valor añadido, desde la compresión de las necesidades del mercado o de los clientes hasta la utilización por los clientes del producto o servicio, llegando hasta el final de la vida útil. Los procesos de apoyo, contribuyen a los procesos productivos. (GONZALO, 2006)

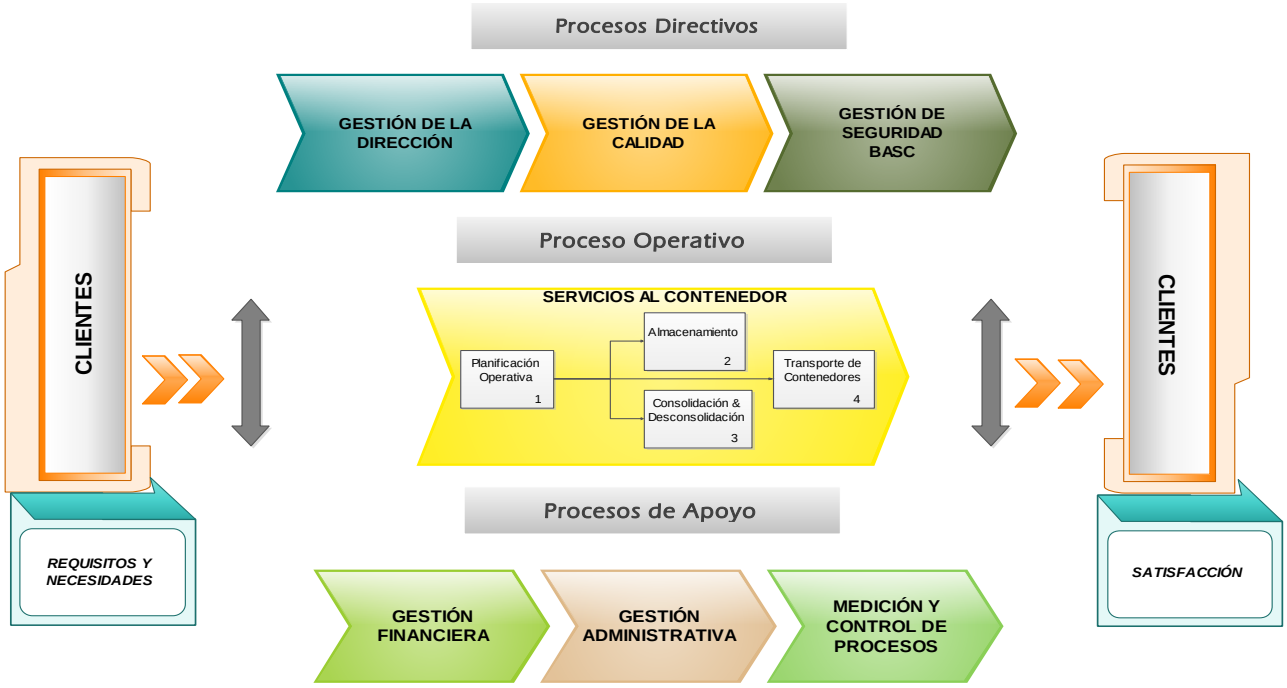

GRAFICO 2. Mapa de procesos.

Si observamos el presente Mapa de Procesos de la empresa ASISTENCIA PORT CIA LTDA., identificamos que el mapa está dividido en 4 partes o funciones:

Elementos de Entrada y Salida. Los clientes tanto como elemento de entrada y de salida; en la entrada el cliente establecen los requisitos por el cual necesita que sean elaborados sus procesos o servicios y en el elemento de salida hace referencia con la satisfacción del bien o servicio adquirido.

Para la prestación del servicio que dota la empresa, traducimos las necesidades del cliente como por ejemplo: tipo de contenedor, seguridad del mismo antes, durante y después del embarque, tiempo de almacenamiento y desembarque; su satisfacción es medida tras el cumplimiento de los requerimientos estipulados al inicio del proceso. Continuando con la revisión del mapa observamos que está regida por tres ámbitos. Los procesos Directivos, procesos Operativos y los procesos de Apoyo.

- **Procesos Administrativos.** Están definidos de la siguiente manera

Gestión de Dirección se encarga de la planificación y control el integral que comprende:

a. El desarrollo y aplicación de objetivos.
b. La metas de la empresa.
c. Procedimiento de seguimiento.
d. Informe de desempeño organizacional
e. Relaciones mutuamente beneficiosas con los clientes.

Gestión de Calidad encargada de monitorear y controlar el buen desempeño del sistema de gestión de calidad mediante.

a. Programa de Auditorías internas.
b. Seguimiento a las acciones correctivas y preventivas.
c. Mantener la eficiencia y eficiencias del Sistema de Calidad.
d. Formar el equipo auditor
e. Conformidad de la materia prima, producto final y producto en proceso.

Gestión de Seguridad BASC responsable de la prestación de servicio, actividad económica que la empresa presta el servicio mediante:

a. Control procesos productivos (empaque, embarque y transporte)
b. Vigilancia ante, durante y después embarque y transporte.
c. Seguridad durante el Almacenamiento.

- **Procesos de Apoyo.** Estos procesos son destinados a poyar de manera directa al proceso productivo en la prestación del servicio que la empresa realiza y definidos.

Gestión Financiera encargada de gestionar los recursos de la organización con el apoyo de la contabilidad mediante.

a. Control del efectivo.
b. Control de gatos
c. Registro de los asientos contables.
d. Flujo de caja
e. Cobros de cuentas por cobrar
f. Pago de obligaciones fiscales

Gestión Administrativa destinada al manejo del personal disponible para realizar el procesos productivo en la prestación del servicio como.

a. Disponibilidad en la prestación del servicio como.
b. Motivación en la prestación de servicio
c. Capacitación en seguridad BASC
d. Dotación de los recursos.

Medición y Control de Procesos encargada de medir y controlar que se cumplan eficientemente todos los procesos que posee la empresa por medio de:

a. Hojas de control
b. Establecimiento de indicadores.
c. Mejoras continuas.
d. Cumplimiento de estándares.
e. Monitoreo de la eficacia y eficiencia de los procesos.

- **Procesos Operativos.** Es la prestación del servicio que la empresa realiza como actividad económica conformada por.

Planificación Operativa encargada de realizar la planificación a corto o mediano plazo sea para varios objetivos a para una sola actividad mediante.

a. Formulación de objetivos
b. Preparar presupuesto
c. Dotar de recursos

d. Evaluar el trabajo.

Almacenamiento o resguardo de los contenedores vacíos o llenos por medio de:

a. Elaboración de procedimientos para manipulación, transporte y almacenamiento de contenedores.
b. Codificación del contenedor.
c. Instructivo de Almacenamiento y apilado.

Consolidación y de-consolidación de contenedores garantizado el embarque y desembarque de los productos sin contaminación. (Contrabando) mediante.

a. Inspección de los contenedores.
b. Seguridad de los productos, ante, durante y después del embarque.
c. Verificación in-situ de los productos a embarcarse. (salida)
d. Verificación de los productos embarcados(llegada)

Transporte de contenedores con el resguardo que la operadora de la prestación de servicio ofrece por medio de:

a. Seguridad ante y durante el transporte del contenedor a su lugar de destino.
b. Sistema de rastreo de seguimiento del contenedor.
c. Cumplimiento de los tiempos estipulados. (salida y llegada)

Podemos indicar que la aplicación de la normativa BASC se basa de una serie de requisitos que tanto empresa como cliente deben de cumplir, tomando en cuenta que toda normativa se enfoca al cumplimiento de los requisitos y satisfacción de los clientes.

El mapa de procesos nos permitió identificar y conocer la estructura, reflejando las interacciones entre los mismos, pero este no admite conocer las actividades que se realiza dentro de cada uno de los diferentes procesos. La descripción de los procesos tienen como objetivo determinar criterios y método para asegura que dichas actividades se cumplan, para ello se debe describir las actividades y características de cada proceso a través de un diagrama de flujo y una ficha de proceso.

Descripción de las actividades del proceso mediante el **Diagrama de flujo** es una herramienta que permite representar las actividades, analizarlas mediante representación gráfica, existen normas que hay que tomar en cuenta al momento de su elaboración, permite optimizar los procesos, adema permite visualizar la secuencia de los cambios a ejecutar.

El diagrama de flujo demuestra el recorrido que realiza este proceso y quienes intervienen, se encuentra compuesto por tres etapas que constan de la siguiente manera. Como proceso inicial de Recepción/registro del contenedor, se registra los requerimiento que el cliente desea, trabajo realizado por el Jefe Administrativo/operativa; seguido comunica al operador para que se realice el registro del contenedor para luego ser ubicado por el operador de la guía trasladarlo al patio para ser inspeccionado por los supervisores o responsables de la consolidación del contenedor. Realizado las respectivas inspecciones y validado al contenedor para que autorice el despacho realizado los registros pertinentes que requiere el mismo. Como se muestra en el siguiente gráfico:

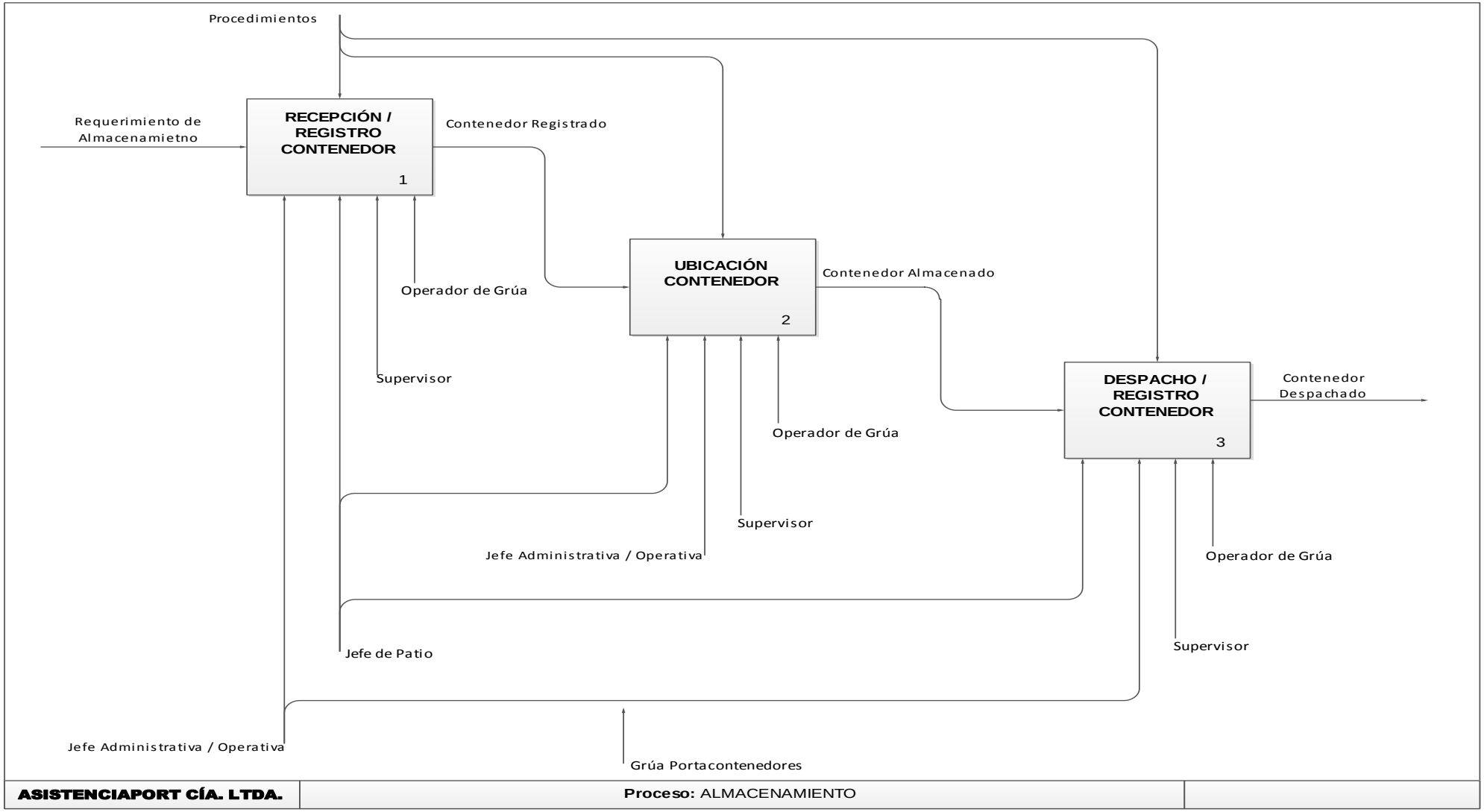

GRAFICO 4. Diagrama de flujo.

La ficha de los procesos es una herramienta ocasionaría que define los elementos claves para el proceso que permite identificar detalladamente los elementos de entrada y salida, su alcance, las inspecciones a realizar, los registros a emplear en los procesos, sus variables de control y los indicadores de gestión con el cual permitirá evaluar el cumplimiento del mismo. No existe normativa que regule el tipo de formato que se debe utilizar para describir las características de los procesos.

<table>
<tr><td colspan="2">PROCESO: ALMACENAMIENTO</td><td>PROPIETARIO: Jefe Administrativo/Operativo</td></tr>
<tr><td colspan="2">MISIÓN: Asegurar la disponibilidad de los contenedores para su utilización</td><td>DOCUMENTACIÓN:
AP -001-MOF</td></tr>
<tr><td>ALCANCE</td><td colspan="2">• EMPIEZA: Recepción/registro del contenedor
• INCLUYE: Ubicación del contenedor
• TERMINA: Despacho/registro del contenedor</td></tr>
<tr><td colspan="3">ENTRADAS: Requerimiento de almacenamiento
PROVEEDORES: Empresas públicas y privadas</td></tr>
<tr><td colspan="3">SALIDAS: Despacho del contenedor
CLIENTES: Empresas privadas</td></tr>
<tr><td colspan="2">INSPECCIONES:
• Interna: Contaminación del contenedor.
• Externa: Violación de Seguridades, corrosión</td><td>REGISTROS:
• Inspección de contenedores.
• Guía de ruta.
• Consolidación y des-consolidación de contenedores</td></tr>
<tr><td colspan="2">VARIABLES DE CONTROL:
• Tiempo de salida y llegada del contenedor al lugar de destino.
• Trazabilidad del contenedor.
•</td><td>INDICADORES:
1. # veces de utilización del contenedor.
2. # veces de contaminación del contenedor.</td></tr>
</table>

GRAFICO 5. Ficha de proceso

3. CIERRE

Actualmente las empresas se preocupan por este aspecto “calidad” que hace años era de poca relevancia, se están aumentando la cifra de empresas con certificación de calidad. Por qué tener una certificación ya no es obligación sino más bien una necesidad para que las empresas pueda subsistir en el tiempo ante el mercado tan competitivo que actualmente es, exigiendo a las empresa tener un Sistema de Gestión de Calidad que cumpla con los requisitos de la Norma Internacional, como el 4.1 Requisitos Generales que hace referencia a determinar los procesos necesarios SGC, este punto hace referencia a lo que la empresa debe determinar los procesos, que es una técnica cotidiana, que permite describir, analizar, mejorar, además permite conocer el camino que debe seguir como elemento de entrada de un proceso y el resultado que se deriva, ya que su mala definición ocasionaría retrasos en su cumplimiento, pero esta no nos permite conocer las actividades de cada uno de los procesos. Para lo cual se debe realizar diagrama de flujo y una ficha de procesos.

El diagrama de flujo es una herramienta que permite analizar las actividades de los procesos, son representaciones gráficas. Que contribuyen a la visualización y secuencia de los cambios a ejecutar. La ficha de los procesos es una herramienta ocasionaría que define los elementos claves para el proceso que permite identificar detalladamente los elementos de entrada y salida, su alcance.

La gestión de procesos es una innovadora forma de entender a la organización. Se orienta a satisfacer las necesidades de los clientes ayudando a dar una personalidad e identidad a la organización. Se ha dejado constancia en este trabajo, mediante el modelo inicial que se realizó a la empresa ASISTENCIAPORT Cía. Ltda. Que permitió evidenciar el primer procedimiento que es un elemento determinante en la implementación de sistema de calidad con la normativa ISO 9001:2008.

La implementación de sistema de calidad ha adquirido una gran importancia, hasta el punto de que la implementación y certificación de un sistema de calidad se ha convertido en sinónimo de seguridad para todas las partes relacionadas con la empresa. (LÓPEZ REY , 2006).

CONCLUSION.

- El mapa de proceso permitió Esquematizar los procesos de ASISTENCIAPORT Cía. Ltda. y sus principales actividades.
- Por medio de los mapas de procesos se facilita el control de los aspectos claves para mejorar contantemente.
- La planificación de las actividades mediante el diagrama de proceso garantiza la eficiencia de los procesos.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda que la empresa continúe con el procedimiento del SGC, para seguir brindado calidad en el servicio que presta, además permite tener una mejor posición competitiva

BIBLIOGRAFÍA

MIRANDA GONZALÉZ, F., CHAMORRO, A., & RUBIO LACOBA, S. (2007). Introduccion a la gestion de calidad. España: IBSN.

GARCÍA, M., QUISPE, C., & RÁEZ , L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 3-4.

GONZÁLEZ SOLÁ, M., GONZALÉZ GONZALÉZ , A., & CAZAÑAS RIVERO , M. (2011). Diseño de un sistema de la getsion de la calidad en el proceso de alojamiento en el hotel “GRAN CARIBE VILLA TORTUGA”. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 3.

GONZALO, P. (2006). El Mapa de Procesos: Elemento fundamental de un sistema de gestion de calidad para empresas de servicios en Venezuela. Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, vol. XII,, 9-10.

HERNANDÉZ , L., & M. Cs. , A. (2009). Gestion d ela calidad y getsion de conocimiento. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Boletín Científico Técnico INIMET, núm. 2,, 3.

HERRERA, M. M. (2012). Implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejoras en la empresa. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 7-8.

LC SALA RAMÍREZ, A. (Agosto de 2014). [PDF] de uv.mx. Obtenido de [PDF] de uv.mx: http://www.uv.mx/personal/alsalas/files/2014/09/INTRODUCCION-A-LA-ADMINISTRACION.pdf

LÓPEZ REY , S. (2006). Implantación de un sistema de calidad. España: Ideaspropias, Vigo .

SECRETARIA CENTRAL DE ISO . (2008). Sitema de gestion de calidad. Norma inetrnacional (Traduciion oficial) Cuarta edición 2008, 10.

ANEXO:

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Caso practico terminado.docx (D15814866)
Submitted: 2015-10-22 23:34:00
Submitted By: elmoscoso@utmachala.edu.ec
Significance: 2 %

Sources included in the report:

https://prezi.com/4imxpsu1ag9q/copy-of-mem-introduccion-a-la-norma-iso-90012008/
http://www.buenastareas.com/ensayos/Mapas-De-Proceso/7802699.html

Instances where selected sources appear:

3