



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**TEMA:**

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN  
LA EMPRESA ASIA SHIPPING ECUADOR S.A**

**AUTORAS:**

**González Mendoza, Tatiana Koralia  
Santiago Villarreal, Tatiana Kassandra**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de  
INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**TUTOR:**

**Ec. Ávila Chiriboga, Franklin Alejandro Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**19 de Septiembre del 2016**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **González Mendoza, Tatiana Koralia y Santiago Villarreal, Tatiana Kassandra**, como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional**.

TUTOR

f. \_\_\_\_\_  
Ec. Ávila Chiriboga, Franklin Alejandro Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_  
Ing. Hurtado Cevallos, Gabriela Elizabeth Mgs.

Guayaquil, a los 19 días del mes de Septiembre del año 2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Nosotras, **González Mendoza, Tatiana Koralia y Santiago  
Villarreal, Tatiana Kassandra**

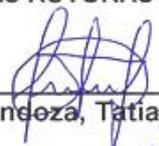
### **DECLARAMOS QUE:**

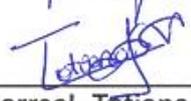
El Trabajo de Titulación, **Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Asia Shipping Ecuador S.A** previo a la obtención del Título de **Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido

**Guayaquil, a los 19 días del mes de Septiembre del año 2016**

LAS AUTORAS

f.   
González Mendoza, Tatiana Koralia

f.   
Santiago Villarreal, Tatiana Kassandra



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

## **AUTORIZACIÓN**

Nosotras, **González Mendoza, Tatiana Koralia y Santiago  
Villarreal, Tatiana Kassandra**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Asia Shipping Ecuador S.A**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 19 días del mes de Septiembre del año 2016**

### **LAS AUTORAS**

f.   
González Mendoza, Tatiana Koralia

f.   
Santiago Villarreal, Tatiana Kassandra



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**REPORTE URKUND**

The screenshot displays the URKUND report interface. On the left, document details are shown: 'Documento: González\_TatianaFINAL.docx y Santiago\_Tatiana\_FINAL.docx (D21536364)', 'Presentado: 2016-09-29 08:19 (-05:00)', 'Presentado por: tatianakoralia13@hotmail.com', 'Recibido: franklin.avila.ucsg@analysis.orkund.com', and 'Mensaje: TRABAJO DE TITULACION'. A yellow highlight indicates that 2% of the document's text is derived from 11 sources. On the right, a table lists the sources:

Lista de fuentes	Bloques
<a href="#">http://factoresenninis.blogspot.com/</a>	
<a href="#">http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1200/gestion-de-calidad-y-evolucion.html</a>	
<a href="#">http://calidad2854aragon.blogspot.com/2012/02/enfoques-de-la-calidad.html</a>	
<a href="#">http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/426/Estrategias%20de%20calidad%20total.htm</a>	
<a href="#">http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/2950/3/rbravimend.pdf</a>	
La fuente no se usa	

**LINK:**<https://secure.orkund.com/view/21230018-713265-379332#Hcw9DoMwDAXgu2SOkB2c2OEqqEOfWpQBFsaqd+c9Ik/+efYvHVdaVM1RMvCsLkYaedogHagQJYX>

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios Todopoderoso, por permitirme desarrollar mi trabajo de titulación con éxito y poder sonreír ante mis logros.

A la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas para poder estudiar mi carrera, así como también a su cuerpo docente lleno de talento, compromiso y empatía, por haberme brindado sus conocimientos científicos y el apoyo para seguir adelante.

A mi tutor de guía Eco. Franklin Alejandro Ávila Chiriboga por haber dedicado su tiempo y paciencia para orientarme en el contenido literal de este trabajo de titulación.

A mi compañera Tatiana Kassandra Santiago Villarreal por realizar junto a ella mi trabajo de titulación.

**Tatiana González Mendoza**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco de todo corazón a Dios, por ser el quien me guío y me sigue guiando para poder seguir adelante en mi vida profesional.

Agradezco a mis padres, Rafael y Gloria, quienes han sido mi apoyo incondicional en este proceso de educación y de sabiduría, por ser ese pilar tan importante en mi vida.

A mis maestros de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, que me dieron sus conocimientos y sus experiencias, gracias a ellos, tengo en mi mente lo básico y lo necesario para poder seguir adelante.

A la empresa Asia Shipping Ecuador S.A, que me ayudó con la información y los datos necesarios para mi trabajo de titulación.

A mi tutor de tesis, Ec. Franklin Ávila, por tener la paciencia, la sabiduría y por ser mi guía de este exitoso proyecto.

**Tatiana Santiago Villarreal**

## **DEDICATORIA**

Mi trabajo de titulación la dedico con mucho amor y cariño a mi padre Ing. Adolfo Narciso González Wonsang, y a mi madre Mgs. María Lorena Mendoza Quinapallo por todo el sacrificio y esfuerzo que realizaron para poder brindarme una carrera para mi futuro y por creer en mi capacidad intelectual.

A mi hermano Rubén Adolfo González Mendoza, demostrándole con buenos ejemplos que debe considerar para el desarrollo de sus estudios académicos.

A mis compañeros y amigos quienes sin esperar nada a cambio estuvieron conmigo compartiendo conocimiento, alegrías y tristezas y a todas las demás personas que durante estos cuatro años estuvieron apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.

**Tatiana González Mendoza**

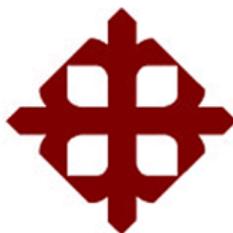
## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de titulación a Dios por darme las fuerzas, el conocimiento, la valentía, la sabiduría para poder realizar mi sueño de poder graduarme.

A mis padres por ser los guías, los consejeros, las únicas personas en darme todo el apoyo que necesitaba para poder concluir dicho proyecto.

A mis hermanos por darme la inspiración, para poder ser sus guías en el desarrollo de sus estudios universitarios.

**Tatiana Santiago Villarreal**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

**Ec. Ávila Chiriboga, Franklin Alejandro Mgs.**

TUTOR

---

**Ing. Hurtado Cevallos, Gabriela Elizabeth Mgs.**

DIRECTORA DE CARRERA

---

**Ec. Freire Quintero, César Enrique Mgs.**

COORDINADOR DEL ÁREA



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**CALIFICACIÓN**

---

**González Mendoza, Tatiana Koralia**

---

**Santiago Villarreal, Tatiana Kassandra**

# ÍNDICE GENERAL

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>21</b>
<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>23</b>
<b>ASPECTOS GENERALES</b> .....	<b>23</b>
1.1 Planteamiento del problema .....	23
1.2 Formulación del problema .....	24
1.2.1 Sistematización del problema .....	24
1.3 Objetivos.....	24
1.3.1 Objetivo general.....	24
1.3.2 Objetivos específicos .....	24
1.4 Justificación e Importancia .....	25
1.5 Delimitación del problema .....	25
1.6 Viabilidad.....	26
1.7 Metodología de la Investigación .....	26
1.7.1 Tipo de Investigación .....	26
1.7.2 Diseño de la Investigación .....	27
1.7.3 Método de Investigación .....	27
1.7.4 Enfoque de la Investigación.....	28
1.7.5 Técnica de recolección de datos .....	29
1.7.6 Instrumentos de recolección .....	29
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>30</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>30</b>
2.1 Calidad .....	30
2.1.1 ¿Qué es Calidad? .....	30
2.1.2 Evolución histórica del concepto de la Calidad .....	31
2.1.3 ¿Qué es Calidad Total? .....	33
2.1.4 Enfoque de la Calidad.....	34
2.1.5 Estrategia de la Calidad Total.....	35
2.2 Gestión de Calidad .....	36

2.2.1 ¿Qué es Gestión de la Calidad? .....	36
2.2.2 Principios de Gestión de la Calidad .....	37
2.2.3 Certificación, Registro y Acreditación del Sistema de Gestión de la Calidad .....	41
2.3 Normas ISO 9001:2008 .....	42
2.3.1 ¿Qué son las Normas ISO 9001:2008? .....	42
2.3.2 Evolución de la Norma ISO 9001 .....	43
2.3.3 Definición del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 ...	44
2.3.4 Beneficios del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 ..	46
2.4 Evaluación de los Sistemas de Gestión de la Calidad .....	47
2.4.1 ¿Qué es la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad? .....	47
2.4.2 Métodos de evaluación de un Sistema de Gestión de la Calidad ...	48
2.4.3 Procesos de evaluación de un Sistema de Gestión de la Calidad ..	49
2.4.4 Auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad .....	49
2.4.5 Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad .....	50
2.4.6 Autoevaluación .....	50
2.4.7 Instrumentos para la evaluación de un Sistema de Gestión de Calidad en empresas de servicios .....	51
<b>CAPÍTULO 3.....</b>	<b>52</b>
<b>LA EMPRESA: PRESENTACIÓN Y EL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL ..</b>	<b>52</b>
3.1 Presentación de la Empresa.....	52
3.1.1 Antecedentes Históricos .....	52
3.1.2 Objeto Social .....	53
3.1.3 Misión .....	53
3.1.4 Visión .....	54
3.1.5 Alcance .....	54
3.1.6 Organigrama Funcional .....	54
3.1.7 Principales Servicios .....	55
3.2 Análisis Organizacional .....	56
3.2.1 Auditorías.....	56

3.2.2 Cultura Organizacional .....	56
3.2.3 Política de Calidad .....	57
3.2.4 Principales Procesos y Procedimientos .....	57
<b>CAPÍTULO 4.....</b>	<b>62</b>
<b>PARÁMETROS DE EVALUACION DE LA NORMA ISO 9001:2008 .....</b>	<b>62</b>
4.1 Evaluación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 .....	62
4.1.1 Sistema de Gestión de la Calidad (Punto 4 de la Norma ISO 9001:2008) .....	62
4.1.1.1 Requisitos de la Documentación .....	62
4.1.2 Responsabilidad de la Dirección (Punto 5 de la Norma ISO 9001:2008) .....	63
4.1.2.1 Enfoque al Cliente .....	63
4.1.2.2 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación .....	63
4.1.3 Gestión de los recursos (Punto 6 de la Norma ISO 9001:2008) .....	64
4.1.3.1 Recursos Humanos .....	64
4.1.3.2 Infraestructura .....	64
4.1.4 Realización del Servicio (Punto 7 de la Norma ISO 9001:2008) .....	64
4.1.4.1 Procesos Relacionados con el Cliente .....	64
4.1.4.2 Producción y Prestación del Servicio .....	65
4.1.5 Medición, análisis y Mejora (Punto 8 de la Norma ISO 9001:2008) .....	65
4.1.5.1 Satisfacción al cliente .....	65
4.1.5.2 Seguimiento y medición .....	65
4.1.5.3 Análisis de datos .....	66
4.2 Análisis de la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008.....	66
<b>CAPITULO 5.....</b>	<b>86</b>
<b>PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA PARA ASIA SHIPPING ECUADOR S.A .....</b>	<b>86</b>
5.1 Oportunidades de mejora .....	86
5.1.1 Primera oportunidad: Sistema de Gestión de la Calidad .....	86
5.1.2 Segunda oportunidad: Responsabilidad de la Dirección .....	91

5.1.3 Tercera oportunidad: Gestión de los recursos .....	95
5.1.4 Cuarta oportunidad: Realización del Servicio .....	100
5.1.5 Quinta oportunidad: Medición, Análisis y Mejora .....	107
5.2 Valoración Económica .....	114
5.3 Análisis Costo- Beneficio .....	118
5.3 Cronograma .....	121
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>123</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>124</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>125</b>

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de un sistema de Gestión de Calidad basado en procesos .....	40
Figura 2: Evolución de la Norma ISO 9001 .....	43
Figura 3: Organigrama de Asia Shipping Ecuador S.A.....	54
Figura 4: Mapa de Procesos de Asia Shipping Ecuador S.A .....	57
Figura 5: Porcentaje de cumplimiento del punto cinco de la Norma ISO 9001:2008.....	75
Figura 6: Porcentaje de cumplimiento del punto seis de la Norma ISO 9001:2008.....	77
Figura 7: Porcentaje de cumplimiento del punto siete de la Norma ISO 9001:2008.....	79
Figura 8: Porcentaje de cumplimiento del punto ocho de la Norma ISO 9001:2008.....	81

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Evolución Histórica de la Calidad.....	32
Tabla 2: Instrumento para la evaluación del sistema de gestión de la calidad .....	51
Tabla 3: Procesos Claves de Asia Shipping Ecuador S.A .....	58
Tabla 4: Procesos de Apoyo de Asia Shipping Ecuador S.A .....	58
Tabla 5: Procesos y Procedimientos de Asia Shipping Ecuador S.A.....	59
Tabla 6: Porcentaje de Cumplimiento para la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa Asia Shipping Ecuador S.A .....	71
Tabla 7: Resumen de las auditorías con la entrevista del punto cuatro de la norma ISO 9001:2008.....	72
Tabla 8: Resumen de las auditorías con la entrevista del punto cinco de la norma ISO 9001:2008.....	74
Tabla 9: Resumen de las auditorías con la entrevista del punto seis de la norma ISO 9001:2008.....	76

Tabla 10: Resumen de las auditorías con la entrevista del punto siete de la norma ISO 9001:2008.....	78
Tabla 11: Resumen de la evaluación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 .....	83
Tabla 12: Costo de implementación y documentación de los procedimientos del área de operaciones .....	88
Tabla 13: Costo de la documentación de los procedimientos operacionales	89
Tabla 14: Costo de la documentación de los procedimientos de área de ventas .....	90
Tabla 15: Costo de los informes sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.....	93
Tabla 16: Costo del registro de los procesos de comunicación interna .....	95
Tabla 17: Costo del registro diario de la formación, habilidades y experiencias de los empleados.....	96
Tabla 18: Costo de la capacitación de los empleados .....	98
Tabla 19: Costo para establecer un horario de atención a los clientes.....	99
Tabla 20: Costo para reunir y especificar las características de los requisitos del cliente.....	101
Tabla 21: Costo de la documentación de los requisitos del servicio .....	102
Tabla 22: Costo de la información por medios de comunicación sobre los requerimientos de la prestación del servicio .....	103
Tabla 23: Costo de la identificación sobre el estado que se encuentra el servicio.....	105
Tabla 24: Costo de Preservación del Servicio .....	107
Tabla 25: Costo de la Realización a través de los indicadores de desempeño sobre las actividades del servicio.....	108
Tabla 26: Costo para definir con detalles específicos en las auditorías internas de calidad.....	110
Tabla 27: Costo de la determinación a través de los indicadores de desempeño sobre los procesos del servicio al cliente .....	111
Tabla 28: Realización del análisis de datos sobre los procesos del departamento de ventas .....	113
Tabla 29: Análisis Costo-Beneficio por implementación .....	118
Tabla 30: Análisis Costo-Beneficio por Capacitación en CIRADSA.....	119

Tabla 31: Análisis Costo-Beneficio por Preservación del Servicio .....	120
--	-----

## **LISTA DE ANEXOS**

ANEXO A: Cuestionario de preguntas para la Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:23008 .....	129
ANEXO B: Entrevistas para la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 .....	137
ANEXO C: Resumen de las entrevistas para la Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 .....	169
ANEXO D: Acta de Constancia de las entrevistas en la empresa Asia Shipping Ecuador S.A.....	177
ANEXO E: Resultados de las auditorías internas de los tres últimos años 2013 ,2014 y 2015 .....	178
ANEXO F: Certificado del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 de la empresa Asia Shipping Ecuador S.A .....	202

## RESUMEN

El proyecto de investigación tiene como objetivo evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Asia Shipping Ecuador S.A, mediante un trabajo investigativo de los procesos y procedimientos de la norma ISO 9001:2008; pero por la falta de capacitación al personal sobre el manejo y control de los procesos del Sistema de Gestión de calidad le impide con facilidad el cumplimiento de los objetivos de la empresa , ocasionando confusión al momento de realizar sus actividades administrativas . Esta investigación se justifica con el propósito de analizar la estructura de la norma, los procesos, los procedimientos, mejora continua, la documentación y métodos con la finalidad de observar las falencias y mejorar su eficiencia. Para obtener los resultados adquiridos, se recopiló información de los procesos y procedimientos de la empresa, además se realizó un diagnóstico comparativo de los tres últimos años de las auditorías internas de calidad con el resultado de las entrevistas, para revisar el grado de cumplimiento de la empresa ; con todo esto se interpretó los resultados y se planificó la propuesta del plan de mejora del sistema de gestión de calidad, obteniendo como resultado el mejoramiento del servicio de la empresa. De esta manera la organización podrá cumplir con las exigencias de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para incrementar la satisfacción del cliente con el fin de ofrecer un servicio con excelente calidad.

**Palabras Claves:** EVALUACIÓN, NORMA ISO 9001:2008, PARÁMETROS, PROCEDIMIENTOS, PROCESOS, SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

## ABSTRACT

The research project aims to evaluate the Quality Management System in Asia Shipping Ecuador S.A company through an investigative working of processes and procedures of ISO 9001: 2008 standard; but at the lack of staff training on the management and processes control of the Quality Management System it prevents easily the compliance of company objectives, causing confusion at the time to realize their administrative activities. This research is justified for the purpose of analyzing the standard structure, processes, procedures, continuous improvement, the documentation and methods in order to observe the shortcomings and improve its efficiency. For the acquired results, the information processes and company procedures was collected, in addition a comparative diagnostic of the last three years of internal quality audits with the result of interviews were conducted to check the degree of company compliance; all this was interpreted results and the proposal improvement plan of quality management system was planned, resulting in improving service of the company. In this way the organization will be able to compliance the requirements of ISO 9001: 2008 standard to increase customer satisfaction in order to offer a service with excellent quality.

**Key words:** EVALUATION, ISO 9001:2008 STANDARD, PARAMETERS, PROCEDURES, PROCESSES, QUALITY MANAGEMENT SYSTEM.

## RÉSUMÉ

Le projet de recherche a pour objectif évaluer le Système de Gestion de la Qualité dans l'entreprise Asie Shipping Equateur S.A, au moyen d'un travail de recherche des processus et les procédures de la norme ISO 9001:2008; mais par le manque de formation sur le maniement et le contrôle des processus du Système de Gestion de qualité, il empêche au personnel avec facilité, l'accomplissement des objectifs de l'entreprise, en occasionnant une confusion au moment de réaliser ses activités administratives. Cette recherche se justifie auprès du propos d'analyser la structure de la norme, des processus, des procédures, l'amélioration continue, la documentation et les méthodes dans le but d'observer les erreurs et dans le but d'améliorer son efficacité. Pour obtenir les résultats acquis, on a compilé information sur les processus et des procédures de l'entreprise, de plus on a réalisé un diagnostic comparatif des trois dernières années des audits internes de qualité avec le résultat des interviews, pour confirmer le degré d'accomplissement de l'entreprise; avec tout cela les résultats ont été interprétés et on a planifié la proposition du plan d'améliorations du système de gestion de qualité, en obtenant comme en résultat l'amélioration du service de l'entreprise.

De cette façon l'organisation pourra s'acquitter des exigences des conditions requises de la norme ISO 9001:2008 pour augmenter la satisfaction du client afin d'offrir un service avec une qualité excellente.

**Mots Clés:** EVALUATION, NORME ISO 9001:2008, PARAMÈTRES, PROCÉDURES, PROCESSUS, SYSTÈME DE GESTION DE QUALITÉ.

# INTRODUCCIÓN

En el mundo actual la calidad de los productos y servicios se ha convertido en una herramienta indispensable dentro de las organizaciones ecuatorianas, por lo que, es importante adquirir un certificado avalado por la norma ISO “International Organization for Standardization”, el mismo que brinda las garantías necesarias para que una empresa mejore sus procesos y procedimientos del sistema de Gestión de la Calidad y lograr cumplir con la satisfacción de los requerimientos de sus clientes.

El propósito del presente trabajo de investigación se enfoca en realizar una evaluación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en la empresa “Asia Shipping Ecuador S.A” para diagnosticar si en sus procesos y procedimientos existen no conformidades y así proponer un plan de mejora con la finalidad de acrecentar notablemente el servicio al cliente; ya que la falta de capacitación al personal sobre la gestión de los procesos y procedimientos le impide que proceda con facilidad el cumplimiento de los objetivos de la empresa , provocando confusión al momento de realizar las actividades administrativas.

Por lo tanto, al realizar la evaluación del sistema de gestión de la calidad la empresa está en la capacidad de establecer y eliminar cualquier función innecesaria alcanzando mejoras en la prestación de servicios. Por eso dicho trabajo investigativo ayudará a la organización “Asia Shipping Ecuador S.A” mejorar sus funciones realizadas y ofrecer al cliente un servicio en óptimas condiciones.

La metodología empleada para realizar dicha investigación es de tipo cualitativa y cuantitativa, deductiva y descriptiva, para analizar los cambios generados de la empresa tomando en cuenta el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008.

Los instrumentos que se utilizaron para obtener la información, están determinados por la observación directa y la entrevista realizada por medio de un cuestionario.

Para lograr el propósito de este trabajo de investigación se desarrollan los siguientes capítulos:

**Capítulo I:** Planteamiento del problema, el objetivo general y específico, la justificación e importancia y los aspectos metodológicos de la investigación.

**Capítulo II:** Marco teórico de la investigación, describiendo los conceptos relacionados al sistema de gestión de calidad.

**Capítulo III:** Presentación y Análisis organizacional de la empresa, mostrando los procesos y procedimientos de la norma ISO 9001:2008.

**Capítulo IV:** Parámetros para la evaluación de la norma ISO 9001: 2008, conformado por la normativa y el análisis e interpretación de resultados de las entrevistas y auditorías.

**Capítulo V:** Propuesta de mejora, la misma que manifiesta solución a las no conformidades basadas en el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008, conclusiones y recomendaciones.

# CAPÍTULO 1

## ASPECTOS GENERALES

### 1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad la calidad de los productos y servicios es una herramienta indispensable dentro de las organizaciones, por lo que, es importante adquirir un certificado avalado por la norma ISO, para que una empresa mejore sus procesos y procedimientos del sistema de Gestión de Calidad y lograr cumplir con la satisfacción de los requerimientos de sus clientes.

*“Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad” (Crosby, 2013).*

La evaluación de un sistema de Gestión de Calidad requiere el alcance de observación en las actividades tales como: auditorías, revisiones del sistema de calidad y autoevaluaciones con el fin de obtener una mejora continua en los procesos y procedimientos dentro una organización.

La empresa “Asia Shipping Ecuador S.A” al igual que todas las empresas nacionales e internacionales de Consolidadora de cargas brinda a la ciudadanía un servicio de transporte de bienes tanto aéreo como marítimo dentro y fuera del país, por lo cual implementa un Sistema de Gestión de Calidad basada en la certificación ISO 9001:2008; pero lamentablemente la falta de capacitación al personal sobre la gestión de los procesos y procedimientos le impide que se proceda con facilidad el cumplimiento de los objetivos de la norma de calidad, provocando confusión al momento de realizar las actividades administrativas.

Nuestro trabajo investigativo se centra en evaluar los procesos y procedimientos que tiene la empresa “Asia Shipping Ecuador S.A” basado en la norma ISO

9001:2008, para proporcionar mejoras en el sistema de Gestión de Calidad con la finalidad de desarrollar sus funciones diarias de manera correcta.

## **1.2 Formulación del problema**

Debido a las no conformidades del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa Asia Shipping Ecuador S.A, se ha determinado la siguiente pregunta:

¿Cómo se puede mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa “Asia Shipping Ecuador S.A” para satisfacer los requerimientos de los clientes?

### **1.2.1 Sistematización del problema**

¿Se ha definido y establecido apropiadamente la gestión de procesos y procedimientos en la empresa “Asia Shipping Ecuador S.A”?

¿Cuáles serían los pasos a seguir para realizar la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa “Asia Shipping Ecuador S.A”?

¿La ejecución de una evaluación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa “Asia Shipping Ecuador S.A permitirá mejorar el Sistema de Gestión de Calidad?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa “Asia Shipping Ecuador S.A”, mediante un trabajo investigativo de los procesos y procedimientos de la norma ISO 9001:2008, y presentar un plan de mejora.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Recopilar información de los procesos y procedimientos de la empresa “Asia Shipping Ecuador S.A”, para analizar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Definir los parámetros de evaluación para determinar las conformidades y no conformidades del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008.
- Proponer un plan de mejora en sus procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa “Asia Shipping Ecuador S.A”.

## **1.4 Justificación e Importancia**

El desarrollo de esta investigación será para diagnosticar la situación actual de la empresa “Asia Shipping Ecuador S.A” por medio de la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008, motivo por el cual será fundamental para que la organización pueda mejorar sus funciones con el propósito de garantizar al cliente un servicio en óptimas condiciones.

Considerando la falta de capacitación al personal sobre la gestión de los procesos en la empresa “Asia Shipping Ecuador S.A” es imprescindible realizar un estudio investigativo para determinar las razones de esta situación con el fin de lograr una mejora continua en sus procesos.

Por tal razón, justificamos este trabajo con el propósito de evaluar el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa “Asia Shipping Ecuador S.A” donde nos permita analizar su estructura de la normativa, los procesos, los procedimientos, mejora continua, la documentación y métodos para poder observar las falencias y mejorar su eficiencia. El resultado de esta investigación va acrecentar notablemente el servicio al cliente y percibir los obstáculos que influyen en la empresa.

## **1.5 Delimitación del problema**

### **Delimitación del Contenido del Problema**

**Campo:** Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001:2008

**Área:** Calidad

**Sector:** Consolidadora de carga “Asia Shipping Ecuador S.A”

**Periodo:** 2016

**Aspecto:** ISO 9001:2008, Evaluación de procesos y mejora continúa

**Título:** Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa “Asia Shipping Ecuador S.A”.

### **Delimitación temporal del Problema**

El periodo de nuestro trabajo investigativo está circunscrito en datos e información que se produjeron en los tres últimos años.

### **Delimitación Espacial del Problema**

Este trabajo investigativo se realizara en la empresa “Asia Shipping Ecuador S.A” en la ciudad de Guayaquil.

## **1.6 Viabilidad**

El presente trabajo es muy factible ya que se cuenta con el apoyo de la empresa por lo que nos permitirá evaluar el proceso de su sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 y así determinar sus debilidades y fortalezas y observar su mejora con este sistema.

## **1.7 Metodología de la Investigación**

### **1.7.1 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación para la elaboración del trabajo investigativo es descriptivo, exploratorio y de campo ya que nos permitirá diagnosticar la realidad de la empresa. A continuación se presenta los conceptos referidos por autores.

## **Investigación Descriptiva**

Según Arias (2012) define que, la investigación descriptiva se basa en la calificación de un suceso, fenómeno, individuo o grupo de personas con la finalidad de disponer su organización o comportamiento. Las soluciones para este tipo de investigación se colocan a un nivel medio en cuanto a la profundidad de sabiduría se refiere.

## **Investigación de Campo**

Según Palella & Martins (2010) sintetizan que, “la Investigación de campo analiza los fenómenos en su ámbito natural, por lo que, permite la recolección de datos inmediatamente de la realidad donde sucedieron los hechos, sin verificar o manejar las variables. Las variables no pueden ser manejadas por el investigador debido a que esto hace descuidar el ambiente de confianza en el cual se manifiesta”.

## **Investigación Exploratoria**

Según el autor Arias (2012) define que, “la investigación exploratoria se refiere a un asunto u objeto irreconocible sobre un tema desconocido o poco investigado, por lo que sus conclusiones establecen una percepción cercana de dicho objeto”.

### **1.7.2 Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación a realizar es no experimental debido a que en nuestro trabajo investigativo no se va a construir ninguna situación, sino que se va a observar situaciones ya existentes dentro de la empresa.

## **Diseño No Experimental**

Según Palella & Martins (2010) define que, el investigador no reemplaza deliberadamente las variables independientes. Los hechos son analizados tal y como se muestran en su entorno real y en un tiempo determinado o no, para luego examinarlo, es por eso que este diseño no se construye en un lugar específico si no que se estudia las que existen.

### **1.7.3 Método de Investigación**

El método a utilizar en la investigación es deductivo e inductivo.

## **Método Deductivo**

Según (Carvajal (2013), “El método deductivo de investigación se basa en alcanzar a conclusiones inmediatas, cuando inferimos lo propio sin intermediario”.

## **Método Inductivo**

Según Bernal (2013), “El método inductivo se fundamenta en emplear argumentos para alcanzar conclusiones que parten de hechos propios, con la finalidad de alcanzar resultados cuya aplicación tiene carácter común”.

### **1.7.4 Enfoque de la Investigación**

El enfoque de la investigación es cualitativa – cuantitativa.

#### **Enfoque Cualitativo**

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2010) señalan que, el enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigara) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad. También, señalan los autores que es recomendable seleccionar el enfoque cualitativo cuando el tema del estudio ha sido poco explorado, o no se ha hecho investigación al respecto en algún grupo social específico, el proceso cualitativo inicia con la idea de investigación.

#### **Enfoque Cuantitativo**

Según señala Gómez (2006) señala que, bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir. De acuerdo con la definición clásica del término, medir significa asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas. Muchas veces el concepto se hace observable a través de referentes empíricos asociados a él. Por ejemplo si deseamos medir la violencia (concepto) en cierto grupo de individuos, deberíamos observar agresiones verbales y/o físicas, como gritos, insultos, empujones, golpes de puño, etc. (los referentes empíricos). Técnicas e instrumentos de recopilación de datos e información

### **1.7.5 Técnica de recolección de datos**

La técnica a utilizar para una investigación es la parte esencial para la etapa de recolección de datos, pues nos ayuda a encontrar la información detallada para dar respuesta al problema planteado.

Las técnicas que se van a realizar para la recolección de datos son: la observación directa, la entrevista y la recopilación documental y bibliográfica.

La observación directa como una técnica útil de la investigación, consiste en observar como los empleados realizan su trabajo dentro de la empresa para de esta manera recopilar información por medio de su propia observación.

La entrevista es la técnica más significativa que se realiza entre dos o más persona con el fin de obtener información en forma verbal a través de preguntas propuestas dentro de un cuestionario.

La recopilación documental y bibliográfica consiste en consultar información por medio de documentos de hechos pasados como en libros o teorías que afirmarán el objetivo en estudio.

### **1.7.6 Instrumentos de recolección**

Los instrumentos que se utiliza para recopilar la información son los siguientes: Guía de observación y Cuestionario.

La Guía de observación es un instrumento de la técnica de la observación que nos va a permitir ordenar la información y datos recolectados para realizar el respectivo análisis de la situación de la empresa.

El Cuestionario es realizado para la entrevista por medio de preguntas para descubrir datos e información que no pueden ser observados fácilmente sino que requieren declaraciones de los participantes implicados en el área de estudio.

## **CAPÍTULO 2**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Calidad**

##### **2.1.1 ¿Qué es Calidad?**

La calidad es una herramienta básica dentro de la actividad de una organización ya que el objetivo principal es satisfacer al consumidor brindando un producto o servicio que ofrezca las respectivas características que el consumidor espera y a su vez cumpla con parámetros de seguridad, fiabilidad y servicio prestado.

Sin embargo, para lograr dicha calidad en un producto o servicio se requiere de un trabajo arduo y eficaz debido a que muchas veces el nivel de calidad se adquiere de acuerdo a los gustos y preferencias del cliente.

Por lo tanto, la calidad tiene diversos significados por parte de los principales grandes maestros a lo largo de la historia. A continuación cada uno de ellos lo expresan de diferente manera:

Según Deming (1989), establece que, “es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo y que se ajuste a las necesidades del mercado. La calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua”.

Según Jurán (1994) La Calidad se define como “adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad” (p.44).

Según Crosby (2009), La calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para

determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de la calidad.

Por otro lado , este término de La Calidad a lo largo de la historia ha sufrido diferentes transformaciones , comenzando por la inspección de la calidad de los productos o servicios que se encontraban defectuosos debido a las fallencias existentes en diferentes fases de procesos, no conforme con la inspección se adhiere un estudio al control de la calidad donde profesionales desarrollan técnicas para solucionar fracasos en función al diseño y comportamiento ambiental. Posteriormente nace el Aseguramiento de la calidad, que implementa grupos de mejora continua. Finalmente, hoy en día las empresas logran ofrecer la Calidad Total, dirigida a obtener la satisfacción del cliente externo e interno tomando como base la mejora continua realizada en la producción.

Por ello, tener un buen control y aseguramiento de la calidad es necesario para obtener la confianza adecuada del cliente externo e interno hacia el producto o servicio y así obtener la satisfacción de las expectativas de los clientes.

### **2.1.2 Evolución histórica del concepto de la Calidad**

Desde la antigüedad, el término Calidad ha sufrido diferentes cambios y etapas como se presenta a continuación en la siguiente tabla, describiendo las etapas, conceptos y objetivos que se tenía de la calidad.

**Tabla 1: Evolución Histórica de la Calidad**

<b>ETAPA</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>FINALIDAD</b>
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del costo o esfuerzo necesario para ello.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer al cliente.</li> <li>• Satisfacer al artesano.</li> <li>• Crear un producto único</li> </ul>
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer una gran demanda a los bienes.</li> <li>• Obtener beneficios.</li> </ul>
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.</li> </ul>
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas a la primera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimizar costos mediante la calidad.</li> <li>• Satisfacer al cliente.</li> <li>• Ser competitivo.</li> </ul>
Posguerra (resto del mundo)	Producir, cuanto más mejor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer la gran demanda de bienes creada por la guerra.</li> </ul>
Control de Calidad	Técnicas de inspección en producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer las necesidades técnicas de producto.</li> </ul>
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer al cliente.</li> <li>• Prevenir errores.</li> <li>• Reducir costos.</li> <li>• Ser competitivo.</li> </ul>
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer tanto al cliente interno como externo.</li> <li>• Ser altamente competitivo.</li> <li>• Mejora Continua.</li> </ul>

**Fuente:** (Sande, s.f)

Esta evolución comprende de donde nace la necesidad de ofrecer un producto o servicio de buena calidad al cliente y ver como poco a poco se involucra la empresa en la consecución de este fin , por tal razón , la Calidad en la actualidad se ha convertido en un factor estratégico para las empresas ya que hace de esta una ventaja competitiva que requiere esfuerzos en todas las áreas departamentales y miembros que trabajan en la empresa, no solo para mantenerse dentro del mercado sino para asegurar su supervivencia.

### **2.1.3 ¿Qué es Calidad Total?**

La Calidad Total es el modo de Gestión de una organización, centrada en la calidad, basada en la participación de todos sus miembros y dirigida al éxito a largo plazo para la satisfacción del cliente y de las ventajas para todos los miembros de la organización y para la sociedad. Y todo al menos costo posible. (Márquez Leilly, Deisy, Gil, & et al., 2012).

Se recalca que al hablar de la calidad total en términos de eficacia nos referimos al (hacer las cosas bien) y en temino de eficiencia (hacer las cosas bien desde el principio a un menor costo posible) con la finalidad de obtener la excelencia en la calidad de los productos o servicios y en la mejora permanente de la organización donde los empleados estan comprometidos con los objetivos empresariales.

En tanto , la calidad total , tambien es una estrategia que esta dirigida hacia el cliente externo e interno para lograr la satisfaccion tanto a las necesidades del cliente y a la de sus empleados. Por tal razon , no solo se pretende realizar un producto o brindar un servicio con el objetivo de venderlo , sino que intervienen otros tipos de aspectos como las codiciones de trabajo , formacion y capacitacion al trabajador.

Por otro lado , para la Calidad Total en su evolucion de la produccion y de la organización debe realizarse de forma continua ya que debe de observarse en cada uno de los departamentos un desempeño exitoso , es decir , no puede existir en una area de trabajo un desempeño irregular porque de esa manera no cumpliria con la calidad total que debe tener el produco o servicio debido que el objetivo principal es

la satisfacción de los clientes externos e internos que adquiere el producto o servicio y así cuanto más grande sea la satisfacción de los clientes más visible será la calidad del producto o servicio que esta ofrece.

#### **2.1.4 Enfoque de la Calidad**

El enfoque de la calidad se divide en tres que son los siguientes:

**1.- Enfoque de la Calidad Psicológico (Transcendente) , enfoque de la calidad basada en el usuario y basada en el valor .-**

Según Pirsig (1974) escribió que “La calidad no es mente ni materia, aunque una tercera entidad independiente de las dos (...). No se puede definir, pero sabemos lo que es.”

La importancia de este tipo de enfoque se entiende de una forma parcial debido que hasta ahora , no se sabe mucho de esta area pero si anuncia que cuando el cliente realiza una compra de un producto o servicio lo hace debido a que este tipo de enfoque de la calidad psicológico esta fortalecido por el uso y el valor de compra.

##### **Enfoque de la calidad basada en el usuario**

La calidad solo lo determina el usuario. Se toma en consideración que los usuarios tienen diferentes gustos y preferencias lo que determina que los productos o servicios que compra el cliente satisfacen sus expectativas y es valorado de una forma de muy buena calidad.

##### **Enfoque de la calidad basada en el valor**

El enfoque basada en el valor refleja un enfoque en la fabricación desde el día que los productos se compraban por categorías. En consecuencia los clientes están determinados a tomar en consideración que la calidad de un producto o servicio es determinada por el precio.

## **2.- Enfoque de la calidad basado en el proceso – fabricacion o servicio.-**

El enfoque de la fabricacion o servicio es utilizado para cambiar las especificaciones del diseño de un producto. Los fabricantes utilizan la estrategia de fabricacion considerando lo que nos dice según Crosby (2009), “La calidad (significa) conformidad con los requisitos donde dicha estrategia busca asegurar que disminuya las especificaciones del diseño para asi reducir la calidad del producto fabricado”.Esto no significa que el producto sea inferior , sino , que no ha sido satisfecha la calidad en las especificaciones del diseño de un producto o servicio.

## **3.- Enfoque de la calidad basado en el producto o en el servicio.**

En este tipo de enfoque existe la estrategia de diseño basada en el producto o en el servicio, donde la calidad se determina como una variable precisa y medible. Los productos o servicios brindan bases para este tipo de enfoque de calidad con las características reales del producto teniendo en cuenta que la calidad se sujeta con el producto y no con el individuo.

### **2.1.5 Estrategia de la Calidad Total**

La estrategia de la calidad total dirige a las empresas a que cumplan con todos los requerimientos de la Gestión de Calidad para lograr las certificaciones internacionales cuyo concepto se ha proporcionado como una estrategia de competitividad de mayor confianza. Como lo menciona un historiador llamado Prahalad la estrategia de la calidad total es un ejemplo de gestión lo cual se toma en consideración las diferentes prácticas que son establecidas dentro de una empresa.

La estrategia implementada en las diferentes prácticas realizadas en las empresas, el jefe debe saber dirigir los requerimientos del cliente y establecer un sistema para la mejora continua en los procesos y procedimientos en la producción de los productos o servicios.

Por lo tanto, una de las características típicas de las empresas con estrategias competitivas orientadas a la calidad es que creen firmemente que la calidad es un instrumento de valor fundamental para los mercados de la competencia en función a que la calidad de sus productos y servicios es un

soporte para generar valor al cliente , al cual tratan de satisfacer de la mejor manera posible con todas las implicaciones que esto conlleva en mercados tan competitivos como los de micros y pequeñas empresas locales (López Salazar, 2010).

## **2.2 Gestión de Calidad**

### **2.2.1 ¿Qué es Gestión de la Calidad?**

La Gestión de Calidad es una filosofía de Gestión Empresarial que considera inseparables las necesidades del cliente y las metas de la empresa, asegura eficacia máxima dentro de la empresa y afianza el liderazgo comercial mediante la puesta en funcionamiento de procesos y de sistemas que favorecen la excelencia, al tiempo que impiden los errores ya aseguran que todas las metas de la firma se logren sin despilfarrar esfuerzos. (Gómez Paz, 2012)

Dentro de la Gestión de Calidad se encuentran políticas, objetivos, control, planificación, aseguramiento y mejora continua. Por eso, Una Gestión de Calidad bien utilizada nos permite satisfacer a los clientes externos e internos, motivo por el cual se debe tener en claro todos los conocimientos previos para de esta manera llevar a cabo una estrategia adecuada y así obtener el éxito en la gestión empresarial.

Actualmente, los factores como: la satisfacción al cliente, la optimización en los procesos y la minimización de los errores son aquellos que están denominados para obtener el éxito en la gestión empresarial. Por esta razón la competitividad de las empresas en el mercado pasa por la Gestión de Calidad.

Por ello, A continuación mencionamos lo que la Gestión de Calidad exige:

1. Requisitos del cliente interno y externo desarrollado claramente.
2. Una orientación de la empresa con una estrategia, objetivos y políticas de la calidad, misión y prácticas eficaces.

3. Existir valores, principios y normas dentro de la empresa y deben ser aceptadas por todos.

Podemos decir entonces que la Gestión de Calidad de las empresas están contenidas en los diferentes modelos que utilizan; uno de los más utilizados son las normas ISO "International Organization for Standardization" que es un conjunto de regulaciones que las empresas deben cumplirlas para que este organismo certifique que las empresas que lo soliciten cumplen con aquellos.

La gestión de calidad tiene que demostrar que la organización es capaz de suministrar un producto o servicio que de manera consistente cumpla con los requisitos de los clientes y las reglamentaciones correspondientes, para lograr una satisfacción del cliente mediante la aplicación efectiva del sistema, incluyendo la prevención de no-conformidades y el proceso de mejora continua. (Aguilar Bonilla, 2010)

### **2.2.2 Principios de Gestión de la Calidad**

La calidad apareció a principios del siglo XXI y se vincula con las empresas actuales que tienen el deseo de consolidarse, crecer, emprender y desarrollar todo sus complementos para llegar al éxito. Los principios de la organización son las grandes premisas que se transmite por una mayor dirección en la empresa.

Estos principios deben tener implantado la norma ISO 9001 para que la organización no se destruya, pero para que pueda ser implantado dicha norma, los principios no deberán ser cerrados, sino, deben ser útil para la empresa, esta norma debe tomarse como un sistema de referencia no como un sistema de implante. Lo factible de la norma ISO 9001 es que sea un proceso de mejoramiento para que actúe como parte de la organización de calidad y la empresa tome como referencia esta norma para que se auto organice.

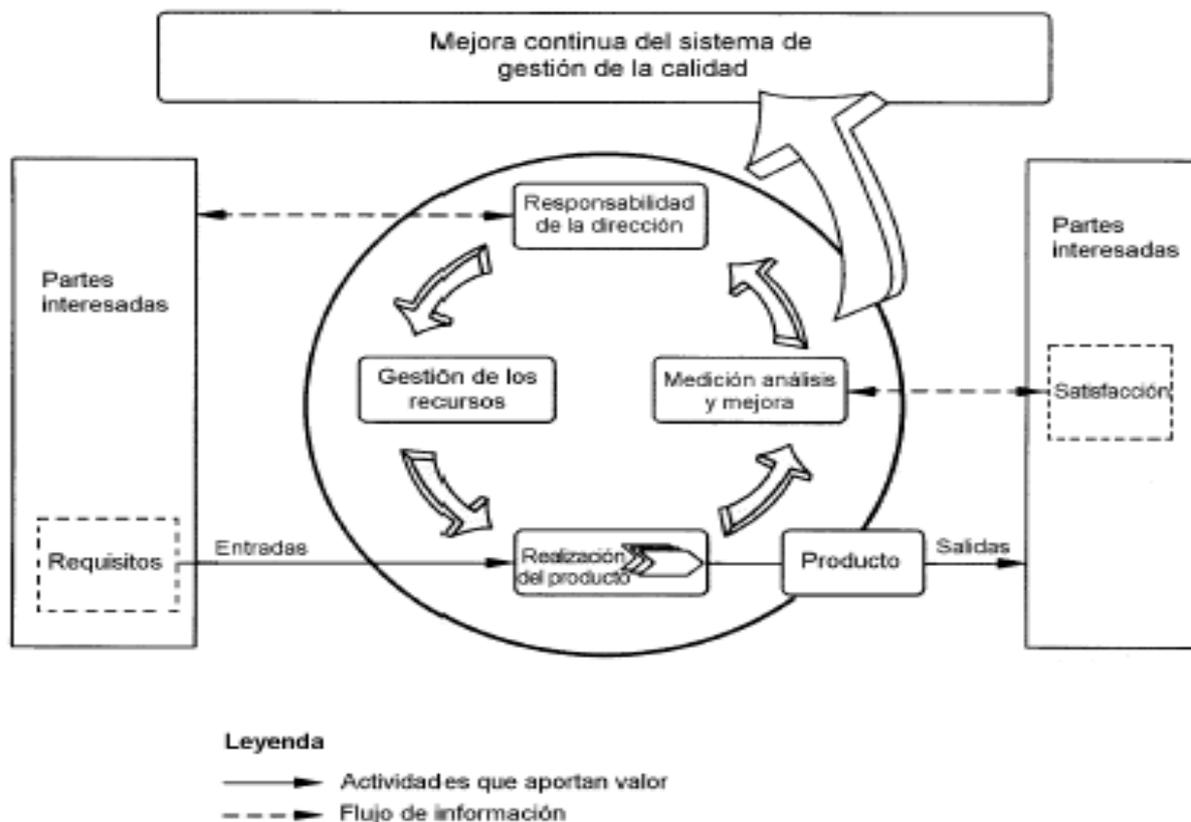
**1. Enfoque al cliente:** Toda empresa se basa en lo que el cliente necesita para hoy y para el futuro, por estos motivos cada empresa lleva en su objetivo innovarse pero siempre con relación al cliente. La empresa debe siempre saber que el cliente necesita nuevos productos a lo largo del tiempo, a medida que la empresa

observe que sus clientes necesitan innovaciones siempre tendrán que sacar información para poder complacerlos. No solo debe enfrascarse en las necesidades y expectativas de sus clientes, sino en ofrecer servicios y soluciones de sus productos.

- 2. Liderazgo:** Los líderes se basan en la integración y organización de sus colaboradores, es por ello que establece propósitos y orientación hacia la organización, deben tener un ambiente relajado en el que permita al colaborador involucrarse en el objetivo general de la organización. El líder tiene una organización en forma de cadena para cada directivo y para cada personal, si esta cadena lograra romperse, se pierde la organización.
- 3. Participación del Personal:** Todo el personal de la empresa, desde el más bajo hasta el más alto, es la fuente para que la organización prospere y esto conlleva a que las habilidades de cada colaborador sean el beneficio de dicha organización. La motivación por parte del líder hacia sus colaboradores es primordial, porque tiene que disponer de un plan de incentivos y de reconocimiento, ya que sin estos dos puntos es probable que su organización no prospere y no cumplan su objetivo.
- 4. Enfoque basado en procesos:** La empresa siempre saldrá adelante en base a sus resultados obtenidos, todo depende de ello, y podrá ser más eficiente cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso. El cambio proviene de la organización, se ha dejado de ser organización por departamentos o áreas funcionales para ser organización por procesos para poder dar o crear valor a los clientes.
- 5. Enfoque de sistema para la gestión:** Para que una empresa pueda ser eficiente y eficaz para lograr sus objetivos, debe identificar, entender y gestionar cada proceso para que sean interrelacionados como un sistema general. El logro es el punto final de los objetivos, pues para esto se necesita que la organización detecte y gestione todos los procesos interrelacionados, pero, de una manera correcta.

- 6. Mejora Continua:** Las empresas deberán estar en constante mejora, ya que el desempeño global de la organización debe ser el objetivo base para su mejoramiento, en constante desarrollo la organización deberá implementar estrategias para poder llegar a la meta, ya que si la organización esta devastada la empresa pierde en cuestión de minutos hasta el punto de desaparecer o quebrar.
- 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Toda empresa se basa en probabilidades, resultados, análisis, lo que necesitan es poder controlar todo su conocimiento, potencial y las estrategias para no perder, si dicha organización no puede controlar lo que no se analiza ni se desarrolla, es muy probable que sea ineficiente su organización o su líder ya que en uno de los dos depende la empresa para poder seguir con su objetivo.
- 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Toda organización debe estar relacionada con sus proveedores, ya que gracias a esta relación mutuamente beneficiosa, aumenta el interés de ambos para poder crear valor. Es primordial tener una conexión estable e interesante con sus proveedores porque el motivo de esto conlleva a que la empresa mejore sus estrategias, aumente su productividad y rentabilidad por lo cual ganan ambos, tanto la organización como sus proveedores.

**Figura 1: Modelo de un sistema de Gestión de Calidad basado en procesos**



**Fuente:** (ISO, 2008)

Cada organización debe estar consciente que adoptar un Sistema de Gestión de Calidad es una decisión estratégica. Para poder ser implementados, la organización debe saber sus necesidades, objetos particulares, por servicios que proporcionan, procesos que se emplean y por el tamaño y estructura de dicha organización. Para poder llegar al éxito la organización deberá implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad diseñado para actualizarse constantemente. Los principios de la Gestión de Calidad no solo proporcionan beneficios, sino también una importante contribución a la gestión de costos y riesgos.

La utilización de los ocho principios de Gestión de un organismo surgirá en beneficios para las partes interesadas, por lo que los Sistemas de Gestión de Calidad puedan contribuir a las compañías a lograr la satisfacción del cliente. Para tener la eficacia de dicho sistema se debe mantener y mejorar continuamente, siempre con los requerimientos de esta norma internacional.

### **2.2.3 Certificación, Registro y Acreditación del Sistema de Gestión de la Calidad**

En las empresas se ha venido integrando la definición de la calidad dentro de los procesos y procedimientos debido a la competitividad incrementada por la globalización.

Una de las maneras de probar la calidad al cliente es la certificación de los productos o servicios. Ya que esto permite que las empresas aseguren a sus clientes que los productos o servicios que brindan cumplen con las específicas normas de calidad y seguridad.

Una certificación del Sistema de Gestión de la Calidad no es más que una garantía o reconocimiento escrito por parte de un órgano externo independiente que verifica dicho sistema para saber si se ajusta a los requerimientos específicos de la norma.

Por otro lado, el registro se refiere a que el órgano de control registra dicho certificado en su registro de cliente. Por lo tanto, el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa se encuentra certificado y registrado.

La diferencia entre ambos términos no es muy significativa ya que ambos pueden ser utilizados de manera general, pero el término (certificación) es el más usado en el mundo y el término (registro) es preferido en E.E.U.U.

Por lo contrario, la Acreditación definida como una opción intercambiable para la certificación o registro es un error, porque esta se refiere al reconocimiento formal de una entidad de acreditación para llevar a cabo dicha certificación de la norma hacia una actividad definida.

## **2.3 Normas ISO 9001:2008**

### **2.3.1 ¿Qué son las Normas ISO 9001:2008?**

La norma internacional ISO 9001 permite el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad dentro de una organización, para que esta tenga un sistema eficiente es indispensable que lleve todos los elementos de una gestión con el fin de suministrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los distribuidores que cuenta con esta acreditación porque de esta manera se garantiza de que la organización seleccionada establezca de un buen sistema de gestión de la calidad. Esta acreditación indica que la empresa está reconocida por más de 650.000 en todo el mundo.

Un funcionario de certificadores ejecuta una auditoria de las organizaciones registradas con el objeto de garantizarse con el cumplimiento de los requisitos que aplica la norma ISO 9001, en cada seis meses. De esta manera, los clientes de las organizaciones registradas se liberan de los inconvenientes en ocuparse del control de calidad de sus funcionarios y, a su vez, estos funcionarios solo deben imponerse a una auditoria. Los funcionarios de todo el mundo tienen la obligación de ajustarse de las mismas normas. A continuación se mencionan algunos hechos históricos de la norma ISO 9001.

Surge en la época de la segunda guerra mundial en los Estados Unidos, la falta de controles en los procesos y productos para el uso de las guerras la hicieron una necesidad. Por medio de la OTAN comenzó a expandirse por Europa, en donde las Fuerzas Armadas Británicas también adoptaron este modelo para sus productos. En ese tiempo el concepto de calidad se referencia a la conformidad sobre todo a la mejora continua como se la conoce en estos tiempos. El ejército estadounidense adopto la normativa MIL-Q-9858 lo cual incentivó a la administración nacional Aeronáutica y la Espacial (NASA) con el fin de demostrarla a sus proveedores. En Europa tuvieron problemas cuando las organizaciones exigían a sus proveedores certificación de los productos lo cual como era una gran variedad de productos era imposible satisfacer a los sectores interesados, en ese momento British Standard se encargó del problema y en 1979 creó la BS5750, una antepasada más cercana a la ISO 900, esta fue tan eficaz

que en 1987 cuando se lanzó la primer ISO 9001 fue tomada sin modificarla. (Ezequielesc, 2009).

### 2.3.2 Evolución de la Norma ISO 9001

Las normas internacionales ISO escogieron una serie de comités técnicos con el fin de laborar con el progreso de normas comunes para la gestión de la calidad que fuesen aprobadas mundialmente. El producto de este trabajo fue revelado hace siete años, por medio de la familia de normas ISO 9000. Para que las normas conserven su vigencia y utilidad se inspeccionan aproximadamente cada cinco años, del cual se han ido organizando las siguientes versiones:

**Figura 2: Evolución de la Norma ISO 9001**  
**Serie ISO 9000:2000 >> 2008**



**Fuente:** (Veritas, 2013)

**ISO 9001:1987.-** Se guió con la estructura de BS 5750 en la cual se deriva tres modelos para los sistemas de gestión de calidad. El primer modelo aseguraba la calidad por medio del diseño, producción, desarrollo, instalación y servicios para las compañías que inventaban nuevos productos, el segundo modelo se centró en la instauración, fabricación y servicio, mientras que en el tercer modelo se dedicaba en la supervisión final sin preocuparse de como se había elaborado el producto.

**ISO 9001:1994.-** Se especializo en el aseguramiento del producto utilizando herramientas preventivas, en vez de comprobar el producto final. Esta acción también solicito por parte de otras empresas ejecutar con otros procedimientos documentados, tomando en cuenta en gestionar la calidad por, medio del control más que por el aseguramiento.

**ISO 9001:2000.-** Surgió en cambiar las versiones anteriores radicalmente, el principal objetivo es comprender los requisitos de los clientes antes de crear los procesos y procedimientos que les ayudarían a cumplir con esto. Esta normativa de calidad es considerada también para regenerar los procesos de mejora continua y los seguimientos de los clientes.

**ISO 9001:2008.-** Se enfocó en los procesos y procedimientos con mejor claridad en la versión anterior de la ISO 9001:2000, además incorporó algunos cambios para hacerla más firme con ISO 14001:2004, la normativa del sistema de gestión ambiental.

**ISO 9001:2015** Esta normativa es la última versión actualizada, actualmente trae cambios muy importantes en los procesos de gestión de calidad, principalmente en la incorporación de la gestión de riesgo.

Se puede señalar que esta nueva serie de estándares en tema de calidad incorpora las experiencias modernas en este campo, y es por eso que están designadas a establecerse en un modelo integral de gestión de la calidad de los procesos.

### **2.3.3 Definición del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008**

La ISO 9001:2008 dispone los requerimientos que deben cumplir las empresas al implementar un sistema de gestión de la calidad. Esta versión se realizó el 15 de noviembre del 2008.

Para que una organización tenga un sistema seguro es imprescindible que se concentre en los principios basados en la norma ISO, con el fin de ofrecer mejoras a sus productos o servicios.

Esta normativa fomenta la aceptación de un enfoque basado en procesos cuando se implementa, desarrolla y mejora la eficiencia de un sistema de gestión de la calidad, para incrementar la satisfacción del cliente por medio del cumplimiento de sus condiciones.

Para que una empresa actúe de manera eficiente, tiene que diagnosticar y ejecutar numerosa actividad entre sí. Una función o un conjunto de funciones que emplea recursos, y que se administra con el fin de posibilitar que los componentes de entrada se transformen en resultados, se puede estudiar como un proceso. El resultado de un proceso establece directamente el componente de entrada del siguiente proceso.

El uso de un sistema de procesos dentro de una empresa, junto con las identificaciones e interacciones de estos procedimientos, así como su administración para producir el resultado deseado, puede designarse como “enfoque basado en procesos”.

Un beneficio del enfoque basado en procesos es el control constante que facilita sobre los vínculos entre los procedimientos individuales dentro del sistema de procesos, así como su composición e interacción.

La utilización de este enfoque dentro de un sistema de gestión de la calidad, resalta la importancia de:

- a) La interpretación y el cumplimiento de las condiciones.
- b) La obligación de considerar los procedimientos en términos que aporten valor
- c) La adquisición de resultados del desempeño y eficiencia del proceso,
- d) Y la mejora continua de los procedimientos con base en medidas objetivas.

## **2.3.4 Beneficios del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008**

En término general, el uso de las normas ISO 9001 interpreta numerosos beneficios para las organizaciones, como los que se demuestran a continuación:

- **Participación de la administración:**

Debido por las exigencias que impone la norma ISO 9001, las empresas suelen observar que el sector administrativo se implica más en todo lo vinculado con la calidad. Es indispensable que la administración colabore en el objetivo y diseño de la política de la calidad, debe inspeccionar los datos del sistema de gestión de la calidad y tomar medidas necesarias para garantizarse de que se cumplan los objetivos de la calidad, constituir nuevas metas y alcanzar un progreso continuo.

Una vez implementado el sistema, la empresa debe concentrarse en el cumplimiento de los objetivos de calidad. La gerencia recibe información de manera firme, de tal modo puede observar los progresos (o falta de progresos) hacia la ejecución de los objetivos, lo que le proporcionara tomar las medida adecuadas, después se lleva a cabo el proceso de evaluación sistematizado y se implementa un mecanismo de control del desempeño, tomando en cuenta los objetivos. De esta manera es posible tomar las medidas necesarias acorde con los resultados.

- **Beneficios en la productividad:**

El incremento del rendimiento se logra tras la evaluación inicial y lo relacionado con la mejora de los procesos que se realizan durante su implementación, así como también con la organización y mejora en la capacitación de los empleados.

Al establecer de un control de los procesos y mejor documentación, es probable alcanzar una estabilidad en el desempeño, aminorar los errores y evitar la repetición del trabajo.

- **Clientes Satisfechos:**

Desarrolla el grado de satisfacción de los clientes porque los objetivos que se implantan toman en cuenta sus necesidades. La organización facilita la opinión de los clientes y después la examina con el objeto de alcanzar una mejor comprensión de sus necesidades. Los objetivos se ajustan de acuerdo con esta aclaración y la empresa se centra más en el cliente. De esta forma, la empresa brinda menos tiempo a los objetivos individuales de las secciones y más tiempo a laborar en conjunto para cumplir con las necesidades del cliente.

De todo ello se separa, entre otros elementos: Mayor importancia en la satisfacción del cliente, disminución de los costos, procedimientos definidos, aumento de ventas, reducción de errores y ausentismo laboral, incremento de la productividad total de la organización, determinación de las responsabilidades de cada empleado, optimización de todas las vías de notificación interna, incremento de la calidad en las provisiones de los proveedores, estimulación del personal de la empresa, mejores requisitos en el ambiente de trabajo y desarrollo de la imagen de la organización ante el entorno.

## **2.4 Evaluación de los Sistemas de Gestión de la Calidad**

### **2.4.1 ¿Qué es la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad?**

En términos generales, evaluación se entiende el procedimiento mediante el cual se intenta alcanzar una apreciación de la bondad de un objeto o un juicio de valor, de una función, de un procedimiento o de resultados. Este procedimiento pone en importancia, las ventajas, debilidades y cualidades de aquello que se evalúa. La evaluación proporciona en obtener información íntegra para la toma de decisiones en las labores relacionadas con el mantenimiento, desarrollo y gestión de servicios de información. La evaluación es un instrumento indispensable para la toma de decisiones.

La evaluación es el procedimiento de identificar y juntar datos sobre servicios o funciones específicas, creando criterios para valorar su éxito y diagnosticando el grado hasta donde la actividad o servicio realiza sus fines y objetivos establecidos.

La técnica de evaluación requiere como punto de salida proponiendo cuales son los fines reales que se persiguen. Para evaluar es imprescindible disponer de un referente con el que compara. La evaluación se basa en la obtención de datos sobre los resultados obtenidos, que posibilitan llegar a conclusiones que influyen en la mejora de la organización.

Los criterios claves de la medición son la identificación y definición de indicadores, así como el incremento de reglas normalizadas que producen números que, a su vez, simbolizan el indicador del fenómeno.

Un indicador es una manifestación (una sucesión de números, símbolos o palabras empleada para describir actividades (personas, objetos, sucesos).

#### **2.4.2 Métodos de evaluación de un Sistema de Gestión de la Calidad**

Los métodos para la evaluación de un sistema de gestión de calidad pueden ser de dos formas:

- Subjetiva.
- Objetiva.

**La evaluación Subjetiva:** Esta basado en criterios de los usuarios, nos dice lo que las personas piensan de un servicio. Los procedimientos más ordinarios para proceder a una evaluación subjetiva son: las encuestas, las entrevistas, los grupos de discusión

**La evaluación objetiva:** Se basa en explorar un servicio y para ello no es suficiente demostrar en opiniones personales. Se aplica en una evaluación analítica y diagnóstica. La utilización de criterios objetivos propone la ventaja de que sus resultados pueden ser cuantificables.

Es obligatoria la medición para la evaluación objetiva. La medición es el procedimiento por el cual se determinan números para detallar algún objeto o

fenómeno de una forma normalizada. Por lo tanto, la estadística sigue siendo una herramienta indispensable para este tipo de evaluación.

### **2.4.3 Procesos de evaluación de un Sistema de Gestión de la Calidad**

Mediante la evaluación del sistema de gestión de la calidad, se debe formular un check list referente a cada uno de los procedimientos y procesos de la organización.

El resultado de la evaluación puede ser definido en referente a las respuestas de las preguntas anteriores. Los procesos de evaluación interpreta diferentes actividades de una organización tales como: revisiones, auditorías y autoevaluaciones del sistema de gestión de la calidad.

### **2.4.4 Auditorias del Sistema de Gestión de la Calidad**

Las auditorías se utilizan para determinar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad, para que una empresa tenga confianza sobre la eficiencia de su sistema es indispensable que las auditorías de calidad realicen una evaluación sobre la gestión de sus procesos y procedimientos, de esta manera pueda proporcionar mejora continua en sus actividades.

Como requisito previo a la auditoría es indispensable que existan unas reglas de juegos conocidas por ambas partes: auditor y auditado, que afectan a la organización. Estas guías se basan de las normas ISO de la serie 9000.

El sistema de gestión de la calidad estará acreditado en una serie de documentos tales como: procedimientos, instrucciones, manual de calidad, etc.

Procedimientos e instrucciones, que es donde la organización describe específicamente la manera de llevar a cabo lo sugerido en el manual de calidad. Sugiere el “COMO” lo hace una empresa.

Manual de calidad, es donde se explica la filosofía de la calidad de la empresa y “QUE” hace cada organización para asegurar la calidad de los productos y servicios que aprovisionan. Las auditorías del sistema de gestión de la calidad se clasifican en:

**Auditorías Internas:** Es importante para la organización revisar la efectividad de su sistema de calidad, siendo la propia organización quien examine sus propios sistemas, procesos y actividades para asegurarse que son apropiados y que se cumplen.

Proveer información de si sus políticas de calidad están siendo cumplidas, de si los sistemas de gestión son tan eficaces y seguros como deberían ser y se requiere algún cambio. Pueden crear una línea de comunicación por toda la empresa y convertirla en un gran componente motivador.

**Auditorías Externas:** Son las auditorías desarrollada por una organización sobre sus propios proveedores o subcontratistas, o que elabore un cliente sobre ella.

**Auditorías por Tercera Parte:** Son las auditorías externas realizadas por organizaciones independientes de las partes, que revise la efectividad del sistema de calidad y el cumplimiento de las normativas internacionales de calidad.

#### **2.4.5 Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad**

Para poder llevar a cabo las revisiones de los objetivos y política de calidad de una organización es necesario que los directivos regule evaluaciones sistemáticas del beneficio, adaptación y eficiente del sistema de gestión de la calidad.

Las auditorias se emplean para la revisión del sistema de gestión de calidad en las organizaciones.

#### **2.4.6 Autoevaluación**

Para realizar la autoevaluación de un sistema de gestión de la calidad es indispensable hacer una verificación ordenada y completa de las diferentes actividades que realiza cada departamento dentro de la organización.

Mediante por esta evaluación se puede visualizar el desempeño de la empresa y el nivel de desarrollo del sistema de gestión de la calidad, también puede definir las prioridades y a establecer los sectores que requieren mejoras.

## 2.4.7 Instrumentos para la evaluación de un Sistema de Gestión de Calidad en empresas de servicios

Estos instrumentos permiten evaluar una serie de exigencias que debe adquirir una empresa de servicios si desea certificarse con los requerimientos de la norma ISO 9001; este instrumento muestra una escala valorativa con la que se constituye el nivel de cumplimiento de la entidad con respecto a las exigencias de la normativa proponiendo así una herramienta que permita el diagnóstico de la entidad. Con esto se alcanza establecer las actividades y procedimientos indispensables para valorar, implantar y analizar un sistema de gestión de la calidad.

Algunas compañías de servicios están revelando en la nueva norma ISO 9001 desafíos y retos imprescindibles para poder asegurar la satisfacción de los clientes sujetando los respectivos objetivos de la calidad. Esto origina datos que se pueden estudiar de forma razonable. De igual manera se pueden medir los procedimientos enlazados con la satisfacción del cliente y requeridos por la norma.

Por lo tanto las empresas de servicios con base en la evaluación estarán en la capacidad de establecer y eliminar cualquier función innecesaria alcanzando mejoras en la prestación de servicios. Mejoramiento generado en los procedimientos y los clientes que permitirán una mejor gestión sobre la toma de decisiones.

Para la evaluación del sistema de gestión de la calidad de las compañías prestadoras de servicios constituiremos una escala valorativa en donde se propondrá un cuestionario basado en los requerimientos que exigen la Norma ISO 9001.

**Tabla 2: Instrumento para la evaluación del sistema de gestión de la calidad**

Niveles	Puntuación
No cumple	1
Bajo	2
Medio	3
Bueno	4
Excelente	5

**Fuente:** (La Gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008, 2010)

## **CAPÍTULO 3**

### **LA EMPRESA: PRESENTACIÓN Y EL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL**

#### **3.1 Presentación de la Empresa**

##### **3.1.1 Antecedentes Históricos**

Asia Shipping Ecuador S.A es una empresa de transporte de carga internacional perteneciente al Grupo Asia Shipping International Transports y Red Tamden Global Logistics fundada por la Ing. Magaly Caicedo desde el año 2005. La empresa cuenta con más de 100 clientes en diferentes ciudades de nuestro país como: Guayaquil, Quito, Cuenca, Manta, Machala, Ambato, etc. y con agentes en 70 países alrededor del mundo entre sus principales son: China y Brasil ofreciendo una logística integral por vía aérea o marítima con la respectiva seguridad en los contenedores de carga suelta ya sean de gran o pequeño volumen.

El reconocimiento de la empresa en el mercado es debido a la asesoría personalizada en una gama de servicios ofrecidos con una tarifa competitiva en lo cual se realizan seguimientos continuos del embarque y facilidades de monitoreo a través de canales tecnológicos que el cliente puede realizar para observar en qué situación se encuentra su proceso de embarque.

Debido a las tendencias generadas en el mercado por su reconocimiento, Asia Shipping Ecuador S.A tiene a sus mayores volúmenes de carga en los puertos del Lejano Oriente como: Hong Kong, Shanghái, Kobe y Yokohama; y de América como: Santos-Brasil, Manzanillo, Los Ángeles, Miami, México, Chile y Panamá.

Sin embargo, Asia Shipping Ecuador S.A para crecer en sus servicios de calidad y orden interno realizo un arduo trabajo durante nueve meses para la obtención de la certificación ISO 9001:2008 lo cual fue emitida oficialmente el 19 de noviembre del 2009 otorgado por SGS (Sistema de Gestión de Seguridad) y respaldado por ANAB (ANSI-ASQ National Accreditation Board).

Durante un alcance global, en el año 2014 la empresa manejo alrededor de 8.500 embarques en cargas consolidadas y contenedores lo que represento el 38% más que los años anteriores por ello la empresa continuo realizando más cargas de exportación lo que se consideró para que obtenga la certificación BASC que está enfocada en el comercio de seguridad.

### **3.1.2 Objeto Social**

Asia Shipping Ecuador S.A., es una Compañía Sociedad Anónima legalmente constituida bajo escritura pública el 27 de Octubre del 2005, mediante expediente 121027 registrada en la Superintendencia de Compañías el 04 de Noviembre del 2005 y registrada en el Servicio de Rentas Internas con Ruc número 0992429267001.

Asia Shipping Ecuador S.A. es de nacionalidad ecuatoriana, domiciliada en la ciudad de Guayaquil y fue constituida por los siguientes socios: Caicedo Torres Patricia Magaly, de nacionalidad ecuatoriana; Chi Lun Ki, de nacionalidad china y As Group Integrated Logistics Solutions Participacoes LTDA, de nacionalidad brasileña. Quienes fueron considerados capaces para celebrar la escritura de constitución de la Empresa de Responsabilidad Sociedad Anónima.

El objeto social de la empresa es el transporte, consolidación y/o des consolidación de carga internacional como agente transitorio u operador logístico de toda clase de mercadería.

### **3.1.3 Misión**

Dar un servicio personalizado de logística en comercio exterior con precios competitivos e información oportuna y veraz. Ayudar a optimizar los tiempos de transporte y costos de nuestros clientes. Ser un pilar confiable para nuestros agentes y aportar al crecimiento profesional de cada uno de los colaboradores de la empresa. (Asia Shipping Ecuador S.A, 2015)

### 3.1.4 Visión

“Expandir nuestra participación en el mercado para liderar el transporte internacional de carga, innovando las estrategias, proceso de calidad y tecnología; junto con el crecimiento de nuestro recurso humano” (Asia Shipping Ecuador S.A, 2015)

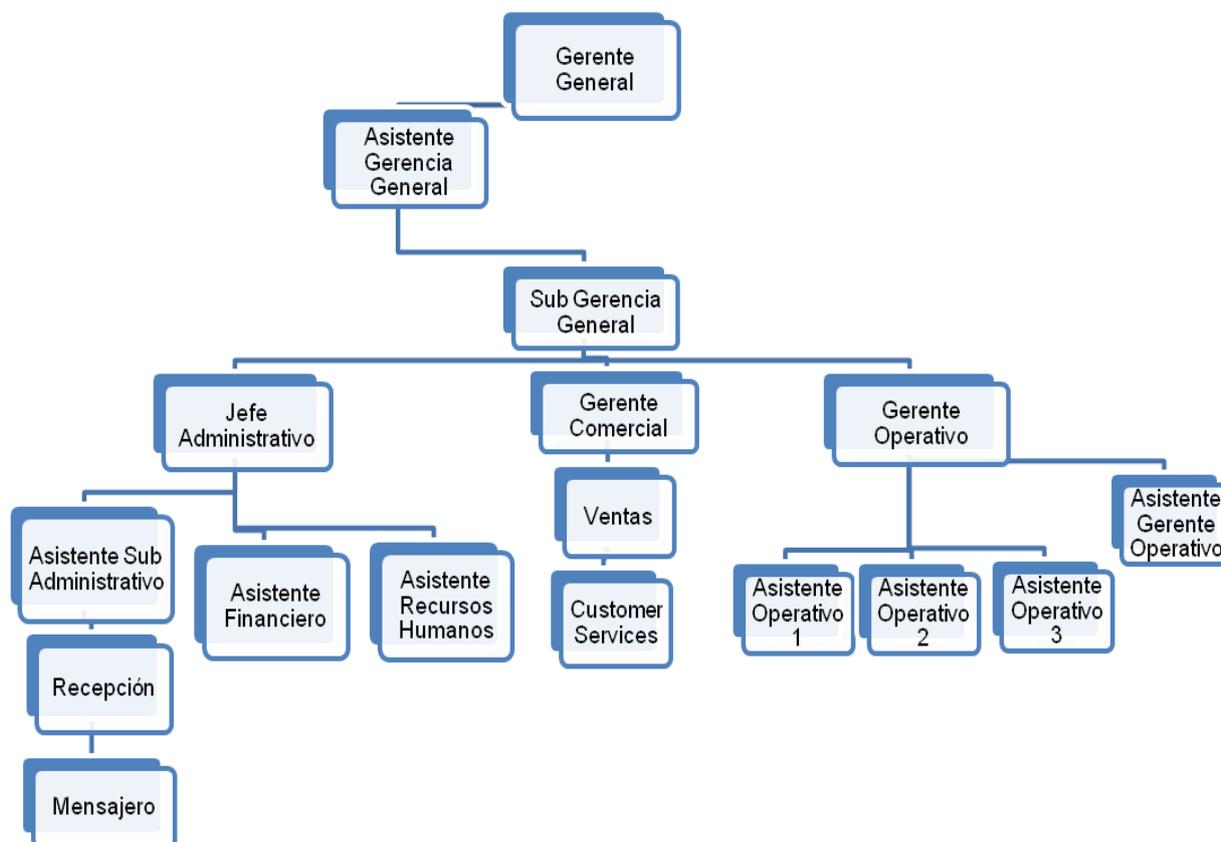
### 3.1.5 Alcance

“Consolidación de carga y transporte internacional de contenedores por vía marítima y aérea” (Asia Shipping Ecuador S.A, 2015).

### 3.1.6 Organigrama Funcional

A continuación se presenta el organigrama funcional de la empresa Asia Shipping Ecuador S.A con las áreas más asignadas.

**Figura 3: Organigrama de Asia Shipping Ecuador S.A**



Elaboración: Autoras

### **3.1.7 Principales Servicios**

**Consolidación de carga vía marítima y aérea.-** Asia Shipping líder en el mercado de agencias de cargas brinda servicios de transportes, tanto aéreo como marítimo a los clientes en distintas partes del mundo.

**Embarque de contenedores completos.-** Asia Shipping cuenta con los procedimientos de exportación marítima, ofreciendo un servicio de puerto a puerto a todas partes del mundo. Los clientes pueden seleccionar el método más apropiado a su operación (sea este de acuerdo al tiempo o al costo de transporte). La empresa brinda servicios de transportes por: carretera, ferrocarril y también marítima, sería una forma más factible para que los clientes puedan trasladar cargas en contenedores FCL (Full Container Load).

**Recogida y entrega de cargas.-** Los Agentes Internacionales y los otros servicios de cargas nos permiten ofrecer encargos bajo las condiciones de DDU (Delivery Duty Unpaid) o DDP (Delivery Duty Paid), del cual se comercia el punto de entrega de las mercaderías a cualquier parte del continente.

**Coordinación de inspecciones u otros necesarios.-** Los agentes de Asia Shipping brinda el acoplamiento de inspecciones (previa/durante) de los embarques u otro servicio que requiere la carga.

**Trámites de Aduana en origen y destino.-** La empresa ofrece servicios de operaciones aduaneras con la finalidad de nacionalizar las existencias que son objeto de una operación del comercio exterior.

**Seguimiento con el proveedor de la preparación de las mercaderías.-** Los Agentes internacionales de cargas brindan un servicio global y además, ofrece un seguimiento con los proveedores de los clientes de Asia Shipping con la finalidad de ofrecer la disposición conveniente previa al viaje de las mercancías hacia su destino.

**Información del proceso antes y después del embarque.-** Asia Shipping tiene el deber de comunicar a sus clientes de todo lo que sucede; antes, durante y después en las operaciones de exportación e importación.

**Cargas proyectos.-** La empresa realiza proyecto de logísticas en su departamento, por lo que solicita un proceso especial de gran capacidad y súper fuerte por medio

de componentes específicos, por ejemplo con el concepto de la mejor coordinación en el transporte y los despachos que mejor se acostumbre.

**Seguros de Cargas.**-Asia Shipping establece el seguro de carga internacional, del cual garantiza la seguridad y ayuda a economizar el tiempo de la carga, esta contratación puede ser ejecutada en la agencia de la empresa, El propósito principal de la compañía es brindar a sus clientes una alternativa que le posibilite ejercer negocios internacionales.

## **3.2 Análisis Organizacional**

### **3.2.1 Auditorías**

#### **Auditorías Internas:**

Las Auditorías Internas de la empresa Asia Shipping Ecuador S.A son dirigidas por la Gerente General Sra. Magaly Caicedo y por el comité de calidad en el que asignan en un principio los auditores de cada departamento; a quienes se les capacitan en temas de auditorías internas, cumplimiento con todos los procesos, objetivos y políticas de calidad en la empresa.

Estas auditorías son realizadas semestralmente; dos veces al año por cada auditor encargado de la evaluación del sistema de calidad en su aérea asignada.

#### **Auditorías Externas:**

Estas auditorías son realizadas por un personal ajeno a la organización para evaluar todos los procesos y procedimientos del sistema de gestión de calidad que tiene la empresa Asia Shipping Ecuador S.A con la finalidad de conocer el estado de su sistema.

### **3.2.2 Cultura Organizacional**

La empresa Asia Shipping Ecuador S.A define la siguiente cultura organizacional:

- Puntualidad con lo ofrecido
- Investigación constante para mejorar nuestro servicio
- Honestidad en nuestros actos

- Trabajo en equipo
- Sentido de urgencia
- Autodisciplina

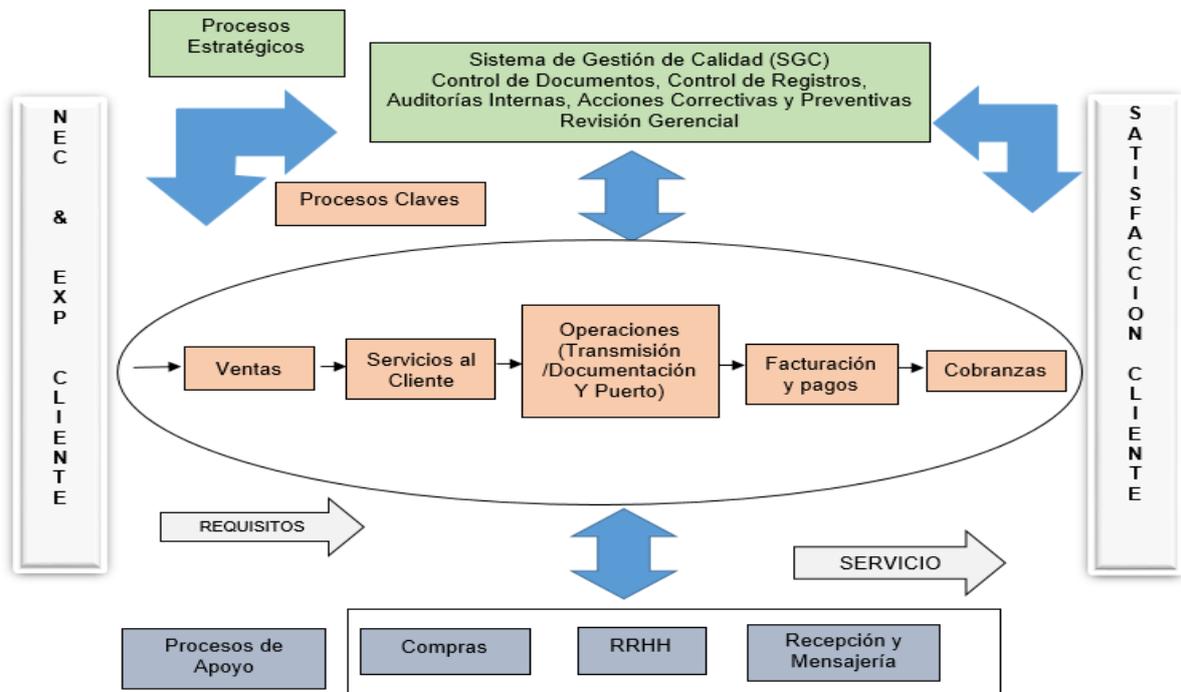
### 3.2.3 Política de Calidad

Brindar al importador un servicio personalizado de consolidación de carga y transporte internacional de contenedores por vía marítima y aérea junto con información oportuna, verás y cumpliendo con el tiempo de tránsito ofrecido. Contar con una red de agentes alrededor del mundo así como con el recurso humano capacitado continuamente para cumplir con los requisitos de nuestros clientes (Asia Shipping Ecuador S.A, 2015).

### 3.2.4 Principales Procesos y Procedimientos

A continuación, se muestra el diagrama del mapa de procesos del sistema de Gestión de la Calidad en donde se observan los procesos de la empresa Asia Shipping Ecuador S.A, cualquier cambio dentro del mapa de procesos de la organización puede ser modificada.

**Figura 4: Mapa de Procesos de Asia Shipping Ecuador S.A**



**Elaboración: Autoras**

## Identificación de los Procesos y Subprocesos

Dentro del levantamiento de información de la empresa Asia Shipping Ecuador S.A, se muestra los procesos claves y de apoyos juntos con sus subprocesos en la siguiente tabla:

**Tabla 3: Procesos Claves de Asia Shipping Ecuador S.A**

<b>PROCESOS CLAVES</b>	
<b>PROCESOS</b>	<b>SUBPROCESOS</b>
A. VENTAS	A.1 Asesores Comerciales
B. SERVICIOS AL CLIENTE	B.1 Servicio al cliente
C. OPERACIONES	C.1 Transmisión C.2 Documentación y puerto
D. FACTURACION Y PAGOS	D.1 Facturación D.2 Pagos
E. COBRANZAS	E.1 Cobranzas

**Elaboración: Autoras**

**Tabla 4: Procesos de Apoyo de Asia Shipping Ecuador S.A**

<b>PROCESOS DE APOYO</b>	
<b>PROCESOS</b>	<b>SUBPROCESOS</b>
A. COMPRAS	A.1 Gestionar relación con proveedores
B. RECURSOS HUMANOS	B.1 Reclutar Personal
C. RECEPCION Y MENSAJERIA	C.1 Recepción C.2 Mensajería

**Elaboración: Autoras**

A continuación, se muestra en la siguiente tabla los principales procesos y procedimientos de la empresa Asia Shipping Ecuador S.A.

**Tabla 5: Procesos y Procedimientos de Asia Shipping Ecuador S.A**

Procesos y Procedimiento	Descripción de la actividad	Responsables
Ventas: Entrega de la cotización de tarifas al cliente	1.- El dpto. de ventas organiza cita con el cliente.	Gerente Comercial
	2.- El dpto. de ventas presenta al cliente las ofertas del servicio	
	3.- El dpto. de ventas entrega la cotización de tarifas al cliente	
	4.- El dpto. de ventas le informa al dpto. de servicios al cliente sobre los requisitos de la aceptación de la cotización	
	5.- El dpto. de servicio al cliente agrupa los datos del cliente , y la cotización aceptada	
	6.-El dpto. de ventas envía por medio del correo las tarifas del país donde importe o exporte al dpto. de operaciones	
	7.- El dpto. de ventas interroga al cliente sobre la contratación del servicio	
	8.- Si la respuesta es no, el dpto. De ventas comunica al dpto. de operaciones de invitar al cliente a que regrese , mejorando las tarifas	
	9.- Si la respuesta es sí, el dpto. de ventas realiza la cotización de tarifas de flete	
Servicios al cliente: Atender al cliente	1.-El dpto. de servicio al cliente procede atender las llamadas telefónicas y se encargará de pasar a su respectivas extensiones	Gerente Comercial
	2.- El dpto. de servicio al cliente se procede a atender al cliente o a los proveedores	
	3.-El dpto. de servicio al cliente informa al dpto. de operaciones a que revise la documentación del BL en el FILE	
	4.- Si no se encuentra el BL en FILE , el dpto. de operaciones devuelva la carpeta para que sea completada	
	5.- Si se encuentra en el FILE , el dpto. De operaciones procede a entregar las carpetas para que sean facturadas al dpto. de cobranzas	
	6.- El dpto. de cobranzas procede con la verificación del bl en el sistema para luego cobrarlo	
	7.- El dpto. de cobranzas realiza las labores de cobranzas y recuperación de carteras	
	8.- El dpto. de cobranzas informa al dpto. de operaciones para que emite las facturas una vez enviado el aviso de llegada a caja-facturación	
	9.- El dpto. de operaciones procede emitir carta de salida de LCL una vez que el cliente lo haya cancelado	
	10.- El dpto. de servicio de cliente procede a entregar la cobranza diaria a la gerencia general	
	11.- El dpto. de servicio al cliente procede a guardar en el archivo todos los vistos buenos una vez que el cliente	
	12.- El dpto. de servicio al cliente asiste a la gerencia con cualquier requisito adecuado	
	13.- El dpto. de servicio al cliente procede llevar en un formato la proveeduría que necesita la empresa	

Operaciones: Transmisión, Documentación y puerto	<p>1.- El dpto. de servicio al cliente revisa y elabora todos los documentos del embarque para proceder al ingreso de cargas</p> <p>2.- El dpto. de servicio al cliente coordina el ingreso de las cargas a bodega donde se van a ingresar las mercaderías</p> <p>3.- El dpto. de servicio al cliente coordina los reembarques con los agentes de aduana por vía correo al cliente y el status de la carga para después comunicar la información al dpto. de operaciones</p> <p>4.- El dpto. de operaciones coordina la consolidación de las mercaderías al puerto</p> <p>5.- El dpto. de operaciones procede el ingreso de transmisión al sistema de aduana (Ecuapass)</p> <p>6.- El dpto. de operaciones procede enviar los avisos de salida junto con la factura para que el cliente vaya procesando el pago para comunicar al dpto. de servicio al</p> <p>7.- El dpto. de servicio al cliente realiza la pre-alerta a los agentes de las navieras y le comunica al dpto. financiero</p> <p>8.- Si no han sido cancelada las cargas, el dpto. financiero procede a no liberar hasta que cancele el cliente</p> <p>8.- Si las cargas han sido canceladas, el dpto. financiero procede a controlar que las facturas del embarque sean pasados máximo a las 24 horas de zarpada la nave</p>	Gerente Operativo
Facturación y pagos: Recepción de Facturas y pagos a la naviera	<p>1.- El dpto. de operaciones emite Solicitud de cheque de pago a navieras y lo comunica al dpto. financiero</p> <p>2.- El dpto. financiero receipta factura de navieras y proveedores al sistema y se provisiona la factura</p> <p>3.- El dpto. financiero receipta la solicitud de cheque y se la envía a cancelar lo más pronto.</p> <p>4.- El dpto. financiero procede ingresar las facturas al sistema de contabilidad.</p> <p>5.- El dpto. financiero procede a imprimir las retenciones y comprobantes de pago</p> <p>6.- El dpto. financiero debe asegurar si se aprueban facturas para pagos</p> <p>7.- Si no se aprueban, realiza la revisión de facturas de las navieras y proveedores.</p> <p>8.- Si se aprueban, el dpto. financiero imprime el cheque para enviar a cancelar a la naviera</p> <p>9.- El dpto. financiero pone visto bueno en el comprobante de egreso y le comunica a la gerencia</p> <p>10.- La gerencia general procede firmar el cheque y le comunica al dpto. de operaciones</p> <p>11.- El dpto. de operaciones recibe los cheques para el pago de la naviera y le comunica al dpto. financiero</p> <p>12.- El dpto. financiero cancela al proveedor y el comprobante de egreso debe de estar firmado el recibí conforme</p>	Jefe Administrativo

Cobranzas: Revisar el crédito de los clientes y generar la planilla de cobranzas	1.- El dpto. de facturación y cajas realiza la factura del embarque, una vez que el dpto. de operaciones haya enviado el aviso de llegada a caja-facturación	Jefe Administrativo
	2.- El dpto. de facturación y cajas procede enviar la factura al cliente	
	3.- El dpto. de facturación y cajas revisa en la base de datos los clientes que tienen crédito	
	4.- Si el cliente no tiene crédito se receipta el pago y se genera la planilla de cobranza al final del día	
	4.- Si el cliente tiene crédito, el dpto. De facturación y cajas le comunica al dpto. de cobranzas que procede el control de cartera	
	5.- Si el cliente está al día, el dpto. De cobranzas le comunica al dpto. financiero a que verifique si el crédito está vigente o si el cliente ya lo canceló	
	6.- Si el cliente no está al día, el dpto. de cobranzas envía el estado de cuenta a los clientes tanto de importación como exportación	
	7.- El dpto. de cobranzas coordina la fecha de cancelación por correo electrónico o por vía telefónica y le comunica al dpto. financiero	
	8.- El dpto. financiero genera planilla de cobranza una vez receiptado el pago.	
	9.- El dpto. financiero revisa la planilla de cobranzas junto al cheque	
	10.- El dpto. financiero procede registrar los comprobantes de ingreso en el sistema contable	
	11.- El dpto. financiero procede a imprimir los comprobantes de ingreso	
12.-El dpto. financiero procede archivar los comprobantes para luego guardarlo en la bodega		

**Elaboración: Autoras**

## **CAPÍTULO 4**

### **PARÁMETROS DE EVALUACIONDE LA NORMA ISO 9001:2008**

#### **4.1 Evaluación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008**

Los parámetros de evaluación a tomar en cuenta en el sistema de gestión de la calidad de la empresa Asia Shipping Ecuador S.A son los siguientes:

- La observación del sistema de gestión de la calidad y descripción de los puntos a evaluar.
- La revisión de los resultados de las Auditorías internas en los tres últimos años.
- El análisis de la entrevista realizadas por medio de un cuestionario de preguntas.

A continuación se muestra los puntos a evaluar en el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 de la empresa Asia Shipping Ecuador S.A:

##### **4.1.1 Sistema de Gestión de la Calidad (Punto 4 de la Norma ISO 9001:2008)**

###### **4.1.1.1 Requisitos de la Documentación**

###### **Generalidades:**

Según la norma ISO 9001:2008 la empresa Asia Shipping Ecuador S.A debe cumplir con toda la documentación sobre sus políticas de calidad, manual de calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo y los registros; pero de acuerdo a la observación realizada, una de las evaluaciones a considerar es verificar que los procedimientos se encuentren implementados, y documentados.

###### **Control de Documentos:**

La empresa Asia Shipping Ecuador S.A debe revisar la documentación relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo al procedimiento de Control de Documentos, por tal razón en este punto se va a evaluar que los documentos estén precisamente aprobados, registrados, fichados e introducido antes de su estado de edición, y que los procesos sean revisados y aceptados antes de su repartición.

## **Control de los Registros:**

Para llevar a cabo el control de las diferentes actividades administrativas, es necesario que la información sea inspeccionada en el registro de la calidad, por lo tanto una de las evaluaciones es descubrir si la empresa cuenta con un registro que demuestre que dichas operaciones se realizan de manera eficaz dentro de la empresa.

### **4.1.2 Responsabilidad de la Dirección (Punto 5 de la Norma ISO 9001:2008)**

#### **4.1.2.1 Enfoque al Cliente:**

Los requisitos de los clientes y de la empresa Asia Shipping Ecuador S.A deben garantizar un proceso de comunicación adecuada para el asesoramiento personalizado y la correcta prestación de una gama de servicios ofrecidos, por ello, se va a evaluar si existe una comunicación con todos los empleados sobre la importancia de satisfacer los requerimientos de los clientes.

#### **4.1.2.2 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación**

##### **Responsabilidad y Autoridad:**

La gerente general de la empresa debe comunicara los directores de cada departamento la estructura organizacional para presentar la interrelación del personal con su puesto de trabajo; por lo tanto una de las evaluaciones es asegurar si las responsabilidades y autoridades son informadas dentro de la organización

##### **Representante de la Dirección:**

La Gerente General de la empresa debe designar como representante de la Dirección a su asistente personal, por lo que cuenta absolutamente con todos los conocimientos con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad, es por eso que vamos a evaluar si existen informes sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y notificaciones de mejora.

##### **Comunicación Interna:**

La Dirección de Asia Shipping Ecuador S.A debe comunicar a todo el personal la información relacionada al funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad:

objetivos de calidad, desenlace de las auditorías, estadísticas de incidencias, etc., por tal razón vamos a evaluar si existen registros que demuestre que los procesos de comunicación interna son realizados dentro de la empresa.

#### **4.1.3 Gestión de los recursos (Punto 6 de la Norma ISO 9001:2008)**

##### **4.1.3.1 Recursos Humanos**

###### **Generalidades:**

Recursos Humanos debe situar al personal en el puesto de trabajo tomando en cuenta: la educación, formación profesional, actitud, habilidades y su experiencia. Además, a esto se incluyen las respectivas capacitaciones para que de esta manera el empleador pueda realizar sus funciones adecuadamente; por ese motivo evaluaremos si la empresa mantiene al día los registros de cada empleado.

###### **Competencia, Formación y Toma de Conciencia:**

Las respectivas competencias en los diferentes puestos de trabajo se determinan realizando un análisis de las necesidades que se requieren en la actualidad y en el futuro, de modo que evaluaremos si el personal este consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades.

##### **4.1.3.2 Infraestructura**

La empresa debe tener un adecuado mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura principalmente en la oficina donde se realiza la prestación de sus servicios; es por eso evaluaremos si la infraestructura es la adecuada para garantizar la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

#### **4.1.4 Realización del Servicio (Punto 7 de la Norma ISO 9001:2008)**

##### **4.1.4.1 Procesos Relacionados con el Cliente**

###### **Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio**

La empresa debe determinar los requisitos relacionados con el cliente para realizar las diferentes actividades como: administrativos, técnicos y logísticos. Debido a esto se va a evaluar si la empresa define los requisitos y las características relevantes en el servicio para el cliente.

## **Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio**

Determinado los requisitos relacionados con el servicio, estos son revisados antes de ofrecer al cliente el servicio; por lo tanto se evalúa si la empresa asegura la confirmación de los requisitos del cliente antes de su aceptación, cuando esta no ofrezca una declaración documentada.

## **Comunicación con el Cliente**

La comunicación en la empresa debe ser realizada para dar a conocer a los clientes información sobre los servicios, consultas, contratos; en este punto se evaluara si existe una comunicación clara, abierta y coherente hacia el cliente.

### **4.1.4.2 Producción y Prestación del Servicio**

#### **Identificación y Trazabilidad**

Asia Shipping Ecuador S.A debe identificar el estado de sus servicios por medio de los requisitos de seguimiento y medición, y cuando exista la trazabilidad debe llevar a cabo un registro de la identificación del servicio, es por eso que se evalúa si la empresa lleva un control y registro sobre la identificación única de sus servicios.

### **4.1.5 Medición, análisis y Mejora (Punto 8 de la Norma ISO 9001:2008)**

#### **4.1.5.1 Satisfacción al cliente**

Asia Shipping Ecuador S.A en su sistema de gestión de la calidad debe realizar un seguimiento a toda la información sobre la percepción del cliente para de esta manera cumplir los requisitos de cada servicio que esta ofrece, por lo cual en este punto se evaluara si se existe un seguimiento de la información relacionada con el cliente acerca del cumplimiento de los requisitos que tienen los servicios.

#### **4.1.5.2 Seguimiento y medición**

#### **Auditoría Interna:**

La Directiva de Calidad de la empresa Asia Shipping Ecuador S.A debe establecer un programa de auditorías planificando las áreas que se van a auditar; para ello se evalúa si se encuentra bien definido los criterios, alcance, frecuencia y metodología.

## **Seguimiento y medición de los procesos:**

Para el seguimiento y medición de los procesos se debe tomar en cuenta métodos que sean aplicables para demostrar la capacidad y lograr resultados planificados; por esa razón se evalúa si existe un seguimiento y medición de los procesos dentro de la empresa.

### **4.1.5.3 Análisis de datos**

En este punto del análisis de datos debe demostrar idoneidad para evaluar la mejora continua de los procesos del sistema de gestión de la calidad, por lo tanto se evalúa si la empresa analiza los datos de los proveedores, así como las características, tendencias y el resultado de seguimiento y medición.

## **4.2 Análisis de la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008**

Para realizar el análisis de la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 se ha tomado en cuenta dos métodos: el método subjetivo que es basado por el criterio de los empleados (entrevista) y el método objetivo (cuadros estadísticos) para medir y evaluar los factores críticos del éxito.

A continuación, realizamos un cuestionario de preguntas en donde se menciona cada requerimiento de la normativa para descubrir el nivel de cumplimiento que tiene la empresa por medio de una escala valorativa; en donde 5: excelente; 4: bueno; 3: medio; 2: bajo y 1: No cumple. **(Anexo A: Cuestionario para la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008).**

Aplicando el método subjetivo, realizamos la entrevista a la coordinadora de calidad y a tres auditores internos de la empresa **(Anexo B: Entrevistas para la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008).**

Según lo observado en las diferentes entrevistas obtuvimos las siguientes no conformidades:

#### **4. Sistema de Gestión de la Calidad**

##### **4.2 Requisitos de la documentación**

**4.2.1 Generalidades:** De las siete preguntas , seis fueron valoradas como excelente a excepción de la quinta pregunta , en donde una persona la valoro como excelente y tres personas como bueno, obteniendo un puntaje total de **96,43%** que equivale a una calificación de **bueno**.

**4.2.3 Control de los documentos:** De las ocho preguntas, seis fueron valoradas como excelente a excepción de la segunda pregunta, en donde dos personas la valoraron como excelente y dos personas como bueno, y en la quinta pregunta, una persona la valoro como excelente y tres personas como bueno obteniendo un puntaje total de **93,75%** que equivale a una calificación de **bueno**.

**4.2.4 Control de los registros:** De las seis preguntas, cinco fueron valoradas como excelente a excepción de la segunda pregunta , en donde dos personas la valoraron como excelente y dos personas como bueno , obteniendo un puntaje de **95,83%** que equivale a una calificación de **bueno**

Analizando todas estas no conformidades podemos decir que en los requisitos de la documentación se obtiene un porcentaje de **96,50%** y agregando todos los demás puntos que obtuvieron excelencia se logra un total de **98,25%** correspondiente al punto cuatro de la norma ISO 9001:2008.

#### **5. Responsabilidad de la dirección**

**5.2 Enfoque al cliente:** De las tres preguntas , dos fueron valoradas como excelente a excepción de la primera pregunta ; en donde una persona la valoro como excelente y tres personas como bueno , obteniendo un porcentaje de **91,67%** que equivale a una calificación de **bueno**.

##### **5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación**

**5.5.1 Responsabilidad y autoridad:** De las tres preguntas, dos fueron valoradas como excelente a excepción de la tercera pregunta; en donde dos personas la

valoraron como excelente y dos personas como bueno, obteniendo un porcentaje de **91,67%** que equivale a una calificación de **bueno**.

**5.5.2 Representante de la dirección:** De las tres preguntas, dos fueron valoradas como excelente a excepción de la tercera pregunta; en donde tres personas la valoraron como excelente y una persona como bueno, obteniendo un porcentaje de **91,67%** que equivale a una calificación de **bueno**.

**5.5.3 Comunicación interna:** De las tres preguntas, dos fueron valoradas como excelente a excepción de la tercera pregunta; en donde dos personas la valoraron como excelente y dos personas como bueno, obteniendo un porcentaje de **91,67%** que equivale a una calificación de **bueno**.

Analizando todas estas no conformidades en el enfoque al cliente se obtiene un porcentaje de **91,67%**, en la responsabilidad, autoridad y comunicación se logra un porcentaje de **91,67%** y agregando todos los demás puntos que obtuvieron excelencia se logra un total de **97,22%** correspondiente al punto cinco de la norma ISO 9001:2008.

## **6. Gestión de los recursos**

### **6.2 Recursos humanos**

**6.2.1 Generalidades:** De las dos preguntas , una fue valorada como excelente a excepción de la primera pregunta ; en donde tres personas la valoraron como excelente y una persona como bueno , obteniendo un porcentaje de **87,50%** que equivale a una calificación de **bueno**.

**6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia:** De las cinco preguntas, tres fueron valoradas como excelente a excepción de la cuarta pregunta, en donde dos personas la valoraron como excelente y dos personas como bueno, obteniendo una calificación de **bueno** y en la quinta pregunta, una persona la valoro como excelente y tres personas como bueno obteniendo un porcentaje de **90,00%** que equivale a una calificación de **bueno**.

**6.3 Infraestructura:** De las tres preguntas, dos fueron valoradas como excelente a excepción de la primera pregunta, en donde tres personas la valoraron como excelente y una persona como bueno, obteniendo un porcentaje de **91,67%** que equivale a una calificación de **bueno**.

Analizando todas estas no conformidades en recursos humanos se obtiene un porcentaje de 88,75%, y en la infraestructura un porcentaje de **91,67%** y agregando todos los demás puntos que obtuvieron excelencia se logra un total de **96,08%** correspondiente al punto seis de la norma ISO 9001:2008.

## **7. Realización del servicio**

### **7.2 Procesos relacionados con el cliente**

**7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio:** De las seis preguntas, cuatro fueron valoradas como excelente a excepción de la tercer pregunta, en donde dos personas la valoraron como excelente y dos personas como bueno, obteniendo una calificación de **bueno** y en la cuarta pregunta, una persona la valoro como excelente y tres personas como bueno obteniendo un porcentaje de **91,67%** que equivale a una calificación de **bueno**.

**7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio:** De las cuatro preguntas, tres fueron valoradas como excelente a excepción de la cuarta pregunta, en donde tres personas la valoraron como excelente y una persona como bueno, obteniendo un porcentaje de **93,75%** que equivale a una calificación de **bueno**.

**7.2.3 Comunicación con el cliente:** De las tres preguntas, dos fueron valoradas como excelente a excepción de la primera pregunta, en donde dos personas la valoraron como excelente y dos persona como bueno, obteniendo un porcentaje de **91,67%** que equivale a una calificación de **bueno**.

**7.5.3 Identificación y Trazabilidad:** De las tres preguntas, dos fueron valoradas como excelente a excepción de la tercera pregunta, en donde tres personas la valoraron como excelente y una persona como bueno, obteniendo un porcentaje de **91,67%** que equivale a una calificación de **bueno**.

**7.5.5 Preservación del servicio:** De las tres preguntas, dos fueron valoradas como excelente a excepción de la segunda pregunta, en donde una persona la valoro como excelente y tres personas como bueno, obteniendo un porcentaje de **91,67%** que equivale a una calificación de **bueno**.

Analizando todas estas no conformidades en los procesos relacionados con el cliente se obtiene un porcentaje total de **92,36%**, y en la preservación del servicio un porcentaje total de **95,84%** lo cual, agregando todos los demás puntos que obtuvieron excelencia se logra un total de **97,05%** correspondiente al punto siete de la norma ISO 9001:2008.

## **8. Medición, Análisis y Mejora**

### **8.2 Seguimiento y medición**

**8.2.1 Satisfacción del cliente:** De las dos preguntas, dos fueron valoradas como excelente a excepción de la segunda pregunta, en donde dos personas las valoraron como bueno y dos personas como excelente, obteniendo un porcentaje de **87,50%**, que equivale a una calificación de **bueno**.

**8.2.2 Auditoría interna:** De las cinco preguntas, cuatro fueron valoradas como excelente a excepción de la quinta pregunta, en donde una persona la valoro como excelente y tres personas como bueno, obteniendo un porcentaje de **95,00%** que equivale a una calificación de **bueno**.

**8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos:** De las tres preguntas, dos fueron valoradas como excelente a excepción de la primera pregunta, en donde dos personas la valoraron como excelente y dos personas como bueno, obteniendo un porcentaje de **91,67%** que equivale a una calificación de **bueno**.

**8.4 Análisis de datos:** De las cuatro preguntas, dos fueron valoradas como excelente a excepción de la primera pregunta, en donde una persona la valoro como excelente y tres personas como bueno, obteniendo una calificación de **bueno** y en la cuarta pregunta, una persona la valoro como excelente y tres personas como bueno obteniendo un porcentaje de **87,50%** que equivale a una calificación de **bueno**.

Analizando todas estas no conformidades en el seguimiento y medición se obtiene un porcentaje total **96,67%**, y en el análisis de datos un porcentaje total de **87,50%** lo cual, agregando todos los demás puntos que obtuvieron excelencia se logra un total de **96,21%** correspondiente al punto ocho de la norma ISO 9001:2008.

De acuerdo a los resultados obtenidos en las entrevistas realizamos el siguiente resumen **(Anexo D: Resumen de las entrevistas para la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008)**.

Luego aplicando el método objetivo (gráficos estadísticos), interpretamos los siguientes resultados obtenidos mediante la entrevista y el análisis de las auditorías de los tres últimos años en la empresa Asia Shipping Ecuador S.A bajo la norma ISO 9001:2008, por el cual nos permitió dar a conocer las conformidades y no conformidades que enfrenta la organización. **(Anexo E: Revisión de las auditorías de los tres ultimo años 2013, 2014,2015)**

En la siguiente tabla se muestra el porcentaje de cumplimiento para la evaluación del sistema de gestión de la calidad basado en el criterio de la norma ISO 9001:2008 en la empresa Asia Shipping Ecuador S.A.

**Tabla 6: Porcentaje de Cumplimiento para la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa Asia Shipping Ecuador S.A**

Escala de Valores	Porcentaje de Cumplimiento
1: No cumple	0%
2: Bajo	25%
3: Medio	50%
4: Bueno	75%
5: Excelente	100%

**Elaboración: Autoras**

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la entrevista y el análisis de las auditorías externas e internas de los 3 últimos años en la empresa Asia Shipping Ecuador S.A bajo la norma ISO 9001:2008 nos permitió dar a conocer las conformidades y no conformidades que enfrenta dicha organización.

A continuación; se muestra la interpretación de los resultados de la evaluación del sistema de gestión de la calidad basados en la norma ISO 900:2008:

**Tabla 7: Resumen de las auditorías con la entrevista del punto cuatro de la norma ISO 9001:2008**

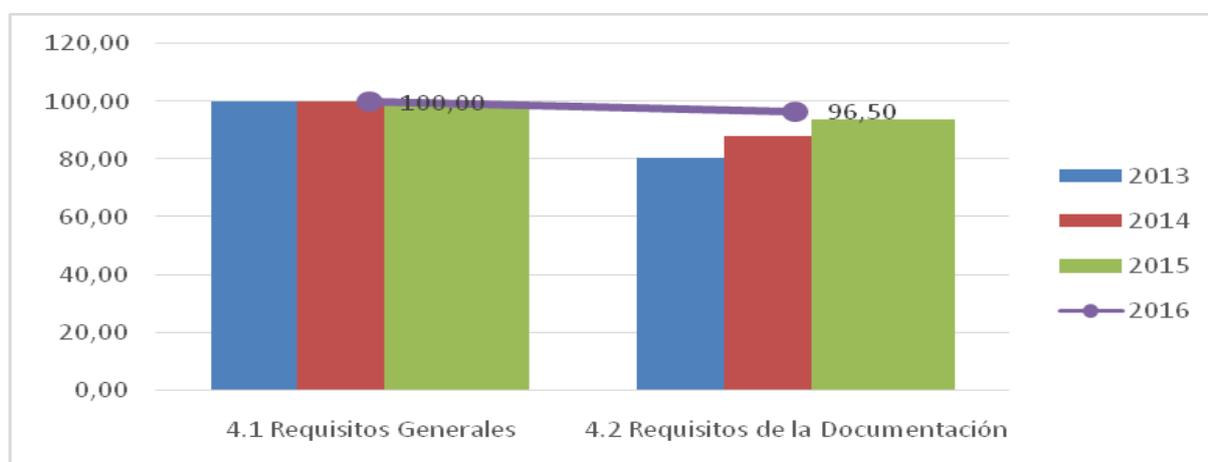
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008	Auditorías Año 2013	Auditorías Año 2014	Auditorías Año 2015	Entrevista Año 2016
<b>4. Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>90,22</b>	<b>95,54</b>	<b>96,89</b>	<b>98,25</b>
<b>4.1 Requisitos Generales</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b>	<b>80,43</b>	<b>91,07</b>	<b>93,79</b>	<b>96,50</b>
4.2.1 Generalidades	82,14	89,29	92,86	96,43
4.2.2 Manual de Calidad	75,00	100,00	100,00	100,00
4.2.3 Control de los Documentos	81,25	87,50	90,63	93,75
4.2.4 Control de los Registros	83,33	87,50	91,67	95,83

#### **Elaboración: Autoras**

Según el resumen de las auditorías de calidad con las entrevistas en la empresa Asia Shipping Ecuador S.A se observa que en el punto 4.1 Requisitos Generales, la empresa logra una puntuación de 100% lo que significa que la organización se encuentra en una escala **excelente**; en cambio en el punto 4.2 Requisitos de la documentación, se observa que hay no conformidades en los siguientes puntos: Generalidades, Control de los Documentos y Control de los Registros.

A continuación, se muestra la cuantificación en porcentaje de cumplimiento del punto cuatro de la norma ISO 9001:2008 y sus no conformidades encontradas.

**Figura 5: Porcentaje de cumplimiento del punto cuatro de la Norma ISO 9001:2008**



**Elaboración: Autoras**

Según lo observado en la figura 5 del porcentaje de cumplimiento del punto cuatro de la norma ISO 9001:2008 podemos decir que existen conformidades en los puntos **4.1 Requisitos Generales** y **4.2.2 Manual de calidad**, y las no conformidades en los siguientes puntos:

#### **4.2 Requisitos de la documentación**

##### **4.2.1 Generalidades**

- Los procedimientos del área de operaciones con respecto a la transmisión, documentación y puerto no se encuentran bien implementados ni documentados por lo cual no se les ha realizado un mantenimiento adecuado para lograr la satisfacción del cliente.

##### **4.2.3 Control de Documentos**

- Ausencia de ciertos procedimientos operacionales con respecto a la transmisión de los contratos de envío (B/L, F/C/L y L/C/L), en donde especifique los controles necesarios para aprobar los documentos antes de su emisión.
- No se lleva a cabo una revisión actual de los documentos (formatos).

#### 4.2.4 Control de los registros

- Ausencia de ciertos registros de procedimientos del área de ventas como por ejemplo, entrega de la cotización de tarifas al cliente, donde no se notifica que se ha realizado una operación en el sistema de gestión de calidad.

**Tabla 8: Resumen de las auditorías con la entrevista del punto cinco de la norma ISO 9001:2008**

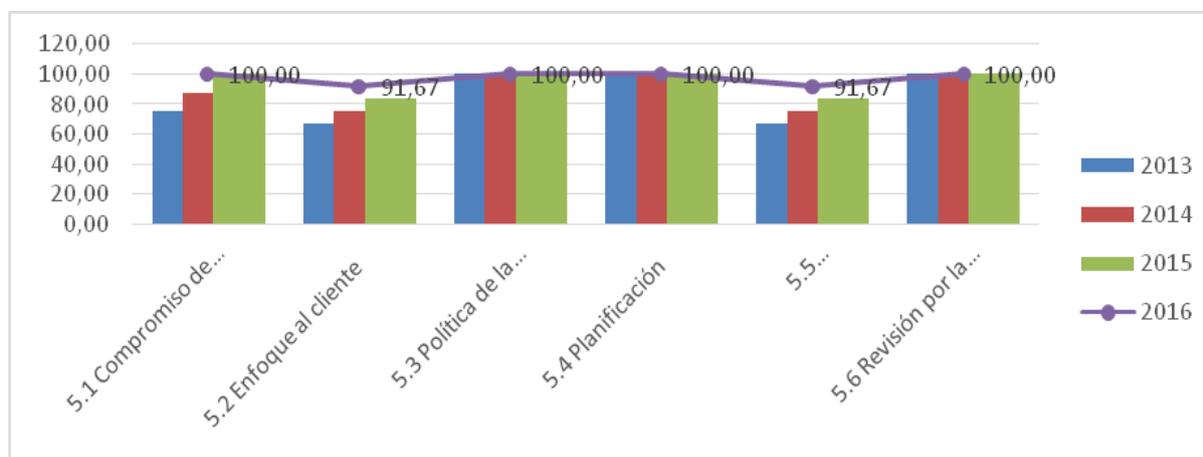
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008	Auditorías Año 2013	Auditorías Año 2014	Auditorías Año 2015	Entrevista Año 2016
<b>5. Responsabilidad de la dirección</b>	<b>84,72</b>	<b>89,58</b>	<b>94,44</b>	<b>97,22</b>
5.1 Compromiso de la dirección	75,00	87,50	100,00	100,00
5.2 Enfoque al cliente	66,67	75,00	83,33	91,67
5.3 Política de la calidad	100,00	100,00	100,00	100,00
5.4 Planificación	100,00	100,00	100,00	100,00
5.4.1 Objetivos de la calidad	100,00	100,00	100,00	100,00
5.4.2 Planificación del SGC	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación</b>	<b>66,67</b>	<b>75,00</b>	<b>83,33</b>	<b>91,67</b>
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad	66,67	75,00	83,33	91,67
5.5.2 Representante de la dirección	66,67	75,00	83,33	91,67
5.5.3 Comunicación Interna	66,67	75,00	83,33	91,67
<b>5.6 Revisión por la dirección</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
5.6.1 Generalidades	100,00	100,00	100,00	100,00
5.6.2 Información de entrada para la revisión	100,00	100,00	100,00	100,00
5.6.3 Resultados de la revisión	100,00	100,00	100,00	100,00

#### Elaboración: Autoras

Según el resumen de las auditorías de calidad con las entrevistas en la empresa Asia Shipping Ecuador S.A se observa que en el año 2013 en el punto 5.1 Compromiso de la dirección la empresa alcanzó una puntuación de 75,00% que equivale a **bueno** y en el año 2014 del mismo punto la empresa alcanzó una puntuación de 87,50% que equivale a **bueno**, luego en este punto en el año 2015 , se observa que la empresa logra mejorar sus actividades obteniendo una puntuación a 100% lo que equivale a **excelente** , en el punto 5.3 Política de la calidad, 5.4 Planificación y 5.6 Revisión por la dirección , la empresa logra una puntuación de 100% lo que significa que la organización se encuentra en una escala **excelente**; en cambio en el punto 5.2 Enfoque al cliente y 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación, se observa que hay no conformidades en los siguientes puntos: Responsabilidad y Autoridad, Representación de la dirección y Comunicación interna.

A continuación, se muestra la cuantificación en porcentaje de cumplimiento del punto cinco de la norma ISO 9001:2008 y sus no conformidades encontradas.

**Figura 5: Porcentaje de cumplimiento del punto cinco de la Norma ISO 9001:2008**



#### Elaboración: Autoras

Según lo observado en la figura 6 del porcentaje de cumplimiento del punto cinco de la norma ISO 9001:2008 podemos decir que existen conformidades en el punto **5.1 Compromiso de la dirección ; 5.3 Política de la calidad; 5.4 Planificación ; 5.6 Revisión por la dirección** y las no conformidades en los siguientes puntos:

#### 5.2 Enfoque al Cliente

- No existe una comunicación bien clara entre los miembros de la empresa para poder satisfacer los requerimientos del cliente con respecto a la entrega de las mercaderías hacia su destino final.

#### 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

##### 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

- La alta dirección no se asegura de que las responsabilidades y autoridades que tienen los empleados sean bien comunicadas dentro de la empresa.

##### 5.5.2 Representante de la dirección

- La coordinadora de calidad no presenta a la alta dirección los respectivos informes sobre el desempeño y la necesidad de una mejora a las no conformidades existentes en el sistema de gestión de la calidad.

### 5.5.3 Comunicación Interna

- Ausencia de ciertos registros en donde se muestren que los procesos de comunicación interna se desarrollan de manera adecuada en la empresa.

**Tabla 9: Resumen de las auditorías con la entrevista del punto seis de la norma ISO 9001:2008**

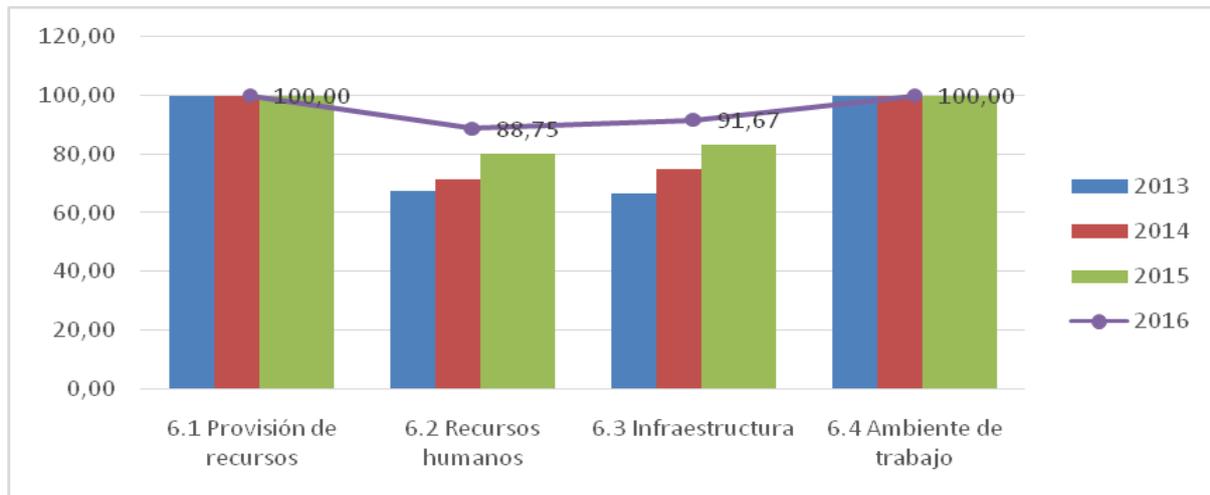
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008	Auditorías Año 2013	Auditorías Año 2014	Auditorías Año 2015	Entrevista Año 2016
6. Gestión de los recursos	83,54	86,56	90,83	96,08
6.1 Provisión de recursos	100,00	100,00	100,00	100,00
6.2 Recursos humanos	67,50	71,25	80,00	88,75
6.2.1 Generalidades	50,00	62,50	75,00	87,50
6.2.2 Competencia, Formación y Toma de conciencia	85,00	80,00	85,00	90,00
6.3 Infraestructura	66,67	75,00	83,33	91,67
6.4 Ambiente de trabajo	100,00	100,00	100,00	100,00

#### Elaboración: Autoras

Según el resumen de las auditorías de calidad con la entrevista realizada en la empresa Asia Shipping Ecuador S.A en el punto 6.1 Provisión de recursos y 6.4 Ambiente de trabajo, la empresa logró una puntuación de 100%, lo que significa que la organización se encuentra en una escala **excelente**; en cambio en el punto 6.2 Recursos Humanos, se observa que hay no conformidades en los siguientes puntos: Generalidades con un porcentaje de 87,50% y Competencia, Formación y Toma de conciencia con un 90,00% y en el punto 6.3 Infraestructura con un 91,67%.

A continuación, se muestra la cuantificación en porcentaje de las conformidades y no conformidades del punto seis de la norma ISO 9001:2008 y su interpretación.

**Figura 6: Porcentaje de cumplimiento del punto seis de la Norma ISO 9001:2008**



**Elaboración: Autoras**

Según lo observado en la figura 7 del porcentaje de cumplimiento del punto seis de la norma ISO 9001:2008 podemos decir que existen conformidades en el punto **6.1 Provisión de recursos ; 6.4 Ambiente de trabajo** y las no conformidades en los siguiente punto:

**6.2 Recursos Humanos**

**6.2.1 Generalidades**

- No se mantiene al día un registro diario de formación, habilidades y experiencia de ciertos empleados de cada departamento.

**6.2.2 Competencia, Formación y Toma de conciencia**

- Ausencia de conocimiento por parte de algunos empleados sobre su permanecía en el puesto de trabajo y la importancia de realizar con eficacia todas sus actividades administrativas.
- Falta de registros apropiados en donde demuestran la educación, formación, habilidades y experiencia de ciertos empleados para la competencia.

### 6.3 Infraestructura

- Falta de espacio en el área de trabajo y en el área de recepción para lograr la satisfacción de sus clientes con respecto a la prestación del servicio de carga por vía marítima/aérea.

**Tabla 10: Resumen de las auditorías con la entrevista del punto siete de la norma ISO 9001:2008**

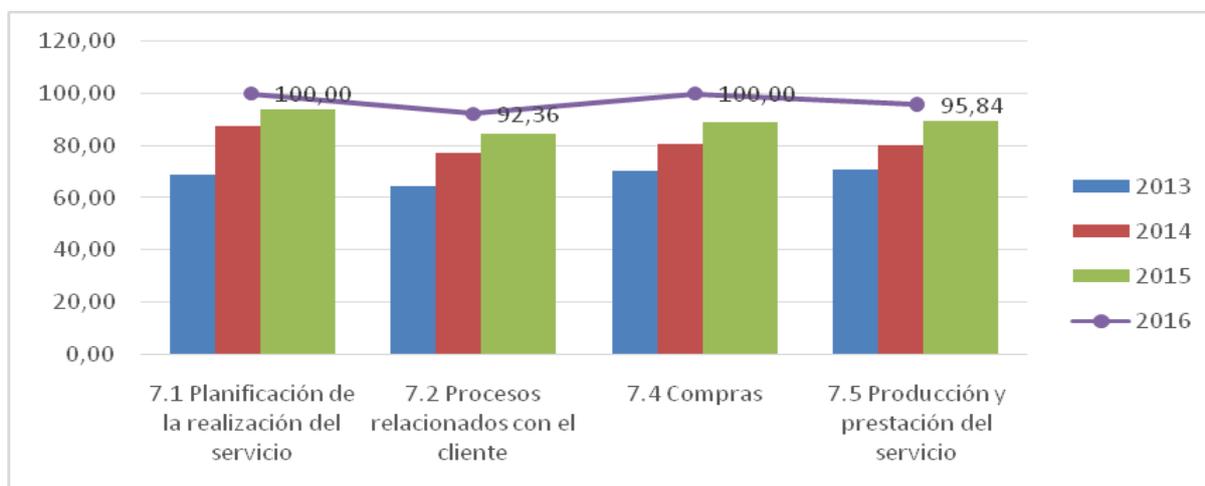
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008	Auditorías Año 2013	Auditorías Año 2014	Auditorías Año 2015	Entrevista Año 2016
<b>7. Realización del servicio</b>	<b>80,21</b>	<b>88,28</b>	<b>92,43</b>	<b>97,05</b>
<b>7.1 Planificación de la realización del servicio</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b>	<b>64,58</b>	<b>77,08</b>	<b>84,72</b>	<b>92,36</b>
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	58,33	75,00	83,33	91,67
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	68,75	81,25	87,50	93,75
7.2.3 Comunicación con el cliente	66,67	75,00	83,33	91,67
<b>7.3 Diseño y desarrollo</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>7.4 Compras</b>	<b>79,17</b>	<b>91,67</b>	<b>93,33</b>	<b>100,00</b>
7.4.1 Proceso de compras	62,50	75,00	80,00	100,00
7.4.2 Información de las compras	75,00	100,00	100,00	100,00
7.4.3 Verificación de los productos comprados	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>7.5 Prestación del servicio</b>	<b>77,09</b>	<b>84,38</b>	<b>91,67</b>	<b>95,84</b>
7.5.1 Control de la prestación del servicio	75,00	87,50	100,00	100,00
7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio	0,00	0,00	0,00	0,00
7.5.3 Identificación y trazabilidad	66,67	75,00	83,33	91,67
7.5.4 Propiedad del cliente	100,00	100,00	100	100,00
7.5.5 Preservación del servicio	66,67	75,00	83,33	91,67
<b>7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

#### Elaboración: Autoras

Según el resumen de las auditorías de calidad y las entrevistas podemos decir que la empresa Asia Shipping Ecuador S.A en el punto 7.1 Planificación de la realización del servicio , 7.4 Compras,7.5.1 Control de la prestación del servicio y 7.5.4 Propiedad del cliente , la empresa logró una puntuación de 100% lo que significa que la organización se encuentra en una escala excelente; en cambio en los puntos 7.2 Procesos relacionados con el cliente existen no conformidades en los siguientes puntos: Determinación de los requisitos relacionados con los clientes con un porcentaje de 91,67% , Revisión de los requisitos relacionados con el servicio con un 93,75% y comunicación con el cliente con un 91,67% ; y en el 7.5 Producción y prestación de servicio hay no conformidades en los siguientes puntos: Identificación y Trazabilidad con un 91,67% y en la preservación del servicio se logra un 91,67%.

A continuación, se muestra la cuantificación en porcentaje de las conformidades y no conformidades del punto siete de la norma ISO 9001:2008 y su interpretación.

**Figura 7: Porcentaje de cumplimiento del punto siete de la Norma ISO 9001:2008**



**Elaboración: Autoras**

Según lo observado en la figura 8 del porcentaje de cumplimiento del punto siete de la norma ISO 9001:2008 podemos decir que existen conformidades en el punto **7.1 Planificación de la realización del servicio; 7.4 Compras** y las no conformidades en los siguiente punto:

**7.2 Procesos relacionados con el cliente**

**7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio**

- En la redacción de contratos y las ofertas no se determinan todos los requisitos definido por el cliente como por ejemplo: las actividades de entrega y posteriores de la entrega del servicio de carga por vía marítima.
- Ausencia de ciertas características propias del servicio de carga por vía marítima como: el plazo de entrega a tiempo de las mercaderías hacia su destino final.

**7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio**

- No existe evidencia documental de la revisión y aprobación de algunos requisitos por ejemplo, la resolución de la discrepancia entre las condiciones de contratos o pedidos relacionados al servicio de carga por vía marítima.

### 7.2.3 Comunicación con el cliente

- Falta de comunicación clara, abierta y coherente con los clientes sobre lo relacionado a la información de las cotizaciones de tarifas del servicio de carga por vía marítima y aérea y sobre los reclamos correspondiente al plazo de las mercaderías hacia su destino final.

### 7.5 Producción y prestación del servicio

#### 7.5.3 Identificación y trazabilidad

- Insuficiente identificación del estado de la prestación del servicio de carga por vía marítima y aérea por ejemplo, el registro de las órdenes de cargas en el sistema Fénix de la empresa.

#### 7.5.5 Preservación del servicio

- Falta de identificación, verificación y preservación de varios servicios de carga por vía marítima con respecto a la protección ante variables ambientales, tales como la humedad, polvo, entre otros que quedan afectados.

**Tabla 9: Resumen de las auditorías con la entrevista del punto ocho de la norma ISO 9001:2008**

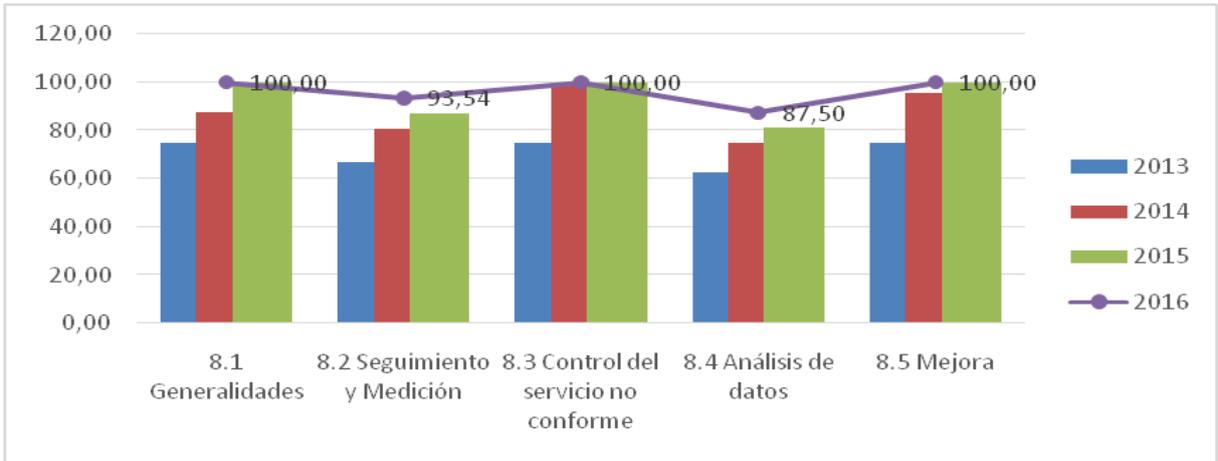
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008	Auditorías Año 2013	Auditorías Año 2014	Auditorías Año 2015	Entrevista Año 2016
<b>8. Medición, Análisis y Mejora</b>	<b>70,83</b>	<b>87,79</b>	<b>93,67</b>	<b>96,21</b>
<b>8.1 Generalidades</b>	<b>75,00</b>	<b>87,50</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
<b>8.2 Seguimiento y Medición</b>	<b>66,67</b>	<b>80,63</b>	<b>87,08</b>	<b>93,54</b>
8.2.1 Satisfacción del cliente	50,00	62,50	75,00	87,50
8.2.2 Auditoría Interna	75,00	85,00	90,00	95,00
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	66,67	75,00	83,33	91,67
8.2.4 Seguimiento y medición de la prestación de los servicios	75,00	100,00	100,00	100,00
<b>8.3 Control del servicio no conforme</b>	<b>75,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
<b>8.4 Análisis de datos</b>	<b>62,50</b>	<b>75,00</b>	<b>81,25</b>	<b>87,50</b>
<b>8.5 Mejora</b>	<b>75,00</b>	<b>95,83</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
8.5.1 Mejora continua	75,00	87,50	100,00	100,00
8.5.2 Acción Correctiva	75,00	100,00	100,00	100,00
8.5.3 Acción Preventiva	75,00	100,00	100,00	100,00

**Elaboración: Autoras**

Según el resumen de las auditorías de calidad y las entrevistas podemos decir que en la empresa Asia Shipping Ecuador S.A en el punto 8.1 Generalidades , 8.2.4 Seguimiento y medición de la prestación de los servicios, 8.3 control del servicio no conforme y en el 8.5 mejora , la empresa logró su puntuación de 100% que equivale a excelente, en cambio en el 8.2 Seguimiento y Medición se observan no conformidades en los siguientes puntos: Satisfacción del cliente con un 87,50% ,Auditoría interna con un 95,00% , seguimiento y medición de los procesos con el 91,67% y en el 8.4 análisis de datos se obtuvo un 87,50%.

A continuación, se muestra la cuantificación en porcentaje de las conformidades y no conformidades del punto seis de la norma ISO 9001:2008 y su interpretación:

**Figura 8: Porcentaje de cumplimiento del punto ocho de la Norma ISO 9001:2008**



**Elaboración: Autoras**

Según lo observado en la figura 9 del porcentaje de cumplimiento del punto ocho de la norma ISO 9001:2008 existen conformidades en el punto **8.1 Generalidades ; 8.3 Control del servicio no conforme ;8.5 Mejora** y las no conformidades en los siguientes punto:

## **8.2 Seguimiento y Medición**

### **8.2.1 Satisfacción del Cliente**

- Poca realización de los respectivos seguimientos y medición de la información relacionada con las actividades de entrega y entrega posteriores de la prestación del servicio de carga por vía marítima.

### **8.2.2 Auditoria Interna**

- No se encuentra bien definido un criterio, alcance, frecuencia y metodología para desarrollar las auditorías internas de calidad.

### **8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos**

- Poco seguimiento y medición a través de los indicadores de desempeño sobre los procesos del servicio al cliente.

## **8.4 Análisis de datos**

- Falta de evidencia del análisis de datos: las características y tendencias de los procesos de venta con relación a la entrega de cotización de tarifas del servicio al cliente y el desempeño de los proveedores.
- Carencia de análisis de datos sobre los resultados de seguimiento y medición de los procesos del servicio al cliente con respecto a la elaboración de la cotización de tarifas del servicio.

De acuerdo a los resultados obtenidos en las auditorías y en las entrevistas realizamos el siguiente resumen de la evaluación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 mostrando el total de cumplimiento que tiene la empresa Asia Shipping Ecuador S.A:

**Tabla 11: Resumen de la evaluación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008**

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008	Auditorías Año 2013	Auditorías Año 2014	Auditorías Año 2015	Entrevista Año 2016
<b>4. Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>90,22</b>	<b>95,54</b>	<b>96,89</b>	<b>98,25</b>
<b>4.1 Requisitos Generales</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b>	<b>80,43</b>	<b>91,07</b>	<b>93,79</b>	<b>96,50</b>
4.2.1 Generalidades	82,14	89,29	92,86	96,43
4.2.2 Manual de Calidad	75,00	100,00	100,00	100,00
4.2.3 Control de los Documentos	81,25	87,50	90,63	93,75
4.2.4 Control de los Registros	83,33	87,50	91,67	95,83
<b>5. Responsabilidad de la dirección</b>	<b>84,72</b>	<b>89,58</b>	<b>94,44</b>	<b>97,22</b>
<b>5.1 Compromiso de la dirección</b>	<b>75,00</b>	<b>87,50</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
<b>5.2 Enfoque al cliente</b>	<b>66,67</b>	<b>75,00</b>	<b>83,33</b>	<b>91,67</b>
<b>5.3 Política de la calidad</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
<b>5.4 Planificación</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
5.4.1 Objetivos de la calidad	100,00	100,00	100,00	100,00
5.4.2 Planificación del SGC	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación</b>	<b>66,67</b>	<b>75,00</b>	<b>83,33</b>	<b>91,67</b>
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad	66,67	75,00	83,33	91,67
5.5.2 Representante de la dirección	66,67	75,00	83,33	91,67
5.5.3 Comunicación Interna	66,67	75,00	83,33	91,67
<b>5.6 Revisión por la dirección</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
5.6.1 Generalidades	100,00	100,00	100,00	100,00
5.6.2 Información de entrada para la revisión	100,00	100,00	100,00	100,00
5.6.3 Resultados de la revisión	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>6. Gestión de los recursos</b>	<b>83,54</b>	<b>86,56</b>	<b>90,83</b>	<b>96,08</b>
<b>6.1 Provisión de recursos</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
<b>6.2 Recursos humanos</b>	<b>67,50</b>	<b>71,25</b>	<b>80,00</b>	<b>88,75</b>
6.2.1 Generalidades	50,00	62,50	75,00	87,50
6.2.2 Competencia, Formación y Toma de conciencia	85,00	80,00	85,00	90,00
<b>6.3 Infraestructura</b>	<b>66,67</b>	<b>75,00</b>	<b>83,33</b>	<b>91,67</b>
<b>6.4 Ambiente de trabajo</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

<b>7. Realización del producto</b>	<b>80,21</b>	<b>88,28</b>	<b>92,43</b>	<b>97,05</b>
7.1 Planificación de la realización del servicio	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b>	<b>64,58</b>	<b>77,08</b>	<b>84,72</b>	<b>92,36</b>
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	58,33	75,00	83,33	91,67
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	68,75	81,25	87,50	93,75
7.2.3 Comunicación con el cliente	66,67	75,00	83,33	91,67
<b>7.3 Diseño y desarrollo</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>7.4 Compras</b>	<b>79,17</b>	<b>91,67</b>	<b>93,33</b>	<b>100,00</b>
7.4.1 Proceso de compras	62,50	75,00	80,00	100,00
7.4.2 Información de las compras	75,00	100,00	100,00	100,00
7.4.3 Verificación de los productos comprados	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>7.5 Prestación del servicio</b>	<b>77,09</b>	<b>84,38</b>	<b>91,67</b>	<b>95,84</b>
7.5.1 Control de la prestación del servicio	75,00	87,50	100,00	100,00
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	0,00	0,00	0,00	0,00
7.5.3 Identificación y trazabilidad	66,67	75,00	83,33	91,67
7.5.4 Propiedad del cliente	100,00	100,00	100	100,00
7.5.5 Preservación del servicio	66,67	75,00	83,33	91,67
<b>7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>8. Medición, Análisis y Mejora</b>	<b>70,83</b>	<b>87,79</b>	<b>93,67</b>	<b>96,21</b>
<b>8.1 Generalidades</b>	<b>75,00</b>	<b>87,50</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
<b>8.2 Seguimiento y Medición</b>	<b>66,67</b>	<b>80,63</b>	<b>87,08</b>	<b>93,54</b>
8.2.1 Satisfacción del cliente	50,00	62,50	75,00	87,50
8.2.2 Auditoría Interna	75,00	85,00	90,00	95,00
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	66,67	75,00	83,33	91,67
8.2.4 Seguimiento y medición de la prestación de los servicios	75,00	100,00	100,00	100,00
<b>8.3 Control del servicio no conforme</b>	<b>75,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
<b>8.4 Análisis de datos</b>	<b>62,50</b>	<b>75,00</b>	<b>81,25</b>	<b>87,50</b>
<b>8.5 Mejora</b>	<b>75,00</b>	<b>95,83</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
8.5.1 Mejora continua	75,00	87,50	100,00	100,00
8.5.2 Acción Correctiva	75,00	100,00	100,00	100,00
8.5.3 Acción Preventiva	75,00	100,00	100,00	100,00
<b>TOTAL DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>81,90</b>	<b>89,55</b>	<b>93,65</b>	<b>96,96</b>

**Elaboración: Autoras**

De acuerdo a los resultados obtenidos en toda la evaluación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 , hemos observado que el nivel de cumplimiento total en las auditorias del año 2013 fue de 81,90%; auditorias del año 2014 un 89,55%; auditorias del año 2015 un 93,65% y en la actualidad con respecto a los resultados obtenidos de la entrevista se obtiene un total 96,96% lo que significa que la empresa Asia Shipping Ecuador mantiene un sistema de gestión de la calidad con calificación de bueno.

## CAPITULO 5

### PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA PARA ASIA SHIPPING ECUADOR S.A

#### 5.1 Oportunidades de mejora

Las oportunidades de que se van a mejorar son consecuencia de la evaluación que se aplicó en el sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008

Para llevar a cabo la propuesta del plan de mejora, se elaboró un cuadro donde se especifiquen los procesos, las no conformidades, las oportunidades de mejora, el responsable de la ejecución de cada acción, los recursos y los costos que se esperan obtener de la implementación de cada acción.

Para realizar el análisis de los costos del proyecto, se tomará en consideración el tiempo de 5 meses en que se planificó la implementación

Los beneficios esperados se analizarán en un periodo de tiempo de 1 año de acuerdo a la decisión de la gerencia general.

Se plantea también un cronograma de las actividades a realizar en la propuesta del plan de mejora para la empresa Asia Shipping Ecuador S.A.

#### 5.1.1 Primera oportunidad: Sistema de Gestión de la Calidad

##### 4.2.1 Generalidades

**No conformidad:** Los procedimientos del área de operaciones con respecto a la transmisión, documentación y puerto no se encuentran bien implementados ni documentados por lo cual no se les ha realizado un mantenimiento adecuado para lograr la satisfacción del cliente.

**Propuesta:** Implementar y documentar todos los procedimientos con el fin de mejorar la eficiencia del sistema de gestión de la calidad de la empresa.

**Proceso:** Operaciones

**Responsables:** Coordinadora de calidad y Jefe de operaciones

**Período de Implementación:** Un mes para que el Jefe de Operaciones junto con la coordinadora de calidad implemente y documente todos los procedimientos del departamento de operaciones.

**Costo:** Entre los costos de operación que se van a tomar en consideración se encuentran los siguientes:

**Materiales y suministros** - Para la ejecución del proyecto es necesario contar con papeles blancos y esferos.

**Equipos y Mobiliario.** - Se utilizará para la implementación de los documentos como: la computadora

**Servicios.** - Es necesario que la compañía contrate un personal para la realización de los flujogramas de los procedimientos operacionales.

**Tabla 12: Costo de implementación y documentación de los procedimientos del área de operaciones**

<b>Descripción del Gasto</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Rubro Presupuestal</b>	<b>Total \$</b>
Papeles Blancos	40	Unidad	\$0,02	Materiales y Suministros	\$ 0,80
Esferos azules	4	Unidad	\$0,30	Materiales y Suministros	\$ 1,20
Computadora	2	Unidad	\$300,00	Equipos y Mobiliario	\$600,00
Personal que maneje utilitarios y estadísticas	2	Servicio	\$400,00	Servicios	\$800,00
<b><u>Costo Total</u></b>					<b>\$1,402,00</b>

**Elaboración: Autoras**

#### **4.2.3 Control de los documentos**

**No Conformidad:** Ausencia de ciertos procedimientos operacionales con respecto a la transmisión de los contratos de envío (B/L, F/C/L y L/C/L), en donde especifique los controles necesarios para aprobar los documentos antes de su emisión.

No se lleva a cabo una revisión actual de los documentos (formatos).

**Propuesta:** Revisar y registrar toda la documentación de los procedimientos para que sean aprobados antes de su emisión.

Desarrollar una revisión continua de los documentos o formatos para llevar a cabo un control de las actividades realizadas.

**Proceso:** Control de Documentos

**Responsable:** Coordinadora de Calidad y Jefe de operaciones

**Período de Implementación:** Dos meses para que la coordinadora de calidad junto con el jefe de operaciones revise y registre la documentación antes de ser emitidas y un mes para realizar la respectiva revisión de los formatos y procedimientos operacionales realizados en la empresa.

**Costo:** Entre los costos de control de documentos se van a tomar en consideración lo siguiente:

Impresiones - Para revisar toda la documentación y luego proceder a registrarla.

Carpetas. - Se utilizará para archivar los registros de toda la documentación de los procedimientos aprobados.

Servicios. -Es necesario que la compañía contrate un personal para que revise el control de los documentos.

**Tabla 13: Costo de la documentación de los procedimientos operacionales**

<b>Descripción del Gasto</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Rubro Presupuestal</b>	<b>Total \$</b>
Impresiones	50	Unidad	\$0,25	Materiales y Suministros	\$ 12,50
Carpeta	2	Unidad	\$3,50	Materiales y Suministros	\$ 7,00
Personal que revise el control de documentos	1	Servicio	\$800,00	Servicios	\$800,00
<b><u>Costo Total</u></b>					<b>\$819,50</b>

**Elaboración: Autoras**

#### **4.2.4 Control de Registros**

**No Conformidad:** Ausencia de ciertos registros de procedimientos del área de ventas como, por ejemplo: entrega de la cotización de tarifas al cliente, donde no se notifica que se ha realizado una operación en el sistema de gestión de calidad.

**Propuesta:** Inspeccionar en el registro de la calidad la documentación de los procedimientos con el objetivo de lograr un control adecuado en los registros.

**Proceso:** Control de Registros

**Responsables:** Coordinadora de Calidad y Gerente Comercial

**Período de Implementación:** Un mes para que las coordinadoras de calidad junto con la gerente comercial inspeccionen la documentación y registre un control adecuado para la empresa.

**Costo:** Entre los costos de control de registro se van a tomar en consideración lo siguiente:

**Servicios.** - Es necesario que la compañía contrate un personal para que revise el control de registros.

**Tabla 14: Costo de la documentación de los procedimientos de área de ventas**

<b>Descripción del Gasto</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Rubro Presupuestal</b>	<b>Total \$</b>
Personal que revise el control de registros	1	Servicio	\$600,00	Servicios	\$600,00
<b><u>Costo Total</u></b>					<b>\$600,00</b>

**Elaboración: Autoras**

## **5.1.2 Segunda oportunidad: Responsabilidad de la Dirección**

### **5.2 Enfoque al Cliente**

**No Conformidad:** No existe una comunicación bien clara entre los miembros de la empresa para poder satisfacer los requerimientos del cliente con respecto a la entrega de las mercaderías hacia su destino final.

**Propuesta:** Informar todas actividades operativas que deben realizar los empleados de la empresa para la correcta prestación de servicios de carga por vía marítima /aérea a sus clientes.

**Proceso:** Revisión Gerencial

**Responsables:** Coordinadora de calidad y Gerente General

**Período de Implementación:** Dos meses para que la alta dirección comunique a sus empleados las actividades operativas que tienen que realizar para la correcta prestación del servicio.

**Costo:** No existe un costo debido a que estas actividades se las informan verbalmente dentro de la empresa.

### **5.5.1 Responsabilidad y Autoridad**

**No Conformidad:** La alta dirección no se asegura de que las responsabilidades y autoridades que tienen los empleados sean bien comunicadas dentro de la empresa.

**Propuesta:** Comunicar y asegurar las responsabilidades de los empleados dentro de la empresa, para lograr una óptima atención al cliente y desempeño laboral.

**Proceso:** Revisión Gerencial

**Responsable:** Coordinadora de calidad

**Período de Implementación:** Un mes para que la coordinadora de calidad comunique a sus empleados las responsabilidades que tienen que realizar en su puesto de trabajo.

**Costo:** No existe un costo debido a que la coordinadora de calidad le comunica verbalmente a los empleados cuáles son sus responsabilidades.

#### **5.5.2 Representante de la Dirección**

**No Conformidad:** La coordinadora de calidad no presenta a la alta dirección los respectivos informes sobre el desempeño y la necesidad de una mejora a las no conformidades existentes en el sistema de gestión de la calidad.

**Propuesta:** Realizar y presentar los informes de desempeño con la finalidad de garantizar una mejora a las no conformidades que tiene el sistema de gestión de la calidad.

**Proceso:** Sistema de Gestión de Calidad

**Responsable:** Coordinadora de calidad

**Período de Implementación:** Dos meses para que la coordinadora de calidad presente los informes sobre los puntos que requieren mejorar en el sistema de gestión de la calidad.

**Costo:** Entre los costos para realizar y presentar los informes de desempeño se van a tomar en consideración lo siguiente:

Equipos y Mobiliario. - Es necesario que la compañía compre una computadora para realizar los informes de desempeño.

Servicios. - Es necesario que la compañía contrate un personal para que maneje utilitarios y estadísticas.

Materiales y Suministro. - Se utilizará impresiones para archivar presentar los informes de desempeño.

**Tabla 15: Costo de los informes sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad**

<b>Descripción del Gasto</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Rubro Presupuestal</b>	<b>Total \$</b>
Computadora	1	Unidad	\$500	Equipos y Mobiliario	\$ 500,00
Personal que maneje utilitarios y estadísticas	1	Unidad	\$1,000	Servicios	\$ 1,000,00
Impresiones	20	Servicio	\$0,25	Materiales y Suministros	\$5,00
<b><u>Costo Total</u></b>					<b>\$1,505,00</b>

**Elaboración: Autoras**

### **5.5.3 Comunicación Interna**

**No Conformidad:** Ausencia de ciertos registros en donde se muestren que los procesos de comunicación interna se desarrollan de manera adecuada en la empresa.

**Propuesta:** Informar y registrar que los procesos de comunicación interna se desarrollan de manera efectiva dentro de la empresa.

**Proceso:** Sistema de Gestión de Calidad

**Responsable:** Coordinadora de Calidad

**Período de Implementación:** Dos meses para que la coordinadora de calidad informe y registre los procesos de comunicación interna a sus empleados.

**Costo:** Entre los costos para informar y registrar los procesos de comunicación interna se van a tomar en consideración lo siguiente:

**Materiales y Suministros.** - Se utilizará papeles blancos, esferos azules y carpetas para informar y registrar los procesos de comunicación interna.

**Servicios.** - Es necesario que la compañía contrate un personal para que registre los procesos de comunicación interna.

**Tabla 16: Costo del registro de los procesos de comunicación interna**

<b>Descripción del Gasto</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Rubro Presupuestal</b>	<b>Total \$</b>
Papeles Blancos	10	Unidad	\$0,02	Materiales y Suministros	\$ 0,20
Esferos azules	2	Unidad	\$0,30	Materiales y Suministros	\$ 0,60
Carpetas	2	Unidad	\$3,50	Materiales y Suministros	\$7,00
Personal que registre los procesos de comunicación interna	1	Servicio	1,000.00	Servicios	1,000,00
<b><u>Costo Total</u></b>					<b>\$1,007,80</b>

**Elaboración: Autoras**

### **5.1.3 Tercera oportunidad: Gestión de los recursos**

#### **6.2 Recursos Humanos**

##### **6.2.1 Generalidades**

**No Conformidad:** No se mantiene al día un registro diario de formación, habilidades y experiencia de ciertos empleados de cada departamento.

**Propuesta:** Llevar a diario un registro sobre la formación personal y profesional de los empleados que laboran en la empresa.

**Proceso:** Recursos Humanos

**Responsable:** Jefe de recursos humanos

**Período de Implementación:** Dos meses para que el jefe de recursos humanos lleve un registro diario sobre la educación, formación, experiencia y habilidades que desarrollan los empleados.

**Costo:** Entre los costos para llevar un registro diario de los empleados se van a tomar en consideración lo siguiente:

Materiales y Suministros. - Se utilizará carpetas para guardar el registro diario de la formación de los empleados que laboran dentro de la empresa.

Servicios. - Es necesario que la compañía contrate un personal que registre documentación.

**Tabla 17: Costo del registro diario de la formación, habilidades y experiencias de los empleados**

<b>Descripción del Gasto</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Rubro Presupuestal</b>	<b>Total \$</b>
Carpetas	3	Unidad	\$3,50	Materiales y Suministros	\$ 10,50
Persona que registre la documentación	1	Unidad	\$800,00	Servicios	\$ 800,00
<b><u>Costo Total</u></b>					<b>\$810,50</b>

**Elaboración: Autoras**

### **6.2.2 Competencia, Formación y Toma de conciencia**

**No Conformidad:** Ausencia de conocimiento por parte de algunos empleados sobre su permanencia en el puesto de trabajo y la importancia de realizar con eficacia todas sus actividades administrativas.

Falta de registros apropiados en donde demuestran la educación, formación, habilidades y experiencia de ciertos empleados para la competencia.

**Propuesta:** Capacitar a los empleados de la empresa sobre las funciones e importancia que deben realizar en su puesto de trabajo.

Registrar la formación personal y profesional de los empleados para hacer efectiva su competencia.

**Proceso:** Recursos Humanos

**Responsable:** Jefe de recursos humanos

**Período de Implementación:** Tres meses para que el jefe de recursos humanos capacite a todos sus empleados sobre las actividades a realizar en su puesto de trabajo y registrar el curriculum vitae de los empleados.

**Costo:** Entre los costos para llevar una capacitación a los empleados se van a tomar en consideración lo siguiente:

**Servicios.** - Es necesario que la compañía contrate una empresa capacitadora (CIRADSA), refrigerios, fotocopias y personal que registre la documentación.

Viaje, alojamiento y viáticos. - La empresa debe de contratar un transporte para la movilización de sus empleados.

Materiales y Suministros. - Se utilizará esferos azules, cuadernos A4, cinta masking pequeña y carpetas para que los empleados lo usen en sus capacitaciones.

**Tabla 18: Costo de la capacitación de los empleados**

<b>Descripción del Gasto</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Rubro Presupuestal</b>	<b>Total \$</b>
Circuito Administrativo (CIRADSA)	1	Servicio	\$1,500	Servicios	\$ 1,500,00
Local de reunión	75	Persona x día	2	Servicios	\$150,00
Transporte	18	Persona x día	2	Viaje, alojamiento y viáticos	\$ 36,00
Refrigerio	30	Persona x día	2	Servicios	\$60,00
Esferos azules	10	Unidad	\$0,45	Materiales y Suministros	\$4,50
Cuadernos A4	10	Unidad	\$2,50	Materiales y Suministros	\$25,00
Fotocopias	1000	Unidad	\$0,05	Materiales y Suministros	\$50,00
Carpetas	3	Unidad	\$3,50	Materiales y Suministros	\$10,50
Persona que registre la documentación	1	Servicio	\$500,00	Servicios	\$500,00
<b><u>Costo Total</u></b>					<b>\$2,336,00</b>

**Elaboración: Autoras**

## **6.2.2 Infraestructura**

**No Conformidad:** Falta de espacio en el área de trabajo y en el área de recepción para lograr la satisfacción de sus clientes con respecto a la prestación del servicio de carga por vía marítima/aérea.

**Propuesta:** Establecer un horario de atención a los clientes con el fin de satisfacer sus necesidades para que no exista aglomeración al momento de ser atendidos.

**Proceso:** Revisión Gerencial

**Responsable:** La alta Dirección

**Período de Implementación:** Un mes para que la alta dirección establezca horarios o citas a los clientes para lograr la satisfacción de sus necesidades.

**Costo:** Entre los costos para establecer un horario de atención se van a tomar en consideración lo siguiente:

**Servicios.** - Es necesario que la compañía contrate un personal que maneje utilitarios y estadísticas.

**Tabla 19: Costo para establecer un horario de atención a los clientes**

<b>Descripción del Gasto</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Rubro Presupuestal</b>	<b>Total \$</b>
Personal que maneje utilitarios y estadísticas	1	Servicio	\$500,00	Servicios	\$500,00
<b><u>Costo Total</u></b>					<b>\$500,00</b>

**Elaboración: Autoras**

## **5.1.4 Cuarta oportunidad: Realización del Servicio**

### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio**

**No Conformidad:** En la redacción de contratos y las ofertas no se determinan todos los requisitos definido por el cliente como, por ejemplo: las actividades de entrega y posteriores de la entrega del servicio de carga marítima.

Ausencia de ciertas características propias del servicio de carga marítima como: el plazo de entrega a tiempo de las mercaderías hacia su destino final.

**Propuesta:** Reunir todos los requisitos establecido por el cliente para realizar la correcta prestación del servicio de carga marítima.

Especificar las características que tiene cada uno de los servicios de carga marítima ofrecidos por la empresa.

**Proceso:** Servicio al cliente y Operaciones

**Responsables:** Coordinadora de calidad y líderes de proceso

**Período de Implementación:** Dos meses para que la coordinadora de calidad y los líderes de proceso reúnan los requisitos de los clientes y especifiquen las características de los servicios que ofrece la empresa.

**Costo:** Entre los costos para reunir los requisitos del cliente y especificar características de los servicios se van a tomar en consideración lo siguiente:

Servicios. - Es necesario que la compañía contrate a dos personas que manejen utilitarios y estadísticas.

**Tabla 20: Costo para reunir y especificar las características de los requisitos del cliente**

<b>Descripción del Gasto</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Rubro Presupuestal</b>	<b>Total \$</b>
Personal que maneje utilitarios y estadísticas	1	Servicio	\$800,00	Servicios	\$800,00
Personal que maneje utilitarios y estadísticas	1	Servicio	\$500,00	Servicios	\$500,00
<b><u>Costo Total</u></b>					<b>\$1,300,00</b>

**Elaboración: Autoras**

### **7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio**

**No Conformidad:** No existe evidencia documental de la revisión y aprobación de algunos requisitos, por ejemplo: la resolución de la discrepancia entre las condiciones de contratos o pedidos relacionados al servicio de carga marítima.

**Propuesta:** Preservar la documentación de los requisitos del servicio de carga marítima para su revisión y aprobación.

**Proceso:** Revisión Gerencial

**Responsables:** Coordinadora de calidad y líderes de proceso

**Período de Implementación:** Un mes para que la coordinadora de calidad y los líderes de proceso revisen los requisitos relacionados al servicio ofrecido a los clientes.

**Costo:** Entre los costos para preservar la documentación de los requisitos de los servicios se van a tomar en consideración lo siguiente:

Materiales y Suministros. - Se utilizará carpetas para preservar la documentación.

Servicios. - Es necesario que la compañía contrate a un personal que revise el control de los documentos.

**Tabla 21: Costo de la documentación de los requisitos del servicio**

<b>Descripción del Gasto</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Rubro Presupuestal</b>	<b>Total \$</b>
Carpetas	3	Unidad	\$3,50	Materiales y Suministros	\$10,50
Personal que revise el control de los documentos	1	Servicio	\$500,00	Servicios	\$500,00
<b><u>Costo Total</u></b>					<b>\$510,50</b>

**Elaboración: Autoras**

### **7.2.3 Comunicación con el cliente**

**No Conformidad:** Falta de comunicación clara, abierta y coherente con los clientes sobre lo relacionado a la información de las cotizaciones de tarifas del servicio de carga por vía marítima y aérea y sobre los reclamos correspondiente al plazo de las mercaderías hacia su destino final.

**Propuesta:** Informar a los clientes por medios de comunicación como, por ejemplo: correo electrónico, teléfonos fijos, celular, reuniones, sobre los requerimientos para la prestación del servicio de carga por vía marítima y aérea.

**Proceso:** Servicio al Cliente

**Responsable:** Customer services y Jefe de Ventas

**Período de Implementación:** Un mes para que el customer services con el jefe de venta informe a todos los clientes sobre los requerimientos para la prestación de los servicios.

**Costo:** Entre los costos para la información a los clientes por medios de comunicación sobre los requerimientos para la prestación del servicio, se van a tomar en consideración lo siguiente:

Equipos y Mobiliario. - Se utilizará teléfonos fijos para realizar la comunicación clara, abierta y coherente con los clientes.

Servicios. - Es necesario que la compañía contrate a un personal encargado en las reuniones.

Infraestructura. - Se contrata un local de reunión para la correcta comunicación con el cliente.

**Tabla 22: Costo de la información por medios de comunicación sobre los requerimientos de la prestación del servicio**

<b>Descripción del Gasto</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Rubro Presupuestal</b>	<b>Total \$</b>
Teléfonos Fijos	15	Unidad	\$40,00	Equipos y Mobiliario	\$600,00
Personal encargado en las reuniones	5	Servicio	\$600,00	Servicios	\$3,000,00
Local de reunión	600	Día	2	Infraestructura	\$1,200,00
<b><u>Costo Total</u></b>					<b>\$4,800,00</b>

**Elaboración: Autoras**

### **7.5.3 Identificación y Trazabilidad**

**No Conformidad:** Insuficiente identificación del estado de la prestación del servicio de carga por vía marítima y aérea, por ejemplo: el registro de las órdenes de cargas en el sistema Fénix de la empresa.

**Propuesta:** Identificar y observar la situación en que se encuentra el servicio de carga por vía marítima y aérea para realizar la correcta prestación del mismo.

**Proceso:** Operaciones

**Responsable:** Jefe de Operaciones

**Período de Implementación:** Un mes para que el jefe de operaciones identifique el estado en que se encuentra el servicio prestado.

**Costo:** Entre los costos para identificar y observar la situación en que se encuentra el servicio prestado se van a tomar en consideración lo siguiente:

**Servicios.** - Es necesario que la compañía contrate a un personal que maneje utilitarios y estadística.

**Equipos y Mobiliario.** - Se realiza una compra de computadora para poder identificar el estado de la prestación del servicio de carga.

**Tabla 23: Costo de la identificación sobre el estado que se encuentra el servicio**

<b>Descripción del Gasto</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Rubro Presupuestal</b>	<b>Total \$</b>
Personal que maneje utilitarios y estadísticas	1	Servicio	\$500,00	Materiales y Suministros	\$500,00
Computadora	1	Unidad	\$500,00	Servicios	\$500,00
<b><u>Costo Total</u></b>					<b>\$1,000,00</b>

**Elaboración: Autoras**

### **7.5.5 Preservación del Servicio**

**No Conformidad:** Falta de identificación, verificación y preservación de varios servicios de carga por vía marítima con respecto a la protección ante variables ambientales, tales como la humedad, polvo, entre otros que quedan afectados.

**Propuesta:** Identificar, preservar y verificar el servicio de carga por vía marítima de las mercaderías propias de los clientes durante el proceso interno y la entrega hacia su destino para asegurar la conformidad con los requisitos.

**Proceso:** Operaciones

**Responsable:** Jefe de Operaciones

**Período de Implementación:** Un mes para que el jefe de operaciones identifique, preserve y verifique el servicio propio de los clientes durante el proceso interno y externo.

**Costo:** Entre los costos para preservar el servicio se encuentra el servicio prestado se van a tomar en consideración lo siguiente:

Servicios. - Es necesario que la compañía contrate a un personal portuario para que verifique las mercaderías propias de los clientes durante su proceso interno y la entrega a su destino. Además, la respectiva alimentación para el personal portuario.

Viaje, alojamiento y viáticos. -La empresa debe de contratar un transporte para la movilización de su personal portuario.

Materiales y suministros. - Para identificar, preservar y verificar es necesario contar con papeles blancos y esferos azules

Materiales de seguridad: Para identificar y observar el servicio se utilizará materiales como: impermeables ligero, botas de caucho, anteojos protectores, guantes y cascos.

**Tabla 24: Costo de Preservación del Servicio**

<b>Descripción del Gasto</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Rubro Presupuestal</b>	<b>Total \$</b>
Personal Portuario	2	Servicio	\$600,00	Servicios	\$ 1,200,00
Alimentación	80	Persona x día	2	Servicios	\$ 160,00
Transporte	80	Persona x día	2	Viaje, Alojamiento y Viáticos	\$160,00
Papeles blancos	40	Unidad	\$0,02	Materiales y Suministros	\$0,80
Esferos azules	4	Unidad	\$0,30	Materiales y Suministros	\$1,20
Impermeables ligeros	2	Unidad	\$15,00	Materiales y Suministros	\$30,00
Botas de caucho	2	Unidad	\$20,00	Materiales y Suministros	\$40,00
Anteojos protectores	2	Unidad	\$30,00	Materiales y Suministros	\$60,00
Guantes	2	Unidad	\$15,00	Materiales y Suministros	\$30,00
Cascos	2	Unidad	\$30,00	Materiales y Suministros	\$60,00
<b><u>Costo Total</u></b>					<b>\$1,742,00</b>

**Elaboración: Autoras**

### **5.1.5 Quinta oportunidad: Medición, Análisis y Mejora**

#### **8.2.1 Satisfacción del Cliente**

**No Conformidad:** Poca realización de los respectivos seguimientos y medición de la información relacionada con las actividades de entrega y entrega posteriores de la prestación del servicio de carga por vía marítima.

**Propuesta:** Realizar y registrar a través de los indicadores de desempeño las actividades con respecto a los requisitos del cliente sobre la prestación del servicio.

**Proceso:** Operaciones

**Responsables:** Coordinadora de calidad y Gerente Comercial

**Período de Implementación:** Un mes para que la coordinadora de calidad junto con la gerente comercial registre los indicadores adecuados para medir el desempeño de la satisfacción al cliente.

**Costo:** Entre los costos para satisfacer al cliente se van a tomar en consideración lo siguiente:

Equipos y Mobiliario. - Se utiliza una computadora para poder registrar los indicadores de desempeños.

Servicio. -La empresa debe de contratar un personal que maneje utilitarios y estadísticas para medir por medio de los indicadores de desempeño la satisfacción del cliente.

**Tabla 25: Costo de la Realización a través de los indicadores de desempeño sobre las actividades del servicio**

<b>Descripción del Gasto</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Rubro Presupuestal</b>	<b>Total \$</b>
Computadora	1	Unidad	\$500,00	Equipos y Mobiliario	\$500,00
Personal que maneje utilitarios y estadísticas	1	Servicio	\$500,00	Servicios	\$500,00
<b><u>Costo Total</u></b>					<b>\$1,000,00</b>

**Elaboración: Autoras**

## **8.2.2 Auditoria Interna**

**No Conformidad:** No se encuentra bien definido un criterio, alcance, frecuencia y metodología para desarrollar las auditorías internas de calidad.

**Propuesta:** Definir con detalle los criterios, alcance, frecuencia y metodología para tomar en cuenta el desarrollo de las auditorías internas de calidad con el fin de dar a conocer la efectividad del sistema de gestión de la calidad.

**Proceso:** Auditorías Internas

**Responsable:** Coordinadora de calidad y Auditores internos

**Período de Implementación:** Un mes para que la coordinadora de calidad junto con los auditores internos defina los puntos principales como: objetivo, criterio, frecuencia, etc. Para el desarrollo de las auditorías internas sobre el sistema de gestión de la calidad.

**Costo:** Entre los costos para definir los detalles específicos en la auditoria se van a tomar en consideración lo siguiente:

Equipos y Mobiliario. - Se utiliza una computadora para poder registrar los criterios, alcance, frecuencia y metodología de las auditorías internas de calidad.

Materiales y Suministros. - Para el desarrollo de las auditorias internas es necesario contar con las impresiones en donde exista la especificación de los criterios, alcance, frecuencia y metodología.

Servicio. - La empresa debe de contratar un personal que maneje utilitarios y estadísticas para registrar los resultados de las auditorías internas

**Tabla 26: Costo para definir con detalles específicos en las auditorías internas de calidad**

Descripción del Gasto	Cant.	Unidad de Medida	Costo Unitario	Rubro Presupuestal	Total \$
Computadora	1	Unidad	\$500,00	Equipos y Mobiliario	\$500,00
Impresiones	25	Unidad	\$500,00	Materiales y Suministros	\$6,25
Personal que maneje utilitarios y estadísticas	1	Servicio	\$600,00	Servicio	\$500,00
<b><u>Costo Total</u></b>					<b>\$1,006,25</b>

**Elaboración: Autoras**

### **8.2.3 Seguimiento, Medición de los procesos**

**No Conformidad:** Poco seguimiento y medición a través de los indicadores de desempeño sobre los procesos del servicio al cliente.

**Propuesta:** Determinar los indicadores de desempeño del departamento de servicio al cliente para garantizar acciones de mejora en el sistema de gestión de la calidad.

**Proceso:** Servicio al Cliente

**Responsables:** Coordinadora de calidad y Gerente Comercial

**Período de Implementación:** Dos meses para que la coordinadora de calidad junto con el gerente comercial determine los necesarios indicadores de desempeño para garantizar mejoras en sus procesos en el sistema de gestión de la calidad.

**Costo:** Entre los costos para determinar los indicadores de desempeño del departamento del servicio al cliente se van a tomar en consideración lo siguiente:

Equipos y Mobiliario. - Se utiliza una computadora para poder realizar el seguimiento y medición de los indicadores de desempeño de los procesos de servicio al cliente.

Servicio. - La empresa debe de contratar un personal que maneje utilitarios y estadísticas para registrar los indicadores de desempeño.

**Tabla 27: Costo de la determinación a través de los indicadores de desempeño sobre los procesos del servicio al cliente**

Descripción del Gasto	Cant.	Unidad de Medida	Costo Unitario	Rubro Presupuestal	Total \$
Computadora	1	Unidad	\$500,00	Equipos y Mobiliario	\$500,00
Personal que maneje utilitarios y estadísticas	1	Servicio	\$800,00	Servicios	\$800,00
<b><u>Costo Total</u></b>					<b>\$1,300,00</b>

**Elaboración: Autoras**

### **8.2.3 Análisis de Datos**

**No Conformidad:** Falta de evidencia del análisis de datos: las características y tendencias de los procesos de venta con relación a la entrega de cotización de tarifas del servicio al cliente y el desempeño de los proveedores.

Carencia de análisis de datos sobre los resultados de seguimiento y medición de los procesos del servicio al cliente con respecto a la elaboración de la cotización de tarifas del servicio.

**Propuesta:** Realizar un análisis de datos con sus respectivas características y tendencias para definir la mejora continua de los procesos del departamento de venta.

Desarrollar un análisis de datos con sus respectivos resultados de seguimiento y medición para la elaboración de las cotizaciones de tarifas.

**Proceso:** Ventas y Servicio al Cliente

**Responsables:** Coordinadora de calidad y Gerente Comercial

**Período de Implementación:** Dos meses para que la coordinadora de calidad y el gerente comercial realicen un análisis de la mejora continua en sus procesos y desarrollen un resultado en donde me permita dar un seguimiento y medición a las cotizaciones de tarifas.

**Costo:** Entre los costos para realizar el análisis de datos se van a tomar en consideración lo siguiente:

**Equipos y Mobiliario.** - Se utilizan dos computadoras para poder realizar el análisis de datos con sus respectivas características y tendencias, y para realizar el desarrollo de un análisis de sus resultados de seguimiento y medición.

**Servicio.** - La empresa debe de contratar dos personas para que manejen utilitarios y estadísticas para registrar las características y los resultados del análisis de datos.

**Tabla 28: Realización del análisis de datos sobre los procesos del departamento de ventas**

<b>Descripción del Gasto</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Rubro Presupuestal</b>	<b>Total \$</b>
Computadora	1	Unidad	\$500,00	Equipos y Mobiliario	\$500,00
Personal que maneje utilitarios y estadísticas	1	Servicio	\$800,00	Servicios	\$800,00
Computadora	1	Unidad	\$500,00	Equipos y Mobiliario	\$500,00
Personal que maneje utilitarios y estadísticas	1	Servicio	\$800,00	Servicios	\$800,00
<b><u>Costo Total</u></b>					<b>\$2,600,00</b>

**Elaboración: Autoras**

## 5.2 Valoración Económica

Procesos	No Conformidades	Capitulo de la norma ISO	Oportunidades de mejora	Responsables	Descripcion del Gasto	Cant.	Unidad de Medida	Costo Unitario	Rubro Presupuestal	Total \$
Operaciones	Los procedimientos de trasmision, documentacion y puerto no se encuentran bien implementados ni documentados.	4.2.1	Implementar y documentar todos los procedimientos con el fin de mejorar la eficiencia del sistema de gestión de la calidad de la empresa.	Coordinadora de calidad y jefe de operaciones	Papeles Blancos	40	Unidad	0,02	Materiales y Suministros	\$ 0,80
					Esferos azules	4	Unidad	0,30	Materiales y Suministros	\$ 1,20
					Computadora	2	Unidad	300,00	Equipos y Mobiliario	\$ 600,00
					utilitarios y estadísticas	2	Servicio	400,00	Servicios	\$ 800,00
										<b>\$ 1.402,00</b>
Control de Documentos	Ausencia de los procedimientos de la trasmision de los contratos de envio (B/L,F/C/L y L/C/L)	4.2.3	Revisar y registrar toda la documentación de los procedimientos para que sean aprobados antes de su emisión.	Coordinadora de calidad y jefe de operaciones	Impresiones	50	Unidad	0,25	Materiales y Suministros	\$ 12,50
					Carpetas	2	Unidad	3,50	Materiales y Suministros	\$ 7,00
Control de Documentos	No se lleva a cabo una revision actual de los documentos de contrato de envio	4.2.3	Desarrollar una revisión continua de los documentos o formatos para llevar a cabo un control de las actividades realizadas.		Personal que revise el control de los documentos	1	Servicio	800,00	Servicios	\$ 800,00
										<b>\$ 819,50</b>
Control de Registros	Ausencia de ciertos registros de los procedimientos de la entrega de la cotización de tarifas al cliente.	4.2.4	Inspeccionar en el registro de la calidad la documentación de los procedimientos con el objetivo de lograr un control adecuado en los registros.	Coordinadora de calidad y Gerente comercial	Personal que revise el control de los registros	1	Servicio	600,00	Servicios	\$ 600,00
										<b>\$ 600,00</b>
Revision Gerencial	No existe una comunicación bien clara entre los miembros de la empresa para satisfacer los requerimientos del cliente con respecto a ala entrega de mercaderia hacia su destino final	5.2	Informar todas actividades operativas que deben realizar los empleados de la empresa para la correcta prestación de servicios de carga por vía marítima /aérea a sus clientes.	Gerente General		-	-	-	-	-
Revision Gerencial	La alta dirección no seasegura de que las responsabilidades y autoridades que tienen los empleados sean bien comunicadas dentro de la empresa	5.5.1	Comunicar y asegurar las responsabilidades de los empleados dentro de la empresa, para lograr una óptima atención al cliente y desempeño laboral.	Gerente General		-	-	-	-	-

Sistema de Gestion de Calidad	La cordinadora de calidad no presenta a la alta direccion los respectivos informes sobre el desempeño del sistema de gestion de calidad	5.5.2	Realizar y presentar los informes de desempeño con la finalidad de garantizar una mejora a las no conformidades que tiene el sistema de gestión de la calidad.	Coordinadora de calidad	Computadora	1	Unidad	500,00	Equipos y Mobiliario	\$ 500,00	
					Personal que maneje utilitarios y estadísticas	1	Servicio	1.000,00	Servicios	\$ 1.000,00	
					Impresiones	20	Unidad	0,25	Materiales y Suministros	\$ 5,00	\$ 1.505,00
Sistema de Gestion de Calidad	Ausencia de ciertos registros en donde se muestren que los procesos de comunicación interna se desarrollan de manera adecuada en la empresa	5.5.3	Informar y registrar que los procesos de comunicación interna se desarrollan de manera efectiva dentro de la empresa con la finalidad de que todas las actividades se realizan de forma eficaz.	Coordinadora de calidad	Papeles Blancos	10	Unidad	0,02	Materiales y Suministros	\$ 0,20	
					Esferos azules	2	Unidad	0,30	Materiales y Suministros	\$ 0,60	
					Carpetas	2	Unidad	3,50	Materiales y Suministros	\$ 7,00	
					Personal que registre los procesos de comunicación interna	1	Servicio	1.000,00	Servicios	\$ 1.000,00	\$ 1.007,80
Recursos Humanos	No se mantiene al dia un registro diario de formacion , habilidades y experiencia de ciertos empleados de cada departamento	6.2.1	Llevar a diario un registro sobre la formación personal y profesional de los empleados que laboran en la empresa.	Jefe de Recursos Humanos	Carpetas	3	Unidad	3,50	Materiales y Suministros	\$ 10,50	
					Persona que registre la documentación	1	Servicio	800,00	Servicios	\$ 800,00	\$ 810,50
Recursos Humanos	Ausencia de conocimiento por parte de algunos empleados sobre su permanencia en el puesto de trabajo y la importancia de realizar con eficacia todas sus actividades administrativas	6.2.2	Capacitar a los empleados de la empresa sobre las funciones e importancia que deben realizar en su puesto de trabajo (10 personas)	Jefe de Recursos Humanos	Circuito Administrativo (CIRADSA)	1	Servicio	1.500,00	Servicios	\$ 1.500,00	
					Local de reunión	75	Persona x dia	2,00	Servicios	\$ 150,00	
					Transporte	18	Persona x dia	2,00	Viaje , alojamiento y viaticos	\$ 36,00	
					Refrigerio	30	Persona x dia	2,00	Servicios	\$ 60,00	
					Esferos azules	10	Unidad	0,45	Materiales y Suministros	\$ 4,50	
					Cuadernos A4	10	Unidad	2,50	Materiales y Suministros	\$ 25,00	
					Fotocopias	1000	Unidad	0,05	Servicios	\$ 50,00	\$ 1.825,50
Recursos Humanos	Falta de registros apropiados en donde demuestran la educacion, formacion, habilidades y experiencia de ciertos empleados para la competencia	6.2.2	Registrar la formación personal y profesional de los empleados para hacer efectiva su competencia.	Jefe de Recursos Humanos	Carpetas	3	Unidad	3,50	Materiales y Suministros	\$ 10,50	
					Persona que registre la documentación	1	Servicio	500,00	Servicios	\$ 500,00	\$ 510,50

Revision Gerencial	Falta de espacio en el area de trabajo y en el area de recepcion para lograr la satisfaccion de sus clientes con respecto a la prestacion del servicio de carga por via maritima / aérea	6.3	Establecer un horario de atención a los clientes para satisfacer sus necesidades para que no exista aglomeración al momento de ser atendidos.	La Alta Direccion	Personal que maneje utilitarios y estadísticas	1	Servicio	500,00	Servicios	\$ 500,00	\$ 500,00
Servicio al Cliente	En la redaccion de contratos y las ofertas no se determinan todos los requisitos definidos por el cliente como por ejemplo: las actividades de entrega y posteriores de la entrega del servicio de carga maritima.	7.2.1	Reunir todos los requisitos establecido por el cliente para realizar la correcta prestación del servicio de carga marítima.	Coordinadora de calidad y lideres de proceso	Personal que maneje utilitarios y estadísticas	1	Servicio	800,00	Servicios	\$ 800,00	\$ 800,00
Operaciones	Ausencia de ciertas características propias del servicio de carga por vía marítima como:el plazo de entrega a tiempo de las mercaderias hacia su destino final	7.2.1	Especificar las características que tiene cada uno de los servicios de carga marítima ofrecidos por la empresa.		Personal que maneje utilitarios y estadísticas	1	Servicio	500,00	Servicios	\$ 500,00	\$ 500,00
Revision Gerencial	No existe evidencia documental de la revision y aprobación de algunos requisitos por ejemplo: la resolucio de la discrepancia entre las condiciones de contratos o pedidos relacionados al servicio de carga maritima	7.2.2	Preservar la documentación de los requisitos del servicio de carga marítima para su revisión y aprobación.	Coordinadora de calidad y lideres de proceso	Carpetas	3	Unidad	3,50	Materiales y Suministros	\$ 10,50	
					Personal que revise el control de los documentos	1	Servicio	500,00	Servicios	\$ 500,00	\$ 510,50
Customer Service	Falta de comunicación clara, abierta y coherente con los clientes sobre lo relacionado a la información de las cotizaciones de tarifas del servicio de carga por vía marítima y aérea y sobre los reclamos correspondiente al plazo de las mercaderias hacia su destino final.	7.2.3	Informar a los clientes por medios de comunicación como por ejemplo: correo electrónico, teléfonos fijos, celular, reuniones, sobre los requerimientos para la prestación del servicio de carga por vía marítima y aérea.	Customer services y Jefe de Ventas	Teléfonos fijos	15	Unidad	40,00	Equipos y Mobiliario	\$ 600,00	
					Personal encargado en las reuniones	5	Servicio	600,00	Servicios	\$ 3.000,00	
					Local de reunión	600	Día	2,00	Infraestructura	\$ 1.200,00	\$ 4.800,00
Operaciones	Insuficiente identificación del estado de la prestación del servicio de carga por vía marítima y aérea por ejemplo, el registro de las órdenes de cargas en el sistema Fénix de la empresa.	7.5.3	Identificar y observar la situación en que se encuentra el servicio de carga por vía marítima y aérea para realizar la correcta prestación del mismo.	Jefe de Operaciones	Personal que maneje utilitarios y estadísticas	1	Servicio	500,00	Servicios	\$ 500,00	
					Computadora	1	Unidad	500,00	Equipos y Mobiliario	\$ 500,00	\$ 1.000,00

Operaciones	Falta de identificación, verificación y preservación de varios servicios de carga por vía marítima con respecto a la protección ante variables ambientales, tales como la humedad, polvo, entre otros que quedan afectados.	7.5.5	Identificar, preservar y verificar el servicio de carga por vía marítima de las mercaderías propias de los clientes durante el proceso interno y la entrega hacia su destino para asegurar la conformidad con los requisitos.	Jefe de Operaciones	Personal Portuario	2	Servicio	600,00	Servicios	\$ 1.200	
					Alimentación	80	Persona x día	2,00	Servicios	\$ 160	
					Transporte	80	Persona x día	2,00	Viaje , alojamiento y viaticos	\$ 160	
					Papeles Blancos	40	Unidad	0,02	Materiales y Suministros	\$ 0,80	
					Esferos azules	4	Unidad	0,30	Materiales y Suministros	\$ 1,20	
					Impermeables ligeros	2	Unidad	15,00	Materiales y Suministros	\$ 30,00	
					Botas de caucho	2	Unidad	20,00	Materiales y Suministros	\$ 40,00	
					Anteojos protectores	2	Unidad	30,00	Materiales y Suministros	\$ 60,00	
					Guantes	2	Unidad	15,00	Materiales y Suministros	\$ 30,00	
					Cascos	2	Unidad	30,00	Materiales y Suministros	\$ 60,00	\$ 1.742
Operaciones	Poca realización de los respectivos seguimientos y medición de la información relacionada con las actividades de entrega y entrega posteriores de la prestación del servicio de carga por vía marítima.	8.1	Realizar y registrar a través de los indicadores de desempeño las actividades con respecto a los requisitos del cliente sobre la prestación del servicio.	Coordinadora de calidad y Gerente comercial	Computadora	1	Unidad	500,00	Equipos y Mobiliario	\$ 500,00	
					Personal que maneje utilitarios y estadísticas	1	Servicio	500,00	Servicios	\$ 500,00	\$ 1.000,00
Auditorías Internas	No se encuentra bien definido un criterio, alcance, frecuencia y metodología para desarrollar las auditorías internas de calidad.	8.2.2	Definir con detalle los criterios para tomar en cuenta el desarrollo de las auditorías internas de calidad con el fin de dar a conocer la efectividad del sistema de gestión de la calidad.	Coordinadora de calidad y Auditores internos	Computadora	1	Unidad	500,00	Equipos y Mobiliario	\$ 500,00	
					Impresiones	25	Unidad	0,25	Materiales y Suministros	\$ 6,25	
					Personal que maneje utilitarios y estadísticas	1	Servicio	600,00	Servicios	\$ 500,00	\$ 1.006,25
Servicio al Cliente	Poco seguimiento y medición a través de los indicadores de desempeño sobre los procesos del servicio al cliente: Atender las llamadas telefónicas a los clientes	8.2.3	Determinar los indicadores de desempeño del departamento de servicio al cliente para garantizar acciones de mejora en el sistema de gestión de la calidad.	Coordinadora de calidad y Gerente comercial	Computadora	1	Unidad	500,00	Equipos y Mobiliario	\$ 500,00	
					Personal que maneje utilitarios y estadísticas	1	Servicio	800	Servicios	\$ 800,00	\$ 1.300,00
Ventas	Falta de evidencia del análisis de datos : las características y tendencias de los procesos de venta con relación a la entrega de la cotización de tarifas del servicio al cliente y el desempeño de los proveedores	8.4	Realizar un análisis de datos con sus respectivas características y tendencias para definir la mejora continua de los procesos del departamento de venta.	Coordinadora de calidad y Gerente comercial	Computadora	1	Unidad	500	Equipos y Mobiliario	\$ 500,00	
					Personal que maneje utilitarios y estadísticas	1	Servicio	800	Servicios	\$ 800,00	\$ 1.300,00
Servicio al Cliente	Carencia de análisis de datos sobre los resultados de seguimiento y medición de los procesos del servicio al cliente con respecto a la elaboración de la cotización de tarifas al cliente	8.4	Desarrollar un análisis de datos con sus respectivos resultados de seguimiento y medición para la elaboración de las cotizaciones de tarifas.	Coordinadora de calidad y Gerente comercial	Computadora	1	Unidad	500	Equipos y Mobiliario	\$ 500,00	
					Personal que maneje utilitarios y estadísticas	1	Servicio	800	Servicios	\$ 800,00	\$ 1.300,00
<b>Costo Total de la implementación de la propuesta</b>										<b>\$ 24.239,55</b>	

**Elaboración: Autoras**

### 5.3 Análisis Costo- Beneficio

A continuación, se muestran los costos / Beneficio de las no conformidades más importantes con su respectivo análisis:

**Propuesta:** Implementar y documentar todos los procedimientos del departamento de operaciones con el fin de mejorar la eficiencia del sistema de gestión de la calidad de la empresa.

**Tabla 29: Análisis Costo-Beneficio por implementación**

ANALISIS COSTO-BENEFICIO CUANTITATIVO POR IMPLEMENTACIÓN			
Detalle de Gastos (2 personas)	Costos	Detalle de beneficios	Beneficios economicos
Personal Profesional	\$ 800,00	Personal operativo calificado	\$ 1.300,00
<b>Materiales y suministros</b>	<b>\$2</b>	Evaluacion de calidad diaria (emitir carta de salida LCL , avisos de salida junto con la factura )	\$ 200,00
Papeles Blancos	\$ 0,80		
Esferos Azules	\$ 1,20		
<b>Equipos y Mobiliario</b>	<b>\$ 600,00</b>	Equipos para la implementacion y registro de la documentacion al sistema de aduana (ECUAPASS)	\$ 1.000,00
Computadora	\$ 600,00		
<b>Total Costos</b>	<b>1.402,00</b>	<b>Total de Beneficios</b>	<b>\$2.500</b>

RESUMEN ANALISIS COSTO-BENEFICIO TOTAL	
<b>Tiempo de duracion 1 mes</b>	
Costo inicial Total	\$2
Costos regulares mensuales Totales	\$1.400
Costos totales	<b>\$1.402</b>
Beneficio Total	<b>\$2.500</b>
<b>B/C</b>	<b>1,7831669</b>

**Elaboración:** Autoras

**Análisis:** Podemos decir que por cada dólar invertido en la empresa obtenemos

\$ 0,78 lo cual es factible.

**Propuesta:** Capacitar a los empleados de la empresa sobre las funciones e importancia que debe realizar en su puesto de trabajo.

**Tabla 30: Análisis Costo-Beneficio por Capacitación en CIRADSA**

ANÁLISIS COSTO-BENEFICIO CUANTITATIVO POR CAPACITACIÓN ( CIRADSA)			
Descripción del Gasto (10 personas)	Costos	Detalles de Beneficio	Beneficios economicos
Capacitador	\$ 1.500,00	Personal operativo calificado	\$7.600
Local de reunión	\$ 150,00	Incrementa la productividad y calidad del trabajo	\$ 600,00
Transporte	\$ 36,00	Reducción del 35% de las distancias que recorre el personal	\$140
Refrigerios	\$ 60,00	Reducción del 10% en refrigerios	\$200
<b>Materiales y suministros</b>	<b>\$ 79,50</b>	Reducción del 37% de los materiales y suministros	\$150
Esferos azules	\$ 4,50		
Cuadernos A4	\$ 25,00		
Fotocopias	\$ 50,00		
<b>Total Costos</b>	<b>1.825,50</b>	<b>Total de Beneficios</b>	<b>\$8.690</b>

RESUMEN ANALISIS COSTO-BENEFICIO TOTAL	
<b>Tiempo de duración 3 meses</b>	
Costo Total materiales y suministro	\$80
Costos regulares mensuales Totales	\$5.238
Costos totales	<b>\$ 5.317,50</b>
Beneficio Total	<b>\$8.690</b>
<b>B/C</b>	<b>1,63422661</b>

**Elaboración:** Autoras

**Análisis:** Podemos decir que por cada dólar invertido en la empresa obtenemos

\$ 0,63 lo cual es factible.

**Propuesta:** Identificar, preservar y verificar el servicio de carga por vía marítima de las mercaderías propias de los clientes durante el proceso interno y la entrega hacia su destino para asegurar la conformidad con los requisitos.

**Tabla 31: Análisis Costo-Beneficio por Preservación del Servicio**

<b>ANÁLISIS COSTO-BENEFICIO CUANTITATIVO POR PRESERVACIÓN DEL SERVICIO</b>			
<b>Descripción del Gasto (2 personas)</b>	<b>Costos</b>	<b>Detalles de Beneficios</b>	<b>Beneficios economicos</b>
Personal Portuario	\$1.200	Personal operativo calificado	\$2.000
Transporte	\$160	Reducción del 20% de las distancias	\$ 200
Refrigerio	\$160	Reducción del 20% en refrigerios	\$200
<b>Materiales y suministros</b>	<b>\$2,00</b>	Reducción del 20% de materiales y suministros	\$200
Papeles blancos	\$0,80	Evaluaciones de calidad dentro del puerto, conservando el registro digital	
Esferos Azules	\$ 1,20		
<b>Materiales de seguridad</b>	<b>\$220</b>		
Impermeables ligeros	\$30	Protección y seguridad del personal encargado de la identificación y preservacion de las mercaderias propias del cliente	\$ 350,00
botas de caucho	\$ 40		
Anteojos protectores	\$ 60		
Guantes	\$ 30,00		
Cascos	\$ 60,00		
<b>Total Costos</b>	<b>\$1.742</b>	<b>Total de Beneficios</b>	<b>\$2.950</b>

<b>RESUMEN ANALISIS COSTO-BENEFICIO TOTAL</b>	
<b>Tiempo de duración 1 mes</b>	
Costo total de los materiales	\$222
Costos regulares mensuales Totales	\$1.520
Costos totales	<b>\$1.742</b>
Beneficio Total	<b>\$2.950</b>
<b>B/C</b>	<b>1,6934558</b>

**Elaboración: Autoras**

**Análisis:** Podemos decir que por cada dólar invertido en la empresa obtenemos

\$ 0,69 lo cual es factible.

## 5.3 Cronograma

Sistema de Gestion de Calidad ISO 9001:2008						
Actividades	Responsables	Año 2016			Año 2017	
		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
<b>4. Sistema de Gestión de la Calidad</b> <b>4.1 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.1 Generalidades</b> Implementar y documentar todos los procedimientos del departamento de operaciones con el fin de mejorar la eficiencia del sistema de gestión de la calidad de la empresa.	Coordinadora de calidad y jefe de operaciones					
<b>4.2.3 Control de Documentos</b> Revisar y registrar toda la documentación de los procedimientos operacionales para que sean aprobados antes de su emisión. Desarrollar una revisión continua de los documentos o formatos para llevar a cabo un control de las actividades realizadas.	Coordinadora de calidad y jefe de operaciones					
<b>4.2.4 Control de los Registros</b> Inspeccionar en el registro de la calidad la documentación de los procedimientos del área de ventas con el objetivo de lograr un control adecuado en los registros.	Coordinadora de calidad y Gerente comercial					
<b>5. Responsabilidad de la Direccion</b> <b>5.2 Enfoque al Cliente</b> Informar todas actividades operativas que debe realizar los empleados de la empresa para la correcta prestación de servicios de carga por vía marítima/aérea a sus clientes.	Coordinadora de calidad y Gerente General					
<b>5.5.1 Responsabilidad y Autoridad</b> Comunicar y asegurar las responsabilidades de los empleados dentro de la empresa, para lograr una óptima atención al cliente y desempeño laboral.	Coordinadora de calidad					
<b>5.5.2 Representante de la Direccion</b> Realizar y presentar los informes de desempeño con la finalidad de garantizar una mejora a las no conformidades que tiene el sistema de gestión de la calidad.	Coordinadora de calidad					
<b>5.5.3 Comunicación Interna</b> Informar y registrar que los procesos de comunicación interna se desarrollan de manera efectiva dentro de la empresa con la finalidad de que todas las actividades se realizan de forma eficaz.	Coordinadora de calidad					
<b>6. Gestion de los Recursos</b> <b>6.2 Recursos Humanos</b> <b>6.2.1 Generalidades</b> Llevar a diario un registro sobre la formación personal y profesional de los empleados que laboran en la empresa.	Jefe de Recursos Humanos					
<b>6.2.2 Competencia , Formacion y Toma de conciencia</b> Capacitar a los empleados de la empresa sobre las funciones e importancia que deben realizar en su puesto de trabajo. Registrar la formación personal y profesional de los empleados para hacer efectiva su competencia.	Jefe de Recursos Humanos					
<b>6.3 Infraestructura</b> Establecer un horario de atención a los clientes para satisfacer sus necesidades para que no exista aglomeración al momento de ser atendidos.	La Alta Direccion					

<b>7. Realización del servicio</b> <b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b> <b>7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio</b> Reunir todos los requisitos establecido por el cliente para realizar la correcta prestación del servicio de carga marítima.	Coordinadora de calidad y lideres de proceso					
Especificar las características que tiene cada uno de los servicios de carga marítima ofrecidos por la empresa.						
<b>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio</b> Preservar la documentación de los requisitos del servicio de carga marítima para su revisión y aprobación.	Coordinadora de calidad y lideres de proceso					
<b>7.2.3 Comunicación con el cliente</b> Informar a los clientes por medios de comunicación como por ejemplo: correo electrónico, teléfonos fijos, celular, reuniones, sobre los requerimientos para la prestación del servicio de carga por vía marítima y aérea.	Customer services y Jefe de Ventas					
<b>7.5.3 Identificación y trazabilidad</b> Identificar y observar la situación en que se encuentra el servicio de carga por vía marítima y aérea para realizar la correcta prestación del mismo.	Jefe de Operaciones					
<b>7.5.5 Preservación del servicio</b> Identificar, preservar y verificar el servicio de carga por vía marítima de las mercaderías propias de los clientes durante el proceso interno y la entrega hacia su destino para asegurar la conformidad con los requisitos.	Jefe de Operaciones					
<b>8 Medición , Analisis y Mejora</b> <b>8.1 Satisfacción del cliente</b> Realizar y registrar a través de los indicadores de desempeño las actividades con respecto a los requisitos del cliente sobre la prestación del servicio.	Coordinadora de calidad y Gerente comercial					
<b>8.2.2 Auditoría Interna</b> Definir con detalle los criterios para tomar en cuenta el desarrollo de las auditorías internas de calidad con el fin de dar a conocer la efectividad del sistema de gestión de la calidad.	Coordinadora de calidad y Auditores internos					
<b>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</b> Determinar los indicadores de desempeño del departamento de servicio al cliente para garantizar acciones de mejora en el sistema de gestión de la calidad.	Coordinadora de calidad y Gerente comercial					
<b>8.4 Analisis de datos</b> Realizar un análisis de datos con sus respectivas características y tendencias para definir la mejora continua de los procesos del departamento de venta.	Coordinadora de calidad y Gerente comercial					
Desarrollar un análisis de datos con sus respectivos resultados de seguimiento y medición para la elaboración de las cotizaciones de tarifas.						

**Elaboración: Autoras**

## CONCLUSIONES

- En esta investigación se desarrolló una evaluación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en la empresa Asia Shipping Ecuador S.A para identificar las conformidades y no conformidades que enfrenta dicha organización y proponer un plan de mejora en la gestión de sus procesos y procedimientos.
- Por otro lado, es necesario que la empresa organice a todo su equipo de trabajo, ya que existe una falta de capacitación al personal sobre el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad en función a los procesos y procedimientos , lo cual servirá para proceder con facilidad el cumplimiento de sus actividades laborales y realizarlas de manera eficiente.
- A través de la investigación realizada , se recopiló información de los procesos y procedimientos de la empresa para analizar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad
- Por otra parte, se realizó una evaluación del sistema de gestión de la calidad tomando en cuenta los parámetros de evaluación como: la observación directa del funcionamiento del sistema de gestión de calidad de la empresa, la revisión de los resultados de las auditorías internas de calidad en los tres últimos años y el análisis de las entrevistas por medio de un cuestionario de preguntas, lo que permitió dar a conocer las conformidades y no conformidades que enfrenta la empresa.
- Finalmente, se realizó una propuesta de un plan de mejora para la empresa Asia Shipping Ecuador S.A, que surgió de la necesidad de mejorar sus no conformidades diagnosticadas en el sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008, con la finalidad de obtener una ventaja competitiva dentro del mercado.

## **RECOMENDACIONES**

- Capacitar a todos los empleados de la empresa sobre el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 en sus procesos y procedimientos para que de esta manera realizar adecuadamente sus actividades administrativas y mejore la calidad en la prestación de sus servicios.
- Generar parámetros de evaluación para medir la calidad de los servicios prestados enfocándose en los objetivos propuestos por la empresa.
- Analizar las auditorías continuas para observar y tomar acciones a las no conformidades encontradas en el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008.
- Desarrollar un plan de mejora para el sistema de gestión de la calidad con el objetivo de realizar de forma adecuada las actividades dentro de sus procesos y procedimientos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar Bonilla, A. (Febrero de 2010). *Propuesta para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa "Filtración industrial S.A de C.V"*. Recuperado de <http://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/aureliano-aguilar-bonilla.pdf>
- Arias, F. (2012). *Tipos y Diseño de la investigación*. Recuperado de [http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html)
- Asia Shipping Ecuador S.A. (2015). *Una Empresa Comprometida con el Transporte de Carga*. Recuperado de <https://www.ec-asgroup.com/nosotros>
- Bernal. (2010). *Características del Método Científico y Tipos de Método Científico*. Recuperado de <http://epistemologia20.blogspot.com/2013/01/caracteristicas-del-metodo-cientifico.html>
- Carvajal, L. (18 de Enero de 2013). *El método deductivo de investigación*. Recuperado de <http://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>
- Crosby, P. (06 de Febrero de 2009). *La Calidad como Filosofía de Gestión*. Recuperado de <http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp106/>
- Crosby, P. (10 de Mayo de 2013). *Calidad, concepto y filosofías*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Deming, E. (1989). *Conceptos de Calidad*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/calidad.html>
- Ezequielesc. (29 de Septiembre de 2009). *Historia de la ISO 9001*. Recuperado de <https://calidadhoy.wordpress.com/2009/09/29/historia-de-laiso9001/>
- Gómez. (2006). *Enfoque Cuantitativo*. Recuperado de [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/cualitativo\\_cuantitativo\\_mixto.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/cualitativo_cuantitativo_mixto.html)
- Gómez Paz, J. (2012). *El concepto de gestión de la calidad y su evolución*. Recuperado de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1200/gestion\\_de\\_calidad\\_y\\_evolucion.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1200/gestion_de_calidad_y_evolucion.html)
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología cualitativa*. Recuperado de [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia\\_cualitativa.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cualitativa.html)

- ISO, N. (15 de Noviembre de 2008). *Norma Internacional ISO 9001:2008*. Recuperado de [http://www.iesc.gov.ar/iesc/Include/documents/iso9001/ISO9001\\_2008.pdf](http://www.iesc.gov.ar/iesc/Include/documents/iso9001/ISO9001_2008.pdf)
- Jurán. (1994). Evolución Histórica de la Calidad. En E. Griful Ponsati, & M. Canela Campos, *Gestión de la Calidad* (pág. 44). Cataluña: UPC.
- La Gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008. (2010). En T. J. Fontalvo Herrera, & J. C. Vergara Schmalbach, *Instrumentos para la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad para empresas de servicios* (pág. 182). Málaga : Eumed.
- López Salazar, A. (2010). *Estrategias de calidad total*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/426/Estrategias%20de%20calidad%20total.htm>
- Márquez Leilly, Deisy, Gil, G., & Jimberlint. (Febrero de 2012). *Calidad Total*. Recuperado de <http://herramientasgerencial.blogspot.com/2012/04/grupo-9-calidad-total.html>
- Parella, S., & Martins, F. (2010). *Tipos y Diseño de la investigación*. Recuperado de [http://planificaciondeproyctosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-disenio-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyctosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-disenio-de-la-investigacion_21.html)
- Pirsig, R. (1974). *Gestión de la Calidad*. Recuperado de <https://calidadequipo4.wordpress.com/category/gurus-de-la-calidad/>
- Sande, J. (s.f). *Calidad Total*. Recuperado de <https://josesande.com/tag/calidad/>
- Veritas, B. (06 de Noviembre de 2013). *Evolución de la ISO 9001- Próxima parada 2015*. Recuperado de [www.eleconomista.es/blogs/educacion-empleo-y-tecnologia-del-aprendizaje/?p=331](http://www.eleconomista.es/blogs/educacion-empleo-y-tecnologia-del-aprendizaje/?p=331)

## GLOSARIO

**Servicio:** Conjuntos de actividades que realiza la empresa para satisfacer al cliente.

**Proceso:** Conjunto de operaciones secuenciales que interactúan entre sí, cuya finalidad es la obtención de un resultado.

**Procedimiento:** Secuencia o fase de los procesos que realiza la empresa

**Calidad:** Conjunto de Características inherentes propias del producto o servicio

**Requisito:** Condición o Necesidad en hacer cumplir con algo

**Satisfacción del cliente:** Cumplimiento de los requisitos de los clientes

**Sistema de gestión de la calidad:** Calidad en controlar y dirigir una organización

**Política de la calidad:** Documento que muestra el compromiso de una organización con respecto a la calidad

**Objetivos de la calidad:** Retos o metas que define la planificación estratégica de la organización, relacionado con la política de la calidad

**Alta dirección:** Persona encargada en dirigir y controlar una organización

**Mejora continua:** Proceso periódico para mejorar la calidad del producto o servicio de una organización

**Estructura de la organización:** Jerarquía de las responsabilidades y autoridades del personal que colaboran en la empresa

**Infraestructura:** Conjunto de equipos, instalaciones y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades de una organización

**Ambiente de trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza las actividades de la organización

**Trazabilidad:** Conjunto de procedimientos que permiten seguir el proceso de un producto o servicio que este bajo consideración.

**Conformidad:** Grado en hacer cumplir un requisito

**No conformidad:** Grado en no hacer cumplir un requisito

**A**

**N**

**E**

**X**

**O**

**S**

**ANEXO A: Cuestionario de preguntas para la Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:23008**

ASIA SHIPPING ECUADOR S.A						
CUESTIONARIO PARA LE EVALUACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD						
PUNTOS DE EVALUACIÓN	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORES				
		1	2	3	4	5
<b>4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>						
<b>4.1 Requisitos Generales</b>	¿La empresa ha documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad?					
	¿La eficacia del sistema de gestión de la calidad de la empresa es mejorada continuamente ?					
	¿En el sistema de gestión de calidad de la empresa determinan los procesos necesarios y la secuencia e interacción de éstos?					
	En la empresa se emplea los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?					
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.1 Generalidades</b>	¿Se tienen identificados los procesos y sus interacciones?					
	¿La empresa tiene documentado el sistema de gestión de calidad?					
	¿Se encuentra una declaración documentada dentro de la política de calidad de la empresa?					
	¿Se encuentra una declaración documentada dentro de los objetivos de calidad de la empresa?					
	¿Son los procedimientos implementados, documentados y mantenidos?					
	¿Se encuentran procedimientos documentados necesarios para la eficiente control, planificación y control de los procesos?					
	¿Los procedimientos documentados incluyen: Organigramas Mapas de Procesos Esquemas de producción Planes de calidad Lista de proveedores aprobados?					
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.2 Manual de calidad</b>	¿ Posee un manual de calidad en el que se referencien los procesos y procedimientos así como el alcance del sistema de gestión de la calidad?					
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.3 Control de los documentos</b>	¿ La empresa posee los procedimientos documentados requeridos para el sistema de gestión de la calidad?					
	¿Se encuentra un procedimiento documentado que epecifica los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto su adecuación antes de su emisión					
	¿Se encuentra un procedimiento documentado que epecifica los controles necesarios para revisar, actualizar y aprobar documento cuando sea necesario?					

<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.3 Control de los documentos</b>	¿ La empresa posee los procedimientos documentados requeridos para el sistema de gestión de la calidad?					
	¿Se encuentra un procedimiento documentado que epecifica los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto su adecuación antes de su emisión					
	¿Se encuentra un procedimiento documentado que epecifica los controles necesarios para revisar, actualizar y aprobar documento cuando sea necesario?					
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.3 Control de los documentos</b>	¿Se identifican los cambios en los documentos?					
	¿Se establece el estado de revisión actual de los documentos?					
	¿Se asegura que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?					
	¿Se asegura que los documentos de origen externo que la empresa determina que son necesarios para la planificación y operación del SGC se identifican y se controla su distribución?					
	¿Se establecen adecuadamente los documentos obsoletos cuando se mantienen por cualquier razón?					
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.4 Control de los registros</b>	¿Se ha asegurado la documentación de la empresa en el Registro de Calidad?					
	¿Se cuenta con los registros que demuestran la operación eficaz del SGC?					
	¿Se detalla con los registros que demuestran la conformidad con los requisitos?					
	¿Son los registros legibles?					
	¿Son los registros fácilmente identificables?					
	¿Son los documentos fácilmente recuperables?					
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>						
<b>5.1 Compromiso de la dirección</b>	¿La alta gerencia proporciona evidencia de su compromiso con el sistema de gestión de la calidad?					
	¿La dirección lleva a cabo las revisiones al sistema de gestión de la calidad?					
<b>5.2 Enfoque al cliente</b>	¿Se comunica a todos los miembros de la empresa la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes?					
	¿Se cumplen los requisitos del cliente?					
	¿Se tiene evidencia del aumento de la satisfacción del cliente?					

<b>5.3 Política de la calidad</b>	¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la empresa está acorde con los propósitos establecidos					
<b>5.4 Planificación</b> <b>5.4.1 Objetivos de la calidad</b>	Se han establecido los objetivos de la calidad en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?					
<b>5.4.2 Planificación del Sistema de gestión de la calidad</b>	¿Hay una planificación documentada del sistema de gestión de la calidad?					
<b>5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación</b> <b>5.5.1 Responsabilidad y Autoridad</b>	¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas?					
	¿Se cuenta con un manual de funciones y responsabilidades?					
	¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades son comunicadas dentro de la organización?					
<b>5.5.2 Representante de la dirección</b>	¿Se ha designado un miembro de la alta dirección de la empresa como representante de la gerencia con autoridad y responsabilidad?					
	¿El representante de la gerencia se asegura de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?					
	¿El representante de la gerencia presenta informes a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y cualquier necesidad de mejora?					
<b>5.5.3 Comunicación interna</b>	¿Se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la empresa?					
	¿Se afecta la comunicación considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad?					
	¿Se mantienen los registros que demuestran que los procesos de comunicación son adecuados para la empresa?					
<b>5.6 Revisión por la dirección</b> <b>5.6.1 Generalidades</b>	¿Existe un programa para la revisión del sistema de gestión de calidad?					
<b>5.6.2 Información de entrada para la revisión</b>	¿La revisión del sistema gestión de calidad por la alta dirección incluye los objetivos de calidad?					
<b>5.6.3 Resultados de la revisión</b>	¿Se documenta el cumplimiento de las acciones fijadas con anterioridad					

<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>						
<b>6.1 Provisión de Recursos</b>	¿Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para mantener el sistema y mejorar su eficacia?					
<b>6.2 Recursos Humanos</b> <b>6.2.1 Generalidades</b>	¿Se mantiene al día los registros de formación, habilidades, experiencias y competencias de los empleados?					
	¿Se puede demostrar la competencia del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio?					
<b>6.2.2 Competencia, Formación y Toma de conciencia</b>	¿La empresa ha determinado la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio?					
	¿La empresa proporciona formación o toma otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando sea aplicable?					
	¿La empresa se asegura que se ha logrado la competencia necesaria?					
	¿La empresa se asegura de que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades?					
	¿La empresa mantiene los registros apropiados que demuestran la educación, formación, habilidades y experiencia de su personal?					
<b>6.3 Infraestructura</b>	¿Es la infraestructura de la organización adecuada para asegurar el logro de la satisfacción del cliente?					
	¿La empresa determina y mantiene el equipo para los procesos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?					
	¿La empresa determina y mantiene los servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información), para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?					
<b>6.4 Ambiente de trabajo</b>	¿Se determina y se gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con la prestación del servicio?					

<b>7. PRESTACIÓN DE SERVICIO</b>					
<b>7.1 Planificación de la prestación del servicio</b>	¿Se planifican y desarrollan los procesos necesarios para la prestación del servicio?				
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b> <b>7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio</b>	Se llevan a cabo actividades donde se verifiquen , validen , inspeccionen y prueben la prestación del servicio?				
	¿Existe claramente definidos los registros del servicio?				
	¿La empresa determina los requisitos especificados por el cliente?				
	¿La empresa determina las características que son relevantes en el servicio para el cliente?				
	¿Se incluyen los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?				
	La empresa determina los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio?				
<b>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio</b>	¿Tiene la empresa suficiente capacidad para cumplir con los requisitos?				
	¿La empresa revisa los requisitos relacionados con el servicio?				
	¿Se asegura la empresa de que se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por las mismas?				
	¿Se asegura la empresa de que se confirmen los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando no proporcione una declaración documentada de los requisitos?				
<b>7.2.3 Comunicación con el cliente</b>	¿Existe comunicación clara , abierta y coherente con los clientes?				
	¿La empresa determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a las consultas, contratos o atención de pedidos incluyendo las modificaciones?				
	¿La empresa determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas?				
<b>7.3 Diseño y Desarrollo</b>	¿La empresa planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio?				
<b>7.4 Compras</b> <b>7.4.1 Proceso de compras</b>	¿Existe un proceso de compra?				
	¿la empresa evalúa y selecciona a sus proveedores teniendo en cuenta su capacidad para suministrar los servicios requeridos?				

<b>7.4.2 Información de las compras</b>	¿La información de las compras a realizar describe claramente el servicio?					
<b>7.4.3 Verificación de los recursos</b>	¿Se documenta la verificación de los servicios prestados?					
<b>7.5 Prestación del servicio</b>	¿Se controla la prestación de servicio?					
<b>7.5.1 Control de la prestación del servicio</b>	¿Se validan los procesos de prestación del servicio?					
<b>7.5.2 Validación de los procesos de prestación de los servicios</b>	¿Tiene en cuenta la empresa, la aprobación de procesos y equipos así como un personal calificado y la utilización de procedimientos específicos?					
<b>7.5.3 Identificación y Trazabilidad</b>	¿La empresa identifica el servicio en su trazabilidad?					
	Cuando es apropiado, ¿La empresa identifica el producto por medios adecuados a través de toda la realización del servicio?					
	Cuando la trazabilidad es un requisito, ¿La empresa controla la identificación única del servicio y mantiene sus registros?					
<b>7.5.4 Propiedad del cliente</b>	¿La empresa lleva algún procedimiento para el manejo de los bienes de sus clientes?					
<b>7.5.5 Preservación del servicio</b>	¿La empresa preserva el servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos?					
	¿La empresa identifica, verifica y protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio?					
	¿Es registrado y comunicado al cliente cualquier bien propiedad del cliente que se pierde, deteriora o que de algún otro modo se considera inadecuado para su uso?					
<b>7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición</b>	Cuando es apropiado, ¿Se controla los dispositivos de seguimiento y de medición?					

<b>8. MEDICIÓN , ANÁLISIS Y MEJORA</b>					
<b>8.1 Medición , Análisis y Mejora</b> <b>8.1.1 Generalidades</b>	¿ Se realizan procesos de medicion , analisis y mejora continua para demostrar la satisfacion del servicio brindado?				
	¿ Los procesos de medicion , analisis y mejora cotinua aseguran la satisfaccion y conformidad del servicio brindado?				
<b>8.2 Seguimiento y Medición</b> <b>8.2.1 Satisfacción del cliente</b>	¿ Se realiza los respectivos seguimientos y medicion de la informacion relacionada al cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos que tiene el servicio?				
	¿ Existe la adecuada satisfaccion del cliente sobre los servicios prestados que ofrecen?				
<b>8.2.2 Auditoría Interna</b>	¿Se ha registrado falencias en las ultimas auditorías internas realizadas?				
	¿Se planifica un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y a las áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas?				
	¿La empresa lleva a cabo auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001?				
	¿La empresa lleva a cabo auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad ha sido implementado y se mantiene de manera eficaz?				
	¿Se han definido los criterios de auditorías, el alcance de las mismas, su frecuencia y la metodología				
<b>8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos</b>	¿Se mide y se hace seguimiento de los procesos?				
	¿La empresa aplica métodos apropiados para el seguimiento y cuando es aplicable, la medición y de los procesos del sistema de gestión de la calidad?				
	¿Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados?				
<b>8.2.4 Seguimiento y Medición del servicio</b>	¿Se mide y se hace seguimiento de las características de los servicios?				

<b>8.3 Control de servicio no conforme</b>	¿Están registrados los controles , las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme?					
<b>8.4 Análisis de datos</b>	¿Se analizan los datos de los proveedores , así como las características y tendencias de los procesos y servicios?					
	¿La empresa utiliza los datos adecuados para identificar donde pueden realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?					
	¿La empresa determina, recopila y analiza los datos apropiados para establecer la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?					
	¿Se incluyen en los datos generados en el resultado de seguimiento y medición?					
<b>8.5 Mejora</b> <b>8.5.1 Mejora continua</b>	¿Existe un proceso de mejora ?					
	¿Hay un sistema documentado que garantiza la mejora continua?					
<b>8.5.2 Acción correctiva</b>	¿Hay un procedimiento para tratar las acciones correctivas?					
<b>8.5.3 Acción preventiva</b>	¿Hay procesos documentados para definir las acciones preventivas?					

## ANEXO B: Entrevistas para la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008

ASIA SHIPPING ECUADOR S.A						
CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD						
CONTESTAR LAS SIGUIENTE PREGUNTAS CON UNA "X" SEGÚN LA ESCALA DE VALORES EN DONDE 5: EXCELENTE; 4: BUENO; 3: MEDIO; 2: BAJO y 1: NO CUMPLE						
PUNTOS DE EVALUACIÓN	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORES				
		1	2	3	4	5
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>						
<b>4.1 Requisitos Generales</b>	¿La empresa ha documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad?					X
	¿La eficacia del sistema de gestión de la calidad de la empresa es mejorada continuamente ?					X
	¿En el sistema de gestión de calidad de la empresa determinan los procesos necesarios y la secuencia e interacción de éstos?					X
	En la empresa se emplea los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?					X
<b>4.2 Requisitos de la Documentación 4.2.1 Generalidades</b>	¿Se tienen identificados los procesos y sus interacciones?					X
	¿La empresa tiene documentado el sistema de gestión de calidad?					X
	¿Se encuentra una declaración documentada dentro de la política de calidad de la empresa?					X
	¿Se encuentra una declaración documentada dentro de los objetivos de calidad de la empresa?					X
	¿Son los procedimientos implementados, documentados y mantenidos?					X
	¿Se encuentran procedimientos documentados necesarios para la eficiente control, planificación y control de los procesos?					X
	¿Los procedimientos documentados incluyen: Organigramas Mapas de Procesos Esquemas de producción Planes de calidad Lista de proveedores aprobados?					X
<b>4.2 Requisitos de la Documentación 4.2.2 Manual de calidad</b>	¿ Posee un manual de calidad en el que se referencien los procesos y procedimientos así como el alcance del sistema de gestión de la calidad?					X

<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.3 Control de los documentos</b>	¿ La empresa posee los procedimientos documentados requeridos para el sistema de gestión de la calidad?					X
	¿Se encuentra un procedimiento documentado que especifica los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto su adecuación antes de su emisión					X
	¿Se encuentra un procedimiento documentado que especifica los controles necesarios para revisar, actualizar y aprobar documento cuando sea necesario?					X
	¿Se identifican los cambios en los documentos?					X
	¿Se establece el estado de revisión actual de los documentos?					X
	¿Se asegura que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?					X
	¿Se asegura que los documentos de origen externo que la empresa determina que son necesarios para la planificación y operación del SGC se identifican y se controla su distribución?					X
	¿Se establecen adecuadamente los documentos obsoletos cuando se mantienen por cualquier razón?					X
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.4 Control de los registros</b>	¿Se ha asegurado la documentación de la empresa en el Registro de Calidad?					X
	¿Se cuenta con los registros que demuestran la operación eficaz del SGC?					X
	¿Se detalla con los registros que demuestran la conformidad con los requisitos?					X
	¿Son los registros legibles?					X
	¿Son los registros fácilmente identificables?					X
	¿Son los documentos fácilmente recuperables?					X

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN						
5.1 Compromiso de la dirección	¿La alta gerencia proporciona evidencia de su compromiso con el sistema de gestión de la calidad?					X
	¿La dirección lleva a cabo las revisiones al sistema de gestión de la calidad?					X
5.2 Enfoque al cliente	¿Se comunica a todos los miembros de la empresa la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes?					X
	¿Se cumplen los requisitos del cliente?					X
	¿Se tiene evidencia del aumento de la satisfacción del cliente?					X
5.3 Política de la calidad	¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la empresa está acorde con los propósitos establecidos?					X
5.4 Planificación 5.4.1 Objetivos de la calidad	Se han establecido los objetivos de la calidad en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?					X
5.4.2 Planificación del Sistema de gestión de la calidad	¿Hay una planificación documentada del sistema de gestión de la calidad?					X
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad	¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas?					X
	¿Se cuenta con un manual de funciones y responsabilidades?					X
	¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades son comunicadas dentro de la organización?					X
5.5.2 Representante de la dirección	¿Se ha designado un miembro de la alta dirección de la empresa como representante de la gerencia con autoridad y responsabilidad?					X
	¿El representante de la gerencia se asegura de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?					X
	¿El representante de la gerencia presenta informes a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y cualquier necesidad de mejora?					X

<b>5.5.3 Comunicación interna</b>	¿Se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la empresa?					X
	¿Se afectúa la comunicación considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad?					X
	¿Se mantienen los registros que demuestran que los procesos de comunicación son adecuados para la empresa?					X
<b>5.6 Revisión por la dirección</b> <b>5.6.1 Generalidades</b>	¿Existe un programa para la revisión del sistema de gestión de calidad?					X
<b>5.6.2 Información de entrada para la revisión</b>	¿La revisión del sistema gestión de calidad por la alta dirección incluye los objetivos de calidad?					X
<b>5.6.3 Resultados de la revisión</b>	¿Se documenta el cumplimiento de las acciones fijadas con anterioridad					X
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>						
<b>6.1 Provisión de Recursos</b>	¿Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para mantener el sistema y mejorar su eficacia?					X
<b>6.2 Recursos Humanos</b> <b>6.2.1 Generalidades</b>	¿Se mantiene al día los registros de formación, habilidades, experiencias y competencias de los empleados?					X
	¿Se puede demostrar la competencia del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio?					X
<b>6.2.2 Competencia, Formación y Toma de conciencia</b>	¿La empresa ha determinado la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio?					X
	¿La empresa proporciona formación o toma otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando sea aplicable?					X
	¿La empresa se asegura que se ha logrado la competencia necesaria?					X
	¿La empresa se asegura de que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades?					X
	¿La empresa mantiene los registros apropiados que demuestran la educación, formación, habilidades y experiencia de su personal?					X

<b>6.3 Infraestructura</b>	¿Es la infraestructura de la organización adecuada para asegurar el logro de la satisfacción del cliente?					X
	¿La empresa determina y mantiene el equipo para los procesos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?					X
	¿La empresa determina y mantiene los servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información), para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?					X
<b>6.4 Ambiente de trabajo</b>	¿Se determina y se gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con la prestación del servicio?					X
<b>7. PRESTACIÓN DE SERVICIO</b>						
<b>7.1 Planificación de la prestación del servicio</b>	¿Se planifican y desarrollan los procesos necesarios para la prestación del servicio?					X
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b> <b>7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio</b>	Se llevan a cabo actividades donde se verifiquen , validen , inspeccionen y prueben la prestación del servicio?					X
	¿Existe claramente definidos los registros del servicio?					X
	¿La empresa determina los requisitos especificados por el cliente?					X
	¿La empresa determina las características que son relevantes en el servicio para el cliente?					X
	¿Se incluyen los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?					X
	La empresa determina los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio?					X
<b>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio</b>	¿Tiene la empresa suficiente capacidad para cumplir con los requisitos?					X
	¿La empresa revisa los requisitos relacionados con el servicio?					X
	¿Se asegura la empresa de que se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por las mismas?					X
	¿Se asegura la empresa de que se confirmen los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando no proporcione una declaración documentada de los requisitos?					X

<b>7.2.3 Comunicación con el cliente</b>	¿Existe comunicación clara , abierta y coherente con los clientes?					X
	¿La empresa determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a las consultas, contratos o atención de pedidos incluyendo las modificaciones?					X
	¿La empresa determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas?					X
<b>7.3 Diseño y Desarrollo</b>	¿La empresa planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio?	X				
<b>7.4 Compras</b> <b>7.4.1 Proceso de compras</b>	¿Existe un proceso de compra?					X
	¿la empresa evalúa y selecciona a sus proveedores teniendo en cuenta su capacidad para suministrar los servicios requeridos?					X
<b>7.4.2 Información de las compras</b>	¿La información de las compras a realizar describe claramente el servicio?					X
<b>7.4.3 Verificación de los recursos</b>	¿Se documenta la verificación de los servicios prestados?					X
<b>7.5 Prestación del servicio</b> <b>7.5.1 Control de la prestación del servicio</b>	¿Se controla la prestación de servicio?					X
	¿ Se validan los procesos de prestación del servicio?					X
<b>7.5.2 Validación de los procesos de prestación de los servicios</b>	¿ Tiene en cuenta la empresa , la aprobación de procesos y equipos así como un personal calificado y la utilización de procedimientos específicos?	X				
<b>7.5.3 Identificación y Trazabilidad</b>	¿La empresa identifica el servicio en su trazabilidad?					X
	Cuando es apropiado, ¿La empresa identifica el producto por medios adecuados a través de toda la realización del servicio?					X
	Cuando la trazabilidad es un requisito, ¿La empresa controla la identificación única del servicio y mantiene sus registros?					X
<b>7.5.4 Propiedad del cliente</b>	¿La empresa lleva algún procedimiento para el manejo de los bienes de sus clientes?					X

<b>7.5.5 Preservación del servicio</b>	¿La empresa preserva el servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos?					X
	¿La empresa identifica, verifica y protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio?					X
	¿Es registrado y comunicado al cliente cualquier bien propiedad del cliente que se pierde, deteriora o que de algún otro modo se considera inadecuado para su uso					X
<b>7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición</b>	Cuando es apropiado , ¿Se controla los dispositivos de seguimiento y de medición ?	X				
<b>8. MEDICIÓN , ANÁLISIS Y MEJORA</b>						
<b>8.1 Medición , Análisis y Mejora</b> <b>8.1.1 Generalidades</b>	¿ Se realizan procesos de medición , analisis y mejora continua para demostrar la satisfacion del servicio brindado?					X
	¿ Los procesos de medición , analisis y mejora cotinua aseguran la satisfaccion y conformidad del servicio brindado?					X
<b>8.2 Seguimiento y Medición</b> <b>8.2.1 Satisfacción del cliente</b>	¿ Se realiza los respectivos seguimientos y medición de la informacion relacionada al cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos que tiene el servicio?					X
	¿ Existe la adecuada satisfaccion del cliente sobre los servicios prestados que ofrecen?					X
<b>8.2.2 Auditoría Interna</b>	¿Se ha registrado falencias en las ultimas auditorías internas realizadas?					X
	¿Se planifica un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y a las áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas?					X
	¿La empresa lleva a cabo auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001?					X
	¿La empresa lleva a cabo auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad ha sido implementado y se mantiene de manera eficaz?					X
	¿Se han definido los criterios de auditorías, el alcance de las mismas, su frecuencia y la metodología					X

	¿Se mide y se hace seguimiento de los procesos?					X
<b>8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos</b>	¿La empresa aplica métodos apropiados para el seguimiento y cuando es aplicable, la medición y de los procesos del sistema de gestión de la calidad?					X
	¿Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados?					X
<b>8.2.4 Seguimiento y Medición del servicio</b>	¿Se mide y se hace seguimiento de las características de los servicios?					X
<b>8.3 Control de servicio no conforme</b>	¿Están registrados los controles , las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme?					X
<b>8.4 Análisis de datos</b>	¿Se analizan los datos de los proveedores , así como las características y tendencias de los procesos y servicios?					X
	¿La empresa utiliza los datos adecuados para identificar donde pueden realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?					X
	¿La empresa determina, recopila y analiza los datos apropiados para establecer la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?					X
	¿Se incluyen en los datos generados en el resultado de seguimiento y medición?					X
<b>8.5 Mejora</b> <b>8.5.1 Mejora continua</b>	¿Existe un proceso de mejora ?					X
	¿Hay un sistema documentado que garantiza la mejora continua?					X
<b>8.5.2 Acción correctiva</b>	¿Hay un procedimiento para tratar las acciones correctivas?					X
<b>8.5.3 Acción preventiva</b>	¿Hay procesos documentados para definir las acciones preventivas?					X

**ING.CARLA SELLAN**

ASIA SHIPPING ECUADOR S.A						
CUESTIONARIO PARA LE EVALUACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD						
CONTESTAR LAS SIGUIENTE PREGUNTAS CON UNA "X" SEGÚN LA ESCALA DE VALORES EN DONDE 5: EXCELENTE; 4: BUENO; 3: MEDIO; 2: BAJO y 1: NO CUMPLE						
PUNTOS DE EVALUACIÓN	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORES				
		1	2	3	4	5
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>						
<b>4.1 Requisitos Generales</b>	¿La empresa ha documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad?					X
	¿La eficacia del sistema de gestión de la calidad de la empresa es mejorada continuamente ?					X
	¿En el sistema de gestión de calidad de la empresa determinan los procesos necesarios y la secuencia e interacción de éstos?					X
	En la empresa se emplea los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?					X
<b>4.2 Requisitos de la Documentación 4.2.1 Generalidades</b>	¿Se tienen identificados los procesos y sus interacciones?					X
	¿La empresa tiene documentado el sistema de gestión de calidad?					X
	¿Se encuentra una declaracion documentada dentro de la política de calidad de la empresa?					X
	¿Se encuentra una declaracion documentada dentro de los objetivos de calidad de la empresa?					X
	¿Son los procedimientos implementados, documentados y mantenidos?				X	
	¿Se encuentran procedimientos documentados necesarios para la eficiente control, planificación y control de los procesos?					X
	¿Los procedimientos documentados incluyen: Organigramas Mapas de Procesos Esquemas de producción Planes de calidad Lista de proveedores aprobados?					X
<b>4.2 Requisitos de la Documentación 4.2.2 Manual de calidad</b>	¿ Posee un manual de calidad en el que se referencien los procesos y procedimientos así como el alcance del sistema de gestión de la calidad?					X

<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.3 Control de los documentos</b>	¿ La empresa posee los procedimientos documentados requeridos para el sistema de gestión de la calidad?					X
	¿Se encuentra un procedimiento documentado que especifica los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto su adecuación antes de su emisión					X
	¿Se encuentra un procedimiento documentado que especifica los controles necesarios para revisar, actualizar y aprobar documento cuando sea necesario?					X
	¿Se identifican los cambios en los documentos?					X
	¿Se establece el estado de revisión actual de los documentos?				X	
	¿Se asegura que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?					X
	¿Se asegura que los documentos de origen externo que la empresa determina que son necesarios para la planificación y operación del SGC se identifican y se controla su distribución?					X
	¿Se establecen adecuadamente los documentos obsoletos cuando se mantienen por cualquier razón?					X
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.4 Control de los registros</b>	¿Se ha asegurado la documentación de la empresa en el Registro de Calidad?					X
	¿Se cuenta con los registros que demuestran la operación eficaz del SGC?					X
	¿Se detalla con los registros que demuestran la conformidad con los requisitos?					X
	¿Son los registros legibles?					X
	¿Son los registros fácilmente identificables?					X
	¿Son los documentos fácilmente recuperables?					X

<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>					
<b>5.1 Compromiso de la dirección</b>	¿La alta gerencia proporciona evidencia de su compromiso con el sistema de gestión de la calidad?				<b>X</b>
	¿La dirección lleva a cabo las revisiones al sistema de gestión de la calidad?				<b>X</b>
<b>5.2 Enfoque al cliente</b>	¿Se comunica a todos los miembros de la empresa la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes?			<b>X</b>	
	¿Se cumplen los requisitos del cliente?				<b>X</b>
	¿Se tiene evidencia del aumento de la satisfacción del cliente?				<b>X</b>
<b>5.3 Política de la calidad</b>	¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la empresa está acorde con los propósitos establecidos?				<b>X</b>
<b>5.4 Planificación</b> <b>5.4.1 Objetivos de la calidad</b>	Se han establecido los objetivos de la calidad en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?				<b>X</b>
<b>5.4.2 Planificación del Sistema de gestión de la calidad</b>	¿Hay una planificación documentada del sistema de gestión de la calidad?				<b>X</b>
<b>5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación</b> <b>5.5.1 Responsabilidad y Autoridad</b>	¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas?				<b>X</b>
	¿Se cuenta con un manual de funciones y responsabilidades?				<b>X</b>
	¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades son comunicadas dentro de la organización?				<b>X</b>
<b>5.5.2 Representante de la dirección</b>	¿Se ha designado un miembro de la alta dirección de la empresa como representante de la gerencia con autoridad y responsabilidad?				<b>X</b>
	¿El representante de la gerencia se asegura de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?				<b>X</b>
	¿El representante de la gerencia presenta informes a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y cualquier necesidad de mejora?				<b>X</b>

<b>5.5.3 Comunicación interna</b>	¿Se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la empresa?					X
	¿Se afecta la comunicación considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad?					X
	¿Se mantienen los registros que demuestran que los procesos de comunicación son adecuados para la empresa?					X
<b>5.6 Revisión por la dirección</b> <b>5.6.1 Generalidades</b>	¿Existe un programa para la revisión del sistema de gestión de calidad?					X
<b>5.6.2 Información de entrada para la revisión</b>	¿La revisión del sistema gestión de calidad por la alta dirección incluye los objetivos de calidad?					X
<b>5.6.3 Resultados de la revisión</b>	¿Se documenta el cumplimiento de las acciones fijadas con anterioridad					X
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>						
<b>6.1 Provisión de Recursos</b>	¿Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para mantener el sistema y mejorar su eficacia?					X
<b>6.2 Recursos Humanos</b> <b>6.2.1 Generalidades</b>	¿Se mantiene al día los registros de formación, habilidades, experiencias y competencias de los empleados?					X
	¿Se puede demostrar la competencia del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio?					X
<b>6.2.2 Competencia, Formación y Toma de conciencia</b>	¿La empresa ha determinado la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio?					X
	¿La empresa proporciona formación o toma otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando sea aplicable?					X
	¿La empresa se asegura que se ha logrado la competencia necesaria?					X
	¿La empresa se asegura de que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades?					X
	¿La empresa mantiene los registros apropiados que demuestran la educación, formación, habilidades y experiencia de su personal?				X	

<b>6.3 Infraestructura</b>	¿Es la infraestructura de la organización adecuada para asegurar el logro de la satisfacción del cliente?					X
	¿La empresa determina y mantiene el equipo para los procesos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?					X
	¿La empresa determina y mantiene los servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información), para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?					X
<b>6.4 Ambiente de trabajo</b>	¿Se determina y se gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con la prestación del servicio?					X
<b>7. PRESTACIÓN DE SERVICIO</b>						
<b>7.1 Planificación de la prestación del servicio</b>	¿Se planifican y desarrollan los procesos necesarios para la prestación del servicio?					X
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b> <b>7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio</b>	Se llevan a cabo actividades donde se verifiquen , validen , inspeccionen y prueben la prestación del servicio?					X
	¿Existe claramente definidos los registros del servicio?					X
	¿La empresa determina los requisitos especificados por el cliente?					X
	¿La empresa determina las características que son relevantes en el servicio para el cliente?				X	
	¿Se incluyen los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?					X
	La empresa determina los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio?					X
<b>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio</b>	¿Tiene la empresa suficiente capacidad para cumplir con los requisitos?					X
	¿La empresa revisa los requisitos relacionados con el servicio?					X
	¿Se asegura la empresa de que se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por las mismas?					X
	¿Se asegura la empresa de que se confirmen los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando no proporcione una declaración documentada de los requisitos?					X

<b>7.2.3 Comunicación con el cliente</b>	¿Existe comunicación clara , abierta y coherente con los clientes?					X
	¿La empresa determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a las consultas, contratos o atención de pedidos incluyendo las modificaciones?					X
	¿La empresa determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas?					X
<b>7.3 Diseño y Desarrollo</b>	¿La empresa planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio?	X				
<b>7.4 Compras</b> <b>7.4.1 Proceso de compras</b>	¿Existe un proceso de compra?					X
	¿La empresa evalúa y selecciona a sus proveedores teniendo en cuenta su capacidad para suministrar los servicios requeridos?					X
<b>7.4.2 Información de las compras</b>	¿La información de las compras a realizar describe claramente el servicio?					X
<b>7.4.3 Verificación de los recursos</b>	¿Se documenta la verificación de los servicios prestados?					X
<b>7.5 Prestación del servicio</b> <b>7.5.1 Control de la prestación del servicio</b>	¿Se controla la prestación de servicio?					X
	¿Se validan los procesos de prestación del servicio?					X
<b>7.5.2 Validación de los procesos de prestación de los servicios</b>	¿Tiene en cuenta la empresa , la aprobación de procesos y equipos así como un personal calificado y la utilización de procedimientos específicos?	X				
<b>7.5.3 Identificación y Trazabilidad</b>	¿La empresa identifica el servicio en su trazabilidad?					X
	Cuando es apropiado, ¿La empresa identifica el producto por medios adecuados a través de toda la realización del servicio?					X
	Cuando la trazabilidad es un requisito, ¿La empresa controla la identificación única del servicio y mantiene sus registros?					X
<b>7.5.4 Propiedad del cliente</b>	¿La empresa lleva algún procedimiento para el manejo de los bienes de sus clientes?					X

<b>7.5.5 Preservación del servicio</b>	¿La empresa preserva el servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos?					X
	¿La empresa identifica, verifica y protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio?				X	
	¿Es registrado y comunicado al cliente cualquier bien propiedad del cliente que se pierde, deteriora o que de algún otro modo se considera inadecuado para su uso					X
<b>7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición</b>	Cuando es apropiado , ¿Se controla los dispositivos de seguimiento y de medición ?	X				
<b>8. MEDICIÓN , ANÁLISIS Y MEJORA</b>						
<b>8.1 Medición , Análisis y Mejora</b> <b>8.1.1 Generalidades</b>	¿ Se realizan procesos de medición , analisis y mejora continua para demostrar la satisfacion del servicio brindado?					X
	¿ Los procesos de medición , analisis y mejora cotinua aseguran la satisfaccion y conformidad del servicio brindado?					X
<b>8.2 Seguimiento y Medición</b> <b>8.2.1 Satisfacción del cliente</b>	¿ Se realiza los respectivos seguimientos y medición de la informacion relacionada al cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos que tiene el servicio?					X
	¿ Existe la adecuada satisfaccion del cliente sobre los servicios prestados que ofrecen?					X
<b>8.2.2 Auditoría Interna</b>	¿Se ha registrado falencias en las ultimas auditorías internas realizadas?					X
	¿Se planifica un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y a las áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas?					X
	¿La empresa lleva a cabo auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001?					X
	¿La empresa lleva a cabo auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad ha sido implementado y se mantiene de manera eficaz?					X
	¿Se han definido los criterios de auditorías, el alcance de las mismas, su frecuencia y la metodología				X	

	¿Se mide y se hace seguimiento de los procesos?					X
<b>8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos</b>	¿La empresa aplica métodos apropiados para el seguimiento y cuando es aplicable, la medición y de los procesos del sistema de gestión de la calidad?					X
	¿Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados?					X
<b>8.2.4 Seguimiento y Medición del servicio</b>	¿Se mide y se hace seguimiento de las características de los servicios?					X
<b>8.3 Control de servicio no conforme</b>	¿Están registrados los controles , las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme?					X
	¿Se analizan los datos de los proveedores , así como las características y tendencias de los procesos y servicios?				X	
<b>8.4 Análisis de datos</b>	¿La empresa utiliza los datos adecuados para identificar donde pueden realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?					X
	¿La empresa determina, recopila y analiza los datos apropiados para establecer la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?					X
	¿Se incluyen en los datos generados en el resultado de seguimiento y medición?				X	
<b>8.5 Mejora</b>	¿Existe un proceso de mejora ?					X
<b>8.5.1 Mejora continua</b>	¿Hay un sistema documentado que garantiza la mejora continua?					X
<b>8.5.2 Acción correctiva</b>	¿Hay un procedimiento para tratar las acciones correctivas?					X
<b>8.5.3 Acción preventiva</b>	¿Hay procesos documentados para definir las acciones preventivas?					X

**ING EDDY TRIVIÑO**

ASIA SHIPPING ECUADOR S.A						
CUESTIONARIO PARA LE EVALUACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD						
CONTESTAR LAS SIGUIENTE PREGUNTAS CON UNA "X" SEGÚN LA ESCALA DE VALORES EN DONDE 5: EXCELENTE; 4: BUENO; 3: MEDIO; 2: BAJO y 1: NO CUMPLE						
PUNTOS DE EVALUACIÓN	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORES				
		1	2	3	4	5
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>						
<b>4.1 Requisitos Generales</b>	¿La empresa ha documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad?					X
	¿La eficacia del sistema de gestión de la calidad de la empresa es mejorada continuamente ?					X
	¿En el sistema de gestión de calidad de la empresa determinan los procesos necesarios y la secuencia e interacción de éstos?					X
	En la empresa se emplea los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?					X
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.1 Generalidades</b>	¿Se tienen identificados los procesos y sus interacciones?					X
	¿La empresa tiene documentado el sistema de gestión de calidad?					X
	¿Se encuentra una declaracion documentada dentro de la politica de calidad de la empresa?					X
	¿Se encuentra una declaracion documentada dentro de los objetivos de calidad de la empresa?					X
	¿Son los procedimientos implementados, documentados y mantenidos?				X	
	¿Se encuentran procedimientos documentados necesarios para la eficiente control, planificación y control de los procesos?					X
	¿Los procedimientos documentados incluyen: Organigramas Mapas de Procesos Esquemas de producción Planes de calidad Lista de proveedores aprobados?					X
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.2 Manual de calidad</b>	¿ Posee un manual de calidad en el que se referencien los procesos y procedimientos así como el alcance del sistema de gestión de la calidad?					X

<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.3 Control de los documentos</b>	¿ La empresa posee los procedimientos documentados requeridos para el sistema de gestión de la calidad?					X
	¿Se encuentra un procedimiento documentado que especifica los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto su adecuación antes de su emisión?				X	
	¿Se encuentra un procedimiento documentado que especifica los controles necesarios para revisar, actualizar y aprobar documento cuando sea necesario?					X
	¿Se identifican los cambios en los documentos?					X
	¿Se establece el estado de revisión actual de los documentos?				X	
	¿Se asegura que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?					X
	¿Se asegura que los documentos de origen externo que la empresa determina que son necesarios para la planificación y operación del SGC se identifican y se controla su distribución?					X
¿Se establecen adecuadamente los documentos obsoletos cuando se mantienen por cualquier razón?					X	
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.4 Control de los registros</b>	¿Se ha asegurado la documentación de la empresa en el Registro de Calidad?					X
	¿Se cuenta con los registros que demuestran la operación eficaz del SGC?				X	
	¿Se detalla con los registros que demuestran la conformidad con los requisitos?					X
	¿Son los registros legibles?					X
	¿Son los registros fácilmente identificables?					X
	¿Son los documentos fácilmente recuperables?					X

<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>						
<b>5.1 Compromiso de la dirección</b>	¿La alta gerencia proporciona evidencia de su compromiso con el sistema de gestión de la calidad?					X
	¿La dirección lleva a cabo las revisiones al sistema de gestión de la calidad?					X
<b>5.2 Enfoque al cliente</b>	¿Se comunica a todos los miembros de la empresa la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes?				X	
	¿Se cumplen los requisitos del cliente?					X
	¿Se tiene evidencia del aumento de la satisfacción del cliente?					X
<b>5.3 Política de la calidad</b>	¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la empresa está acorde con los propósitos establecidos?					X
<b>5.4 Planificación</b> <b>5.4.1 Objetivos de la calidad</b>	Se han establecido los objetivos de la calidad en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?					X
<b>5.4.2 Planificación del Sistema de gestión de la calidad</b>	¿Hay una planificación documentada del sistema de gestión de la calidad?					X
<b>5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación</b> <b>5.5.1 Responsabilidad y Autoridad</b>	¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas?					X
	¿Se cuenta con un manual de funciones y responsabilidades?					X
	¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades son comunicadas dentro de la organización?				X	
<b>5.5.2 Representante de la dirección</b>	¿Se ha designado un miembro de la alta dirección de la empresa como representante de la gerencia con autoridad y responsabilidad?					X
	¿El representante de la gerencia se asegura de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?					X
	¿El representante de la gerencia presenta informes a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y cualquier necesidad de mejora?					X

<b>5.5.3 Comunicación interna</b>	¿Se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la empresa?					X
	¿Se afectúa la comunicación considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad?					X
	¿Se mantienen los registros que demuestran que los procesos de comunicación son adecuados para la empresa?				X	
<b>5.6 Revisión por la dirección</b> <b>5.6.1 Generalidades</b>	¿Existe un programa para la revisión del sistema de gestión de calidad?					X
<b>5.6.2 Información de entrada para la revisión</b>	¿La revisión del sistema gestión de calidad por la alta dirección incluye los objetivos de calidad?					X
<b>5.6.3 Resultados de la revisión</b>	¿Se documenta el cumplimiento de las acciones fijadas con anterioridad					X
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>						
<b>6.1 Provisión de Recursos</b>	¿Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para mantener el sistema y mejorar su eficacia?					X
<b>6.2 Recursos Humanos</b> <b>6.2.1 Generalidades</b>	¿Se mantiene al día los registros de formación, habilidades, experiencias y competencias de los empleados?					X
	¿Se puede demostrar la competencia del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio?					X
<b>6.2.2 Competencia, Formación y Toma de conciencia</b>	¿La empresa ha determinado la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio?					X
	¿La empresa proporciona formación o toma otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando sea aplicable?					X
	¿La empresa se asegura que se ha logrado la competencia necesaria?					X
	¿La empresa se asegura de que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades?				X	
	¿La empresa mantiene los registros apropiados que demuestran la educación, formación, habilidades y experiencia de su personal?				X	

<b>6.3 Infraestructura</b>	¿Es la infraestructura de la organización adecuada para asegurar el logro de la satisfacción del cliente?				X	
	¿La empresa determina y mantiene el equipo para los procesos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?					X
	¿La empresa determina y mantiene los servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información), para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?					X
<b>6.4 Ambiente de trabajo</b>	¿Se determina y se gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con la prestación del servicio?					X
<b>7. PRESTACIÓN DE SERVICIO</b>						
<b>7.1 Planificación de la prestación del servicio</b>	¿Se planifican y desarrollan los procesos necesarios para la prestación del servicio?					X
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b> <b>7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio</b>	Se llevan a cabo actividades donde se verifiquen , validen , inspeccionen y prueben la prestación del servicio?					X
	¿Existe claramente definidos los registros del servicio?					X
	¿La empresa determina los requisitos especificados por el cliente?				X	
	¿La empresa determina las características que son relevantes en el servicio para el cliente?				X	
	¿Se incluyen los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?					X
	La empresa determina los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio?					X
<b>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio</b>	¿Tiene la empresa suficiente capacidad para cumplir con los requisitos?					X
	¿La empresa revisa los requisitos relacionados con el servicio?					X
	¿Se asegura la empresa de que se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por las mismas?					X
	¿Se asegura la empresa de que se confirmen los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando no proporcione una declaración documentada de los requisitos?				X	

<b>7.2.3 Comunicación con el cliente</b>	¿Existe comunicación clara , abierta y coherente con los clientes?				X	
	¿La empresa determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a las consultas, contratos o atención de pedidos incluyendo las modificaciones?					X
	¿La empresa determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas?					X
<b>7.3 Diseño y Desarrollo</b>	¿La empresa planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio?	X				
<b>7.4 Compras</b> <b>7.4.1 Proceso de compras</b>	¿Existe un proceso de compra?					X
	¿La empresa evalúa y selecciona a sus proveedores teniendo en cuenta su capacidad para suministrar los servicios requeridos?					X
<b>7.4.2 Información de las compras</b>	¿La información de las compras a realizar describe claramente el servicio?					X
<b>7.4.3 Verificación de los recursos</b>	¿Se documenta la verificación de los servicios prestados?					X
<b>7.5 Prestación del servicio</b> <b>7.5.1 Control de la prestación del servicio</b>	¿Se controla la prestación de servicio?					X
	¿Se validan los procesos de prestación del servicio?					X
<b>7.5.2 Validación de los procesos de prestación de los servicios</b>	¿Tiene en cuenta la empresa , la aprobación de procesos y equipos así como un personal calificado y la utilización de procedimientos específicos?	X				
<b>7.5.3 Identificación y Trazabilidad</b>	¿La empresa identifica el servicio en su trazabilidad?					X
	Cuando es apropiado, ¿La empresa identifica el producto por medios adecuados a través de toda la realización del servicio?					X
	Cuando la trazabilidad es un requisito, ¿La empresa controla la identificación única del servicio y mantiene sus registros?					X
<b>7.5.4 Propiedad del cliente</b>	¿La empresa lleva algún procedimiento para el manejo de los bienes de sus clientes?					X

<b>7.5.5 Preservación del servicio</b>	¿La empresa preserva el servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos?					X
	¿La empresa identifica, verifica y protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio?				X	
	¿Es registrado y comunicado al cliente cualquier bien propiedad del cliente que se pierde, deteriora o que de algún otro modo se considera inadecuado para su uso					X
<b>7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición</b>	Cuando es apropiado , ¿Se controla los dispositivos de seguimiento y de medición ?	X				
<b>8. MEDICIÓN , ANÁLISIS Y MEJORA</b>						
<b>8.1 Medición , Análisis y Mejora</b> <b>8.1.1 Generalidades</b>	¿ Se realizan procesos de medición , analisis y mejora continua para demostrar la satisfacion del servicio brindado?					X
	¿ Los procesos de medición , analisis y mejora cotinua aseguran la satisfacion y conformidad del servicio brindado?					X
<b>8.2 Seguimiento y Medición</b> <b>8.2.1 Satisfacción del cliente</b>	¿ Se realiza los respectivos seguimientos y medición de la información relacionada al cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos que tiene el servicio?				X	
	¿ Existe la adecuada satisfacion del cliente sobre los servicios prestados que ofrecen?					X
<b>8.2.2 Auditoría Interna</b>	¿Se ha registrado falencias en las ultimas auditorías internas realizadas?					X
	¿Se planifica un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y a las áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas?					X
	¿La empresa lleva a cabo auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001?					X
	¿La empresa lleva a cabo auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad ha sido implementado y se mantiene de manera eficaz?					X
	¿Se han definido los criterios de auditorías, el alcance de las mismas, su frecuencia y la metodología				X	

	¿Se mide y se hace seguimiento de los procesos?				X	
<b>8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos</b>	¿La empresa aplica métodos apropiados para el seguimiento y cuando es aplicable, la medición y de los procesos del sistema de gestión de la calidad?					X
	¿Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados?					X
<b>8.2.4 Seguimiento y Medición del servicio</b>	¿Se mide y se hace seguimiento de las características de los servicios?					X
<b>8.3 Control de servicio no conforme</b>	¿Están registrados los controles , las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme?					X
<b>8.4 Análisis de datos</b>	¿Se analizan los datos de los proveedores , así como las características y tendencias de los procesos y servicios?				X	
	¿La empresa utiliza los datos adecuados para identificar donde pueden realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?					X
	¿La empresa determina, recopila y analiza los datos apropiados para establecer la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?					X
	¿Se incluyen en los datos generados en el resultado de seguimiento y medición?				X	
<b>8.5 Mejora</b>	¿Existe un proceso de mejora ?					X
<b>8.5.1 Mejora continua</b>	¿Hay un sistema documentado que garantiza la mejora continua?					X
<b>8.5.2 Acción correctiva</b>	¿Hay un procedimiento para tratar las acciones correctivas?					X
<b>8.5.3 Acción preventiva</b>	¿Hay procesos documentados para definir las acciones preventivas?					X

**ING KAREN MARIN**

ASIA SHIPPING ECUADOR S.A						
CUESTIONARIO PARA LE EVALUACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD						
CONTESTAR LAS SIGUIENTE PREGUNTAS CON UNA "X" SEGÚN LA ESCALA DE VALORES EN DONDE 5: EXCELENTE; 4: BUENO; 3: MEDIO; 2: BAJO y 1: NO CUMPLE						
PUNTOS DE EVALUACIÓN	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORES				
		1	2	3	4	5
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>						
<b>4.1 Requisitos Generales</b>	¿La empresa ha documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad?					X
	¿La eficacia del sistema de gestión de la calidad de la empresa es mejorada continuamente ?					X
	¿En el sistema de gestión de calidad de la empresa determinan los procesos necesarios y la secuencia e interacción de éstos?					X
	En la empresa se emplea los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?					X
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.1 Generalidades</b>	¿Se tienen identificados los procesos y sus interacciones?					X
	¿La empresa tiene documentado el sistema de gestión de calidad?					X
	¿Se encuentra una declaración documentada dentro de la política de calidad de la empresa?					X
	¿Se encuentra una declaración documentada dentro de los objetivos de calidad de la empresa?					X
	¿Son los procedimientos implementados, documentados y mantenidos?				X	
	¿Se encuentran procedimientos documentados necesarios para la eficiente control, planificación y control de los procesos?					X
	¿Los procedimientos documentados incluyen: Organigramas Mapas de Procesos Esquemas de producción Planes de calidad Lista de proveedores aprobados?					X
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.2 Manual de calidad</b>	¿ Posee un manual de calidad en el que se referencien los procesos y procedimientos así como el alcance del sistema de gestión de la calidad?					X

<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.3 Control de los documentos</b>	¿ La empresa posee los procedimientos documentados requeridos para el sistema de gestión de la calidad?					X
	¿Se encuentra un procedimiento documentado que especifica los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto su adecuación antes de su emisión?				X	
	¿Se encuentra un procedimiento documentado que especifica los controles necesarios para revisar, actualizar y aprobar documento cuando sea necesario?					X
	¿Se identifican los cambios en los documentos?					X
	¿Se establece el estado de revisión actual de los documentos?				X	
	¿Se asegura que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?					X
	¿Se asegura que los documentos de origen externo que la empresa determina que son necesarios para la planificación y operación del SGC se identifican y se controla su distribución?					X
	¿Se establecen adecuadamente los documentos obsoletos cuando se mantienen por cualquier razón?					X
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.4 Control de los registros</b>	¿Se ha asegurado la documentación de la empresa en el Registro de Calidad?					X
	¿Se cuenta con los registros que demuestran la operación eficaz del SGC?				X	
	¿Se detalla con los registros que demuestran la conformidad con los requisitos?					X
	¿Son los registros legibles?					X
	¿Son los registros fácilmente identificables?					X
	¿Son los documentos fácilmente recuperables?					X

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN						
5.1 Compromiso de la dirección	¿La alta gerencia proporciona evidencia de su compromiso con el sistema de gestión de la calidad?					X
	¿La dirección lleva a cabo las revisiones al sistema de gestión de la calidad?					X
5.2 Enfoque al cliente	¿Se comunica a todos los miembros de la empresa la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes?				X	
	¿Se cumplen los requisitos del cliente?					X
	¿Se tiene evidencia del aumento de la satisfacción del cliente?					X
5.3 Política de la calidad	¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la empresa está acorde con los propósitos establecidos					X
5.4 Planificación 5.4.1 Objetivos de la calidad	Se han establecido los objetivos de la calidad en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?					X
5.4.2 Planificación del Sistema de gestión de la calidad	¿Hay una planificación documentada del sistema de gestión de la calidad?					X
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad	¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas?					X
	¿Se cuenta con un manual de funciones y responsabilidades?					X
	¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades son comunicadas dentro de la organización?				X	
5.5.2 Representante de la dirección	¿Se ha designado un miembro de la alta dirección de la empresa como representante de la gerencia con autoridad y responsabilidad?					X
	¿El representante de la gerencia se asegura de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?					X
	¿El representante de la gerencia presenta informes a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y cualquier necesidad de mejora?				X	

<b>5.5.3 Comunicación interna</b>	¿Se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la empresa?					X
	¿Se afecta la comunicación considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad?					X
	¿Se mantienen los registros que demuestran que los procesos de comunicación son adecuados para la empresa?				X	
<b>5.6 Revisión por la dirección</b> <b>5.6.1 Generalidades</b>	¿Existe un programa para la revisión del sistema de gestión de calidad?					X
<b>5.6.2 Información de entrada para la revisión</b>	¿La revisión del sistema gestión de calidad por la alta dirección incluye los objetivos de calidad?					X
<b>5.6.3 Resultados de la revisión</b>	¿Se documenta el cumplimiento de las acciones fijadas con anterioridad					X
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>						
<b>6.1 Provisión de Recursos</b>	¿Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para mantener el sistema y mejorar su eficacia?					X
<b>6.2 Recursos Humanos</b> <b>6.2.1 Generalidades</b>	¿Se mantiene al día los registros de formación, habilidades, experiencias y competencias de los empleados?				X	
	¿Se puede demostrar la competencia del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio?					X
<b>6.2.2 Competencia, Formación y Toma de conciencia</b>	¿La empresa ha determinado la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio?					X
	¿La empresa proporciona formación o toma otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando sea aplicable?					X
	¿La empresa se asegura que se ha logrado la competencia necesaria?					X
	¿La empresa se asegura de que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades?				X	
	¿La empresa mantiene los registros apropiados que demuestran la educación, formación, habilidades y experiencia de su personal?				X	

<b>6.3 Infraestructura</b>	¿Es la infraestructura de la organización adecuada para asegurar el logro de la satisfacción del cliente?					X
	¿La empresa determina y mantiene el equipo para los procesos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?					X
	¿La empresa determina y mantiene los servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información), para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?					X
<b>6.4 Ambiente de trabajo</b>	¿Se determina y se gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con la prestación del servicio?					X
<b>7. PRESTACIÓN DE SERVICIO</b>						
<b>7.1 Planificación de la prestación del servicio</b>	¿Se planifican y desarrollan los procesos necesarios para la prestación del servicio?					X
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b> <b>7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio</b>	Se llevan a cabo actividades donde se verifiquen , validen , inspeccionen y prueben la prestación del servicio?					X
	¿Existe claramente definidos los registros del servicio?					X
	¿La empresa determina los requisitos especificados por el cliente?				X	
	¿La empresa determina las características que son relevantes en el servicio para el cliente?				X	
	¿Se incluyen los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?					X
	La empresa determina los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio?					X
<b>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio</b>	¿Tiene la empresa suficiente capacidad para cumplir con los requisitos?					X
	¿La empresa revisa los requisitos relacionados con el servicio?					X
	¿Se asegura la empresa de que se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por las mismas?					X
	¿Se asegura la empresa de que se confirmen los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando no proporcione una declaración documentada de los requisitos?					X

<b>7.2.3 Comunicación con el cliente</b>	¿Existe comunicación clara , abierta y coherente con los clientes?				X	
	¿La empresa determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a las consultas, contratos o atención de pedidos incluyendo las modificaciones?					X
	¿La empresa determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas?					X
<b>7.3 Diseño y Desarrollo</b>	¿La empresa planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio?	X				
<b>7.4 Compras</b> <b>7.4.1 Proceso de compras</b>	¿Existe un proceso de compra?					X
	¿La empresa evalúa y selecciona a sus proveedores teniendo en cuenta su capacidad para suministrar los servicios requeridos?					X
<b>7.4.2 Información de las compras</b>	¿La información de las compras a realizar describe claramente el servicio?					X
<b>7.4.3 Verificación de los recursos</b>	¿Se documenta la verificación de los servicios prestados?					X
<b>7.5 Prestación del servicio</b> <b>7.5.1 Control de la prestación del servicio</b>	¿Se controla la prestación de servicio?					X
	¿ Se validan los procesos de prestación del servicio?					X
<b>7.5.2 Validación de los procesos de prestación de los servicios</b>	¿Tiene en cuenta la empresa , la aprobación de procesos y equipos así como un personal calificado y la utilización de procedimientos específicos?	X				
<b>7.5.3 Identificación y Trazabilidad</b>	¿La empresa identifica el servicio en su trazabilidad?					X
	Cuando es apropiado, ¿La empresa identifica el producto por medios adecuados a través de toda la realización del servicio?					X
	Cuando la trazabilidad es un requisito, ¿La empresa controla la identificación única del servicio y mantiene sus registros?				X	
<b>7.5.4 Propiedad del cliente</b>	¿La empresa lleva algún procedimiento para el manejo de los bienes de sus clientes?					X

<b>7.5.5 Preservación del servicio</b>	¿La empresa preserva el servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos?					X
	¿La empresa identifica, verifica y protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio?				X	
	¿Es registrado y comunicado al cliente cualquier bien propiedad del cliente que se pierde, deteriora o que de algún otro modo se considera inadecuado para su uso					X
<b>7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición</b>	Cuando es apropiado , ¿Se controla los dispositivos de seguimiento y de medición ?	X				
<b>8. MEDICIÓN , ANÁLISIS Y MEJORA</b>						
<b>8.1 Medición , Análisis y Mejora</b> <b>8.1.1 Generalidades</b>	¿ Se realizan procesos de medición , analisis y mejora continua para demostrar la satisfacion del servicio brindado?					X
	¿ Los procesos de medición , analisis y mejora cotinua aseguran la satisfacion y conformidad del servicio brindado?					X
<b>8.2 Seguimiento y Medición</b> <b>8.2.1 Satisfacción del cliente</b>	¿ Se realiza los respectivos seguimientos y medición de la información relacionada al cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos que tiene el servicio?				X	
	¿ Existe la adecuada satisfacion del cliente sobre los servicios prestados que ofrecen?					X
<b>8.2.2 Auditoría Interna</b>	¿Se ha registrado falencias en las últimas auditorías internas realizadas?					X
	¿Se planifica un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y a las áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas?					X
	¿La empresa lleva a cabo auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001?					X
	¿La empresa lleva a cabo auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad ha sido implementado y se mantiene de manera eficaz?					X
	¿Se han definido los criterios de auditorías, el alcance de las mismas, su frecuencia y la metodología				X	

	¿Se mide y se hace seguimiento de los procesos?				X	
<b>8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos</b>	¿La empresa aplica métodos apropiados para el seguimiento y cuando es aplicable, la medición y de los procesos del sistema de gestión de la calidad?					X
	¿Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados?					X
<b>8.2.4 Seguimiento y Medición del servicio</b>	¿Se mide y se hace seguimiento de las características de los servicios?					X
<b>8.3 Control de servicio no conforme</b>	¿Están registrados los controles , las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme?					X
	¿Se analizan los datos de los proveedores , así como las características y tendencias de los procesos y servicios?				X	
<b>8.4 Análisis de datos</b>	¿La empresa utiliza los datos adecuados para identificar donde pueden realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?					X
	¿La empresa determina, recopila y analiza los datos apropiados para establecer la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?					X
	¿Se incluyen en los datos generados en el resultado de seguimiento y medición?				X	
<b>8.5 Mejora</b>	¿Existe un proceso de mejora ?					X
<b>8.5.1 Mejora continua</b>	¿Hay un sistema documentado que garantiza la mejora continua?					X
<b>8.5.2 Acción correctiva</b>	¿Hay un procedimiento para tratar las acciones correctivas?					X
<b>8.5.3 Acción preventiva</b>	¿Hay procesos documentados para definir las acciones preventivas?					X

**ING RIGOLETH PEÑAFIEL**

## ANEXO C: Resumen de las entrevistas para la Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008

ASIA SHIPPING ECUADOR S.A						
CUESTIONARIO PARA LE EVALUACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD						
CONTESTAR LAS SIGUIENTE PREGUNTAS CON UNA "X" SEGÚN LA ESCALA DE VALORES EN DONDE 5: EXCELENTE; 4: BUENO; 3: MEDIO; 2: BAJO y 1: NO CUMPLE						
PUNTOS DE EVALUACIÓN	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORES				
		1	2	3	4	5
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>						
<b>4.1 Requisitos Generales</b>	¿La empresa ha documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad?					X
	¿La eficacia del sistema de gestión de la calidad de la empresa es mejorada continuamente ?					X
	¿En el sistema de gestión de calidad de la empresa determinan los procesos necesarios y la secuencia e interacción de éstos?					X
	En la empresa se emplea los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?					X
<b>4.2 Requisitos de la Documentación 4.2.1 Generalidades</b>	¿Se tienen identificados los procesos y sus interacciones?					X
	¿La empresa tiene documentado el sistema de gestión de calidad?					X
	¿Se encuentra una declaración documentada dentro de la política de calidad de la empresa?					X
	¿Se encuentra una declaración documentada dentro de los objetivos de calidad de la empresa?					X
	¿Son los procedimientos implementados, documentados y mantenidos?				X	
	¿Se encuentran procedimientos documentados necesarios para la eficiente control, planificación y control de los procesos?					X
	¿Los procedimientos documentados incluyen: Organigramas Mapas de Procesos Esquemas de producción Planes de calidad Lista de proveedores aprobados?					X
<b>4.2 Requisitos de la Documentación 4.2.2 Manual de calidad</b>	¿ Posee un manual de calidad en el que se referencien los procesos y procedimientos así como el alcance del sistema de gestión de la calidad?					X

<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.3 Control de los documentos</b>	¿ La empresa posee los procedimientos documentados requeridos para el sistema de gestión de la calidad?					X
	¿Se encuentra un procedimiento documentado que especifica los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto su adecuación antes de su emisión?				X	
	¿Se encuentra un procedimiento documentado que especifica los controles necesarios para revisar, actualizar y aprobar documento cuando sea necesario?				X	
	¿Se identifican los cambios en los documentos?					X
	¿Se establece el estado de revisión actual de los documentos?				X	
	¿Se asegura que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?					X
	¿Se asegura que los documentos de origen externo que la empresa determina que son necesarios para la planificación y operación del SGC se identifican y se controla su distribución?					X
	¿Se establecen adecuadamente los documentos obsoletos cuando se mantienen por cualquier razón?					X
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.4 Control de los registros</b>	¿Se ha asegurado la documentación de la empresa en el Registro de Calidad?					X
	¿Se cuenta con los registros que demuestran la operación eficaz del SGC?				X	
	¿Se detalla con los registros que demuestran la conformidad con los requisitos?					X
	¿Son los registros legibles?					X
	¿Son los registros fácilmente identificables?					X
	¿Son los documentos fácilmente recuperables?					X

<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>					
<b>5.1 Compromiso de la dirección</b>	¿La alta gerencia proporciona evidencia de su compromiso con el sistema de gestión de la calidad?				X
	¿La dirección lleva a cabo las revisiones al sistema de gestión de la calidad?				X
<b>5.2 Enfoque al cliente</b>	¿Se comunica a todos los miembros de la empresa la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes?			X	
	¿Se cumplen los requisitos del cliente?				X
	¿Se tiene evidencia del aumento de la satisfacción del cliente?				X
<b>5.3 Política de la calidad</b>	¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la empresa está acorde con los propósitos establecidos				X
<b>5.4 Planificación</b> <b>5.4.1 Objetivos de la calidad</b>	Se han establecido los objetivos de la calidad en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?				X
<b>5.4.2 Planificación del Sistema de gestión de la calidad</b>	¿Hay una planificación documentada del sistema de gestión de la calidad?				X
<b>5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación</b> <b>5.5.1 Responsabilidad y Autoridad</b>	¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas?				X
	¿Se cuenta con un manual de funciones y responsabilidades?				X
	¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades son comunicadas dentro de la organización?			X	
<b>5.5.2 Representante de la dirección</b>	¿Se ha designado un miembro de la alta dirección de la empresa como representante de la gerencia con autoridad y responsabilidad?				X
	¿El representante de la gerencia se asegura de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?				X
	¿El representante de la gerencia presenta informes a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y cualquier necesidad de mejora?			X	

<b>5.5.3 Comunicación interna</b>	¿Se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la empresa?					X
	¿Se afectúa la comunicación considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad?					X
	¿Se mantienen los registros que demuestran que los procesos de comunicación son adecuados para la empresa?				X	
<b>5.6 Revisión por la dirección</b> <b>5.6.1 Generalidades</b>	¿Existe un programa para la revisión del sistema de gestión de calidad?					X
<b>5.6.2 Información de entrada para la revisión</b>	¿La revisión del sistema gestión de calidad por la alta dirección incluye los objetivos de calidad?					X
<b>5.6.3 Resultados de la revisión</b>	¿Se documenta el cumplimiento de las acciones fijadas con anterioridad					X
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>						
<b>6.1 Provisión de Recursos</b>	¿Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para mantener el sistema y mejorar su eficacia?					X
<b>6.2 Recursos Humanos</b> <b>6.2.1 Generalidades</b>	¿Se mantiene al día los registros de formación, habilidades, experiencias y competencias de los empleados?				X	
	¿Se puede demostrar la competencia del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio?					X
<b>6.2.2 Competencia, Formación y Toma de conciencia</b>	¿La empresa ha determinado la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio?					X
	¿La empresa proporciona formación o toma otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando sea aplicable?					X
	¿La empresa se asegura que se ha logrado la competencia necesaria?					X
	¿La empresa se asegura de que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades?				X	
	¿La empresa mantiene los registros apropiados que demuestran la educación, formación, habilidades y experiencia de su personal?				X	

<b>6.3 Infraestructura</b>	¿Es la infraestructura de la organización adecuada para asegurar el logro de la satisfacción del cliente?				X	
	¿La empresa determina y mantiene el equipo para los procesos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?					X
	¿La empresa determina y mantiene los servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información), para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?					X
<b>6.4 Ambiente de trabajo</b>	¿Se determina y se gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con la prestación del servicio?					X
<b>7. PRESTACIÓN DE SERVICIO</b>						
<b>7.1 Planificación de la prestación del servicio</b>	¿Se planifican y desarrollan los procesos necesarios para la prestación del servicio?					X
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b> <b>7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio</b>	Se llevan a cabo actividades donde se verifiquen , validen , inspeccionen y prueben la prestación del servicio?					X
	¿Existe claramente definidos los registros del servicio?					X
	¿La empresa determina los requisitos especificados por el cliente?				X	
	¿La empresa determina las características que son relevantes en el servicio para el cliente?				X	
	¿Se incluyen los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?					X
	La empresa determina los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio?					X
<b>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio</b>	¿Tiene la empresa suficiente capacidad para cumplir con los requisitos?					X
	¿La empresa revisa los requisitos relacionados con el servicio?					X
	¿Se asegura la empresa de que se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por las mismas?					X
	¿Se asegura la empresa de que se confirmen los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando no proporcione una declaración documentada de los requisitos?				X	

<b>7.2.3 Comunicación con el cliente</b>	¿Existe comunicación clara , abierta y coherente con los clientes?				X	
	¿La empresa determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a las consultas, contratos o atención de pedidos incluyendo las modificaciones?					X
	¿La empresa determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas?					X
<b>7.3 Diseño y Desarrollo</b>	¿La empresa planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio?	X				
<b>7.4 Compras</b> <b>7.4.1 Proceso de compras</b>	¿Existe un proceso de compra?					X
	¿La empresa evalúa y selecciona a sus proveedores teniendo en cuenta su capacidad para suministrar los servicios requeridos?					X
<b>7.4.2 Información de las compras</b>	¿La información de las compras a realizar describe claramente el servicio?					X
<b>7.4.3 Verificación de los recursos</b>	¿Se documenta la verificación de los servicios prestados?					X
<b>7.5 Prestación del servicio</b> <b>7.5.1 Control de la prestación del servicio</b>	¿Se controla la prestación de servicio?					X
	¿Se validan los procesos de prestación del servicio?					X
<b>7.5.2 Validación de los procesos de prestación de los servicios</b>	¿Tiene en cuenta la empresa , la aprobación de procesos y equipos así como un personal calificado y la utilización de procedimientos específicos?	X				
<b>7.5.3 Identificación y Trazabilidad</b>	¿La empresa identifica el servicio en su trazabilidad?					X
	Cuando es apropiado, ¿La empresa identifica el producto por medios adecuados a través de toda la realización del servicio?					X
	Cuando la trazabilidad es un requisito, ¿La empresa controla la identificación única del servicio y mantiene sus registros?				X	
<b>7.5.4 Propiedad del cliente</b>	¿La empresa lleva algún procedimiento para el manejo de los bienes de sus clientes?					X

<b>7.5.5 Preservación del servicio</b>	¿La empresa preserva el servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos?					X
	¿La empresa identifica, verifica y protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio?				X	
	¿Es registrado y comunicado al cliente cualquier bien propiedad del cliente que se pierde, deteriora o que de algún otro modo se considera inadecuado para su uso					X
<b>7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición</b>	Cuando es apropiado , ¿Se controla los dispositivos de seguimiento y de medición ?	X				
<b>8. MEDICIÓN , ANÁLISIS Y MEJORA</b>						
<b>8.1 Medición , Análisis y Mejora</b> <b>8.1.1 Generalidades</b>	¿ Se realizan procesos de medición , analisis y mejora continua para demostrar la satisfacion del servicio brindado?					X
	¿ Los procesos de medición , analisis y mejora cotinua aseguran la satisfaccion y conformidad del servicio brindado?					X
<b>8.2 Seguimiento y Medición</b> <b>8.2.1 Satisfacción del cliente</b>	¿ Se realiza los respectivos seguimientos y medición de la informacion relacionada al cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos que tiene el servicio?				X	
	¿ Existe la adecuada satisfaccion del cliente sobre los servicios prestados que ofrecen?					X
<b>8.2.2 Auditoría Interna</b>	¿Se ha registrado falencias en las ultimas auditorías internas realizadas?					X
	¿Se planifica un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y a las áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas?					X
	¿La empresa lleva a cabo auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001?					X
	¿La empresa lleva a cabo auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad ha sido implementado y se mantiene de manera eficaz?					X
	¿Se han definido los criterios de auditorías, el alcance de las mismas, su frecuencia y la metodología				X	

<b>8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos</b>	¿Se mide y se hace seguimiento de los procesos?				X	
	¿La empresa aplica métodos apropiados para el seguimiento y cuando es aplicable, la medición y de los procesos del sistema de gestión de la calidad?					X
	¿Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados?					X
<b>8.2.4 Seguimiento y Medición del servicio</b>	¿Se mide y se hace seguimiento de las características de los servicios?					X
<b>8.3 Control de servicio no conforme</b>	¿Están registrados los controles , las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme?					X
<b>8.4 Análisis de datos</b>	¿Se analizan los datos de los proveedores , así como las características y tendencias de los procesos y servicios?				X	
	¿La empresa utiliza los datos adecuados para identificar donde pueden realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?					X
	¿La empresa determina, recopila y analiza los datos apropiados para establecer la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?					X
	¿Se incluyen en los datos generados en el resultado de seguimiento y medición?				X	
<b>8.5 Mejora</b> <b>8.5.1 Mejora continua</b>	¿Existe un proceso de mejora ?					X
	¿Hay un sistema documentado que garantiza la mejora continua?					X
<b>8.5.2 Acción correctiva</b>	¿Hay un procedimiento para tratar las acciones correctivas?					X
<b>8.5.3 Acción preventiva</b>	¿Hay procesos documentados para definir las acciones preventivas?					X

## ANEXO D: Acta de Constancia de las entrevistas en la empresa Asia Shipping Ecuador S.A

Guayaquil, 18 de Agosto del 2016

### ACTA DE CONSTANCIA

Por medio de la presente, certifico por dicha acta que la empresa Asia Shipping Ecuador S.A ubicada en el edificio The Point, Oficina #1909 se realizó una entrevista por medio de un cuestionario de preguntas para la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad basados en las normas ISO 9001:2008 a la Coordinadora de Calidad y a los Auditores Internos el día 04 de agosto del 2016 a las 15:00PM.

A continuación; como constancia de las entrevistas realizadas se procede a mostrar las firmas por parte de los colaboradores de la empresa Asia Shipping Ecuador S.A



Ing. Carla Sellán  
Coordinadora de Calidad



Ing. Eddy Triviño  
Gerente de Operaciones



Ing. Karen Marín  
Asistente Administrativa



Ing. Rigolet Peñafiel  
Asistente de Operaciones

ASIA SHIPPING ECUADOR S.A  
Logística Internacional  
As Agent

**ANEXO E: Resultados de las auditorías internas de los tres últimos años 2013 ,2014 y 2015**

ASIA SHIPPING ECUADOR S.A						
RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA AÑO 2013						
PUNTOS DE EVALUACIÓN	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORES				
		1	2	3	4	5
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>						
<b>4.1 Requisitos Generales</b>	¿La empresa ha documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad?					X
	¿La eficacia del sistema de gestión de la calidad de la empresa es mejorada continuamente ?					X
	¿En el sistema de gestión de calidad de la empresa determinan los procesos necesarios y la secuencia e interacción de éstos?					X
	En la empresa se emplea los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?					X
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.1 Generalidades</b>	¿Se tienen identificados los procesos y sus interacciones?					X
	¿La empresa tiene documentado el sistema de gestión de calidad?				X	
	¿Se encuentra una declaracion documentada dentro de la politica de calidad de la empresa?				X	
	¿Se encuentra una declaracion documentada dentro de los objetivos de calidad de la empresa?				X	
	¿Son los procedimientos implementados, documentados y mantenidos?				X	
	¿Se encuentran procedimientos documentados necesarios para la eficiente control, planificación y control de los procesos?				X	
	¿Los procedimientos documentados incluyen: Organigramas Mapas de Procesos Esquemas de producción Planes de calidad Lista de proveedores aprobados?					X
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.2 Manual de calidad</b>	¿ Posee un manual de calidad en el que se referencien los procesos y procedimientos así como el alcance del sistema de gestión de la calidad?				X	

<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.3 Control de los documentos</b>	¿ La empresa posee los procedimientos documentados requeridos para el sistema de gestión de la calidad?					<b>X</b>
	¿Se encuentra un procedimiento documentado que especifica los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto su adecuación antes de su emisión?					<b>X</b>
	¿Se encuentra un procedimiento documentado que especifica los controles necesarios para revisar, actualizar y aprobar documento cuando sea necesario?					<b>X</b>
	¿Se identifican los cambios en los documentos?					<b>X</b>
	¿Se establece el estado de revisión actual de los documentos?					<b>X</b>
	¿Se asegura que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?					<b>X</b>
	¿Se asegura que los documentos de origen externo que la empresa determina que son necesarios para la planificación y operación del SGC se identifican y se controla su distribución?					<b>X</b>
	¿Se establecen adecuadamente los documentos obsoletos cuando se mantienen por cualquier razón?					<b>X</b>
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.4 Control de los registros</b>	¿Se ha asegurado la documentación de la empresa en el Registro de Calidad?					<b>x</b>
	¿Se cuenta con los registros que demuestran la operación eficaz del SGC?					<b>X</b>
	¿Se detalla con los registros que demuestran la conformidad con los requisitos?					<b>x</b>
	¿Son los registros legibles?					<b>x</b>
	¿Son los registros fácilmente identificables?					<b>x</b>
	¿Son los documentos fácilmente recuperables?					<b>x</b>

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN						
5.1 Compromiso de la dirección	¿La alta gerencia proporciona evidencia de su compromiso con el sistema de gestión de la calidad?				X	
	¿La dirección lleva a cabo las revisiones al sistema de gestión de la calidad?				X	
5.2 Enfoque al cliente	¿Se comunica a todos los miembros de la empresa la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes?				X	
	¿Se cumplen los requisitos del cliente?				X	
	¿Se tiene evidencia del aumento de la satisfacción del cliente?			X		
5.3 Política de la calidad	¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la empresa está acorde con los propósitos establecidos?					X
5.4 Planificación 5.4.1 Objetivos de la calidad	Se han establecido los objetivos de la calidad en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?					X
5.4.2 Planificación del Sistema de gestión de la calidad	¿Hay una planificación documentada del sistema de gestión de la calidad?					X
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad	¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas?			X		
	¿Se cuenta con un manual de funciones y responsabilidades?				X	
	¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades son comunicadas dentro de la organización?				X	
5.5.2 Representante de la dirección	¿Se ha designado un miembro de la alta dirección de la empresa como representante de la gerencia con autoridad y responsabilidad?			X		
	¿El representante de la gerencia se asegura de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?				X	
	¿El representante de la gerencia presenta informes a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y cualquier necesidad de mejora?					X

<b>5.5.3 Comunicación interna</b>	¿Se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la empresa?			<b>X</b>		
	¿Se afectúa la comunicación considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad?				<b>X</b>	
	¿Se mantienen los registros que demuestran que los procesos de comunicación son adecuados para la empresa?				<b>X</b>	
<b>5.6 Revisión por la dirección</b> <b>5.6.1 Generalidades</b>	¿Existe un programa para la revisión del sistema de gestión de calidad?					<b>X</b>
<b>5.6.2 Información de entrada para la revisión</b>	¿La revisión del sistema gestión de calidad por la alta dirección incluye los objetivos de calidad?					<b>X</b>
<b>5.6.3 Resultados de la revisión</b>	¿Se documenta el cumplimiento de las acciones fijadas con anterioridad?					<b>X</b>
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>						
<b>6.1 Provisión de Recursos</b>	¿Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para mantener el sistema y mejorar su eficacia?					<b>X</b>
<b>6.2 Recursos Humanos</b> <b>6.2.1 Generalidades</b>	¿Se mantiene al día los registros de formación, habilidades, experiencias y competencias de los empleados?			<b>X</b>		
	¿Se puede demostrar la competencia del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio?			<b>X</b>		
<b>6.2.2 Competencia, Formación y Toma de conciencia</b>	¿La empresa ha determinado la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio?				<b>X</b>	
	¿La empresa proporciona formación o toma otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando sea aplicable?				<b>X</b>	
	¿La empresa se asegura que se ha logrado la competencia necesaria?				<b>X</b>	
	¿La empresa se asegura de que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades?				<b>X</b>	
	¿La empresa mantiene los registros apropiados que demuestran la educación, formación, habilidades y experiencia de su personal?				<b>X</b>	

<b>6.3 Infraestructura</b>	¿Es la infraestructura de la organización adecuada para asegurar el logro de la satisfacción del cliente?				<b>X</b>	
	¿La empresa determina y mantiene el equipo para los procesos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?				<b>X</b>	
	¿La empresa determina y mantiene los servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información), para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?			<b>X</b>		
<b>6.4 Ambiente de trabajo</b>	¿Se determina y se gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con la prestación del servicio?					<b>X</b>
<b>7. PRESTACIÓN DE SERVICIO</b>						
<b>7.1 Planificación de la prestación del servicio</b>	¿Se planifican y desarrollan los procesos necesarios para la prestación del servicio?					<b>X</b>
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b> <b>7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio</b>	Se llevan a cabo actividades donde se verifiquen , validen , inspeccionen y prueben la prestación del servicio?				<b>X</b>	
	¿Existe claramente definidos los registros del servicio?				<b>X</b>	
	¿La empresa determina los requisitos especificados por el cliente?			<b>X</b>		
	¿La empresa determina las características que son relevantes en el servicio para el cliente?			<b>X</b>		
	¿Se incluyen los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?				<b>X</b>	
	La empresa determina los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio?				<b>X</b>	
<b>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio</b>	¿Tiene la empresa suficiente capacidad para cumplir con los requisitos?				<b>X</b>	
	¿La empresa revisa los requisitos relacionados con el servicio?				<b>X</b>	
	¿Se asegura la empresa de que se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por las mismas?				<b>X</b>	
	¿Se asegura la empresa de que se confirmen los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando no proporcione una declaración documentada de los requisitos?			<b>X</b>		

<b>7.2.3 Comunicación con el cliente</b>	¿Existe comunicación clara , abierta y coherente con los clientes?			<b>X</b>		
	¿La empresa determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a las consultas, contratos o atención de pedidos incluyendo las modificaciones?				<b>X</b>	
	¿La empresa determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas?				<b>X</b>	
<b>7.3 Diseño y Desarrollo</b>	¿La empresa planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio?	<b>X</b>				
<b>7.4 Compras</b> <b>7.4.1 Proceso de compras</b>	¿Existe un proceso de compra?				<b>X</b>	
	¿la empresa evalua y selecciona a sus proveedores teniendo en cuenta su capacidad para suministrar los servicios requeridos?			<b>X</b>		
<b>7.4.2 Información de las compras</b>	¿La informacion de las compras a realizar describe claramente el servicio?				<b>X</b>	
<b>7.4.3 Verificación de los recursos</b>	¿Se documenta la verificación de los servicios prestados?					<b>X</b>
<b>7.5 Prestación del servicio</b> <b>7.5.1 Control de la prestación del servicio</b>	¿Se controla la prestación de servicio?				<b>X</b>	
	¿ Se validan los procesos de prestación del servicio?				<b>X</b>	
<b>7.5.2 Validación de los procesos de prestación de los servicios</b>	¿Tiene en cuenta la empresa , la aprobación de procesos y equipos así como un personal calificado y la utilización de procedimientos específicos?	<b>X</b>				
<b>7.5.3 Identificación y Trazabilidad</b>	¿La empresa identifica el servicio en su trazabilidad?				<b>X</b>	
	Cuando es apropiado, ¿La empresa identifica el producto por medios adecuados a través de toda la realización del servicio?				<b>X</b>	
	Cuando la trazabilidad es un requisito, ¿La empresa controla la identificación única del servicio y mantiene sus registros?			<b>X</b>		
<b>7.5.4 Propiedad del cliente</b>	¿La empresa lleva algún procedimiento para el manejo de los bienes de sus clientes?					<b>X</b>

<b>7.5.5 Preservación del servicio</b>	¿La empresa preserva el servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos?				<b>X</b>	
	¿La empresa identifica, verifica y protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto?			<b>X</b>		
	¿Es registrado y comunicado al cliente cualquier bien propiedad del cliente que se pierde, deteriora o que de algún otro modo se considera inadecuado para su uso?				<b>X</b>	
<b>7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medicion</b>	Cuando es apropiado , ¿Se controla los dispositivos de seguimiento y de medicion ?	<b>X</b>				
<b>8. MEDICIÓN , ANÁLISIS Y MEJORA</b>						
<b>8.1 Medición , Análisis y Mejora</b> <b>8.1.1 Generalidades</b>	¿ Se realizan procesos de medicion , analisis y mejora continua para demostrar la satisfacion del servicio brindado?				<b>X</b>	
	¿ Los procesos de medicion , analisis y mejora cotinua aseguran la satisfaccion y conformidad del servicio brindado?				<b>X</b>	
<b>8.2 Seguimiento y Medición</b> <b>8.2.1 Satisfacción del cliente</b>	¿ Se realiza los respectivos seguimientos y medicion de la informacion relacionada al cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos que tiene el servicio?			<b>X</b>		
	¿ Existe la adecuada satisfaccion del cliente sobre los servicios prestados que ofrecen?			<b>X</b>		
<b>8.2.2 Auditoría Interna</b>	¿Se ha registrado falencias en las ultimas auditorías internas realizadas?				<b>X</b>	
	¿Se planifica un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y a las áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas?				<b>X</b>	
	¿La empresa lleva a cabo auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001?				<b>X</b>	
	¿La empresa lleva a cabo auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad ha sido implementado y se mantiene de manera eficaz?				<b>X</b>	
	¿Se han definido los criterios de auditorías, el alcance de las mismas, su frecuencia y la metodología?				<b>X</b>	

<b>8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos</b>	¿Se mide y se hace seguimiento de los procesos?			<b>X</b>		
	¿La empresa aplica métodos apropiados para el seguimiento y cuando es aplicable, la medición y de los procesos del sistema de gestión de la calidad?				<b>X</b>	
	¿Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados?				<b>X</b>	
<b>8.2.4 Seguimiento y Medición del servicio</b>	¿Se mide y se hace seguimiento de las características de los servicios?					<b>X</b>
<b>8.3 Control de servicio no conforme</b>	¿Están registrados los controles , las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme?					<b>X</b>
<b>8.4 Análisis de datos</b>	¿Se analizan los datos de los proveedores , así como las características y tendencias de los procesos y servicios?			<b>X</b>		
	¿La empresa utiliza los datos adecuados para identificar donde pueden realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?				<b>X</b>	
	¿La empresa determina, recopila y analiza los datos apropiados para establecer la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?				<b>X</b>	
	¿Se incluyen en los datos generados en el resultado de seguimiento y medición?			<b>X</b>		
<b>8.5 Mejora</b> <b>8.5.1 Mejora continua</b>	¿Existe un proceso de mejora ?				<b>X</b>	
	¿Hay un sistema documentado que garantiza la mejora continua?				<b>X</b>	
<b>8.5.2 Acción correctiva</b>	¿Hay un procedimiento para tratar las acciones correctivas?				<b>X</b>	
<b>8.5.3 Acción preventiva</b>	¿Hay procesos documentados para definir las acciones preventivas?				<b>X</b>	

ASIA SHIPPING ECUADOR S.A						
RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA AÑO 2014						
PUNTOS DE EVALUACIÓN	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORES				
		1	2	3	4	5
<b>4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>						
<b>4.1 Requisitos Generales</b>	¿La empresa ha documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad?					x
	¿La eficacia del sistema de gestión de la calidad de la empresa es mejorada continuamente ?					x
	¿En el sistema de gestión de calidad de la empresa determinan los procesos necesarios y la secuencia e interacción de éstos?					x
	En la empresa se emplea los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?					x
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.1 Generalidades</b>	¿Se tienen identificados los procesos y sus interacciones?					x
	¿La empresa tiene documentado el sistema de gestión de calidad?					x
	¿Se encuentra una declaración documentada dentro de la política de calidad de la empresa?				x	
	¿Se encuentra una declaración documentada dentro de los objetivos de calidad de la empresa?				x	
	¿Son los procedimientos implementados, documentados y mantenidos?				x	
	¿Se encuentran procedimientos documentados necesarios para la eficiente control, planificación y control de los procesos?					x
	¿Los procedimientos documentados incluyen: Organigramas Mapas de Procesos Esquemas de producción Planes de calidad Lista de proveedores aprobados?					x
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.2 Manual de calidad</b>	¿ Posee un manual de calidad en el que se referencien los procesos y procedimientos así como el alcance del sistema de gestión de la calidad?					x

<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.3 Control de los documentos</b>	¿ La empresa posee los procedimientos documentados requeridos para el sistema de gestión de la calidad?					<b>X</b>
	¿Se encuentra un procedimiento documentado que epecifica los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto su adecuación antes de su emisión?				<b>X</b>	
	¿Se encuentra un procedimiento documentado que epecifica los controles necesarios para revisar, actualizar y aprobar documento cuando sea necesario?				<b>X</b>	
	¿Se identifican los cambios en los documentos?					<b>X</b>
	¿Se establece el estado de revisión actual de los documentos?				<b>X</b>	
	¿Se asegura que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?				<b>X</b>	
	¿Se asegura que los documentos de origen externo que la empresa determina que son necesarios para la planificación y operación del SGC se identifican y se controla su distribución?					<b>X</b>
	¿Se establecen adecuadamente los documentos obsoletos cuando se mantienen por cualquier razón?					<b>X</b>
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.4 Control de los registros</b>	¿Se ha asegurado la documentacion de la empresa en el Registro de Calidad?					<b>X</b>
	¿Se cuenta con los registros que demuestran la operación eficaz del SGC?				<b>X</b>	
	¿Se detalla con los registros que demuestran la conformidad con los requisitos?					<b>X</b>
	¿Son los registros legibles?					<b>X</b>
	¿Son los registros fácilmente identificables?				<b>X</b>	
	¿Son los documentos fácilmente recuperables?				<b>X</b>	

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN						
5.1 Compromiso de la dirección	¿La alta gerencia proporciona evidencia de su compromiso con el sistema de gestión de la calidad?				X	
	¿La dirección lleva a cabo las revisiones al sistema de gestión de la calidad?					X
5.2 Enfoque al cliente	¿Se comunica a todos los miembros de la empresa la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes?				X	
	¿Se cumplen los requisitos del cliente?				X	
	¿Se tiene evidencia del aumento de la satisfacción del cliente?				X	
5.3 Política de la calidad	¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la empresa está acorde con los propósitos establecidos?					X
5.4 Planificación 5.4.1 Objetivos de la calidad	Se han establecido los objetivos de la calidad en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?					X
5.4.2 Planificación del Sistema de gestión de la calidad	¿Hay una planificación documentada del sistema de gestión de la calidad?					X
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad	¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas?				X	
	¿Se cuenta con un manual de funciones y responsabilidades?				X	
	¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades son comunicadas dentro de la organización?				X	
5.5.2 Representante de la dirección	¿Se ha designado un miembro de la alta dirección de la empresa como representante de la gerencia con autoridad y responsabilidad?				X	
	¿El representante de la gerencia se asegura de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?				X	
	¿El representante de la gerencia presenta informes a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y cualquier necesidad de mejora?				X	

<b>5.5.3 Comunicación interna</b>	¿Se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la empresa?				<b>X</b>	
	¿Se afectúa la comunicación considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad?				<b>X</b>	
	¿Se mantienen los registros que demuestran que los procesos de comunicación son adecuados para la empresa?				<b>X</b>	
<b>5.6 Revisión por la dirección</b> <b>5.6.1 Generalidades</b>	¿Existe un programa para la revisión del sistema de gestión de calidad?					<b>X</b>
<b>5.6.2 Información de entrada para la revisión</b>	¿La revisión del sistema gestión de calidad por la alta dirección incluye los objetivos de calidad?					<b>X</b>
<b>5.6.3 Resultados de la revisión</b>	¿Se documenta el cumplimiento de las acciones fijadas con anterioridad?					<b>X</b>
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>						
<b>6.1 Provisión de Recursos</b>	¿Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para mantener el sistema y mejorar su eficacia?					<b>X</b>
<b>6.2 Recursos Humanos</b> <b>6.2.1 Generalidades</b>	¿Se mantiene al día los registros de formación, habilidades, experiencias y competencias de los empleados?				<b>X</b>	
	¿Se puede demostrar la competencia del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio?			<b>X</b>		
<b>6.2.2 Competencia, Formación y Toma de conciencia</b>	¿La empresa ha determinado la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio?					<b>X</b>
	¿La empresa proporciona formación o toma otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando sea aplicable?				<b>X</b>	
	¿La empresa se asegura que se ha logrado la competencia necesaria?				<b>X</b>	
	¿La empresa se asegura de que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades?				<b>X</b>	
	¿La empresa mantiene los registros apropiados que demuestran la educación, formación, habilidades y experiencia de su personal?				<b>X</b>	

<b>6.3 Infraestructura</b>	¿Es la infraestructura de la organización adecuada para asegurar el logro de la satisfacción del cliente?				<b>X</b>	
	¿La empresa determina y mantiene el equipo para los procesos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?				<b>X</b>	
	¿La empresa determina y mantiene los servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información), para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?				<b>X</b>	
<b>6.4 Ambiente de trabajo</b>	¿Se determina y se gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con la prestación del servicio?					<b>X</b>
<b>7. PRESTACIÓN DE SERVICIO</b>						
<b>7.1 Planificación de la prestación del servicio</b>	¿Se planifican y desarrollan los procesos necesarios para la prestación del servicio?					<b>X</b>
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio</b>	Se llevan a cabo actividades donde se verifiquen , validen , inspeccionen y prueben la prestación del servicio?				<b>X</b>	
	¿Existe claramente definidos los registros del servicio?				<b>X</b>	
	¿La empresa determina los requisitos especificados por el cliente?				<b>X</b>	
	¿La empresa determina las características que son relevantes en el servicio para el cliente?				<b>X</b>	
	¿Se incluyen los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?				<b>X</b>	
	La empresa determina los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio?				<b>X</b>	
<b>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio</b>	¿Tiene la empresa suficiente capacidad para cumplir con los requisitos?					<b>X</b>
	¿La empresa revisa los requisitos relacionados con el servicio?				<b>X</b>	
	¿Se asegura la empresa de que se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por las mismas?				<b>X</b>	
	¿Se asegura la empresa de que se confirmen los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando no proporcione una declaración documentada de los requisitos?				<b>X</b>	

<b>7.2.3 Comunicación con el cliente</b>	¿Existe comunicación clara , abierta y coherente con los clientes?				<b>X</b>	
	¿La empresa determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a las consultas, contratos o atención de pedidos incluyendo las modificaciones?				<b>X</b>	
	¿La empresa determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas?				<b>X</b>	
<b>7.3 Diseño y Desarrollo</b>	¿La empresa planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio?	<b>X</b>				
<b>7.4 Compras</b> <b>7.4.1 Proceso de compras</b>	¿Existe un proceso de compra?				<b>X</b>	
	¿la empresa evalua y selecciona a sus proveedores teniendo en cuenta su capacidad para suministrar los servicios requeridos?				<b>X</b>	
<b>7.4.2 Información de las compras</b>	¿La informacion de las compras a realizar describe claramente el servicio?					<b>X</b>
<b>7.4.3 Verificación de los recursos</b>	¿Se documenta la verificación de los servicios prestados?					<b>X</b>
<b>7.5 Prestación del servicio</b> <b>7.5.1 Control de la prestación del servicio</b>	¿Se controla la prestación de servicio?				<b>X</b>	
	¿ Se validan los procesos de prestación del servicio?					<b>X</b>
<b>7.5.2 Validación de los procesos de prestación de los servicios</b>	¿Tiene en cuenta la empresa , la aprobación de procesos y equipos así como un personal calificado y la utilización de procedimientos específicos?	<b>X</b>				
<b>7.5.3 Identificación y Trazabilidad</b>	¿La empresa identifica el servicio en su trazabilidad?				<b>X</b>	
	Cuando es apropiado, ¿La empresa identifica el producto por medios adecuados a través de toda la realización del servicio?				<b>X</b>	
	Cuando la trazabilidad es un requisito, ¿La empresa controla la identificación única del servicio y mantiene sus registros?				<b>X</b>	
<b>7.5.4 Propiedad del cliente</b>	¿La empresa lleva algún procedimiento para el manejo de los bienes de sus clientes?					<b>X</b>

7.5.5 Preservación del servicio	¿La empresa preserva el servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos?				X	
	¿La empresa identifica, verifica y protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto?				X	
	¿Es registrado y comunicado al cliente cualquier bien propiedad del cliente que se pierde, deteriora o que de algún otro modo se considera inadecuado para su uso?				X	
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	Cuando es apropiado, ¿Se controla los dispositivos de seguimiento y de medición ?	X				
<b>8. MEDICIÓN , ANÁLISIS Y MEJORA</b>						
8.1 Medición , Análisis y Mejora 8.1.1 Generalidades	¿ Se realizan procesos de medición , analisis y mejora continua para demostrar la satisfacion del servicio brindado?				X	
	¿ Los procesos de medición , analisis y mejora cotinua aseguran la satisfacion y conformidad del servicio brindado?					X
8.2 Seguimiento y Medición 8.2.1 Satisfacción del cliente	¿ Se realiza los respectivos seguimientos y medición de la informacion relacionada al cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos que tiene el servicio?			X		
	¿ Existe la adecuada satisfacion del cliente sobre los servicios prestados que ofrecen?				X	
8.2.2 Auditoría Interna	¿Se ha registrado falencias en las ultimas auditorías internas realizadas?					X
	¿Se planifica un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y a las áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas?					X
	¿La empresa lleva a cabo auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001?				X	
	¿La empresa lleva a cabo auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad ha sido implementado y se mantiene de manera eficaz?				X	
	¿Se han definido los criterios de auditorías, el alcance de las mismas, su frecuencia y la metodología?				X	

<b>8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos</b>	¿Se mide y se hace seguimiento de los procesos?				<b>X</b>	
	¿La empresa aplica métodos apropiados para el seguimiento y cuando es aplicable, la medición y de los procesos del sistema de gestión de la calidad?				<b>X</b>	
	¿Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados?				<b>X</b>	
<b>8.2.4 Seguimiento y Medición del servicio</b>	¿Se mide y se hace seguimiento de las características de los servicios?					<b>X</b>
<b>8.3 Control de servicio no conforme</b>	¿Están registrados los controles , las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme?					<b>X</b>
<b>8.4 Análisis de datos</b>	¿Se analizan los datos de los proveedores , así como las características y tendencias de los procesos y servicios?				<b>X</b>	
	¿La empresa utiliza los datos adecuados para identificar donde pueden realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?				<b>X</b>	
	¿La empresa determina, recopila y analiza los datos apropiados para establecer la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?				<b>X</b>	
	¿Se incluyen en los datos generados en el resultado de seguimiento y medición?				<b>X</b>	
<b>8.5 Mejora</b> <b>8.5.1 Mejora continua</b>	¿Existe un proceso de mejora ?					<b>X</b>
	¿Hay un sistema documentado que garantiza la mejora continua?				<b>X</b>	
<b>8.5.2 Acción correctiva</b>	¿Hay un procedimiento para tratar las acciones correctivas?					<b>X</b>
<b>8.5.3 Acción preventiva</b>	¿Hay procesos documentados para definir las acciones preventivas?					<b>X</b>

ASIA SHIPPING ECUADOR S.A						
RESULTADOS DE AUDITORÍA INTERNA AÑO 2015						
PUNTOS DE EVALUACIÓN	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORES				
		1	2	3	4	5
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>						
<b>4.1 Requisitos Generales</b>	¿La empresa ha documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad?					x
	¿La eficacia del sistema de gestión de la calidad de la empresa es mejorada continuamente ?					x
	¿En el sistema de gestión de calidad de la empresa determinan los procesos necesarios y la secuencia e interacción de éstos?					x
	En la empresa se emplea los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?					x
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.1 Generalidades</b>	¿Se tienen identificados los procesos y sus interacciones?					x
	¿La empresa tiene documentado el sistema de gestión de calidad?					x
	¿Se encuentra una declaracion documentada dentro de la politica de calidad de la empresa?				x	
	¿Se encuentra una declaracion documentada dentro de los objetivos de calidad de la empresa?				x	
	¿Son los procedimientos implementados, documentados y mantenidos?					x
	¿Se encuentran procedimientos documentados necesarios para la eficiente control, planificación y control de los procesos?					x
	¿Los procedimientos documentados incluyen: Organigramas Mapas de Procesos Esquemas de producción Planes de calidad Lista de proveedores aprobados?					x
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.2 Manual de calidad</b>	¿ Posee un manual de calidad en el que se referencien los procesos y procedimientos así como el alcance del sistema de gestión de la calidad?					x

<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.3 Control de los documentos</b>	¿ La empresa posee los procedimientos documentados requeridos para el sistema de gestión de la calidad?					<b>X</b>
	¿Se encuentra un procedimiento documentado que epecifica los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto su adecuación antes de su emisión?				<b>X</b>	
	¿Se encuentra un procedimiento documentado que epecifica los controles necesarios para revisar, actualizar y aprobar documento cuando sea necesario?				<b>X</b>	
	¿Se identifican los cambios en los documentos?					<b>X</b>
	¿Se establece el estado de revisión actual de los documentos?					<b>X</b>
	¿Se asegura que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?				<b>x</b>	
	¿Se asegura que los documentos de origen externo que la empresa determina que son necesarios para la planificación y operación del SGC se identifican y se controla su distribución?					<b>X</b>
	¿Se establecen adecuadamente los documentos obsoletos cuando se mantienen por cualquier razón?					<b>X</b>
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.4 Control de los registros</b>	¿Se ha asegurado la documentacion de la empresa en el Registro de Calidad?					<b>X</b>
	¿Se cuenta con los registros que demuestran la operación eficaz del SGC?				<b>X</b>	
	¿Se detalla con los registros que demuestran la conformidad con los requisitos?					<b>x</b>
	¿Son los registros legibles?					<b>x</b>
	¿Son los registros fácilmente identificables?					<b>x</b>
	¿Son los documentos fácilmente recuperables?				<b>x</b>	

<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>					
<b>5.1 Compromiso de la dirección</b>	¿La alta gerencia proporciona evidencia de su compromiso con el sistema de gestión de la calidad?				<b>X</b>
	¿La dirección lleva a cabo las revisiones al sistema de gestión de la calidad?				<b>X</b>
<b>5.2 Enfoque al cliente</b>	¿Se comunica a todos los miembros de la empresa la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes?			<b>X</b>	
	¿Se cumplen los requisitos del cliente?			<b>X</b>	
	¿Se tiene evidencia del aumento de la satisfacción del cliente?				<b>X</b>
<b>5.3 Política de la calidad</b>	¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la empresa está acorde con los propósitos establecidos?				<b>X</b>
<b>5.4 Planificación</b> <b>5.4.1 Objetivos de la calidad</b>	Se han establecido los objetivos de la calidad en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?				<b>X</b>
<b>5.4.2 Planificación del Sistema de gestión de la calidad</b>	¿Hay una planificación documentada del sistema de gestión de la calidad?				<b>X</b>
<b>5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación</b> <b>5.5.1 Responsabilidad y Autoridad</b>	¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas?				<b>X</b>
	¿Se cuenta con un manual de funciones y responsabilidades?			<b>X</b>	
	¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades son comunicadas dentro de la organización?			<b>X</b>	
<b>5.5.2 Representante de la dirección</b>	¿Se ha designado un miembro de la alta dirección de la empresa como representante de la gerencia con autoridad y responsabilidad?				<b>X</b>
	¿El representante de la gerencia se asegura de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?			<b>X</b>	
	¿El representante de la gerencia presenta informes a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y cualquier necesidad de mejora?			<b>X</b>	

<b>5.5.3 Comunicación interna</b>	¿Se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la empresa?					<b>X</b>
	¿Se afecta la comunicación considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad?				<b>X</b>	
	¿Se mantienen los registros que demuestran que los procesos de comunicación son adecuados para la empresa?				<b>X</b>	
<b>5.6 Revisión por la dirección</b> <b>5.6.1 Generalidades</b>	¿Existe un programa para la revisión del sistema de gestión de calidad?					<b>X</b>
<b>5.6.2 Información de entrada para la revisión</b>	¿La revisión del sistema gestión de calidad por la alta dirección incluye los objetivos de calidad?					<b>X</b>
<b>5.6.3 Resultados de la revisión</b>	¿Se documenta el cumplimiento de las acciones fijadas con anterioridad?					<b>X</b>
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>						
<b>6.1 Provisión de Recursos</b>	¿Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para mantener el sistema y mejorar su eficacia?					<b>X</b>
<b>6.2 Recursos Humanos</b> <b>6.2.1 Generalidades</b>	¿Se mantiene al día los registros de formación, habilidades, experiencias y competencias de los empleados?				<b>X</b>	
	¿Se puede demostrar la competencia del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio?				<b>X</b>	
<b>6.2.2 Competencia, Formación y Toma de conciencia</b>	¿La empresa ha determinado la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio?					<b>X</b>
	¿La empresa proporciona formación o toma otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando sea aplicable?					<b>X</b>
	¿La empresa se asegura que se ha logrado la competencia necesaria?				<b>X</b>	
	¿La empresa se asegura de que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades?				<b>X</b>	
	¿La empresa mantiene los registros apropiados que demuestran la educación, formación, habilidades y experiencia de su personal?				<b>X</b>	

<b>6.3 Infraestructura</b>	¿Es la infraestructura de la organización adecuada para asegurar el logro de la satisfacción del cliente?					<b>X</b>	
	¿La empresa determina y mantiene el equipo para los procesos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?					<b>X</b>	
	¿La empresa determina y mantiene los servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información), para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?						<b>X</b>
<b>6.4 Ambiente de trabajo</b>	¿Se determina y se gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con la prestación del servicio?						<b>X</b>
<b>7. PRESTACIÓN DE SERVICIO</b>							
<b>7.1 Planificación de la prestación del servicio</b>	¿Se planifican y desarrollan los procesos necesarios para la prestación del servicio?						<b>X</b>
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b> <b>7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio</b>	Se llevan a cabo actividades donde se verifiquen , validen , inspeccionen y prueben la prestación del servicio?						<b>X</b>
	¿Existe claramente definidos los registros del servicio?					<b>X</b>	
	¿La empresa determina los requisitos especificados por el cliente?					<b>X</b>	
	¿La empresa determina las características que son relevantes en el servicio para el cliente?					<b>X</b>	
	¿Se incluyen los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?						<b>X</b>
	La empresa determina los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio?						<b>X</b>
<b>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio</b>	¿Tiene la empresa suficiente capacidad para cumplir con los requisitos?						<b>X</b>
	¿La empresa revisa los requisitos relacionados con el servicio?						<b>X</b>
	¿Se asegura la empresa de que se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por las mismas?					<b>X</b>	
	¿Se asegura la empresa de que se confirmen los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando no proporcione una declaración documentada de los requisitos?					<b>X</b>	

<b>7.2.3 Comunicación con el cliente</b>	¿Existe comunicación clara , abierta y coherente con los clientes?				<b>X</b>	
	¿La empresa determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a las consultas, contratos o atención de pedidos incluyendo las modificaciones?				<b>X</b>	
	¿La empresa determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas?					<b>X</b>
<b>7.3 Diseño y Desarrollo</b>	¿La empresa planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio?	<b>X</b>				
<b>7.4 Compras</b> <b>7.4.1 Proceso de compras</b>	¿Existe un proceso de compra?					<b>X</b>
	¿La empresa evalúa y selecciona a sus proveedores teniendo en cuenta su capacidad para suministrar los servicios requeridos?				<b>X</b>	
<b>7.4.2 Información de las compras</b>	¿La información de las compras a realizar describe claramente el servicio?					<b>X</b>
<b>7.4.3 Verificación de los recursos</b>	¿Se documenta la verificación de los servicios prestados?					<b>X</b>
<b>7.5 Prestación del servicio</b> <b>7.5.1 Control de la prestación del servicio</b>	¿Se controla la prestación de servicio?					<b>X</b>
	¿Se validan los procesos de prestación del servicio?					<b>X</b>
<b>7.5.2 Validación de los procesos de prestación de los servicios</b>	¿Tiene en cuenta la empresa , la aprobación de procesos y equipos así como un personal calificado y la utilización de procedimientos específicos?	<b>X</b>				
<b>7.5.3 Identificación y Trazabilidad</b>	¿La empresa identifica el servicio en su trazabilidad?					<b>X</b>
	Cuando es apropiado, ¿La empresa identifica el producto por medios adecuados a través de toda la realización del servicio?				<b>X</b>	
	Cuando la trazabilidad es un requisito, ¿La empresa controla la identificación única del servicio y mantiene sus registros?				<b>X</b>	
<b>7.5.4 Propiedad del cliente</b>	¿La empresa lleva algún procedimiento para el manejo de los bienes de sus clientes?					<b>X</b>

7.5.5 Preservación del servicio	¿La empresa preserva el servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos?					X
	¿La empresa identifica, verifica y protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto?				X	
	¿Es registrado y comunicado al cliente cualquier bien propiedad del cliente que se pierde, deteriora o que de algún otro modo se considera inadecuado para su uso?				X	
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	Cuando es apropiado, ¿Se controla los dispositivos de seguimiento y de medición ?	X				
<b>8. MEDICIÓN , ANÁLISIS Y MEJORA</b>						
8.1 Medición , Análisis y Mejora 8.1.1 Generalidades	¿ Se realizan procesos de medición , analisis y mejora continua para demostrar la satisfacion del servicio brindado?					X
	¿ Los procesos de medición , analisis y mejora cotinua aseguran la satisfacion y conformidad del servicio brindado?					X
8.2 Seguimiento y Medición 8.2.1 Satisfacción del cliente	¿ Se realiza los respectivos seguimientos y medición de la informacion relacionada al cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos que tiene el servicio?				X	
	¿ Existe la adecuada satisfacion del cliente sobre los servicios prestados que ofrecen?				X	
8.2.2 Auditoría Interna	¿Se ha registrado falencias en las ultimas auditorías internas realizadas?					X
	¿Se planifica un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y a las áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas?					X
	¿La empresa lleva a cabo auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001?					X
	¿La empresa lleva a cabo auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad ha sido implementado y se mantiene de manera eficaz?				X	
	¿Se han definido los criterios de auditorías, el alcance de las mismas, su frecuencia y la metodología?				X	

<b>8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos</b>	¿Se mide y se hace seguimiento de los procesos?				<b>X</b>	
	¿La empresa aplica métodos apropiados para el seguimiento y cuando es aplicable, la medición y de los procesos del sistema de gestión de la calidad?				<b>X</b>	
	¿Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados?					<b>X</b>
<b>8.2.4 Seguimiento y Medición del servicio</b>	¿Se mide y se hace seguimiento de las características de los servicios?					<b>X</b>
<b>8.3 Control de servicio no conforme</b>	¿Están registrados los controles , las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme?					<b>X</b>
<b>8.4 Análisis de datos</b>	¿Se analizan los datos de los proveedores , así como las características y tendencias de los procesos y servicios?				<b>X</b>	
	¿La empresa utiliza los datos adecuados para identificar donde pueden realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?				<b>X</b>	
	¿La empresa determina, recopila y analiza los datos apropiados para establecer la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?					<b>X</b>
	¿Se incluyen en los datos generados en el resultado de seguimiento y medición?				<b>X</b>	
<b>8.5 Mejora</b> <b>8.5.1 Mejora continua</b>	¿Existe un proceso de mejora ?					<b>X</b>
	¿Hay un sistema documentado que garantiza la mejora continua?					<b>X</b>
<b>8.5.2 Acción correctiva</b>	¿Hay un procedimiento para tratar las acciones correctivas?					<b>X</b>
<b>8.5.3 Acción preventiva</b>	¿Hay procesos documentados para definir las acciones preventivas?					<b>X</b>

**ANEXO F: Certificado del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 de la empresa Asia Shipping Ecuador S.A**

**SGS**

Certificado EC09/198036

The management system of

**ASIA SHIPPING ECUADOR S.A.**

Av. Francisco de Orellana Sl. 1 Edificio World Trade Center  
Piso 8 Oficina 811,  
Guayaquil, Guayas, Ecuador

has been assessed and certified as meeting the requirements of

**ISO 9001:2008**

For the following activities

**Cargo consolidation and international transport  
of sea & air shipments**

**Consolidación de Carga y transporte Internacional de contenedores  
via marítima y aérea**

Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of  
ISO 9001:2008 requirements may be obtained by consulting the organization

This certificate is valid from 6 December 2015 until 15 September 2018  
And remains valid subject to satisfactory surveillance audits.  
Recertification audit due a minimum of 60 days before the expiration date.  
Issue 3; 10 November 2015.  
Certified since 8 December 2009.

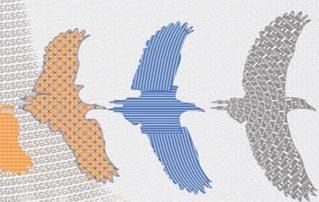
Authorized by

  
John Woodman  
Senior Vice President SSC, North America  
SGS Systems & Services Certification, a Division of SGS North America, Inc.  
201 Route 17 North, Rutherford, NJ 07070, USA  
t (201) 508-3000; f (201) 935-4555; [www.us.sgs.com](http://www.us.sgs.com)

This certificate remains the property of SGS and shall be returned upon request

Page 1 of 1

**SGS**





This document is a Web version of SGS certificate for electronic use exclusively. It shall only be available by clicking on SGS Certification Mark which has been posted on Your website. It shall not be printed in anyway. This document is copyright protected. No content or appearance may be reproduced without the express written permission of SGS. Any misuse, alteration, forgery or falsification is unlawful.

**SGS**

**ANAB**  
ACCREDITED  
ISO/IEC 17021  
MANAGEMENT SYSTEMS  
CERTIFICATION BODY



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, **González Mendoza, Tatiana Koralia; Santiago Villarreal, Tatiana Kassandra**, con C.C: # **0926267980** y C.C: # **0922319546** autoras del trabajo de titulación: **Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Asia Shipping Ecuador S.A** previo a la obtención del título de **Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 19 de Septiembre del 2016

f. \_\_\_\_\_

**González Mendoza, Tatiana Koralia**

C.C: **0926267980**

f. \_\_\_\_\_

**Santiago Villarreal, Tatiana Kassandra**

C.C: **0922319546**



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Asia Shipping Ecuador S.A		
<b>AUTOR(ES)</b>	González Mendoza, Tatiana Koralia ; Santiago Villarreal, Tatiana Kassandra		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Ec. Ávila Chiriboga, Franklin Alejandro		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
<b>CARRERA:</b>	Gestión Empresarial Internacional		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	19 de septiembre del 2016	<b>No. PÁGINAS:</b>	202
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Calidad, Logística , Gestión		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	EVALUACIÓN, NORMA ISO 9001:2008, PARÁMETROS, PROCEDIMIENTOS, PROCESOS, SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):	El presente trabajo de titulación tiene como objetivo evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Asia Shipping Ecuador S.A, mediante un trabajo investigativo de los procesos y procedimientos de la norma ISO 9001:2008; pero por la falta de capacitación al personal sobre el manejo y control de los procesos del Sistema de Gestión de calidad le impide con facilidad el cumplimiento de los objetivos de la empresa , ocasionando confusión al momento de realizar sus actividades administrativas. Esta investigación se justifica con el propósito de analizar la estructura de la norma, los procesos, los procedimientos, mejora continua, la documentación y métodos con la finalidad de observar las falencias y mejorar su eficiencia. Para obtener los resultados adquiridos, se recopiló información de los procesos y procedimientos de la empresa, además se realizó un diagnóstico comparativo de los tres últimos años de las auditorías internas de calidad con el resultado de las entrevistas, para revisar el grado de cumplimiento de la empresa ; con todo esto se interpretó los resultados y se planificó la propuesta del plan de mejora del sistema de gestión de calidad, obteniendo como resultado el mejoramiento del servicio de la empresa.		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-9-59638042 ; +593-9-80391765	E-mail: <a href="mailto:tatianakoralia13@hotmail.com">tatianakoralia13@hotmail.com</a> <a href="mailto:sanviat@hotmail.it">sanviat@hotmail.it</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre:</b> Ing. Román Bermeo, Cynthia Lizbeth		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-84228698		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:Cynthia_roman@cu.ucsg.edu.ec">Cynthia_roman@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			