



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y
TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA**

CENTRO DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**

**TEMA I: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015 PARA UNA EMPRESA DE
TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA PESADA”**

AUTOR: VILLA CARRIÓN, CHRISTIAN FERNANDO

DIRECTOR: ING. TORRES GALLARDO, LUIS MANUEL

SANGOLQUÍ

2019



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y
TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA
CENTRO DE POSGRADOS
CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015 PARA UNA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA PESADA" fue realizado por el señor **Villa Curió, Christian Fernando** el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 24 de julio del 2019

Firma:


Ing. Luis Manuel Torres Gallardo

C.C.:1708548449



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y
TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA
CENTRO DE POSGRADOS
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Villa Carrión, Christian Fernando**, con cédula de ciudadanía n° 1721926663, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **"DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015 PARA UNA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA PESADA"** es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Sangolquí, 24 de julio del 2019

Firma:

Christian Fernando Villa Carrión

C.C.: 1721926663



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y
TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA
CENTRO DE POSGRADOS**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Villa Carrión, Christian Fernando**, con cédula de ciudadanía n° 1721926663 autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **"DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015 PARA UNA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA PESADA"** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 24 de julio del 2019

Firma:

Christian Fernando Villa Carrión

C.C.: 1721926663

DEDICATORIA

A mi esposa y a mi familia que han confiado en mí y mis metas.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la oportunidad de cumplir esta meta.

A Mayra porque con su amor, cumplimos un objetivo más.

A mis padres por enseñarme que la vida es un regalo y hay que vivirla de manera solidaria.

A mi familia y amigos por hacerme parte de su historia.

A mi director de tesis, Ing. Luis Torres, quien me apoyo y guío en la consecución de este trabajo.

PROYECTO DE TITULACIÓN I

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN	;Error! Marcador no definido.
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	;Error! Marcador no definido.
AUTORIZACIÓN	;Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN EJECUTIVO	ix
ABSTRACT.....	x
PROYECTO DE TITULACIÓN I.....	1
1. Introducción	1
2. Objetivos	1
2.1. Objetivo general	1
2.2. Objetivos específicos.....	1
3. Antecedentes	2
4. Planteamiento del problema.....	2
5. Justificación	3

6.	Alcance	5
7.	Marco Teórico Referencial	6
7.1	Marco Legal	6
7.2	Marco Conceptual	6
8.	Herramientas de calidad.....	10
9.1	Levantamiento de información para determinación de entradas y salidas de potenciales procesos.....	13
9.2	Diseño de procesos para sistema de gestión de calidad.....	13
9.2.1	Caracterización del proceso Gestión Gerencial	16
9.2.2	Caracterización del proceso gestión del sistema	18
9.2.3	Caracterización del proceso de ventas	20
9.2.4	Caracterización del proceso transporte	22
9.2.5	Caracterización del proceso de sistemas	24
9.2.6	Caracterización del proceso de recursos humanos	26
9.2.7	Caracterización del proceso de adquisiciones	28
9.2.8	Caracterización del proceso de finanzas	30
9.3	Elaboración de mapa de procesos gerenciales, operacionales y de apoyo.....	32
9.4	Análisis de viabilidad de implementación del sistema de gestión de calidad en una empresa de transporte.....	34
10.	Conclusiones y recomendaciones.....	35

10.1	Conclusiones	35
10.2	Recomendaciones	36
11.	Referencias bibliográficas	37

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i>	Cronograma para levantamiento de información	15
<i>Figura 2.</i>	Caracterización de proceso de gestión gerencial	17
<i>Figura 3.</i>	Caracterización del proceso de sistema de gestión	19
<i>Figura 4.</i>	Caracterización del proceso de ventas	21
<i>Figura 5.</i>	Caracterización del proceso de transporte	23
<i>Figura 6.</i>	Caracterización de proceso de sistemas	25
<i>Figura 7.</i>	Caracterización de proceso de recursos humanos	27
<i>Figura 8.</i>	Caracterización de proceso de adquisiciones	29
<i>Figura 9.</i>	Caracterización de proceso de finanzas	31
<i>Figura 10.</i>	Mapa de procesos de la empresa Fast Truck del Ecuador	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>FODA inicial de la empresa Fast Truck del Ecuador</i>	4
-----------------	--	---

RESUMEN EJECUTIVO

Fast Truck del Ecuador, es una empresa de servicios de transporte terrestre de carga pesada a nivel nacional, cuyo objetivo es determinar las oportunidades de mejora en su proceso logístico, por esta razón, se propone el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, con el fin de mitigar los riesgos, posicionarse en el mercado nacional y generar mayores réditos económicos para la empresa. La empresa trabaja en el campo del transporte, en el cual se realiza la movilización de carga de importación y exportación, la misma que es recogida, en caso de las importaciones, en los almacenes temporales de los puertos y aeropuertos y entregada en el lugar a convenir con el cliente, generalmente en una bodega de materiales; y en el caso de las exportaciones, se carga en las bodegas de los clientes y se entrega depósitos temporales para exportación de los aeropuertos y puertos a nivel nacional. Fast Truck del Ecuador cuenta con una excelente cartera de clientes, pero tiene muchas oportunidades de mejora, con esta información precedente, es necesario el diseño de un sistema de gestión y su aplicación en la empresa, mediante el levantamiento de todos los procesos gerenciales, operacionales y de apoyo, con el fin, de estructurar bajo flujogramas las entradas y salidas de los mismos.

Palabras clave:

- **DISEÑO.**
- **TRANSPORTE.**
- **SISTEMA DE GESTIÓN.**

ABSTRACT

Fast Truck del Ecuador is a company which provides freight services of heavy cargo nationally. The target of this company is to establish opportunities for improvement in its logistic process, for this reason, it is proposed the design of a Quality Management System based on the norm ISO 9001:2015, to curb risks, establish itself in the national market and increasing the income of it. The company business is freight services, these services are based on moving national and international cargo which picked from the temporary warehouses in ports or airports in the case of the import cargo for delivering where the clients require to be delivered. In the majority of cases, these deliveries are done in temporary warehouses for export from the national market from ports and airport locally. Fast Truck del Ecuador has an excellent client portfolio, but at the same point has many growth opportunities, so that, it is necessary to design a management system and its implementation in the company, through the survey of all management processes, operational and support, in order to structure under flowcharts the inputs and outputs of them.

Keywords:

- DESIGN.

- TRANSPORT.

- MANAGEMENT SYSTEM.

PROYECTO DE TITULACIÓN I

1. Introducción

Fast Truck del Ecuador, Compañía de Responsabilidad Limitada, es una empresa de servicios de transporte terrestre de carga pesada a nivel nacional, cuyo requerimiento es determinar las oportunidades de mejora en su proceso logístico, por esta razón, se propone el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, con el fin de mitigar los riesgos, posicionarse en el mercado nacional y generar mayores réditos económicos para la empresa.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para una empresa de transporte terrestre de carga pesada.

2.2. Objetivos específicos

- Definir las herramientas de calidad adecuadas que se utilizarán en el desarrollo de este proyecto.
- Levantar información para diseño de procesos gerenciales, operacionales y de apoyo para la empresa Fast Truck del Ecuador.

- Analizar la factibilidad para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad y su posterior certificación bajo la Norma ISO 9001:2015.

3. Antecedentes

Las operaciones logísticas de transporte terrestre, por lo general se manejan bajo un modelo estandarizado, en el cual se encuentran definidas varios tipos de carga, tales como: carga contenerizada, carga suelta, carga sobre dimensionada o sobre pesada, tanto para importaciones como para exportaciones.

Los riesgos en la cadena de abastecimiento son nivel medio pero en la operación logística del transporte terrestre son muy altos, ya que, factores tales como el tipo de carga, peso o dimensiones de la misma, definen el tipo de vehículo que se debe utilizar y el tratamiento específico que se debe dar a dicha operación, para precautelar la seguridad de la carga.

La satisfacción del cliente es la razón principal para el desarrollo de este proyecto, mismo que busca formalizar el trabajo que la empresa Fast Truck del Ecuador ha venido realizando los últimos cinco años, de tal forma, que la fidelización del cliente sea garantizada.

Este proyecto pretende diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad efectivo para posteriormente ser implementado en la empresa de transporte que brindará la apertura necesaria para llevar a cabo este proyecto.

4. Planteamiento del problema

La empresa trabaja en el campo del transporte terrestre de carga pesada, en el cual se realiza la movilización de carga de importación y exportación, la misma que es recogida, en caso de las importaciones, en los almacenes temporales de los puertos y aeropuertos y entregada en el lugar a

convenir con el cliente, generalmente en una bodega de materiales; y en el caso de las exportaciones, se carga en las bodegas de los clientes y se entrega depósitos temporales para exportación de los aeropuertos y puertos a nivel nacional. Dicho proceso generalmente incluye una cantidad de elementos a verificar y confirmar en las fases de planificación antes de que se brinde el servicio de transporte. Después de una etapa de planificación exitosa, el proceso principal de entrega debe seguir el plan inicial y su lista de verificación, idealmente solucionando y mitigando cualquier problema imprevisto. En la empresa, los desafíos actuales en este esquema incluyen la falta de flujo de comunicación adecuada entre todas las partes involucradas y puntos de control para seguimiento durante la entrega. La compañía necesita encontrar algunas soluciones que puedan ayudar a mitigar estos problemas.

Es importante mencionar, que la implementación de un sistema de gestión de calidad y procesos efectivos, permitirán determinar los puntos críticos, así como las oportunidades de mejora y planes acción orientados a lograr mayor posicionamiento en el mercado.

5. Justificación

El presente proyecto busca diseñar los procesos de una empresa de transporte terrestre, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente y mitigar los cuellos de botella en la operación logística, también definirá los riesgos del servicio, con la finalidad de realizar planes de acción para desarrollar la mejora continua y alcanzar alta competitividad dentro del mercado de servicio de transporte terrestre, cumpliendo así las expectativas de los clientes.

Se realizó un análisis inicial del estado actual de la empresa Fast Truck del Ecuador, con lo cual se determinó que existen oportunidades de mejora y fortalezas que garantizarán el desarrollo de este proyecto.

Tabla 1.
FODA inicial de la empresa Fast Truck del Ecuador

FODA INICIAL		
	DEBILIDADES	FORTALEZAS
FACTORES INTERNOS	Falta de cultura organizacional.	Apoyo por parte de la gerencia general para el diseño de un sistema de gestión de calidad
	No existen procesos establecidos formalmente.	Recursos humanos con las competencias necesarias para empoderamiento
	No se cuenta con certificaciones en calidad ni seguridad.	Posicionamiento en el mercado nacional.
	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
FACTORES EXTERNOS	Situación económica del País.	No se cuenta con un sistema de gestión de calidad
	Competencia desleal.	Hay los recursos necesarios para la instauración de procesos y cumplimiento de requisitos de la Norma ISO 9001:2015
	Falta de liquidez financiera por parte de los clientes.	Procedimientos empíricos

6. Alcance

Fast Truck del Ecuador es una empresa que cuenta con una excelente cartera de clientes, pero tiene muchas oportunidades de mejora, con esta información precedente, es necesario el diseño de un sistema de gestión y su aplicación en la empresa, mediante el levantamiento de todos los procesos gerenciales, operacionales y de apoyo, con el fin, de estructurar bajo flujogramas las entradas y salidas de los mismos.

Esto se realizará a través de las siguientes herramientas:

- Recolección de datos

En este tipo de investigación, la recolección de datos está orientada a obtener un mayor entendimiento de la experiencia de las personas involucradas. Para ello se realizaron entrevistas profundas con cuestionarios abiertos a los miembros de la unidad de análisis en todos los niveles de la estructura organizacional. Las mismas se llevaron a cabo de forma independiente para su posterior ponderación y para lograr una mayor riqueza y confianza en los resultados.

- La observación científica

Como método consiste en la percepción directa del objeto de investigación. La observación investigativa es el instrumento universal del científico. La observación permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos. La observación, como procedimiento, puede utilizarse en distintos momentos de una investigación más compleja: en su etapa inicial se usa en el diagnóstico del problema a investigar y es de gran utilidad en el diseño de la investigación. En el transcurso de la investigación puede convertirse en procedimiento propio del método utilizado en la comprobación de la hipótesis. Al analizar la investigación la observación puede

llegar a predecir las tendencias y desarrollo de los fenómenos, de un orden mayor de generalización.
(Chagoya, 2008)

7. Marco Teórico Referencial

7.1 Marco Legal

- ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- NTE INEN-ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización - Enfoque de gestión de la calidad.
- ISO 19011-2011 Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión.

7.2 Marco Conceptual

Para los fines de este proyecto, se aplican los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad, fundamentos y vocabulario, además de los que a continuación se refieren y que se relacionan con la operación de la empresa de transporte.

- *Calidad*

Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

- *Cliente*

Persona u organización que podría recibir un producto o un servicio destinado a una persona u organización o requerido por ella. Puede ser interno o externo.

- *Datos*

Hechos sobre un objeto.

- *Determinación*

Actividad para encontrar una o más características y sus valores característicos.

- *Gestión de la calidad*

Puede incluir el establecimiento de políticas de calidad y los objetivos de la calidad y los procesos para lograr estos objetivos a través de la planificación, el aseguramiento de la calidad, control y mejora de la calidad.

- *Mejora continua*

Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

- *Proceso*

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

- *Proceso operativo*

Los procesos operativos inician con la recepción de un pedido del cliente y termina con la entrega del producto o servicio al cliente. Se recalca la entrega efectiva y oportuna de los productos y servicios existentes a los clientes.

- *Procesos gerenciales*

Los procesos gerenciales se refieren al estudio de las estrategias de la empresa referente los servicios que prestan al interior o exterior de la organización y la definición de las cadenas de valor basadas en ventas.

- *Procesos de apoyo*

Los procesos de apoyo gestionan los recursos de la empresa (tangibles e intangibles) y realizan las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de los requerimientos de los clientes.

- *Riesgo*

Efecto de la incertidumbre. Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo.

- *Salidas*

Resultado de un proceso.

- *Satisfacción del cliente*

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

- *Servicio*

Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

- *Sistema de gestión*

Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

- *Sistema de gestión de la calidad*

Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.

- *Mejora Continua*

La base del modelo de mejora continua es la autoevaluación. Una de las principales herramientas para la Mejora Continua en las organizaciones es el conocido Ciclo Deming o también nombrado ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar).

Plan (planificar): Organización la lógica del trabajo

- Identificación del problema y planificación.
- Observaciones y análisis.

- Establecimiento de objetivos a alcanzar.
- Establecimiento de indicadores de control.

Do (hacer): Correcta realización de las tareas planificadas

- Preparación exhaustiva y sistemática de lo previsto.
- Aplicación controlada del plan.
- Verificación de la aplicación.

Check (verificar): Comprobación de los logros obtenidos

- Verificación de los resultados de las acciones realizadas.
- Comparación con los objetivos.

Act (actuar): Posibilidad de aprovechar y extender aprendizajes y experiencias adquiridas en otros casos.

- Analizar los datos obtenidos.
- Proponer alternativa de mejora.
- Estandarización y consolidación.
- Preparación de la siguiente etapa del plan.

8. Herramientas de calidad

Para diseñar un sistema de gestión de calidad en una empresa de servicios, la manera más efectiva es realizar el levantamiento de información para obtener datos, los mismos que irán definiendo las entradas y salidas de cada una de las caracterizaciones de los procesos que se pretenden levantar.

Para realizar un mejor análisis de estos datos se recomienda utilizar las siete herramientas básicas de calidad, utilizadas en la gestión de calidad e identificar oportunidades de mejora.

- Diagrama de flujo

Para poder analizar un proceso correctamente, es necesario conocerlo con todo detalle y una técnica muy útil para representar un proceso es plasmarlo en un diagrama de flujo.

Existen muchas técnicas para realizar diagramas de flujo y se recomienda utilizar diagramas lo más simples posible y con una paleta de símbolos reducida, lo que facilita su interpretación por los menos iniciados. (Rojas, 2009)

Esta será la herramienta que se utilizará posteriormente, en la implementación del sistema de gestión de calidad.

- Diagrama de flujo

De todas estas herramientas, quizás sea esta la única original de Ishikawa y se utiliza para relacionar los efectos con las causas que los producen. Por su carácter eminentemente visual, es muy útil en las tormentas de ideas realizadas por grupos de trabajo y círculos de calidad. El funcionamiento es el siguiente, según los participantes van aportando ideas sobre las causas que pueden producir los efectos se van registrando en el diagrama. Cuando han terminado las aportaciones se reordenan las causas de forma jerárquica y se eliminan las repetidas, posteriormente se puede plantear un plan de recogida de datos para contrastar estas hipótesis. (Rojas, 2009)

- Lista de verificación

Una lista de verificación bien diseñada es una herramienta fantástica para evitar inconvenientes y asegurarse que las cosas siguen un procedimiento rutinario establecido. Una

variante es el diseño de formularios adecuados que faciliten la recolección de los datos que se analizarán posteriormente. (Rojas, 2009)

- Histogramas

El histograma es muy útil porque permite visualizar una tabla de datos mostrando el aspecto de su distribución. Puede presentarse colocando en ordenadas las frecuencias absolutas o frecuencias relativas, la ordenada puede ser una variable discreta (por ejemplo “número de defectos en la pieza”), continua y discretizada (como es el caso del ejemplo en el que se agrupan todas las entradas registradas cada dos horas sin considerar el instante exacto en el que se produjo la entrada). (Rojas, 2009)

- Diagrama de Pareto.

El principio de Pareto se enuncia diciendo que el 80% de los problemas están producidos por un 20% de las causas. Entonces lo lógico es concentrar los esfuerzos en localizar y eliminar esas pocas causas que producen la mayor parte de los problemas. (Rojas, 2009)

- Diagrama de dispersión

Un diagrama de dispersión consiste simplemente en representar pares de valores para visualizar la correlación que existe entre ambos. Naturalmente estos datos podrán ser objeto de análisis estadísticos por procedimientos más sofisticados, pero muy frecuentemente esta imagen visual suele ser suficiente para orientar el problema. (Rojas, 2009)

- Hojas de control.

Planilla para recolección de datos, la misma que se utilizará para el levantamiento de información para realizar las caracterizaciones de cada uno de los procesos en el diseño del sistema de gestión de calidad.

9.1 Levantamiento de información para determinación de entradas y salidas de potenciales procesos.

Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de Fast Truck del Ecuador demuestra su capacidad para suministrar de forma coherente productos y servicios que cumplen con los requisitos del cliente y los legales / reglamentarios del país.

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad es el siguiente:

Servicio de transporte terrestre de carga pesada por carretera

Alcance Geográfico: A nivel nacional

Además, proporciona las guías para alcanzar la satisfacción del usuario mediante la eficaz aplicación del sistema, incluyendo la prevención de las no conformidades y los procesos de mejora continua.

9.2 Diseño de procesos para sistema de gestión de calidad.

En este proyecto se aplicará el método de investigación descriptiva, ya que, a través de la observación y las entrevistas al personal de la empresa Fast Truck del Ecuador se identificará los

procesos, registros e instructivos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

La entrevista, es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma. Según el objetivo que se persigue con la entrevista, ésta puede estar o no estructurada mediante un cuestionario previamente elaborado. Cuando la entrevista es aplicada en las etapas previas de la investigación donde se quiere conocer el objeto de investigación desde un punto de vista externo, sin que se requiera aún la profundización en la esencia del fenómeno, las preguntas a formular por el entrevistador, se deja a su criterio y experiencia. (Chagoya, 2008)

El diseño de los procesos se lo realizará con cada uno de los responsables de cada proceso a través de entrevistas, por medio de una entrevista para recoger información sustentando este levantamiento a través de un acta de reunión (Anexo 1 al Anexo 17) y que se llevarán a cabo según el siguiente cronograma (Figura 1):

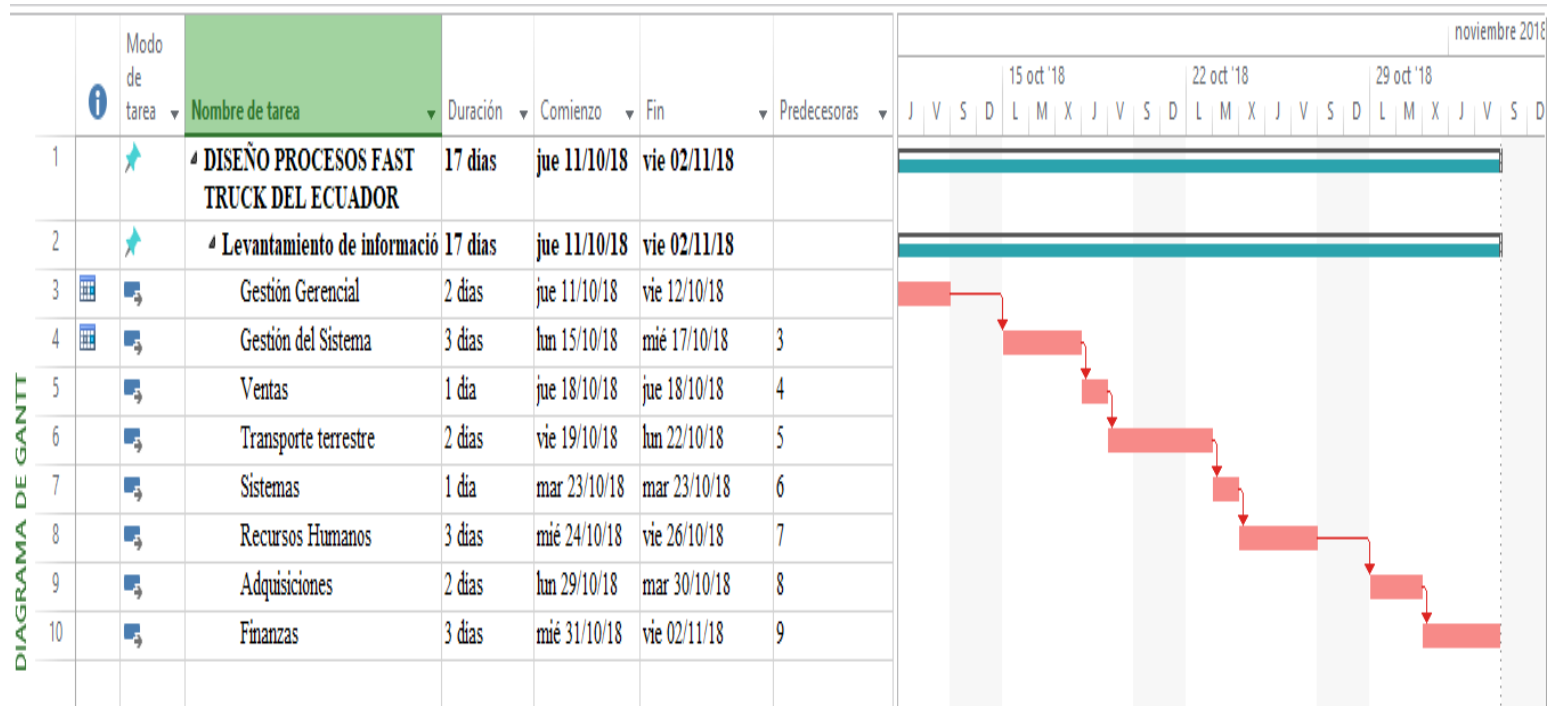


Figura 1. Cronograma para levantamiento de información

9.2.1 Caracterización del proceso Gestión Gerencial

A continuación, el levantamiento de información para el proceso de gestión gerencial realizada a través de una entrevista con el gerente general y la gerente administrativa el 11 y 12 de octubre del 2018, durante 16 horas (Anexo 1 y Anexo 2).

Se puede visualizar en la Figura 2, la caracterización del proceso de gestión gerencial.

		CARACTERIZACIÓN INDIVIDUAL DE PROCESOS					
		1. Nombre del Proceso	Gestión Gerencial	2. Requisitos ISO 9001	4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 6.1, 6.2, 7.1.1, 8.6.1, 5.6, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 9.1.1, 9.1.3, 9.3		
		3. Responsable	Gerente General				
		4. Propósito	Planificar las estrategias del negocio, crecimiento de ingresos, rentabilidad y satisfacción de clientes.				
		5. Documentos					
		Nombre de Procedimientos / Documentos		Formatos / Registros u Otros		Documentos Externos	
		Revisión Gerencial Manual de Políticas		Revisión Gerencial Objetivos e Indicadores Evaluación de Satisfacción al Cliente		Norma ISO 9001 Norma ISO 9000	
6. ENTRADAS	PROCESO Anterior / Proveedor	7. ACTIVIDADES				8. SALIDAS	PROCESO Posterior / Cliente
Recibir requisitos (Clientes)	CLIENTE	Revisión Gerencial				Acta de Revisión Gerencial	TODOS LOS PROCESOS/CLIENTE
Registro Objetivos e Indicadores, Manual de Políticas, Encuesta Satisfacción a Clientes y Revisión Gerencial	TODOS						
Resultado de Auditorías - Retroalimentación del cliente - Desempeño de los procesos - Conformidad del servicio - Estado de acciones correctivas y preventivas - Acciones de seguimiento y revisiones por la Dirección previas - Cambios que podrían afectar al S. G.	GESTIÓN DEL SISTEMA						
Requisitos (Clientes)	CLIENTE	Planificación				Objetivos e indicadores	TODOS LOS PROCESOS/CLIENTE
Listados de potenciales clientes (referencias, referencias comerciales, empresas del medio, grupos o asociaciones, entrevistas, llamadas telefónicas)	PROVEEDOR						
Informe de Auditoría, Verificación de la Ejecución de la Acción Correctiva/Preventiva	GESTIÓN DEL SISTEMA						
Archivo de índices, Estados Financieros	FINANZAS						
Registro de Revisión Gerencial Documentos y Registros Controlados	GESTIÓN DEL SISTEMA						
		9. Recursos		Equipos	Otros		
		Gerente General Responsables de todos los procesos		Computador Computador	Internet/Central Telefónica Internet/Central Telefónica		
		10. Indicadores					
		Indicador	Fórmula	Responsable	Fecha de control		
		Crecimiento de Ingresos	(Ingreso Año Corriente/Ingreso Año Anteriores) -1 X 100	Gerente General	Anual		
		Rentabilidad Sobre Ventas	(Utilidad del Ejercicio antes IR y 15% Trabajadores/Ventas Brutas) -1 x 100	Gerente General	Anual		
		Satisfacción de Clientes	(Nivel de Cumplimiento/Requerimientos Clientes) -1x 100	Gerente General	Anual		

Figura 2. Caracterización de proceso de gestión gerencial

9.2.2 Caracterización del proceso gestión del sistema

A continuación, el levantamiento de información para el proceso de gestión del sistema realizada a través de una entrevista con la gerente administrativa y el asistente de procesos el 13, 16 y 17 de octubre del 2018, durante 24 horas (Anexo 3, Anexo 4 y Anexo 5).

Se puede visualizar en la Figura 3, la caracterización del proceso de gestión del sistema.

		CARACTERIZACIÓN INDIVIDUAL DE PROCESOS						
		1. Nombre del Proceso	Gestión del Sistema	2. Requisitos ISO 9001:2015	4.3, 4.4, 6.1, 6.3, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 8.7, 9.1.1, 9.2, 10.1, 10.2, 10.3			
		3. Responsable	Coordinador de Procesos					
		4. Propósito	Mantener el sistema de gestión, asegurar la mejora continua y la eficacia del mismo, así como su permanente revisión.					
		5. Documentos		Formatos / Registros u Otros		Documentos Externos		
		Nombre de Procedimientos / Documentos		Formatos / Registros u Otros		Documentos Externos		
		Manejo y Control de Documentos Auditorías Internas Producto o Servicio No Conforme Acciones Preventivas y Correctivas Gestión de Riesgos y Oportunidades Mejora Continua Auditorías Internas Producto o Servicio No conforme Manual de Calidad		Programa de Auditorías Plan de Auditorías Registro de Producto o Servicio No Conforme Informe de Auditoría Riesgos y Oportunidades		Norma ISO 9001 Norma ISO 9000		
6. ENTRADAS	PROCESO Anterior / Proveedor	7. ACTIVIDADES				8. SALIDAS	PROCESO Posterior / Cliente	
Documentos del Sistema de Gestión	TODOS LOS PROCESOS	Manejo y Control de Documentos				Documentos y Registros Controlados	TODOS LOS PROCESOS	
Registro Programa de auditorías internas		Auditorías Internas				Informe de Auditoría	GESTIÓN GERENCIAL	
Registro Producto o Servicio No Conforme de acuerdo a la Lista Maestra		Producto o Servicio No Conforme				Registro de cierre de SAC o SAP	GESTIÓN GERENCIAL	
No conformidades que se generan en las Auditorías del SG o por quejas de clientes (cualquier medio)	AUDITORÍAS	Acciones Preventivas y Correctivas				Evidencia de la implementación del Plan de acción	GESTIÓN GERENCIAL	
Proyectos de Mejora	TODOS LOS PROCESOS	Mejora Continua				Plan de acción	TODOS LOS PROCESOS	
Registro de Revisión Gerencial, Revisión de Plan de Acción Registro de Objetivos e indicadores de la calidad.	GESTIÓN GERENCIAL	Planes de acción				Registros de Revisión Gerencial	TODOS LOS PROCESOS	
Registro de Riesgos y Oportunidades detectados	TODOS LOS PROCESOS	Gestión de Riesgos y Oportunidades				Plan de acción	TODOS LOS PROCESOS	
		9. Recursos		Equipos	Otros			
		Recursos Humanos		Computador	Internet/Central Telefónica			
		Coordinador de Procesos		Computador	Internet/Central Telefónica			
		Responsables del Proceso		Computador	Internet/Central Telefónica			
		10. Indicadores						
		Indicador	Fórmula	Responsable	Fecha de control			
		Cumplir con los tiempos previstos para cerrar SAC's en un 85%	# de SAC cerradas a tiempo/ Total de SAC's	Auditor/Grupo de Auditores	Semestral			

Figura 3. Caracterización del proceso de sistema de gestión

9.2.3 Caracterización del proceso de ventas

A continuación, el levantamiento de información para el proceso de ventas realizada a través de una entrevista con el jefe de ventas el 18 de octubre del 2018, durante 8 horas (Anexo 6).

Se puede visualizar en la Figura 4, la caracterización del proceso de ventas.

		CARACTERIZACION INDIVIDUAL DE PROCESOS				
		1. Nombre del Proceso	Ventas	2. Requisitos ISO 9001	4.4, 5.1, 6.1, 8.2, 8.5.1, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2	
		3. Responsable	Jefe de Ventas			
		4. Propósitos	Se gestiona las ventas y se determina las actividades de gestión interna y externa hacia los procesos y departamentos, a fin de mantener una información y comunicación adecuada hacia las partes interesadas.			
		5. Documentos				
		Nombre de Procedimientos / Documentos		Formatos / Registros u Otros		Documentos Externos
		Requerimiento del cliente		Cotización de transporte terrestre		Norma ISO 9001 Norma ISO 9000
6. ENTRADAS	PROCESO Anterior / Proveedor	7. ACTIVIDADES			8. SALIDAS	PROCESO Posterior / Cliente
Listados de posibles clientes (referencias, empresas del medio, grupos o asociaciones, entrevistas, llamadas telefónicas)	PROVEEDOR	Gestión de Ventas			Documento de aceptación del servicio (Contrato, Protocolo de Operaciones, Cotización, Oferta del Servicio)	CLIENTE
Requerimiento del Cliente (vía telefónica, e-mail, fax, visita.)	CLIENTE				Registro de Cotización de Transporte	PROCESO DE TRANSPORTE
Documentos para creación en el Sistema	CLIENTE				Solicitud de transporte terrestre	TRANSPORTE
		9. Recursos				
		Recursos Humanos	Equipos	Otros		
		Jefe de Ventas	Computador	Teléfono		
		Logistic Advisor	Computador	Teléfono		
		10. Indicadores				
		Indicador	Fórmula	Responsable	Fecha de control	
		No superar 1 Queja mensual por vendedor	Número de reclamos o quejas	Jefe de Ventas	Mensual	
		Mejorar en un 20% los ingresos por vendedor	(Ventas Reales/Ventas Proyectadas)x100	Asesor Financiero / Gerente Administrativo	Mensual	
		Profit de Ventas	(Margen real/Margen Proyectado)x100	Jefe de Ventas	Mensual	

Figura 4. Caracterización del proceso de ventas

9.2.4 Caracterización del proceso transporte

A continuación, el levantamiento de información para el proceso de transporte realizada a través de una entrevista con el jefe de operaciones el 19 y 22 de octubre del 2018, durante 16 horas (Anexo 7 y Anexo 8).

Se puede visualizar en la Figura 5, la caracterización del proceso de transporte.

		CARACTERIZACIÓN INDIVIDUAL DE PROCESOS						
		1. Nombre del Proceso	Transporte	2. Requisitos ISO 9001:2015	4.4, 6.1, 7.1.5, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1.1.			
		3. Responsable	Coordinador de Transporte					
		4. Propósitos	Gestionar la coordinación logística de un servicio de transporte terrestre efectivas y seguras.					
		5. Documentos						
		Nombre de Procedimientos / Documentos		Formatos / Registros u Otros		Documentos Externos		
		Transporte terrestre		Listado de proveedores críticos		Norma ISO 9001 Norma ISO 9000		
6. ENTRADAS	PROCESO Anterior / Proveedor	7. ACTIVIDADES				8. SALIDAS	PROCESO Posterior / Cliente	
Solicitud de Transporte detallando peso, volumen, tipo de producto, ruta	VENTAS	Transporte Interno Importación				Factura de proveedor asignado, guía de remisión y EIR (si aplica)	CLIENTE	
Documentos habilitantes para el retiro (factura, guía de despacho,....) al entregador, e instruirlo sobre el manejo de la carga y otras particularidades (dirección, horario, persona de contacto)	VENTAS	Transporte Interno Exportación				Documentación con el recibí conforme a Exportación	CLIENTE	
		9. Recursos		Equipos	Otros			
		Recursos Humanos		Computador	Internet			
		Coordinador de Transporte		Computador	Internet			
		Inhouse						
		10. Indicadores						
		Indicador	Fórmula	Responsable	Fecha de control			
		Efectividad en la Entrega	$(\text{Entregas Completas} / \text{Total de Entregas}) \times 100$	Coordinador de Transporte	Mensual			
		Seguridad en la Entrega	Viajes Sinistrados	Coordinador de Transporte	Mensual			
			$\text{Valor del Siniestro} / \text{Total del Valor Movilizado}$	Coordinador de Transporte	Anual			

Figura 5. Caracterización del proceso de transporte

9.2.5 Caracterización del proceso de sistemas

A continuación, el levantamiento de información para el proceso de sistemas realizada a través de una entrevista con el jefe de sistemas el 23 de octubre del 2018, durante 8 horas (Anexo 9).

Se puede visualizar en la Figura 6, la caracterización del proceso de sistemas.

		CARACTERIZACION INDIVIDUAL DE PROCESOS					
		1. Nombre del Proceso	Sistemas	2. Requisitos ISO 9001	4.4, 6.1, 7.5, 7.1.3		
		3. Responsable	Jefe de sistemas				
		4. Propósitos	Establecer documentación y registros que contribuyan al manejo de Seguridad Tecnológica e Informática, manteniendo el control y organizando las tareas que debe desempeñar, para el mejoramiento de los sistemas ya existentes, desarrollo e implementación de nuevos proyectos.				
		5. Documentos					
		Nombre de Procedimientos / Documentos		Formatos / Registros u Otros		Documentos Externos	
		Uso de computadores y sistemas informáticos Plan de mantenimiento y ejecución de equipo electrónico		Hoja de vida de equipo electrónico Programa de Respaldos Programa de Mantenimiento Equipo Electrónico		Norma ISO 9001 Norma ISO 9000	
6. ENTRADAS	PROCESO Anterior / Proveedor	7. ACTIVIDADES				8. SALIDAS	PROCESO Posterior / Cliente
Recibir el requerimiento por medio de solicitud de tickets (help desk) o correo electrónico	USUARIOS (EMPLEADO QUE SOLICITA EL REQUERIMIENTO)	Gestión de Sistemas y Mantenimiento				Atención del requerimiento solicitado por el Usuario	USUARIO/SISTEMAS
Inventario de Equipos Electrónicos	SISTEMAS					Registro del Programa de Mantenimiento de Equipo Electrónico	SISTEMAS
						Programa de respaldos	SISTEMAS
		Recursos Humanos		Equipos	Otros		
		Encargado de Sistemas		Laptop	Teléfono		
		Encargado de Sistemas		Disco Duro Externo			
		10. Indicadores					
		Indicador	Fórmula	Responsable	Fecha de control		
		Mantenimiento Equipo Electrónico	Correctivo/Total de Mantenimiento	Sistemas	Anual		
		Mantenimiento Equipo Electrónico	Mantenimiento Preventivo/Total de	Sistemas	Anual		
		Respaldos	# de respaldos realizados/ Total de respaldos realizados	Sistemas	Anual		

Figura 6. Caracterización de proceso de sistemas

9.2.6 Caracterización del proceso de recursos humanos

A continuación, el levantamiento de información para el proceso de recursos humanos realizada a través de una entrevista con la gerente administrativa y la asistente de recursos humanos el 24, 25 y 26 de octubre del 2018, durante 24 horas (Anexo 10, Anexo 11 y Anexo 12).

Se puede visualizar en la Figura 7, la caracterización del proceso de recursos humanos.

		CARACTERIZACIÓN INDIVIDUAL DE PROCESOS					
		1. Nombre del Proceso	Recursos Humanos	2. Requisitos ISO 9001:2015	4.1, 4.4, 5.3, 6.1, 7.1.2, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 8.2.3, 8.4, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 9.1.1		
		3. Responsable	Asistente de Recursos Humanos				
		4. Propósitos	Contratación de personal calificado para las vacantes solicitadas, formación e inducción y posterior evaluación de desempeño.				
		5. Documentos					
		Nombre de Procedimientos / Documentos		Formatos / Registros u Otros		Documentos Externos	
		Selección de Personal Contratación e Inducción Capacitación Evaluación de Desempeño		Listado de Colaboradores Listado de Excolaboradores Ficha del Colaborador Programa de formación y entrenamiento Evaluación Curso de Capacitación		Norma ISO 9001 Norma ISO 9000	
6. ENTRADAS	PROCESO Anterior / Proveedor	7. ACTIVIDADES				8. SALIDAS	PROCESO Posterior / Cliente
Comunicación vía e-mail la necesidad del puesto vacante a Recursos Humanos con el perfil requerido	GERENTE GENERAL/JEFE INMEDIATO	Selección de Personal				Contratación con el OK en la hoja de vida	INDUCCIÓN Y CONTRATACIÓN / TODOS LOS PROCESOS
Aprobación de la contratación con el OK en la hoja de vida	SELECCIÓN DEL PERSONAL	Contratación e Inducción				Registro de Detención de necesidades de Capacitación	PROGRAMA DE FORMACION E INDUCCION
Registro de Necesidades de Capacitación y Lista de Colaboradores Actualizado	CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN	Capacitación				Registro Listado de Empleados	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
Registros, Evaluación de Curso de Capacitación e Impacto de Capacitación	CAPACITACIÓN	Evaluación de Desempeño				Registros, Evaluación de Curso de Capacitación e Impacto de Capacitación	PROGRAMA DE FORMACION E INDUCCION
		9. Recursos		Equipos	Otros		
		Recursos Humanos		Computador	Internet/central telefónica		
		Jefe Inmediato		Computador	Internet/central telefónica		
		Analista de Recursos Humanos		Computador	Internet/central telefónica		
		Gerente Administrativo		Computador	Internet/central telefónica		
		10. Indicadores					
		Indicador	Fórmula	Responsable	Fecha de control		
		Provisión oportuna de Cargos Vacantes	$(\# \text{ de vacantes cubiertas} / \# \text{ Vacantes Generadas}) * 100$	Asistente de Recursos Humanos	Trimestral		
		Rotación de Personal	$R = ((\text{Entrada del personal} - \text{Salidas del Personal}) / 2) * (100 / (\text{Empleados al comienzo del periodo} + \text{Empleados al final del periodo}) / 2)$	Asistente de Recursos Humanos	Trimestral		
		Cumplimiento de Inducción	$\# \text{ de personas realizadas la inducción} / \# \text{ de personas contratadas}$	Asistente de Recursos Humanos	Trimestral		
		Cumplimiento de Revisión de Visitas Domilicarias y Antecedentes, personal crítico	$\# \text{ de personas visitadas y verificados sus antecedentes} / \text{Total de colaboradores ingresados en el periodo}$	Asistente de Recursos Humanos	Anual		

Figura 7. Caracterización de proceso de recursos humanos

9.2.7 Caracterización del proceso de adquisiciones

A continuación, el levantamiento de información para el proceso de adquisiciones realizada a través de una entrevista con la jefa de compras el 29 y 30 de octubre del 2018, durante 16 horas (Anexo 13 y Anexo 14).

Se puede visualizar en la Figura 8, la caracterización del proceso de adquisiciones.

		CARACTERIZACIÓN INDIVIDUAL DE PROCESOS				
		1. Nombre del Proceso	Adquisiciones	2. Requisitos ISO 9001	4.4, 6.1, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.6, 8.7, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 9.1.1.	
		3. Responsable	Jefe de compras			
		4. Propósitos	Adquirir productos y/o servicios para la compañía, de acuerdo a las necesidades de cada área; cumplimiento con los requerimientos solicitados, en tiempos óptimos y con las aprobaciones necesarias.			
		5. Documentos				
		Nombre de Procedimientos / Documentos		Formatos / Registros u Otros		Documentos Externos
		Adquisiciones Manual de Políticas		Evaluación y Selección de Proveedores Formulario Para Proveedores Listado de proveedores críticos		Norma ISO 9001 Norma ISO 9000
6. ENTRADAS	PROCESO Anterior / Proveedor	7. ACTIVIDADES			8. SALIDAS	PROCESO Posterior / Cliente
Requerimiento escrito de compra desde el área que la solicita	TODOS LOS PROCESOS	Adquisiciones			Factura del Proveedor	FINANZAS
Acta de Revisión de Plan de acción, Objetivos e indicadores	GESTIÓN GERENCIAL				Documentos creados en el SG, Servicio No Conforme de acuerdo a la Lista Maestra	GESTIÓN DEL SISTEMA
		9. Recursos				
		Recursos Humanos	Equipos	Otros		
		Gerente Administrativo	Computadora	Internet/central telefónica		
		Responsable del Proceso	Computadora	Internet/central telefónica		
		Jefe de compras	Computadora	Internet/central telefónica		
		10. Indicadores				
		Indicador	Fórmula	Responsable	Fecha de control	
		Evaluación de proveedores	Resultados de evaluación	Jefe de compras	Anual	
		% de utilización sobre las ventas	Valor de compras(costos de ventas)/Ventas	Gerente Administrativa	Mensual	

Figura 8. Caracterización de proceso de adquisiciones

9.2.8 Caracterización del proceso de finanzas

A continuación, el levantamiento de información para el proceso de finanzas realizada a través de una entrevista con el jefe financiero y la contadora el 31 de octubre, el 1 y 2 de noviembre del 2018, durante 24 horas (Anexo 15, Anexo 16 y Anexo 17).

Se puede visualizar en la Figura 9, la caracterización del proceso de finanzas.

		CARACTERIZACIÓN INDIVIDUAL DE PROCESOS					
		1. Nombre del Proceso	Finanzas	2. Requisitos ISO 9001	4.4, 6.1, 9.1.1		
		3. Responsable	Gerente Financiero				
		4. Propósitos	Establecer el procedimiento para cumplimiento de márgenes de utilidad, cobranza, liquidez y rotación de cartera, para finalmente la revisión de los estados financieros				
		5. Documentos					
		Nombre de Procedimientos / Documentos		Formatos / Registros u Otros		Documentos Externos	
		Finanzas Manual de políticas		Cuentas por Cobrar		Norma ISO 9001 Norma ISO 9000	
6. ENTRADAS	PROCESO Anterior / Proveedor	7. ACTIVIDADES				8. SALIDAS	PROCESO Posterior / Cliente
Factura de Proveedores	ADQUISICIONES	Pago a Proveedores				Cheque a proveedores	FINANZAS
Estado de Cuenta del Agente						Aprobación de la Transferencia	
Archivo de Cuentas por Cobrar	VENTAS (Facturación)	Cartera				Ingreso más depósito/transferencia y factura	FINANZAS
Reportes de cuentas	Proveedores/Cartera	Análisis Financiero				Estados Financieros e Indicadores	GESTIÓN GERENCIAL
		9. Recursos					
		Recursos Humanos		Equipos	Otros		
		Gerente Administrativo		Computadora	Central telefónica/Computadora		
		Gerente General		Computadora	Central telefónica/Computadora		
		Contadora		Computadora	Central telefónica/Computadora		
		Asistente de Facturación		Computadora	Central telefónica/Computadora		
		10. Indicadores					
		Indicador	Fórmula	Responsable	Fecha de control		
		Margen Bruto	$(\text{Utilidad bruta}/\text{Ventas Netas}) * 100$	Gerente financiero	Mensual		
		Margen Operacional	$(\text{Utilidad Operacional}/\text{Ventas Netas}) * 100$	Gerente financiero	Mensual		
		Margen Neto	$(\text{Utilidad Neta}/\text{Ventas Netas}) * 100$	Gerente financiero	Anual		
		Liquidez	Activo Corriente/ Pasivo Corriente	Gerente financiero	Mensual		
		Rotación de Cartera	$(\text{Cartera}/\text{Venta Acumulada}) * \text{días Acumulados}$	Gerente financiero	Mensual		

Figura 9. Caracterización de proceso de finanzas

9.3 Elaboración de mapa de procesos gerenciales, operacionales y de apoyo.

Se realizará un mapa de procesos de la empresa Fast Truck del Ecuador con el objetivo de conocer profundamente el funcionamiento y desempeño de los procesos levantados, a través de un gráfico vinculante y divididos en tres grupos principales, como son: procesos gerenciales, procesos operacionales y procesos de apoyo.

Procesos gerenciales:

i. Gestión Gerencial, en este proceso se planifica las estrategias del negocio, metas de crecimiento, rentabilidad, inversión y recursos humanos.

ii. Gestión del sistema, en este proceso se establece, se documenta, se implementa, se mantener el sistema de gestión, se asegura una mejora continua y la eficacia del mismo, así como su permanente revisión.

Procesos operacionales:

i. Ventas, en este proceso se gestiona las ventas y se determina las actividades de gestión interna y externa hacia los procesos y departamentos, a fin de mantener una información y comunicación adecuada hacia las partes interesadas.

ii. Transporte terrestre, en este proceso se gestiona la coordinación logística de un servicio de transporte terrestre seguro y rentable.

Procesos de apoyo:

i.Sistemas, en este proceso se establece la documentación y registros que contribuyan al manejo de seguridad tecnológica e informática, manteniendo el control y organizando las tareas que debe desempeñar; para el mejoramiento de los sistemas existentes, desarrollo e implementación de nuevos proyectos.

ii.Recursos humanos, en este proceso se utiliza para contar con colaboradores competentes para el ejercicio de las funciones propias de la entidad, mediante la definición de los procedimientos de selección y desarrollo de personal de acuerdo con los lineamientos proporcionados por la empresa. Así mismo facilitar el mejoramiento de las capacidades y habilidades de los colaboradores, requeridas para el desarrollo de los propósitos de la compañía, por medio de la adecuadas condiciones físicas y ambientales necesarias para el cumplimiento de los fines de la compañía y, otorgando compensaciones justas y equitativas a los colaboradores.

iii.Adquisiciones, en este proceso se determina los pasos a seguir para adquirir productos y/o servicios para la compañía, de acuerdo a las necesidades de cada área; con calidad, en tiempos óptimos y con las aprobaciones necesarias.

iv.Finanzas, en este proceso se establece los procedimientos que contribuyan a un buen manejo de proveedores y clientes, así como obtener información para realizar análisis financiero.

A continuación, la representación gráfica del mapa de procesos de la empresa Fast Truck del Ecuador.

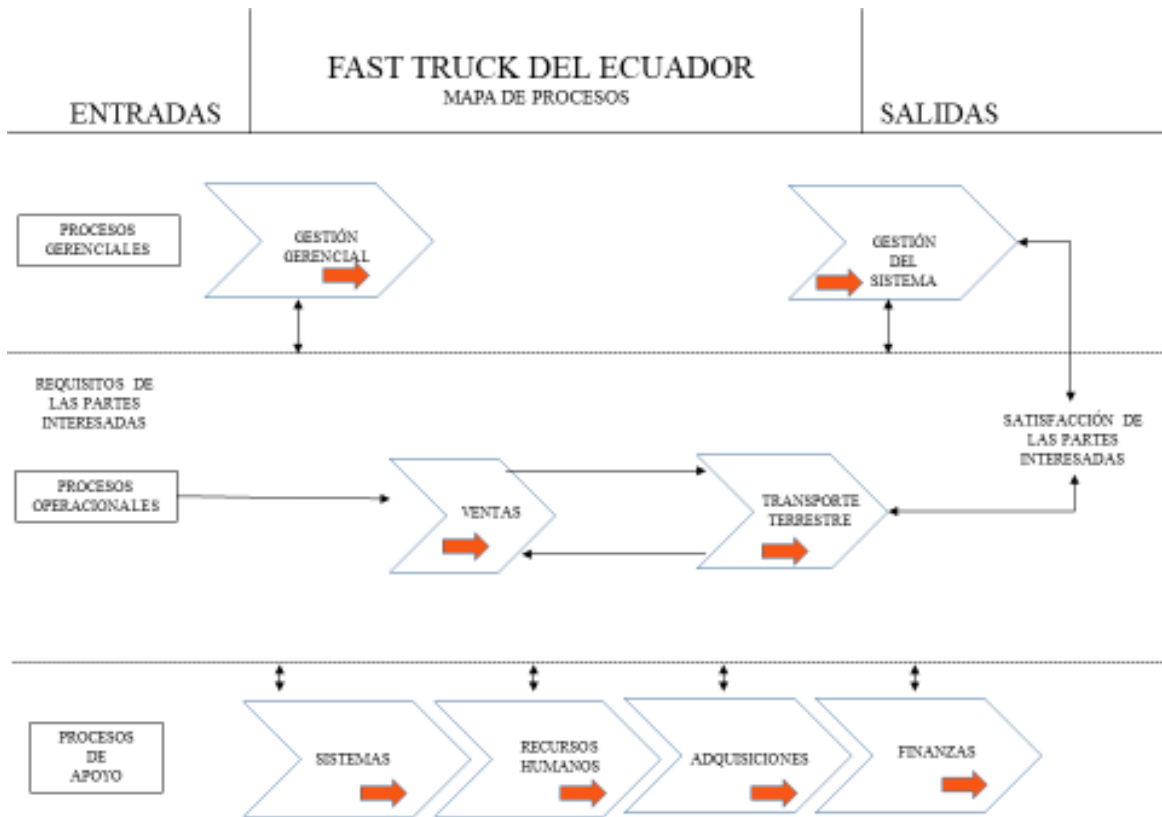


Figura 10. Mapa de procesos de la empresa Fast Truck del Ecuador

9.4 Análisis de viabilidad de implementación del sistema de gestión de calidad en una empresa de transporte.

- *Factibilidad Operativa:* La empresa Fast Truck del Ecuador trabaja a nivel nacional con oficinas en Quito y Guayaquil con personal calificado para la coordinación de los transportes a realizarse, estos procedimientos se realizan bajo estrictos estándares de seguridad que garantizan un servicio de calidad y satisfaciendo las necesidades de los clientes, teniendo esta experiencia y el compromiso del personal entrevistado y de sus equipos de trabajo respectivos, es factible poder

realizar una implementación de un sistema de gestión de calidad, tomando en cuenta que en la empresa empíricamente se tenía procesos para cada una de las gestiones realizadas y con los objetivos comunes de los empleados y el empleador.

- *Factibilidad Técnica:* Se cuenta con la apertura de la alta dirección para la indagación y levantamiento de información para determinación de entradas y salidas de los potenciales procesos gerenciales, operativos y de apoyo; esto demuestra el compromiso por parte de la gerencia general y cada uno de los empleados que estarán en el proceso de implementación; se cuenta con los recursos económicos y humanos necesarios para llevar a cabo dicho objetivo empresarial, basándose en las capacitaciones y charlas que tendrán todo el personal para este proceso de cambio institucional que mejorará exponencialmente las oportunidades de crecimiento de la empresa dentro del mercado ecuatoriano, siendo así más competitivos al contar con una certificación de calidad.

Adicional, la alta gerencia de la empresa Fast Truck del Ecuador asignará los recursos necesarios para una futura implementación y certificación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

10. Conclusiones y recomendaciones

10.1 Conclusiones

i. Se concluyó que los diagramas de flujo serán las herramientas más efectivas para la consolidación de la información levantada, porque facilitará el entendimiento de cada uno de los procesos para la futura implementación.

ii. Con el levantamiento de información con los responsables de los procesos en la empresa Fast Truck del Ecuador, se realizaron caracterizaciones en el cual se identificó las entradas, salidas e indicadores de cada uno de dichos procesos.

iii. Con las entrevistas realizadas se determinó que la empresa tiene una cultura de cumplimiento de procedimientos y procesos empíricos predeterminados.

iv. Con la información obtenida en el diseño de los procesos, se determinó que Fast Truck del Ecuador cumple satisfactoriamente con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015 y es factible la implementación de este sistema de gestión de calidad.

10.2 Recomendaciones

i. Se sugiere emitir los procesos utilizando diagramas de flujo, basándose en las caracterizaciones aprobadas y revisadas por cada uno de los responsables de cada proceso gerencial, operativo y de apoyo.

ii. Se recomienda que cada uno de los procesos empíricos predeterminados con los que actualmente cuenta Fast Truck del Ecuador, se formalicen en su aplicación y socialización de los documentos, formatos, manuales e instructivos a todos los involucrados y partes interesadas.

iii. Se sugiere proceder con la segunda etapa de este proyecto, que es la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basada en la Norma ISO 9001:2015, en la empresa Fast Truck del Ecuador.

11. Referencias bibliográficas

Chagoya, E. R. (2008). Chagoya, E. R. (2008). Métodos y técnicas de investigación. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion>.

Rojas, A. R. (2009). *Rojas, A. R. F. (2009). Herramientas de calidad. MADRID: UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE COMILLAS ICAI-ICADE.*