

2014



*De la Facultad de Administración de Empresas, los alumno:
Nubia Elena Ramírez Ramírez*

EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S



**PROPUESTA DE ESTANDARIZACIÓN
DEL PROCESO GESTIÓN DE COMERCIAL
Basados en el sistema de gestión de calidad y
Apartes de la Norma ISO 9001:2008**

La importancia de la implementación de un Sistema de Calidad radica en la necesidad de estandarizar sus procesos, documentando cada acción con el fin de garantizar el mejor desempeño en busca del logro misional.

EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S
PROPUESTA DE ESTANDARIZACIÓN
DEL PROCESO GESTIÓN DE COMERCIAL
Basados en el sistema de gestión de calidad y
Apartes de la Norma ISO 9001:2008

Nubia Elena Ramírez Ramírez

Trabajo de investigación presentado para optar al título de:
Administrador de Empresas

Asesor Metodológico:

Diego Alejandro Echavarría Velásquez
Magíster en Administración de Empresas

Asesor Temático:

Julián Mauricio Pineda Cuartas
Ingeniero Mecánico
Especialista en alta gerencia

Línea de Investigación

Curso de Profundización en Gestión de Calidad
A Través de Escenarios Múltiples

Fundación Universitaria San Martín
Facultad de Administración de Empresas
Sabaneta, Antioquia, Colombia

2014

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios la oportunidad que me ha dado para cumplir mis metas , por estar siempre conmigo y sentir su apoyo en todo momento , por llenar mi corazón de fortaleza y coraje para seguir siempre adelante , con disciplina , compromiso , paciencia y entrega. Gracias a mi familia por su apoyo incondicional

Agradezco a mis asesores y maestros, en especial a Diego Echavarría , por su apoyo y compartir sus amplios conocimientos conmigo, durante el tiempo transcurrido en esta etapa de estudio , así como también a mis compañeros y amigos que conocí en esta etapa de mi vida .

DEDICATORIA

Gracias a esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda, ahora me toca regresar un poquito de todo lo inmenso que me han otorgado. Con todo mi cariño este proyecto se los dedico a ustedes:

Mi esposo Jorge

Mi madre María

Mi hija Susana



NOTA DE ACEPTACION:

Firma del presidente del Jurado

Firma Jurado 1

Firma Jurado 2

Sabaneta, Antioquia, Colombia. Noviembre de 2014

RESUMEN

El presente proyecto tiene como objeto de investigación la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S**, la cual pertenece al sector transporte, dedicada a la prestación de servicio de transporte público tipo taxi, donde los usuarios pueden contar con una solución de transporte de taxi ágil, honesto y seguro.

Esta investigación se realiza con el fin de aplicar partes de la norma ISO 9001:2008

Enfocado en el proceso comercial en la empresa Servitaxi los Colores, se proponen los elementos de planeación estratégica como son: misión, visión, valores, políticas de calidad, objetivos de, También se establece para la empresa un mapa de procesos con las debidas caracterizaciones de dos procesos misionales, desarrollando el flujograma del proceso comercial, una matriz de indicadores para el proceso comercial, para llevar un control numérico de cumplimiento de metas establecidas en estos. Adicional se le propone a la alta dirección implementar como primera herramienta de mejora 5s y de esta manera poder implementar a futuro nuevas herramientas.

ABSTRACT

This project aims to research the company Servitaxi SAS colors, which belongs to the transport sector, dedicated to the provision of public transport service type cab, where users can have a flexible transport solution, honest taxi you sure.

This research was done in order to apply excerpts of ISO 9001: 2008 Focused on the business process in the company Servitaxi Colors, elements of strategic planning are proposed such as: mission, vision, values, quality policies, objectives, is also established for the company a process map with the characterizations due to two mission statements, developing the business process flow chart, a matrix of indicators for the business process, to bring a CNC meeting these targets. Additional is proposed to top management as the first tool to implement 5s improvement and thus able to implement new tools futures.

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN _____	1
ABSTRACT _____	1
LISTA DE GRÁFICOS _____	4
LISTA DE TABLAS _____	5
LISTA DE FIGURAS _____	6
LISTA DE ILUSTRACIONES _____	7
INTRODUCCIÓN _____	8
1. TITULO _____	9
1.1 Subtitulo _____	9
1.2 Tema _____	9
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA _____	10
2.1 Planteamiento del problema _____	10
2.2 Formulación de Problema _____	10
2.3 Sistematización del Problema _____	10
3. OBJETIVOS _____	12
3.1 Objetivo General _____	12
3.2 Objetivos Específicos _____	12
4. JUSTIFICACIÓN _____	14
4.1 Justificación Teórica _____	14
4.2 Justificación Metodológica _____	15
4.3 Justificación Práctica _____	15
5. MARCO REFERENCIAL _____	17
5.1 Marco Teórico _____	17
5.2 Definición de la Calidad _____	17
5.1.1.1. Los Principios de Gestión de Calidad _____	18
5.2.1 El Mapa de Procesos _____	20
5.2.1.1. Tipos de Procesos _____	20

5.1.2.2. Enfoque basado en procesos	22
5.2.2 Matriz de las amenazas-oportunidades-fuerzas-debilidades (FODA)	23
5.3 Marco Conceptual	24
6. ASPECTOS METODOLÓGICOS	30
6.1 Tipo de Estudio	30
6.2 Método de Investigación	30
6.3 Fuentes y técnicas para la recolección de la información	31
7. DESARROLLO DEL TRABAJO	32
7.1 Situación Actual	32
7.1.1 Recopilación de la Información Actual	33
7.2 Diagnostico	33
7.2.1 Matriz F.O.D.A	33
7.2.2 Definir el Problema para la Gestión Comercial	34
7.2.2.1 Herramienta de Mejora Continúa	35
7.2.3 Caracterizaciones	42
7.2.4 Flujograma Gestión Comercial	44
7.2.5 Matriz de Indicadores de la Gestión Comercial	45
7.3 Propuestas	47
7.3.1 Propuesta de Planeación Estratégica	47
7.3.2 Propuesta de Procedimiento Proceso Gestión Comercial	51
7.3.2.2. Propuesta Manual de Procedimientos	53
7.3.3 Acción de Mejoras	56
8. PRESUPUESTO	57
9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	58
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
10.1 Conclusiones	59
10.2 Recomendaciones	61
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	62
ANEXOS	63
Anexo .A. Carta de Presentación del Estudiante ante la Empresa	63
Anexo .B. Fotografías de la Planta Física de la Empresa	64

LISTA DE GRÁFICOS

Pág.

Gráfica .1. Gráfico de la evaluación del lugar de trabajo _____ 38

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Matriz F.O.D.A _____	33
Tabla 2. Lista de beneficios aplicando la herramienta 5s _____	35
Tabla 3. Formato de evaluación del lugar de trabajo _____	37
Tabla 4. Resultados de la evaluación del lugar de trabajo _____	38
Tabla 5. Caracterización N°1 gestión de comercial _____	42
Tabla 6. Caracterización N°1 gestión de comercial: despachos y servicios _____	43
Tabla 7. Matriz de indicadores de la gestión comercial _____	46
Tabla 8. Manual de procedimiento del proceso gestión comercial _____	53
Tabla 9. Acción de mejoras _____	56
Tabla 10. Presupuesto _____	57
Tabla 11. Cronograma de actividades _____	58

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Mejora continua del sistema de gestión de calidad_____	23
Figura 2. Herramienta de mejora continúa_____	36
Figura 3. Diagrama de las5s_____	36
Figura 4. Flujo para la implementación de 5 s _____	39
Figura 5. Plano áreas de aplicación 5s _____	40
Figura 6. Diagrama espina de pescado- causa y efecto _____	41
Figura 7. Flujograma gestión comercial_____	44
Figura 8. Propuesta para organigrama servitaxi los colores s.a.s _____	50
Figura 9. Propuesta del mapa de procesos servitaxi los colores s.a.s _____	51

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración .1. Oficina principal, antes y después _____	64
Ilustración .2. Oficina auxiliar, antes y después _____	64
Ilustración .3. Cafetín, antes y después _____	65
Ilustración .4. Baño, antes y después _____	65

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la calidad se ha convertido en una necesidad inevitable para lograr una participación dentro del mercado; por esta razón es importante basar los sistemas de gestión de calidad en la norma ISO-9001:2008 que son el reflejo de una aprobación internacional de los estándares de calidad, por lo cual aumenta cada vez más el número de organizaciones dedicadas a implementarlas.

Esta investigación tiene como objetivo ofrecer una metodología para implementar un sistema documentado que cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, que pueda ser aplicada dentro de la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S** y de esta manera logre obtener posteriormente una acreditación.

Esta metodología presenta un enfoque basado en procesos que permite identificar y gestionar las diferentes áreas de la empresa para obtener resultados de desempeño, eficacia del proceso, así como promover la mejora continua.

Con la aplicación del sistema la Empresa podrá ser altamente competitiva ante un mercado cada vez más globalizado, estandarizar sus procesos e ir obteniendo herramientas ante un eventual proceso de certificación de la Norma ISO 9001: 2008, lo cual le permitirá prestar un servicio con un alto valor agregado, confianza a sus clientes, ser más competitivo, ser una empresa más rentable y sostenible en el tiempo.

1. TITULO

1.1 Subtitulo

Proceso Comercial, en la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S**

1.2 Tema

Aplicación de apartes de la norma ISO 9001:2008

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del problema

La **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S** Es una empresa nueva en el mercado aún está en el proceso de montaje, la cual se dedica a la prestación de servicios de transporte público tipo taxi.

Por tratarse de una empresa nueva no se tiene los procesos documentados e implementados, los competidores más fuertes son empresas altamente reconocidas a nivel nacional con procesos altamente estandarizados y con sistemas de mejoramiento continuo.

Para la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S** Es de vital importancia la aplicación de apartes de la norma ISO 9001:2008 Enfocado en el proceso comercial, el cual brinde herramientas para empezar a ser competitiva en el tiempo y estar preparada ante competidores de larga trayectoria en el sector. Lo cual le contribuirá a generar mejores prácticas al interior de la empresa y por ende a mejorar su productividad.

2.2 Formulación de Problema

¿Puede la aplicación de apartes de la norma ISO 9001:2008 Enfocado en el proceso comercial, maximizar la probabilidad de éxito de una empresa nueva en el mercado competitivo?

2.3 Sistematización del Problema

¿Qué aspectos positivos se pueden alcanzar mediante una aplicación de apartes de la norma ISO 9001:2008 Enfocado en el proceso comercial en la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S**?

¿Cómo puede mejorar Servitaxi los Colores S.A.S al aplicar apartes de la norma ISO 9001:2008 enfocado en el proceso comercial , para ser más competitivos en el mercado de prestación de servicio de transporte público individual tipo taxi?

¿Qué herramientas se pueden implementar para mejorar, controlar el proceso comercial de Servitaxi los Colores S.A.S. para mejorar su competitividad?

¿Cuenta la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S** con un plan estratégico definido: Misión, visión, valores, objetivos de calidad y política de calidad?

¿Tiene la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S** definido un mapa de procesos?

¿Posee la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S** la caracterización de dos de sus procesos misionales?

¿Tiene la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S** el flujograma de los diferentes procesos?

¿Cuenta la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S** con un sistema de medición y control como es la matriz de indicadores del proceso comercial?

¿Cuenta la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S** con formatos que estandaricen la documentación para que permitan hacer mejoras en los procesos?

¿Han realizado investigaciones anteriores con respecto al sistema de gestión de calidad en la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S**?

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Aplicar apartes de la norma ISO 9001:2008 enfocado en el proceso comercial de la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S**

3.2 Objetivos Específicos

Establecer un plan estratégico en la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S** que contenga: Misión, visión, valores, objetivos de calidad y política de calidad, con el fin de definir los objetivos de la organización y cuáles deben ser las mejores acciones que deben llevarse a cabo para alcanzar dichos objetivos.

Elaborar el mapa de procesos de la empresa para tener una visión clara de todas las actividades. Que se llevan a cabo facilitando de esta manera la mejora continua.

Hacer la caracterización de dos procesos misionales de la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S** para que los socios, clientes, proveedores y el personal que participa de la realización de las actividades, adquieran una visión integral del proceso.

Diseñar el flujograma del proceso comercial de la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S** para tener claro las actividades a realizar, proporcionando una visión detallada y gráfica de este.

Elaborar matriz de indicadores del proceso de gestión comercial de la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S** para llevar un control y así tomar decisiones para el logro de los objetivos.

Documentar la mejora que se realizó a la organización con el fin de dejar una constancia para una futura aplicación.

Presentar esta propuesta para que los directivos, aprueben la aplicación y puedan obtener los beneficios como: mejora del desempeño, satisfacción de los usuarios, estandarización
Incremento en el control, disminución de costos de la no calidad, transparencia y rendición de cuentas.

4. JUSTIFICACIÓN

4.1 Justificación Teórica

Las principales fuentes de información para el fundamento teórico-conceptual del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008, para ser entregado en la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S**, Gerencia de la Calidad Total¹, de Hernando Mariño, “es una obra que plantea un prototipo para la adopción y establecimiento de la filosofía de la calidad total en las empresas latinoamericanas, mostrando cuáles son las tareas y problemas claves por resolver en tal proceso. Este texto contiene directrices para que las empresas se dirijan hacia la calidad total, donde se observa un repertorio de conocimientos administrativos y esquemáticos dirigidos a la búsqueda de dicha calidad.”

Gestión por Procesos, de José Antonio Pérez Fernández de Velasco “expone como es compatible la mejora de la satisfacción del cliente con el logro de mejores resultados empresariales.

Se evidencia como la gestión por procesos permite que necesidades internas de la organización sean compatibles con la satisfacción del cliente y comprende las metodologías para su implementación y herramientas que autorizan gestionar la mejora de los procesos”².

Indicadores de gestión de Juan Manuel Beltrán, define como los indicadores de gestión “ la relación entre variables cuantitativas y cualitativas , que permiten observar la

¹ Gerencia de la Calidad total de Hernando Meriño

²Gestión por Procesos, de José Antonio Pérez Fernández de Velasco

situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstas e influencias esperadas, estos indicadores pueden ser valores, unidades índices, series estadísticas, son factores para establecer el logro y el cumplimiento de la misión, objetivos y metas de un determinado proceso”³

Por último, la norma ISO 9001:2008, que es la herramienta principal para llevar a cabo el presente trabajo de investigación, ya que contiene los elementos teóricos prácticos para su implementación.

4.2 Justificación Metodológica

El proyecto de investigación se realiza mediante la metodología deductiva y analítica, empezando desde un diagnóstico a la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S** comparado con los requisitos necesarios de un sistema de gestión de calidad, para este caso la Norma ISO 9001: 2008. Se toma como referencia el conocimiento de la autora del proyecto de dicho tema, buscando que la empresa cumpla con los procesos establecidos y realizando mejoras continuas para alcanzar como resultado la satisfacción del cliente.

4.3 Justificación Práctica

El proyecto de investigación permitirá poner a prueba la solidez, coherencia y pertinencia de los enfoques teóricos, metodológicos e investigativos aplicados al objeto de conocimiento.

³Indicadores de gestión de Juan Manuel Beltrán

El proyecto permite contextualizar la práctica en los conocimientos adquiridos en el curso de profundización la Gerencia de procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad, lo cual permite conocer cómo documentar e implementar los diferentes procesos para alcanzar los objetivos proyectados por una empresa. Los elementos administrativos que componen un sistema de gestión de calidad tienen como objeto primordial aumentar la competitividad financiera y operativa de la compañía, basados en el mejoramiento continuo de todas las actividades cotidianas que componen cada uno de los procesos. realizar la caracterización del proceso y poder tener conocimiento completo de este, responsables, indicadores de medición, criterios de aceptación, identificar elementos de entrada y salida y demás que ayudan a ser más competitivos al abolir reprocesos y estandarizarlos. Adicional el hecho de que la autora de este trabajo esté vinculada con la Empresa, permite establecer una relación directa entre su trabajo profesional y la investigación académica en cuanto al objeto de estudio.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 Marco Teórico

5.2 Definición de la Calidad

La calidad es un término que se encuentra en diversos contextos y busca transmitir la imagen de algo mejor, es decir, algo excelente. Este concepto representa el cómo hacer las cosas para que predomine la preocupación por satisfacer las necesidades de los clientes de mejorar cada día los procesos obteniendo mejores resultados. Actualmente el concepto de calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma y que afecta a todas las personas y a todos los procesos.

Todo proceso consta de tres elementos:

“a) Un input (entrada principal). Es el producto con unas características objetivas que responde al estándar o criterio de aceptación definido. La existencia del input es lo que justifica la ejecución sistemática del proceso.

b) La secuencia de actividades. Aquellos factores, medios y recursos con determinados requisitos para ejecutar el proceso siempre bien a la primera. Algunos de estos factores del proceso son entradas laterales, es decir, inputs necesarios para la ejecución del proceso, pero cuya existencia no lo desencadena. Son productos que provienen de otros procesos con los que interactúa.

c) Un output (salida). Es el producto con la calidad exigida por el estándar del proceso. La salida es un producto que va destinado a un usuario o cliente (externo o interno). El output final de los procesos de la cadena de valor es el input o una entrada para el proceso del cliente.”⁴

⁴ Gestión por procesos, José Antonio Pérez Fernández

5.1.1.1. Los Principios de Gestión de Calidad

ISO propone considerar y respetar ocho principios en la documentación del sistema de gestión de calidad. Equivalen a los valores en los que se sustenta la cultura de la calidad:

Enfoque al cliente. La empresa depende de sus clientes: por ello, debería comprender sus necesidades y expectativas actuales y futuras, satisfacerlas y mejorar su percepción.

Liderazgo. Hay que crear y mantener unidad de propósito y un ambiente interno que permita al personal involucrarse en la consecución de los objetivos de la empresa.

Participación de las personas. Es necesario apoyar su aprendizaje y optimizar el conocimiento. Su compromiso hace posible que sus competencias sean utilizadas en beneficio de la empresa.

Enfoque basado en procesos. Los resultados deseados se alcanzan más eficazmente cuando los recursos y las actividades se gestionan como un proceso.”⁵

Enfoque de sistema para la gestión. Se trata de mejorar la eficacia de la empresa mediante la identificación, comprensión y gestión de un sistema de procesos interrelacionados.

Mejora continua. Debe ser un propósito permanente en la empresa.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. Las decisiones eficaces se basan en la información obtenida al analizar los datos recogidos (cliente, procesos y producto).

⁵ Norma ISO 9001:2008

Relaciones mutuamente beneficiosas con el suministrador. Los suministradores son un valioso recurso externo que hay que gestionar con eficacia para aumentar la capacidad de ambos (cliente y proveedor) y para crear valor (productos y procesos).

Breve reseña ISO 9001-2008: La ISO 9001-2008, tiene como objeto fundamental , que las organizaciones que ofrecen productos y servicios adopten un enfoque basado en procesos, cuando este enfoque se desarrolla, implementa y adecua a través del funcionamiento de un SGC, este último sirve como una herramienta para cumplir con la satisfacción del cliente, a través del cumplimiento de sus requisitos.

Por lo tanto podemos entender que la norma ISO 9001-2008 es:

Un conjunto de reglas de carácter social y organizativo para mejorar y potenciar las relaciones entre los miembros de una organización, cuyo último resultado, es mejorar las capacidades y rendimiento de la organización y conseguir un aumento por este procedimiento de la excelencia final del producto.

Para esto la norma ISO 9001-2008, enfoca sus esfuerzos en 8 puntos clave de la Gestión de calidad:

Organización enfocada en los clientes con: liderazgo , compromiso del personal, enfoque a procesos, Enfoque a sistemas, Mejora continua, Enfoque de la dirección, Proveedores. Estos 8 puntos permiten establecer un sistema de gestión de la calidad holístico y sinérgico, de tal manera que su actualización y/o adaptación al entorno cambiante sea factible.

5.2.1 El Mapa de Procesos

El mapa de procesos elemento fundamental en las organizaciones , es una forma fácil de entender el gerenciamiento de los procesos a todo el personal de la empresa, es mediante el diseño de un mapa de procesos, que represente la situación particular o propia de la organización y donde primordialmente se identifiquen las interrelaciones de los procesos como mecanismos para mejorar las comunicaciones al interior, que en varias ocasiones son deficientes por no conocer que productos y requisitos requieren los clientes internos y más grave aún, cuando se desconocen las necesidades de los clientes externos , que son los que pagan un valor por los servicios o productos .

“El mapa de procesos provee una visión de conjunto, holística de todos los procesos de la organización, el mapa de procesos debe estar siempre actualizado y pegado en las paredes de cada gerencia, para comprender rápidamente el hace de la organización.

*Se trata de un mapa de un tamaño promedio de unos dos metros cuadrados donde está todo el hacer a nivel de los tipos de procesos y de sus divisiones principales”.*⁶

5.2.1.1. Tipos de Procesos

Procesos Operativos: Combinan y transforman recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio conforme a los requisitos del cliente, aportando un alto valor añadido. Estos procesos son también los principales responsables de conseguir los objetivos de la empresa.

Procesos de Apoyo: Proporcionan las personas los recursos físicos necesarios para el resto de procesos y conforme a los requisitos de sus clientes internos. Aquí se incluirían:

El proceso de gestión de los recursos humanos.

⁶ Gestión de procesos ,Juan Bravo Carrasco

El proceso de aprovisionamiento en bienes de inversión, maquinaria, utillajes, hardware y software y el proceso de mantenimiento de la infraestructura.

El proceso de gestión de proveedores.

La elaboración y revisión del sistema de gestión de la calidad.

Procesos de Gestión: Mediante actividades de evaluación, control, seguimiento y medición aseguran el funcionamiento controlado del resto de procesos, además de proporcionar la información que necesitan para tomar decisiones (mejor preventivas que correctoras) y elaborar planes de mejora eficaces. Funcionan recogiendo datos del resto de los procesos y procesándolos para convertirlos en información de valor accesible y aplicable para la toma de decisiones de sus clientes internos.

Procesos de Dirección: Están concebidos con carácter transversal a todo el resto de procesos de la empresa.

En ocasiones las empresas caen en el eufemismo de adaptarse al enfoque por procesos simplemente cambiando el título del procedimiento o reemplazando departamento por proceso. Para evitarlo y dar sentido finalista vale la pena vincular la gestión por procesos con la estrategia de la empresa.

El mapa de procesos ha de representar los procesos relevantes para satisfacer al cliente y conseguir los objetivos de la empresa. Es una herramienta para comunicar el enfoque al proceso además de mostrar las interacciones más importantes.”⁷

Encontramos 8 principios de la gestión de la calidad sobre las cuales se basan las normas de sistemas de gestión de la calidad de la serie de normas ISO 9000, estos

⁷ Gestión por procesos , José Antonio Pérez Fernández

principios pueden ser usados por los gerentes y ejecutivos como marco para guiar a sus organizaciones hacia un desempeño mejorado.

5.1.2.2. Enfoque basado en procesos

“Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- *La comprensión y el cumplimiento de los requisitos*
- *La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor*
- *la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas, el modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 1 ilustra*

Los vínculos entre los procesos presentados en los Capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la Figura 1 cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

NOTA *De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:*

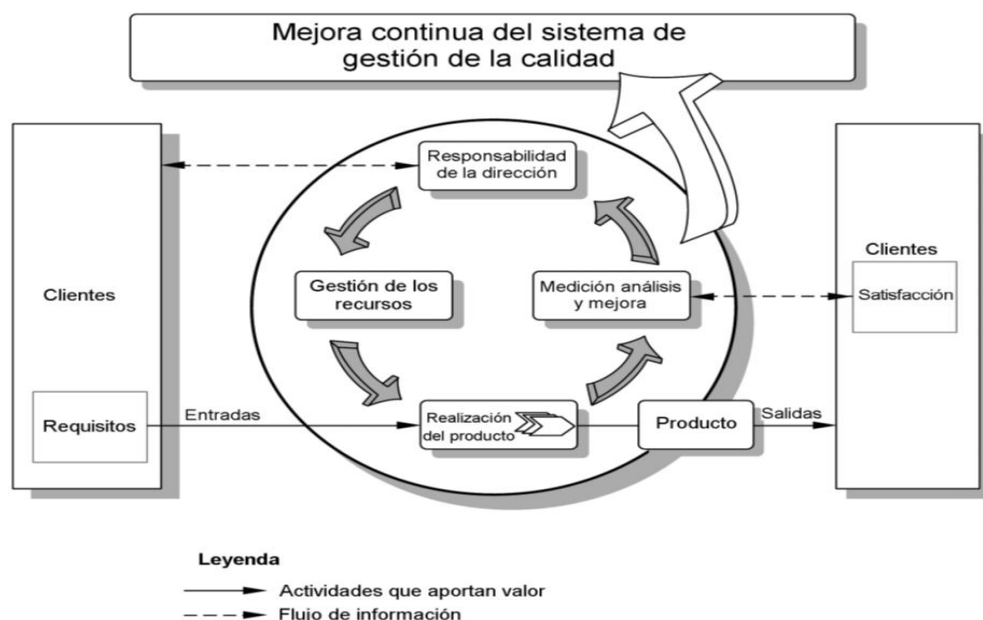
Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.”⁸

Figura 1. Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad



Fuente: Norma ISO 9001.2008

5.2.2 Matriz de las amenazas-oportunidades-fuerzas-debilidades (FODA)

Esta matriz es un instrumento de ajuste que ayuda a los administradores a desarrollar cuatro tipos de estrategias: **Estrategias de fuerzas y oportunidades FO:** utilizar las fuerzas internas para aprovechar la ventaja de las oportunidades externas.

⁸⁸ Norma ISO 9001:2008

Estrategia de debilidades y oportunidades DO: pretende superar las debilidades internas, aprovechando las oportunidades externas. **Estrategias de fuerzas y amenazas FA:** aprovechan las fuerzas de la empresa, para evitar o disminuir las repercusiones de las amenazas externas. **Estrategias de debilidades y amenazas DA:** son tácticas defensivas que pretenden disminuir las debilidades internas y evitar las amenazas del entorno.

Las otras matrices son la PEYEA (Matriz de la posición Estratégica y Evaluación de la Acción), BCG (Matriz del Boston Consulting Group), IE (Matriz Interna-Externa) y la Matriz de la Gran Estrategia (MGE).

5.3 Marco Conceptual

Alta dirección: persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización

Benchmarking: proceso sistemático y continuo de evaluación de los productos, servicios y procedimientos de trabajo de las empresas que se reconocen como representantes de las mejores prácticas y el propósito es el mejoramiento organizacional

Caracterización: Permite obtener una visión integral del proceso y de cada uno de los factores importantes que intervienen y que deben ser controlados para garantizar los resultados del mismo.

Certificación: Actividad que permite establecer la conformidad de una determinada organización, producto o servicio con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas.

Competitividad: es la capacidad de la empresa para suministrar productos o prestar servicios con la calidad deseada y exigida por sus clientes al coste más bajo posible.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

CRM: Es una estrategia de negocios dirigida a entender, anticipar y responder a las necesidades de los clientes actuales y potenciales de una empresa para poder hacer crecer el valor de la relación.

Diagrama espina de Pescado: El diagrama de Ishikawa, también llamado diagrama de espina de pescado, diagrama de causa-efecto, diagrama de Grandal o diagrama causal, se trata de un diagrama que por su estructura ha venido a llamarse también: diagrama de espina de pez. Consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, que se escribe a su derecha. Es una de las diversas herramientas surgidas a lo largo del siglo XX en ámbitos de la industria y posteriormente en el de los servicios, para facilitar el análisis de problemas y sus soluciones en esferas como lo son; calidad de los procesos, los productos y servicios. Fue concebido por el licenciado en química japonés Dr. Kaoru Ishikawa en el año 1943.

Eficacia: es el nivel de contribución al cumplimiento de los objetivos de la empresa. Una acción es eficaz cuando consigue los objetivos correspondientes.

Eficiencia: consiste en la producción u output por unidad de input. Se identifica con la productividad de los recursos ya que equivale a la relación entre cantidad producida y recursos consumidos.

Flexibilidad: se asocia con la capacidad de adaptación a una situación específica, normalmente diferente (no normalizada) o imprevista. Una empresa es flexible si lo son sus

personas y lo permite su organización: procedimientos, descripción de los puestos de trabajo, estilos de dirección y estructura organizativa.

Flujograma: Es una representación gráfica de las actividades definidas en un procedimiento, su secuencia, responsables, principales interacciones, alcance e información adicional como duración, entradas y salidas.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Herramientas de mejoramiento: sencillos métodos interrelacionados de trabajo con diferente carácter y objetivos, la cuales utilizan las personas de una empresa para mejorar la efectividad de su dinámica de gestión.

Herramientas para la mejora continua: El Proceso de mejora continua es un concepto originado a partir de mediados del siglo XX que pretende introducir mejoras en los productos, servicios y procesos.

Postula una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. Algunos de los elementos más importantes que se utilizan para lograr la mejora continua son las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes.

El proceso de mejora continua es la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones.

Gestión de Ventas: Es un proceso dinámico donde interactúan diferentes elementos que

Contribuyen a que la venta se realice, teniendo como premisa la satisfacción de las necesidades del cliente.

Elementos fundamentales de la Gestión de Ventas.

El Enfoque hacia el cliente.

El Equipo de Ventas.

El Proceso de Venta.

La Supervisión y Motivación del Equipo de ventas.

La Comunicación en las Ventas.

El Merchandising.

ISO 9001:2008: es la Norma Internacional de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), la cual le proporciona a la empresa un conjunto de principios que garantizan que las actividades del negocio estén enfocadas a la satisfacción del cliente y sean llevadas a cabo con sentido común.

Mapa de procesos: Es una representación gráfica que nos ayuda a visualizar todos los procesos que existen en una empresa y su interrelación entre ellos.

Matriz de indicadores: es un instrumento que permite hacer un seguimiento y evaluación de los resultados de un programa, proceso y proyectos.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

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

Misión: Es la razón de ser de una organización.

Objetivos de calidad: Algo ambicionado o pretendido relacionado con la calidad.

Plan estratégico: es el arte y la ciencia de formular, implantar y evaluar las decisiones a través de las funciones que permita a una empresa lograr sus objetivos.

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

Procedimiento: Consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz, su objetivo debería ser único y de fácil identificación.

Procesos estandarizados: es darle dinámica a un proceso en cual se documentan los trabajos a realizar, secuencia, materiales y herramientas de seguridad, logrando hacer mejoras continuas para ser más competitivos.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales

S.A.S.: Es un tipo de sociedad comercial colombiana que significa sociedad por acciones simplificada. La cual puede ser constituida por una (s) personas naturales o jurídicas.

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

Servicio al cliente: es cualquier tipo de intervención que se lleve a cabo entre un cliente y el representante de una compañía.

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

Valores: Referencias básicas de comportamiento, para la convivencia y construcción conjunta.

Venta: es una de las actividades más pretendidas por empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo (productos, servicios u otros) en su mercado meta, debido a que su éxito

depende directamente de la cantidad de veces que realicen ésta actividad, de lo bien que lo hagan y de cuán rentable les resulte hacerlo

Visión: Es el estado deseado de la organización a largo plazo.

5's: Son acciones expresadas con cinco palabras japonesas que comienzan con S y cada palabra tiene un significado importante para la creación de un lugar digno y seguro donde trabajar que son: Clasificar (Seiri), Orden (Seiton), Limpieza (Seiso), Limpieza estandarizada (Seiketsu), Disciplina (Shitsuke)

Su rango de aplicación abarca desde un puesto en la línea de montaje hasta los puestos administrativos. Cualquier organización industrial o de servicio que desee mejorar aplica este método ya que siempre se pueden evitar ineficiencias, evitar desplazamientos, eliminar pérdidas de tiempo y espacio.

Su objetivo es mejorar y mantener las condiciones de organización, orden y limpieza en el lugar de trabajo, no solo por presentación estética sino para mejorar las condiciones de trabajo, de seguridad, el ambiente laboral y la eficiencia y como consecuencia se tendrá mayor productividad y una competitividad de la organización.

6. ASPECTOS METODOLÓGICOS

6.1 Tipo de Estudio

El presente proyecto es de tipo investigación exploratoria, dado que se trata de la fase inicial de la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S** y adicional se encuentra con poca información sobre el mercado de la prestación de servicios de transporte publico este tipo de investigación permite hacer un análisis preliminar y entre sus bondades requiere de un presupuesto bajo en tiempo y dinero.

El proyecto también cuenta con el tipo de investigación descriptiva, la cual permite ver en forma más detallada los diferentes procesos evaluados de forma gráfica y verbal en la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S** , así mismo explicativa porque nos permite comprender mucho mejor los temas abordados en el proyecto.

6.2 Método de Investigación

El presente proyecto se basa en el método de investigación deductivo y analítico. Deductivo, ya que el proceso de conocimiento se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general, en este caso abordar la situación de la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S** o sea que se llega al conocimiento partiendo de lo general a lo particular.

Analítico, porque el proceso del conocimiento inicia por la identificación de cada una de las partes detallando cada uno de los elementos internos y externos que caracterizan

una realidad. De esa manera se establece la relación causa-efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación.

Dado lo anterior se puede tener una visión holística de los procesos de la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S** y lanzar juicios para ser verificados posteriormente conforme avance la investigación.

6.3 Fuentes y técnicas para la recolección de la información

Para la elaboración de este proyecto se acudirá a fuentes primarias como es el dialogo por medio de entrevistas y con los socios, empleados de la empresa y encuestas a conductores, como método de recolección de información, se recolectaran los datos necesarios para encontrar respuestas. Adicional se acudirá a fuentes secundarias como bibliotecas, tesis. Libros, e internet.

7. DESARROLLO DEL TRABAJO

7.1 Situación Actual

Nombre: Servitaxi Los Colores

Razón Social: Servitaxi Los Colores S.A.S

Actividad Principal: Transporte de Pasajeros

Ubicación de la Empresa: Carrera 71 a No 53-28

Teléfonos: 448 90 96

Email: servitaxiloscolores@hotmail.com

Página web:

Logo Institucional



Historia de la Empresa:

EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S nace el 9 de septiembre de 2010, se constituye ante la cámara de comercio como un tipo de societario S.A.S, integrada por 10 conductores que en el momento de la legalización de la empresa se convierten en socios, la razón de ser es la prestación de servicios de transporte de servicio público tipo taxi, proceso que es liderado por el señor Jorge Iván Espinosa Ayala quien se desempeña como gerente desde el inicio de constitución hasta la fecha.

La sede administrativa se encuentra ubicada en Medellín, en el sector de los Colores, donde 70 personas entre empleados, socios y afiliados, realizan con compromiso los procesos gerenciales administrativos y operativos, requeridos para brindar un excelente servicio

Planeación Estratégica:

La empresa no cuenta con lineamientos estratégicos definidos. Por lo tanto, no existe dentro de su organización empresarial, la misión, visión, objetivos, valores, etc.

7.1.1 Recopilación de la Información Actual

La empresa hoy cuenta con diez empleados, se encuentra en la etapa de desarrollo el software llamado Servitaxi, mediante la cual se administrara la información de los clientes y se realizara la parte de operativa del despacho de servicio.

7.2 Diagnostico

La **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S** actualmente no cuenta con una formulación estratégica ni un sistema de gestión de calidad implementado. Es por ello, que se realizará una Matriz F.O.D.A para terminar el estado actual de la empresa.

7.2.1 Matriz F.O.D.A

Tabla 1. MATRIZ F.O.D.A

Análisis Externo	
Oportunidades	Amenazas
Alto reconocimiento de la comunidad en la zona como medio de transporte Alto número de clientes en la zona. Crecimiento y posicionamiento del servicio en otras zonas de la ciudad Inicio de cobro por parte de las empresas con aplicaciones para móviles como: Easy Taxi, Tappsi, Smart Taxi. Valor inferior por pago de administración, en comparación con algunas empresas de la competencia.	Competencia agresiva de empresas similares Alto número de centros de acopios Sistema integrado de transporte del valle de aburra(SITVA) Poco compromiso por parte de los clientes internos de la empresa Nuevas aplicaciones en el mercado para solicitud de servicio de taxi ej. : Easy Taxi, Tappsi, Smart Taxi.

Fuente: Elaborado por la autora del proyecto.

Continuación Tabla 1. MATRIZ F.O.D.A

Análisis Interno	
Fortalezas	Debilidades
Empresa pequeña (flexible) Empresa en crecimiento Ubicación de la empresa, en zona plana de la ciudad Clientes de reconocida trayectoria y prestigio que sirven como carta de presentación para adquirir nuevos clientes.	No disponibilidad de vehículos propios o afiliados Baja posibilidad de respuesta ante la alta demanda de servicios Finanzas (bajo músculo financiero) Good will bajo por tratarse de una empresa nueva Poco reconocimiento en el área metropolitana Falta de capacitación al personal interno Baja estructuración organizacional Bajo desarrollo tecnológico en los procesos Bajo presupuesto de capital para estrategias de mercadeo

Fuente: Elaborado por la autora del proyecto

7.2.2 Definir el Problema para la Gestión Comercial

Mediante una evaluación que se realizó en las diferentes áreas de la empresa Servitaxi los Colores SAS, se evidencio la necesidad de mejorar las áreas de trabajo de forma más limpia segura y visualmente organizada , todo esto se ve reflejado en un baja productividad de los empleados, disminuye la calidad en el servicio ofrecido, aumenta los costos de la empresa, aumenta los tiempos de prestación de servicio, aumenta el riesgo de accidentes laborales , disminuye el sentido de pertenencia por la organización y deteriora

la imagen de la compañía estos aspectos se profundizan en el siguiente diagrama **Causa y efecto**.

Se procede a realizar una encuesta a cada uno de los empleados para evaluar el lugar de trabajo, con preguntas enfocadas a calificar el entorno laboral, después de analizar los resultados, los directivos de la empresa en conjunto con el asesor del proyecto definen comenzar con la herramienta de mejora 5s, como un cimiento para el desarrollo de futuras herramientas de mejora como son Kanban, justo a tiempo y nivelación de cargas.

7.2.2.1 Herramienta de Mejora Continúa

Tabla 2. Lista de Beneficios aplicando la Herramienta 5s

Ahorros Duros	Ahorros Suaves
Materiales y elementos recuperados Venta de elementos innecesarios (Kg de papel, repuestos, chatarra, insumos, etc.) Disminución de presupuesto de compras en otras áreas. Disminución de inventarios y áreas de almacenamiento. Disminución de tiempos no productivos (disminución del tiempo de ciclo) Disminución de desplazamientos innecesarios. Disminución de accidentes de trabajo. Disminución de paros no programados Mejora de la calidad	Mejora de la imagen de la empresa Mejora del nivel de satisfacción de los empleados. Mejora de la satisfacción de los clientes. Mejora de la calidad de vida de los empleados.

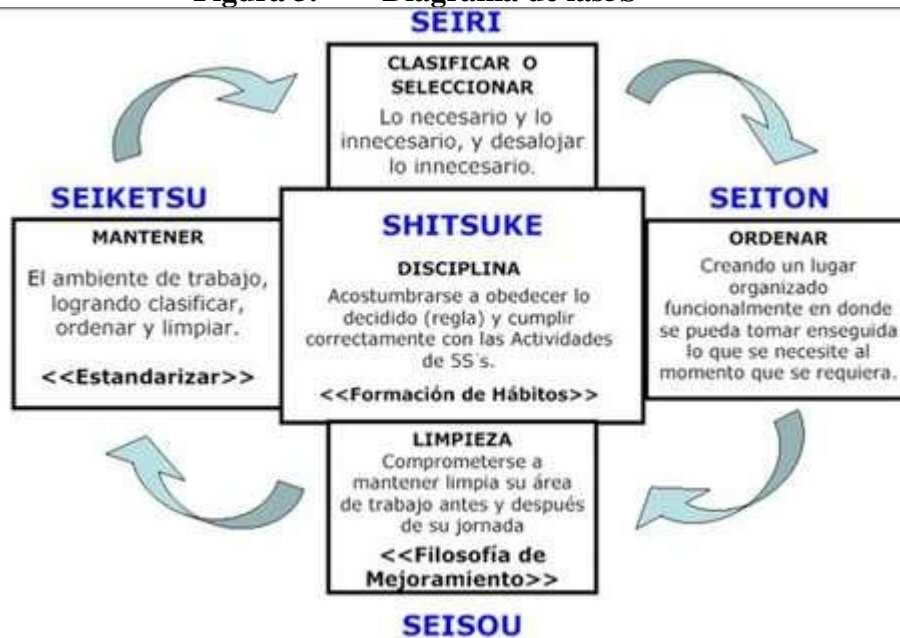
Fuente: Elaborado por la autora del proyecto.

Figura 2. Herramienta de Mejora Continua



Fuente: Elaborado por la autora del proyecto

Figura 3. Diagrama de las 5S



Fuente: Elaborado autora del proyecto

Tabla 3. Formato de Evaluación del Lugar de Trabajo

Evaluación del Lugar de trabajo						
Categoría		5	4	3	2	1
1a S Clasificar	¿Han sido eliminados todos los artículos innecesarios?				2	
	¿Están todos los artículos restantes arreglados correctamente en condiciones sanitarias y seguras?			3		
	¿Los pasillos y áreas de trabajo están señalados, ordenados y limpios?			3		
	¿Los artículos innecesarios son guardados en bodegas debidamente marcados?					1
	¿Existe un procedimiento para eliminar los artículos innecesarios?					1
2a S Ordenar	¿Existe un lugar específico para todo y marcado visualmente?					1
	¿Esta todo en su lugar específico?				2	
	¿Es fácil de reconocer el lugar para cada artículo?			3		
	¿Se vuelven a colocar en su lugar los artículos después de usarlos?			3		
3a S Limpiar	¿Están las áreas de trabajo limpias y usan limpiadores?		4			
	¿El equipo se mantiene en buenas condiciones y limpio?		4			
	¿Se distinguen fácilmente los materiales de limpieza?		4			
4a S Autocuidado	¿La limpieza no contamina con olores y/o sabores al producto?					
	¿Están los basureros y contenedores de desperdicios vacíos y limpios?		4			
	¿Están los productos de cafetería en contacto directo con el piso?	5				
5a S Disciplina	¿Los trabajadores observan los procedimientos estándar de limpieza y seguridad?			3		
	¿Se verifica regularmente la limpieza y el orden en la organización?			3		
	¿Todo el personal se involucra que la oficina esté ordenada y limpia?			3		
	¿Son observadas las reglas de seguridad y limpieza?				2	
	¿Se respetan las áreas de comer y no fumar?		4			
	¿La basura y los desperdicios están bien localizados y ordenados?			3		
	¿Es visible el equipo de seguridad en el área?					1
	¿Está el equipo contra incendios visible y accesible?		4			
¿Existen compartimientos para las pertenencias de los trabajadores?					1	

Fuente: Elaborado por la autora del proyecto

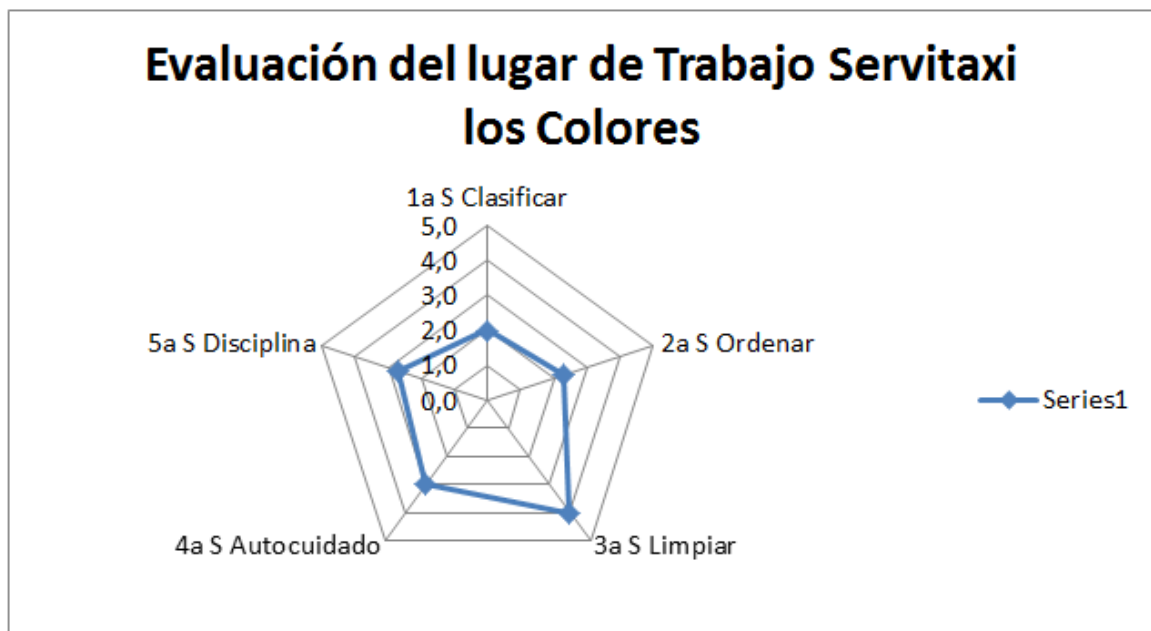
Conjunto de procedimientos que permiten ejecutar acciones, es un proceso dinámico continuo y sistemático, enfocado hacia los cambios de conductas y rendimientos, mediante la cual se verifican los logros.

Tabla 4. Resultados de la Evaluación del Lugar de trabajo

S	Puntos
1a S Clasificar	2,0
2a S Ordenar	2,3
3a S Limpiar	4,0
4a S Autocuidado	3,0
5a S Disciplina	2,7

Fuente: Elaborado por la autora del proyecto

Gráfica .1. Gráfico de la evaluación del Lugar de trabajo



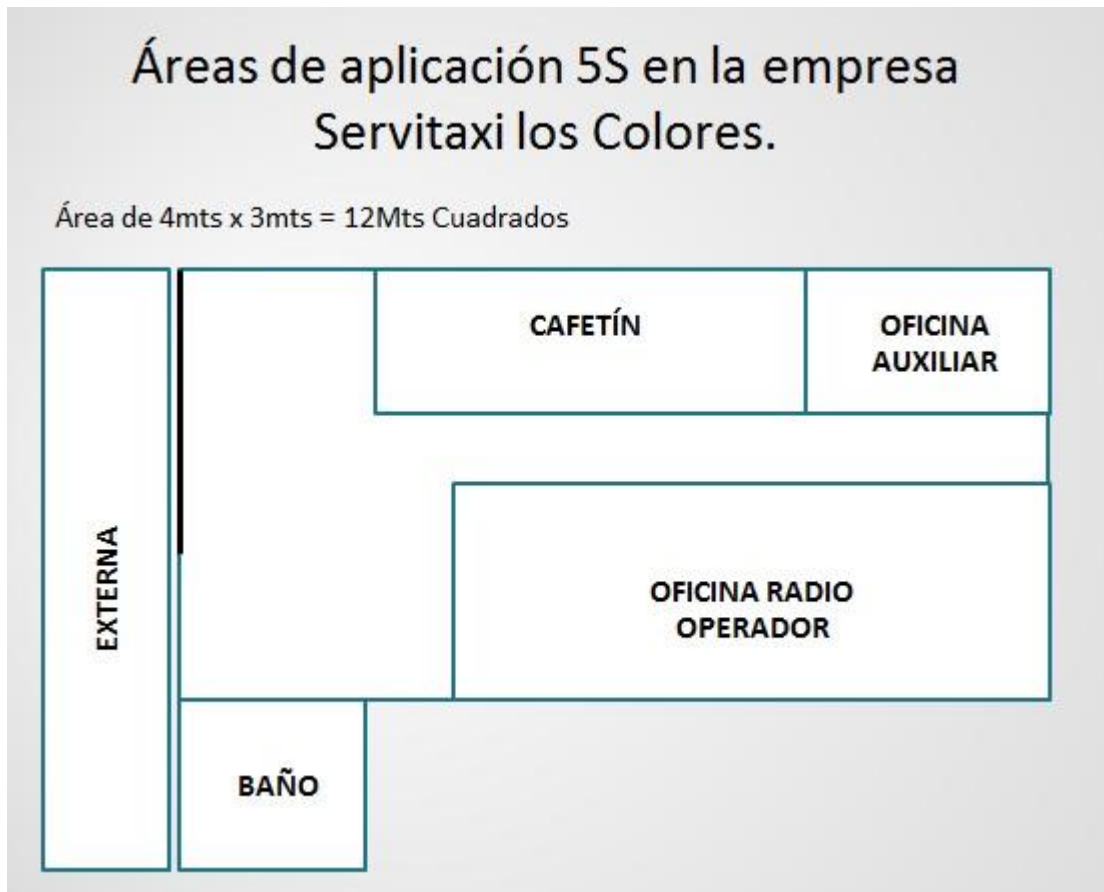
Fuente: Elaborado por la autora del proyecto

Figura 4. Flujo para la Implementación de 5 S



Fuente: COMPITE (Comité Nacional de Productividad e Innovación Tecnología A.C)

Figura 5. Plano áreas de aplicación 5s



Fuente: Elaborado por la autora del proyecto

Figura 6. Diagrama Espina de Pescado- Causa y Efecto

Diagrama Causa Efecto - Ishikawa - Espina de pescado



Fuente: Elaborado por la autora del proyecto

7.2.3 Caracterizaciones

Tabla 5. Caracterización N°1 Gestión de Comercial



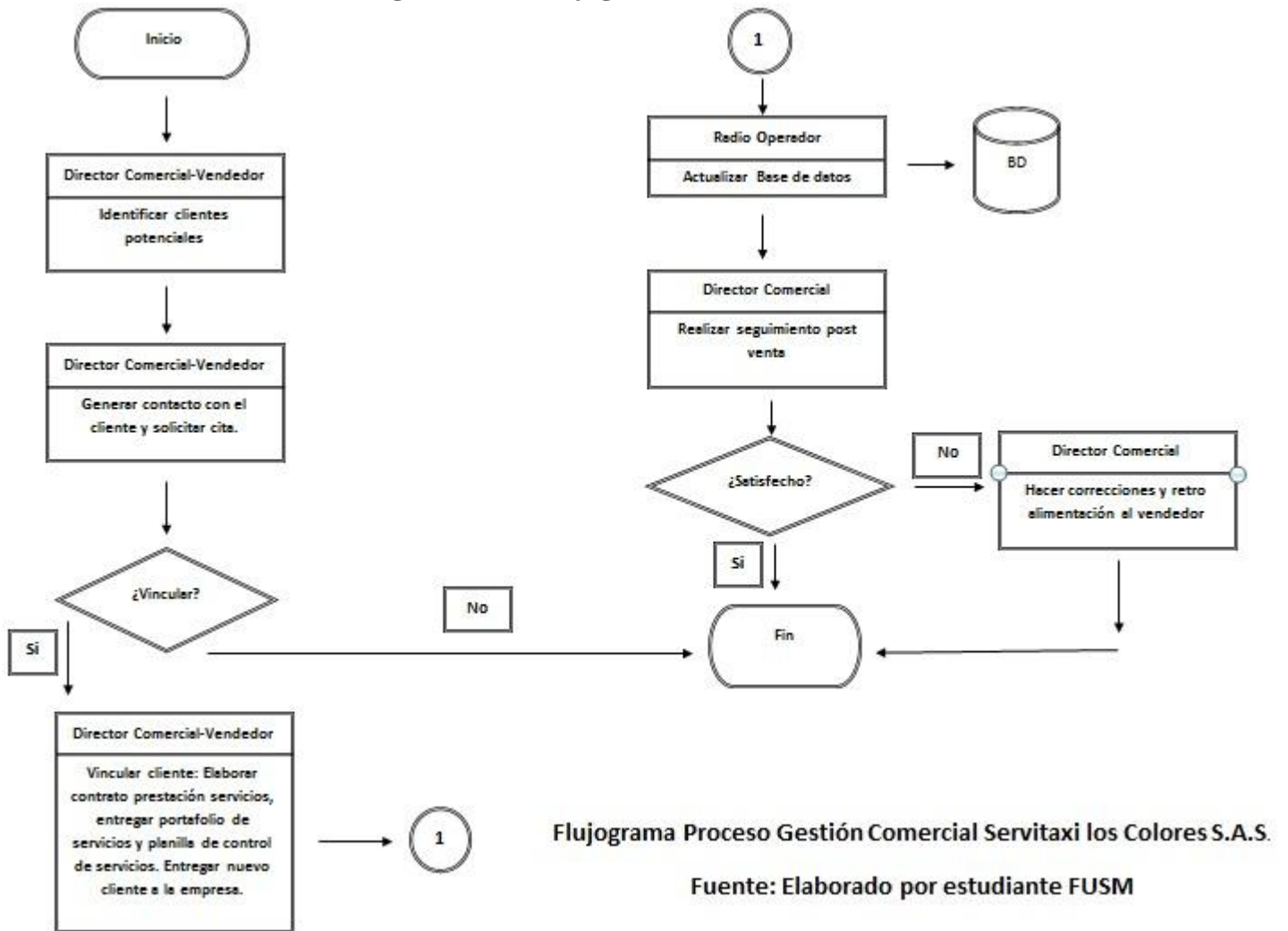
		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMERCIAL EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S.				
			DIRECTOR COMERCIAL			
Proceso Gestion comercial Servitaxi los colores S.A.S						
Cumplir con las metas de ventas de la compañía			Identificar clientes portenciales hasta Hacer seguimiento postventa			
PROVEEDORES Int/Ext (de QUIÉN se recibe)	ENTRADAS (QUE)	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	ACTIVIDADES (PHVA)	SALIDAS (Producto o Servicio Obtenido)	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	CLIENTES Int/Ext (a QUIÉN se entrega)
Estudio de mercado, clientes, referidos y los mismos conductores.	Listado de clientes potenciales y sus necesidades.	Empresas, unidades residenciales, hoteles, moteles, hosterías, con alto flujo de solicitud de servicio de transporte tanto en el día como en la noche situados en el sector de los Colores y alrededores. Como requisitos mínimos se debe tener el nombre de la empresa, nombre del administrador, teléfono o celular.	Identificar los clientes potenciales.	Listado de clientes para posible vinculación.	minimo debe contener nombre de la empresa, nombre del administrador, telefono o celular, actividad económica	Director comercial - vendedores
Cliente			Generar contacto con el cliente y solicitar cita	Identifico necesidades del cliente - Citas agendadas	minimo debe contener nombre de la empresa, nombre del administrador, telefono o celular, actividad económica - Fecha y hora de cita	
			vincular cliente	Contrato de prestación de servicios, entrega portafolio de servicios, listado clientes actualizado, Entrega planilla control de servicios cliente	Contrato de prestación de servicios firmado por ambas partes y totalmente diligenciado	
			listado clientes		actualizar base de datos de clientes.	base de datos actualizada
			realizar seguimiento post-venta, hacer correcciones y retroalimentación al vendedor de ser necesario	cliente satisfecho o no satisfecho	según encuesta a empresas	Director comercial
RIESGO DEL PROCESO - MINIMIZACIÓN DEL RIESGO				DOCUMENTOS DE APOYO		
Mala asesoría comercial				Planillas de control de servicios para cliente y empresa (Servitaxi los colores).		
incumplimiento de la política de calidad						
No actualización de la base de datos oportunamente				REGISTROS (FORMATOS)		
				Formato de encuestas, base de datos clientes		
REQUISITOS		INDICADORES DE CONTROL DEL PROCESO				
LEGALES	NOMBRE	FORMULA		FRECUENCIA	RESPONSABLE	
codigo de comercio de colombia Decreto 410 de 1971	% cumplimiento nuevas empresas	% Cpto nuevas empresas = clientes nuevos / Meta clientes nuevos * 100		mensual	Director Comercial	
NORMATIVOS	% Satisfacción del Cliente	% Satisf Cliente = # de empresas visitadas conformes/empresas total visitadas * 100		mensual	Director Comercial	
pautas de ventas	% Clientes visitados	% Clientes visitados = # visitas realizadas / Meta visitas mes * 100		mensual	Director Comercial	
Director Comercial		Computadores, Impresora Color,				
Vendedores		Internet WIFI, Móvil				
		Material P.O.P.				
		Teléfono Fijo, Celular				
		Excel, Word, PPT, Oficina con suministros				

Tabla 6. Caracterización N°1 Gestión de Comercial: Despachos y Servicios

 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DESPACHO Y SERVICIOS EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S.						
MACROPROCESO:			RESPONSABLE	GERENTE		
PROCESO:			ALCANCE:			
OBJETIVO (MISIÓN):			Recepcionar llamada de clientes hasta Recibir reporte despues de prestación de servicios			
PROVEEDORES Int/Ext (de QUIÉN se recibe)	ENTRADAS (QUE)	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	ACTIVIDADES (PHVA)	SALIDAS (Producto o Servicio Obtenido)	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	CLIENTES Int/Ext (a QUIÉN se entrega)
Mercado, clientes.	llamadas solicitud servicios	Datos correctos como dirección completa, teléfono, nombre del cliente	Recepcionar llamadas de clientes	asignación de servicio, código de verificación	datos correctos	Conductores - Radio operador- clientes
Cliente	necesidades del cliente de transporte		Digitar y verificar clientes en base de datos	Base de datos actualizada		
	prestacion de servicio de transporte de taxi		Confirmar servicios a los conductores	Información sobre el cliente		
Conductor	Códigos de verificación servicio prestado		Recibir reporte despues de prestación de servicios	Cierre de servicio con el código		
RIESGO DEL PROCESO - MINIMIZACIÓN DEL RIESGO			DOCUMENTOS DE APOYO			
Incumplimiento de los valores de la empresa			Documentos reglamentarios del vehículo (SOAT, Tajeta de operación, Matricula, Planilla amarilla,			
Disturbios sector estadio(Futbol-Eventos) - Solicitud tiempo adicional						
Que no se preste el servicio oportunamente, por colisión de vehiculos			REGISTROS (FORMATOS)			
			Planillas de control de servicios para cliente y empresa (Servitaxi los colores).			
REQUISITOS		INDICADORES DE CONTROL DEL PROCESO				
LEGALES	NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE		
codigo nacional de transito y la movilidad 769 de 2002 y 1383 del 2010 , ley 1581 de 2012 confidencialidad de la informacion	% oportunidad en el servicio	% oportunidad en el servicio = tiempo servicio / Meta tiempo servicio * 100	diario	Radio operador		
NORMATIVOS	% servicios inconformes conductor	% servicios inconformes conductor = # Servicios inconformes / total de servicios prestados * 100	mensual	Gerente		
reglamento interno de trabajo y radioperadores	% de servicios prestados	% servicios prestados = # servicios prestados / Meta servicios mes * 100	mensual	Gerente		
CARGOS INVOLUCRADOS		RECURSOS		SUBPROCESOS RELACIONADOS		
Radio Operador		Computadores				
Conductores		Antenas de frecuencia				
Gerente		Radio teléfono				
		Teléfono Fijo, Celular				
		Excel, Word, Oficina con suministros				

7.2.4 Flujograma Gestión Comercial

Figura 7. Flujograma Gestión Comercial



Fuente: Elaborado por la autora del proyecto.

Un flujograma, también denominado diagrama de flujo, es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado. Es decir, el flujograma consiste

en representar gráficamente, situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo a partir de símbolos.

Básicamente, el flujograma hace que sea mucho más sencillo el análisis de un determinado proceso para la identificación de, por ejemplo, las entradas de los proveedores, las salidas de los clientes y de aquellos puntos críticos del proceso.

7.2.5 Matriz de Indicadores de la Gestión Comercial

A continuación se presentan los indicadores de uno de los procesos misionales de la empresa, con los cuales se podrán detectar desviaciones con respecto a los objetivos en el área comercial y de esta manera poder tomar así acciones correctivas y preventivas según el caso.

La matriz de indicadores de resultados es un instrumento para el diseño, organización, seguimiento, evaluación y mejora de los programas, resultado de un proceso de planeación realizado con base en la Metodología de Marco Lógico (MML). Es una herramienta de planeación estratégica que en forma resumida, sencilla y armónica.

Tabla 7. Matriz de Indicadores de la Gestión Comercial

MATRIZ DE INDICADORES SERVITAXI LOS COLORES S.A.S														
NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO ¿Por qué medir?, proposito de la medición	INDICADOR (Fórmula Matemática)	ORIGEN DE LOS DATOS	¿CÓMO MEDIR?	RESPONSABLE DEL CÁLCULO	ADMINISTRADOR DEL INDICADOR	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	META	RANGOS DEL INDICADOR				TOMA DE DECISIONES
										Nivel Mínimo		Nivel Satisfactorio		
										Desde	Hasta	Desde	Hasta	
Cumplimiento nuevas empresas	Garantizar cumplimiento de las metas , encuanto a la afiliación de nuevos clientes	% Cumplimiento nuevas empresas = clientes nuevos / Meta clientes nuevos * 100	planillas de excel con el reporte de los clientes nuevos y las metas establecidas por la gerencia en la planeación estratégica	con el informe de ventas del vendedor se confronta con la meta de los clientes nuevos establecida por la gerencia .	Auxiliar administrativo	director comercial	Mensual	Porcentaje (%)	100%	95%	97%	97,1%	99%	Si el % se encuentra por debajo del nivel mínimo Parar el proceso e informar al Director comercial. Si el % se encuentra dentro del nivel mínimo (Análisis de causas y acción de mejora). Si el % se encuentra dentro del nivel satisfactorio por 3 meses consecutivos, reevaluar meta Si el % se encuentra en la Meta, ampliar periodicidad a 1 día.
Satisfacion del cliente	Garantizar la satisfacción del cliente	% Satisfacción Cliente = # de empresas visitadas conformes/empresas total visitadas * 100	informes del vendedor y seguimiento post venta del director comercial	después de vinculado el cliente, pasado un mes el director comercial realizara una encuesta de la calidad de atención por parte del vendedor.	Auxiliar adm	director comercial	Mensual	Porcentaje (%)	100%	95%	97%	97,1%	99%	Si el % se encuentra por debajo del nivel mínimo Parar el proceso e informar al Director comercial. Si el % se encuentra dentro del nivel mínimo (Análisis de causas y acción de mejora). Si el % se encuentra dentro del nivel satisfactorio por 3 meses consecutivos, se darán incentivos. Si el % se encuentra en la Meta, ampliar periodicidad a 1 día.
Cientes visitados	Garantizar cumplimiento de las visitas , de acuerdo a las metas estipuladas por la empresa	% Clientes visitados = # visitas realizadas / Meta visitas mes * 100	informes del vendedor y las metas establecidas por la gerencia en la planeación estratégica	con el informe de ventas del vendedor se confronta con la meta de las visitas establecida por la gerencia .	Auxiliar adm	director comercial	Mensual	Porcentaje (%)	100%	95%	97%	97,1%	99%	Si el % se encuentra por debajo del nivel mínimo Parar el proceso e informar al Director comercial. Si el % se encuentra dentro del nivel mínimo (Análisis de causas y acción de mejora). Si el % se encuentra dentro del nivel satisfactorio por 3 meses consecutivos, reevaluar meta Si el % se encuentra en la Meta, ampliar periodicidad a 1 día.

Fuente: Elaborado por la autora del proyecto.

7.3 Propuestas

7.3.1 Propuesta de Planeación Estratégica

Se sugiere a la dirección de la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S** los componentes que hacen parte fundamental en la fabricación de la misión, visión, valores, política de calidad y objetivos de calidad, se estructuran dando como resultado:

Misión: Somos una empresa prestadora de servicios de transporte público en Medellín, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes brindando una solución de transporte de taxi ágil, honesto y seguro. Asimismo generando el mayor bienestar de nuestros afiliados y accionistas, asegurando una fuente de empleo confiable y seguro.

Visión: Para el año 2017 **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S** será una de las empresas prestadoras de servicios de transporte público altamente reconocida en el área metropolitana, logrando Posicionarnos como proveedor de transporte preferido, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, comprometidos con la excelencia y garantizando una empresa sólida y sostenible

Valores

Cumplimiento: poder cumplir con nuestras obligaciones y responsabilidades en el tiempo previsto y anunciado, atendiendo de manera oportuna los compromisos adquiridos, para que nuestros clientes tengan siempre la certeza de disponer con nuestros servicios a tiempo.

Honestidad: es una forma de vivir congruente entre lo que se piensa, lo que se dice y la conducta que se observa hacia el prójimo, es el simple respeto a la verdad en relación con el mundo, es tener una conducta recta íntegra, ser transparente y confiable.

Servicio: satisfacer las necesidades y gustos de nuestros clientes, mejorando continuamente la calidad de nuestros servicios para colmar sus expectativas

Eficiencia: capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función, la eficiencia, por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.

Respeto: es una cualidad en la que se presta atención a las buenas intenciones, actitudes, conductas, pensamientos, palabras y acciones con las personas y el medio ambiente.

Lealtad: cuidar las relaciones de trabajo con nuestros clientes tanto internos como externos, para que no se debiliten, siendo fieles con la empresa y realizando actos que conlleven a la efectividad y mejoramiento continuo. Es ser fiel, noble e incapaz de cometer cualquier traición o engaño.

Equidad: la equidad es el trato justo a todas las personas, respetando la igualdad sin tomar en cuenta su raza, credo, sexo, apariencia o su capacidad mental o física.

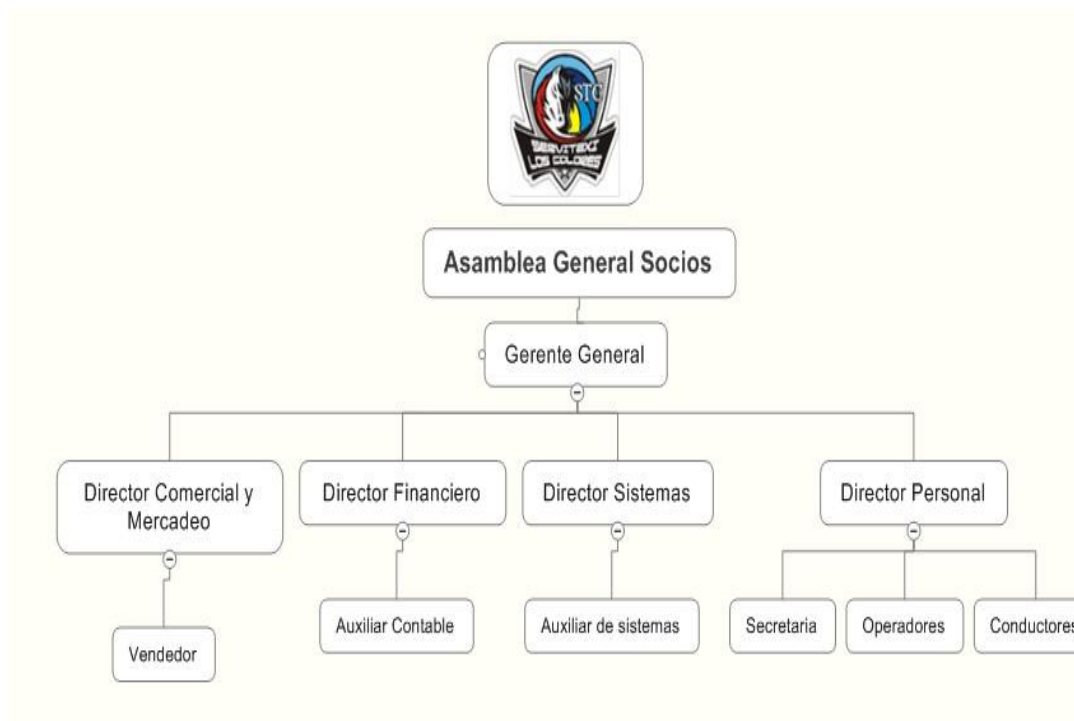
Organigrama: Informa la estructura organizativa de la organización; muestra las diversas actividades y funciones que se realizan la organización, sean estas especializadas o no; indica la forma en que dichas actividades y funciones se agrupan por área de

responsabilidad; representa las diferentes unidades o departamentos que constituyen la organización, indicando sus respectivos niveles jerárquicos; permite analizar la estructura de la organización, y realizar un diagnóstico de la misma, en la que se indiquen fallas de diseño, de relación, de departamentalización, de jerarquía y de control interno;

permite reflejar los distintos cambios de estructura realizados, en la organización, a través del tiempo; al ser una representación gráfica, permite apreciar a simple vista la estructura general y las relaciones de trabajo de una organización, mejor de lo que podría hacerse por medio de una larga descripción; por último, su utilización dentro de la organización permite:

- Conocer las áreas de acción de las unidades o departamentos que forman parte de la organización;
- Hacer conocer a todos los integrantes su posición relativa en la estructura;
- Capacitar al personal de la organización;
- Instituir y ubicar a los recién ingresados.

Figura 8. Propuesta para Organigrama SERVITAXI LOS COLORES S.A.S



Fuente: Elaborado por la autora del proyecto.

Objetivos Corporativos

Aumentar en un 30 % el número de afiliados, con el fin de asegurar una fuente de empleo cada vez más confiable y segura en la ciudad de Medellín para el año 2015.

Incrementar en un 20 % para el año 2015 las utilidades de la empresa, con el fin de reinvertir en equipos e infraestructura, para lograr la competitividad y el reconocimiento en el medio.

Política de Calidad

EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S está comprometido con la satisfacción de nuestros clientes a través de la prestación de servicio de transporte público

de taxi. Mejorando continuamente la eficacia de sus procesos brindando niveles óptimos de seguridad responsabilidad y cumplimiento.

Mediante la aplicación de tecnologías adecuadas para la información y atención al cliente, consolidamos nuestra imagen corporativa ante nuestros clientes y afiliados.

Objetivos de Calidad

Garantizar el funcionamiento normal de las labores, brindando una fuente de empleo los 365 días del año durante las 24 horas del día.

Desarrollar un sistema para la operación y control del transporte público de servicio de taxi, constituido por tecnología de punta, que permita la realización y evaluación de las actividades en un 100 %, a un costo competitivo para el año 2015.

7.3.2 Propuesta de Procedimiento Proceso Gestión Comercial

Figura 9. Propuesta del Mapa de Procesos SERVITAXI LOS COLORES S.A.S




Fuente: Elaborado por la autora del proyecto.

El mapa de procesos conforman la estructura medular de toda organización, las tareas que se realizan día tras día están ligadas a uno o a muchos procesos que siempre deben tener como objetivo intrínseco cumplir con la misión y visión de la organización.

Un mapa de procesos se puede evidenciar cuáles son las tareas paso a paso, los roles, la relación entre áreas de la organización, tiempos de ejecución y los responsables.


7.3.2.2. Propuesta Manual de Procedimientos

Tabla 8. Manual de Procedimiento del Proceso Gestión Comercial

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO GESTIÓN COMERCIAL SERVITAXI LOS COLORES S.A.S	VERSIÓN I
		FECHA DE APROBACIÓN Septiembre 21, 2014
PÁGINA 1 de 3		
<p>1. Objetivo: Cumplir con las metas de ventas de la EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S</p> <p>2. Alcance: Identificar clientes potenciales hasta Hacer seguimiento postventa</p> <p>3. Responsable: La adecuada implementación del presente procedimiento será responsabilidad del Director Comercial.</p> <p>4. Definiciones: S.A.S.: Es un tipo de sociedad comercial colombiana que significa sociedad por acciones simplificada, la cual puede ser constituida por una (s) personas naturales o jurídicas.</p> <p>Política de calidad: La Política de Calidad, es un breve documento de una extensión no mayor a una hoja que integra el Manual de calidad y que resume y establece la misión y la visión de una organización orientadas a las expectativas de los clientes y del compromiso con los objetivos de Calidad.</p> <p>Radio- operador: Persona encargada de ser el moderador de las comunicaciones por vía telefónica y radio entre el personal como conductores y usuarios con la capacidad de analizar, tomar decisiones en forma oportuna.</p> <p>Planilla de control: es un formato que se le entrega al cliente con el fin de llevar un control de los servicios solicitados a la empresa, la planilla tiene los siguientes campos fecha, hora de servicio, identificación del vehículo como placa y código del servicio y nombre de la persona que solicito el servicio a la empresa.</p>		

Fuente: Elaborado por la autora del proyecto.

Continuación Tabla 2., Manual de Procedimiento del Proceso Gestión Comercial

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO GESTIÓN COMERCIAL SERVITAXI LOS COLORES S.A.S	VERSIÓN I
		FECHA DE APROBACIÓN Septiembre 21, 2014
		PÁGINA 1 de 3
<p>5. Actividades</p> <p>5.1 Identificar los clientes potenciales El director comercial y los vendedores hacen operación rastrillo en las zonas interesadas , solicitando tarjeta de presentación o el número de teléfono de la empresa para posteriormente solicitar cita para contactar el posible cliente potencial, ellos serán las personas encargadas de conseguir las bases de datos : de empresas, unidades residenciales, hoteles, moteles, hosterías, con alto flujo de solicitud de servicio de transporte tanto en el día como en la noche situados en el sector de los Colores y alrededores. Como requisitos mínimos se debe tener el nombre de la empresa, nombre del administrador, teléfono o celular.</p> <p>5.2 Generar contacto con el cliente y solicitar cita El vendedor será el encargado de generar el contacto con el cliente, mediante una visita o llamada telefónica para agendar la cita.</p> <p>5.3 vincular cliente Diligenciando manualmente el formato de vinculación el cliente queda vinculado automáticamente, el vendedor se encarga de hacer la entrega del contrato de prestación de servicios, entrega portafolio, entrega planillas de control de servicios y listado de clientes actualizado a los radio- operadores con esta información se registra en una hoja de Excel.</p> <p>5.4 actualizar base de datos de clientes Los radio-operadores serán las personas encargadas de actualizar la base de datos en la hoja de Excel, mínimo debe contener nombre de la empresa, nombre del administrador, dirección y teléfono, de dicha hoja de Excel los radio-operadores acuden a esta como medio de consulta cada vez que requieren de un servicio</p>		

Fuente: Elaborado por la autora del proyecto.

Continuación Tabla 2., Manual de Procedimiento del Proceso Gestión Comercial

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO GESTIÓN COMERCIAL SERVITAXI LOS COLORES S.A.S	VERSIÓN I
		FECHA DE APROBACIÓN Septiembre 21, 2014
PÁGINA 1 de 3		
<p>5.5 realizar seguimiento post-venta: hacer correcciones y retroalimentación al vendedor de ser necesario El Director Comercial será el encargado de realizar esta actividad, realizará el primer contacto pasado un mes después de la vinculación, con el fin de que el cliente llene una encuesta, en la cual manifieste su conformidad o no conformidad con la información brindada por el vendedor.</p> <p>6. Responsable El Director Comercial.</p> <p>7. Área donde se ejecuta. Área comercial de Antioquia.</p> <p>8. Documentos de Referencias Portafolio de servicios Servitaxi los Colores S.A.S.</p> <p>9. Listas de distribución Gerente, Director Comercial, Vendedores y radio-operador</p>		
Elaborado por: NUBIAELENARAMIREZ Fecha: Asesora	Revisado por: _____ EDILBERTO CORREA Fecha: Director comercial	Aprobado por : _____ JORGE IVAN ESPINOSA Fecha: Gerente

Fuente: Elaborado por la autora del proyecto.

7.3.3 Acción de Mejoras

Tabla 9. Acción de Mejoras

PLAN DE ACCION					AVANCES			
ESPACIO	ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	FECHA PARA RESULTADOS	PRESUPUESTO DE RECURSOS	25	50	75	100
OFICINA RADIOOPERADOR	Se clasificaran los equipos realmente indispensables para ejercer la labor, de manera logica con el fin de facilitar las funciones, se debe realizar desinfeccion en cada cambio de turno de los equipos e implementos que son de uso compartido por los operadores, se renovaran los muebles y objetos para el autocuidado y el bienestar de los operadores, se recomienda portar siempre el uniforme de la empresa, tener muy buena presentacion ya que son la imagen de la empresa, se realizara continuamente seguimiento y verificacion con el fin de volver 5s una disciplina .	GERENTE	TIEMPO MAXIMO 6 MESES, APARTIR DE LA FECHA	\$ 800.000				
OFICINA AUXILIAR	Se clasificaran los equipos realmente indispensables para ejercer la labor, de manera logica con el fin de facilitar las funciones , se limpiaran y se hara desinfeccion en cada cambio de turno de los equipos e implementos, se renovaran los muebles y objetos para el autocuidado y el binestar de los operadores, se realizara continuamente seguimiento y verificacion con el fin de volver 5s una disciplina .	GERENTE	TIEMPO MAXIMO 6 MESES, APARTIR DE LA FECHA	\$ 500.000				
CAFETIN	Se recomienda la adecuacion de una mesa y sillas para que los empleados no consuman alimentos en los puestos de trabajo , un meson en acero inoxidable con su respectiva poseta ,instalacion de un mueble para clasificar y ordenar los implementos de cocina e ingredientes para la elaboracion de bebidas de manera logica y debidamente marcados, el aseo se programa en cada cambio de turno, se realizara seguimiento y verificacion con el fin de volver 5s una disciplina .	GERENTE	TIEMPO MAXIMO 6 MESES, APARTIR DE LA FECHA	\$ 900.000				
BAÑO	Se clasificaran los implementos de aseo, de manera logica, debidamente marcados para el facil acceso, se recomienda la adecuacion de un lavamanos , dispensadores de papel higienico , tohallas y jabon de manos, se realizara programacion para realizar el aseo en cada cambio de turno, se haran seguimiento y verificacion con el fin de volver 5s una disciplina .	GERENTE	TIEMPO MAXIMO 6 MESES, APARTIR DE LA FECHA	\$ 450.000				

Fuente: elaborado por autora del proyecto

8. PRESUPUESTO


Tabla 10. Presupuesto

PRESUPUESTO PROYECTO			
SERVICIOS PERSONALES			
CANTIDAD	DETALLE	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	CURSO DE PROFUNDIZACIÓN	2.350.000	2.350.000
1	ASESOR METODOLÓGICO	700.000	700.000
TOTAL SERVICIOS PERSONALES			3.050.000
SERVICIOS GENERALES			
CANTIDAD	DETALLE	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	TRANSPORTE	280.000	280.000
1	COMUNICACIONES	100.000	100.000
1	REFRIGERIOS	300.000	300.000
1	PAPELERÍA Y VARIOS	200.000	200.000
TOTAL SERVICIOS GENERALES			880.000
TOTAL PRESUPUESTO PROYECTO			3.930.000

Fuente: Elaborado por la autora del proyecto

9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 11. Cronograma de Actividades

 FECHA	DIAGRAMA DE GANTT - ACTIVIDADES														Versión 01 - Fecha última Actualización: 5 Oct 2014		
	Ago 4-10	Ago 11-17	Ago 18-24	Ago 25-31	Sep 1-7	Sep 8-14	Sep 15-21	Sep 22-28	Sep 29-5	Oct 6-12	Oct 13-19	Oct 20-26	Oct 27-2	Nov 3-9	nov-18		
ACTIVIDADES / SEMANAS	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
Definir empresa asesoría																	
Misión, visión, valores, política de calidad, objetivos de calidad, mapa de procesos, asesoría																	
Caracterización del proceso comercial, asesoría																	
Flujograma, asesoría																	
Procedimientos, asesoría																	
Matriz de indicadores, asesoría																	
Herramientas de mejora continua, asesoría																	
Documentación de la mejora, asesoría																	
Resultados de la aplicación de la mejora, asesoría																	
Asesoría																	
Carta de certificación por parte de a empresa, asesoría																	
Entrega del trabajo final																	
Sustentación del proyecto																	
Elaboró			Revisó					Aprobó					Página				
Nubia Elena Ramirez - Alumna FUSM			Julian Mauricio Pineda - Asesor Temático Proyecto					Jorge Iván Espinosa - Gerente General Servitaxi los Colores					1 DE 1				

Fuente: Elaborado por la autora del proyecto.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

10.1 Conclusiones

A través de la presente investigación y en compañía de los directivos de la Empresa Servitaxi los Colores S.A., se definió de acuerdo a los lineamientos establecidos en la norma ISO 9001:2008 el modelo de misión y visión de la compañía, así mismo se identificaron sus valores, objetivos y política de calidad. No obstante, al evaluar la empresa Servitaxi los Colores la propuesta realizada del planteamiento estratégico llegaron a la conclusión de aceptar el modelo propuesto; debido que consideran que están ajustados a su propuesta de valor para la prestación de servicios, además es esencial el desarrollo de la planeación estratégica de la empresa, ya que esta permite cumplir con las responsabilidades de la alta dirección y los empleados, cumplir con las metas y objetivos, de corto mediano y largo plazo.

La Investigación desarrollada permitió además, la aplicación de los conceptos adquiridos en el curso de profundización sobre la gerencia de procesos y el sistema de gestión de calidad, como a su vez habilitó los espacios y situaciones para afrontar realidades de la empresa y poder brindar soluciones inmediatas a problemas que se evidenciaron e interrumpían el buen desempeño de las actividades entorpeciendo los procesos, para ello se tomó la decisión de implementar la herramienta de mejora las 5s, con el apoyo de la alta dirección se socializo la herramienta con todos los empleados y se empezaron a realizar los cambios necesarios, obteniendo como resultado, Disminución de presupuesto de compras, disminución de inventarios, disminución de tiempos no

productivos, disminución de desplazamientos innecesarios, disminución de accidentes de trabajo, disminución de paros no programados, mejorar la imagen de la empresa, la satisfacción de los clientes y la calidad de vida de los empleados , teniendo en cuenta que la herramienta 5s sirve para aplicar tanto en el ámbito laboral como personal.

La presente investigación sirve para brindarle algunas pautas a la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S**, para la aplicación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, en los demás procesos de la compañía, de esta forma poder obtener resultado bastante positivos en cuanto a la competitividad y reconocimiento en el medio, alto número de ventas, optimización de los procesos y satisfacción de los clientes externos e internos.

El proyecto de investigación en la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S** presenta la matriz de indicadores del proceso de gestión comercial, para controlar actividades buscando el cumplimiento de nuevas empresas afiliadas, satisfacción del cliente y el porcentaje de clientes visitados, junto con la alta gerencia se concluyó la importancia de la implementación de los indicadores propuestos, para obtener beneficios en la empresa tales como; Cuantificar la medida en que las actividades dentro del proceso cumple con los objetivos trazados, Comunicar estrategias de arriba hacia abajo y resultados de abajo hacia arriba de la organización, verificar las técnicas de control y los procesos de mejoramiento de las actividades, satisfacción de cliente interno y externo, teniendo como último fin garantizar la satisfacción de todos nuestros clientes.

El aplicar un sistema de gestión de calidad como lo es la ISO 9001:2008, hace que la empresa realice productos y servicios bajo estándares internacionales, generando mayor

credibilidad, fidelización y satisfacción en los clientes, haciendo que la empresa perdure más en el tiempo y en los mercados en los cuales actúa

10.2 Recomendaciones

Desde el análisis de la situación actual de la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S** y tomando como base los conocimientos adquiridos en el desarrollo de la carrera, a continuación se describen las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a la alta dirección de la **EMPRESA SERVITAXI LOS COLORES S.A.S** su compromiso y constancia en temas de mejoramiento continuo, logrando la calidad y excelencia en todos los procesos de la organización, en mira de una posible certificación para poder seguir aspirando a ser competitivos y por ende agregando mayor valor agregado a sus servicios,

Buscando una mejora en el funcionamiento de la empresa se ha propuesto en el actual proyecto la aplicación de un segmento del sistema de gestión de calidad al proceso comercial, diseñando el mapa de procesos, la caracterización con sus procedimientos y su respectivo flujograma y una matriz de indicadores. Se recomienda a la alta dirección de la compañía continuar dichas actividades con los demás procesos misionales de la empresa.

Frente a la documentación propuesta del proceso comercial, es conveniente hacer seguimiento en especial de los indicadores en busca del control, mejora y cumplimiento de las metas trazadas por la empresa, además de la aplicabilidad en el tiempo, ya que hoy son tan cambiantes los procesos y pueden llegar en cierto momento no ser válidos. Realizar evaluación constante a los procedimientos, de manera que no se vuelvan obsoletos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Jhonson, Y. y Kevan Scholes, Gerry (1997). Dirección estratégica. Análisis de la estrategia de las organizaciones. 3 ed. Madrid: Prentice Hall. p. 8, 11, 14

Mariño Navarrete, Hernando (1989). Gerencia de la calidad total. Tercer mundo Editores. p.106

Norma Internacional ISO 9001: 2008. Traducción Oficial, Suiza: ISO 2008. p. iv.

Pérez Fernández De Velasco, José Antonio (1999). Gestión de la calidad orientada a los procesos. Madrid: Esic Editorial. p.78

----- (1996). Gestión por procesos. Reingeniería y mejora de los procesos de empresa. Madrid: Esic editorial. p. 56, 59

Singh Soin, Sarv (1997). Control de la calidad total. Claves, metodologías y Administración para el éxito. McGraw-Hill. p. 95

Uribe Macías, Mario Enrique (2011). Los sistemas de gestión de la calidad: el enfoque teórico y la aplicación empresarial. Ibagué: Universidad del Tolima. p. 37, 39, 44, 46, 56

http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=46486

<http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

ANEXOS

Anexo .A. Carta de Presentación del Estudiante ante la Empresa

Servitaxi los Colores Servicio Ágil, honesto y seguro.



Medellín, 22 de septiembre de 2014

Señores
FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN
Facultad de administración de Empresas
Sabaneta

Cordial saludo

La empresa Servitaxi los Colores S.A.S certifica que la señora NUBIA ELENA RAMIREZ RAMIREZ identificada con cedula de ciudadanía no 43.599.825 de Medellín, tiene la autorización y el apoyo de la alta dirección para realizar su trabajo de investigación para el curso de profundización "LA GERENCIA DE PROCESOS Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD" del programa de administración de empresas realizado en la empresa SERVITAXI LOS COLORES S.A.S identificada con NIT 900.559.542.-5 durante el tiempo que la alumna requiera.

De antemano se agradece a la alumna y docentes de la universidad ya que sus aportes y sugerencias para el mejoramiento de los procesos, son de gran valor para la empresa.

Cordialmente,

JORGE IVAN ESPINOSA AYALA
JORGE IVAN ESPINOSA AYALA
Gerente general

Anexo .B. Fotografías de la Planta Física de la Empresa

Ilustración .1. Oficina principal, antes y después



Fuente: Elaborado por la autora del proyecto

Ilustración .2. Oficina auxiliar, antes y después



Fuente: Elaborado por la autora del proyecto

Ilustración .3. Cafetín, antes y después



Fuente: Elaborado por la autora del proyecto

Ilustración .4. Baño, antes y después



Fuente: Elaborado por la autora del proyecto