



Universidad de Guayaquil
Facultad de Ciencias Administrativas
Contaduría Pública Autorizada

Tesis presentada como requisito para optar por el título de
Contador Público Autorizado

Tema:
Escala para implementar las normativas ISO en Contabilidad
en Noe Shipping Agency Cía. Ltda.

Autora:
Zambrano Pincay Marjorie Gregoria

Tutor de Tesis:
Ab. Víctor Hugo Vizueta Tomalá

Palabras claves:
Escala, Implementar, Normas ISO, Certificación

GUAYAQUIL, OCTUBRE 2018

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA

Unidad de Titulación



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

| | | |
|--|---|---|
| REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA | | |
| FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN | | |
| TÍTULO Y SUBTÍTULO: ESCALA PARA IMPLEMENTAR LAS NORMATIVAS ISO EN CONTABILIDAD EN NOE SHIPPING AGENCY CIA. LTDA. | | |
| AUTOR/ES (apellidos/nombres): ZAMBRANO PINCAY MARJORIE GREGORIA | TUTOR (A) (apellidos/nombres): AB. VIZUETA TOMALA VICTOR HUGO | REVISOR (A) (apellidos/nombres): ING. ALVARADO ZUÑIGA MARLIN MANUEL |
| INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil | FACULTAD: Ciencias Administrativas | |
| CARRERA: ESCUELA DE CONTADURIA PUBLICA AUTORIZADA | | |
| GRADO OBTENIDO: CONTADOR PUBLICO AUTORIZADO | | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | N° DE PÁGS.: 44 | |
| ÁREAS TEMÁTICAS: Certificaciones de Normas ISO a nivel mundial y a nivel Ecuador | | |
| PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS: Escala, implementar, Normas ISO, certificación. | | |
| RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): En el Ecuador es muy importante tener una certificación de la Agencia Marítima de Aduanas para poder operar como agencia naviera y atender a nuestros clientes, ya que actualmente hay mucha competitividad y como una empresa mediana la mayor parte del tiempo es muy difícil enfrentarse a empresas multinacionales o de gran escala a nivel nacional. Los clientes satisfechos y que son de buena referencia permanecen con nosotros por el buen servicio y manejo de sus buques dentro del país. Al aplicar las normativas ISO en todos los procesos se agilitan con los soportes respectivos y cumplimos con todos los requerimientos solicitados. | | |
| N° DE REGISTRO: | N° DE CLASIFICACIÓN: | |
| DIRECCIÓN URL: | | |
| ADJUNTO PDF | SI (X) | NO () |
| CONTACTO CON AUTOR/ES: ZAMBRANO PINCAY MARJORIE GREGORIA | Teléfono: 09954424507 | E-mail: zam_ma@hotmail.com |
| CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN | Nombre: | |
| | Teléfono: | |
| | E-mail: | |



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



Unidad de Titulación

**LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL
 USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACÁDEMICOS**

Yo, **MARJORIE GREGORIA ZAMBRANO PINCAY** con C.I. N°. 0911891711, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **“ESCALA PARA IMPLEMENTAR LAS NORMATIVAS ISO EN CONTABILIDAD EN NOE SHIPPING AGENCY CIA. LTDA.”**, es de mi absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 144 del CÓDIGO ÓRGANICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente.

MARJORIE ZAMBRANO PINCAY

C.I. N°. 0911891711

* CÓDIGO ÓRGANICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (registro Oficial n. 899-Dic./2016) Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



Unidad de Titulación

CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado AB.VICTOR HUGO VIZUETA TOMALA, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **MARJORIE GREGORIA ZAMBRANO PINCAY**, con C.I. N° 0911891711, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **CONTADOR PUBLICO AUTORIZADO**.

Se informa que el trabajo de titulación: “**ESCALA PARA IMPLEMENTAR LAS NORMATIVAS ISO EN CONTABILIFAD EN NOE SHIPPING AGENCY CIA. LTDA.**”, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio URKUN quedando el 5 % de coincidencia.

The screenshot displays the URKUN interface with the following details:

- Documento:** Tesis Marjorie y Omayra 17_08_2018.doc (040857710)
- Presentado:** 2018-08-17 09:57 (-05:00)
- Presentado por:** vizuetavh@hotmail.com
- Recibido:** maylie.almeida@ug@analysis.urkund.com
- Mensaje:** RV: TESIS DE MARJORIE ZAMBRANO Y OMAYRA TOALA. [Mostrar el mensaje completo](#)
- Resultado:** 5% de estas 18 páginas, se componen de texto presente en 5 fuentes.

The 'Lista de fuentes' (List of sources) section includes the following links:

- <https://ingenieriasite.files.wordpress.com/2015/09/complemento-iso.pdf>
- <https://www.iso.org/2015/09/02/normas-iso-max-empleadas-a-nivel-mundial/>
- <https://www.ekosnegocios.com/revista/pdf/temas/1259.pdf>
- <https://www.scribd.com/document/244049047/QUE-ES-LA-ISO-14000-docx>
- <https://www.slideshare.net/1Warthop/guia-completa-de-las-normas-iso-14000>
- <https://www.buenastareas.com/materias/diferencias-y- semejanzas-entre-iso-9000-e-iso-14000/>
- <https://www.monografias.com/trabajos12/sisteint/sisteint2.shtml>

The interface also shows a side-by-side comparison of text from the document and a source (Fuentes externa: https://www.scribd.com/document/244049047/QUE-ES-LA-ISO-14000-docx), highlighting the 5% similarity.

AB. VICTOR HUGO VIZUETA TOMALA

C.I. N°. 0913884748



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



Unidad de Titulación

Dedicatoria

Mi tesis se la dedico a mí madre hermosa y querida Manuela, quien me ayudo en estos años con sacrificio y amor cuidando a mi hija amada, para que me dedicara a asistir en mi carrera profesional. Así mismo me la dedico a mí misma porque con sacrificio y larga espera, por fin voy a culminar lo que retome hace algunos años y por la paciencia que he tenido con cada experiencia con las personas que he compartido aulas y conocimientos.

A mi linda hija Niurka porque me entiende y me ayuda con su corta edad a superar todo obstáculo, para conseguir mis logros y enseñarle que la vida nos espera con mejor futuro.

A mi esposo Nixon por entenderme y ayudarme en todo momento y lugar.

Y los sueños se hacen realidad!!!



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



Unidad de Titulación

Agradecimiento

De corazón agradezco a Dios y a la Virgen por darme fuerzas y bendecirme cada día para levantarme y no fracasar, a algunos miembros de mi familia por terminar de apoyarme en lo que necesite para culminar mi carrera.

Agradezco infinitamente a la empresa Noe Shipping Agency Cía. Ltda. que me dio la oportunidad de culminar con este tema importante para incorporarme y a mi tutor Ab. Víctor Vizuela por su apoyo incondicional y guía de la tesis para un buen término.

La verdad que esto fue un verdadero reto para mí y buen desenvolvimiento para el futuro, también agradezco mucho a mis profesores que me corrigieron e inculcaron con sus conocimientos.



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



Unidad de Titulación

Tabla de Contenido

| | |
|---|-----------|
| REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA..... | ii |
| LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACÁDEMICOS | iii |
| CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD..... | iv |
| Dedicatoria..... | v |
| Agradecimiento..... | vi |
| Tabla de Contenido | vii |
| Lista de tablas..... | x |
| Lista de figuras..... | xi |
| RESUMEN..... | xii |
| Capítulo I..... | 1 |
| ➤ El problema de la Investigación..... | 1 |
| 1.1 Antecedentes del problema..... | 1 |
| 1.2 Planteamiento del problema..... | 1 |
| 1.3 Sistematización del problema..... | 6 |
| 1.3.1 Planteamiento de las hipótesis de investigación..... | 6 |
| 1.3.2 Objetivo general..... | 7 |
| 1.3.3 Objetivos específicos..... | 7 |
| 1.3.4 Justificación de la investigación..... | 7 |
| Justificación Teórica..... | 7 |
| Justificación Práctica..... | 9 |
| Justificación Metodológica..... | 11 |
| 1.3.5 Vialidad de Estudio..... | 11 |
| Capitulo II..... | 13 |
| ➤ Marco Teórico..... | 13 |

| | |
|---|----|
| 2.1 Antecedentes teóricos..... | 13 |
| ✓ Sistema de gestion ambiental basado en la norma ISO14001:2004..... | 14 |
| ¿Qué compañías están afectadas por la ISO 14000? | 14 |
| ✓ Importancia | 15 |
| 2.2 Marco Contextual..... | 16 |
| Servicios..... | 18 |
| Capítulo III..... | 19 |
| ➤ Metodología | 19 |
| ¿Qué es investigación? | 19 |
| Investigación Descriptiva | 19 |
| ✓ Valor | 19 |
| Investigación Explicativa | 19 |
| ✓ Valor | 20 |
| Investigación Exploratoria | 20 |
| ✓ Valor | 20 |
| Método Lógico | 21 |
| Método Deductivo | 21 |
| Método Inductivo | 21 |
| ✓ Técnicas..... | 21 |
| Entrevista | 21 |
| Encuesta | 21 |
| Entrevista al Gerente General y Jefe de Operaciones de la empresa NOE SHIPPING AGENCY CIA. LTDA..... | 22 |
| Encuesta de satisfacción a empleados..... | 23 |
| Resumen de la encuesta de satisfacción a empleados | 35 |
| Capítulo IV..... | 37 |
| ➤ Propuesta | 37 |
| Organigrama de la empresa..... | 37 |
| Funciones de los cargos..... | 37 |
| Gerente General..... | 37 |
| Operaciones | 38 |

| | |
|------------------------------|----|
| Financiero..... | 38 |
| Recepción..... | 39 |
| Contabilidad..... | 39 |
| Recursos Humanos..... | 39 |
| Gestores de supervisión..... | 40 |
| Autoevaluación..... | 40 |
| Auditoría..... | 42 |



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



Unidad de Titulación

Lista de tablas

| | |
|--|-----------|
| Tabla 1 Encuesta a Gerente General | 23 |
| Tabla 2 Encuesta a Jefe de Operaciones Manta | 24 |
| Tabla 3 Encuesta a Jefe de Operaciones Libertad | 25 |
| Tabla 4 Encuesta a Asistente de Operaciones Guayaquil 1 | 26 |
| Tabla 5 Encuesta a Asistente de Operaciones Guayaquil 2 | 27 |
| Tabla 6 Encuesta a Asistente de Operaciones Guayaquil 3 | 28 |
| Tabla 7 Encuesta a Gerente Financiero | 29 |
| Tabla 8 Encuesta a Contadora | 30 |
| Tabla 9 Encuesta a Asistente Contable 1 | 31 |
| Tabla 10 Encuesta a Asistente Contable 2 | 32 |
| Tabla 11 Encuesta a RRHH..... | 33 |
| Tabla 12 Encuesta a Recepcionista | 34 |
| Tabla 13 Resumen de encuestas al personal | 35 |
| Tabla 14 Plan de acción | 41 |



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



Unidad de Titulación

Lista de figuras

| | |
|--|-----------|
| Figura 1 Ubicación de la empresa | 17 |
| Figura 2 Grafico de resumen de Encuestas a empleados..... | 36 |
| Figura 3 Organigrama de la empresa..... | 37 |



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



Unidad de Titulación

**“ESCALA PARA IMPLEMENTAR LAS NORMATIVAS ISO EN
CONTABILIDAD EN NOE SHIPPING AGENCY CIA. LTDA.”**

Autora:

Zambrano Pincay Marjorie Gregoria

Tutor:

Ab. Vizqueta Tomalá Victor Hugo

RESUMEN

La Agencia Naviera Noe Shipping Agency Cía. Ltda., fue creada en la ciudad de Guayaquil en 1998, dedicada a dar servicios de agenciamiento para buques que pasan por aguas ecuatorianas de zarpe y arribo, está ubicada en Aguirre 324 entre Chile y Pedro Carbo y actualmente tiene 12 empleados, y en este último año se está aplicando a la certificación ISO como requerimiento de la Agencia Marítima de Aduanas.

Requisito indispensable para poder operar como agencia naviera y atender a nuestros clientes, ya que actualmente hay mucha competitividad y como una empresa mediana la mayor parte del tiempo es muy difícil enfrentarse a empresas multinacionales o de gran escala a nivel nacional.

Los clientes satisfechos y que son de buena referencia permanecen con nosotros por el buen servicio y manejo de sus buques dentro del país.

Al aplicar las normativas ISO en todos los procesos se agilitan con los soportes respectivos y cumplimos con todos los requerimientos solicitados.

Palabras Claves: Escala, implementar, Normas ISO, certificación.



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA



Unidad de Titulación

**"SCALE TO IMPLEMENT THE ISO REGULATIONS IN ACCOUNTING IN
 NOE SHIPPING AGENCY CIA. LTDA. "**

Author:

Zambrano Pincay Marjorie Gregoria

Tutor:

Ab. Vizueta Tomalá Victor Hugo

SUMMARY

The Shipping Agency Noe Shipping Agency Cía. Ltda., Was created in the city of Guayaquil in 1998, dedicated to provide agency services for ships that pass through Ecuadorian waters of departure and arrival, is located in Aguirre 324 between Chile and Pedro Carbo and currently has 12 employees, and in this The last year is being applied to the ISO certification as a requirement of the Maritime Customs Agency.

Essential requirement to operate as a shipping agency and serve our customers, since there is currently a lot of competitiveness and as a medium-sized company most of the time it is very difficult to face multinational or large-scale companies at the national level.

Satisfied customers who are of good reference remain with us for the good service and management of their vessels within the country.

By applying the ISO standards in all processes, they are agilited with the respective supports and we comply with all the requested requirements.

Keywords: Scale, implement, ISO standards, certification.

Capítulo I

➤ El problema de la Investigación

1.1 Antecedentes del problema

NOE SHIPPING AGENCY CIA. LTDA., inicio sus operaciones en el mercado en 1998, como agencia naviera, empresa que se dedica a realizar la documentación y agenciamiento para que buques de bandera ecuatoriana sin importar su clasificación y servicio que presten, mediante una matrícula de operación otorgada, por la Autoridad Marítima del Ecuador, permite operar dentro y fuera de aguas ecuatorianas, y a su vez gestionar ante las Autoridades competentes los permisos y la documentación para la recepción y zarpe, de las diferentes naves tanto nacionales como Extranjeras.

Cada día la empresa es innovadora y necesita estar a la vanguardia de las seguridades e implementaciones de seguridad, control en sus departamentos de operaciones y administrativos; para ayudar a la captación de nuevos clientes y cumplir las exigencias locales e internacionales para un mejor desempeño en todo nivel ofreciendo sus servicios y asesoría en forma eficiente, segura y de alta calidad.

La empresa cuenta con un equipo idóneo, motivado por una permanente actualización y con una clara orientación de servicios.

1.2 Planteamiento del problema

Aunque hasta el momento **se han elaborado más de 19.500 normas ISO**, en este post vamos a destacar las más importantes en función de su uso e importancia del sector. Así mismo, hablaremos de las normas ISO con mayor número de certificaciones en un ámbito internacional. (ISOTools, 2015)

La mayoría de **normas ISO hacen referencia a un producto, material o proceso específico**. Sin embargo, se han elaborado normas como la ISO 9001 e ISO 14001 con alta reputación internacional que se conocen como normas ISO “genéricas”. Cuando decimos “genéricas” queremos hacer referencia a aquellos estándares que se

pueden emplear en cualquier tipo de organización, sin influir el sector o rubro al que pertenezcan y por tanto el producto o servicio que presten. (ISOTools, 2015)

Las **normas ISO** se establecen en un grupo de estándares internacionales que se pueden reunir **en un conjunto por familias o series, en función de diversos aspectos** como la calidad, medio ambiente, seguridad de la información, responsabilidad social, seguridad e inocuidad alimentaria, etc. (ISOTools, 2015)

Aunque hasta el momento **se han elaborado más de 19.500 normas ISO**, en este post vamos a destacar las más importantes en función de su uso e importancia del sector. Así mismo, hablaremos de las normas ISO con mayor número de certificaciones en un ámbito internacional. (ISOTools, 2015)

La mayoría de **normas ISO hacen referencia a un producto, material o proceso específico**. Sin embargo, se han elaborado normas como la ISO 9001 e ISO 14001 con alta reputación internacional que se conocen como normas ISO “genéricas”. Cuando decimos “genéricas” queremos hacer referencia a aquellos estándares que se pueden emplear en cualquier tipo de organización, sin influir el sector o rubro al que pertenezcan y por tanto el producto o servicio que presten. (ISOTools, 2015)

Procedemos a dar una breve descripción de las **normas certificables o no certificables más empleadas** a nivel mundial:

ISO 9000

Este estándar se encarga de proporcionar definiciones y un lenguaje común para el Sistema de Gestión de la Calidad o SGC, además se encarga de la determinación de fundamentos para dicho sistema. (ISOTools, 2015)

ISO 9001

Pertenece a la familia de normas ISO 9000, en ella se incluyen los requisitos que una organización de ámbito público o privado debe cumplir para que el Sistema de Gestión de la Calidad se implante con éxito y si se desea lograr la certificación ISO 9001. Es la norma ISO más implantada en las organizaciones, es de gran interés ya que permite demostrar cómo la empresa que cuenta con esa certificación satisface los requisitos del cliente según criterios internacionales. (ISOTools, 2015)

ISO 9004

En esta norma perteneciente a la serie ISO 9000 establece las directrices necesarias para conservar la eficacia y eficiencia dentro del Sistema de Gestión de la Calidad. Su objetivo es mejorar el desarrollo de la organización y mejorar la satisfacción de los usuarios. (ISOTools, 2015)

ISO 9011

Se encarga de dar indicaciones sobre cómo llevar a cabo las auditorías internas de los sistemas de gestión como el de calidad o medio ambiente. (ISOTools, 2015)

ISO 14000

Son estándares encargados de garantizar que la organización realiza su actividad basándose en una serie de requisitos establecidos para garantizar la conservación del medio ambiente. (ISOTools, 2015)

ISO 14001

Es la norma certificable de la familia ISO 14000, establece los requerimientos del Sistema de Gestión Ambiental. Después de la ISO 9001, es el segundo estándar más reconocido. Además, se puede implantar de forma conjunta con otras normas ISO. En concreto esta norma se encarga de asegurar que las organizaciones trabajan cumpliendo la legislación ambiental establecida en cada zona geográfica. (ISOTools, 2015)

ISO 14004

Da indicaciones sobre el establecimiento, implantación, mantenimiento y mejora continua de un Sistema de Gestión Ambiental y su integración con cualquier otro sistema. (ISOTools, 2015)

ISO 22000

Es una norma no certificable pero que establece los requisitos necesarios para un Sistema de Gestión de Seguridad e Inocuidad Alimentaria, garantizando la inocuidad de los alimentos en toda la cadena de tratamiento del producto alimentario, desde su producción hasta que llega al consumidor. (ISOTools, 2015)

ISO 26000

Este estándar contiene los parámetros relacionados con la Responsabilidad Social o RS. Pretende ayudar a las empresas a determinar, implantar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social. (ISOTools, 2015)

ISO 27001 o ISO/IEC 27001

Garantiza las buenas prácticas en temas de seguridad de la información. Esta norma establece los requisitos para implantar con éxito un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información o SGSI, de este modo se evitan riesgos y se mejora los procesos. (ISOTools, 2015)

ISO 28000

Es la norma encargada de la gestión de la cadena de suministro de una organización, su objetivo es reducir el riesgo de incidencias durante la entrega de bienes y suministros, fomentando una circulación de los productos rápida y ágil. (ISOTools, 2015)

ISO 31000

Esta norma se ocupa de la gestión del riesgo dentro de las organizaciones, en ningún momento determina las directrices necesarias para tratar los riesgos de forma específica, lo que hace es orientar para llevar a cabo una implantación con éxito de un Sistema de Gestión del Riesgo compatible con otras normas de gestión de riesgos de sectores concretos. (ISOTools, 2015)

Estas son una mínima parte del **listado de normas ISO** con el que hoy día contamos. Nos gustaría destacar que la principal finalidad de estas normas es la de llevar a cabo una orientación, coordinación, simplificación y unificación de los usos para lograr minimizar los costos e incrementar la efectividad. (ISOTools, 2015)

Estas normas son consideradas como guías, cada vez más, su empleo se va extendiendo. Su interés aumenta con el tiempo ya que se ha contrastado que permite reducir costos, tiempo y esfuerzo por parte de los trabajadores. Es por ello que ISO se esfuerza por revisarlas de forma periódica, logrando su adaptación a los tiempos actuales como está ocurriendo con la actual revisión de la ISO 9001 e ISO 14001. Del

mismo modo aún hoy elabora normas para cubrir las necesidades normativas a nivel mundial, como ejemplo podemos acabar citando a la nueva norma ISO 45001 que viene a sustituir a la actual OHSAS 18001 que, aunque es de origen británico ha alcanzado un reconocimiento internacional. (ISOTools, 2015)

En Ecuador mantienen interés en la certificación, pero aún no se llega a un nivel de promedio regional. Según información a 2013 de ISO Survey, en el país, se han registrado 1.369 certificaciones ISO 9001, seguido de Perú con 1.040 y Bolivia con 217 certificaciones. Colombia, Brasil y Argentina son los países con mayor registro de certificaciones ISO 9001. Actualmente existen más de 17.000 tipos de certificaciones avaladas internacionalmente. No obstante, las certificaciones que han tenido mayor demanda en Ecuador son: ISO 9001 Calidad; ISO 14000 Medio Ambiente y la ISO 22000 de Inocuidad Alimentaria. La institución que otorga la acreditación de los organismos de certificación de sistemas de Gestión, productos y personas es el Servicio de Acreditación Ecuatoriano-SAE. Estuardo Ruiz, Director Ejecutivo, cree que las certificaciones en Ecuador están siendo consideradas. Según el funcionario la acreditación en el país arrancó en 2006 apuntando a los Sistemas de Gestión de Calidad, para Productos en 2007 y Personas en 2010. En este último ámbito se inició con las actividades de turismo y posteriormente se destinó a las áreas de comunicación y construcción. (Certificación: un pase hacia la excelencia Un objetivo empresarial, 2015)

En Ecuador, según información del SAE, están avalados 20 organismos de certificación. Instituciones como el INEN y Secap a nivel público, y empresas privadas como SGS, Icea Ecuador, Icontec, Bureau Veritas, Lenor Ecuador, entre otras, están acreditadas. (Certificación: un pase hacia la excelencia Un objetivo empresarial, 2015)

La empresa SGS, certificadora presente en Ecuador, ejecutó un estudio a 10 empresas (clientes) para identificar los factores clave de éxito para la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001. El 71,43% de las organizaciones del estudio reflejó que el liderazgo o compromiso gerencial es el factor de éxito más relevante. En segundo lugar, la comunicación y el compromiso del personal, ambos seleccionados por el 14,29 % del grupo de estudio. Los recursos y la capacitación también son factores relevantes de éxito para la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001. (Certificación: un pase hacia la excelencia Un objetivo empresarial, 2015)

Para una empresa, la certificación es un reconocimiento a través de una opinión técnica. De ahí la importancia de las empresas certificadoras y su aval técnico. Una Gerente de Certificación de Bureau Veritas, sostiene que en Ecuador las certificaciones pueden crecer más. No existe una ley local que disponga sea obligatorio. Para ciertas licitaciones tanto en el sector público como privado le dan una puntuación extra; adicional las empresas que mantienen negocios fuera del país (exportadores, importadores) son las que por exigencias internacionales certifican. No obstante, menciona que desde hace algunos años el sector público está interesado en lo que es las certificaciones de norma ISO 9001 y varias ya se encuentran certificadas. (Certificación: un pase hacia la excelencia Un objetivo empresarial, 2015)

1.3 Sistematización del problema

- ✓ ¿Cuál es la situación actual de las Normas ISO en el área contable en la empresa Noe Shipping Agency Cía. Ltda.?
- ✓ ¿Cuál sería la escala para implementar las normativas ISO en Noe Shipping Agency Cía. Ltda.?
- ✓ ¿Cómo afectaría si no se aplican estas Normas ISO a tiempo para cumplir con el requisito que solicita la Agencia Marítima del Ecuador a Noe Shipping Agency Cía. Ltda.?

1.3.1 Planteamiento de las hipótesis de investigación

Las normas ISO 14000 que se implementarían para ayudar estándares ambientales administrativos y la ISO 9000 es un sistema para asegurar la calidad.

En la actualidad a nivel mundial la norma ISO 14000 es requerida, debido a que garantiza la calidad de un producto mediante la implementación de controles exhaustivos, asegurándose de que todos los procesos que han intervenido en su fabricación operan dentro de las características previstas y bajo el cumplimiento de la legislación ambiental vigente.

La empresa que implante las normas, asegura a sus clientes que la calidad del producto que éste compra, se mantendrá en el tiempo. De esta manera habrá

diferenciación en el mercado, de las empresas que ya han sido certificadas y las que no, esto con el tiempo se tornará en algo habitual y se presentará la discriminación hacia empresas no certificadas, esta situación se presenta ya en países desarrollados en donde los departamentos de abastecimiento de grandes corporaciones exigen la norma a todos sus proveedores.

1.3.2 Objetivo general

Procesar la Escala para implementar las normativas ISO en contabilidad en Noe Shipping Agency Cía. Ltda.

1.3.3 Objetivos específicos

1. Determinar en qué estado administrativo contable se encuentra la empresa.
2. Plantear de acuerdo a las Normativas ISO controles para respaldar la documentación que exige la Autoridad marítima del Ecuador.
3. Ejecutar el conjunto de escalas de normas ISO para el área contable en Noe Shipping Agency Cía. Ltda.

1.3.4 Justificación de la investigación

Justificación Teórica

La serie de normas **ISO 14000** es un conjunto de normas que cubre aspectos del ambiente, de productos y organizaciones, destacando la Norma ISO 14001, un estándar internacional de gestión ambiental publicado en 1996, tras el éxito de la serie de normas ISO 9000 para sistemas de gestión de la calidad. (Fundación Wikimedia, Inc., 2018)

La serie de normas ISO 14000 es un conjunto de normas internacionales publicadas por la Organización Internacional de Normalización (ISO), que incluye la Norma **ISO 14001** que expresa cómo establecer un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) efectivo. (Fundación Wikimedia, Inc., 2018)

La norma ISO 14000 es aplicable a cualquier organización, de cualquier tamaño o sector, que esté buscando reducir los impactos en el ambiente y cumplir con la legislación en materia ambiental. (Fundación Wikimedia, Inc., 2018)

✓ **Reacción de la industria a la ISO 14000**

La norma ISO 14000 se diseña con el fin de ayudar a las empresas en el manejo de sus impactos ambientales. Aun cuando las normas ISO sean exigibles en algunos países, o se tornen requisitos obligatorios en algunos sectores industriales, por acuerdos convencionales, la decisión de adoptar la norma ISO 14000, dependerá en gran medida en la forma que puede asistir a la gestión ambiental, y si resultan costo efectivas para la empresa que las busque aplicar. (EcuRed, s.f.)

Existen 2 ámbitos donde un sistema de gestión ambiental como el de la ISO 14000 puede contribuir a reducir costos. Por un lado, puede mejorar la eficiencia de la producción y por otro, puede bajar los gastos administrativos y financieros ligados con el acatamiento de las regulaciones ambientales. (EcuRed, s.f.)

✓ **Eficiencia en la producción**

En muchos casos, las emisiones son una señal de ineficiencia y pueden obligar a una empresa a realizar actividades que no generan valor agregado, tales como el manejo, almacenamiento y disposición final de residuos. (EcuRed, s.f.)

Muchas organizaciones han adoptado esta visión progresista de la gestión ambiental. El hecho que las emisiones elevadas suelen ser indicio de un mal empleo de insumos, y por lo tanto de un excesivo gasto en estos recursos, ha llevado a la revisión y documentación de los procesos productivos mediante un sistema de gestión ambiental (SGA). (EcuRed, s.f.)

✓ **Menores costos de acatamiento regulatorio**

La ISO 14000 puede brindarle a una organización un marco para acceder y evaluar la información necesaria para llevar a cabo las mejoras que se estimen necesarias. Un SGA puede reducir los costos de cumplimiento al crear una estructura y eficiencia en la

gestión ambiental de una institución, especialmente en aquellos lugares donde el acatamiento impone elevados costos administrativos y financieros (EcuRed, s.f.).

Justificación Práctica

Para que la empresa NOE SHIPPING AGENCY LTDA pueda ser acreditada con la certificación de las Normas ISO 14000 se debe tener algunos requisitos a cumplir que son:

✓ Autoevaluación de Gestión Ambiental

Es necesaria la autoevaluación estableciendo sus fortalezas y debilidades en cuanto a la capacidad de elaborar un Sistema de Gestión Ambiental.

✓ Compromiso y Política

Establecer un compromiso y políticas ambientales con todas las características dentro de la empresa NOE SHIPPING AGENCY LTDA y asegurar que se ejecuten.

✓ Revisión Ambiental Inicial

Se debe otorgar información sobre la emisión desechos. Sus resultados servirán de base para el desarrollo de la Política Ambiental de la empresa.

La Política Ambiental se desarrolla teniendo en cuenta los hallazgos de la Revisión Inicial, los valores y las exigencias de la empresa, su relación con el personal y con instituciones externas e información relevante y adicional. (EcuRed, s.f.)

✓ Planificación

NOE SHIPPING AGENCY LTDA deberá diseñar un plan para cumplir su Política Ambiental.

✓ Implementación

NOE SHIPPING AGENCY LTDA., debe desarrollar capacidades y establecer los mecanismos para lograr la política, objetivos y metas ambientales, por eso, es necesario enfocar al talento humano, su sistema, sus recursos y estructura en general. Por lo tanto, se debe insertar la gestión ambiental en la estructura organizacional. Es decir, se hace imprescindible contar con un programa de capacitación dirigido a todos los niveles de la empresa. Para ello se está desarrollando esta “Escala para implementar las normativas ISO en contabilidad en Noe Shipping Agency Cía. Ltda.” y lograr el objetivo de nuestra investigación.

✓ **Medición y Evaluación**

Se debe realizar continuamente realizar evaluaciones y monitorear para asegurar que se está cumpliendo con el programa de gestión ambiental.

✓ **Revisión y Mejoramiento**

Una vez obtenido la certificación se debe seguir revisando y mejorando de manera continua el Sistema de Gestión Ambiental y mantenerlo en estándar de nivel mundial.

En Ecuador las empresas constantemente buscan dinamizar sus procesos y alcanzar el desarrollo económico con programas y políticas que le permitan gestionar y mejorar la calidad de sus procesos. (Certificación: un pase hacia la excelencia Un objetivo empresarial, 2015)

Y algunos de sus beneficios son:

- Establecer una estructura para la mejora continua y la satisfacción del cliente.
- Brindar aseguramiento acerca de la calidad en las relaciones proveedor-cliente.
- Transferir buenas prácticas gerenciales.
- Crecimiento de los servicios

- Proporcionar a las organizaciones de los países en desarrollo y economías en transición, una estructura para participar en las cadenas de suministro globales, comercio de exportación y contratación externa de procesos de negocios.
- Armonizar los requisitos de calidad en sectores y áreas de actividad.

✓ Retos en la implementación

El resultado del estudio permite identificar dos factores críticos que deben mantenerse controlados al momento de desarrollar un sistema de gestión: el compromiso de la alta dirección y trabajo en equipo obteniendo un 42,86 % cada uno. Los beneficios: el 42,86 de las organizaciones coinciden en que el principal beneficio obtenido luego de la certificación es el control de procesos. (Certificación: un pase hacia la excelencia Un objetivo empresarial, 2015)

Justificación Metodológica

Para el presente proyecto de tesis se emplearán técnicas de investigación como observación y estudio de campo para evidenciar la viabilidad de hacer las Escala para implementar Normas ISO en contabilidad en Noe Shipping Agency Cía. Ltda.

La técnica de observación se realizará con los colaboradores encargados de llevar los registros y archivos de documentación, además es evidente entrevistar al gerente financiero y auditores externos para comenzar a conocer la situación de la compañía y acceder a la matrícula de agencia naviera previo requisito de la Autoridad Marítima del Ecuador.

Fuente: Escrito por el Departamento de Gestión de Normas ISO en Noe Shipping Agency Cía. Ltda.

1.3.5 Vialidad de Estudio

NOE SHIPPING AGENCY LTDA. Inicio sus operaciones en el mercado en 1998, como agencia naviera, empresa que se dedica a realizar la

documentación y Agenciamiento para que buques de bandera ecuatoriana sin importar su clasificación y servicio que presten, mediante una matrícula de operación otorgada, por la Autoridad Marítima del Ecuador, permite operar dentro y fuera de aguas ecuatorianas, y a su vez gestionar ante las Autoridades competentes los permisos y la documentación para la recepción y zarpe, de las diferentes naves tanto nacionales como Extranjeras. (Ltda, 2016)

Los departamentos son:

Recursos Humanos: Auditores externos, asistentes contables.

Recurso de materiales: Documentación y trámites

Recursos Financieros: Transferencias en cuentas reguladoras para los diferentes trámites y la viabilidad de pagos a recursos humanos y documentación. (2018)

Capítulo II

➤ Marco Teórico

El surgimiento de la serie de normas ISO 14000 es consecuencia directa de la ronda de negociaciones del GATT en Uruguay y la cumbre de Río de Janeiro de la Naciones Unidas sobre el ambiente, que se realizaron en 1992.

Principios de las Normas ISO 14000

Todas las normas de la familia ISO 14000 fueron desarrolladas sobre la base de los siguientes principios: (EcuRed, s.f.)

- ✓ Deben resultar en una mejor gestión ambiental; (EcuRed, s.f.)
- ✓ Deben ser aplicables a todas las naciones; (EcuRed, s.f.)
- ✓ Deben promover un amplio interés en el público y en los usuarios de los estándares; (EcuRed, s.f.)
- ✓ Deben ser a costo efectivas, no prescriptivas y flexibles, para poder cubrir diferentes necesidades de organizaciones de cualquier tamaño en cualquier parte del mundo; como parte de su flexibilidad, deben servir a los fines de la verificación tanto interna como externa; (EcuRed, s.f.)
- ✓ Deben estar basadas en conocimientos científicos; (EcuRed, s.f.)
- ✓ Deben ser prácticas, útiles y utilizables. ((EcuRed, s.f.)

2.1 Antecedentes teóricos

¿Qué es la ISO 14000?

La ISO 14000 es un intento de establecer una norma internacional voluntaria para la gestión medioambiental. La Organización Internacional para la Normalización, algunas veces referida como ISO de Ginebra, Suiza, existe con la intención de establecer normas industriales voluntarias para el comercio internacional. Hasta la fecha, la organización ha creado miles de normas. Por ejemplo, la ISO 9000 es un modelo para un sistema de gestión que asegure la calidad. La ISO 9660 dicta cómo formatear un CD-ROM de tal forma que un CD comprado en Europa también pueda

funcionar en una máquina fabricada en Japón, utilizando música grabada en los Estados Unidos. (Clementes., 1997)

Sin embargo, las normas ISO tienen un uso bastante difundido ya que más de 90 países participan voluntariamente en la creación de las normas. Se forman subcomités para un tópico en particular y las partes interesadas pueden ofrecer sus sugerencias y ayuda libremente. (Clementes., 1997)

Todos los países elaboran un borrador de trabajo. Cuando se llega a un nivel de consenso considerable, el comité emite un borrador. Éste se discute y eventualmente se vota sobre si aceptar o no el borrador final como norma internacional. Cada país tiene un voto, y se necesita la mayoría absoluta. (Clementes., 1997)

La gran incógnita es lo lejos que va a llegar la ISO 14000 en su aceptación o imposición en las industrias. Todavía tendrán que pasar unos años para determinarlo. Mientras tanto, la ISO 14000 es efectiva como modelo a copiar debido al creciente número de regulaciones y cuestiones medioambientales. (Clementes., 1997)

✓ **Sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO14001:2004**

Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental, destinados a permitir que una organización desarrolle e implemente una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba, y la información relativa a los aspectos ambientales significativos. Se aplica a aquellos aspectos ambientales que la organización identifica que puede controlar y aquel sobre los que la organización puede tener influencia. No establece por sí misma criterios de desempeño ambiental específicos. (Morán, 2015)

¿Qué compañías están afectadas por la ISO 14000?

Nadie puede predecir qué compañías estarán afectadas en último término por la ISO 14000. Sin embargo, la explosiva utilización de la ISO 9000 es una indicación del posible camino que va a seguir el crecimiento de la ISO 14000.

La ISO 9000 fue dada a conocer al mundo en el año 1987. Al principio, afectó a muy pocas compañías. Muchas compañías estaban consiguiendo los registros de normas nacionales para los sistemas de gestión de calidad. Sin embargo, las regulaciones de la Unión Europea empezaron a mencionar la ISO 9000 como un camino más rápido para conseguir un acceso más fácil a sus mercados, y cuando empresas específicas empezaron a solicitar la conformidad de sus proveedores, el uso de la ISO 9000 estalló. (Clementes., 1997)

En 1990, solamente unas pocas compañías de los EE UU estaban registradas con la ISO 9000. Pero en 1995, más de 6.000 compañías ya estaban registradas, y más de 20.000 haciendo cola para ser registradas. El rápido crecimiento del interés ha hecho que cada vez más compañías soliciten la norma. Sobre todo, estos intereses se han desarrollado en las industrias de automoción y de defensa. (Clementes., 1997)

✓ **Importancia**

Las normas ISO, establecen en general la necesidad de mejorar continuamente es por ello que cada vez más empresas hoy en día están certificadas ya que el objetivo ya no es solo cumplir con las normas legales impuestas sino más bien crear un valor agregado logrando que las partes interesadas se integren. De esta manera la Auditoría de las Normas se vuelve requerida no solo para verificar el cumplimiento de las empresas en la aplicación de las mismas sino también porque a través de los resultados obtenidos se pueden plantear opciones de mejora las cuales a través de su implantación a crecentan el valor de la empresa y de sus colaboradores. (CORO, 2012)

Casos empresariales Ecuador

AMAGUA C.E.M- Guayaquil: empresa certificada desde el año 2004 en ISO 9001 para sus actividades de Gestión del servicio de agua potable y alcantarillado en la Parroquia la Puntilla en el Cantón Samborondón y en la Parroquia Satelital La Aurora en el Cantón Daule, incluyendo los procesos de suministro de agua potable, recolección y transporte de aguas residuales, tratamiento y disposición de agua residual depurada, facturación, recaudo y atención al cliente. (Certificación: un pase hacia la excelencia Un objetivo empresarial, 2015)

GRAIMAN- Cuenca: Empresa certificada desde el año 2001 en ISO 9001 para sus actividades de fabricación y comercialización de pisos y revestimientos cerámicos. Con un gran prestigio en el mercado. (Certificación: un pase hacia la excelencia Un objetivo empresarial, 2015)

2.2 Marco Contextual

Esta investigación se desarrollará en NOE SHIPPING AGENCY CIA. LTDA. Cuyas oficinas se encuentran ubicadas en Aguirre 324 entre Chile y Pedro Carbo, 2do Piso Oficina 1.

MATRIZ: Aguirre 324 entre Chile y Pedro Carbo, 2do Piso Oficina 1, Arriba Pan Baguette. Guayaquil – Ecuador

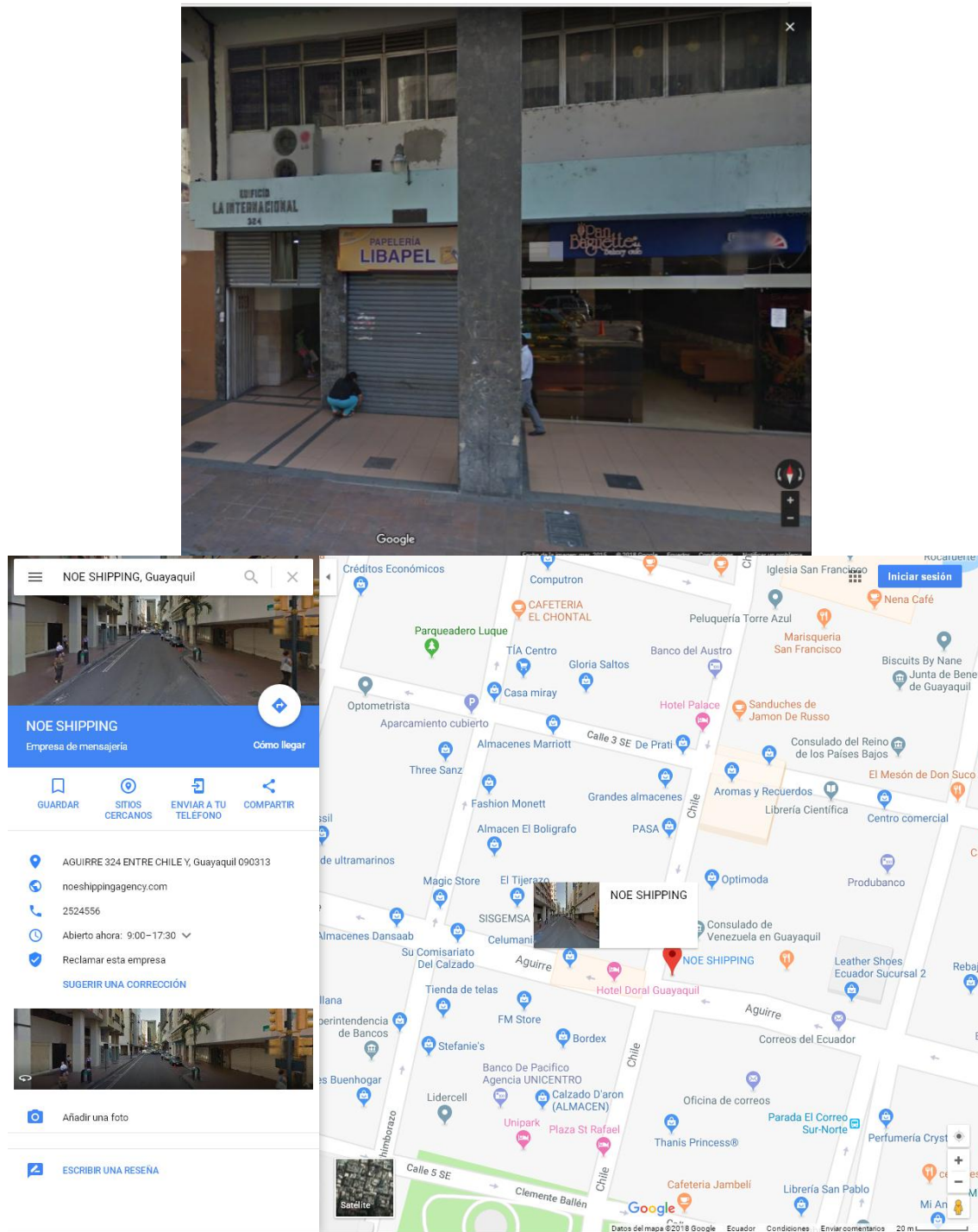


Figura 1 Ubicación de la empresa

Sucursal 1: LIBERTAD: Calle 27 5-6 vía al muelle Puerto Rico frente a Sunlini

Tel: +593 4 2780667 / La Libertad – Ecuador

Sucursal 2: MANTA: Calle 13 y Av. Malecón, Edif. El Vigía Mezzanine, Oficina 213

Telf.: +593 5 2628666/ Manta – Ecuador.

Servicios

- ✓ Agenciamiento, recepción y zarpe de naves de bandera ecuatoriana y extranjera, en los puertos de Manta, Guayaquil, Libertad y las Islas Galápagos.
- ✓ Permisos de ingreso y salida a de naves ecuatorianas y extranjeras dentro y fuera de país, gestionados en Subsecretaria de Puertos y Transporte Marítimo y fluvial SENA, según sea el caso.
- ✓ Permisos de Tráficos Nacionales e Internacionales.
- ✓ Matriculas, Pasavantes, Patentes.
- ✓ Dotaciones Mínimas de Seguridad.
- ✓ Cédulas y Licencias de Radio.
- ✓ Certificados de Seguridad, Tonelaje, Líneas de Carga, Estatutarios, etc.
- ✓ Elaboración de Planos de Buques y Libretos de Estabilidad.
- ✓ Elaboración de Plan de Emergencia en caso de derrame de combustible o derivados.
- ✓ Elaboración de Plan de Basura.
- ✓ Matrícula de Armador, Operadores Portuarios de Buque o Carga.
- ✓ Y todos los tramites que estén relacionados con la Subsecretaria de Puerto y Transporte Marítimo y Fluvial, SENA, DIRNEA, Subsecretaria de Recursos Pesqueros.

Capítulo III

➤ Metodología

Este proyecto está basado en estos tres tipos de investigación que se definen a continuación:

¿Qué es investigación?

Puede decirse que una investigación está determinada por la averiguación de datos o la búsqueda de soluciones para ciertos inconvenientes. En este caso se está realizando la solución al problema que tiene la compañía NOE SHIPPING AGENCY CIA. LTDA., que es de realizar la escala de procesos para obtener la calificación de Normas ISO 14000 exigida por la Autoridad Marítima del Ecuador.

Investigación Descriptiva

Buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. Esto es, su objetivo no es como se relacionan éstas.

✓ Valor

Es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de los fenómenos, sucesos, comunidad, contexto o situación.

Investigación Explicativa

Van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales, se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas.

Las investigaciones explicativas son más estructuradas que las demás clases de estudios y de hecho implican los propósitos de ellas (exploración, descripción y

correlación), además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia.

✓ **Valor**

Se encuentran más estructurados que las demás investigaciones (de hecho, implican los propósitos de éstas), además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno al que hacen referencia.

Ningún alcance de la investigación es superior a los demás, todos son significativos y valiosos, una misma investigación puede abarcar fines exploratorios, en su inicio y terminar siendo descriptiva, correlacional y hasta explicativa, todo depende del grado de desarrollo del conocimiento respecto al tema a estudiar y a los objetivos y las preguntas planteadas por el investigador.

Investigación Exploratoria

Cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. Tal sería el caso de investigadores que pretendieran analizar fenómenos desconocidos o novedosos como: una enfermedad de recién aparición, una catástrofe, etc., estos estudios son como realizar un viaje a un sitio desconocido, del cual no hemos visto ningún documental ni leído algún libro.

✓ **Valor**

Ayuda a familiarizarse con fenómenos desconocidos, obtener información para realizar una investigación más completa de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o surgir afirmaciones y postulados.

¿Qué es método?

Se entiende que es un objetivo directo y preciso ya que significa un camino a seguir para culminar a un fin, que es lo que se necesita en NOE SHIPPING AGENCY CIA. LTDA.

Método Lógico

Se entiende que se aplique la escala de procesos para tener la información de manera ordenada y eficaz para cumplir con la información y seguir operando sin ningún inconveniente y dar una atención optima a los clientes.

Método Deductivo

Se presentan y deducen conclusiones específicas y lógicas a partir de principios particulares para concluir con lo previsto y aplicarlo de manera correcta y eficaz, siguiendo los diversos parámetros.

Método Inductivo

Se basa en hipótesis para conocimiento al aplicarlo en la realidad de hechos particulares y llega a una conclusión general para determinar que registra, analiza y contrasta para sistematizar patrones o formatos para llegar a una hipótesis.

✓ Técnicas**Entrevista**

Se basa en una serie de preguntas, basado en donde se desenvuelva su entorno a una determinada persona para determinar con sus respuestas lo que uno desea saber.

Encuesta

Es como un tipo de investigación como se describe detalladamente para recopilar datos de lo que se desea saber.

Entrevista al Gerente General y Jefe de Operaciones de la empresa NOE SHIPPING AGENCY CIA. LTDA.

1.- ¿Desde cuándo quiso tener su propia empresa?

Hace 9 años aproximadamente ya que me gusta planificar con antelación y a futuro tener un activo para mi familia y porque tras la experiencia adquirida me consolide a formar mi propia empresa.

2.- ¿Cuándo inicio su carrera en la vida marítima?

Me inicié en 1988 y en la Naviera Marnizan consolide mis conocimientos portuarios. Inicié como Gerente de Operaciones en Manta, luego como Gerente Regional en Guayaquil por un lapso de 17 años y fui responsable de las operaciones de la agencia de Galápagos, Puerto Bolívar, Esmeraldas y La Libertad.

3.- Entonces, ¿su profesión es Ingeniero Naval, según sus respuestas?

Por supuesto y muy orgulloso de esta profesión que la obtuve en la Escuela Superior Politécnica del Litoral – ESPOL.

4.- Según mi investigación trabajo en empresas públicas, ¿Cómo le fue en esas áreas?

Trabaje durante 5 años como Jefe del Departamento de Clasificación y Seguridad en la ex Dirección General de la Marina Mercante y del Litoral actualmente Dirección Nacional de Espacios Acuáticos – DIRNEA, mi función era regular todos los permisos para que un buque pueda operar dentro de aguas ecuatorianas y obtener tráfico marítimo.

Una buena anécdota con esto ya que no estaba aplicando a ninguna empresa pública ya que soy 100% técnico y no político, eso fue cuando estuve en el exterior con mi hija mayor y recibí una llamada telefónica ofreciéndome el puesto de inmediato. Tuve una gran experiencia en ese sector.

5.- ¿Quién maneja la parte financiera de su empresa?

Mi flamante esposa la Ing. Com. y Master en Arbitraje y Mediación Noria Gaona, la conciliación en temas contundentes es su fortaleza y eso me ayuda.

Encuesta de satisfacción a empleados

FECHA DE LA ENCUESTA: JUL-24-2018

CARGO DE EMPLEADO: GERENTE GENERAL

Marque con un (X) la casilla que corresponda, de acuerdo a su evaluación del desempeño de nuestro trabajo.

Los Niveles de la escala son:

- 1.- Total desacuerdo
- 2.- Desacuerdo
- 3.- Medianamente de acuerdo
- 4.- Acuerdo
- 5.- Total acuerdo

| A EVALUAR: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| Cumplimiento del servicio solicitado | | | | | X |
| Rapidez en la emisión de la documentación | | | | X | |
| Calidad y presentación de los documentos | | | | | X |
| Atención por parte del personal | | | | X | |
| Interés demostrado por parte del personal (comunicación, guía, apoyo técnico) | | | | | X |
| Atención a los reclamos, la flexibilidad y alternativas para la negociación | | | | | X |
| Atención al cliente – manejo de inconvenientes | | | | | X |
| Objetividad de su trabajo | | | | | X |
| Conocimiento del tema por parte del personal | | | | | X |
| Cumplió con sus objetivos en la fecha estipulada | | | | | X |

Tabla 1 Encuesta a Gerente General

Nota: Adaptado para el personal de la empresa

Encuesta de satisfacción a empleados

FECHA DE LA ENCUESTA: JUL-24-2018

CARGO DE EMPLEADO: GERENTE DE OPERACIONES MANTA

Marque con un (X) la casilla que corresponda, de acuerdo a su evaluación del desempeño de nuestro trabajo.

Los Niveles de la escala son:

- 1.- Total desacuerdo
- 2.- Desacuerdo
- 3.- Medianamente de acuerdo
- 4.- Acuerdo
- 5.- Total acuerdo

| A EVALUAR: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| Cumplimiento del servicio solicitado | | | | | X |
| Rapidez en la emisión de la documentación | | | | | X |
| Calidad y presentación de los documentos | | | | X | |
| Atención por parte del personal | | | | X | |
| Interés demostrado por parte del personal (comunicación, guía, apoyo técnico) | | | | | X |
| Atención a los reclamos, la flexibilidad y alternativas para la negociación | | | | X | |
| Atención al cliente – manejo de inconvenientes | | | | X | |
| Objetividad de su trabajo | | | | | X |
| Conocimiento del tema por parte del personal | | | | | X |
| Cumplió con sus objetivos en la fecha estipulada | | | | | X |

Tabla 2 Encuesta a Jefe de Operaciones Manta

Nota: Adaptado para el personal de la empresa

Encuesta de satisfacción a empleados

FECHA DE LA ENCUESTA: JUL-24-2018

CARGO DE EMPLEADO: GERENTE DE OPERACIONES LIBERTAD

Marque con un (X) la casilla que corresponda, de acuerdo a su evaluación del desempeño de nuestro trabajo.

Los Niveles de la escala son:

- 1.- Total desacuerdo
- 2.- Desacuerdo
- 3.- Medianamente de acuerdo
- 4.- Acuerdo
- 5.- Total acuerdo

| A EVALUAR: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| Cumplimiento del servicio solicitado | | | | | X |
| Rapidez en la emisión de la documentación | | | | | X |
| Calidad y presentación de los documentos | | | | X | |
| Atención por parte del personal | | | | X | |
| Interés demostrado por parte del personal (comunicación, guía, apoyo técnico) | | | | | X |
| Atención a los reclamos, la flexibilidad y alternativas para la negociación | | | | X | |
| Atención al cliente – manejo de inconvenientes | | | | X | |
| Objetividad de su trabajo | | | | | X |
| Conocimiento del tema por parte del personal | | | | | X |
| Cumplió con sus objetivos en la fecha estipulada | | | | | X |

Tabla 3 Encuesta a Jefe de Operaciones Libertad

Nota: Adaptado para el personal de la empresa

Encuesta de satisfacción a empleados

FECHA DE LA ENCUESTA: JUL-24-2018

CARGO DE EMPLEADO: ASISTENTE DE OPERACIONES GYE 1

Marque con un (X) la casilla que corresponda, de acuerdo a su evaluación del desempeño de nuestro trabajo.

Los Niveles de la escala son:

- 1.- Total desacuerdo
- 2.- Desacuerdo
- 3.- Medianamente de acuerdo
- 4.- Acuerdo
- 5.- Total acuerdo

| A EVALUAR: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| Cumplimiento del servicio solicitado | | | | | X |
| Rapidez en la emisión de la documentación | | | | | X |
| Calidad y presentación de los documentos | | | | X | |
| Atención por parte del personal | | | | X | |
| Interés demostrado por parte del personal (comunicación, guía, apoyo técnico) | | | | | X |
| Atención a los reclamos, la flexibilidad y alternativas para la negociación | | | | | X |
| Atención al cliente – manejo de inconvenientes | | | | X | |
| Objetividad de su trabajo | | | | | X |
| Conocimiento del tema por parte del personal | | | | X | |
| Cumplió con sus objetivos en la fecha estipulada | | | | | X |

Tabla 4 Encuesta a Asistenta de Operaciones Guayaquil 1

Nota: Adaptado para el personal de la empresa

Encuesta de satisfacción a empleados

FECHA DE LA ENCUESTA: JUL-24-2018

CARGO DE EMPLEADO: ASISTENTE DE OPERACIONES GYE 2

Marque con un (X) la casilla que corresponda, de acuerdo a su evaluación del desempeño de nuestro trabajo.

Los Niveles de la escala son:

- 1.- Total desacuerdo
- 2.- Desacuerdo
- 3.- Medianamente de acuerdo
- 4.- Acuerdo
- 5.- Total acuerdo

| A EVALUAR: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| Cumplimiento del servicio solicitado | | | | | X |
| Rapidez en la emisión de la documentación | | | | | X |
| Calidad y presentación de los documentos | | | | | X |
| Atención por parte del personal | | | | | X |
| Interés demostrado por parte del personal (comunicación, guía, apoyo técnico) | | | | | X |
| Atención a los reclamos, la flexibilidad y alternativas para la negociación | | | | | X |
| Atención al cliente – manejo de inconvenientes | | | | | X |
| Objetividad de su trabajo | | | | | X |
| Conocimiento del tema por parte del personal | | | | | X |
| Cumplió con sus objetivos en la fecha estipulada | | | | | X |

Tabla 5 Encuesta a Asistenta de Operaciones Guayaquil 2

Nota: Adaptado para el personal de la empresa

Encuesta de satisfacción a empleados

FECHA DE LA ENCUESTA: JUL-24-2018

CARGO DE EMPLEADO: ASISTENTE DE OPERACIONES GYE 3

Marque con un (X) la casilla que corresponda, de acuerdo a su evaluación del desempeño de nuestro trabajo.

Los Niveles de la escala son:

- 1.- Total desacuerdo
- 2.- Desacuerdo
- 3.- Medianamente de acuerdo
- 4.- Acuerdo
- 5.- Total acuerdo

| A EVALUAR: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| Cumplimiento del servicio solicitado | | | | | X |
| Rapidez en la emisión de la documentación | | | | | X |
| Calidad y presentación de los documentos | | | | | X |
| Atención por parte del personal | | | | | X |
| Interés demostrado por parte del personal (comunicación, guía, apoyo técnico) | | | | | X |
| Atención a los reclamos, la flexibilidad y alternativas para la negociación | | | | | X |
| Atención al cliente – manejo de inconvenientes | | | | | X |
| Objetividad de su trabajo | | | | | X |
| Conocimiento del tema por parte del personal | | | | | X |
| Cumplió con sus objetivos en la fecha estipulada | | | | | X |

Tabla 6 Encuesta a Asistenta de Operaciones Guayaquil 3

Nota: Adaptado para el personal de la empresa

Encuesta de satisfacción a empleados

FECHA DE LA ENCUESTA: JUL-24-2018

CARGO DE EMPLEADO: GERENTE FINANCIERO

Marque con un (X) la casilla que corresponda, de acuerdo a su evaluación del desempeño de nuestro trabajo.

Los Niveles de la escala son:

- 1.- Total desacuerdo
- 2.- Desacuerdo
- 3.- Medianamente de acuerdo
- 4.- Acuerdo
- 5.- Total acuerdo

| A EVALUAR: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| Cumplimiento del servicio solicitado | | | | | X |
| Rapidez en la emisión de la documentación | | | | | X |
| Calidad y presentación de los documentos | | | | X | |
| Atención por parte del personal | | | | X | |
| Interés demostrado por parte del personal (comunicación, guía, apoyo técnico) | | | | X | |
| Atención a los reclamos, la flexibilidad y alternativas para la negociación | | | | | X |
| Atención al cliente – manejo de inconvenientes | | | | | X |
| Objetividad de su trabajo | | | | | X |
| Conocimiento del tema por parte del personal | | | | | X |
| Cumplió con sus objetivos en la fecha estipulada | | | | | X |

Tabla 7 Encuesta a Gerente Financiero

Nota: Adaptado para el personal de la empresa

Encuesta de satisfacción a empleados

FECHA DE LA ENCUESTA: JUL-24-2018

CARGO DE EMPLEADO: CONTADORA

Marque con un (X) la casilla que corresponda, de acuerdo a su evaluación del desempeño de nuestro trabajo.

Los Niveles de la escala son:

- 1.- Total desacuerdo
- 2.- Desacuerdo
- 3.- Medianamente de acuerdo
- 4.- Acuerdo
- 5.- Total acuerdo

| A EVALUAR: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| Cumplimiento del servicio solicitado | | | | | X |
| Rapidez en la emisión de la documentación | | | | X | |
| Calidad y presentación de los documentos | | | | X | |
| Atención por parte del personal | | | | X | |
| Interés demostrado por parte del personal (comunicación, guía, apoyo técnico) | | | | X | |
| Atención a los reclamos, la flexibilidad y alternativas para la negociación | | | | X | |
| Atención al cliente – manejo de inconvenientes | | | | X | |
| Objetividad de su trabajo | | | | | X |
| Conocimiento del tema por parte del personal | | | | X | |
| Cumplió con sus objetivos en la fecha estipulada | | | | | X |

Tabla 8 Encuesta a Contadora

Nota: Adaptado para el personal de la empresa

Encuesta de satisfacción a empleados

FECHA DE LA ENCUESTA: JUL-24-2018

CARGO DE EMPLEADO: ASISTENTE CONTABLE

Marque con un (X) la casilla que corresponda, de acuerdo a su evaluación del desempeño de nuestro trabajo.

Los Niveles de la escala son:

- 1.- Total desacuerdo
- 2.- Desacuerdo
- 3.- Medianamente de acuerdo
- 4.- Acuerdo
- 5.- Total acuerdo

| A EVALUAR: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| Cumplimiento del servicio solicitado | | | | | X |
| Rapidez en la emisión de la documentación | | | | | X |
| Calidad y presentación de los documentos | | | | X | |
| Atención por parte del personal | | | | X | |
| Interés demostrado por parte del personal (comunicación, guía, apoyo técnico) | | | | | X |
| Atención a los reclamos, la flexibilidad y alternativas para la negociación | | | | X | |
| Atención al cliente – manejo de inconvenientes | | | | | X |
| Objetividad de su trabajo | | | | | X |
| Conocimiento del tema por parte del personal | | | | X | |
| Cumplió con sus objetivos en la fecha estipulada | | | | | X |

Tabla 9 Encuesta a Asistente Contable 1

Nota: Adaptado para el personal de la empresa

Encuesta de satisfacción a empleados

FECHA DE LA ENCUESTA: JUL-24-2018

CARGO DE EMPLEADO: ASISTENTE CONTABLE

Marque con un (X) la casilla que corresponda, de acuerdo a su evaluación del desempeño de nuestro trabajo.

Los Niveles de la escala son:

- 1.- Total desacuerdo
- 2.- Desacuerdo
- 3.- Medianamente de acuerdo
- 4.- Acuerdo
- 5.- Total acuerdo

| A EVALUAR: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| Cumplimiento del servicio solicitado | | | | | X |
| Rapidez en la emisión de la documentación | | | | | X |
| Calidad y presentación de los documentos | | | | | X |
| Atención por parte del personal | | | | X | |
| Interés demostrado por parte del personal (comunicación, guía, apoyo técnico) | | | | X | |
| Atención a los reclamos, la flexibilidad y alternativas para la negociación | | | | X | |
| Atención al cliente – manejo de inconvenientes | | | | | X |
| Objetividad de su trabajo | | | | | X |
| Conocimiento del tema por parte del personal | | | | X | |
| Cumplió con sus objetivos en la fecha estipulada | | | | | X |

Tabla 10 Encuesta a Asistente Contable 2

Nota: Adaptado para el personal de la empresa

Encuesta de satisfacción a empleados

FECHA DE LA ENCUESTA: JUL-24-2018

CARGO DE EMPLEADO: RECURSOS HUMANOS

Marque con un (X) la casilla que corresponda, de acuerdo a su evaluación del desempeño de nuestro trabajo.

Los Niveles de la escala son:

- 1.- Total desacuerdo
- 2.- Desacuerdo
- 3.- Medianamente de acuerdo
- 4.- Acuerdo
- 5.- Total acuerdo

| A EVALUAR: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| Cumplimiento del servicio solicitado | | | | | X |
| Rapidez en la emisión de la documentación | | | | | X |
| Calidad y presentación de los documentos | | | | | X |
| Atención por parte del personal | | | | | X |
| Interés demostrado por parte del personal (comunicación, guía, apoyo técnico) | | | | | X |
| Atención a los reclamos, la flexibilidad y alternativas para la negociación | | | | | X |
| Atención al cliente – manejo de inconvenientes | | | | | X |
| Objetividad de su trabajo | | | | | X |
| Conocimiento del tema por parte del personal | | | | | X |
| Cumplió con sus objetivos en la fecha estipulada | | | | | X |

Tabla 11 Encuesta a RRHH

Nota: Adaptado para el personal de la empresa

Encuesta de satisfacción a empleados

FECHA DE LA ENCUESTA: JUL-24-2018

CARGO DE EMPLEADO: RECEPCIONISTA

Marque con un (X) la casilla que corresponda, de acuerdo a su evaluación del desempeño de nuestro trabajo.

Los Niveles de la escala son:

- 1.- Total desacuerdo
- 2.- Desacuerdo
- 3.- Medianamente de acuerdo
- 4.- Acuerdo
- 5.- Total acuerdo

| A EVALUAR: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| Cumplimiento del servicio solicitado | | | | | X |
| Rapidez en la emisión de la documentación | | | | | X |
| Calidad y presentación de los documentos | | | | | X |
| Atención por parte del personal | | | | | X |
| Interés demostrado por parte del personal (comunicación, guía, apoyo técnico) | | | | | X |
| Atención a los reclamos, la flexibilidad y alternativas para la negociación | | | | | X |
| Atención al cliente – manejo de inconvenientes | | | | | X |
| Objetividad de su trabajo | | | | | X |
| Conocimiento del tema por parte del personal | | | | | X |
| Cumplió con sus objetivos en la fecha estipulada | | | | | X |

Tabla 12 Encuesta a Recepcionista

Nota: Adaptado para el personal de la empresa

Resumen de la encuesta de satisfacción a empleados

Los Niveles de la escala son:

- 1.- Total desacuerdo
- 2.- Desacuerdo
- 3.- Medianamente de acuerdo
- 4.- Acuerdo
- 5.- Total acuerdo

| A EVALUAR: | 4 | 5 |
|---|------------|------------|
| Cumplimiento del servicio solicitado | | 100% |
| Rapidez en la emisión de la documentación | 17% | 83% |
| Calidad y presentación de los documentos | 50% | 50% |
| Atención por parte del personal | 58% | 42% |
| Interés demostrado por parte del personal (comunicación, guía, apoyo técnico) | 17% | 83% |
| Atención a los reclamos, la flexibilidad y alternativas para la negociación | 42% | 58% |
| Atención al cliente – manejo de inconvenientes | 25% | 75% |
| Objetividad de su trabajo | | 100% |
| Conocimiento del tema por parte del personal | 33% | 67% |
| Cumplió con sus objetivos en la fecha estipulada | | 100% |
| SUMA DE 12 PERSONAS ENCUESTADAS | 24% | 76% |

Tabla 13 Resumen de encuestas al personal

Nota: Adaptado para el personal de la empresa

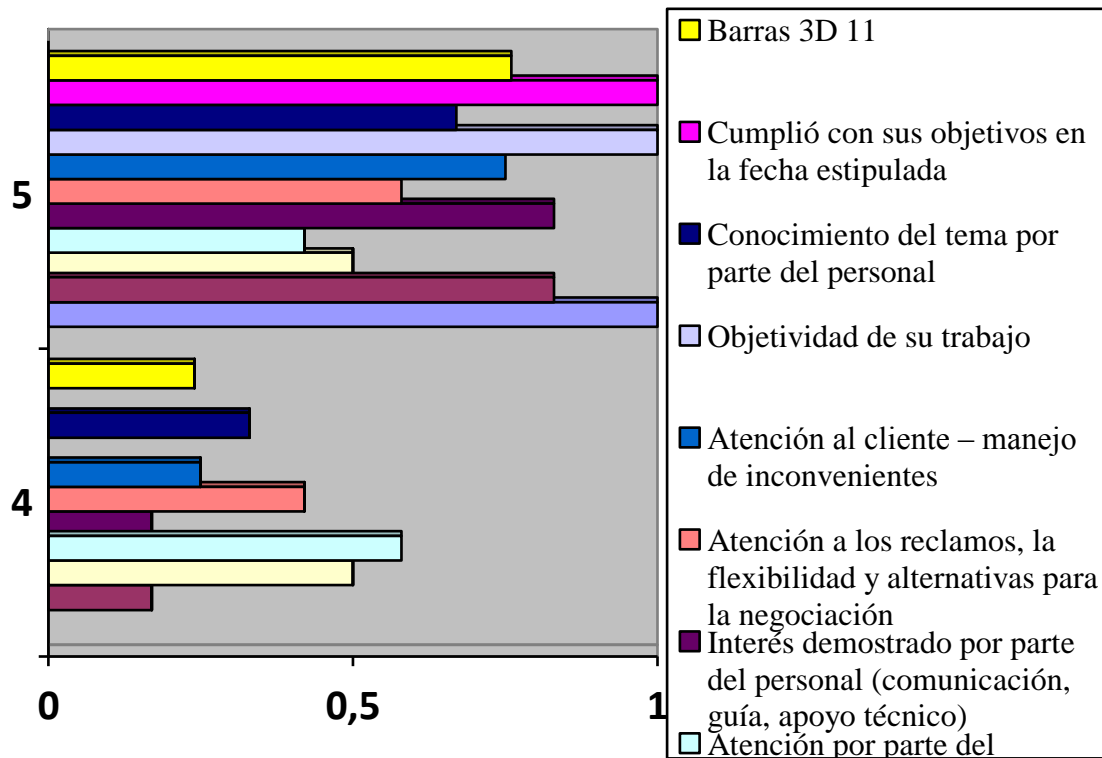


Figura 2 Grafico de resumen de Encuestas a empleados

Nota: Encuestas realizadas a empleados de la empresa

Análisis.- Las 12 personas encuestadas eligieron 76% estar totalmente de acuerdo en las 10 preguntas que se les realizó.

Capítulo IV

➤ Propuesta

La implementación es un proyecto que requiere coordinación entre departamentos y Jefaturas. Necesitará un equipo de implementación multifuncional y tiempo y recursos para su conclusión. Por ello es por lo que el compromiso de la Gerencia General es tan importante para el proceso.

Según el estudio realizado se propone la escala de actividades a realizar para la implementación de las normas ISO 14000

Organigrama de la empresa

Figura 3 Organigrama de la empresa

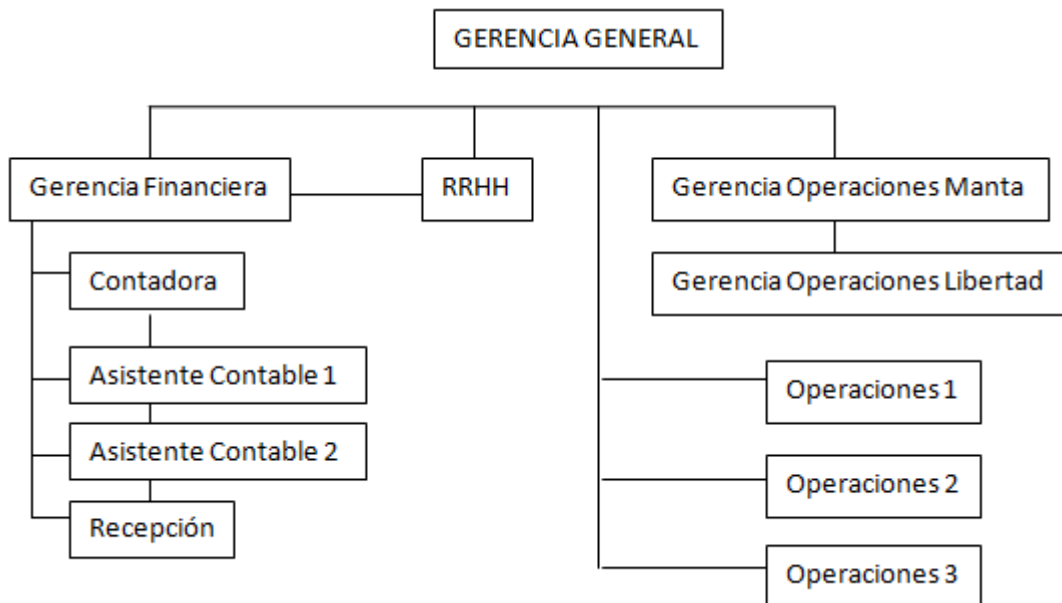


Figura 3 Organigrama de la empresa

Funciones de los cargos

Gerente General

- ✓ Tener proformas por nave, por fecha, procedencia y motivo.
- ✓ Aceptación del cliente por nave

- ✓ Lista de clientes antiguos para arribos y zarpes por empresa y por nave

Operaciones

- ✓ Para autoridades de control marítimo, tener comunicaciones enviadas y revividas por nave y por año.
- ✓ Solicitudes de trámites
- ✓ Control de envíos electrónica SENAE por secuencia numérica
- ✓ Asignación de muelle y/o permiso de vare y desvare por fecha
- ✓ Capturas de pantalla del proceso de creación de manifiesto ante la SENAE por nave y numero de manifiesto
- ✓ Tener archivado solicitudes procesadas de documentación por nave
- ✓ Documentos del trámite por nave
- ✓ Seguimiento de trámites por nave
- ✓ Check list de control de documentos secuencial cronológico

Financiero

- ✓ Requerimiento de operaciones por pedido para hacer los pagos respectivos a las entidades públicas para el movimiento de las naves
- ✓ Factura de proveedores y control de cheques
- ✓ Evaluación de proveedores por periodo
- ✓ Tener en carpeta toda la documentación legal de la empresa como constitución de la compañía, registro de superintendencia de compañías, nombramiento de representante legal
- ✓ Matriculas de agencia naviera para operar en Guayaquil, Libertad y manta, Puerto Ayora, Puerto Seymour
- ✓ Permisos municipales
- ✓ Predios desde el 2008 hasta la actualidad

- ✓ Pago de 1.5 por mil
- ✓ Tasa de habilitación
- ✓ Permiso cuerpo de bomberos
- ✓ RUC de la compañía
- ✓ Tasa del 2 por mil a la Universidad de Guayaquil
- ✓ Junta de Beneficencia de Guayaquil
- ✓ Reglamento Interno de trabajo
- ✓ Certificado de cumplimiento de obligaciones con el IESS
- ✓ Certificado de no adeudar al SRRI
- ✓ Afiliación a la cámara Marítima del Ecuador y de comercio de Guayaquil

Recepción

- ✓ Hoja de entregas de recepción y envío de tramites por nave
- ✓ Contestar llamadas telefónicas y enviar mensajes cuando no esté el personal solicitado.

Contabilidad

- ✓ Hacer egresos e ingresos, notas de débito y crédito, ingresos de retenciones.
- ✓ Emisión de facturas de clientes por número y orden cronológico
- ✓ Emisión de proformas por nave
- ✓ Lista de clientes antiguos para arribos y zarpes por empresa y sus naves

Recursos Humanos

- ✓ Toda la documentación del personal por nombre empleado
- ✓ Gestiones IESS y Ministerio Laboral
- ✓ Gestiones y actualizaciones medicas del personal IESS

- ✓ Control de Fondos de Reserva
- ✓ Control de Préstamos Quirografarios e Hipotecarios

Gestores de supervisión

La gestión de supervisión se realiza por las personas encargadas y que tienen cada cierto tiempo previsto por echas hacer la respectiva auditoria en los diferentes departamentos bajo las funciones que tiene cada responsable.

Selección de un registrador si se sabe que un tercero va a hacer una auditoría.

Ampliación o redacción de las instrucciones de trabajo cuando sea necesario.

Autoevaluación

Con lo definido en las funciones es responsabilidad de cada empleado autoevaluarse cada semana para verificar sus expectativas y cumplirlas y sino alcanzo a hacerlo notificarlo para culmina con el proceso.

Se basa en la política de la compañía.

| ACTIVIDADES | NORMAS ISO 14000 | FECHAS | RESPONSABLE |
|--|---|---------------|---------------------|
| Aceptación del cliente por nave | Cumplir documentación y hacer seguimiento | Estimada | GERENCIA GENERAL |
| Aprobación arribos y zarpes por empresa y por nave | | | |
| Solicitudes de trámites | Cumplir documentación y hacer seguimiento | Estimada | OPERACIONES |
| Control de envíos electrónica SENAE por secuencia numérica | | | |
| Capturas de pantalla del proceso de creación de manifiesto ante la SENAE por nave y numero de manifiesto | | | |
| Check list de control de documentos secuencial cronológico | | | |
| Transferencias óptimas para las diferentes entidades públicas para las naves | Cumplir documentación y hacer seguimiento | Estimada | GERENCIA FINANCIERA |
| Control de cheques para pagos y cobros | | | |
| Contestar llamadas de clientes y proveedores | Cumplir documentación y hacer seguimiento | Estimada | RECEPCION |
| Recibir a los clientes y proveedores | | | |
| Emisión facturas de clientes | Cumplir documentación y hacer seguimiento | Estimada | CONTABILIDAD |
| Registrar toda la documentación financiera | | | |
| Tramites IESS y MRL | Cumplir documentación y hacer seguimiento | Estimada | RECURSOS HUMANOS |
| Registro de carpetas por empleado | | | |

Tabla 14 Plan de acción

Fuente: Soporte y gestión de la empresa

Auditoría

Nombramiento de un comité de directores para supervisar la implementación.

Redacción de un plan de acción basado en las discusiones de los directivos la línea de la auditoría; asignación de funciones específicas a Jefaturas específicas; organización de una línea de proyectos con plazos determinados.

Organización de una auditoría interna de todo el sistema cuando crea que su sistema está reparado y comparación con la auditoría de base. Si descubre algún punto débil, tomar las medidas correctivas oportunas; si no, programar la auditoría para la ISO 14001.

Preparación para la auditoría revisando todos los puntos del sistema de gestión medioambiental con la dirección y con los trabajadores.

Auditoría y, si es preciso, respuesta con las acciones correctivas oportunas.

Capítulo V

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Se llegó a la conclusión de que la escala para implementar las Normas ISO en Contabilidad en NOE SHIPPING AGENCY CIA. LTDA. en la ciudad de Guayaquil, se cumplirá con las disposiciones para agilizar la atención a los clientes que tienen buques y su ágil atención con la documentación en aguas ecuatorianas.

Para agilizar la documentación es necesario:

- Cumplir con los requerimientos necesarios y solicitados para alcanzar los objetivos ya que la certificación de Normas ISO es necesaria y eficaz para cumplir con las metas propuestas.
- La agencia naviera cumplirá con la disposición y seguirá la escala para la implementación de las Normas ISO en un proceso de 6 meses que se dispondrán para que todos los departamentos de la empresa cumplan con las tareas asignadas y se tenga la documentación en orden y archivada según lo requerido.

5.2 Recomendaciones

Siguiendo las recomendaciones se analizó las fortalezas y debilidades en los clientes internos de la empresa, y de las oportunidades y amenazas en los clientes externos, y por ende se recomienda a seguir lo siguiente:

- Capacitar al personal frecuentemente en temas relacionados a sus funciones para que estén óptimos a mejorar con calidad de servicio, calidad de tiempo a los requerimientos de los clientes y cumplir con los tiempos para la debida documentación.
- Mejorar cada día a cumplir con las normas ISO porque es una escala a implementar y después de la revisión inicial de 6 meses, esto continúa con el afán de avanzar porque la certificación se renueva cada tres años, y se hace una revisión de visitas y seguimiento cada año, ya que el objetivo es verificar si hay cambios en las actividades que brinda el servicio.

Referencias

(2016). Obtenido de <http://www.noeshippingagency.com/>

Certificación: un pase hacia la excelencia Un objetivo empresarial. (2015). *EKOS*, 102.

Clementes., R. B. (1997). *Guía completa de las normas ISO 14000*. BARCELONA: Ediciones Gestión 2000 S.A.

CORO, M. K. (2012). AUDITORIA DE GESTION A LA APLICACIÓN DE LA ISO 14001 EN LOS PROCESOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE OCP ECUADOR S. A. Sangolquí, Ecuador.

EcuRed. (s.f.). Obtenido de https://www.ecured.cu/Normas_ISO_14000

Fundación Wikimedia, Inc. (08 de 08 de 2018). Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/ISO_14000

ISOTools. (02 de 08 de 2015). *ISOTools*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/08/02/normas-iso-mas-empleadas-a-nivel-mundial/>

Ltda, N. S. (2016). *Noe Shipping Agency Cia. Ltda.* Obtenido de <http://www.noeshippingagency.com/>

Morán, I. M. (02 de MARZO de 2015). MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, AMBIENTE Y SEGURIDAD. *TESIS*. GUAYAQUIL, GUAYAS, ECUADOR.