

\$100.-

PE-EU-195
P348

B. Upana - I - 15942 - 2,010

**Certificación de empresa de servicios marítimos,
por medio de la norma ISO 9001-2000
Práctica Empresarial Dirigida -PED-**

Ruth Elizabeth de Paz Rizo

Lic. Samuel Caal Klarks, Asesor
Licda. M. Sc. María Eugenia Sandoval de Paz, Revisora

Guatemala, octubre de 2010



Autoridades de la Universidad Panamericana

Ing. M.A. Abel Antonio Girón Arévalo

Rector

M. Sc. Alba Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

Lic. Mynor Herrera Lemus

Vicerrector Administrativo

M. Sc. Alba Rodríguez de González

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

Lic. César Augusto Custodio Cobar

Decano

Licda. Ana Rosa Arroyo G.

Coordinadora

**Tribunal que practicó el examen general de la
Práctica Empresarial Dirigida – PED-**

Licda. Ana Rosa Arroyo
Examinadora

Licda. Marisol Arroyo Carrillo
Examinadora

Lic. Elio Núñez
Examinador

Lic. Samuel Caal Klarks
Asesor

Licda. María Eugenia Sandoval de Paz
Revisora



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sapientia ante totum, adquirere sapientiam"

REF.:C.C.E.E.0059-2010-ACA-

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 13 DE OCTUBRE DEL 2010**

De acuerdo al dictamen rendido por licenciado Samuel Caal klarks , tutor y licenciada María Eugenia Sandoval Martínez, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -PED- titulada " CERTIFICACIÓN DE EMPRESA DE SERVICIOS MARÍTIMOS, POR MEDIO DE LA NORMA ISO 9001-2000 ". Presentada por la estudiante Ruth Elizabeth de Paz Rizo, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 00119, de fecha 11 de septiembre del 2010; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.



Lic. César Augusto Custodio Cobar

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

- Carretera a San Isidro, Aldea Acatán Zona 16 - PBX: 2390 1200
- www.universidadpanamericana.edu.gt

Tutor: Lic. Samuel Caal Klarks
Título: Administrador de Empresas

Dirección: 17 Avenida 28-76 zona 11, Colonia "Las Charcas"
No. Teléfono: 2476-7599
No. Teléfono cel.: 5363-1633
No. De Fax
E-mail: samuel.caalklarks@gmail.com

Guatemala, 8 de Mayo de 2010.

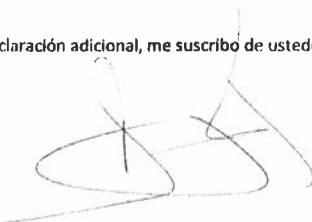
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados señores:

En relación a la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema "Certificación de Empresa de Servicios Marítimos, por medio de la Norma ISO 9001-2000", realizado por: Ruth Elizabeth De Paz Rizo, carné número 0908591, estudiante de la carrera de Administración de Empresas; he procedido a la tutoría de la misma observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial, con la nota de ochenta (80) puntos de cien (100).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Tutor: Lic. Samuel Caal Klarks

Licda. M.Sc. María Eugenia Sandoval Martínez de Paz
Dirección electrónica: shennydepaz@yahoo.com.mx

Guatemala,
12 de julio de 2010.

Licenciado
César Custodio
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA
Ciudad.

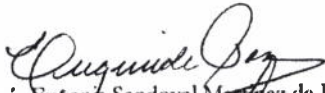
Licenciado Custodio:

Como Revisora nombrada del trabajo de tesis de Licenciatura en Administración de Empresas – Programa ACA – titulado **CERTIFICACIÓN DE EMPRESA DE SERVICIOS MARÍTIMOS, POR MEDIO DE LA NORMA ISO 9001-2000**, tuve la oportunidad de discutir ampliamente con la señora **Ruth Elizabeth De Paz Rizo**, lo relativo a los conceptos y criterios sustentados en la tesis aquí referida.

Considero que el tema desarrollado es importante y en el trabajo de tesis se investigó y se tratan aspectos relevantes de la administración, por lo que me permito informarle que el citado trabajo se realizó conforme los reglamentos internos de esta universidad y que el mismo, en mi opinión, cumple con los requerimientos académicos establecidos por la Universidad Panamericana de Guatemala, en consecuencia procedo **A EMITIR DICTAMEN FAVORABLE**.

Sin otro particular, me es grato suscribirme del Señor Decano,

Atentamente,


María Eugenia Sandoval Martínez de Paz
REVISORA

2 Metodología	37
2.1 Sujetos	37
2.2 Instrumentos	37
2.2.1 Guía de entrevista	37
2.2.2 Encuesta a gerentes	38
2.2.3 Encuesta a clientes	38
2.3 Procedimiento	38
3 Resultados	40
3.1 Encuesta dirigida a gerentes	40
3.2 Encuesta dirigida a clientes	49
4 Análisis de resultados	55
5 Conclusiones	59
6 Recomendaciones	61
7 Propuesta	62
Introducción	62
7.1. Referente a la Norma ISO 9001-2000	63
7.1.1 Generalidades	63
7.1.2 Aplicación	64
7.1.3 Alcance del sistema de gestión de calidad	64
7.1.4 El sistema de gestión de calidad en empresa marítima	64
7.1.5 Planeación estratégica	66
7.1.6 Objetivos y Política de Calidad	68
7.1.7 Políticas Operacionales y Administrativas	69
7.2. Referencias Normativas	71
7.2.1 Referencias Normativas del Sistema de Gestión De Calidad	71
7.3. Definiciones	71
7.4. Requisitos Generales	73
7.5. Presupuesto	74
7.6. Tiempo de Implementación	74

Bibliografía	75
Anexo	76

Índice de Gráficas

Gráfica 1 Conocimiento de las normas ISO 9000	40
Gráfica 2 Importancia de la implementación	41
Gráfica 3 Beneficios más importantes de las normas ISO 9000	42
Gráfica 4 Cambio más importante para obtener la certificación	43
Gráfica 5 Clasificación de los logros a obtener	44
Gráfica 6 Ejecución de mecanismos de implementación	45
Gráfica 7 Necesidad de mayores controles para la eficiencia de la calidad	46
Gráfica 8 Conocimiento del método para evaluación de la calidad	47
Gráfica 9 Evaluación de servicios prestados	49
Gráfica 10 Servicios prestados bien y a tiempo	51
Gráfica 11 Servicio mejor prestado que la competencia	52
Gráfica 12 Puntos fuerte de la empresa	53

Índice de tablas

Tabla 1: Análisis FODA	8
Tabla 2: Norma CTN 66 GESTIÓN DE CALIDAD	28

Resumen

El presente estudio se ha desarrollado en una compañía que ofrece servicios marítimos en el recinto de Puerto Quetzal, en el Departamento de Escuintla; tales servicios se refieren a amarre y desamarre de barcos, conexión de mangueras en alta mar para la descarga de líquidos, ya sean estos hidrocarburos o melazas, así como mantenimiento a los barcos que atracan en dicho puerto, y mantenimiento de las mangueras submarinas, para evitar cualquier tipo de fugas.

Para determinar la realidad en la que se encuentra la empresa se analizó toda la documentación existente acerca de la implementación de calidad en los servicios que presta la empresa en el área marítima y las normas nacionales aplicables a la misma, como un ejemplo se consultó las normas COGUANOR, que se refieren a la calidad, además se investigó a profundidad acerca de las normas de calidad desde aspectos históricos, hasta los procesos de certificación por parte de la International Organization for Standardization (ISO) y las definiciones más importantes y de uso común de los diferentes aspectos que conlleva este proceso.

Posteriormente, se procedió a realizar una serie de encuestas tanto a clientes como a los gerentes de área que conforman la empresa y una entrevista con un experto en normas ISO 9001-2000, para determinar su opinión y la manera en que evaluaban los aspectos concernientes a la calidad en los servicios y procesos de la empresa.

Como fruto de estas entrevistas y del análisis de los diversos procesos de la empresa, se pudo determinar que los gerentes están de acuerdo en que se necesitan mejorar los servicios y que tener un proceso de mejora continua daría a la empresa nuevas oportunidades, además ellos manifiestan que tendrían el compromiso, en cada una de sus áreas, con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad. La capacitación del personal y la elaboración de procesos de calidad total también fueron aspectos que salieron a luz por parte de los gerentes. Es importante mencionar que están conscientes que uno de los puntos de cambio, que se llevaría a cabo por inercia, es la cultura organizacional, ya que la implementación de estas normas será una nueva filosofía, una nueva forma de vida.

Al investigar a los clientes, ellos reportaron que si bien es una empresa sólida, con puntos definidos y fuertes, hay aún un importante campo de mejora y que la satisfacción con los servicios y los resultados obtenidos es parcial, lo que podría mejorar considerablemente al haber una mejora en la calidad de los mismos. Los clientes también identificaron los campos en los que les gustaría que la empresa creciera o los servicios que les gustaría que la empresa les brindará, lo cual podría definir una serie de políticas de crecimiento basados en estándares de calidad superiores, abriendo nuevas oportunidades y por ende, mercados. Un punto fundamental que también se lograría a través de la certificación, es la fidelidad de los clientes, ya que sería la primer empresa de esta naturaleza en obtener la certificación, lo que vendría a ser para el cliente un valor agregado.

Al finalizar esta investigación se estableció la necesidad de que la empresa obtenga una certificación a nivel internacional, tal como lo son las Normas ISO 9001-2000 ya que dicha empresa está en el punto justo para iniciar el proceso de la Implementación de las Normas. Los diferentes escenarios que se presentan, tal y como son, el deseo y compromiso de los gerentes, las necesidades parcialmente insatisfechas de los clientes y las recomendaciones del experto en estas normas, coinciden en que la empresa se halla en un punto de partida ideal para iniciar el proceso de implementación de las normas ISO 9001-2000.

La propuesta que se realiza como fruto de esta investigación contiene la realidad actual de la empresa, sus puntos fuertes y debilidades, así como los diferentes aspectos que deben tomarse en cuenta a la hora de la implementación de las normas ISO 9001-2000, esto pretende ser una herramienta de decisión para la alta gerencia de la empresa que los incentive a tomar la decisión de emprender el proceso de implementación de las normas y poder así certificarse y de esta manera obtener los beneficios que se detallaron en su momento.

1. Introducción

El objetivo del presente estudio es analizar la realidad en la que se están desarrollando las operaciones marítimas dentro de una empresa dedicada a la prestación del servicio de carga y descarga de barcos (líquidos, como hidrocarburos, contenedores o vehículos), el mantenimiento de embarcaciones, mantenimiento tuberías y mangueras submarinas; con el fin de proponer un sistema de control, gestión y aseguramiento de la calidad, para esto, proponemos la certificación por medio de las normas ISO 9000.

Actualmente la empresa carece de diversos procesos de forma escrita, falta un suministro claro de información, en cuanto a la medición y análisis de satisfacción del cliente, además el personal no está consciente de la importancia y relevancia de su trabajo para lograr los objetivos de calidad.

Es inminente que pronto vendrá la disposición por parte de las autoridades de Puerto Quetzal, que por seguridad, ya no dejen operar a terminales marítimas como ésta, si no cuentan con programas de seguridad y calidad Internacionales como lo son las Normas ISO.

En la actualidad los servicios que se prestan en cuanto a lo Marítimo tal como embarcar o desembarcar líquidos de los barcos, en este caso específico combustibles (gasolina, diesel, etanol, bunker, melazas) los cuales actualmente en algunas de las operaciones o procesos carecen de procesos de forma escrita.

Uno de los problemas es que al prestar estos servicios se requiere de personal con amplia experiencia en el área de buceo, ya que para desembarcar los líquidos se debe hacer de forma submarina (por medio de conexión de mangueras) a milla y media náutica (dos mil setecientos setenta y ocho metros) de distancia entre el barco y las terminales o muelles a donde se va a depositar el combustible importado, debido a que por seguridad la Empresa Portuaria Quetzal no le permite al barco entrar y encallar en las costas, sino se queda en fondeo a esa distancia, es justo cuando se realizan los procedimientos para la conexión y desconexión de mangueras submarinas (que están a sesenta pies de profundidad) para que pasen los líquidos en donde a veces surgen

problemas. Debido a que actualmente no se lleva un control por escrito, sucede que cuando se realiza alguna operación en la cual se ha solventado alguna anomalía, no quedan registros de los procedimientos que se llevaron a cabo y por lo tanto cuando vuelve a suceder alguna incidencia similar, no se cuenta con esa retroalimentación y se debe partir de cero para solventar el problema.

Además, en caso de que exista algún tipo de derrame, no se tienen los procesos establecidos claramente por escrito para solventar tal incidencia, haciendo no seguras las acciones preventivas y correctivas, por lo que actualmente se está integrando el departamento de control de derrames, como uno de los pasos previos a la implantación de las normas ISO.

Otro problema que se suscita en el servicio es la falta de comunicación entre los departamentos que tienen responsabilidad sobre ese servicio, ya que las terminales de combustibles anuncian o nominan los barcos y algunas veces la persona encargada de armar las cuadrillas de buzos no informa, hasta que está por llegar el barco. lo que ha causado serios inconvenientes para conformar dichas cuadrillas, lo que puede llevar a retrasos y por lo tanto que la empresa tenga que realizar gastos extraordinarios para que el trabajo salga en tiempo, ya que éste trae estipulado el tiempo que debe estar en puerto.

Por tal razón, es imperante mejorar el nivel de seguridad en las operaciones que realizan los colaboradores de la empresa, así también mantener una constante retroalimentación que permita realizar operaciones de alta calidad y confiables, dando así un valor agregado a nuestros clientes. Para ello será necesario emprender a la brevedad posible el camino hacia la eficacia a través de Normas de Calidad o Gestión de Calidad y para ello, tomar en cuenta todo lo que sobre este tema nos indique un experto en la Gestión de Calidad, de acuerdo a las Normas ISO, a quien se le realizará una entrevista para saber si es viable para la compañía.

Las operaciones marítimas se iniciaron utilizando las Normas PADI básicas posteriormente se tomaron las capacitaciones para trabajar bajo las normas PADI para buceo en aguas abiertas y actualmente las operaciones marítimas se llevan a cabo tomando en cuenta las normas PADI

avanzadas para buceo en aguas abiertas y las referentes al uso de aire enriquecido, que minimiza la cantidad de nitrógeno que pueda quedar como remanente en el cuerpo del buzo, además se toman las normas básicas de seguridad que requieren las petroleras, sin embargo con las Normas ISO se persigue una mejora continua en el servicio que se presta, mejorando la calidad en los servicios, lo cual incluiría, acortar los tiempos de realización de los amarres y desamarres de barcos, así como la conexión y desconexión de mangueras submarinas, otro de los objetivos sería evitar cualquier tipo de derrame en altamar. Se persigue también minimizar los denominados “cuasi accidentes” y los riesgos de todo tipo, se busca con las Normas ISO prestar servicios con seguridad y calidad, logrando a través de ello una fidelización de nuestros clientes y renombre a nivel regional, para en un futuro expandirnos a nivel centroamericano.

1.1 Antecedentes de la Organización

EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS fue creada en marzo de 1977, por un grupo visionario que previó la necesidad de la carga y descarga de barcos que se presentaba en el puerto de San José y posteriormente en Puerto Quetzal en el Departamento de Escuintla, Guatemala.

El primer barco que se atendió fue un azucarero denominado El Spilada, y se le brindó el servicio en septiembre de ese mismo año, iniciando así toda una trayectoria en la estiba y destiba de barcos. Posteriormente se llevaron a cabo descargas y cargas de contenedores, vehículos y actualmente la principal tarea que desarrolla la empresa es la descarga de líquidos que pueden ser melazas, bunker, etanol y gasolinas, realizando en este momento inspecciones e instalaciones marítimas así como detección y manejo de derrames submarinos, mantenimiento de barcos y mangueras sumergibles.

1.1.1 Misión:

De acuerdo al Plan Estratégico de la empresa, la Misión es la siguiente:

Prestar la más amplia gama de servicios marítimos a las terminales de graneles líquidos e hidrocarburos, brindando los mayores estándares de seguridad, bajo los procedimientos internacionalmente aprobados.

1.1.2 Visión:

Según el Plan Estratégico la Visión de la empresa es la siguiente:

Somos una empresa que presta servicios marítimos, portuarios, de agenciamiento y representaciones, ofreciendo siempre servicios con seguridad bajo estándares internacionales enfocados en el crecimiento local y regional.

1.1.3 Valores:

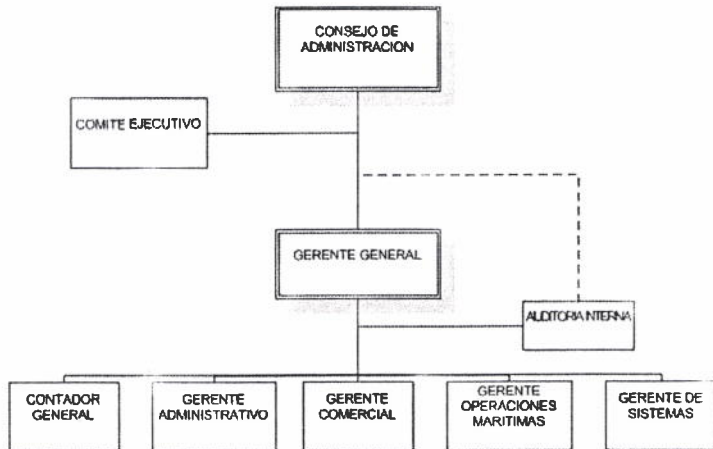
Al ver la trayectoria de la empresa y la forma en que por más de veinticinco años ha trabajado, se pudo determinar que se labora con los siguientes valores:

Honestidad, responsabilidad e integridad garantizando a sus clientes que los servicios serán de absoluta calidad.

Promover y apoyar el crecimiento personal y profesional del recurso humano, que se proyecta en el Servicio al Cliente, dirigiéndolo y apoyándolo con capacitaciones y estudios que permitan elevar sus principios de trabajo, honestidad, fidelidad y servicio.

1.1.4 Estructura Organizacional de EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS:

Figura No. 1



Fuente: Gerencia
Administrativa Marzo 2010

Tabla No. 1

1.1.5 Análisis FODA:

Este análisis fue realizado en el momento en que se estableció el Plan Estratégico dentro de la compañía, en consenso con las diferentes áreas o gerencias de la misma, con el fin de reorientar a la empresa para el logro de objetivos.

ANALISIS FODA
EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Ofrece sus servicios marítimos desde hace más de 25 años Competitiva tanto en servicio como en tarifas Amplia experiencia de los colaboradores administrativos. Experiencia de los colaboradores en las maniobras marítimas Líder en el ofrecimiento de nuevos servicios marítimos Disponibilidad de Recursos Disponibilidad de Información Trabajo de maniobras marítimas en equipo Capacitaciones	Aperturar nuevos mercados en Control de Derrames Incremento del consumo de combustible en Guatemala Que existan otras alternativas energéticas en líquidos para desembarcar Ampliación del Recinto Portuario para atender más barcos
DEBILIDADES	AMENAZAS
Falta de Controles por escrito en los procesos Deficiente suministro de información. Inexistencia de Registros no actualizados No existe Política de Calidad o Gestión de Calidad No existe medición y análisis de satisfacción del cliente. Falta de Planificación de procesos de realización del servicio El personal no está consciente de la importancia y relevancia de sus actividades y de la manera en que contribuye a alcanzar los objetivos de calidad	Que las autoridades de la Empresa Portuaria Quetzal sólo acepte operaciones dentro de sus instalaciones Proliferación de Empresas Certificadas Que la competencia se certifique primero Disminución del consumo de combustibles en Guatemala Recesión Económica, afecte la disponibilidad de los Recursos

Fuente: Elaboración propia. Julio 2009

1.2 Marco Teórico:

1.2.1 Historia de la Comercialización

La comercialización tiene sus orígenes en el hombre primitivo cuando este vivía en las cavernas, era autosuficiente pero poco a poco se fueron relacionando unos con otros, crearon villas en las cuales se iniciaron las primeras formas de mercado. Los hombres se concentraban en producir lo que mejor podían hacer, unos sembraban y otros criaban ganado de manera que intercambiaban sus productos. Se puede decir que la comercialización se llevó a cabo con más fuerza gracias al inmenso crecimiento del imperio romano y a los vínculos comerciales que ellos establecieron.

Desde 1800 hasta el año de 1920, las empresas en Europa y EEUU junto a la revolución industrial, se mostró una clara orientación a la producción. Dado que todo lo que se producía era consumido de inmediato, la manufactura determinaba las características de los productos. No era necesario comercializar para vender, todo se consumía de inmediato, fuera lo que fuera, lo que se produjera. El consumidor no tenía tiempo de seleccionar ni forma, ni color, tomaba cualquier cosa.

La demanda superaba la oferta, también se creía que los consumidores preferían productos que estaban disponibles y eran costeables y que por tanto la gerencia debería concentrarse en mejorar la eficiencia de la producción y la distribución.

A partir de año de 1920, donde la capacidad de compra se redujo al mínimo, se crearon y desarrollaron productos, que luego trataban de introducirse en el mercado. Muchos de esos productos no tuvieron éxito, otros tuvieron éxito momentáneo. Por esta razón surgió el concepto de producto que dice que los consumidores prefieren los productos que ofrecen la mejor calidad, desempeño y características, y de que por tanto la organización debe dedicar su energía a mejorar continuamente sus productos.

Se puede concluir que las transacciones se llevaron a cabo a través de las fronteras con el fin de crear intercambios que satisfagan los objetivos de los individuos y las organizaciones. Actualmente asume diferentes formas que van desde el comercio de importaciones y

exportaciones, al licenciamiento, empresas conjuntas o Joint ventures, subsidiarias en propiedad completa, operaciones de soluciones integrales y contratos de administración.

1.2.2 El efecto del comercio.

“Las exportaciones son importantes en el nivel macroeconómico, en términos de equilibrio de la balanza, comercial. Las exportaciones son especiales debido a que pueden afectar los valores monetarios y las políticas fiscales y monetarias de los gobiernos, modelar la percepción pública de competitividad y determinar el nivel de importancia que un país puede sufragar”. (Malhotra, 2004: 85)

Tan importante como lo anterior es que, mediante las exportaciones, las empresas pueden lograr economías de escala. Al ampliar el alcance de su mercado y atender a los clientes en el extranjero, una empresa puede producir más y hacerlo con más eficiencia. Como resultado, la empresa puede conseguir costos más bajos utilidades más altas tanto a nivel nacional como en el extranjero. Por medio de la exportación, la empresa también se beneficia de la diversificación de mercados. Puede aprovechar las diferentes tasas de crecimiento en diversos mercados y obtener estabilidad al no depender demasiado de un mercado en particular.

1.2.3 Vínculos Globales y la Calidad:

Naresh K Malhotra, en su libro Investigación de Mercados. Un Enfoque aplicado indica que el comercio mundial ha creado una red de vínculos globales que unen a todos los países, instituciones e individuos de manera mucho más estrecha que nunca, por lo que para cualquier empresa es importante, ante la globalización el tener un proceso de mejora continua, en donde tanto su producto y/o servicio sea reconocida como de los mejores a través de la certificación.

La calidad no es un tema nuevo ya que desde los tiempos de los jefes tribales, reyes y faraones han existido los argumentos y parámetros sobre calidad. El Código de Hammurabi (1752 a. C.), declaraba: “Si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando a su dueño, el albañil será condenado a muerte”. Los inspectores fenicios, cortaban la mano a quien hacía un producto defectuoso, aceptaban o rechazaban los productos y ponían en vigor las especificaciones gubernamentales. Alrededor del año 1450 a.C., los

inspectores egipcios comprobaban las medidas de los bloques de piedra con un pedazo de cordel. Los mayas también usaron este método. La mayoría de las civilizaciones antiguas daban gran importancia a la equidad en los negocios y cómo resolver las quejas, aún cuando esto implicara condenar al responsable a la muerte, la tortura o la mutilación.

En la Revolución Industrial, la producción en masa de productos manufacturados se hizo posible mediante la división del trabajo y la creación de partes intercambiables; sin embargo, esto creó problemas para los que estaban acostumbrados a que sus productos fueran hechos a la medida., sin embargo el sistema industrial moderno comenzó a surgir a fines del siglo XIX en los Estados Unidos, donde Frederick Taylor fue el pionero de la Administración Científica; suprimió la planificación del trabajo como parte de las responsabilidades de los trabajadores y capataces y la puso en manos de los ingenieros industriales, estos es lo que se conoce como inspector de control de la calidad.

En los años 1960 a 1970, Armand V. Feigenbaum fijó los principios básicos del control de la calidad total (Total Quality Control TQC): el control de la calidad existe en todas las áreas de los negocios, desde el diseño hasta las ventas. Hasta ese momento todos los esfuerzos en la calidad habían estado dirigidos a corregir actividades, no a prevenirlas. Es así que en 1958, un equipo japonés de estudio de control de calidad, dirigido por Kaoru Ishikawa, visitó a Feigenbaum en General Electric; al equipo le gusto el nombre TQC y lo llevó consigo al Japón.

El final de los años 70's y el principio de los 80's fue marcado por un empeño en la calidad en todos los aspectos de los negocios y organizaciones de servicios, incluyendo las finanzas, ventas, personal, mantenimientos, administración, fabricación y servicio. La reducción en la productividad, los altos costos, huelgas y alto desempleo hicieron que la administración se volviera hacia el mejoramiento en la calidad como medio de supervivencia organizacional.

Asimismo, la Organización Internacional de Normas ISO creada desde hace más de cinco décadas, desde su fundación su propósito fue mejorar la calidad, aumentar la productividad, disminuir los costos e impulsar el comercio internacional y alcanzar de este modo la

confiabilidad de que los productos bajo estas normas son de la mayor calidad, para ser reconocidas en todo el mundo.

De este organismo surgen la familia de normas ISO 9000, que están integradas por un conjunto de modelos y documentos sobre gestión de calidad. En 1987 se publicaron las normas internacionales actuales sobre aseguramiento de la calidad. Por primera vez, cada una de ellas sirve como un modelo de calidad dirigido a determinada área de la industria, la manufactura o los servicios. En la actualidad cubren todas las funciones o posibilidades de desempeño, y tienen el objetivo de llevar la calidad o la productividad de los productos o servicios que se oferten. Aunque los antecedentes más remotos de la existencia de la norma ISO 9000 datan de hace más de 50 años, es importante destacar que la aceptación internacional de la normalización ha tenido vigencia, sobre todo, a partir de la década de 1980.

Esponda, A.; Palavicini, J., Cuentas, R., Navarrete, G., Castellanos, G., Esparza, M.A. Peñalva G. (2001) indican que "las normas ISO 9000 son normas de "calidad" y "gestión continua de calidad", establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés). Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad sistemática orientada a la producción de bienes o servicios. Se componen de estándares y guías relacionados con sistemas de gestión y de herramientas específicas, como los métodos de auditoría."

Su implantación en las organizaciones, aunque supone un duro trabajo, ofrece una gran cantidad de ventajas para las empresas, entre las que se cuentan:

- Monitorear los principales procesos asegurando que sean efectivos.
- Mantener registros apropiados de la gestión, de los procesos y de los procedimientos.
- Mejorar la satisfacción de los clientes o los usuarios.
- Mejorar continuamente los procesos, tanto operacionales como de calidad.
- Reducir los rechazos e incidencias en la producción o prestación del servicio mediante un monitoreo y la existencia de procedimientos para la corrección de los problemas.

Estos parámetros de calidad, para EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS es de suma importancia, no sólo para dar calidad en el servicio, sino para evitar derrames de combustible en el mar, lo que de ocurrir sería una gran catástrofe para el medio ambiente, además del reconocimiento a nivel mundial que ofrece la confiabilidad de contratar estos servicios.

1.2.4 Generalidades de Normas ISO 9001-2000

Según los autores Esponda, A.; Palavicini, J. ; Cuentas, R.; Navarrete, G.; Castellanos, G., Esparza, M.A. y Peñalva G. (2001) Una organización como la del presente estudio, necesita ser certificada con la Norma ISO 9001-2000, debido a que:

- Cuando necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentos, normas o leyes aplicables.
- Aspire a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.

1.2.5 Aplicaciones:

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño o producto suministrado, por lo que EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS es una gran candidata para la certificación.

1.2.6 Referencias Normativas:

De acuerdo a las normas COGUANOR, la ISO... “recomienda a las partes que basen sus acuerdos en esta Norma Internacional, ISO 9001:2000, que investiguen la posibilidad de aplicar la edición más reciente del documento normativo”...

1.2.7 Términos y Definiciones:

Para los términos y definiciones son aplicables los dados en la Norma ISO 9000.

(ISO 9000 Es una Norma guía que expone los conceptos y definiciones básicas y explica como usar y seleccionar las normas de la serie 9000)

La ISO 9001:2000 Incorpora y reemplaza algunos términos de las revisiones anteriores como los siguientes:

- Organización” reemplaza a “Proveedor”
- “Proveedor” reemplaza a “sub-contratista”
- De igual forma el término “producto” en algunos casos puede significar “servicios”

Otras definiciones importantes de conocer, ya que son de uso común en una compañía certificada son:

1.2.7.1 Definiciones del Sistema de Gestión de la Calidad:

Política de la calidad

Directrices y objetivos generales de una empresa, relativos a la calidad, expresados formalmente por la dirección general.

La política de la calidad forma parte de la política general y debe ser aprobada por la alta dirección.

Gestión de la calidad

Aspecto de la función general de la gestión que determina y aplica la política de la eficacia. La obtención de la calidad deseada requiere el trabajo y la participación de todos los miembros de la empresa en tanto que la responsabilidad de la gestión de la calidad corresponde a la alta dirección.

La gestión de la calidad incluye la planificación estratégica, la asignación de recursos y otras actividades sistemáticas, tales como la planificación, las operaciones y las evaluaciones relativas a la calidad.

Sistema de calidad

Conjunto de la estructura de la organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad. El sistema de la calidad debe ser proporcionado a la consecución de los objetivos establecidos sobre la calidad.

Puede exigirse que se ponga de manifiesto la implantación de ciertos elementos del sistema, si así se ha establecido contractualmente, por prescripciones reglamentarias o en los casos de una evaluación.

Control de calidad

Técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas para satisfacer los requisitos relativos a la calidad.

Para evitar toda confusión se recomienda utilizar un modificador cuando éste concepto se refiere a un campo más restringido, por ejemplo, control de la calidad en la fabricación.

El control de la calidad lleva implícito la aplicación de técnicas operativas de actividades, que tienen dos objetivos fundamentales: mantener bajo control un proceso y eliminar las causas de defecto en las diferentes fases del bucle de la calidad, con el fin de conseguir los mejores resultados económicos.

Aseguramiento de la calidad

Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los requisitos dados sobre la calidad. El aseguramiento de la calidad no será completo si los requisitos adecuados no reflejan íntegramente las necesidades del utilizador.

Desde el punto de vista de la eficacia, el aseguramiento de la calidad implica generalmente, una evaluación permanente de aquellos factores que influyen en la adecuación del proyecto y de las especificaciones a las aplicaciones previstas y además, la verificación y la auditoria de las operaciones de producción, de instalación y de inspección. Para proporcionar la debida confianza, puede ser preciso que se aporten las pruebas oportunas.

Producto

Se define como "resultado de un proceso".

Proceso

Se define como "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados". Si el término "proceso" se sustituye por su definición: producto se define entonces como "resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas".

Un concepto limitado a un significado especial en un contexto particular se indica nombrando el campo en cuestión entre paréntesis angulares, <>, antes de la definición, por ejemplo, experto técnico <auditoría>.

1.2.7.2 Términos relativos a la calidad

Calidad

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

NOTA 1 El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

NOTA 2 "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.

Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

NOTA 1 "Generalmente implícita" significa que es habitual o es una práctica común para la organización, sus clientes y otras partes interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

NOTA 2 Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

NOTA 3 Requisito específico es aquél que se declara, por ejemplo, en un documento.

NOTA 4 Pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

Clase

Categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen el mismo uso funcional.

NOTA Cuando se establece un requisito de la calidad, generalmente se especifica la clase.

Satisfacción del cliente

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

NOTA 1 Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción.

NOTA 2 Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción

Capacidad

Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

NOTA En la Norma ISO 3534-2 se definen términos relativos a la capacidad de los procesos en el campo de la estadística.

1.2.7.3 Términos relativos a la gestión

Sistema

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de Gestión

Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

NOTA Un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.

Sistema de gestión de la calidad

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Política de la calidad

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

NOTA 1 Es coherente con la política global de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.

NOTA 2 Los principios de gestión de la calidad presentados en esta norma internacional pueden constituir la base para el establecimiento de la política de la calidad.

Objetivo de la calidad

Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

NOTA 1 Generalmente se basan en la política de la calidad de la organización.

NOTA 2 Se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la organización.

Gestión

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Alta Dirección

Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Gestión de la calidad

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

NOTA La dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política y los objetivos de la calidad, la planificación, el control de la calidad, el aseguramiento y la mejora de la calidad.

Planificación de la calidad

Parte de la gestión enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

NOTA El establecimiento de planes de la calidad puede ser parte de la planificación.

Control de la calidad

Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos.

NOTA Los requisitos pueden estar relacionados con cualquier aspecto tal como la eficacia, la eficiencia o la trazabilidad que es el conjunto de acciones, medidas y procedimientos técnicos que permite identificar y registrar cada producto o servicio desde su nacimiento hasta el final de la cadena de comercialización.

Aseguramiento de la calidad

Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos, parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos.

Mejora continua

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

NOTA El proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoría, las conclusiones, el análisis de los datos, la revisión por la dirección u otros medios, generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva.

Eficacia

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

1.2.7.4 Términos relativos a la conformidad**Conformidad**

Cumplimiento de un requisito.

NOTA Esta definición es coherente con la Guía ISO/CEI 2 pero difiere de ella en su redacción para ajustarse mejor a los conceptos ISO 9000.

No conformidad

Incumplimiento de un requisito.

Defecto

Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

NOTA 1 La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos puestos en circulación.

Consecuentemente, el término "defecto" debería utilizarse con extrema precaución.

NOTA 2 El uso previsto tal y como lo prevé el cliente podría estar afectado por la naturaleza de la información proporcionada por el proveedor, como por ejemplo las instrucciones de funcionamiento o de mantenimiento.

Acción preventiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

NOTA 2 Se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.

Acción correctiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.

NOTA 2 Se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

NOTA 3 Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

Corrección

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

NOTA 1 Puede realizarse junto con una acción correctiva.

NOTA 2 Puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificación.

Reproceso

Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

NOTA Contrario al reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes del producto no conforme.

Reclasificación

Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

Reparación

Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

NOTA 1 Incluye las acciones adoptadas sobre un producto previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, por ejemplo, como parte del mantenimiento.

NOTA 2 Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes de un producto no conforme.

Desecho

Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

EJEMPLOS Reciclaje, destrucción.

NOTA En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.

Concesión

Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

NOTA Está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.

Permiso de desviación

Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización.

NOTA Un permiso de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de producto o para un periodo de tiempo limitado y para un uso específico.

Liberación

Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

1.2.7.5 Términos relativos a la documentación

Información

Datos que poseen significado.

Documento

Información y su medio de soporte.

EJEMPLO Registro, especificación, procedimiento documentado, plano, informe, norma.

NOTA 1 El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o una muestra patrón o una combinación de éstos.

NOTA 2 Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan "documentación".

NOTA 3 Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

Especificación

Documento que establece requisitos.

NOTA Una especificación puede estar relacionada a actividades (por ejemplo, procedimiento documentado, especificación de proceso y especificación de ensayo/prueba, o a productos (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño y un plano).

Manual de la calidad

Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

NOTA Pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.

Plan de la calidad

Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

NOTA 1 Estos procedimientos generalmente incluyen a lo relativo a los procesos de gestión de la calidad y a los procesos de realización del producto.

NOTA 2 Hace referencia con frecuencia a partes del manual de la calidad o a procedimientos documentados.

NOTA 3 Es generalmente uno de los resultados de la planificación de la calidad.

Registro

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

NOTA 1 Pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

NOTA 2 En general no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

1.2.7.6 Términos relativos al examen

Evidencia objetiva

Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

NOTA Puede obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo/prueba u otros medios.

Inspección

Según la Guía ISO/CEI2 es una Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

Ensayo/prueba

Determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.

Verificación

Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

NOTA 1 Se utiliza para designar el estado correspondiente.

NOTA 2 La confirmación puede comprender acciones tales como $\frac{3}{4}$ la elaboración de cálculos alternativos, $\frac{1}{4}$ la comparación de una especificación de un diseño nuevo con una especificación de un diseño similar probado, $\frac{3}{4}$ la realización de ensayos/pruebas y demostraciones, y $\frac{1}{4}$ la revisión de los documentos antes de su liberación.

Validación

Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

NOTA 1 Se utiliza para designar el estado correspondiente.

NOTA 2 Las condiciones de utilización para validación pueden ser reales o simuladas.

Proceso de calificación

Proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados.

NOTA 1 Se utiliza para designar el estado correspondiente.

NOTA 2 La calificación puede aplicarse a personas, productos, procesos o sistemas.

Revisión

Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

NOTA Puede incluir también la determinación de la eficiencia

EJEMPLO Revisado por la dirección, revisión del diseño y desarrollo, revisión de los requisitos del cliente y revisión de no conformidades.

1.2.7.7 Términos relativos a la auditoría

Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

NOTA Las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización para fines internos y puede constituir la base para la auto-declaración de conformidad de una organización.

Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente "auditorías de segunda o tercera parte".

Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por los que tienen un interés en la organización, como podrían ser los clientes, o por otras personas en su nombre.



Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones independientes externas. Tales organizaciones proporcionan la certificación o el registro de conformidad con requisitos como los de las Normas ISO 9001 e ISO 14001:1996.

Cuando se auditan sistemas de gestión ambiental y de la calidad al mismo tiempo, se denomina "auditoría combinada".

Cuando dos o más organizaciones auditoras cooperan para auditar a un único auditado, se denomina "auditoría conjunta".

Programa de la auditoría

Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Criterios de auditoría

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

Evidencia de la auditoría

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

NO FA Puede ser cualitativa o cuantitativa.

Hallazgos de la auditoría

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

NOTA Pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, u oportunidades de mejora.

Conclusiones de la auditoría

Resultado de una auditoría que proporciona el equipo consistente en, auditor o personas, después de analizar los objetivos de la misma, así como los hallazgos señalados. .

Ciente de la auditoría

Organización o persona que solicita una auditoría.

Auditado

Organización que es auditada.

Auditor

Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Equipo auditor

Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.

NOTA 1 Se designa generalmente como auditor jefe del equipo, a un auditor.

NOTA 2 Puede incluir auditores en formación y, cuando sea preciso, expertos técnicos.

NOTA 3 Los observadores pueden acompañar al equipo auditor pero no actúan como parte del mismo.

Experto técnico

Persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar.

NOTA 1 La experiencia o conocimientos técnicos incluyen conocimientos o experiencia en la organización, proceso o actividad a ser auditada, así como orientaciones lingüísticas o culturales.

NOTA 2 Esta persona actúa como un auditor en el equipo auditor

Competencia

Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

1.2.8 Sistema de Gestión de la Calidad:

La Organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

Para el presente caso de EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS, se utilizarán las normas COGUANOR, siendo éstas las siguientes:

Tabla No. 2

CTN 66 GESTIÓN DE CALIDAD

Número de la Norma	Descripción	Fecha
NGR-ISO 9000:2000 2. Revisión	Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.	2003-03-28
NGR-ISO 9001:2000	Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.	2002-10-24
NGR-ISO 9004:2000 1ª. Revisión	Sistemas de gestión de la calidad - Directrices para la mejora del desempeño.	2003-03-28
NGR-ISO 10 011-1	Directrices para la auditoria de sistemas de la calidad - Parte 1- Auditoria.	2001-02-08
NGR-ISO 10 011-3	Directrices para la auditoria de sistemas de la calidad - Parte 3. Administración de los programas de auditoria.	2001-02-08
NTG/ISO 10 012	Sistemas de gestión de las medidas -Requisitos para los procesos de medición y los equipos de medición-	2006-09-14
NGR-ISO-IEC 10 013	Directrices para la documentación de los sistemas de gestión de la calidad.	2006-09-11

Fuente: Diario Oficial

Además se toma en cuenta las siguientes Normas:

- Norma ISO 10002-2004, Quality Management. Customer Satisfaction. Guidelines for complains Handling Organizations.
- Normas ISO 19011-2002, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.

1.2.9 Requisitos Generales:

Los autores Esponda, A.; Palavicini, J.; Cuentas, R.; Navarrete, G.; Castellanos, G.; Esparza, M.A. y Peñalva G. (2001), sí como el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) indican que la organización debe realizar lo siguiente:

- a) Identificar los procesos necesarios para el SGC., y su aplicación a través de la Organización.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Determinar los criterios necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La Organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional, además los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente, deberían incluir los procesos para las actividades de gestión, la provisión de recursos, la realización del producto y las mediciones. Para realizar también estos requisitos se necesitará completar cierta información y documentación, las cuales la norma indica.

1.2.9.1 Requisitos de la Documentación

Los cuales deberán ser lo suficientemente claros para que todos en la organización lo puedan comprender y aplicar.

1.2.9.2 Generalidades de la Norma ISO 9001-2000

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- b) Un manual de la calidad.
- c) Los procedimientos documentados requeridos en la norma internacional.
- d) Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- e) Los registros requeridos por esta norma internacional.

Es de suma importancia tomar en cuenta que la extensión de la documentación del SGC, puede diferir de una organización a otra debido a:

- i) El tamaño de la organización y el tipo de actividades.
- ii) La complejidad de los procesos y sus interacciones.
- iii) La competencia del personal.

En este caso, para la empresa que se investiga, se realizará la Certificación de Gestión de Calidad en el Departamento Marítimo, ya que es allí donde más riesgos se corren y el que más se aplica para la certificación.

1.2.9.3 Manual de la Calidad:

La organización debe establecer y mantener un **Manual de la Calidad** que incluya:

- a) El alcance del SGC, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el SGC, o referencia a los mismos
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC.

El manual deberá ser usado como medio para establecer los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de los servicios bajo los requerimientos de la norma ISO 9001-2000.

El objetivo del manual es documentar el SGC de la compañía para el cumplimiento de la norma ISO y se podrá utilizar en todos los documentos del sistema para referirse al Sistema Administrativo de Gestión de Calidad de la empresa.

Cualquier documento que sea impreso o fotocopiado directamente del manual, se considera como copia no controlada, sobre el cual no se ejerce ningún control, por lo que no es aconsejable que se permita el copiado del mismo, ya que al final puede que se tenga una versión nueva del procedimiento que dicta dicho manual y las personas estén trabajando bajo los procesos de una versión antigua, lo que llevaría a una inconformidad de la Norma.

La Norma ISO indica que el representante de la Gerencia General para la Implementación del SGC, sería la persona responsable del control de las revisiones a este manual de calidad. Toda corrección o modificación que se realice al Manual deberá estar de acuerdo al Procedimiento de Control de Documentos con código respectivo, en la sección correspondiente a cambios o mejoras a documentos existentes.

En el Manual de Calidad van inmersos todos los procesos y procedimientos que lleva a cabo la compañía para la realización de sus servicios o productos, los cuales las personas deben seguir detalladamente y los cuales pueden ir mejorando. Estas mejoras las realiza el departamento que realiza las actividades del procedimiento en forma concensuada y deben reportarlo al coordinador de la norma ISO de la empresa para que sea documentada y así emitir una nueva versión de ese procedimiento.

De acuerdo a las normas COGUANOR, debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su aprobación.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse de que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.

- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.

1.2.10 Responsabilidades:

La Norma ISO 10002-2004, Quality Management. Customer Satisfaction. Guidelines for complains Handling Organizations indica también que la responsabilidad de una Gestión de Calidad debe ser en cascada, desde la Alta Gerencia hasta las áreas directamente involucradas en el servicio que se está prestando, por lo que la alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el servicio, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

1.2.10.1 Compromiso de la Dirección:

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), así como con la mejora continua de su eficacia de la siguiente forma:

- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- b) Estableciendo la Política de Calidad.
- c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad.
- d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección.
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos.

1.2.10.2 Representante de la Dirección:

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya: Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.

- a) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC, y de cualquier necesidad de mejora.

- b) Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

NOTA. La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el SGC.

1.2.10.3 Enfoque al cliente:

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción.

1.2.11 Producción y Prestación del Servicio:

Se deberá tomar en cuenta tanto para una empresa de producción como de prestación de servicios los siguientes pasos:

1.2.11.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea necesario:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto.
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.
- c) El uso del equipo apropiado.
- d) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición.
- e) La implementación del seguimiento y de la medición.
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

Todo debe ir concatenado para realizar una mejora continua en la prestación de los servicios marítimos, que equivaldría a una mayor captación de clientes en Puerto Quetzal y para que permitan también a la empresa a seguir operando en dicho puerto.

1.2.12 Acerca del Requisito de la Norma:

De acuerdo a los autores Esonda, A.; Palavicini, J.; Cuentas, R.; Navarrete, G.; Castellanos, G.; Esparza, M.A. y Peñalva G. (2001) la Norma ISO en el desarrollo dentro de la empresa tomará siempre en cuenta lo siguiente:

1.2.12.1 Mejora:

Se establece como invariable el cumplimiento de mejorar continuamente como un hábito organizacional, normado para incrementar la efectividad del sistema de administración de calidad.

Esonda, Palavicini, Cuentas, Navarrete, Castellanos, G., Esparza, y Peñalva, indican que debe elaborarse un procedimiento documentado para definir la administración de la aplicación de acciones correctivas y otro procedimiento documentado para las acciones preventivas a partir de la definición de:

- No conformidades reales y potenciales (incluye las quejas de los clientes)
- Definición de causas raíz.
- Evaluación de la necesidad de Acción, para evitar recurrencia u ocurrencia según sea el caso.
- Determinación e implementación de acciones requeridas.
- Registro de los resultados derivados de las acciones tomadas.
- Revisión de acciones correctivas y acciones preventivas tomadas.

1.3 Planteamiento del Problema:

Actualmente la empresa carece de diversos procesos de forma escrita, falta un suministro claro de información, en cuanto a la medición y análisis de satisfacción del cliente, además el personal no esta consciente de la importancia y relevancia de su trabajo para lograr los objetivos de calidad y por lo tanto no saben lo que se espera de cada uno de ellos y de su equipo de trabajo.

Es inminente que pronto vendrá la disposición por parte de Puerto Quetzal, que por seguridad dentro de los puertos internacionales, ya no se permita operar a terminales marítimas como ésta, si no cuentan con programas de seguridad y calidad Internacionales como lo son las Normas ISO.

1.3.1 Pregunta de la investigación

En virtud de lo anterior podríamos plantearnos la problemática de:

¿Cómo aumentar el valor agregado de la empresa frente a la competencia en la prestación de servicios Marítimos?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General:

Lograr que EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS se certifique en la Norma ISO 9001-2000, para un servicio seguro, confiable y de calidad.

1.4.2 Objetivos Específicos:

1. Lograr que las operaciones de alto riesgo que realiza el personal de operaciones marítimas se conserven en cero accidentes, a través del seguimiento de las Normas de Calidad ISO.
2. Permanecer en mejora continua en todas las operaciones para que los servicios marítimos que se prestan se consideren en el mercado de alta calidad y con tecnología de punta.
3. Cumplir con los estándares internacionales para la carga y descarga de barcos contenedores, de líquidos y de vehículos

1.5 Alcances y límites:

El estudio se concentrará en la planta de EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS ubicado en Puerto Quetzal y puerto de San José, en el Departamento de Escuintla, así como en el área de influencia de las operaciones que se llevan a cabo en forma submarina. Desde el punto de vista de objetivos, se orientará a evaluar la forma en que se implementará el proceso de certificación de las Normas ISO 9001-2000 en la actual gestión, para poder identificar las áreas que ameritan ser apoyadas técnicamente y en función de los resultados, ofrecer propuestas de solución encaminadas a optimizar el servicio.

Dentro de las limitantes se encuentra la falta de cultura organizacional, en el sentido de que cada persona esté conciente de la magnitud y el valor de su labor dentro de la empresa y que se tenga la responsabilidad de cumplir los objetivos que se plantean en el tiempo planificado.

2. Metodología:

La estrategia de la investigación que se utilizará es la Metodología Descriptiva, ya que se describirán los hechos tal y como son observados e implica la recopilación y presentación sistemática de datos para dar una idea clara de lo investigado.

En el estudio descriptivo el propósito es describir situaciones y eventos, es decir cómo se manifiestan determinados fenómenos.

2.1 Sujetos

Se entrevistará a un experto en la materia de Normas Internacionales de Calidad, quien dará un panorama claro de estas Normas y la importancia de las mismas en el desempeño de las tareas en el Área Marítima de la empresa, para así lograr una mejora continua y el realizar dichas tareas de forma segura y confiable tanto para el colaborador como para el cliente. Se estará tomando en cuenta también a cada uno de los gerentes de área que posee la empresa y a la totalidad de los clientes de la misma a los que se les brinda el servicio de descarga de combustibles, estas son todas las petroleras que se encuentran en la Empresa Portuaria Quetzal.

2.2 Instrumentos:

Para recabar la información necesaria por parte de un experto, así como de los Gerentes de las áreas de: administración, financiera, operaciones marítimas, comercialización, informática, recursos humanos, además de los clientes petroleros: Esso, OTSA, Melazas de Escuintla, Puma Energy, Arcenillas, Blue Oil, Duke Energy, se tomaron en cuenta los siguientes instrumentos.

2.2.1 Guía de Entrevista:

A través de esta Guía se han querido recabar los puntos importantes de las Normas ISO, todo lo que conlleva incluso previo a su implementación, como es el caso del cambio del clima y cultura organizacional.

2.2.2 Encuesta a Gerentes:

Una serie de preguntas sobre si los Gerentes de esta Compañía están conscientes de los cambios que se deben realizar para una mejora continua dentro de los procesos de la misma, que son la base de las Normas ISO.

2.2.3 Encuestas a Clientes:

Se recabó información a través de un cuestionario que fue realizada a los clientes del área marítima de esta empresa, con el objetivo de saber cómo perciben los servicios hasta este momento y que beneficios cree que conllevaría si la empresa tuviera una Certificación de las Normas ISO.

2.3 Procedimiento:

Para llevar a cabo la presente investigación de campo, se realizaron ciertas etapas indispensables desde el momento que se inició el Programa de ACA, de la Universidad Panamericana de Guatemala, investigando dentro de EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS la forma adecuada y viable para hacerla más ágil en la prestación de sus servicios al mismo tiempo con alta calidad que aumentara la confianza de los clientes actuales y futuros, la investigación reflejó el que se iniciara un proceso de Certificación bajo las normas ISO 9000-2001.

Para el efecto se realizó un análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que actualmente tiene la empresa, además se tomó en cuenta la planeación estratégica establecida, con el objeto de tener claro cuál es la misión y visión que dicha compañía posee, así como la verificación de procesos que han llevado al cumplimiento de los requerimientos que han tenido los clientes, logrando a través de esto el planteamiento del problema de esta investigación así como el desarrollo del objetivo general y los específicos.

Para tener un panorama más claro acerca de las posibilidades de EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS de emprender el camino a la Certificación de normas ISO, así como las necesidades de los clientes, se estableció una encuesta que se le trasladó a los gerentes de la compañía así como a los siete clientes principales de la misma del área marítima. Se realizó además una entrevista con un experto en todo lo referente a certificación de las normas ISO para

tener una idea de los procesos que se podrían certificar, además saber qué problemas se tendrían que solventar y cómo se podría iniciar el cambio para que una certificación fuera viable y dar con ello un valor agregado a los clientes.

Al integrar los tres puntos de vista (gerentes, clientes y experto) se puede determinar que es posible que la empresa llegue a certificarse, sobre todo en el área marítima, que es donde EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS obtiene mayores porcentajes de rentabilidad, ya que se tiene el compromiso de los gerentes, los requerimientos de mejora de los clientes y la base para una certificación.

3. Resultados

A continuación se muestran los resultados de las encuestas dirigidas a Gerentes y a Clientes con las gráficas generadas por las respuestas a las mismas.

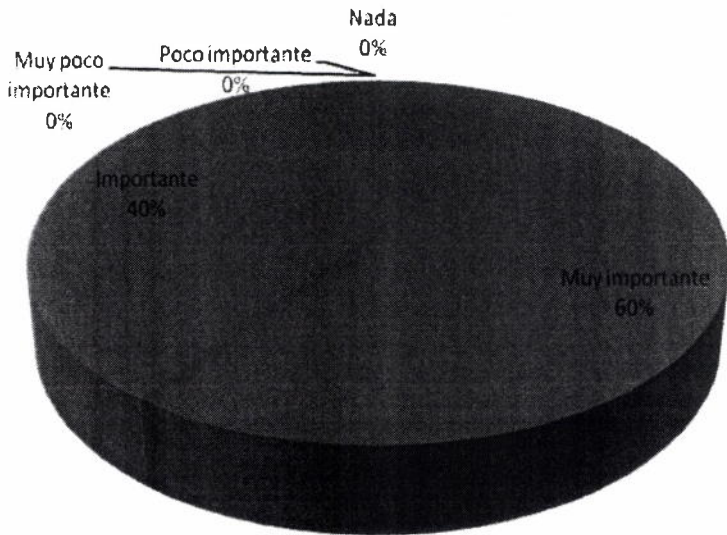
3.1 Encuesta dirigida a gerentes:



Fuente: Elaboración Propia

Se observa que las gerencias que integran esta empresa reconocen que es muy poco lo que saben o conocen en cuanto a las Normas ISO 9000.

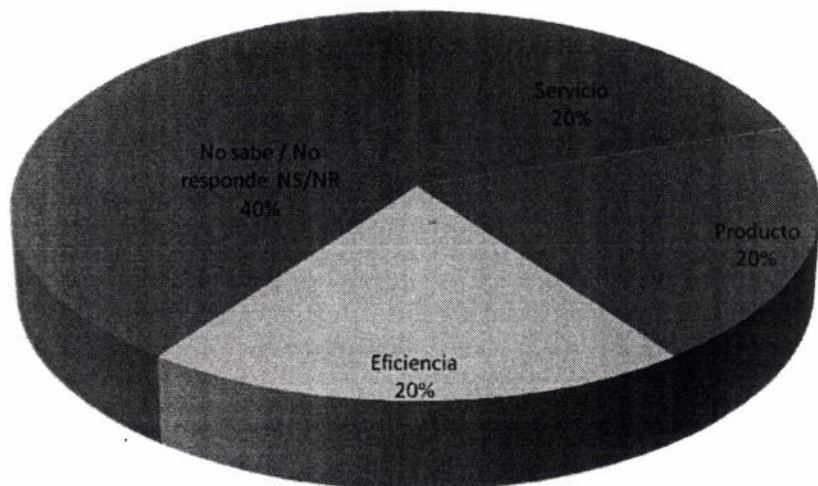
Gráfica No. 2 Importancia de la implementación



Fuente: Elaboración Propia

Los gerentes de esta compañía saben que es muy importante la implementación de las Normas ISO, para un mejoramiento continuo en el desarrollo de los procesos que cada gerencia tiene.

Gráfica No. 3
Beneficio más importante de las normas
ISO 9000

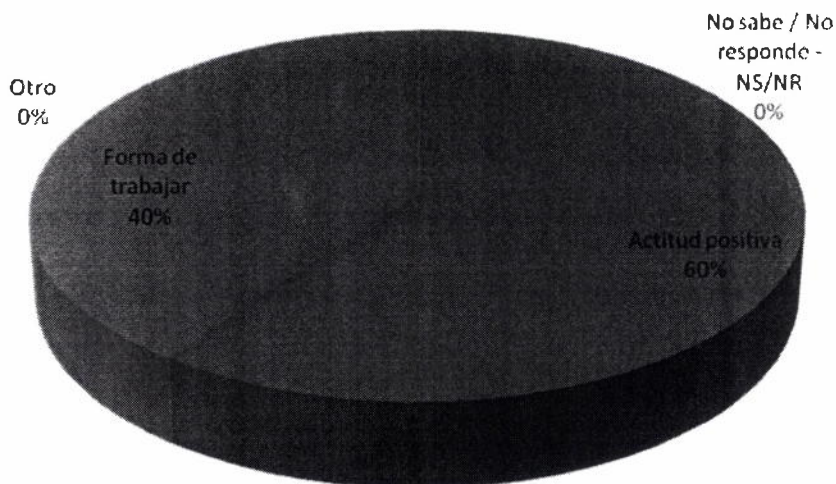


Fuente: Elaboración Propia

Los beneficios que los gerentes catalogan como los más importantes y que se encuentran en el mismo nivel son: Servicio, Eficiencia y resultado del Producto, lo que redonda en excelencia en los servicios que presta en el área Marítima de la Compañía.

Gráfica No. 4

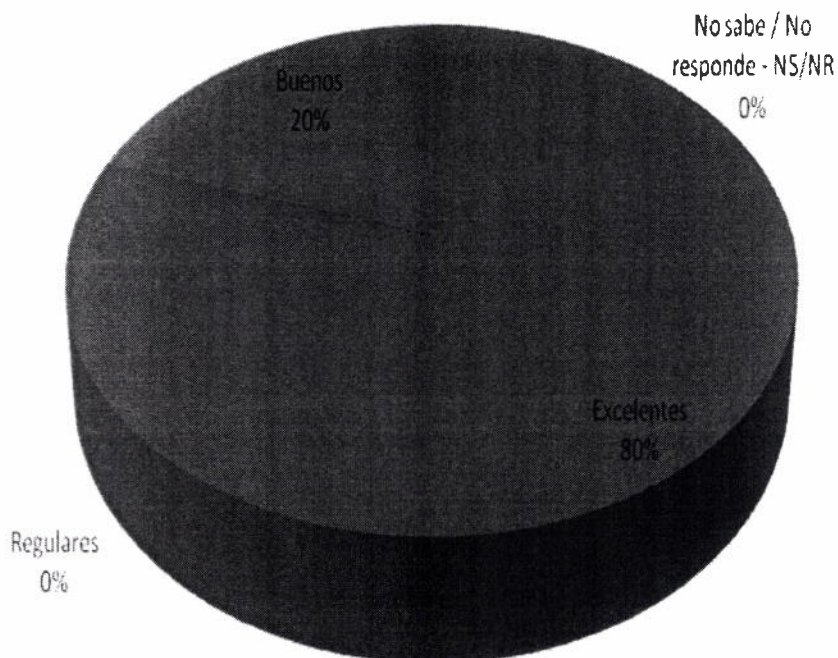
Cambios a considerar en la organización



Fuente: Elaboración Propia

Entre los cambios importantes que la empresa debe tener según los Gerentes de esta Compañía es una Actitud Positiva, para un trabajo eficiente y efectivo.

Gráfica No.5 Clasificación de logros a obtener

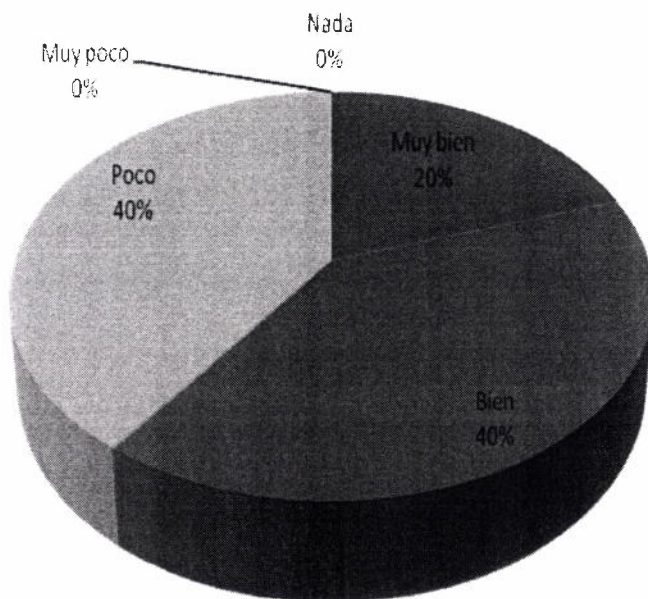


Fuente: Elaboración Propia

Las Gerencias están conscientes que los logros que se alcanzarían al tener una Certificación ISO 9000 serían de buenas a excelentes, siendo éstas tanto de tipo empresarial, personal como de equipo.

Gráfica No. 6

Ejecución de mecanismos de implementación

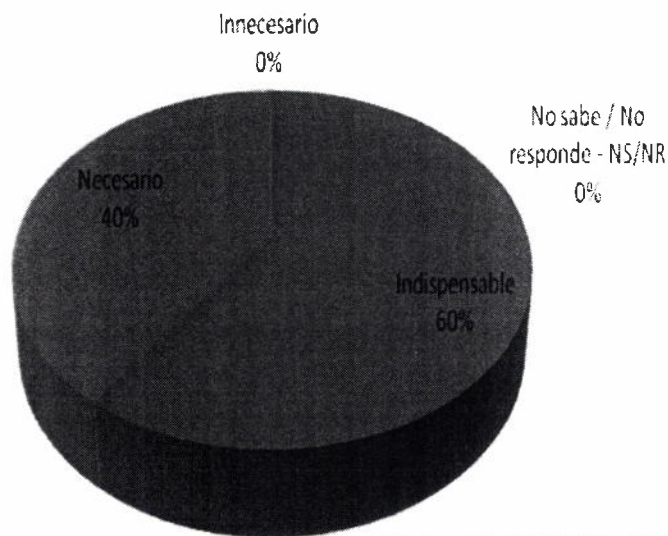


Fuente: Elaboración Propia

Se puede observar que los Gerentes de la Compañía indican que los mecanismos de implementación de la Norma ISO se desarrollarían adecuadamente a pesar de las dificultades que se presentarían, por la resistencia al cambio, mismas que se reflejan en las respuestas de poco y bien.

Gráfica No.7

Necesidad de mayores controles para la eficiencia de la calidad

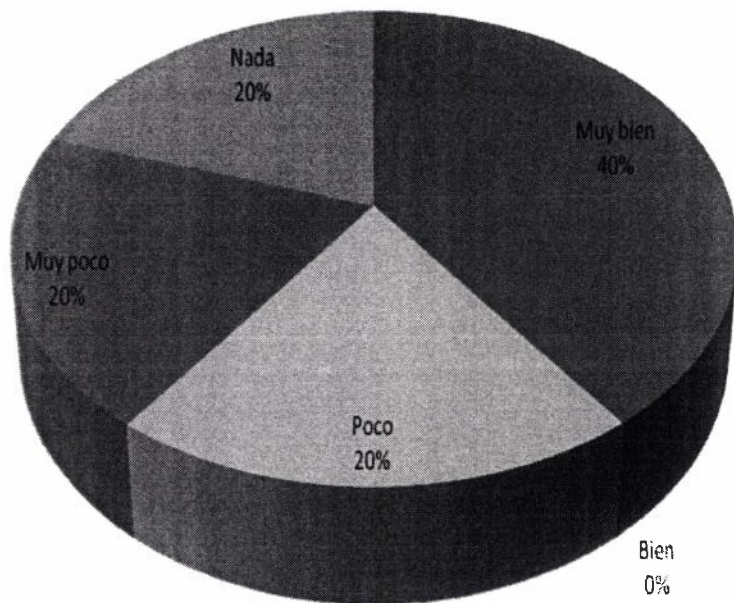


Fuente: Elaboración Propia

Las Gerencias de esta Empresa indican que es indispensable y necesario tener mayores controles dentro de lo que cada gerencia tiene a cargo para lograr una eficiencia y eficacia en los servicios que se prestan.

Gráfica No. 8

Conocimiento del método para la evaluación de la calidad en su área



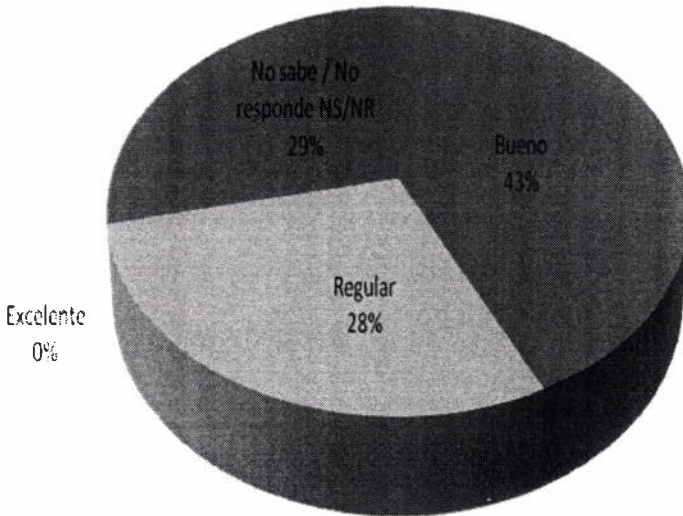
Fuente: Elaboración Propia

Actualmente no todas las Gerencias de la empresa tienen conocimiento de la forma de evaluar la calidad dentro del área que tienen a su cargo.

En la pregunta número nueve de la encuesta realizada, los Gerentes por unanimidad reflejaron la preocupación de que las dificultades al estar certificados sería que no todos los empleados en el área marítima están alfabetizados, lo que llevaría primero a un programa de alfabetización, además existen brechas en los conocimientos que cada colaborador tiene, las cuales habría que cerrar con programas de capacitación.

3.2 Encuesta dirigida a clientes

Gráfica No. 9
Evaluación de servicios prestados



Fuente: Elaboración Propia

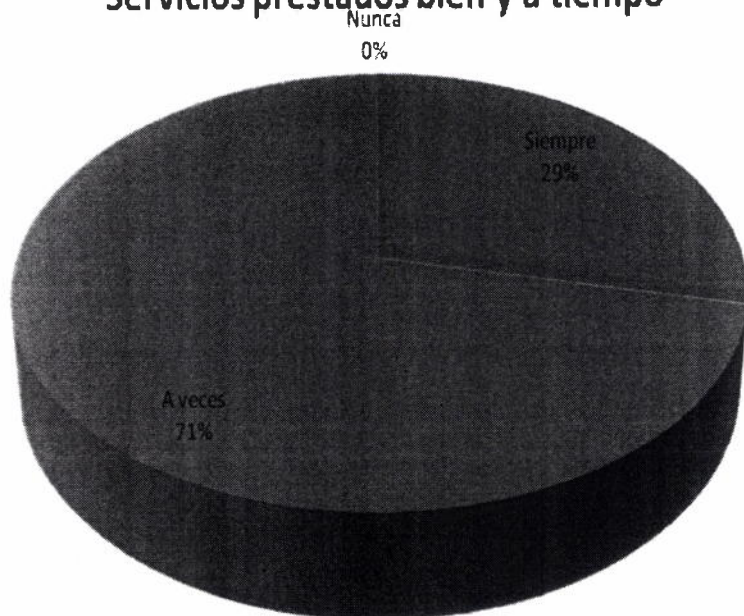
Las respuestas nos indican que los clientes no están totalmente satisfechos con los servicios que se le han prestado.

En la pregunta número dos que se realizó, los clientes indicaron diferentes rubros, por lo que la empresa debe tomar en consideración lo siguiente:

- a. Mantenimiento y equipo
- b. Seguridad
- c. Precios
- d. Procedimientos
- e. Personal

Gráfica No. 10

Servicios prestados bien y a tiempo

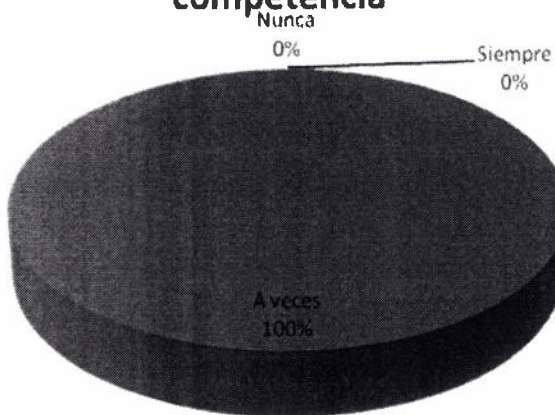


Fuente: Elaboración Propia

Los clientes indican que los servicios deben mejorar en cuanto a eficacia, ya que no siempre están satisfechos con los servicios que obtienen y en algunas ocasiones se lleva más tiempo del estipulado inicialmente, causando atrasos.

Gráfica No. 11

Servicio mejor prestado que la competencia

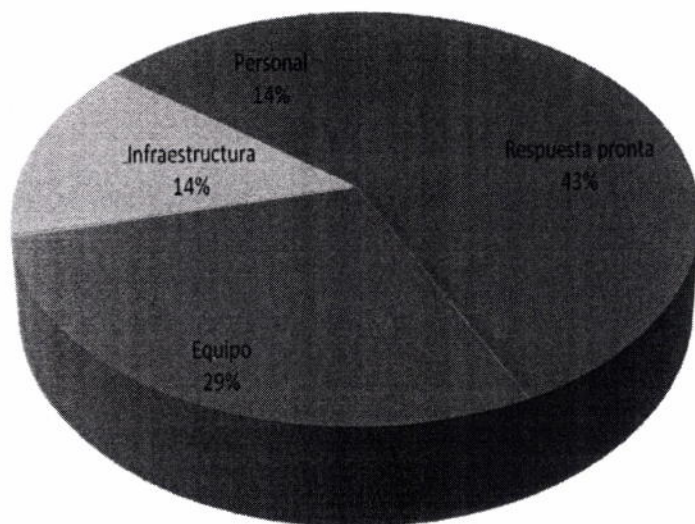


Fuente: Elaboración Propia

Aunque los clientes reconocen que los servicios prestados algunas veces son superiores a los que ofrece la competencia, al dejar abierta la respuesta, nos indican también que esto no sucede siempre.

Gráfica No. 12

Puntos fuertes de la empresa



Fuente: Elaboración Propia

Esta empresa tiene la capacidad de responder de inmediato, ya que también tiene el equipo y personal necesario, sin embargo debe mejorar en todos esos aspectos para lograr la plena satisfacción del cliente y un servicio de calidad.

Los nuevos servicios que solicitan los clientes en la pregunta seis están:

Servicio de Logística de transporte.

Colocación de barreras antiderrames.

Lanchas más rápidas.

Remolcadores más equipados.

Lanchas contra incendios

Los beneficios que cada cliente percibiría si se implementa la Certificación ISO son:

Procedimientos en la elaboración de los servicios.

Mejora Continua

Continuidad y estandarización en servicio

Compromiso

Enfoque

4. Análisis de Resultados:

4.1 Encuesta Dirigida a Gerentes.

En la actualidad existen en la empresa manuales para los diversos puestos de la misma y para las operaciones, sin embargo, estos muchas veces quedan como letra muerta y ceden su lugar a la costumbre o la “manera de trabajar” de los operarios, el control de la calidad es algo verdaderamente difícil. Los gerentes de la empresa están perfectamente de acuerdo en la necesidad de mejorar y de hacerlo de manera continua, la encuesta realizada nos refleja la opinión de los mismos y la manera en que ellos creen se podría mejorar al implementar la certificación con la norma ISO 9001-2000.

En cuanto a las respuestas de los gerentes podemos apreciar que tienen poca noción referente a las Normas ISO 9001-2000, están conscientes de que se debe implementar dicha norma para mejorar considerablemente los servicios que se prestan en la compañía, teniendo además por parte de ellos el compromiso, que es la base para iniciar una implementación de esta naturaleza, aunque en algunas respuestas nos reflejan que no están del todo comprometidos aún con la implementación, esto se debe, en parte, a que el proceso aun no se conoce y por lo tanto no se pueden visualizar adecuadamente los beneficios que traería el mismo. Se cuenta sin embargo con cierto grado de compromiso para emprender las acciones necesarias para buscar el establecimiento de las normas.

La alta gerencia de la compañía debe estar consciente también de los beneficios que ofrece el estar Certificado bajo las Normas Internacionales de Calidad, ya que al tener controles establecidos, llevará a un servicio con eficacia y eficiencia lo que al mismo tiempo redundará en beneficios a nivel de empresa y personal. Para ello también se hace necesaria una actitud positiva, llevando a la vez una mejora en la cultura organizacional de la compañía, que ayudará a minimizar la resistencia al cambio y las dificultades (como el analfabetismo y las brechas de conocimiento que se tienen entre cada colaborador) que se presentan al momento de iniciar la implementación de la Norma ISO 9001-2000.

Para lograr la certificación se requiere el compromiso de las personas que integran la empresa, además una buena actitud, la cual reflejan todos los Gerentes en este momento, lo que llevaría a una adopción de la norma con una menor resistencia al cambio, que hasta cierto punto se disiparía al comunicar a todo el personal los objetivos y metas claras de la alta dirección, la planeación estratégica y política de calidad para que cada uno se identifique con éstos.

Los gerentes están conscientes del nuevo giro que debe tomar la empresa, si quiere llegar a ser más competitiva y el cambio que se debe tener en cuanto a dejar de ser “reactivos” para llegar a ser proactivos, dejar de improvisar en la marcha sino tener la planificación desde un principio, es decir hacer las cosas bien desde el inicio de los servicios que se presten a los clientes. Además los procesos estarían en constante revisión para lograr ir mejorando cada uno de éstos, llegando a los procesos innovadores los cuales redundarían en menores costos para la empresa y lograr una mayor rentabilidad desde el momento en que todos los colaboradores tengan claros los objetivos de la empresa, ya que es uno de los requisitos que la norma ISO 9001-2000 solicita, lo que redundaría en el mejor desempeño tanto de cada departamento que integra la empresa como de forma personal de cada colaborador.

4.2 Encuestas dirigidas a Clientes.

Las respuestas de los clientes reflejan que no están totalmente satisfechos con los servicios que la compañía les brinda, los cuales son calificados por la mayoría de los encuestados como buenos, una de las debilidades a atender por parte de la empresa es que ninguno de los clientes calificó el servicio de excelente por lo que es necesario mejorar de forma continua.

Otra de las áreas en las que se debe mejorar es en los servicios prestados ya que nuestros clientes nos indican que nuestros servicios son prestados bien y a tiempo algunas veces, por lo que podemos intuir que han habido fallos en la prestación de los servicios que van desde el mantenimiento, personal y equipo hasta seguridad en personal, procesos y procedimientos, además los clientes desean que EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS les preste otros tipos de servicios, lo que representa oportunidades importantes que se tienen que tomar en cuenta. Todo esto podría ser posible a través de la Implementación de la Norma ISO 9001-2000,

ya que al seguir estas normas lo que se pretende es la satisfacción plena del cliente y esta empresa sería pionera en la certificación, ya que ninguna otra dentro de la competencia está certificada. Al dar EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS servicios de calidad, sería una ventaja competitiva importante.

Al estar la compañía certificada bajo las Normas ISO 9001-2000 también se lograría la fidelización de los clientes, ya que el servicio que se les brindaría sería con seguridad, esmero, eficacia, eficiencia, por lo que a ellos mismos les representaría una baja en sus costos, en los riesgos y en los tiempos de entrega o descarga de los productos tanto líquidos, como contenedores y de vehículos.

4.3 Entrevista con el Experto en Gestión de Calidad:

El experto en Gestión de Calidad abre un panorama más amplio acerca de lo que conlleva la certificación 9001-2000, indicando las bases en las que se fundamenta las normas ISO 9000, así como las características de las mismas que ya se encuentran presentes en la empresa, tales como los procesos ya definidos.

El experto aborda de varias maneras que una de las partes más importantes en el proceso de certificación es el compromiso de parte de todas las personas que trabajan en la empresa, a todo nivel, remarcando que la decisión fundamental debe salir desde la alta gerencia, debido a que es quien decide iniciar el proceso de certificación.

Según el experto, algunos de los problemas más frecuentes con los que se encuentra en su experiencia es la falta de cultura organizacional de calidad, a la vez, la falta de trabajo en equipo y la individualización del trabajo, estos problemas dificultan el proceso de implementación.

Otro de los aspectos indicados, es el proceso de mejora continua, la cual será constantemente evaluada, tanto internamente, como por la Norma ISO, que recertificará cada 5 años a la empresa y realizará auditorías periódicas, esto garantiza que dichos procesos se estén llevando a cabo

constantemente y genera un autocontrol en lo interno de la empresa, lo que redundará en una cultura de calidad cada vez más arraigada y en una clientela cada vez más satisfecha y segura.

La ventaja competitiva que nos brinda la certificación puede ser vista como una relación costo beneficio, la que favorecerá a la empresa al poder fidelizar a sus clientes y ofrecer el respaldo internacional tanto a sus clientes actuales como futuros.

Dentro de la empresa, todo indica estar en el momento justo e ideal para iniciar el proceso de la certificación, ya que se tiene el deseo de superación tanto a nivel personal como de empresa, el poner en alto el nombre de EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS y los servicios que a través de la misma se prestan en el recinto de Puerto Quetzal.

5. Conclusiones

1. Para lograr que las operaciones se conserven en cero accidentes, la norma establece que se debe brindar una constante retroalimentación por parte de los clientes, lo cual permite un margen de mejora más amplio, lo cual también aumenta la confiabilidad de los servicios de la empresa para los clientes y la seguridad de los mismos a nivel laboral y ambiental y la prevención de cargos por accidentes en los procesos. Dentro de los requisitos indispensables para las Normas ISO 9001-2000 está el establecimiento de procesos completamente documentados los cuales se llevan a cabo para la prestación de servicios, estos registros funcionan a la vez como una bitácora que se debe cumplir para cada puesto de trabajo, esto, definitivamente conllevaría una minimización de los accidentes debido al establecimiento de procesos fijos dentro de las operaciones marítimas, además deberán saber qué hacer y cómo hacer en caso se presentara algún tipo de emergencia.
2. La mejora continua se cumpliría al implementar un Sistema de Gestión de Calidad, que al mismo tiempo afianzaría la seguridad y confianza de los servicios que presta la compañía, ya que a través de ésta se deben establecer procesos de forma documentada que permiten además de esa mejora continua deseada, un trabajo en equipo y beneficios como rentabilidad para la empresa que redundan en mejores condiciones para el recurso humano. La base para esta implementación es el compromiso de los gerentes, la cual se tiene, ya que cada uno de ellos tiene la conciencia de que los servicios se pueden y se deben mejorar a través de controles en procesos, que a su vez logren que sean seguros, confiables, de una alta calidad, brindando a los clientes un valor agregado. La Certificación ISO, garantiza por medio de las auditorías que la mejora continua es una realidad, ya que también monitorea la eficacia y que constantemente se esté cumpliendo con la política de calidad, los objetivos de calidad, análisis de datos, tomar acciones correctivas y preventivas, conlleva además la planificación del diseño de los servicios y las personas responsables, determinando también los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios.

3. De acuerdo a los análisis y las respuestas del experto en Gestión de Calidad, se puede concluir que al tener la certificación se cumplirá, simultáneamente, con las normas de calidad de todos los países miembros de la misma, lo cual es el respaldo internacional que brinda la ISO, en algunas ocasiones podríamos concluir que las normas internacionales específicas en los puertos, para estas operaciones, son incluso menos exigentes que las normas ISO. Cumplir con estándares internacionales ISO, brindarían un mejor estatus y confiabilidad. Dichas normas también proveen de un sistema de “garantía de calidad” desarrollado por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y adoptado por 90 países en todo el mundo. ISO está compuesta por representantes de normas nacionales de más de cien países, por lo que al estar certificados se garantiza no sólo el cumplimiento de las Normas ISO sino que también el de las normas específicas para este tipo de operaciones.

6. Recomendaciones

La anterior exposición de motivos, nos permite recomendar la implementación de la norma ISO 9001 – 2000 en EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS, ya que es una empresa que muestra una vocación por la calidad y que necesita de mecanismos que permitan la completa satisfacción de los clientes presentes y futuros, tanto internos como externos.

Analizando la normativa y los procesos asociados a la misma, podemos concluir que se ajusta muy bien a los objetivos de la empresa y que por lo tanto sería un instrumento que podría ayudar a EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS a ganar competitividad y Fidelización de clientes, brindarles un importante valor agregado a los servicios, logrando así mayor rentabilidad, la cual se incrementaría año con año.

Se debe aprovechar que el personal de EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS, en especial los mandos medios están de acuerdo con contribuir a lo anterior y estarían dispuestos a participar de los procesos inherentes y a establecer las políticas de mejora necesarias para la obtención y mantenimiento de la certificación en las normas ISO 9001 – 2000, es decir tienen el compromiso, que es parte fundamental para el inicio de la implementación.

A la gerencia de EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS se recomienda el inicio de las acciones tendentes a la búsqueda de dicha certificación, así como el proveer los medios y buscar la asesoría necesaria para alcanzar dicho objetivo en el futuro más inmediato posible.

7. Propuesta

INTRODUCCIÓN

Una vez realizadas las encuestas y los contactos tanto con los clientes como con los gerentes de las diferentes áreas de la empresa, (Gerencia Administrativa, Gerencia Comercial, Financiera, Sistemas, Operaciones Marítimas) se ha demostrado la necesidad de la mejora de los servicios y de las condiciones en que se prestan los mismos.

Debido a que la competencia con que cuenta la empresa en este momento es fuerte y que la diversificación de servicios de la misma es un detalle a tomar en cuenta, creemos que la certificación con las normas ISO 9000 y la aplicación de los principios asociados a la misma, serían determinantes para obtener las metas trazadas y los requerimientos de nuestros clientes.

A continuación se presentan las propuestas para obtener la mejora de calidad en los servicios de la empresa y la búsqueda de la certificación ISO 9000.

Tener como una prioridad la convicción de que el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa que nos ocupa, contribuirá a satisfacer las necesidades de nuestros clientes externos e internos. Se tendrá que demostrar la capacidad para proporcionar servicios que contribuyan a la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del mismo y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y la normatividad aplicable.

Se necesitará el apoyo total del Consejo de Administración y la dirección de la Gerencia General, siendo uno de los principales requerimientos el mantener documentado su Sistema de Gestión de Calidad SGC de acuerdo a lo descrito en el Manual de Gestión de Calidad que se estipule. Además se deberá asignar a un coordinador de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad, quien tendrá a su cargo también la debida implementación de las Normas ISO dentro de

las diferentes Gerencias que integran la empresa, tal y como lo establece la Norma ISO 9001-2000.

El manual deberá ser usado como medio para establecer los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de los servicios bajo los requerimientos de la norma ISO 9001-2000.

El objetivo del manual es documentar el SGC de la Compañía para el cumplimiento de la norma ISO y se podrá utilizar en todos los documentos del sistema para referirse al Sistema Administrativo de Gestión de Calidad de la empresa. Dicho Manual de Calidad se encontrará disponible en la página WEB de la Compañía para su consulta, quedando el original bajo resguardo del coordinador de Documentos SGC, por lo tanto el documento impreso o fotocopiado se considera como copia no controlada, sobre el cual no se ejerce ningún control.

La Norma ISO indica que el representante de la Gerencia General para la Implementación del SGC, sería la persona responsable del control de las revisiones. Toda corrección o modificación que se realice al manual deberá estar de acuerdo al Procedimiento de Control de Documentos con código respectivo, en la sección correspondiente a cambios o mejoras a documentos existentes.

7.1. REFERENTE A LA NORMA ISO 9001-2000

1. ALCANCE:

7.1.1 GENERALIDADES

Todo Manual de Calidad establece y determina las políticas, los procedimientos y los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. El sistema está estructurado de tal forma que cumpla con las condiciones establecidas en la Norma Internacional ISO 9001-2000.

Para el caso de esta empresa que presta servicios marítimos, el sistema deberá comprender desde el diseño, el desarrollo, las normas de seguridad, medio ambiente, alcohol y drogas y la prestación del servicio, así como la evaluación de la satisfacción del cliente de cada uno de los servicios que puedan brindar.

7.1.2 APLICACIÓN

Se deberá estudiar y determinar que todos los requisitos de la Norma ISO 9001-2000 son aplicables en los servicios prestados a los buques tanqueros con la excepción de los siguientes requisitos:

- Preservación del servicio
- Control de los dispositivos de seguimiento de medición.

Por la naturaleza las actividades y el tipo de servicio que esta Compañía presta, no es posible hacer referencia a los requisitos enunciados. Los servicios que se prestan como tal, no son tangibles ni manipulables y por lo mismo no requieren dispositivo alguno para su prestación y menos calibración alguna.

7.1.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD:

El Alcance del Sistema deberá ser en las Operaciones Marítimas Portuarias que se desarrollan en las instalaciones marítimas “MBM (Múltiple Buoy Mooring Systems) los cuales son:

- Agenciamiento de buques tanqueros
- Amarre y Desamarre de buques tanqueros.
- Conexión y desconexión de mangueras a buques tanqueros.
- Inspección y supervisión de conexiones durante descarga.

7.1.4 EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EMPRESA MARITIMA:

EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS se constituyó oficialmente en marzo de 1977 en acta de constitución numero 66, es la empresa pionera de estiba y manejo de carga en puerto Quetzal y puerto de San José, manteniendo desde su inicio el liderazgo en servicios con un enfoque claro en la atención y satisfacción de nuestros clientes.

Uno de sus objetivos principales ante la sociedad es:

Presentar servicios para el manejo de carga a granel, para lo cual podría adquirir, arrendar, instalar, administrar y de cualquiera otra forma que se estime conveniente.

A inicios de los años 80, EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS llevó a cabo negociaciones de compra de la empresa Agencia Marítima, obteniendo equipo y una flota de embarcaciones que le permitió iniciarse en los servicios marítimos en las terminales MBM (Múltiple Buoy Mooring System), iniciando operaciones el 18 de marzo de 1983 en el Puerto Quetzal, con exportación de azúcar en el buque SPILIAD, posteriormente EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS empezó a trabajar buques mercantes con carga general y la atención de buques tanqueros en puerto San José.

Durante la época de los años 90 y los primeros años del siglo XX, EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS mantuvo su posición de brindar servicios marítimos y estibadora ampliando sus operaciones en la rama de agenciamiento expandiendo dichos servicios a los puertos del Atlántico en Guatemala y a la región de Nicaragua y El Salvador.

En el año 2006 EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS adquiere la certificación de Puertos Código PBIP con lo que se convierte en la primera empresa de su tipo que se compromete con la seguridad de sus operaciones.

Tomando en cuenta el interés en tener todos los servicios con la seguridad y calidad debida en la reestructuración que se ha brindado en los años 2007/2008, se planteó la mejora de la gestión institucional y la visión de expansión y mejora en la calidad y seguridad de los servicios prestados, así como la diversificación de mercados dentro del ámbito marítimo, sería una forma ideal el plantear una Cultura de Seguridad a través de la búsqueda e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, basados en la orientación de las normas ISO 9001.

Para ello se deberá en este año 2010 presentar ante el Consejo de Administración la idea de tener dicha norma en las operaciones marítimas para que este a su vez apruebe dicha

implementación del Sistema de Gestión de Calidad en su proceso administrativo, estableciendo como una estrategia, mejorar la calidad de la Gestión administrativa y dentro de ella, certificar los procesos administrativos y operacionales bajo la Norma ISO 9001.

Se deberá establecer también, como una de sus prioridades la Gestión de Seguridad, así como la profesionalización del personal administrativo y operativo mediante programas de capacitación y la inversión en equipo, embarcaciones e infraestructura.

7.1.5 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:

Para iniciar este proceso de la implementación de las Normas ISO, se deberá hacer una revisión a la Planeación Estratégica de la empresa, para verificar su contenido y si existirá algún cambio en la misma, para que tome el rumbo de la Calidad y mejora continua, por lo que se analizará lo siguiente:

7.1.5.1 Visión

Ser una empresa que presta servicios marítimos, portuarios, de Agenciamiento y representaciones, ofreciendo siempre servicios con seguridad bajo estándares internacionales enfocados en el crecimiento local y regional.

7.1.5.2 Misión

Para las operaciones Marítimas que son las que deberán gestionar la calidad, se analizan como:

Prestar la más amplia gama de servicios marítimos a las terminales de EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS, líquidos e hidrocarburos, brindando los mejores estándares de seguridad, bajo los procedimientos internacionalmente aprobados.

7.1.5.3 Valores

- Ser una empresa que trabaje con honestidad, responsabilidad e integridad, que les garantice a sus clientes que los servicios serán de absoluta calidad.
- Promover y apoyar el crecimiento personal y profesional del Recurso Humano, que se proyecte en los servicios que brindamos a nuestros clientes, dirigiéndolo y apoyándolo con capacitaciones y estudios que permitan elevar sus principios de trabajo, honestidad, fidelidad y servicio.

7.1.5.4 Código de ética

Dentro de esta propuesta se debe integrar también un Código de Ética que permita encaminar todo lo referente a la Calidad, es decir, para el Sistema de Gestión de Calidad de EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS, por lo que se propone el siguiente Código:

- Fomentar el trabajo en equipo para evidenciar la congruencia de mi actitud y la consistencia de la Calidad de mis servicios con los valores de EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS, e influiré y estimularé con mi ejemplo a mis colaboradores, involucrados en la realización de este y los demás servicios.
- Asegurar el entendimiento de lo que se va a realizar, dando instrucciones claras y precisas; confirmando que cada uno, comprometido en la implementación, proporcione lo que se espera del trabajo.
- Proveer de equipo, herramientas, procedimientos y entrenamiento necesario para que todos posean la cultura, conocimiento, habilidades y un gran deseo de realizar la parte que le corresponde de manera efectiva, eficiente y segura.
- Seguir la implementación del sistema y comprobar que los trabajos se hagan conforme a lo planeado.

- Incrementar el nivel de servicio y de seguridad de EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS, desarrollando las cualidades de efectividad, confiabilidad, seguridad y mejora continua del personal que se tenga a cargo para obtener las metas y objetivos de EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS.

7.1.6 OBJETIVOS Y POLITICA DE CALIDAD

7.1.6.1 Objetivos Generales:

1. Realizar servicios con seguridad bajo estándares internacionales y mejora continua.
2. Sistema de gestión de calidad, conforme a la Norma ISO 9001-2000.
3. Crecimiento local y regional.
4. Armonía con la sociedad y medio ambiente.
5. Promover el desarrollo del personal.

7.1.6.2 Objetivos Específicos:

1. Satisfacción del cliente interno no menor del 60%.
2. Implantación, revisión y verificación del Sistema de Gestión de Calidad.
3. Del monto de facturación total invertir un 10%.
4. Creación de documentación de procedimientos y procesos de los servicios que ofrece la empresa.
5. Crecimiento en ventas en un 10% anual.

7.1.6.3 Objetivos de la Calidad

1. Aumentar la rentabilidad y productividad de la empresa de forma sostenida.
2. Garantizar que los servicios que presta EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS sean realizados por personal competente, comprometido y amable.

3. Mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión para asegurar la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de las normas vigentes.
4. Con el mínimo de riesgos prestar a los usuarios servicios marítimos portuarios en forma oportuna, con eficiencia, eficacia y efectividad.

7.1.6.4 Política de Calidad

Los servicios marítimos Portuarios que ofrece EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS deberán tener como prioridad satisfacer las necesidades, la seguridad y las expectativas que sus clientes esperan, en armonía con la sociedad y medio ambiente y sustentarse en la implementación de un sistema de gestión de calidad, conforme a la norma ISO 9001-2000 que promueva el desarrollo del personal y su participación activa en la mejora continua de los procesos y la seguridad de los servicios prestados.

7.1.7 POLÍTICAS OPERACIONALES Y ADMINISTRATIVAS DE EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS

Se tendrán que establecer también estas políticas, ya que éstas aparte de estar documentadas, se deberán exponer en lugares visibles, para que tanto colaboradores como clientes estén al tanto de las mismas y será así la forma de estar constantemente recordándolas y aplicándolas.

7.1.7.1 Política de Alcohol y Drogas

EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS está comprometida a mantener un lugar de trabajo seguro, saludable y productivo para todos los colaboradores. Reconoce que el abuso de alcohol, drogas y estupefacientes afectará seriamente la salud de los empleados y la habilidad para desempeñarse apropiadamente, así también tendrá efectos adversos sobre la seguridad, la eficiencia y la productividad.

Esta política es aplicable a colaboradores, contratistas, transportistas y proveedores. Llevar a cabo revisiones y evaluaciones apropiadas de las operaciones y servicios para medir su evolución y asegurar el cumplimiento de esta política.

7.1.7.2 Política de Medio Ambiente

Es política propia conducir sus negocios de manera responsable con el equilibrio del medio ambiente y apoyo a las comunidades en las que opera en caso de desastres o accidentes que afecten al mismo. En EMPRESA DE SERVICIOS MARÍTIMOS todos se comprometen a realizar esfuerzos continuos en pro del medio ambiente.

Llevar a cabo revisiones y evaluaciones apropiadas de las operaciones y servicios para medir su evolución y asegurar el cumplimiento de esta política.

7.1.7.3 Política de Seguridad

Conducir sus operaciones y servicios de modo que protejan la seguridad de los colaboradores, personas involucradas en sus operaciones, clientes y público en general.

EMPRESA DE SERVICIOS MARÍTIMOS se esfuerza para prevenir todos los accidentes, lesiones y enfermedades ocupacionales a través de la participación activa de todos los colaboradores. Asimismo se compromete a realizar esfuerzos continuos para identificar y eliminar o administrar los riesgos a la seguridad de sus colaboradores, clientes, público en general y del medio ambiente con el que se interactúa.

Llevar a cabo revisiones y evaluaciones apropiadas de las operaciones y servicios para medir su evolución y asegurar el cumplimiento de esta política.

7.1.7.4 Política de Salud

Identificar y evaluar los riesgos a la salud relacionados con sus operaciones y servicios que afecten potencialmente a sus colaboradores o contratistas.

Determinar en el momento de su contratación y posteriormente, según la necesidad, la condición médica de los colaboradores para realizar su trabajo sin riesgo.

7.2 REFERENCIAS NORMATIVAS

7.2.1 Referencias del Sistema de Gestión de la Calidad

Durante la implementación del sistema de Gestión de la Calidad se deberán además utilizar como referencias los siguientes documentos:

- ANSI/ISO/UNI EN ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos
- International Safety guide for oil tankers & terminals “ISGOTT”
- Norma ISO 10002-2004, Quality Management. Customer Satisfaction. Guidelines for complains Handling Organizations.
- Normas ISO 19011-2002, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.

7.3 DEFINICIONES

Para involucrarse completamente ante la Gestión de Calidad y tener cada empleado el compromiso y respuesta adecuada, se deberá informar acerca de las definiciones que conlleva la Norma ISO 9001-2000, siendo las más importantes:

Política de la calidad

Directrices y objetivos generales de una empresa, relativos a la calidad, expresados formalmente por la dirección general. La política de la calidad forma parte de la política general y debe ser aprobada por la alta dirección.

Gestión de la calidad

Aspecto de la función general de la gestión que determina y aplica la política de la calidad. La obtención de la calidad deseada requiere el trabajo y la participación de todos los miembros de la empresa en tanto que la responsabilidad de la gestión de la calidad corresponde a la alta dirección.

La gestión de la calidad incluye la planificación estratégica, la asignación de recursos y otras actividades sistemáticas, tales como la planificación, las operaciones y las evaluaciones relativas a la calidad.

Sistema de calidad

Conjunto de la estructura de la organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad. El sistema de la calidad debe ser proporcionado a lo que exige la consecución de los objetivos establecidos sobre la calidad.

Puede exigirse que se ponga de manifiesto la implantación de ciertos elementos del sistema, si así se ha establecido contractualmente, por prescripciones reglamentarias o en los casos de una evaluación.

Control de calidad

Técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas para satisfacer los requisitos relativos a la calidad. Para evitar toda confusión se recomienda utilizar un modificador cuando éste concepto se refiere a un campo más restringido, por ejemplo, control de la calidad en la fabricación.

El control de la calidad lleva implícito la aplicación de técnicas operativas de actividades, que tienen dos objetivos fundamentales: mantener bajo control un proceso y eliminar las causas de defecto en las diferentes fases del bucle de la calidad, con el fin de conseguir los mejores resultados económicos.

Aseguramiento de la calidad

Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los requisitos dados sobre la calidad. El aseguramiento de la calidad no será completo si los requisitos adecuados no reflejan íntegramente las necesidades del utilizador.

Desde el punto de vista de la eficacia, el aseguramiento de la calidad implica generalmente, una evaluación permanente de aquellos factores que influyen en la adecuación del proyecto y de las especificaciones a las aplicaciones previstas y además, la verificación y la auditoria de las operaciones de producción, de instalación y de inspección. Para proporcionar la debida confianza, puede ser preciso que se aporten las pruebas oportunas.

7.4 Requisitos Generales

EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS deberá establecer, documentar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de acuerdo con los requisitos de ISO 9001-2000.

Los objetivos de calidad, los KPI (conocida así por sus siglas en inglés Key Performance Indicator) o indicadores de desempeño, los resultados de las auditorías internas, externas, y los NLI (Near lesion incident). El análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la Revisión de la Dirección son algunas de las técnicas y las herramientas que EMPRESA DE SERVICIOS MARITIMOS deberá utilizar para medir y mejorar el sistema continuamente.

Se deberá realizar una reunión entre la Gerencia General, Gerentes de Departamentos y los empleados de mayor número de años de trabajo y experiencia, para identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, la secuencia y las interacciones entre estos.

Por cada proceso identificado se determinarán los criterios y métodos de funcionamiento así como también la disponibilidad de los recursos y la información necesaria para la efectiva operación, así como los KPI para el control de tales procesos.

Cada proceso será supervisado, medido y analizado para identificar e implementar las acciones necesarias con el fin de alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

En cuanto a la responsabilidad de la Dirección también se deberán realizar reuniones tanto con gerentes como con todo el personal para establecer y comunicar el compromiso de la misma, el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y la plena satisfacción del cliente, así como la publicación de la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad. Deberán realizar sesiones periódicas para las revisiones y tomar en cuenta la disponibilidad de recursos para que la implementación se lleve a cabo satisfactoriamente y lograr así la Certificación ISO 9001-2000, para llegar a ser pionera en Normas Internacionales en el mercado que le compete.

7.5 Presupuesto

Para llevar a cabo una Certificación se hace necesario contratar los servicios de un ente Certificador quienes deberán realizar una Auditoría de Diagnóstico documental, en donde se les entregarán todos los manuales y procesos que se tienen actualmente; el equipo auditor entregará un reporte con todas las observaciones y hallazgos así como el Plan de Auditoría. Se realiza posteriormente una Pre-Auditoría de campo, en donde se busca evaluar el cumplimiento e implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los requerimientos de la Norma para lo cual el equipo auditor emite un reporte donde presenta las no conformidades encontradas y sus recomendaciones para llegar a obtener la Certificación, mediante la Auditoría final.

El presupuesto para estos pasos oscile en los siguientes valores:

Diagnóstico Documental	U.S.\$1,300.00
Pre-Auditoría en sitio	U.S.\$2,250.00
T O T A L	U.S.\$3,550.00

7.6 Tiempo de Implementación:

El tiempo en el cual se debe obtener la Certificación ISO 9000-2001, no deberá ser mayor a seis meses a partir de la fecha en que se solicitó el Diagnóstico Documental, ya que las mejoras y recomendaciones que emitan los Auditores deben ser implementadas de inmediato.

8. BIBLIOGRAFÍA

- 1) Comisión Guatemalteca de Normas, COGUANOR, *catálogo de normas, normas decreto 1523*
- 2) Esponda, A. - Coordinador ,Palavicini,J. , Cuentas, R., Navarrete,G., Castellanos,G., Esparza, M.A. Y Peñalva G.(2001) *Hacia una calidad más Robusta con ISO 9000:2001*. México: Editorial PANORAMA
- 3) *Guía Metodológica* Universidad Panamericana de Guatemala
- 4) Levinson, W. A. (2002). *ISO 9000 en primera línea*, Zaragoza: Editorial Acribia
- 5) *Manual de Estilo* Universidad Panamericana de Guatemala.
- 6) *Norma ISO 10002-2004*, Quality Management. Customer Satisfaction Guidelines for complains Handling Organizations.
- 7) *Normas ISO 19011-2002*, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.
- 8) Ávila Baray, H.L. (2006) *Introducción a la metodología de la investigación* Edición electrónica
- 9) Peach,(1,999), *Manual de normas ISO 9000* Editorial McGraw-Hill, Mexico

ANEXOS

ANEXO 1



Encuesta dirigida a gerentes

Instrucciones: La presente Encuesta servirá para fines eminentemente académicos. Se agradece su colaboración.

1. ¿Conoce sobre las diversas normas con las que cuenta ISO 9000, para ayudar a la calidad en su desarrollo organizacional?

Muy bien
Bien
Poco
Muy poco
Nada

2. ¿Usted considera importante implementar una certificación ISO 9000 para lograr obtener resultados y mejora de calidad en su organización?

Muy importante
Importante
Poco importante
Muy poco importante
Nada

3. Si le exigieran los proveedores la certificación ISO 9000 ¿Qué beneficio cree que sería el más importante?

Servicio
Producto
Eficiencia
NS/NR

4. ¿Para obtener la certificación ISO 9000 el cambio más importante a considerar dentro de la organización sería?

Actitud Positiva
Forma de trabajar
Otro
NS/NR

5. Asumiendo que su organización se encuentra certificada con las normas ISO 9000, ¿cómo podría clasificar los logros a obtener?

Excelentes
Buenos
Regulares
NS/NR

6. ¿Considera que se ejecutarían adecuadamente los mecanismos necesarios para la implementación de la herramienta ISO 9000 en la organización?

Muy bien
Bien
Poco
Muy poco
Nada

7. Basándose en que la organización contara con la certificación, ¿qué opinaría si se deseara implementar mayores controles para la eficiencia de la calidad?

Indispensable
Necesario
Innecesario
NS/NR

8 ¿Se encuentra enterado del método que utiliza su organización para la evaluación del sistema de calidad en el área en donde labora?

Muy bien
Bien
Poco
Muy poco
Nada

9. ¿Qué dificultad encontraría usted al estar certificado con las normas ISO 9000 en la organización?

ANEXO 2



Instrucciones: La presente Encuesta servirá para fines eminentemente académicos. Se agradece su colaboración.

1. ¿Cómo le parece el servicio que le ha prestado hasta el momento la empresa?

Excelente
Bueno
Regular
NS/NR

2. ¿Cuáles cree que serían las líneas de mejora más importantes en el servicio que le prestamos?

3. ¿Todo el servicio que se realiza está bien y a tiempo?

Siempre
A Veces
Nunca

4. ¿Cree usted qué prestamos un mejor servicio que la competencia?

Siempre
A Veces
Nunca

5. ¿Cuáles cree que son nuestros puntos fuertes?

Respuesta pronta
Equipo
Infraestructura
Personal

6. ¿Qué nuevos servicios y productos le gustaría que le suministráramos?

7. ¿Cree usted que la certificación ISO 9000 le traería beneficios a usted como nuestro cliente?

ANEXO 3



GUIA DE ENTREVISTA

Entrevista realizada al experto en Gestión de Calidad, respecto a Normas ISO.

Instrucciones: La presente Guía de Entrevista servirá para fines eminentemente académicos.

Se agradece su colaboración

1. ¿En qué consisten las Normas ISO?
2. ¿Cuáles son las bases de las Normas ISO?
3. ¿Cómo se inicia un proceso de Certificación ISO?
4. ¿Cuál es el proceso para una Certificación ISO?
5. ¿Cada cuánto hay que Certificar a una empresa?
6. ¿Cuáles son las dificultades más frecuentes que se encuentran para lograr una Certificación?
7. Según su experiencia, ¿cuál es el aspecto o área donde se necesita más capacitación para obtener una Certificación?
8. Según su criterio, ¿las normas ISO crean un nuevo clima organizacional y por qué?
9. ¿En qué beneficia comercialmente una Certificación?

10. ¿Desde dónde debe generarse la intención y la operativa de un Proceso de Certificación y bajo qué responsabilidades?
11. ¿Qué estructura básica debe de contar una empresa para su implementación?
12. ¿Cómo debe plantearse el costo-beneficio de un proceso de Implementación de la Norma ISO?