

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
SEDE QUITO**

**CARRERA:  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:  
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**NORMA ISO 9001 UNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
PARA LAS EMPRESAS QUE PRESTAN SERVICIOS LOGÍSTICOS PARA  
LA CONSOLIDACIÓN Y DESCONSOLIDACIÓN DE CARGA MARÍTIMA,  
AÉREA Y TRANSPORTE EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE  
QUITO**

**AUTORA:  
ALEXANDRA MAGALY VÁSQUEZ GUANOLUISA**

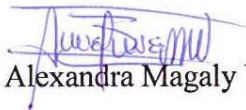
**TUTOR:  
JORGE EDUARDO ZAPATA LARA**

**Quito, abril de 2018**

## Cesión de derechos de autor

Yo Alexandra Magaly Vásquez Guanoluisa, con documento de identificación N° 1720102746, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autora del trabajo de titulación intitulado: “NORMA ISO 9001 UNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LAS EMPRESAS QUE PRESTAN SERVICIOS LOGÍSTICOS PARA LA CONSOLIDACIÓN Y DESCONSOLIDACIÓN DE CARGA MARÍTIMA, AÉREA Y TRANSPORTE EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: ingeniera en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.



Alexandra Magaly Vásquez Guanoluisa

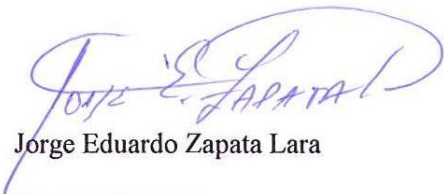
C.I. 1720102746

Quito, abril del 2018

### **Declaratoria de coautoría del docente tutor**

Yo declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el trabajo de grado del artículo académico, NORMA ISO 9001 UNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LAS EMPRESAS QUE PRESTAN SERVICIOS LOGÍSTICOS PARA LA CONSOLIDACIÓN Y DESCONSOLIDACIÓN DE CARGA MARÍTIMA, AÉREA Y TRANSPORTE EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, realizado por Alexandra Magaly Vásquez Guanoluisa, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, abril del 2018



Jorge Eduardo Zapata Lara

C.I. 1708066533

## Índice

Resumen.....	1
Abstract.....	2
Introducción .....	3
1. Metodología de Desarrollo.....	4
1.1. Tipos de Investigación.....	4
1.2. Población .....	4
2. Marco Teórico.....	5
2.1. ISO.....	5
2.2. Creación de la ISO.....	5
2.3. Estructura.....	5
2.4. Objetivo de las normas ISO.....	7
2.5. Normas ISO .....	7
2.5.1. ISO 9000.....	7
2.5.2. ISO 9001.....	8
2.5.3. ISO 9004.....	10
2.6. Generalidades .....	10
2.7. Principios de la gestión de calidad. ....	11
2.8. Enfoque basado en procesos.....	11
2.8.1. Generalidades .....	11
2.8.2. Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar .....	12
2.9. Pensamiento basado en riesgos.....	12
3. Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos.....	14
3.1. Objeto y Campo de aplicación.....	14
3.2. Referencias Normativas.....	14

3.3.	Contexto de la Organización .....	15
3.4.	Liderazgo .....	15
3.5.	Planificación .....	15
3.6.	Apoyo .....	15
3.7.	Operación.....	15
3.8.	Evaluación del Desempeño .....	16
3.9.	Mejora.....	16
4.	Técnicas de auditoría .....	16
4.1.	Estudio general .....	16
4.1.1.	Iso 9000 .....	16
4.1.2.	Iso 9001 .....	17
4.1.3.	Iso 9004 .....	17
4.2.	Análisis .....	17
4.2.1.	Iso 9000 .....	18
4.2.2.	Iso 9001 .....	18
4.2.3.	Iso 9004 .....	18
4.3.	Inspección.....	18
4.3.1.	Iso 9000 .....	19
4.3.2.	Iso 9001 .....	19
4.3.3.	Iso 9004 .....	19
4.4.	Confirmación .....	19
4.4.1.	Iso 9000 .....	20
4.4.2.	Iso 9001 .....	20
4.4.3.	Iso 9004 .....	20
4.5.	Investigación.....	20

4.5.1. ISO 9000 .....	21
4.5.2. ISO 9001 .....	21
4.5.3. Iso 9004 .....	21
4.6. Observación .....	21
4.6.1. Iso 9000 .....	22
4.6.2. Iso 9001 .....	22
4.6.3. Iso 9004 .....	22
4.7. Declaración .....	22
4.7.1. Iso 9000 .....	22
4.7.2. Iso 9001 .....	23
4.7.3. Iso 9004 .....	23
5. Resultados .....	24
6. Conclusión .....	51
7. Referencias .....	53

## Índice de tablas

Tabla 1. Actividad y Responsabilidad .....	24
Tabla 2. Procedimientos .....	25
Tabla 3. Control .....	26
Tabla 4. Calidad .....	26
Tabla 5. Documentación .....	27
Tabla 6. Normativas .....	28
Tabla 7. Recursos .....	29
Tabla 8. Información .....	30
Tabla 9. Mejora Continua .....	31
Tabla 10. Medidas de Seguridad .....	32
Tabla 11. Coordinación .....	33
Tabla 12. Evidencia.....	34
Tabla 13. Auditorías.....	34
Tabla 14. Informes .....	35
Tabla 15. Correcciones.....	36
Tabla 16. Actualización .....	37
Tabla 17. Preparación.....	38
Tabla 18. Proceso exportación .....	39
Tabla 19. Seguridad Ocupacional .....	40
Tabla 20. Apoyo Gerencial .....	41
Tabla 21. Revisión de Procesos .....	42
Tabla 22. Solución de Problemas.....	43
Tabla 23. Aplicación de la Norma .....	43
Tabla 24. Documentación Habilitante.....	44

Tabla 25. Comunicación con el Cliente .....	45
Tabla 26. Impacto de la Norma.....	46
Tabla 27. Inversión.....	47
Tabla 28. Ambiente Laboral .....	48
Tabla 29. Riesgos en el Trabajo .....	49
Tabla 30. Implementación de la Norma.....	49



## Índice de figuras

Figura 1. Beneficios de la norma Iso 9001:2015 .....	11
Figura 2. Principios de la gestión de calidad Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017 .....	11
Figura 3. Resumen Enfoque en procesos Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017.....	12
Figura 4. Requisitos aplicación norma Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2018.....	14
Figura 5. Tabulación pregunta Actividad y Responsabilidad Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017 .....	24
Figura 6. Tabulación pregunta procedimientos Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017 .....	25
Figura 13. Tabulación pregunta Mejora Continua Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017 .....	31
Figura 14. Tabulación pregunta Medidas de Seguridad Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017 .....	32
Figura 15. Tabulación pregunta Coordinación Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017 .....	33
Figura 16. Tabulación pregunta Evidencia Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017 .....	34
Figura 17. Tabulación pregunta Auditorías Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017 .....	35
Figura 18. Tabulación pregunta Informes Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017.....	36

Figura 19. Tabulación pregunta Correcciones Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017.....	36
Figura 20. Tabulación pregunta Actualización Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017.....	37
Figura 21. Tabulación pregunta Preparación Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017.....	38
Figura 22. Tabulación pregunta Proceso de exportación Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017.....	39
Figura 23. Tabulación pregunta Seguridad Ocupacional Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017.....	40
Figura 24. Tabulación pregunta Apoyo Gerencial Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017.....	41
Figura 25. Tabulación pregunta Revisión de Procesos Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017.....	42
Figura 26. Tabulación pregunta Solución de Procesos Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017.....	43
Figura 27. Tabulación pregunta Aplicación de la Norma Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017.....	44
Figura 28. Tabulación pregunta Documentación Habilitante Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017.....	44
Figura 29. Tabulación pregunta Comunicación con el Cliente Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017.....	45
Figura 30. Tabulación pregunta Impacto de la Norma Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017.....	46

Figura 31. Tabulación pregunta Inversión Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017 .....	47
Figura 32. Tabulación pregunta Ambiente Laboral Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017.....	48
Figura 33. Tabulación pregunta Riesgos en el Trabajo Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017 .....	49
Figura 34. Tabulación pregunta Implementación de la Norma Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017 .....	50

**Norma ISO 9001 una herramienta de gestión de calidad para las empresas que prestan servicios logísticos para la consolidación y desconsolidación de carga marítima, aérea y transporte en el Distrito Metropolitano de Quito**

---

**Resumen**

El siguiente documento tiene como objetivo analizar y revisar la norma ISO 9001:2015 como una herramienta de Gestión de Calidad para las Empresas que prestan servicios logísticos para la Consolidación y Desconsolidación de carga marítima, aérea y transporte en Quito. Para la realización del siguiente trabajo se revisará datos estadísticos de la página de la Aduana donde se puede obtener los nombres de todas las empresas que se dedican a prestar estos servicios, tesis, artículos relacionados con el tema, encuestas que servirá como punto principal para los diferentes análisis en la aplicación de esta norma, certificación y demás ventajas que tiene la aplicación de la misma, así como las desventajas que presenta aplicar la norma en las distintas

empresas. La encuesta constará de 30 preguntas aplicadas a 20 empresas lo que ayudará a recopilar la información para posteriormente realizar un análisis que servirá como herramienta para la aplicación de la norma ISO 9001:2015 dando así pautas e ideas para una toma de decisiones idóneas que beneficie a las empresas que se dedican a brindar este tipo de servicio.

Se puede establecer que la aplicación de la norma ISO 9001:2015 y su certificación es una manera brindar calidad y seguridad a los clientes, abriendo así ventajas competitivas en el mercado nacional e internacional. También hay que tomar en cuenta que la aplicación de esta norma y su certificación son muy costosas ya que nos obliga a llevar a cabo muchos procedimientos que

implica invertir tiempo y dinero en los procesos de cada empresa.

### **Conceptos Básicos utilizados por ISO 9001:2015**

**Gestión de Calidad:** “Conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándolo por lo tanto al proceso de gestión”. (Udaondo Duran , Gestion de Calidad, 1992, pág. 5)

**Política de la Calidad.-** “Es la expresión formal por la Dirección de las intenciones globales y orientación de una organización relativa a la calidad”. (Calidad y Gestión, 2017, pág. 2).

**Proceso:** “Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados con un valor añadido”. (Calidad y Gestión, 2017).

**Eficiencia.-** “Es un concepto central en teoría económica”. (Pinto Prades &

Cuadras Morató, Economía de los gastos sociales, 1992, pág. 80).

### **Abstract**

The following document aims to analyze and review the ISO 9001 standard as a Quality Management tool for Companies that provide logistic services for the Consolidation and Deconsolidation of Maritime Cargo, Transportation and Transportation in the Metropolitan District of Quito. For the realization of the following work will be reviewed the information of the ISO standards in particular with the 9001, we will review the statistical data of the Customs, where you can get all the companies that are dedicated to these services, theses, articles related to the subject, Surveys that are the main point for the different analyzes in the application of this standard, certification and other advantages that have the application of the same, as well as the disadvantages that present the norm in the other companies. The

survey consists of 30 questions applied to 20 companies that are dedicated to the collection of information, to the realization of an analysis that uses tools for the application of the ISO 9001 standard and the ideas for a suitable decision making that benefits the companies who are dedicated to providing this type of service.

The application of the ISO 9001 standard can be established and its certification is a way to provide quality and safety to customers, thus opening competitive advantages in the national and international market. We must also take into account that the application of this standard and its certification is very expensive and tedious that does not require carrying out a long batch of procedures that involve investing time and money in the processes of each company.

## **Introducción**

En el año 1987 se publicó la primera norma ISO 9001, desde esta fecha la idea de entregar un producto o servicio de calidad contiene todo el proceso hasta obtener el producto final el mismo que debe entregar como resultado una satisfacción completa al cliente. En el año 1994 la norma se centra mucho en empresas de gran volumen, en el año 2000 se convierte en una norma de gestión de calidad la cual se centra en los procesos y documentarlos para poder cumplirlos de una manera eficiente, en el año 2008 ya se pone como principal objetivo la satisfacción del cliente, identificando claramente sus roles y así obteniendo una certificación que garantice el servicio o producto de alta calidad y dejando en alto la imagen de la empresa.

Para el año 2015 se considera la norma ISO 9001 como una herramienta para la prevención y la innovación de

los procesos de cada empresa, ayudando así a que los servicios se brinden de una manera eficiente y eficaz pero esta vez llegando al consumidor final, a los reguladores, etc. (Rodríguez, 2015)

## **1. Metodología de Desarrollo**

En el presente artículo la Metodología de Desarrollo a realizarse es el método deductivo e inductivo. El mismo es deductivo ya que se usa la razonabilidad para interpretar las diversas respuestas de las encuestas aplicadas a cada representante de las empresas, según las concordancias encontradas y la información recopilada. Es inductiva ya que se brinda análisis y conclusiones acorde a hechos pasados, es decir por varias experiencias que se han obtenido aplicando o no la norma ISO 9001:2015 se puede brindar un comentario y análisis para futuras decisiones gerenciales que pueden

existir a partir de la lectura del presente artículo.

### **1.1. Tipos de Investigación**

Para la realización del presente artículo se ha utilizado una investigación exploratoria y descriptiva pues se ha recopilado información acerca de la norma ISO 9001:2015 lo cual me ha permitido familiarizarme en el tema para tener un panorama general y entender los distintos criterios acerca del mismo. Es descriptiva porque se examina las características del tema para demostrar si la norma ISO 9001:2015 es una herramienta de gestión de calidad que genere a las empresas un valor agregado.

### **1.2. Población**

Las empresas que brindan servicios logísticos para la consolidación y desconsolidación de carga marítima, aérea y transporte en el Distrito Metropolitano de Quito son 44

empresas de las cuales se eligieron 20 empresas para aplicar encuestas de 30 preguntas al Departamento de Recursos Humanos y Procesos. (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador - SENAE, 2017).

## 2. Marco Teórico

### 2.1. ISO

ISO (Organización Internacional de Normalización) trata de establecer un sistema de gestión de calidad que asegure la satisfacción del cliente, brinde productos de calidad, y procesos bien definidos. (Cortés , 2017, pág. 35).

### 2.2. Creación de la ISO

En 1979, el British Standards Technical Committee 176, decidió que era necesario establecer principios generales que fuesen aceptados universalmente

como norma internacional, para que las empresas manufactureras diseñaran y establecieran métodos y sistemas de control de calidad, dando origen a las normas que hoy conocemos como ISO 9000. (González Ortiz & Arciniegas Ortiz, Sistemas de Gestión de Calidad, 2016, pág. 15)

### 2.3. Estructura

La familia ISO está conformada por:

- La **Norma ISO 9000**: Sistemas de Gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario.
- La **Norma ISO 9001**: Sistemas de Gestión de la calidad: Requisitos
- La **Norma ISO 9004**: Sistemas de Gestión de la calidad: Directrices para la mejora continua del desempeño.
- La **Norma ISO 19011**: Directrices para la auditoría medioambiental y de la calidad. (Udaondo Duran , Gestion de Calidad, 1992)



### **1.1.1. OAE (Organismo de Acreditación)**

Es el órgano oficial en materia de acreditación, y se rige conforme a los lineamientos y prácticas internacionales reconocidas ya que es una entidad técnica de derecho público, con personería jurídica, autonomía administrativa, económica, financiera y operativa, sin fines de lucro, con sede en Quito y competencia a nivel nacional. Este organismo provee a los exportadores ecuatorianos los principales certificados internacionales a nivel nacional ya que las certificaciones internacionales son el sistema establecido para identificar un producto con ciertas características específicas y cuáles son sus procesos de

producción en algunos casos; para que de esta manera los certificados internacionales sirvan de ayuda en una exportación con la asertividad de exportar un producto de calidad a cualquier parte del mundo (Jima, Servicio de acreditación ecuatoriana, 2014).

La aplicación de la norma ISO 9001 es únicamente una herramienta para garantizar un servicio o producto de calidad, la aplicación de estas normas son alternativas gerenciales, no es obligatoria, las empresas la usan como una ventaja competitiva sobre el mercado ya que las empresas que requieren estos servicios son exigentes y una certificación da seguridad en sus cargas a pesar que no garantiza en el caso de problemas legales.

## **2.4. Objetivo de las normas ISO**

Las normas ISO se crearon con la finalidad de ofrecer orientación, coordinación, simplificación y unificación de criterios a las empresas y organizaciones con el objeto de reducir costes y aumentar la efectividad así como la estandarizar las normas de productos y servicios para las organizaciones internacionales

Las normas de la serie ISO fueron establecidas por la organización internacional de normalización (ISO) para dar respuesta a una necesidad de las organizaciones, la de precisar los requisitos que debería tener un sistema de gestión de la calidad.

Las normas ISO se han desarrollado y adoptado por multitud de empresas de muchos países por una necesidad y voluntad de homogeneizar las características y los parámetros de calidad y seguridad de los productos y servicios (Universidad Oberta de Catalunya - UOC, 2014).

## **2.5. Normas ISO**

### **2.5.1. ISO 9000**

“La norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y contiene la terminología más utilizada en las normas de esta serie”. (Nava Carbellido & Jiménez Valadez, Iso 9000:2000 Estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua, 2005, pág. 33)

La ISO 9000 es una de las normas que ha tenido mayor éxito en todo el mundo, debido a que ha demostrado ser tanto una herramienta de mejora como un medio para incrementar la satisfacción de los clientes. Asimismo, ante la apertura comercial y la contracción de los mercados internos por las crisis económicas en diferentes países, se requieren esquemas que permitan demostrar la calidad de los productos y servicios, independientemente de su país de

origen. (Nava Carbellido & Jiménez Valadez, Iso 9000:2000 Estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua, 2005, pág. 34).

### **Ventajas de la norma**

- La organización está orientada al cliente. Una organización depende de su imagen y el tipo de reputación que haya ganado en el mercado.
- Liderazgo. Los líderes de una organización establecen la unidad de objetivos y la orientación. Han de crear el ambiente propicio en la organización, de forma que el personal pueda involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.
- Participación del personal. El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su compromiso

posibilita que sus habilidades se utilicen en beneficio de la organización.

- Mejora continua. La mejora continua en todas las áreas de la organización debe ser un objetivo permanente. (Griful Ponsati & Canela Campos, 2002, pág. 34).

### **2.5.2. ISO 9001**

Es una norma elaborada por la Organización Internacional para Estandarización que se puede aplicar en empresas públicas y privadas, sin importar el tipo de actividad que realice.

La norma ISO 9001 se basa en el Sistema de Gestión de Calidad, varias empresas se interesan por aplicar esta norma para obtener una certificación ISO y así poder obtener una ventaja competitiva dando seguridad a sus clientes que se mantiene la mejora

continua en cada uno de sus procesos hasta llegar al producto o servicio final. Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables y aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema. (NORMAS ISO, pág. 13)

La última versión ISO 9001 fue publicada el 23 de Septiembre del 2015 nació la necesidad de modificar esta norma para poder adaptar nuevos cambios que transcurren en los tiempos actuales envolviendo a las organizaciones. El cambio se realizó en la estructura en donde se incluyen 2 nuevos requisitos

- 1) Alcance
- 2) Referencias y Normativas

- 3) Términos y Definiciones
- 4) Contexto de la Organización
- 5) Liderazgo
- 6) Planificación
- 7) Soporte
- 8) Operación
- 9) Evaluación del Desempeño
- 10) Mejora

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar tipo, tamaño y producto suministrado. Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Los nuevos beneficios que encontramos en esta norma son: Mejora de la calidad y Mejora continua en el corazón de su negocio, Liderazgo, Introducción de Gestión de Riesgos y

Oportunidades, un Enfoque integrado.  
(Lloyd´s Register LRQA, 2017).

### **2.5.3. ISO 9004**

Esta norma contiene recomendaciones para la mejora continua apoyada en la autoevaluación, es aplicable a organizaciones que tengan establecido y certificado un Sistema de Gestión de Calidad y quieran ir más allá de los requisitos de la norma Iso 9001. Esta norma es muy flexible en su planteamiento, ejecución y seguimiento

Esta norma tiene como objetivo ayudar a la consecución del éxito sostenido independientemente de las características de las organizaciones, no necesita el reconocimiento de una certificación externa y persigue el aumento de la calidad de productos y servicios mediante herramientas de autoevaluación.

Beneficios de la norma ISO 9004

- 1) Eficiencia y Eficacia en la Gestión
- 2) Ahorro de recursos
- 3) Gestión y Distribución práctica de tareas
- 4) Planificación y seguimiento de actividades
- 5) Reducción de costes´
- 6) Cero papel
- 7) Reducción de riesgos
- 8) Gestión del conocimiento
- 9) Organización Documental
- 10) Elimina burocracia
- 11) Centralización de la información
- 12) Integración. (Ayuntamiento de Oviedo, 2017)

### **2.6. Generalidades**

La Norma aplica el enfoque a procesos lo que nos brinda varios beneficios como son:

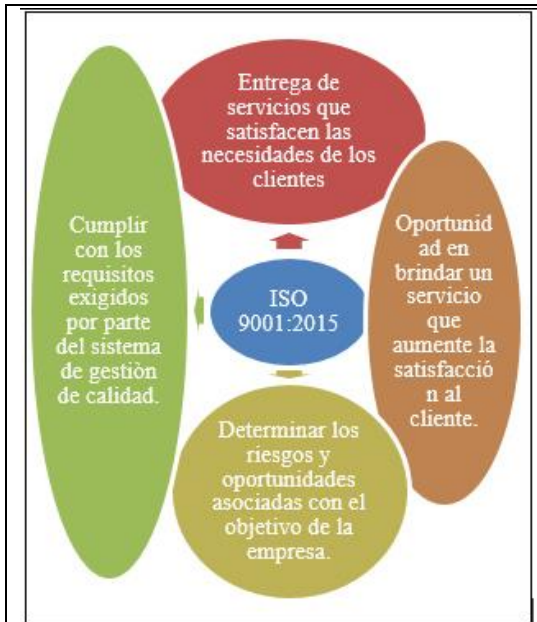


Figura 1. Beneficios de la norma Iso 9001:2015  
Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

Para el cumplimiento de las exigencias del mercado presentes y futuras la organización debe considerar formas de mejora tales como:

- Cambio abrupto
- Innovación
- Reorganización. (Corporación

Universitaria Americana, 2015)

## 2.7. Principios de la gestión de calidad.

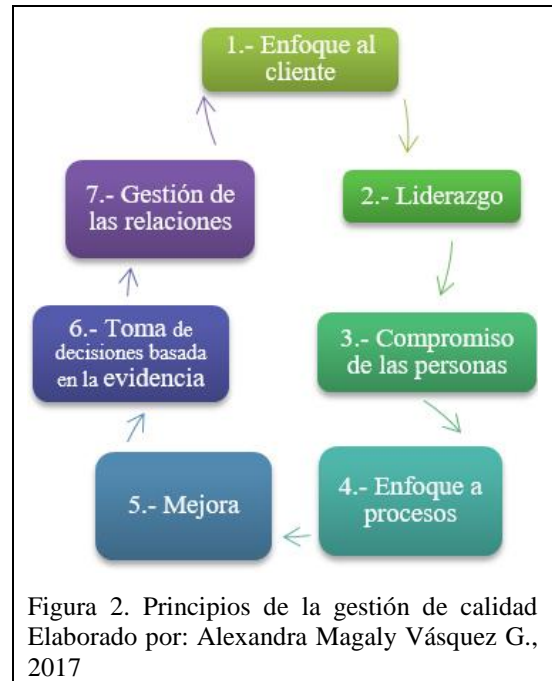
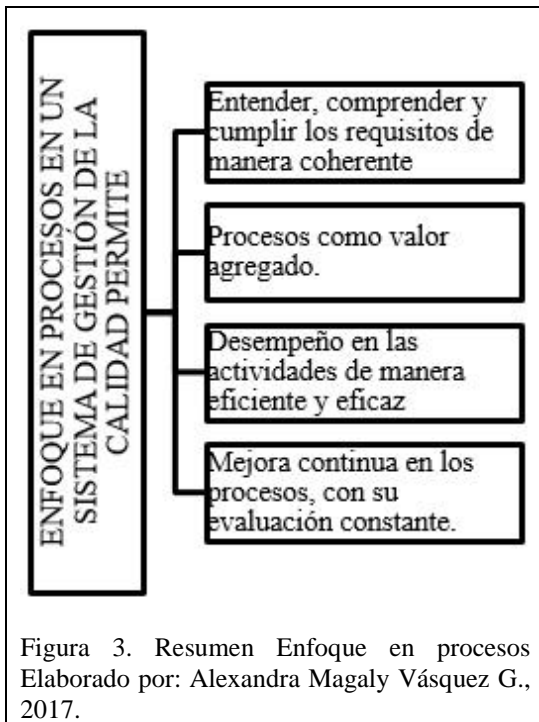


Figura 2. Principios de la gestión de calidad  
Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

## 2.8. Enfoque basado en procesos

### 2.8.1. Generalidades

Aplicación de un sistema de Gestión de la calidad con eficacia cumpliendo los parámetros exigidos por el cliente ocasionando de esta manera una satisfacción total en el servicio prestado.



### 2.8.2. Ciclo Planificar-Hacer-

#### Verificar-Actuar

El ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) permite establecer sus procesos, comprobar si existe los recursos adecuados para llevarlos a cabo teniendo en cuenta siempre la mejora continua.

Planificar.-Establecer los objetivos, procesos y recursos para proporcionar resultados de acuerdo a los requerimientos del cliente.

Hacer.- Llevar a cabo lo planificado

Verificar.- Dar seguimiento, comprobar que se cumpla los procesos, políticas, objetivos y actividades que se han planificado y brindar un informe acerca de los resultados.

Actuar.- Tomar acciones cuando sea necesario. (Corporación Universitaria Americana, 2015).

(González Ariza , 2006, págs. 32,33)

### 2.9. Pensamiento basado en riesgos

El pensamiento basado en riesgos no es sino una prevención a futuras situaciones desastrosas que puedan generarse en la actividad de la empresa. (ISOTOOLS - EXCELLENCE, 2015)

Cuando una carga marítima es consolidada con varias debemos establecer que pueden presentarse varios riesgos como son:

-Daño de los productos exportados o importados.

-Choque que se presenta en los viajes debido al clima.

-Riesgos laborales

-También puede presentarse un gran riesgo tras el incumplimiento de procesos establecidos para el proceso de consolidación que es el siguiente:

### **Coordinación de embarques**

- Contacto cliente/ exterior
- Establecer incoterm/régimen
- Elaboración pre cortes envío corrección documentos
- Coordinación pick up
- Envío prealertas
- Seguimiento de carga

### **Elaboración Dae**

- Coordinación aduanas
- Solicitud Dae envío pre cortes pl-facturas
- Revisión datos
- Confirmación salida autorizada
- Entrega documentos certificados para cierre

### **Coordinación transporte**

- Contacto transporte
- Coordinación tiempo de recolección
- Enviar datos al cliente documentos chofer

· Asegurarse de cumplir los tiempos

· Monitores continuo

· Imprevistos (daño camión – cambio camión)

### **Elaboración documentos previos**

- Confirmar datos
- Precorte de documentos
- Revisión tarifas /bid
- Elaboración de etiquetas (impresión guillotinado)
- Envío documentos
- Solicitar aprobación /ok/luz verde

### **Elaboración documentos definitivos cargas**

- Warehouse paletizadora (luego de control antinarcóticos)
- Corte de guías hawb – mawb-manifiesto-export list – documentos originales
- Entrega a la aerolínea (corrección o adjuntar documentos solicitados)
- Entregar a cliente/agente para cierre de trámite (luego del ingreso al ecuapass)

### **Entrega carga paletizadora**

- Elaboración de documentos precortes hawb – mawb- endosos-guías de remisión
- Pegar etiquetas

### **Solicitar muelle**

- Ingreso de carga



· Solicitar warehouse

### Revisión antinarcóticos

·Solicitar turno en la paletizadora

·Solicitar autorización de ingreso (entrega celular-credencial-ropa adecuada (chaleco reflectivo)

·Apertura de cajas – chequeo - cerrado cajas

·Operativos / detección droga

### Proceso regímenes especiales

·Ingresos de carga bodegas (régimen 31-proceso en bodega/paletizadora)

· Ingresos de carga bodegas (régimen 61-proceso en paletizadora)

·Ingresos de carga bodegas (régimen 83-proceso en bodega/paletizadora)

·Coordinación agente de aduanas/cliente

·Colocación etiquetas

·Coordinación aduana – funcionario

·Coordinación tabacarcen

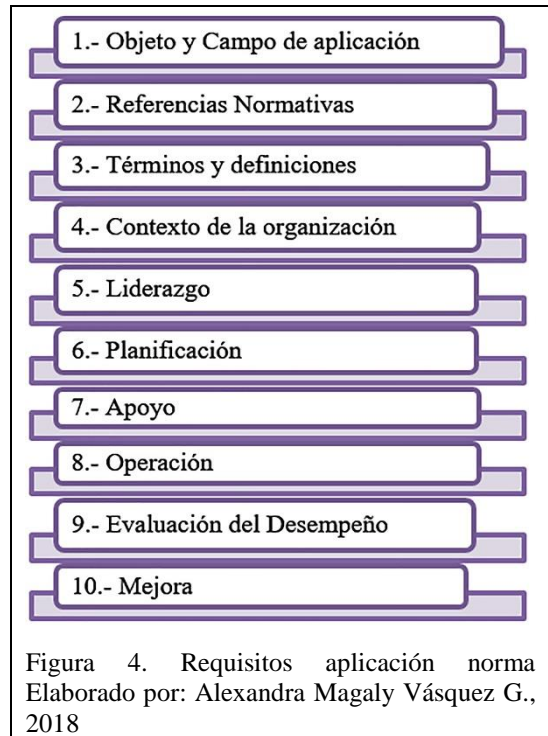
·Traslados funcionario

·Entrega documentos finales sellados funcionario

## 3. Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos

Para un mejor entendimiento de los requisitos que especifica esta norma he realizado un mapa conceptual donde

constan todos los pasos a seguir y posteriormente se explicará de una manera rápida cada punto.



### 3.1. Objeto y Campo de aplicación

Esta norma se puede aplicar a todo tipo de empresa que desee demostrar su manejo eficiente de servicios y/o productos.

### 3.2. Referencias Normativas

Para poder aplicar la norma se puede hacer referencia en la norma Iso 9001:2015 en la sección de Fundamentos y vocabulario.

### **3.3. Contexto de la Organización**

La empresa debe conocer los procesos ineficientes que se está obteniendo para poder trabajar en ellos, debe además conocer a donde desea llegar la empresa después de la aplicación de la norma, debe conocer las oportunidades internas y externas del mercado.

### **3.4. Liderazgo**

Debe existir un compromiso de la alta Dirección asumiendo el compromiso de la rendición de cuentas, comunicando y asegurándose la aplicación correcta de la norma enfocándose al cliente y a su satisfacción

### **3.5. Planificación**

La planificación debe ayudar a la prevención de los efectos no deseados cuando se realice los servicios de consolidación y desconsolidación, es decir esto debe ayudar a que se cumplan los procesos establecidos

correctamente, teniendo en cuenta la mejora continua.

### **3.6. Apoyo**

La organización debe tomar en cuenta que al aplicar la norma ISO 9001:2015 debe disponer de todos los recursos para ofrecer un servicio eficiente al cliente, esto implica apoyo profesional, infraestructura, ambiente para el buen desempeño de las actividades, medición, adecuada comunicación, información documentada, actualización lo que implica un compromiso por parte de Gerencia que controle la disponibilidad de los mismos para poder entregar un servicio de consolidación y desconsolidación de calidad.

### **3.7. Operación**

Para una adecuada operación en la empresa es necesario que exista una comunicación constante con el cliente informándole en qué etapa se encuentra su servicio, debe ser claro al definir los

requisitos legales y los necesarios para cumplir con los procesos encomendados, de antemano es importante revisar todos los procesos que requiere el cliente y determinar si se puede cumplir.

### **3.8. Evaluación del Desempeño**

La empresa debe tener en claro que pasos requieren seguimiento y medición, los cuales debe ser analizados y evaluados el desempeño, se debe tener en cuenta la satisfacción al cliente realizando encuestas de los servicios prestados, identificar los procesos que deben ser mejorados, es decir un análisis completo de todos los procesos establecidos y evaluando cuales deben mejorarse.

### **3.9. Mejora**

Para las deficiencias encontradas en los procesos de consolidación y desconsolidación debe establecerse acciones correctivas que puedan ayudar a mejorar los procesos, la mejora

continua es un punto estratégico en la aplicación de la norma ISO 9001:2015 ya que debe realizarse un análisis para identificar los puntos débiles para realizar una mejora constante. (Corporación Universitaria Americana, 2015).

## **4. Técnicas de auditoría**

### **4.1. Estudio general**

#### **Objetivo general**

Analizar y conocer rápidamente los datos de la Empresa (creación, actividad) y las obligaciones de cada persona que tiene en su puesto de trabajo para poder verificar cumplimiento.

trabajo para poder verificar cumplimiento.

#### **4.1.1. Iso 9000**

- Solicitar y analizar el profesiograma (resumen de las aptitudes y capacidades de los

puestos de trabajo que existen y las que cumplen los trabajadores.)de Cargos para poder revisar las funciones principales y responsabilidades de cada empleado.

- Analizar los procesos que se realizan en la fabricación de productos o en el servicio que se brinda.

#### **4.1.2. Iso 9001**

- Solicitar documentos reguladores o legales y especificaciones que nos den información de la compañía para poder aclarar el panorama
- Manual de calidad y procedimientos aplicables al área

#### **4.1.3. Iso 9004**

- Realización de encuestas de satisfacción al cliente permitiendo calificar el servicio, antes, durante

y después del servicio o producto entregado.

### **Ejemplo**

En la Empresa SCHRYVER DEL ECUADOR S.A. se lleva a cabo Auditoría de Procesos para la cual el requerimiento de auditoría es la solicitud de Profesiogramas, organigramas, FODA de la Empresa, carpentas personales de los empleados para dar inicio al programa de auditoría establecido.

## **4.2. Análisis**

### **Objetivo general**

Determinar ciertas falencias que se encuentren al analizar los procesos para de alguna manera mejorarlos reestableciéndolos e incorporando pasos necesarios a seguir para cumplir con las metas establecidas.

#### **4.2.1. Iso 9000**

- Revisión de la cuenta de clientes para analizar el manejo de la misma y saber que deficiencia u oportunidades han surgido en los últimos períodos.
- Revisión de la cuenta de ventas para realizar un análisis acerca de su evolución.

#### **4.2.2. Iso 9001**

- Análisis del Sistema de Gestión de Calidad que aplican a los procesos de la Empresa.
- Analizar cómo van a monitorear, medir y evaluar cada uno de los procesos aplicados en la Empresa.

#### **4.2.3. Iso 9004**

- Realizar el seguimiento y análisis de estos procesos aplicados a la entidad.

- Solicitar el FODA de la Empresa para analizar las debilidades y amenazas de la Empresa, tratando de mejorar en las Fortalezas y oportunidades.

#### **Ejemplo**

En la Empresa SCHRYVER DEL ECUADOR S.A. se está llevando a cabo la Auditoría de Procesos para lo cual el grupo de auditoría solicita los documentos que respalden cada operación, es decir los pasos a seguir en el caso de una exportación, importación, servicio de transporte y servicio de aduana.

### **4.3. Inspección**

#### **Objetivo general**

Establecer si se cumple las funciones bajo las pautas dadas brindando seguridad tanto al Empleado como a la Empresa en sus objetivos.

#### **4.3.1. Iso 9000**

- Solicitar el proceso para la inspección del producto o servicio entregado al cliente.
- Solicitar el registro de esta identificación a lo largo del sistema de gestión de calidad.

#### **4.3.2. Iso 9001**

- Solicitar los informes de auditorías anteriores, y el plan para mejorar las deficiencias encontradas en las mismas.
- Inspeccionar si se ha llevado a cabo de una manera eficaz el plan de acción para la mejora en la Empresa.

#### **4.3.3. Iso 9004**

- Revisión del plan de mejora continua establecida y tomada como estrategia para poder

entregar productos y servicios de calidad.

- Evaluación de las diferentes auditorías que han aplicado cada período la Empresa.

#### **Ejemplo**

SGS S.A. brinda los servicios de Auditoría de Procesos a la Empresa SCHRYVER DEL ECUADOR S.A. para lo cual inspecciona los procesos en una exportación solicitando las cartas de responsabilidad del cliente de las últimas exportaciones llevadas a cabo en el mes de Noviembre del año 2017.

#### **4.4. Confirmación**

##### **Objetivo general**

Verificar que los datos otorgados por la Empresa sean reales para poder respaldar los mismos y poder brindar un criterio.

#### **4.4.1. Iso 9000**

- Elaboración de cartas de confirmación de satisfacción del cliente dándonos como respaldo el cumplimiento de objetivos y aceptando recomendaciones pertinentes.
- Cartas de confirmación a los clientes que adeudan más de 30 días en nuestro balance para poder verificar que son cifras reales.

#### **4.4.2. Iso 9001**

- Tabulación a las encuestas de los clientes para verificar si existe mejoría en los procesos, o donde se encuentra los puntos críticos.
- Cartas de confirmación de todos nuestros clientes activos para poder enfocarnos en un mejor servicio y atraer más clientela.

#### **4.4.3. Iso 9004**

- Solicitar las respuestas de las cartas de confirmación enviadas por auditorías pasadas para conocer el panorama.
- Solicitar los informes de auditoría de períodos pasados para conocer las deficiencias y las mejoras que existen actualmente.

#### **Ejemplo**

La Empresa SGS S.A. se encuentra realizando auditoría de procesos a la Empresa SCHRYVER DEL ECUADOR S.A. para lo cual ha enviado varias cartas de confirmación a los clientes que tienen cartera vencida mayor a 90 días para poder verificar los datos otorgados por la Empresa.

### **4.5. Investigación**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Analizar y verificar las funciones entregadas en cada cargo, estableciendo si existe cumplimiento o

no y brindando soporte para cierto tipo de falencias.

#### **4.5.1. ISO 9000**

- Realizar una entrevista al Gerente de la Empresa para conocer los diversos puntos de vista de los procesos implantados en la Compañía.
- Realizar una encuesta a los altos funcionarios de la Empresa para conocer sus puntos de vista y analizar con los implantados en la Compañía.

#### **4.5.2. ISO 9001**

- Elaborar una Encuesta a los empleados para conocer sus puntos de vista y llegar a los procesos no necesarios para poder brindar una mejor atención, servicio y producto a nuestro cliente.
- Entrevistar a cada líder de Departamento para conocer sus

necesidades y sugerencias para procesos de la Empresa.

#### **4.5.3. Iso 9004**

- Realizar una investigación de los clientes que han solicitado una sola vez los productos o servicios de la Empresa y no volvieron a solicitarlos para saber sus razones.

#### **Ejemplo**

La Empresa SGS S.A. se encuentra realizando auditoría en la Empresa SCHRYVER DEL ECUADOR S.A. para lo cual solicita entrevistas con el Gerente General y con el Contador General.

#### **4.6. Observación**

##### **Objetivo general**

Confirmar que se cumplan los procesos establecidos en cada operación para poder brindar una seguridad al cliente.



#### **4.6.1. Iso 9000**

- Observar los diversos procesos de la elaboración de un producto o la entrega de un servicio para poder constatar si se aplica o no los procesos adecuadamente.
- Solicitar los informes de cada área para poder verificar si se está entregando un adecuado control a los mismos.

#### **4.6.2. Iso 9001**

- Solicitar los planes de innovación de los vendedores de la empresa para la apertura a nuevos mercados
- Elaboración de un informe donde detalle todas las deficiencias de los procesos encontrados.

#### **4.6.3. Iso 9004**

- Monitorear los sistemas de gestión de calidad de cada departamento

para comprobar si existe una mejora continua.

#### **Ejemplo**

La Empresa SGS S.A. se encuentra realizando auditoría en sus procesos a la empresa SCHRYVER DEL ECUADOR S.A. para la cual ha determinado que existe personal que no cumple con lo establecido como es de siempre llevar la credencial personal en un lugar vistoso para así poder identificarse.

#### **4.7. Declaración**

##### **Objetivo general**

Establecer criterios escritos a la Empresa con la finalidad de la mejora en sus procesos brindado soporte para el logro de sus objetivos.

##### **4.7.1. Iso 9000**

- Realizar un plan de auditoría donde estén de acuerdo los altos

funcionarios con sus respectivas firmas de responsabilidad.

- Realizar una carta de compromiso para colaborar con todos los requerimientos de la auditoría.

#### **4.7.2. Iso 9001**

- Dar la firma de responsabilidad para que el grupo auditor pueda realizar una reingeniería en los procesos y puedan ser llevados a cabo.
- Comprometer a todos los que conforman la Empresa para que se pueda mejorar el proceso interno.

#### **4.7.3. Iso 9004**

Realizar una auditoría de sistemas de gestión para lograr una certificación que garantice al cliente un servicio de calidad.

#### **Ejemplo**

La Empresa SGS S.A. se encuentra realizando auditoría en sus procesos a la Empresa SCHRYVER DEL ECUADOR S.A. para lo cual obtuvo una declaración del custodio de caja chica por faltante, esto se determinó en una auditoría de este proceso.

## 5. Resultados

### Pregunta #1

**¿La Empresa dispone de un detalle de actividades, responsabilidades y objetivo de cada cargo que labora en la Empresa para la prestación de servicios logísticos de consolidación y desconsolidación de carga?**

Tabla 1. Actividad y Responsabilidad

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	14	70%
NO	6	30%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 1 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

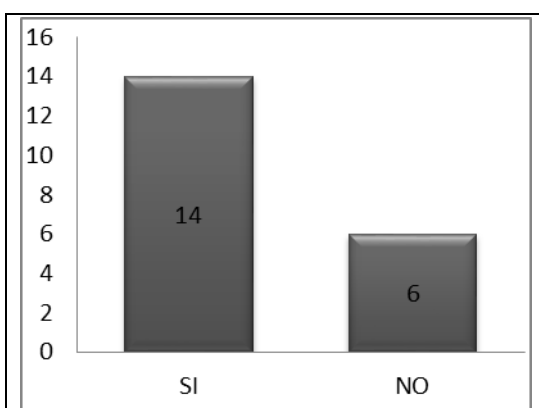


Figura 5. Tabulación pregunta Actividad y Responsabilidad Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

## Interpretación

De 20 empresas analizadas y encuestadas 14 si desarrollaron un detalle de actividades donde el empleado puede guiar sus funciones del cargo que ocupa y 4 no desarrollaron este documento.

## Análisis

Podemos analizar que más de la mitad de empresas estudiadas si cumplen con este proceso, y un número mínimo no lo cumple. Cabe recalcar que es un documento sumamente importante para el desarrollo de funciones del empleado teniendo en claro cuál es el objetivo, funciones principales, responsabilidades y quién será la persona encargada de la supervisión.

## Pregunta #2

**¿Existe un procedimiento documentado para el control y manejo de documentos en los servicios de consolidación y desconsolidación de carga en el caso de exportaciones?**

Tabla 2. Procedimientos

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	11	55%
NO	9	30%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 2 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

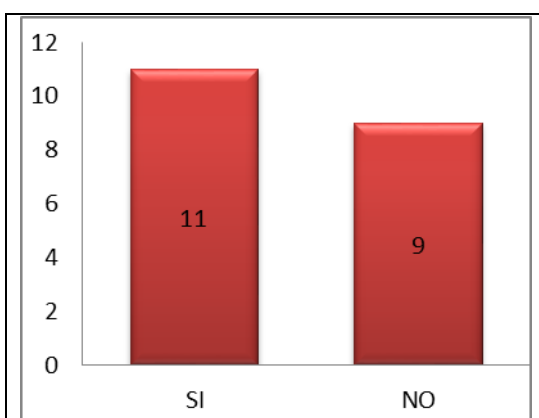


Figura 6. Tabulación pregunta procedimientos  
Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

## Interpretación

Podemos observar que 11 empresas si cumplen con este procedimiento y 9

de las empresas analizadas no lo cumplen.

## Análisis

La cifra que cumple con el tener un procedimiento documentado para el manejo y control de documentos en los servicios de consolidación y desconsolidación de carga es la mayoría (11) sin embargo un número significativo no lo cumple (9) lo cual puede traer consigo un sin número de consecuencias ya que el manejo y control de documentos es un tema complicado que debería mantenerse bajo un perfil prudente que nos ayuda a ofrecer a nuestra clientela una privacidad al 100% del servicio ofrecido y nos ayuda a respaldarnos en el caso de existir problemas legales.

## Pregunta #3

**¿Se controlan los procesos subcontratados en la consolidación y desconsolidación de carga (es decir**

**existen fichas con toda la información privada del proveedor)?**

Tabla 3. Control

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	8	40%
NO	12	60%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 3 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

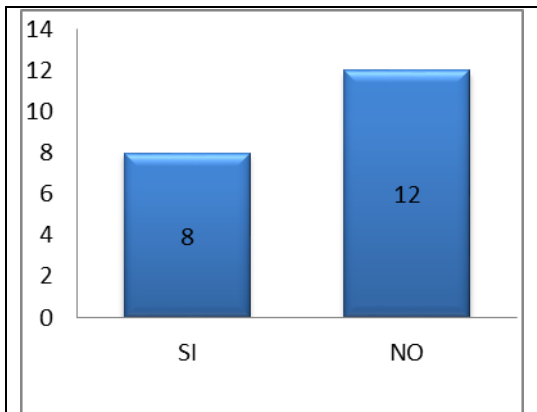


Figura 7. Tabulación pregunta Control  
Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

### Interpretación

Se observa que 8 de 20 empresas controlan los servicios subcontratados de la compañía y 12 de 20 empresas no lo hacen.

### Análisis

Podemos observar claramente que el número de empresas que no llevan un

control de servicios subcontratados esta sobre la mitad de las 20 empresas analizadas, eso quiere decir que la empresa puede estar llevando a cabo pagos innecesarios, lo cual es perjudicial para las finanzas, solo 8 de 20 empresas si llevan el control de los servicios subcontratados, existe revisión de contratos.

### Pregunta #4

**¿Cree que la aplicación de la norma ISO 9001:2015 es una herramienta para asegurar al cliente un servicio de calidad?**

Tabla 4. Calidad

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	15	75%
NO	5	25%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 4 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

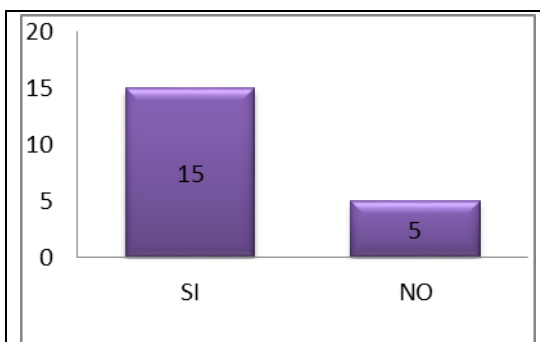


Figura 8. Tabulación pregunta Calidad  
Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017.

### Interpretación

Se observa que 15 de 20 empresas opinan que la aplicación de la norma ISO 9001: 2015 sí asegura al cliente un servicio de calidad, mientras que 5 de 20 empresas opinan que no, que existe otros caminos para garantizar una calidad en el servicio.

### Análisis

Podemos observar que la mayoría de las empresas tomadas para el análisis opinan que la aplicación de la norma ISO 9001:2015 es una herramienta fundamental para garantizar al cliente un servicio de calidad, además es una ventaja competitiva lo cual asegura al cliente que el servicio está en buenas manos, mientras que 5 empresas

opinan que la aplicación de esta norma no garantiza el buen servicio ya que existen varias alternativas para demostrar que la empresa es capaz de entregar un buen servicio para la cual es contratada.

### Pregunta #5

**¿Existe un control de bls sellados y firmados como respaldo de nuestros servicios entregados al cliente donde contenga toda la información del agente?**

Tabla 5. Documentación

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	12	60%
NO	8	40%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 5 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

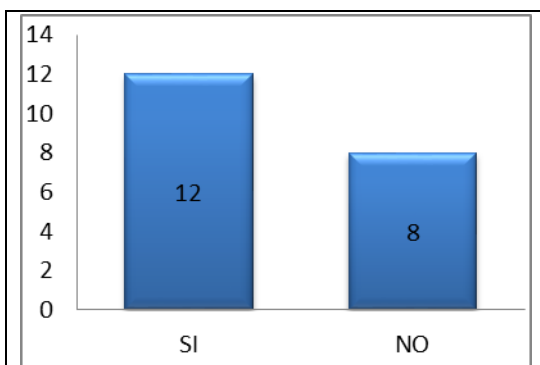


Figura 9. Tabulación pregunta Documentación  
Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

### Interpretación

Como podemos observar 12 de 20 empresas analizadas cuentan con este control de bls y 8 de 20 empresas no cuentan con el mismo.

### Análisis

La mayoría de empresas analizadas cuentan con el control de los bls no negociables donde se refleja los productos que se exporto o importó, la procedencia, el agente que lo manejó y a quién está destinado, esta es una gran garantía para demostrar que la operación se lleva bajo los parámetros legales. Las empresas que incumplen con este proceso pueden ocasionar un problema legal a sus empleados y por

lo tanto a la mala imagen de la Empresa.

### Pregunta #6

**¿El prealerta de llegada de los embarques es notificado a tiempo para cumplir con las normativas de seguridad en los procesos de consolidación y desconsolidación?**

Tabla 6. Normativas

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	12	60%
NO	8	40%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 6 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

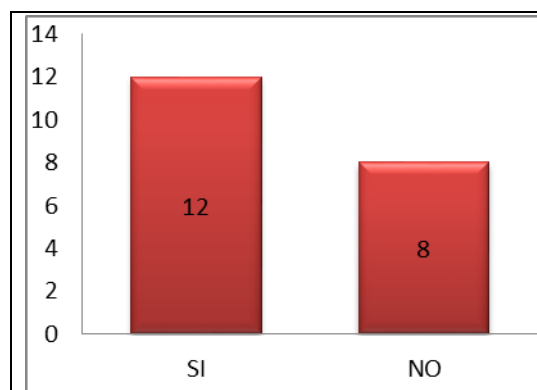


Figura 10. Tabulación pregunta Normativas  
Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

### Interpretación

Según los resultados de las encuestas 12 de 20 empresas respondieron los prealertas son enviados con 3 días de anticipación, 8 de 20 empresas respondieron que no.

### Análisis

Según las respuestas de las encuestas realizadas a las 20 empresas 12 contestaron que cumplen con lo que indica la Ley, enviar el prealerta de llegada de embarques con 3 días de anticipación, lo que provoca el cumplimiento del plazo ofrecido al cliente y evita multas generadas, las empresas que no cumplen con este proceso, pueden ocasionar pérdidas económicas y disgustos en clientes.

### Pregunta #7

**¿La Empresa asegura la disponibilidad de Recursos Tecnológicos para el cumplimiento de consolidación y desconsolidación?**

Tabla 7. Recursos

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	20	100%
NO	0	0%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 7 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

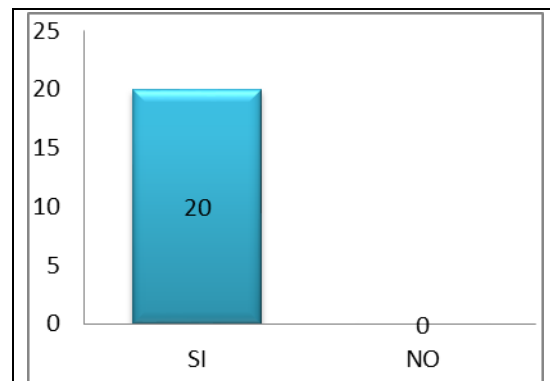


Figura 11. Tabulación pregunta Recursos Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

### Interpretación

Podemos observar según las respuestas que todas las personas contestaron que sí disponen de los recursos tecnológicos necesarios para el cumplimiento de los objetivos establecidos.

### Análisis

Según estos resultados dados podemos analizar que las empresas



proporcionan los recursos para cumplir cada función asignada, pero debería analizarse a fondo para saber los diversos tipos de comentarios que tienen varias personas de la misma empresa acerca de esta pregunta.

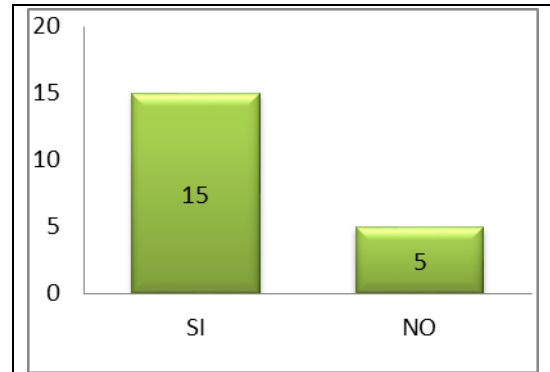


Figura 12. Tabulación pregunta Información  
Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

### Pregunta #8

**¿Existen organigramas respaldados por documentos que puedan definir los cargos y las funciones para la prestación de servicios logísticos en la consolidación y desconsolidación de cargas?**

### Interpretación

Según los resultados 15 de 20 empresas contestaron que sí cuentan con un organigrama donde se refleja claramente el puesto que desempeñan, y 5 contestaron que no.

### Análisis

Analizando los resultados se puede determinar que la mayoría de las empresas tomadas como muestra sí cuentan con un organigrama donde tienen claro cuáles son los jefes inmediatos y a quién puede acudir para solución de problemas o algo en particular, y las empresas que contestaron no, pues se puede determinar que su proceso no está

Tabla 8. Información

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	15	75%
NO	5	25%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 8 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

claro, por ende su trabajo no puede estar desempeñándose de la mejor manera y puede provocar que personas no capacitadas o sin los permisos pertinentes se encuentren realizando trabajos de alto riesgo.

### Pregunta #9

**¿Se analiza constantemente la satisfacción al cliente en la prestación de servicios logísticos en los procesos de consolidación y desconsolidación de cargas?**

Tabla 9. Mejora Continua

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	10	50%
NO	10	50%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 9 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

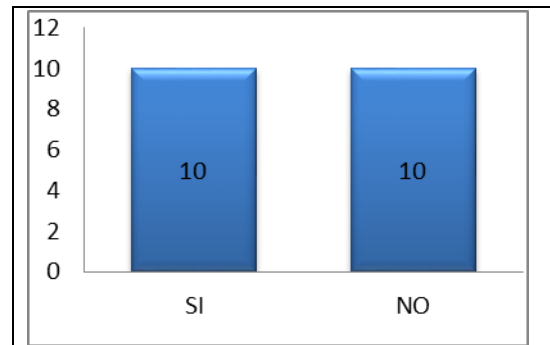


Figura 7. Tabulación pregunta Mejora Continua Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

### Interpretación

Según las respuestas obtenidas 10 empresas contestaron que si se analiza constantemente la satisfacción al cliente, y 10 contestaron que se omite este proceso.

### Análisis

Analizando las respuestas afirmativas podemos determinar que 10 empresas evalúan su buen o mal desempeño en la prestación del servicio de consolidación y desconsolidación de cargas, lo cual puede darnos como ventaja determinar en qué fallamos y mejorar, es decir que los procesos constantemente se analizan y renuevan

con el fin de entregar un servicio de calidad. Las respuestas negativas fueron igual en su cantidad que las afirmativas, lo que nos a entender que la satisfacción al cliente no es prioridad para la prestación de servicios, y puede dejarnos como desventaja ya que no podemos determinar las fallas que tenemos y tampoco mejorarlas.

### Pregunta #10

**¿Existe un reporte de visitas domiciliarias a los Empleados de la Empresa como medida cautelar y de seguridad?**

Tabla 10. Medidas de Seguridad

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	16	80%
NO	4	20%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 10 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

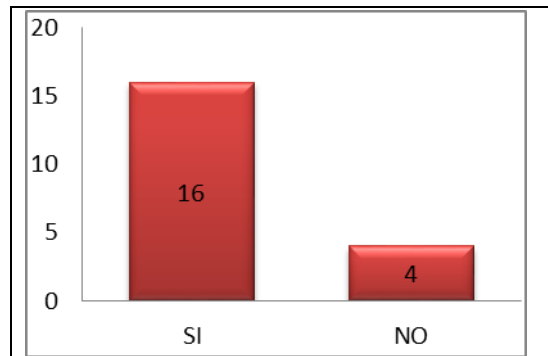


Figura 8. Tabulación pregunta Medidas de Seguridad Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

### Interpretación

Según las respuestas analizadas 16 empresas contestaron que tienen su reporte completo de visitas y 4 empresas contestaron que no lo han cumplido.

### Análisis

Según las respuestas se puede determinar que 16 empresas han cumplido con el requerimiento de BASC, el cual es conocer el domicilio de los empleados como medida de seguridad y 4 empresas no se han acogido a esta normativa la cual es importante para el mercado competente.

### Pregunta #11

**¿Se cuenta con una planificación para el cumplimiento de las responsabilidades de cada función que se desempeña en la consolidación y desconsolidación de cargas?**

Tabla 11. Coordinación

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	20	100%
NO	0	0%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 11 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

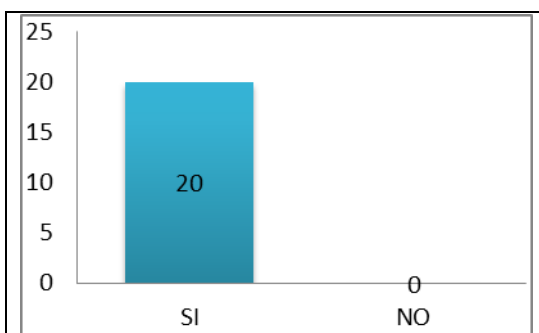


Figura 9. Tabulación pregunta Coordinación  
Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

### Interpretación

Según los resultados obtenidos se analiza que todas las personas saben

que funciones deben cumplir y para cuales fueron contratados.

### Análisis

Analizando todas las respuestas afirmativas que se obtuvieron en las encuestas podemos determinar que todas las personas cuentan con una planificación anticipada para el cumplimiento de sus funciones, pero esto no quiere decir que sean cumplidos correctamente, con sus debidos procesos, para ellos debe realizarse un análisis de cumplimiento y sus aspiraciones de mejora continua.

## Pregunta #12

**¿Existe evidencia documentada que respalde el cumplimiento de las responsabilidades asignadas en el proceso de consolidación de cargas marítimas en exportaciones?**

Tabla 12. Evidencia

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	13	65%
NO	7	35%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 12 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

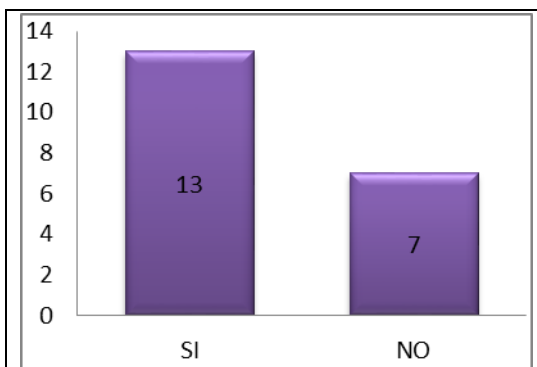


Figura 10. Tabulación pregunta Evidencia Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

## Interpretación

Obtenidas las respuestas de las encuestas 13 de 20 empresas analizadas contestaron que si se evidencia el cumplimiento de las responsabilidades

que les han asignado y 7 de 20 empresas contestaron que no.

## Análisis

Según el análisis realizado bajo estas respuestas podemos determinar que 7 empresas de 20 estudiadas no analizan el cumplimiento de las responsabilidades de los empleados, es decir que al empleado solo se le asignado funciones y no se revisa constantemente si puede o no realizarlo, si realiza bien su trabajo o si tiene exceso de asignaciones. Y 13 de 20 empresas analizadas si revisan sus procesos, si controlan las asignaciones entregadas a cada colaborador de la empresa lo que puede ayudar a llegar a la meta propuesta.

## Pregunta #13

**¿Se realiza auditorías de gestión de calidad y procesos en la empresa?**

Tabla 13. Auditorías

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	14	70%
NO	6	30%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 13 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

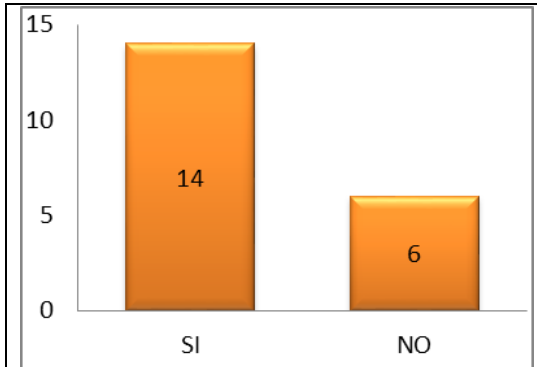


Figura 11. Tabulación pregunta Auditorías  
Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

### Interpretación

De las 20 empresas analizadas obtuvimos como respuestas que 14 si realizan las auditorías de gestión de calidad, revisión de procesos y 6 empresas respondieron que no cuentan con este proceso ya que no se ven interesados en cumplir y obtener una certificación.

### Análisis

Se puede determinar que más de la mayoría de las empresas analizadas

cumplen o quieren cumplir con la certificación ISO para garantizar al cliente un servicio de calidad y obtener así una ventaja competitiva. Las empresas que respondieron que no cumplen con una auditoría tal vez se encuentran recién implantándose en el mercado, o no tienen claro la aplicación de esta norma.

### Pregunta #14

**¿Existe informes de auditorías internas anteriores?**

Tabla 14. Informes

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	14	70%
NO	6	30%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 14 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

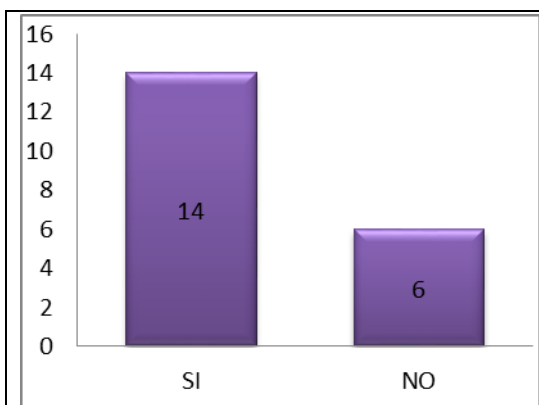


Figura 12. Tabulación pregunta Informes  
Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

### Interpretación

De las 20 empresas analizadas obtuvimos como respuestas que 14 si cuentan con informes de las auditorías realizadas y 6 empresas respondieron que no cuentan con informes ya que no realizan este proceso.

### Análisis

La importancia de una auditoría de Gestión de Calidad es muy alta ya que esta nos ayuda a identificar los procesos ineficientes, a mejorar cada uno de los puntos críticos, a la mejora continua, satisfacción del cliente, en fin un sin número de ventajas que nos ayuda a tener una organización

inigualable dando así una seguridad al cliente y ventaja competitiva en el exterior.

### Pregunta #15

**¿Existe un documento que contenga las acciones correctivas y preventivas antes los informes anteriores?**

Tabla 15. Correcciones

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	14	70%
NO	6	30%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 15 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

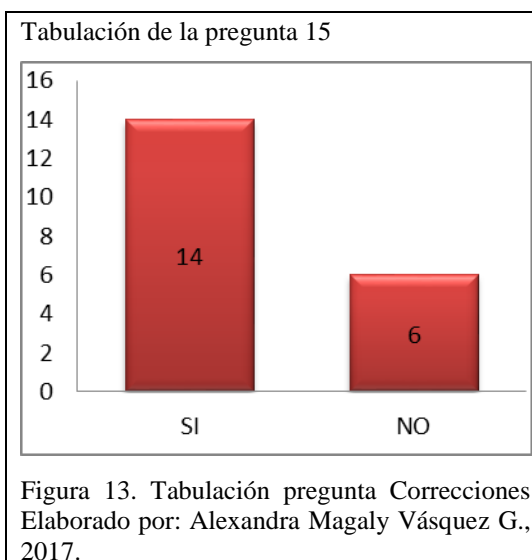


Figura 13. Tabulación pregunta Correcciones  
Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017.

### Interpretación

De las 20 empresas analizadas obtuvimos como respuestas que 14 si cuentan con informes de acciones correctivas y preventivas. Y 6 empresas respondieron que no cuentan con informes ya que no realizan este proceso.

### Análisis

Según las respuestas podemos analizar que las empresas que cumplen con la auditoría de Gestión de Calidad si cuentan con documentos que contienen correcciones ante los procesos ineficientes, falta de cumplimiento y errores que se han detectado en las auditorías realizadas es decir las observaciones, no conformidades menores, mayores, etc. Esto nos ayuda a mejorar la operación de la empresa.

### Pregunta #16

**¿Existe capacitación continua de seguridad para que el personal sea competente y pueda realizar los servicios logísticos de consolidación y desconsolidación de cargas?**

Tabla 16. Actualización

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	18	90%
NO	2	10%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 16 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

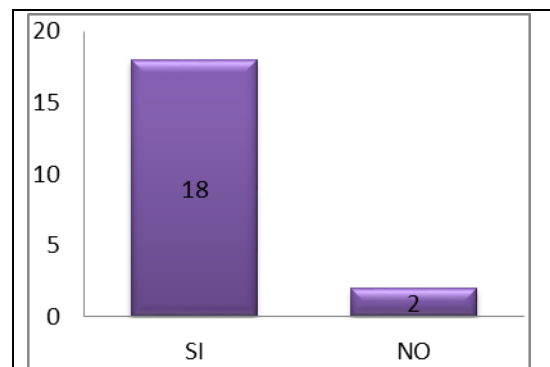


Figura 14. Tabulación pregunta Actualización Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

### Interpretación

Analizando los resultados podemos identificar que de las 20 empresas analizadas 18 contestaron que sus empleados están perfectamente



capacitados para ser competentes y cumplir con las normas vigentes y 2 de las 20 empresas analizadas contestaron que no.

### **Análisis**

Según los datos estadísticos podemos analizar que la mayoría de las empresas analizadas confían en el personal que labora en la empresa, que constantemente se les brinda capacitaciones o se les da la facilidad que puedan recibir cursos para poder cumplir los procesos a los cuales han sido encomendados, y 2 de las 20 empresas contestaron que no, tal vez por falta de recursos económicos o falta de interés en el personal que labora.

### **Pregunta #17**

**¿Existe una planificación documentada de procesos para la entrega del servicio de consolidación y desconsolidación de cargas, teniendo en cuenta los requisitos?**

Tabla 17. Preparación

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	11	55%
NO	9	45%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 17 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

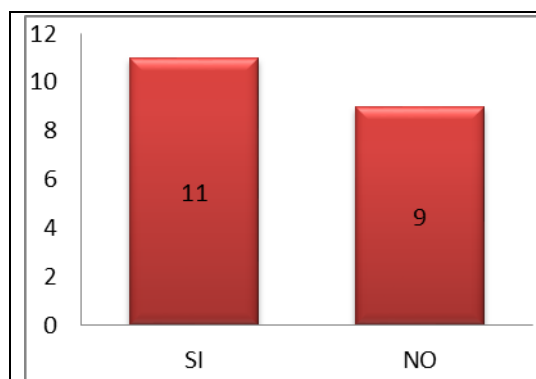


Figura 15. Tabulación pregunta Preparación Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

### **Interpretación**

Según las respuestas obtenidas nos encontramos que 11 de 20 encuestas realizadas contestaron que si tienen una planificación documentada para cada

proceso que se debe realizar, y 9 de 20 empresas analizadas contestaron que no tienen los procesos definidos ni documentados.

### Análisis

Un flujo de las operaciones, un proceso debidamente respaldado con documentación legal es muy importante para el servicio entregado al cliente, es decir por ejemplo en una exportación es muy importante identificar los procesos que debe cumplir la persona encargada de entregar las cargas, los documentos habilitantes y pasos obligatorios, esto deslinda a la empresa de problemas legales, la mayoría de empresas analizadas cumplen con este proceso, pero 9 de ellas no y esto es una gran desventaja competitiva ya que puede traer con ellos problemas legales.

### Pregunta #18

**¿En el caso de las exportaciones, se cumple con el requisito de seguridad como es la carta de responsabilidad del cliente indicando que los productos son lícitos ?**

Tabla 18. Proceso exportación

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	12	60%
NO	8	40%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 18 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

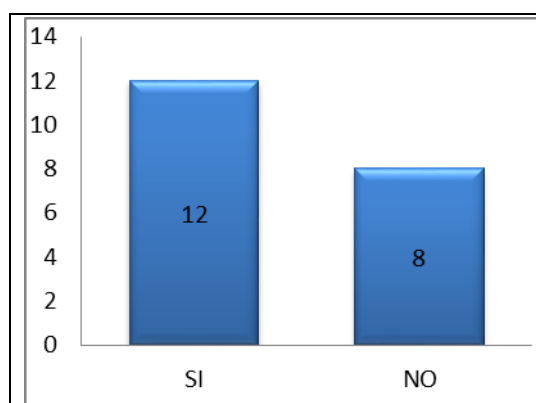


Figura 16. Tabulación pregunta Proceso de exportación Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

### Interpretación

Según las respuestas de las 20 encuestas 12 contestaron que sí registran las cartas emitidas por el

cliente y 8 contestaron que no archivan dichos documentos.

### **Análisis**

Se puede determinar que la mayoría de las empresas encuestadas se enfocan en la satisfacción al cliente y seguridad de la Empresa ya que 12 contestaron que si archivan las cartas de responsabilidad que emiten los clientes, y 8 no las archivan por descuido o por falta de control, el cual es un problema muy grande.

### **Pregunta #19**

**¿Existe un control de vestimenta de los empleados encargados de ingresar a narcóticos, con sus respectivos uniformes, credenciales y documentos?**

Tabla 19. Seguridad Ocupacional

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	15	75%
NO	5	25%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 19 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

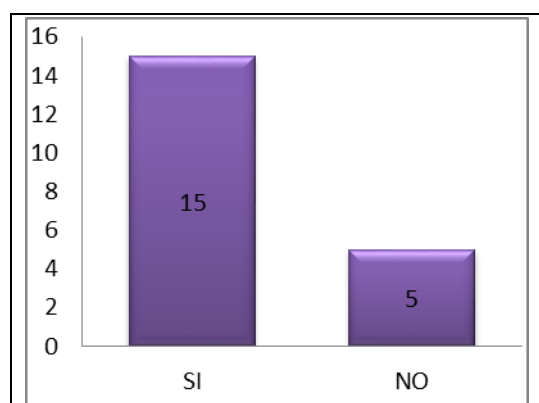


Figura 17. Tabulación pregunta Seguridad Ocupacional Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

### **Interpretación**

Según las respuestas de las encuestas realizadas 15 contestaron que brindan a los empleados de la Empresa un control de los recursos para que puedan cumplir las funciones designadas, y 5 contestaron que no brindan todo esto a los empleados ya que tal vez no cuentan con los suficientes recursos económicos.

### **Análisis**

Según los resultados podemos analizar que la mayoría de las empresas si brindan a sus empleados todo lo fundamental para realizar sus funciones como son chalecos reflectivos, zapatos punta de acero, materiales

indispensables y obligan a sus empleados a usar sus credenciales a simple vista y a disponer de los documentos habilitantes para cada función asignado, las empresas que contestaron que no fueron 5 las cuales deberían realizar una revisión en este aspecto ya que es muy importante brindar todos los recursos a los empleados.

**Pregunta #20**

**¿La Gerencia revisa constantemente el tipo de servicio que se está brindando a los clientes?**

Tabla 20. Apoyo Gerencial

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	18	90%
NO	2	10%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 20 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

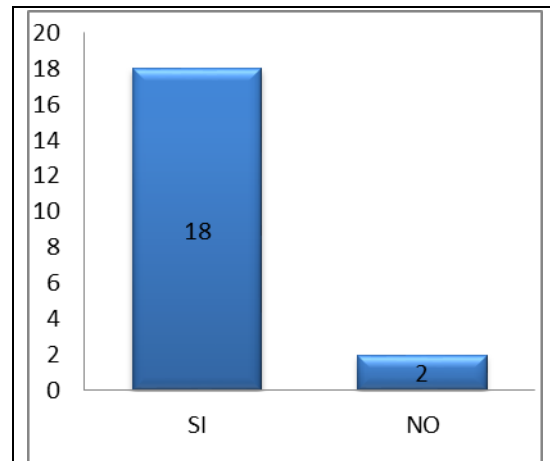


Figura 18. Tabulación pregunta Apoyo Gerencial Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017.

**Interpretación**

Según las respuestas de las encuestas realizadas 18 contestaron que la Gerencia se enfoca en la revisión del tipo de servicio que se brinda a los clientes, y 2 contestaron que este aspecto no ha sido revisado.

**Análisis**

La Gestión Gerencial en una Empresa es muy importante para su marcha, este aspecto no puede dejarse a un lado cuando se habla de una Gestión de Calidad, respecto a esta pregunta la mayoría 18 de 20 contestaron que la Gerencia se encarga de la revisión constante del tipo de servicio que se le

da al cliente y solo 2 de 20 empresas encuestadas contestaron que no hay esta gestión lo que puede provocar que una empresa este fuera de los lineamientos correctos.

### **Pregunta #21**

**¿Existe una revisión constante de la mejora continua y con ello se establece acciones correctivas para los procesos de consolidación y desconsolidación de cargas?**

Tabla 21. Revisión de Procesos

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	15	75%
NO	5	25%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 21 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

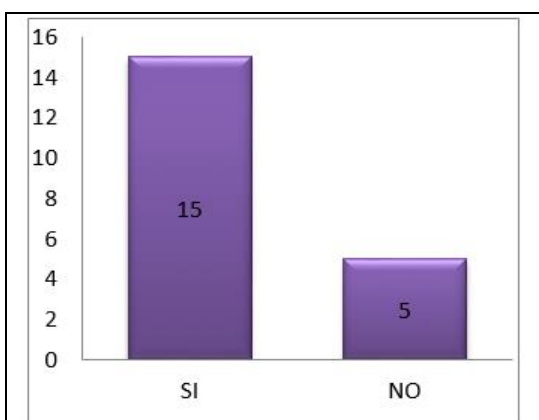


Figura 19. Tabulación pregunta Revisión de Procesos Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017.

### **Interpretación**

Según las respuestas de las encuestas me he encontrado con que 15 de 20 empresas contestaron que si existe una mejora continua en los procesos implantados por la empresa, y 5 de 20 contestaron que no existe mejora para los mismos.

### **Análisis**

Según los datos obtenidos puedo analizar que la mayoría de empresas que prestan servicios logísticos se enfocan en mantener sus procesos definidos y se realiza una revisión constante para que estos puedan ser cumplidos de la mejor manera, sin embargo existe igual un número significativo que no se enfoca en este aspecto lo que puede provocar falta de participación en el mercado competitivo.

## Pregunta #22

**¿Se analiza los problemas suscitados en ciertos procesos y se ha tomado acción ante ellos?**

Tabla 22. Solución de Problemas

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	15	75%
NO	5	25%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 22 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

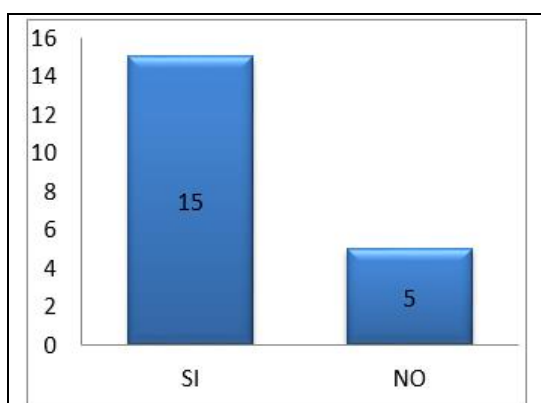


Figura 20. Tabulación pregunta Solución de Procesos Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

## Interpretación

Según los datos estadísticos obtenidos de las encuestas 15 contestaron que si se toma acción ante problemas suscitados en los procesos implantados en la empresa, y 5 de ellos contestaron que no, ya que no se ha

implementado los procesos necesarios como para poder trabajar en ellos.

## Análisis

Se puede analizar que igual que la pregunta #21 la mayoría de las empresas se enfoca en mejorar sus procesos, lo cual es una ventaja competitiva, y las empresas que no se enfocan en sus procesos, se puede determinar que existe prestación de servicio sin eficiencia, ya que implantando procesos se puede acortar tiempos, espacios y posibles problemas legales que pueden suscitarse en la prestación de servicios.

## Pregunta #23

**¿Cree que la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 es costosa y difícil de implementar en las empresas?**

Tabla 23. Aplicación de la Norma

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	5	90%
NO	15	10%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 23 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

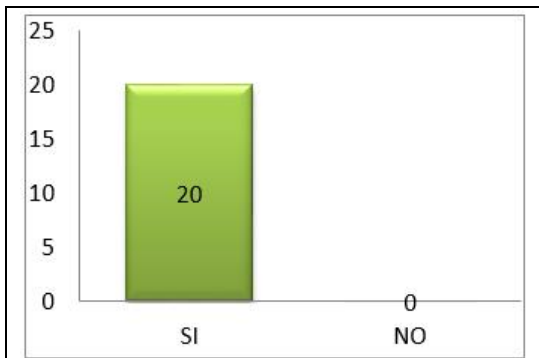


Figura 21. Tabulación pregunta Aplicación de la Norma Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017.

### Interpretación

Según las encuestas realizadas 5 personas contestaron que si creen que la norma ISO 9001:2015 es costosa y difícil su implementación, mientras que 15 contestaron que no.

### Análisis

Según los resultados se puede analizar que la implementación de la norma ISO 9001:2015 en las empresas no es muy costosa y tampoco difícil de implementar ya que con la experiencia de varias empresas que disponen de esta norma aplicada a sus procesos su costo frente al beneficio no tiene comparación.

### Pregunta #24

**¿Dispone la empresa de documentación importante como son los procesos de cada área, los documentos habilitantes para la entrega de servicios logísticos a la mano de cada colaborador?**

Tabla 24. Documentación Habilitante

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	15	75%
NO	5	25%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 24 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

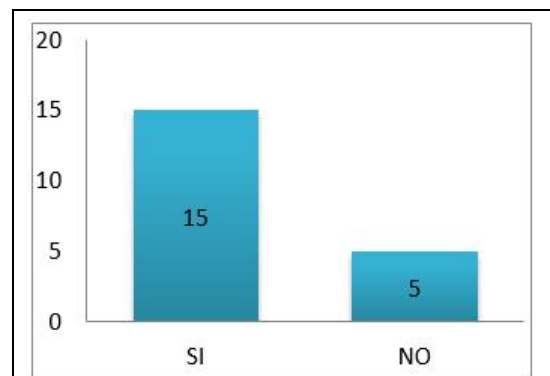


Figura 22. Tabulación pregunta Documentación Habilitante Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017.

### Interpretación

Realizadas las encuestas se ha determinado que 15 contestaron que si tienen documentos habilitantes a la

mano y 5 contestaron que no disponen del mismo.

### Análisis

Es importante que la información que indique los procesos de cada área esté a la mano de todos los empleados ya que para poder mantener un servicio estable y con mejora continua es necesario revisar constantemente los procesos cumplidos correctamente y los que no se han cumplido en su totalidad, revisando en que se puede mejorar y así poder cumplir con lo asignado de manera eficiente y eficaz. Por ejemplo una empresa debería tener su sistema de gestión dentro de la red compartida a los empleados.

### Pregunta #25

**¿Cuándo se presta un servicio logístico de consolidación de carga marítima se comunica al cliente constantemente el estado de su carga?**

Tabla 25. Comunicación con el Cliente

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	20	100%
NO	0	0%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 25 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

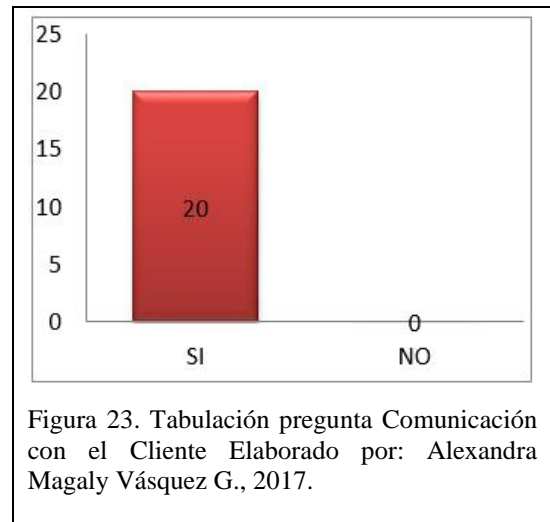


Figura 23. Tabulación pregunta Comunicación con el Cliente Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017.

### Interpretación

Según los datos de las encuestas todas las personas contestaron sí se comunica al cliente el estado de su carga.

### Análisis

Comunicar al cliente el estado de su carga es un valor agregado que se entrega, ya que el cliente valora un servicio confiable y eficiente.



### Pregunta #26

**¿Considera que la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los procesos de la empresa genera más rentabilidad para la misma?**

Tabla 26. Impacto de la Norma

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	18	90%
NO	2	10%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 26 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

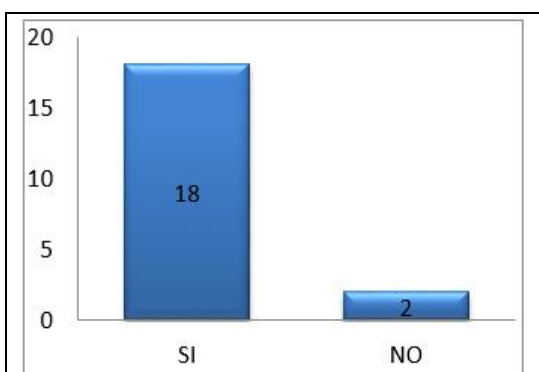


Figura 24. Tabulación pregunta Impacto de la Norma Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

### Interpretación

Según los datos estadísticos se puede concluir que 18 personas contestaron que sí consideran que puede aumentar la rentabilidad con la

aplicación de la norma ISO 9001:2015, y 2 personas contestaron que no.

### Análisis

La gran mayoría de las empresas analizadas respondieron que sí consideran que la norma ISO 9001:2015 ayuda a mejorar los procesos y con ello una mayor utilidad, debe ser porque la norma es dedicada a la mejora en los procesos y mantener la idea de la mejora continua, trayendo con ello un desenvolvimiento en las operaciones eficazmente y atrayendo más clientela. Las respuestas negativas fueron 2 con lo cual puedo analizar que conocen otros caminos para mejorar sus procesos o generar más rentabilidad.

### Pregunta #27

**¿Existe compromiso de la Alta Gerencia en invertir constantemente para mejorar los procesos en los servicios logísticos para la**

## consolidación y desconsolidación de carga?

Tabla 27. Inversión

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	11	55%
NO	9	45%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 27 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

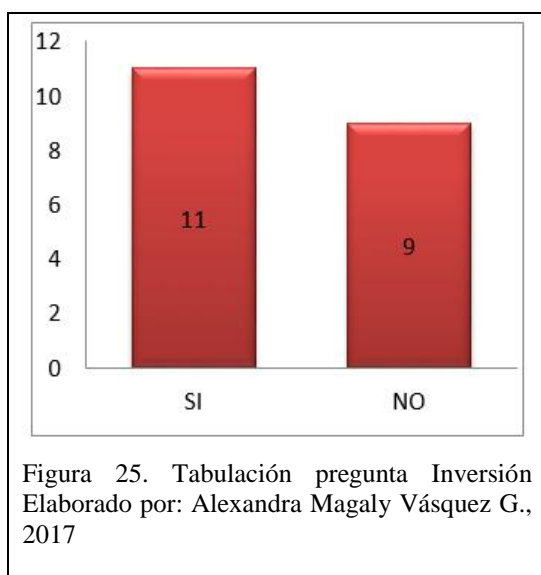


Figura 25. Tabulación pregunta Inversión  
Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

### Interpretación

Según los datos estadísticos se puede concluir que 11 personas contestaron que la Alta Gerencia está comprometida con la mejora continua y con todas las inversiones que la misma implica, y 9 personas contestaron que

no existe este compromiso por parte de Gerencia.

### Análisis

Analizando las respuestas obtenidas acerca de esta pregunta, podemos analizar que la mayoría de empresas encuestadas si tienen presente el concepto de mejora continua y lo que esto implica, es decir que cada vez se va innovando sus recursos, existe capacitación en el personal, avance tecnológico, y todo esto con apoyo y aprobación de Gerencia, 9 personas contestaron que no cuenta con este compromiso, puede ser por problemas económicos, por falta de asesoramiento, en fin un sin número de consecuencias que puede ocasionar este tema.

### Pregunta #28

**¿Cree Ud. que la implantación de unos procesos bien definidos en los servicios logísticos para la consolidación y desconsolidación de**

**carga puede ocasionar un ambiente laboral excelente en la empresa?**

Tabla 28. Ambiente Laboral

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	14	70%
NO	6	30%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 28 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

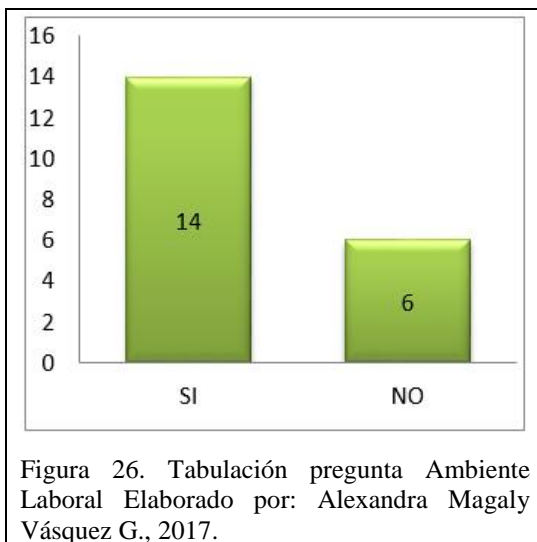


Figura 26. Tabulación pregunta Ambiente Laboral Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017.

**Interpretación**

De todas las encuestas realizadas se obtuvieron que 14 de 20 personas consideran que la definición de procesos mejora el ambiente laboral, y 6 personas contestaron que no.

**Análisis**

Unos procesos bien definidos ayudan al clima laboral ya que cada persona cumple con lo establecido y no retrasa el trabajo de otra persona, cuando existe una unión laboral está comprobado que el proceso de la empresa mejora notablemente ya los empleados al sentirse a gusto con su puesto rinden en su trabajo eficazmente, es por ello que la norma ISO 9001:2015 trabaja en la mejora continua, en la entrega de recursos necesarios para los empleados para que puedan llevar a cabo sus procesos sin ninguna interrupción dando como resultado un buen servicio al cliente y un ambiente laboral excelente ya que no existe retrasos significativos de ninguna parte.

**Pregunta #29**

**¿Tomando en cuenta los riesgos que puede suscitarse al prestar los servicios logísticos de consolidación y desconsolidación de carga se ha**

**realizado una prevención ante ellos y se ha realizado un plan de acción?**

Tabla 29. Riesgos en el Trabajo

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	15	75%
NO	5	25%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 29 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

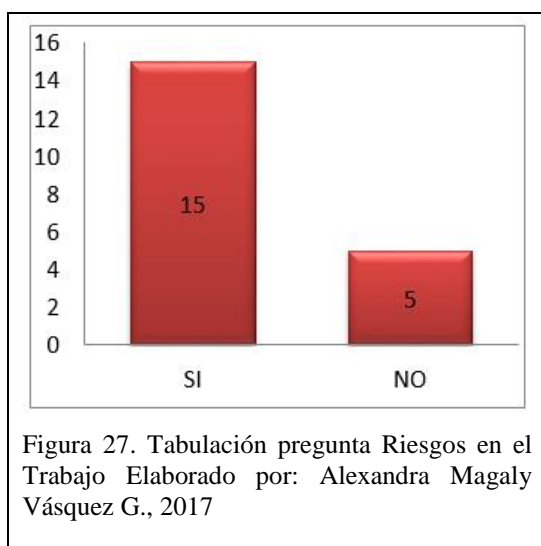


Figura 27. Tabulación pregunta Riesgos en el Trabajo Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

### Interpretación

Ante esta pregunta 15 personas respondieron que se ha cumplido con este parámetro y 5 contestaron que no.

### Análisis

La prevención de riesgos es un requisito importante para cumplir con los procesos de la empresa, se debe

analizar los posibles problemas que puedan darse al brindar los servicios al cliente punto que la mayoría de empresas considera como importante ya que la mayoría lo cumple. Es decir si en algún proceso de omite un paso importante a empresa debe tener una estrategia que ayude a dar por desapercibida eta falla.

### Pregunta #30

**¿Ud. recomienda a las empresas aplicar la norma Iso 9001:2015 en sus procesos?**

Tabla 30. Implementación de la Norma

RESPUESTA	TOTAL	
	CANTIDAD	%
SI	15	75%
NO	5	25%
TOTAL	20	100%

Nota: Tabla 30 Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

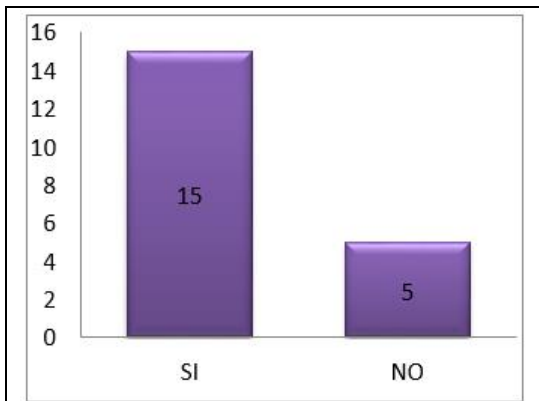


Figura 28. Tabulación pregunta Implementación de la Norma Elaborado por: Alexandra Magaly Vásquez G., 2017

cumplimiento eficaz, posicionamiento en el mercado, las empresas que no cuentan con la implementación de esta norma pueden haber encontrado otros caminos para cumplir sus procesos de manera eficiente.

### **Interpretación**

Según las respuestas a esta pregunta 15 personas respondieron que si recomiendan la aplicación de esta norma y 5 personas respondieron que no.

### **Análisis**

La mayoría de empresas encuestadas respondieron que sí recomiendan la aplicación de esta norma por experiencia propia, lo que se puede analizar que la norma Iso 9001:2015 mejora notablemente los procesos de las empresas y es usada como herramienta de gestión de calidad ya que da una imagen de seguridad,

## 6. Conclusión

El presente artículo aporta para la toma de decisiones gerenciales al aceptar o no invertir en una implementación de la norma ISO 9001:2015, cabe recalcar que esta norma no es obligatoria pero si se considera una herramienta de gestión de calidad para las empresas que prestan servicios logísticos para la consolidación y desconsolidación de carga marítima, aérea y transporte. La implementación de la ISO 9001:2015 asegura tener los procesos establecidos, un plan de acción preventivo y correctivo, una ventaja competitiva, un liderazgo y compromiso Gerencial que ayuda al cumplimiento de los procesos en las empresas y con ello un servicio de calidad.

En muchas ocasiones la implementación de la ISO 9001:2015 no ha funcionado en su magnitud ya que existe personal no capacitado o no ha existido el compromiso de Gerencia

suficiente para llevar a cabo este plan de acción ante deficiencias encontradas.

Se debería considerar una certificación ISO 9001:2015 para la prestación de servicios en el mercado internacional y nacional el cual es exigente en este tema, con la obtención del mismo las empresas se beneficiarían en ganar campo entre la competencia, evitamos el trabajo doble, una mejora en la imagen como empresa, mejor rendimiento en las actividades, un personal cumpliendo sus labores a gusto y por ende mejor rentabilidad. Hay que tomar en cuenta que cuando hablamos de una certificación ISO 9001:2015 implica tener mucha colaboración de parte de todo el personal empresarial, de una gran inversión tanto en tiempo como en dinero, se debe eliminar un poco el conservatismo de los Gerentes y hacer énfasis en la mejora continua.

Se puede determinar también que la norma ISO 9001:2015 nos da las pautas para el mejoramiento en nuestras actividades administrativas y operativas, exigiendo el cumplimiento de las normas de seguridad, documentos legales en regla para evitar cualquier tipo de problema legal por falta de respaldos. La certificación ISO es una herramienta fundamental para poder cumplir con las exigencias del mercado y sobre todo para un buen manejo a nivel de procesos y sistemas de gestión.

En la actualidad existe un amplio mercado competitivo por tal motivo debemos pensar en una ventaja que nos permita garantizar una venta, post venta de calidad, en la que nos personalicemos de cada proceso y así ganar buena imagen ante el mercado.

## 7. Referencias

*En qué consiste el ciclo PHVA de*

*mejora continua.* (15 de 02 de 2015). Recuperado el 12 de 12 de 2017, de <https://www.isotools.org/2015/02/20/en-que-consiste-el-ciclo-phva-de-mejora-continua/>

9000, I. (s.f.). *Ventajas al implementar*

*Iso 9000.* Recuperado el 15 de 12 de 2017, de <http://www.wilsoft-la.com/index.php/articulos/item/16-ventajas-al-implementar-iso-9000.html>

9004, I. (28 de 12 de 2017). *Sistemas*

*de gestión de la calidad - Directrices para la mejora del desempeño.* Obtenido de Norma ISO 9004:2000: <https://www.oviedo.es/documentos/12103/6f3c00ce-f757-4e32-a75e-04d6326eb369>

Ayuntamiento de Oviedo. (28 de 12 de

2017). *Sistemas de gestión de la calidad - Directrices para la mejora del desempeño.*

Recuperado el 17 de diciembre de 2017, de Norma ISO 9004:2000:

<https://www.oviedo.es/documentos/12103/6f3c00ce-f757-4e32-a75e-04d6326eb369>

Blog Calidad ISO. (11 de noviembre de

2014). *Objetivos y beneficios del sistema de gestión de calidad ISO 9001.* Obtenido de <http://blogdecalidadiso.es/objetivos-y-beneficios-del-sistema-de-gestion-de-calidad-iso-9001/>

Calidad y Gestión. (12 de 11 de 2017).

<https://calidadgestion.wordpress.com/tag/mejora-de-procesos/>.

Recuperado el 10 de enero de 2018, de

<https://calidadgestion.wordpress.com/tag/mejora-de-procesos/>



- Corporación Universitaria Americana. (2015). *Norma Internacional Iso 9001:2015*. Recuperado el 5 de noviembre de 2017, de Sistemas de gestión de calidad- Requisitos: <http://www.americana.edu.co/barranquilla/archivos/calidad/Norma-ISO-9001-2015.pdf>
- Cortés , J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*. Malaga, España: Aenor.
- González Ariza , Á. L. (2006). *Métodos de Compensación Basado en Competencias*. Barranquilla, Colombia: Ediciones Uninorte .
- González Ortiz, Ó. C., & Arciniegas Ortiz, J. A. (2016). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- González Ortiz, Ó. C., & Arciniegas Ortiz, J. A. (2016). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Griful Ponsati, E., & Canela Campos, M. Á. (2002). *Gestión de la calidad*. Barcelona, España: UPC.
- ISOTOOLS - EXCELLENCE. (15 de febrero de 2015). *En qué consiste el ciclo PHVA de mejora continua*. Recuperado el 12 de diciembre de 2017, de <https://www.isotools.org/2015/02/20/en-que-consiste-el-ciclo-phva-de-mejora-continua/>
- Jima, A. (7 de diciembre de 2014). *Servicio de acreditación ecuatoriana*. Obtenido de Todo Comercio Exterior: [comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/servicio-de-acreditacion-ecuatoriana](http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/servicio-de-acreditacion-ecuatoriana)
- Jima, A. (7 de diciembre de 2014). *Servicio de acreditación ecuatoriana*. Recuperado el 15

- de noviembre de 2017, de Todo Comercio Exterior: comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/servicio-de-acreditacion-ecuatoriana
- JusticeMole3356. (2018). *Mayor uso y aplicación de la normativa*. Obtenido de Course Hero: <https://www.coursehero.com/file/p1v66jh/Mayor-uso-y-aplicacion-de-la-Normativa-Promover-la-aplicacion-de-la-Normativa/>
- Lloyd's Register LRQA. (febrero de 2017). *ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad*. Obtenido de <http://www.lrqa.es/certificacion/es/iso-9001-norma-calidad/>
- Lloyd's Register LRQA. (febrero de 2017). *ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad*. Recuperado el 16 de diciembre de 2017, de <http://www.lrqa.es/certificacion/es/iso-9001-norma-calidad/>
- Ministerio de fomento. (2005). *ISO 9001:2000. Edición mayo 2005*.
- Morientez, D. (18 de febrero de 2012). *Iso 9003*. Obtenido de Slide Share: <https://es.slideshare.net/polloskate/iso-9003>
- Nava Carbellido, V. M., & Jiménez Valadez, A. R. (2005). *Iso 9000:2000 Estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua*. Quito: Limusa Noriega Editores.
- Nava Carbellido, V. M., & Jiménez Valadez, A. R. (2005). *Iso 9000:2000 Estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua*. Quito, Pichincha, Ecuador: Limusa Noriega Editores.

- Norma Internacional Iso 9001:2015 .  
(2015). *Sistemas de gestión de calidad-Requisitos*. Recuperado el 5 de 11 de 2017, de <http://www.americana.edu.co/barranquilla/archivos/calidad/Norma-ISO-9001-2015.pdf>
- NORMAS ISO. (2016). Recuperado el 20 de 12 de 2017, de <https://bloqueviiihumanitas.files.wordpress.com/2016/09/iso.pdf>
- Pinto Prades, J. L., & Cuadras Morató, J. (1992). *Economía de los gastos sociales*. Murcia, España: Universidad de Murcia.
- Pinto Prades, J. L., & Cuadras Morató, J. (1992). *Economía de los gastos sociales*. Murcia, España: Universidad de Murcia.
- Rodríguez, M. (10 de octubre de 2015). *Historia de la ISO 9001*. Recuperado el 12 de noviembre de 2017, de [http://www.normas9000.com/Company\\_Blog/historia-iso-9001.aspx](http://www.normas9000.com/Company_Blog/historia-iso-9001.aspx)
- Rodríguez, M. (10 de octubre de 2015). *Historia de la ISO 9001*. Recuperado el 12 de noviembre de 2017, de [http://www.normas9000.com/Company\\_Blog/historia-iso-9001.aspx](http://www.normas9000.com/Company_Blog/historia-iso-9001.aspx)
- Servicio Nacional de Aduana del Ecuador - SENA. (2017). *Empresas dedicadas a la consolidación y desconsolidación de carga*. Recuperado el 10 de enero de 2018, de <https://www.aduana.gob.ec/>
- Udaondo Duran , M. (1992). *Gestión de Calidad*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Udaondo Duran , M. (1992). *Gestión de Calidad*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Universidad Oberta de Catalunya -

UOC. (11 de noviembre de  
2014). *Objetivos y beneficios  
del sistema de gestión de  
calidad ISO 9001*. Recuperado  
el 20 de noviembre de 2017, de  
[http://blogdecalidadiso.es/objeti  
vos-y-beneficios-del-sistema-  
de-gestion-de-calidad-iso-9001/](http://blogdecalidadiso.es/objetivos-y-beneficios-del-sistema-de-gestion-de-calidad-iso-9001/)