



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**ELABORAR EL MAPA DE PROCESOS, LA FICHA DE LOS PROCESOS Y SU  
INTERACCION DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE PUERTO BOLIVAR**

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO EN INGENIERIA COMERCIAL MENCION  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**MILTON MARCELO MATUTE PESANTEZ**  
**0928785484**

**ELABORACION DE REACTIVO PRÁCTICO:**

**WILTON EDUARDO ROMERO BLACK**

**MACHALA, OCTUBRE 2015**

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, MATUTE PESANTEZ MILTON MARCELO, con C.I. 0928785484, estudiante de la carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA, en calidad de Autor del siguiente trabajo de titulación ELABORAR EL MAPA DE PROCESOS, LA FICHA DE LOS PROCESOS Y SU INTERRELACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE PUERTO BOLÍVAR.

- 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, 17 de noviembre de 2015



---

MATUTE PESANTEZ MILTON MARCELO  
C.I. 0928785484

## **DEDICATORIA**

La construcción de este proyecto va dedicada a mis padres quienes han estado conmigo en todo momento tanto en mi vida siendo un ejemplo de lucha y constancia para seguir en mi carrera estudiantil convirtiéndose en un pilar primordial para crecer como persona, y un ejemplo para mis hermanos. A ellos dedico este proyecto, ya que sin ellos, y principalmente dios hubiese podido realizarlo.

## **AGRADECIMIENTO**

Gratifico en primer lugar a dios por haberme dado la constancia y paciencia para no abandonar las metas trazadas en mi vida, a todos los profesores que de una u otra forma ayudaron en la formación de la carrera, a mis padres por su apoyo incondicional y a mi novia quien está siempre dándome su positivismo y ánimos al realizar cada cosa. Agradeciendo a la Universidad por haberme permitido pasar estos años en su establecimiento y así poder dotarme de conocimientos para desenvolvernos en un mundo que es cada vez más competitivo.

**ELABORAR EL MAPA DE PROCESOS, LA FICHA DE LOS  
PROCESOS Y SU INTERACCION DE LA AUTORIDAD  
PORTUARIA DE PUERTO BOLIVAR.**

**MILTON MARCELO MATUTE PESANTEZ**

**AUTOR**

## **RESUMEN**

El presente trabajo tiene como objetivo Identificar los procesos para el S.G.C. de la AUTORIDAD PORTUARIA DE PUERTO BOLIVAR., según la Norma de Calidad ISO 9001:2008 empresa dedicada a la prestación de servicio de embarque y desembarque de contenedores a los diferentes buques o barcos que realizan comercio internacional sea de exportación e importación de productos para ser distribuidos a los diferentes lugares que requieran los productos. El tema consiste en la identificación y el establecimiento de los procesos que posee la empresa AUTORIDAD PORTUARIA DE PUERTO BOLIVAR para lo cual tomaremos como referencia la estructura organizacional; realizada la estructura continuamos con 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 (importador, exportador u operadora) a su inicio establece los requisitos que necesita sobre el producto o servicio y al final transformado en su satisfacción con el cumplimiento de esos requisitos, luego identificar cuáles son las áreas administrativas (procesos gobernantes) que estarán a cargo de la gestión de los recursos como también el identificar las áreas de apoyo (procesos habilitantes) 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 prestación del servicio y el debido cumplimiento eficaz de los procesos, permiten cumplir con los indicadores de gestión y poder transformar esa necesidad en satisfacción; 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.

## **ABSTRAC**

### **PALABRAS CLAVES**

Mapa de Procesos  
Proceso  
Diagrama de Flujo  
Ficha de Proceso

## **SUMMARY**

The present work takes as a target to Identify the processes for the Q.M.S. of the Port Authority from Port Bolivar in Machala; according to the Quality Standard ISO 9001:2008. This company is dedicated to the of shipment and unloading of containers service to different ships that operate as international traders; importing and exporting products to be distributed to the different places that need the products. The topic consists on the identification and the establishment of the processes for Port Authority from Port Bolivar, for which we will cite as an example the organizational structure; once the structure is covered, we continue with the representation on a graph of the Processes Map of the organization taking into consideration the structure that the Quality Standard establishes: The client must be to the beginning and at the end of the process since the client (importer, exporter or operator) to its stable beginning the requisites that he needs on the product or service and in the end will be transformed into its satisfaction with the fulfillment of these requisites, then to identify which are the administrative areas (Main Processes) that will be in charge of the management of the resources as also identifying the areas of support (Enabling processes) which will be helping to the good performance of the service that takes the organization as an economic activity. The operative part that by means of the respective planning of the service and the effective fulfillment of the processes, they allow to fulfill to the indicators of management and power to transform this need into satisfaction; in the process card it shows all the necessary information that the quality management system needs like the scope of the process, the elements of entry and exit, its indicators, the examinations to be realized with its respective control records.

## **KEY WORDS**

Process map  
Process  
Flowchart  
Process Card

## INDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO .....	IV
RESUMEN.....	VI
SUMMARY .....	VII
INTRODUCCION.....	1
DESARROLLO .....	3
FICHA DE PROCESO .....	6
ALMACENAMIENTO DE CONTENEDORES.....	6
DIAGRAMA DE FLUJO .....	7
CIERRE .....	8



## INTRODUCCION

### CONTEXTUALIZACION

En la actualidad las empresas se desarrollan en base a las necesidades del mercado y por ende las organizaciones son competitivas cada día más, claro con el objeto de aumentar la participación en el mercado bajo la diferenciación ante la competencia.

Desde ese punto de vista podemos indicar que los clientes juegan un importante papel para las empresas debido a que deben transformar esos requisitos en productos o servicios de salida siempre buscando la satisfacción del mismo.

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 LACOPA, 2007)

El trabajo de investigación se genera de la resolución del caso práctico como resultado del examen complejo previo a la obtención del Título de Ingeniero Comercial mención en Administración de Empresas cuya problemática es la siguiente:

*“Según el enfoque basado en procesos del numeral #2 de la Norma de Calidad ISO 9001:2008 establece. Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o conjunto de actividades que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso, para lo cual se debe. Elaborar el Mapa de Procesos de una Organización, describir las fichas de los procesos existentes y su interrelación según el enfoque basado en procesos de la Norma de Calidad ISO 9001.2008”.*

Para la presente situación hay que tomar en cuenta que estos requerimientos es para el Sistema de Gestión de Calidad lo cual se 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 la secuencia e interacción de estos procesos”,

**Nota 1: Tomado de la Norma de Calidad ISO 9001:2008**

Estos requisitos descritos en los acápite anteriores hacen referencia a la identificación y la interacción que deben tener los procesos 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 continuo mejoramiento y siempre establecerse metas y objetivos ambiciosos pero que sean factibles y que se ajusten a los requerimientos de

los clientes; esto no puede suscitarse si la empresa no tiene bien definidos sus procesos sean estos administrativos u 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 norma da lineamientos 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. (Herrera, 2012)

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, GONZÁLEZ GONZÁLEZ, & CAZAÑAS RIVERO, 2011)

### **Identificación de procesos estratégicos, fundamentales (claves) y de apoyo.**

#### **Procesos Estratégicos:**

Son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización, siendo vinculados fundamentalmente a la alta dirección.

#### **Procesos Fundamentales:**

Son los que agregan valor al cliente o incurren directamente en su satisfacción o insatisfacción, siendo vinculadas fundamentalmente a las áreas donde se realiza el producto o servicio.

#### **Procesos de Apoyo:**

En este tipo se enmarcan los procesos que soportan la realización de los procesos claves, y que no pueden definirse como Estratégicos y Claves. (Francisco, 2014)

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

**Empresa.** Organismo público o privado dedicado a actividades económicas de transformación de materia prima o la prestación de servicios.

**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”.

**Interacción.** Es la relación que poseen sea entre uno o más procesos.

#### **Objetivo General.**

Identificar los procesos para el S.G.C. de la AUTORIDAD PORTUARIA DE PUERTO BOLIVAR., según la Norma de Calidad ISO 9001:2008

### **VENTAJA COMPETITIVA**

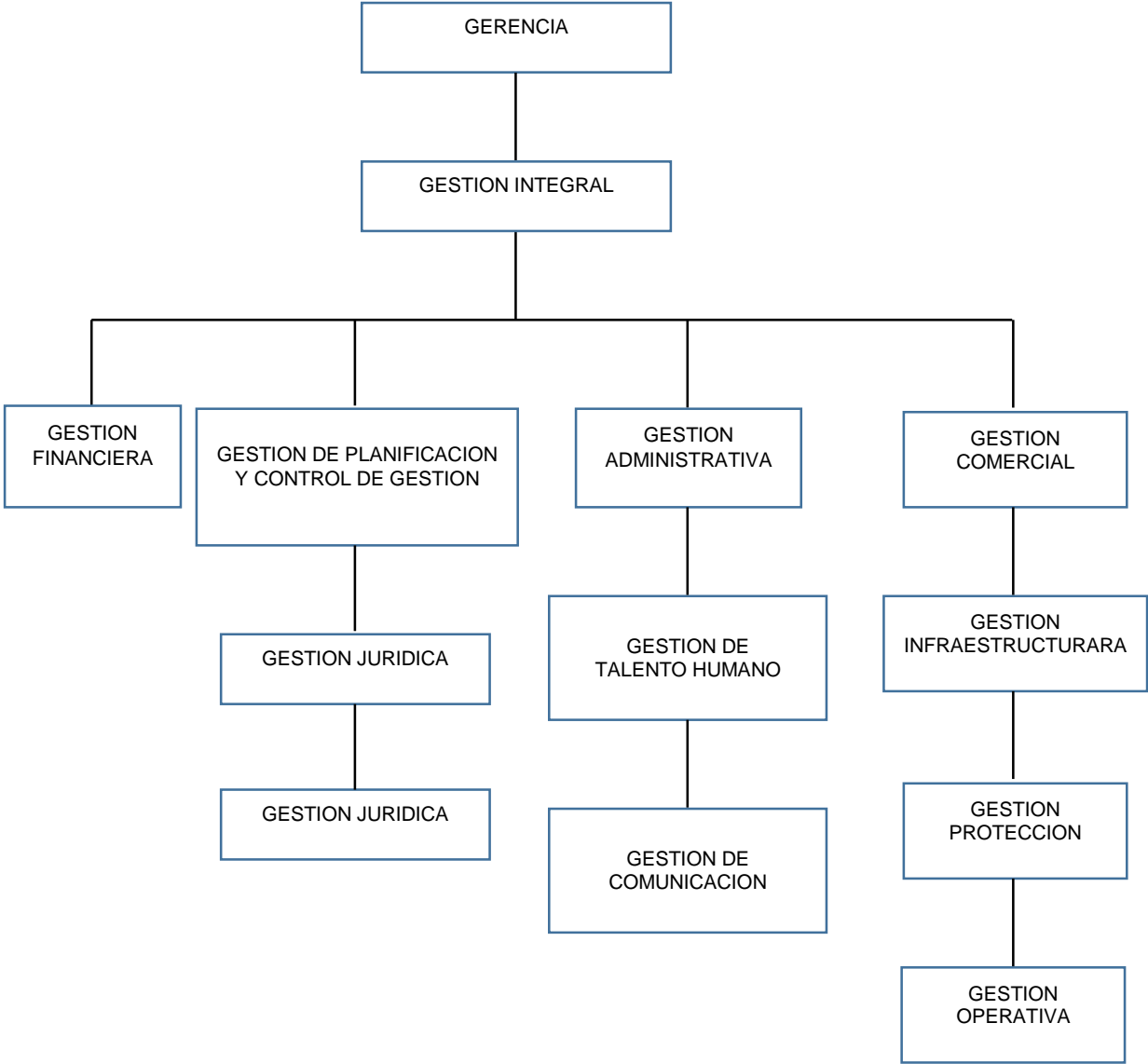
La empresa Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar, posee como ventaja competitiva que sus procesos están bien definidos y su respectiva interacción ya que permite identificar adecuadamente las actividades que se realizan en el momento de la prestación del

servicio como es la carga y descarga de contenedores sea para exportación, importación u operadoras que como clientes requieren de la prestación del servicio de la organización

### DESARROLLO

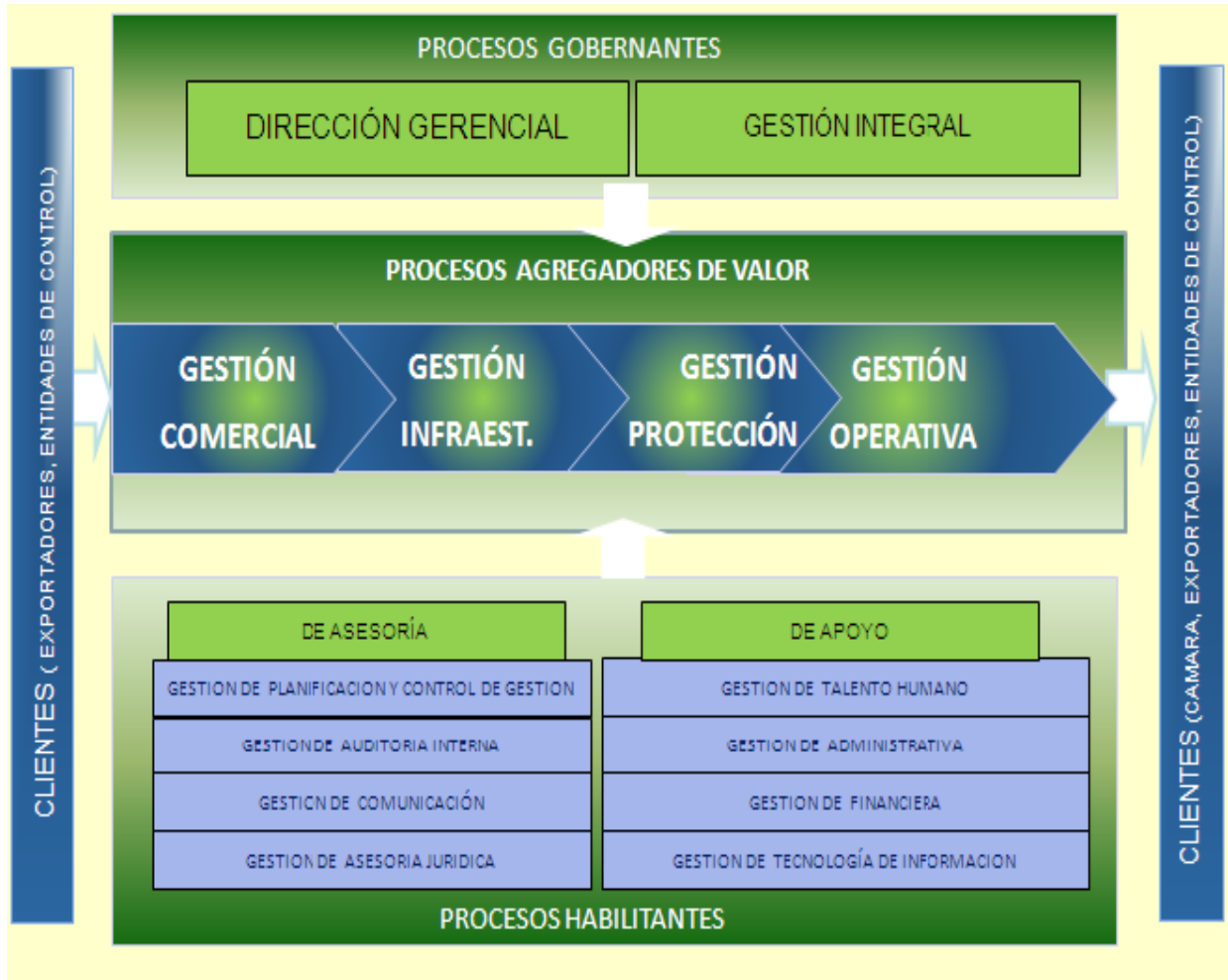
Para nuestro estudio y desarrollo del caso práctico tomaremos como ejemplo la Empresa AUTORIDAD PORTUARIA DE PUERTO BOLIVAR cuya actividad económica es a la prestación de servicio de seguridad en transportación y almacenamiento de contenedores en la provincia del Guayas. Para poder identificar los procesos que posee la empresa debemos tomar en cuenta la estructura organizacional que será nuestro punto de partida para resolución del presente caso práctico.

**Grafico # 1**  
**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**  
**AUTORIDAD PORTUARIA DE PUERTO BOLIVAR**



Elaborado por el Autor.

**Grafico # 2**  
**AUTORIDAD PORTUARIA DE PUERTO BOLIVAR**  
**MAPA DE PROCESOS**



Identificado la estructura organizacional de la AUTORIDAD PORTUARIA DE PUERTO BOLIVAR, podemos realizar el MAPA DE PROCESOS y su interrelación.

Si tomamos en cuenta la prestación de servicios que la entidad realiza que es el embarque y desembarque de los buques de los contenedores sea para importación y exportación encaminado a la colaboración entre organismos privados, nacionales y extranjeros creado para fomentar un comercio internacional seguro.

Al observar el mapa de procesos de la empresa identificamos que está compuesto en 4 partes o funciones bien definidas como:

**Los elementos de entrada y de salida,** están definidos por los clientes, sean estos navieras, exportadores e importadores o entidades de control quienes establecen sus

requisitos para la exportación o importación de sus productos y el elemento de salida es su satisfacción mediante el cumplimiento de sus requisitos de la importación o exportación.

**Procesos gobernantes**, definen las políticas y estrategias alineadas a la misión, visión y valores, marcando los límites del resto de procesos las mismas que son de carácter global y atraviesan transversalmente toda la institución y están vinculados con la organización, administración, dirección, planificación estratégica y mejora continua, los procesos gobernantes de Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar son la Dirección General y gestión Integral.

**Procesos agregadores de Valor**, son básicamente procesos específicos, principales, son los responsables de generar servicios que responden a la razón de ser de la empresa a su misión y objetivos estratégicos, estos agregadores de valor son:

- a. Gestión Comercial
- b. Gestión Operativa
- c. Gestión Infraestructura
- d. Gestión de Protección

**Procesos Habilitantes**, se encuentran divididos en dos procesos como los de asesoría y de apoyo, siendo responsables de brindar productos de asesoría y de apoyo logístico para generar el portafolio de servicios institucionales demandados por los procesos gobernantes, agregadores de valor y por ellos mismos, siendo estos:

Los procesos habilitantes de Asesoría son:

- a. Gestión de Planificación y control de Gestión
- b. Gestión de Auditoría Interna
- c. Gestión de Comunicación
- d. Gestión de Asesoría Jurídica

Los procesos habilitantes de Apoyo son:

- a. Gestión de Talento Humano
- b. Gestión Administrativa
- c. Gestión Financiera
- d. Gestión Tecnológica de Información

#### **Subprocesos de Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar.**

El proceso de agregador de valor de la Gestión de Operaciones de Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar, cuenta con los siguientes subprocesos operativos:

- a. Control de Operaciones
- b. Superintendencia de Terminal
- c. AISV-Basculas

Control de Operaciones, es la encargada de verificar que todos los servicios prestados al buque y a la carga sean reportados y pre-liquidados por medio del sistema automatizado.

**FICHA DE PROCESO**  
**ALMACENAMIENTO DE CONTENEDORES**

<b>PROCESO:</b> EMBARQUE Y DESEMBARQUE		<b>PROPIETARIO:</b> Jefe Administrativo/Operativo	
<b>MISIÓN:</b> Asegurar el transporte durante el embarque y desembarque de contenedores a buque.		<b>DOCUMENTACIÓN:</b> AP -001-MOF	
<b>ALCANCE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EMPIEZA: Recepción/registro del contenedor</li> <li>• TERMINA: Embarque/desembarque</li> </ul>		
<b>ENTRADAS:</b> Requerimiento embarque			
<b>PROVEEDORES:</b> Empresas públicas, privadas y operadoras			
<b>SALIDAS:</b> Embarque/desembarque			
<b>CLIENTES:</b> Empresas privadas			
<b>INSPECCIONES:</b>		<b>REGISTROS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de Salida de contenedor</li> <li>• Seguridad del contenedor</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspección de contenedores.</li> <li>• Guía de ruta.</li> <li>• Consolidación y des-consolidación de contenedores</li> </ul>	
<b>VARIABLES DE CONTROL:</b>		<b>INDICADORES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de salida y llegada del contenedor al lugar de destino.</li> <li>• Trazabilidad del contenedor.</li> </ul>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 100% cumplimiento de requisitos del cliente.</li> </ol>	

Elaborado por el Autor:

## DIAGRAMA DE FLUJO



El diagrama de flujo demuestra el recorrido que realiza este proceso y quienes intervienen y que constan de la siguiente manera.

Por consiguiente sea cual fuere la ruta que sea para nuestro medio como transporte por carretera o por vías de navegación interiores hacia o desde el local de los clientes, la terminal de contenedores ocupa la posición central. Todas las rutas de transporte convergen en ella y controla en gran medida la velocidad y eficiencia del transporte internacional o intermodal, como se observa en la gráfica es la variedad de flujos de carga la que genera las actividades que tienen lugar en la terminal.

Tomar en cuenta que el contenedor pasa a través de ella, la terminal realiza una serie de servicios para el operador de buque y para el embarcador o consignatario. En términos generales podemos clasificar estos servicios en tres secuencias de actividades:

- a. Arribo del contenedor
- b. Almacenaje del contenedor
- c. Salida del contenedor

Las actividades que componen una secuencia en particular dependen de que el contenedor en cuestión sea una importación (u otro tipo de contenedor de entrada) o una exportación/de salida, por ejemplo para un contenedor de salida, las actividades se describen como.

Recepción → almacenaje → carga

Donde **recepción** es el arribo del contenedor a la terminal por camión, tráiler o barcaza “**almacenaje**” es el traslado al área de almacenaje de contenedores y el apilado temporal en ese lugar hasta el arribo del barco o buque, cuando es **cargado** a bordo y abandona la terminal. Las actividades equivalentes para un contenedor de entrada son:

Descarga → almacenaje → entrega

Donde **descarga** es el arribo del contenedor al ser descargado del barco o buque, **almacenaje** es el traslado al área de almacenaje de la terminal para que queda allí apilado hasta que arribe un camión, tráiler o barcaza para retirarlo en entonces **entregado** o abandona la terminal.

## CIERRE

Podemos indicar que al identificar y definir correctamente cada uno de los procesos 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. La ficha del proceso es una herramienta que permite identificar detalladamente los elementos de entrada y salida, su alcance, las inspecciones a realizar, los registros a emplear en el proceso, sus variables de control y los indicadores de gestión con el cual permitirán evaluar el cumplimiento del mismo.



## **BIBLIOGRAFIA**

MIRANDA GONZALÉZ, F., CHAMORRO, A., & RUBIO LACOBBA, S. (2007). *Introducción a la gestión de calidad*. España: IBSN.

francisco, J. M. (2014). Metodología para la identificación, interrelación, documentación y medición de los procesos. *Eumed.net*, 2-3.

GONZÁLEZ SOLÁ, M., GONZÁLEZ GONZALÉZ, A., & CAZAÑAS RIVERO, M. (2011). Diseño de un sistema de gestión 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.

Herrera, M. M. (2012). Implementación de un sistema de gestión de la calidad para las mejoras en la empresa. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 86-87.

Machala, 23 de Octubre del 2015

**Yo, Wilton Eduardo Romero Black, con cedula de identidad 0703296251 docente de la unidad Académica de Ciencias Empresariales Universidad Técnica de Machala**

## **CERTIFICA**

The screenshot displays the URKUND web application interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Archivo', 'Editar', 'Ver', 'Historial', 'Marcadores', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this, the browser address bar shows the URL: <https://secure.orkund.com/view/15865400-565973-118727#q1b1KLvayijYz1zGz1DE31TE317Ew0LEw1LE0iNVRKs5Mz8tMy0xOzEtoVbly0DMws>. The main content area is divided into two columns. The left column contains document metadata: 'Document: Caso-Practico-Milton-Matute.docx (D15816809)', 'Submitted: 2015-10-22 22:07 (-05:00)', 'Submitted by: mi\_kym\_93@hotmail.com', 'Receiver: weromero.utmach@analysis.orkund.com', and 'Message: CASO PRACTICO Show full message'. A yellow box highlights the result: '5% of this approx. 6 pages long document consists of text present in 2 sources.' The right column, titled 'List of sources', contains a table with columns 'Rank' and 'Path/Filename'. The table lists several sources, including 'Caso practico terminado.docx', 'Caso-practico-Adrian-Ramon.docx', and various web pages from 'es.slideshare.net' and 'www.buenastareas.com'. Below the table, there are options for 'Alternative sources', '0 Warnings', 'Reset', 'Export', and 'Share'. The bottom section of the interface shows a list of 'literales' (a, b, e) and a 'Nota 1' regarding ISO 9001:2008 standards. The bottom of the screenshot shows a Windows taskbar with the time 9:28.

Que, según informe del análisis de Similitud “URKUND” de la solución del caso práctico desarrollado por **Milton Marcelo Matute Pesantez** cuyo tema “**ELABORAR EL MAPA DE PROCESOS, LA FICHA DE LOS PROCESOS Y SU INTERACCION DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE PUERTO BOLIVAR**”, generado el 22 de Octubre del 2015 cuyo resultado es del 5%, lo cual cumple con los parámetros establecidos para la aptitud de graduación de Ingeniero Comercial Mención Administración de Empresas.

Es todo lo cuanto puedo indicar en honor a la verdad, pudiendo usar el presente en los trámites legales para su beneficio.

Atentamente.

Ing. WILTON ROMERO BLACK  
DOCENTE TITULAR UTMACH