



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ingeniería y Negocios

Escuela Académico Profesional de Negocios y Competitividad

**Gestión de la calidad para la mejora en la satisfacción del
colaborador interno de una empresa de servicios mineros, Lima
2019**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciado en
Administración y Negocios Internacionales**

Presentado por:

Autor: Br. Paz Bautista, Miguel Ángel
Código ORCID: 0000-0003-1009-957X

Asesor: Dr. Luis Guillermo Sicheri Monteverde
Código ORCID: 0000-0003-4132-774X

Investigación General

Economía, Empresa y Salud

Investigación Específica

Sistema de Calidad

**Lima – Perú
2019**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Mtro. José Antonio Picoaga Linares

Secretario

Mtro. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Vocal

Mtro. Ernesto Piero Bazzetti De los Santos

Asesor temático

Dr. Luis Guillermo Sicheri Monteverde

ORCID: 0000-0003-4132-774X

Dedicatoria

Dedico la presente investigación a mis padres y hermanos que me apoyan constantemente

Agradecimiento

A mis profesores por su constante apoyo con su aliento para terminar este trabajo de investigación

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Paz Bautista Miguel Ángel identificado con DNI Nro. 46487489, domiciliado en la Av. Separadora Industrial N° 658 Villa El Salvador, egresado de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales he realizado la Tesis titulada “Gestión de la calidad para la mejora en la satisfacción del colaborador interno de una empresa de servicios mineros, Lima 2019” para optar el título profesional de **Licenciado en Administración y Negocios Internacionales**, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se han considerado las citas y referencias con los respectivos autores y no existe copia o plagio alguno.
3. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
4. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
5. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 19 de noviembre de 2019.



Paz Bautista Miguel Ángel

DNI N° 46487489

Presentación

La investigación titulada Gestión de la calidad para la mejora en la satisfacción del colaborador interno de una empresa de servicios mineros, Lima 2019, se realizó con el propósito de mejorar el sistema integrado de gestión de la empresa. En este contexto se consideró la investigación en capítulos ordenados con el fin de describir las causas que originan la carencia en el sistema de gestión de la compañía definiendo y formulando el problema de investigación en el primer capítulo. El capítulo II presenta las teorías relacionadas con el tema, así como se definen los conceptos y se presentan los antecedentes internacionales y nacionales de otros autores que han escrito sobre la gestión de la calidad.

El tercer capítulo presenta la metodología empleada, luego el cuarto capítulo muestra la información de una empresa del servicio minero. En el quinto capítulo se hace la exposición e interpretación de los resultados cuantitativos y cualitativos. En el sexto capítulo se presenta la propuesta de solución en el que se plasman los alcances de la política de gestión de la calidad, la política de seguridad y salud ocupacional y la política medioambiental acogándose a las normas internacionales y nacionales dadas la actividad que realiza la empresa. Finalmente, se presentan las conclusiones y sugerencias respectivas, así como los anexos que respaldan la presente investigación.

Índice

Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad y responsabilidad	v
Presentación	v
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Índice de cuadros	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	16
1.1 Planteamiento del Problema	16
1.2 Formulación del Problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Objetivos de la investigación	17
1.3.1 Objetivo general	17
1.3.2 Objetivos específicos	17
1.4 Justificación de la investigación	18
1.4.1 Teórica	18
1.4.2 Metodológica	18
1.4.3 Práctica	18
1.5.1 Temporal	19
1.5.2 Espacial	19
1.5.3 Recursos	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	20
2.1 Antecedentes de la investigación	20
2.2 Bases teóricas	23
2.2.1 Marco fundamental	23
2.2.2 Marco conceptual	26

III. METODOLOGÍA	35
3.1 Método de investigación	35
3.2 Enfoque	35
3.3 Tipo de investigación	36
3.4 Diseño de la investigación	36
3.5 Población, muestra y unidades informantes	36
3.5.1 Población	36
3.5.2 Muestra	36
3.5.3 Unidades informantes	37
3.6 Categorías y subcategorías apriorísticas	37
3.7.1 Técnica	38
3.7.2 Descripción	38
3.7.3 Validación	39
3.7.4 Confiabilidad	39
3.7.5 Procesamiento y análisis de datos	39
3.8 Método de análisis de datos	40
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	41
4.1 Descripción de resultados cuantitativos	41
4.4 Propuesta	54
4.4.1 Priorización de los problemas	54
4.4.2 Consolidación del problema	55
4.4.3 Fundamentos de la propuesta	55
4.4.4 Objetivos de la propuesta	59
4.5 Discusión de resultados	77
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
5.1 Conclusiones	80
4.3 Recomendaciones	82
REFERENCIAS	84
ANEXOS	90
Anexo 1: Matriz de la investigación	91
Anexo 3: Instrumento cualitativo	95
Anexo 4: Base de datos (instrumento cuantitativo)	96
Anexo 5: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	97

Anexo 6: Pantallazos del Atlas. Ti	104
	104
Anexo 7: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	105
Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta	112

Índice de tablas

	Pag	
Tabla 1	Categorías y subcategorías	36
Tabla 2	Validación de expertos	38
Tabla 3	Confiabilidad Alfa de Cronbach	39
Tabla 4	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Recursos Humanos una empresa de servicio minero	40
Tabla 5	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Equipos una empresa de servicio minero	42
Tabla 6	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Métodos de Trabajo una empresa de servicio minero	44
Tabla 7	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría métodos de trabajo una empresa de servicio minero	46
Tabla 8	Pareto para determinar el problema	48
Tabla 9	Presupuesto para la actividad 1	63
Tabla 10	Presupuesto para la actividad 2	69
Tabla 11	Presupuesto para la actividad 3	77

Índice de figuras

	Pag	
Figura 1	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Recursos Humanos de una empresa de servicio minero.	40
Figura 2	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Equipos de una empresa de servicio minero	42
Figura 3	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Métodos de Trabajo una empresa de servicio minero.	44
Figura 4	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría métodos de trabajo una empresa de servicio minero.	46
Figura 5	Gráfico de Pareto	49
Figura 6	Red de las subcategorías Recursos humanos, equipos y métodos de trabajo	51
Figura 7	Red de la sub categoría Optimización de procesos y documentación	53
Figura 8	Diagnóstico y formulación del problema de la propuesta	58
Figura 9	Elección de la alternativa de solución	59
Figura 10	Indicador de propuesta 1	62
Figura 11	Diagrama de Gantt propuesta – 1	62
Figura 12	Evaluación por la Gerencia General	65
Figura 13	Relación de documentos internos	66
Figura 14	Relación de documentos externos	67
Figura 15	Indicador de la propuesta 2	69
Figura 16	Diagrama Gantt del objetivo 2 de la propuesta	69
Figura 17	Registro de auditorías	70
Figura 18	Registro de accidentes de trabajo	71
Figura 19	Registro de enfermedades ocupacionales	72
Figura 20	Registro de incidentes peligrosos e incidentes	73
Figura 21	Registro de inspecciones internas de seguridad y salud en el trabajo	74
Figura 22	Registro de inducción, capacitación, entrenamiento y simulacro de emergencia	75

Figura 23	Diagrama de Gantt del objetivo 3	77
Figura 24	Registro de verificación medio ambiental	78
Figura 25	Registro de inconformidad y acción preventiva y/o correctiva	79

Índice de cuadros

	Pag
Cuadro 1 Plan de actividades de propuesta – 1	61
Cuadro 2 Plan de actividades de propuesta - 2	68
Cuadro 3 Plan de actividades de propuesta - 3	76

Resumen

La presente investigación se realizó con el objetivo de presentar una propuesta de mejora en el sistema integrado de gestión en una empresa del servicio minero. Todo ello con el propósito de conseguir la satisfacción del colaborador interno de la organización.

En este sentido, se utilizó la metodología mixta, con esta se pudo determinar la categorías y subcategorías del problema de investigación. Estas permitieron finalmente, identificar algunas causas que inciden en la satisfacción del trabajador de la empresa del servicio minero.

Como unidad de análisis de la información, se seleccionó a 30 trabajadores de la empresa de un total de 70 personas que representan la población bajo estudio y utilizando un cuestionario de 20 preguntas se obtuvo la información que posteriormente se procesó en el SPSS. Así mismo, se realizó una entrevista a tres gerentes de la empresa, estas fueron procesadas con el software Atlas. Ti lo que permitió realizar el análisis cualitativo y cuantitativo, llevándose a determinar que el problema en el sistema de gestión de la calidad de la empresa del servicio minero se encuentra en la falta de documentación pertinente como lo exige la norma ISO 9001-2015, la Ley 29783, Ley de seguridad y Salud Ocupacional y la norma ISO 14001 respecto a la gestión medio ambiental.

Por otro lado, es importante mencionar que la investigación es de tipo mixto, con un método inductivo-deductivo y en donde se tuvo como unidad informante al Gerente General, al Gerente de Proyectos y al Gerente de Seguridad y Salud Ocupacional. En este contexto, se concluyó que es necesario mejorar el sistema integrado de gestión de la empresa, considerando mejoras en la política de gestión de la calidad, la política de gestión de Seguridad y Salud ocupacional y la política de gestión medioambiental por medio de la documentación que exigen las normas respectivas.

Palabras claves: Gestión de la calidad, seguridad y salud ocupacional y medioambiental.

Abstract

This research is carried out with the purpose of proposing a proposal for improvement in the integrated management system of a mining service company, with the aim of achieving the satisfaction of the internal collaborator of the organization.

In this sense, the mixed methodology was used with which the categories and subcategories of the research problem could be determined and which allowed identifying some causes that affect the satisfaction of the worker of the mining service company, formulating the general objective as Determine how the system of improvement was improved. Quality management, the satisfaction of the internal collaborator of a mining service company, Lima 2019.

As an information analysis unit, 30 workers of the company were selected from a total of 70 people representing the population under study and using a questionnaire of 20 questions, the information that was processed in the SPSS was obtained and an interview was also conducted. to three managers of the company that was processed with the Atlas.ti software, which allowed the qualitative and quantitative analysis to be carried out, determining that the problem in the quality management system of the mining service company is found in the lack of documentation such as It is required by ISO 9001-2015, LA Law 29783 Occupational Health and Safety Law and ISO 14001 regarding environmental management.

On the other hand, it must be said that the research is of mixed type, with an inductive-deductive method and where the General Manager, the Project Manager and the Occupational Health and Safety Manager were used as an informative unit. In this context, it was concluded that it is necessary to improve the company's integrated management system, considering improvements in the quality management policy, the Occupational Health and Safety management policy and the environmental management policy through documentation that the respective norms require

Keywords: Quality, safety and occupational and environmental health management.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

A nivel internacional, la calidad en las empresas, ya sean de producción o de servicios se han convertido en uno de los objetivos principales de las organizaciones, y que propugnan por alcanzarlo en un mercado en constante competencia.

En la perspectiva de las empresas contemporáneas, factores como el desarrollo de nuevos productos y/o servicios, vienen dando una mayor importancia a la diferenciación en los servicios, con tal de conseguir que tanto los colaboradores como los clientes, se encuentren totalmente satisfechos.

Al respecto se conoce que dos son los parámetros que muchas empresas en el mundo han considerado para alcanzar la meta de la calidad. En primer lugar, se considera asegurar la supervivencia de las organizaciones, debido a la existencia de fusiones y adquisiciones que se produjeron por la unión de los países europeos, y al nivel de exigencia que los clientes demandan, y en segundo lugar, es el de asegurar la rentabilidad de las empresas, en función a los precios que se estipulan por los servicios que ofrecen las empresas mineras, sabiendo que estas son cada vez más competitivas.

A nivel nacional, al igual que en el sistema internacional, las empresas en el rubro minero están en la búsqueda constante de la calidad, debido a que esta les permitirá conseguir la satisfacción del cliente y de los colaboradores. Sobre todo, debido al crecimiento en las ventas en más de 17% con respecto al 2018 en diferentes épocas, según la Cámara de Comercio de Lima (2019).

Otro factor muy importante que se considera respecto a la intensa competencia de las empresas a nivel nacional, es el indicador que refleja la disminución que han venido teniendo los respectivos indicadores de producción y rentabilidad, esto debido a problemas de seguridad y medioambientales que por la misma actividad minera se presentan en la actualidad. Además, se encuentra otras variables que están influyendo en el logro de la calidad y por lo tanto en lo

que percibe el cliente. Entre estas variables o causas se puede mencionar el incremento en el número de reclamos, las quejas por los precios fluctuantes, etc.

Bajo este contexto, la constante competencia que existe en las empresas en el sector minero y con el avance de la tecnología, la principal meta para alcanzar en este tipo de empresas es la satisfacción del cliente. Sin embargo, esta no será posible si no se logra previamente la satisfacción del colaborador de la empresa.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo mejorar la satisfacción del colaborador interno de una empresa del servicio minero, Lima 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuáles son los procesos para mejorar la satisfacción del colaborador interno de una empresa del servicio minero, Lima 2019?

¿Cuáles son los factores que afectan el sistema de gestión integrado de la calidad en una empresa del servicio minero, Lima 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Proponer un sistema de gestión de la calidad para la satisfacción del colaborador interno de una empresa del servicio minero, Lima 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar los procesos para mejorar la satisfacción del colaborador interno de una empresa del servicio minero, Lima 2019.

Determinar los factores que afectan el sistema de gestión integrado de la calidad en una empresa del servicio minero, Lima 2019.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Se entiende como justificación teórica a aquellas que aportan a la investigación existente, la adecuada comparación y medición del estudio de la satisfacción de un trabajador en el rubro del servicio minero. En este sentido, para la aplicación del presente trabajo de investigación se determinó emplear diversas teorías como la teoría de Herzberg, conocida también como la Teoría de los dos factores, donde según el autor, los factores más importantes que afectan el desempeño y la satisfacción en los colaboradores son el análisis de los factores ambientales y motivacionales. Por otro lado, es también importante la Teoría de Calidad, en donde los autores manifiestan que, en las organizaciones contemporáneas, el único camino para ser competitivos es la calidad.

1.4.2 Metodológica

Se entiende como justificación metodológica a aquellas técnicas e instrumentos de la investigación, las cuales busca formular un nuevo método o táctica, con el objetivo de que la metodología sea la apropiada para obtener un estudio confiable, para esto caso es el de permitir conocer los procesos de calidad en donde el colaborador de la empresa obtenga una satisfacción por el desempeño realizado en la empresa. Este estudio tiene carácter holístico, que permitirá determinar los procesos de calidad necesarios que se reflejarán en la satisfacción del colaborador de la empresa, así como el de determinar cuáles son los factores que afectan el sistema de gestión integrado de la calidad en una empresa del servicio minero.

1.4.3 Práctica

Es aquella que se refiere a la inquietud que surge en el investigador que ha laborado por muchos años en el sector de servicios mineros y el deseo de profundizar en uno o varios enfoques teóricos que subyacen al problema acontecido. Por consiguiente, es preciso poder determinar el por qué es necesario determinar un sistema de gestión de calidad que permita conocer la satisfacción del trabajador, sobre todo sabiendo que es mano de obra altamente calificada y además porque permitirá a otras empresas del rubro a iniciar estudios similares que permitirá ampliar el conocimiento de este sector económico, que debido a las características propias del país, en cuanto a los diferentes tipos de minerales existentes, es la fuente principal de ingresos de muchas familias en el país.

1.5 Limitaciones

1.5.1 Temporal

El presente trabajo de investigación basado en la gestión de la calidad para mejorar la satisfacción del colaborador interno en una empresa de servicio minero en el periodo 2019 se realizó en un plazo de 8 meses.

1.5.2 Espacial

Este trabajo de investigación se llevó a cabo en el distrito del Cercado de Lima, provincia y departamento de Lima. En este aspecto, debido a la experiencia y conocimiento del investigador del rubro y de las personas que laboran en él, no se tuvo ninguna limitación al respecto.

1.5.3 Recursos

En cuanto a los recursos no existió ninguna limitación, debido a que la muestra y unidades informantes son parte del entorno del investigador.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

A continuación, se presenta algunos antecedentes internacionales y nacionales en relación a la gestión de la calidad y la satisfacción del colaborador.

Según Sánchez-Tembleque (2016) en su tesis *Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L.*, tuvo como objetivo implantar un Sistema de Gestión de Calidad que pretende fortalecer los procesos que conforman sus actividades, logrando que esta sea eficaz. La metodología estuvo basada en el Manual “Como Documentar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015” elaborado por Paloma López Lemos (2016). Como conclusión general se llegó a establecer que la comprensión de la norma UNE-EN ISO 9001:2015 tras el logro del objetivo del proyecto brindan la confiabilidad para su aplicación a cualquier organización.

Según García y Avendaño (2016) en su tesis *Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en los Requisitos de la NTC ISO 9001:2015 en el proyecto curricular de Administración ambiental de la universidad distrital Francisco José De Caldas con fines de acreditación*, tuvo como objetivos identificar los procesos y procedimientos internos desarrollados, así como la realización del proceso de reingeniería y evaluación de los procesos y procedimientos observados por el proyecto. Actualizar documentos para los procesos y procedimientos identificados en el proyecto y articularlos con el SIGUD de la Universidad Distrital. La metodología utilizada usada para esta investigación fue descriptiva y de tipo documental. Es de tipo cualitativo, la técnica empleada consistió en una encuesta, siendo un cuestionario el instrumento con el que se recogió la información, así como la documentación sobre la cual se hizo un análisis de diagnóstico. Los resultados permitieron identificar las posibles falencias y factores a corregir respecto de la calidad del servicio y atención al cliente. Se obtuvo como resultado las debilidades y amenazas como preliminar para la matriz FODA postulada en otros objetivos específicos de la pasantía. Teniendo en cuenta los resultados de la lista de chequeo se puede concluir que el SGC NTC ISO 9001:2015 no se encuentra implementado en el Proyecto Curricular, si bien cumple con algunos requisitos y otros los hace

parcialmente; la gran mayoría de los aspectos exigidos por la norma no son cumplidos y tiene procesos o actividades empíricas, sin manifestar una guía clara para cualquier tipo de información solicitada por la comunidad educativa de Administración Ambiental.

Según Cruz, López y Ruiz (2016) en su tesis *Sistema de gestión ISO 9001-2015: técnicas y herramientas de Ingeniería de calidad para su implementación*, tuvo como objetivo la revisión de literatura con el fin de definir que herramientas de la ingeniería de la calidad se pueden tomar en cuenta en los diferentes criterios establecidos en el sistema de gestión de la calidad de la norma ISO 9001:2015. La metodología empleada consiste en un enfoque cualitativo, cuyo diseño es un análisis documental. Las conclusiones que se establecieron fueron que el diseño, implementación, mantenimiento y mejora de un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, necesitan el uso y aplicación de la ingeniería de la calidad y el empleo de técnicas estadísticas a fin de conseguir una real eficiencia

Según Nápoles, Isaac y Moreno (2015) en su tesis *La implantación de ISO 9001 en una Dirección Integrada de Proyectos*, tuvo como propósito mostrar cómo a través del diseño y aplicación de un procedimiento, se logró en sus etapas y pasos integrar cuando fue necesario los rasgos diferenciadores de la Dirección Integrada de Proyectos (DIP) con los requisitos de la norma ISO 9001. Esta Dirección Integrada de Proyecto (DIP) optimizó los recursos del proyecto, a través del empleo de técnicas del Management, para lograr los objetivos establecidos de alcance, costo, plazo, calidad y satisfacción de los partícipes o partes interesadas en el proyecto. Las conclusiones que se obtuvieron son que la implantación de la norma ISO 9001 en una DIP, requiere la ampliación del alcance, asegurando la satisfacción de los requisitos de todos los involucrados desde el inicio hasta el fin del proyecto.

Según Montalvo y De La Hoz (2018) en su tesis *Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana*, tuvo como objetivo proponer la mejora de los procesos y satisfacción de los interesados en el sistema educativo que implementen un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001:2015. La metodología consistió en contextualizar como objeto de estudio las Instituciones de Educación Superior y se tomaron como referentes los lineamientos de calidad establecidos en la Norma

ISO 9001:2015, lo que conllevó a establecer componentes y requisitos a partir del cual se estructuró la matriz de marco lógico del Sistema de Gestión de la Calidad. Como conclusión se determinó cómo a partir de estándares de calidad con reconocimiento mundial, como son los de la norma ISO 9001: 2015 y referentes de calidad específicos (Como los lineamientos de acreditación de alta calidad del MEN-Colombia), se puede dar respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios en una institución universitaria.

Según Meléndez (2014) en su tesis *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015*, tuvo como propósito diseñar el Sistema de Gestión de Calidad para lograr garantizar la calidad de los bienes, aumentando la productividad y la satisfacción del cliente interno y externo. La metodología empleada consiste en dos fases. Un análisis y diagnóstico y una propuesta de mejora. Se llegó a las siguientes conclusiones: 1) Se encontró varios problemas que tenían diversas áreas, lo que se tradujo en una disminución de la productividad. 2) La implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 permitirá una mejora en la imagen corporativa de la empresa.

Según Coaguila (2017) en su tesis *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.*, se tuvo como propósito proponer la implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C. La investigación estuvo orientada a la toma de decisiones, buscando soluciones a los problemas encontrados en O&C Metals S.A.C. El tipo de investigación es descriptiva, explicativa y no experimental, llegando a las conclusiones siguientes: 1) Se propuso el desarrollo de la Gestión por procesos, el cual aportará la eficacia en la gestión de los procesos, y como herramienta la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que se basa en la Norma ISO 9001:2015, el cual proporcionará la eficiencia a través de la estandarización de los procesos. 2) Se pudo evidenciar que la gestión de los procesos de la empresa se puede mejorar, siguiendo ambos lineamientos, tanto de la Gestión por Procesos (Eficacia) como los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 (Eficiencia); evidenciando que la propuesta mejora el desempeño de los procesos de O&C Metals S.A.C.

Según Cuyutupa (2017) en su tesis *Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la Empresa SC Ingenieros de Proyectos S.A.C.*, tuvo como propósito general evidenciar cómo la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora la productividad en la empresa SC Ingenieros de Proyectos S.A.C. Se concluye que la mejora de la eficacia debido a la entrega oportuna de sus proyectos, implica que en el área de producción se controla las solicitudes de cambio y se realiza una correcta planificación con respecto al tiempo.

Según La Rosa (2017) en su tesis *Propuesta de actualización del sistema de gestión de la Calidad basada en los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 para una empresa del sector metal-mecánico Caso: empresa Fagoma S.A.C.*, tuvo como propósito general plantear un plan de actualización del Sistema de Gestión de la Calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para la empresa FAGOMA S.A.C. mejorando el funcionamiento y adecuación del sistema actual, y asegurando la calidad de todos los productos y servicios. Se concluyó que la actualización del SGC, bajo la norma ISO 9001:2015 para la empresa FAGOMA S.A.C., permitirá mejorar el funcionamiento y los resultados del SGC.

Según Gianino (2016) en su tesis *Propuesta de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la molina calidad total laboratorios*, tuvo como propósito principal diseñar un plan de un Sistema de Gestión de la Calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en la Universidad Agraria de La Molina, mejorando la gestión de los organismos de la evaluación de la conformidad de la organización. Se concluye que la propuesta diseñada permitirá lograr una implementación eficaz a futuro.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Marco fundamental

Teoría de la Calidad

Con respecto a la Teoría de la Calidad, Deming (1989) centra sus aportes en la divulgación del ciclo PDCA y planteó 14 principios con los cuales pretendió demostrar el rol importante que ejercen las personas en la dirección de las empresas para lograr la competitividad en la

organización. De esta forma, la calidad centra su mirada en la constante satisfacción de lo que el cliente espera del producto o servicio que recibe y por parte de la organización llegar a ser competitivo siempre impulsando la mejora continua.

La teoría de la calidad propuesta por Deming permitirá establecer en la tesis una propuesta de gestión de la calidad basada en el ciclo PDCA, con el propósito final de alcanzar la mejora continua en todos los procesos que se planteen para la empresa del servicio minero.

Teoría de la gestión de Calidad

Con relación a la Teoría de Calidad, Evans y Lindsay (2015) manifiestan que es importante mencionar que en la actualidad las organizaciones tienen en claro que para llegar a conseguir ser competitivos en el mercado, estas deben de ser consecuentes y comprender que la gestión de la calidad tiene un rol de mucha importancia en la dirección de la organización, por lo que es necesario comprender todas las actividades que se llevan a cabo en la empresa, estas se deben desarrollar cumpliendo las exigencias de los clientes, previniendo los incumplimientos de todos los trabajadores involucrados en la gestión, tanto administrativa como de producción, buscando siempre conseguir cero defectos y a su vez evaluar o medir la calidad. Para lograr esto, es necesario e imprescindible que todos los colaboradores de la empresa se involucren en la gestión de la calidad.

La teoría de la gestión de la calidad propuesta anteriormente, se emplea en la tesis para plantear una propuesta en base a un modelo de gestión de los distintos procesos con el fin de que los mismos se encuentren correlacionados; para lograrlos, se deben cumplir todos los requisitos que conduzcan a lograr la satisfacción tanto de clientes como de los colaboradores.

Teoría general de sistemas

Según Bertalanffy (1986) se entiende un sistema como un todo. De tal forma la empresa bajo estudio no excluye de ese concepto, pues en ella se realizan distintas operaciones que conducen a la realización de una buena gestión. Por lo tanto, se hace necesario que como en la actualidad se vive en un mundo globalizado, las empresas provean a los colaboradores la información que ayude a la toma de decisiones y en ese sentido se encuentra que la puesta en práctica de un

adecuado sistema de gestión que permitirá conseguir los logros que los clientes y colaboradores demandan.

La teoría general de sistemas se usará en la tesis con la finalidad de que todas las áreas de la organización que están involucradas en la gestión realicen una labor de calidad, pues como es sabido, la actividad a la que se dedica una empresa del servicio minero, es bastante competitiva.

Teoría de los factores de Herzberg

Herzberg, F., Mausner, B. y Bloch, B. (1959) plantean en su teoría comúnmente denominada de los dos factores, que existe una relación fundamental del colaborador con las labores que desempeña en la empresa. Por medio del análisis de los factores ambientales y motivacionales, los autores encuentran una estrecha relación entre los logros, reconocimientos, la responsabilidad con la satisfacción en el trabajo que vienen a ser los factores intrínsecos y por otro lado relaciona a los salarios, los controles o supervisión y las condiciones ambientales del lugar de trabajo.

La propuesta del plan de gestión en la presente tesis debe tomar en cuenta de todas maneras los factores ambientales y motivacionales, pues se ha demostrado que los trabajadores de toda organización dependen de ellos para realizar una buena labor y por ende se asegure una gestión de calidad para conseguir la satisfacción tanto del trabajador como del cliente que es uno de los objetivos del presente trabajo de investigación.

Teoría de Mc Clelland

Según David Mc Clelland (1987) afirma la existencia de tres tipos de necesidades que se relacionan directamente con la competitividad de un trabajador en la organización. Estas son las necesidades del logro, que se manifiesta cuando este pone todo su esfuerzo en desarrollar su labor bajo los estándares enmarcados por los directivos de la empresa. Por otro lado, los trabajadores también tienen la necesidad de poder, entendiéndolo como la necesidad de obtener autoridad y estatus para poder influir en los demás, y por último la necesidad de afiliación, en donde la motivación principal es la relación de pertenencia, ya sea a un equipo, interacción entre

sus miembros. En otras palabras, mantener un clima organizacional excelente, en el que la colaboración y la integración permitan hacer de la organización competitiva frente a la competencia. Será muy importante entonces que los directivos sepan identificar qué tipo de trabajador posee la empresa, pues para McClelland, todos tenemos las tres necesidades, pero en diferentes medidas.

La teoría de Mc Clelland se usará en la tesis dado de que justamente como se trata de plantear una propuesta de gestión de la calidad en todos los procesos, se busque con ello entender el comportamiento organizacional de la misma y plantear de esta manera los aspectos que todo trabajador necesita como son la obtención del logro, la necesidad de demostración de poder y por último la necesidad de afiliación con el fin de que los trabajadores busquen entre ellos la colaboración, lo que debe permitir alcanzar la competitividad en el mercado en el que se desenvuelven.

2.2.2 Marco conceptual

ISO 9001- 2015

La ISO (Organización Internacional de Normalización) es una confluencia mundial de organismos nacionales de normalización. Su principal labor consiste en la preparación de las normas internacionales, estas se realizan generalmente a través de los comités técnicos de los diferentes países que lo conforman.

La adopción de uno o varios sistemas de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización, esta le podrá ayudar a mejorar su desempeño tanto nacionalmente como globalmente y proporciona también una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en alguna Norma Internacional como esta serían: a) la capacidad para otorgar productos y servicios que satisfagan los requisitos de todo tipo al cliente b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente; c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos; d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados. Esta Norma Internacional puede ser utilizada no solo por las partes internas, sino también por las partes externas.

Gestión de la calidad

Según Pérez (2014), la satisfacción del cliente es el resultado final de la coordinación y ejecución de las actividades que se desarrollan en la producción de bienes y/o servicios con el aseguramiento de la calidad de los mismos.

Este concepto permitirá que los responsables de la organización planteen sus estrategias en base a la calidad de los productos y / o servicios que se presta a los clientes, coordinando estrechamente con todos los colaboradores de las distintas áreas de la empresa.

Para Cuatrecasas (2015) en la búsqueda constante de la satisfacción integral de los clientes, la participación de los Recursos Humanos de la calidad es parte fundamental en la organización y planificación de todas aquellas actividades que tiene como objetivo final el de asegurar la calidad de los bienes y/o servicios.

Este concepto se emplea en la tesis porque es necesario que todo el personal involucrado en el área de calidad de la empresa se involucre desarrollando todos los procesos con la calidad necesaria para así conseguir la satisfacción de los clientes.

Para Cortés (2017) la puesta en marcha de todo sistema de producción y / o de servicios tiene la imperiosa necesidad de guiarse bajo un esquema de sistema de calidad, en este esquema los colaboradores y directivos deberán de cumplir y hacer cumplir las normas y requisitos establecidos para la buena gestión de la empresa.

Este concepto se usará en el presente trabajo de investigación para que los directivos de la empresa desarrollen los manuales de calidad en relación a los procedimientos que se desarrollan en la empresa en todas las áreas.

Para Ayuso y Begoña (2015) afirman que para superar todas las expectativas que puedan tener los clientes, es fundamental asumir el compromiso y el desarrollo de los más eficientes procesos, con el objetivo de satisfacer al íntegramente al cliente y tomando como reto la mejora continua que debe de implementarse en todas las áreas de la empresa.

Este concepto se usará en la tesis para planificar todas las actividades de la empresa indicando las estrategias que se deben desarrollar para conseguir que todos los procesos se desarrollen con calidad buscando siempre la satisfacción de los clientes.

Finalmente, para Rentería (2019), toda estructura de trabajo que se desarrolla en una empresa debe considerar los parámetros necesarios para que se obtenga un bien o servicio con la más alta calidad, siendo ésta no sólo de forma previsible sino también que esta se mantenga constante a través del tiempo.

Este concepto se usará en la investigación para definir los parámetros e indicadores que permitan hacer un seguimiento y control en la gestión de la calidad de la empresa.

Sub categoría

Recursos Humanos

Para Pérez y Marino (2012) y de acuerdo a lo que expresa la Real Academia de la Lengua, los recursos humanos son personas o diversos grupos que tiene una organización. Estos se agrupan con el propósito de que desarrollen sus tareas productivas de bienes o de servicios y que, con la combinación de otros recursos, como los materiales y tecnológicos, se integran para el buen desenvolvimiento de sus actividades en la empresa.

Este concepto se usará en la tesis para definir a los colaboradores y recursos materiales, financieros y tecnológicos con los cuales el personal desarrolle sus actividades con eficiencia y eficacia, contribuyendo así a conseguir la calidad.

Según Montoya y Boyero (2016) los Recursos Humanos, son todas las experiencias, capacidades, competencias innatas que posee todo ser humano y que este aporta en el desarrollo de las tareas en una organización.

Este concepto permitirá identificar aquellos aspectos sobre los cuales los clientes perciben que los colaboradores transmiten la confianza debida respecto a las operaciones que realizan los trabajadores de la empresa.

En este sentido, se debe de mencionar que el concepto de Recursos Humanos ha evolucionado en el tiempo, a tal forma que en la actualidad lo más importante es identificar que recurso humano es el más idóneo para la compañía y en tal sentido se valora, se mide y lo más importante se identifica qué capacidades se requieren para desarrollar las actividades de las organizaciones.

Según Uribe (2010) en el mundo contractual, los recursos humanos, son todas aquellas personas que se encuentran incrementando sus capacidades, debido a que comprenden los continuos cambios que ocurren en las empresas, por lo cual este es un sistema muy dinámico, y así experimentan con la ayuda de las tecnologías de la información, procesos de innovación y mejora continua, que se encuentran alineados con la visión de las organizaciones.

Este concepto se emplea en la tesis para identificar a aquellas personas que se necesitan de acuerdo a la labor que desarrollan y que por ende deben de desarrollarlo de la mejor manera, teniendo como premisa siempre la calidad que busca el cliente.

En cuanto a Perea (2006), manifiesta que los recursos humanos en una empresa son personas que han sido seleccionadas previamente, evaluadas y capacitadas para que puedan desarrollar sus funciones o actividades, de tal forma que estos plasmen en los diferentes procesos organizacionales sus capacidades y competencias, demostrando siempre la calidad en la ejecución de sus actividades o tareas.

Este concepto se usará en la tesis al momento de plantear la propuesta en la cual se deben definir aquellos procesos con los respectivos estándares de seguridad para una eficiente labor por parte de los empleados.

Finalmente, Chiavenato (1998), considera que los recursos humanos de una organización son las personas que forman parte de un sistema, que a su vez tiene otros subsistemas relacionados y en los que los diversos factores como los tecnológicos, los de ambiente, los de la organización y los propios de las personas, interactúan con el propósito de desarrollar sus funciones en el que puedan demostrar sus competencias obtenidas en base a su conocimiento y expertise.

Este concepto se usará en la tesis estableciendo procedimientos adecuados que inspiren la confianza al cliente de que está en una empresa la que ofrece los servicios que presta con calidad con la consecuente satisfacción de los clientes.

Sub Categoría

Equipo

De acuerdo a la RAE (2017), se denomina equipo a aquel grupo de personas reunidas con objetivo pre establecido y que tienen intereses en común.

Este concepto se usará en la tesis para plantear los correspondientes ítems respecto a los intereses que deben percibir los clientes de la empresa en relación al servicio prestado.

Según Arboleda, Patino y López (2015) equipo es el conjunto de personas que, teniendo una responsabilidad individual, asumen una responsabilidad mancomunada, con el propósito de alcanzar las metas trazadas en conjunto, esto de acuerdo a los procesos y actividades que realizan diariamente.

Este concepto permitirá establecer los requisitos de la calidad que deben tener los procesos respecto de los servicios que se ofrece al usuario de la compañía y que debe contribuir a la calidad de tal manera que el usuario muestre su complacencia y satisfacción.

Para Morantes y Rivas (2009), el equipo es el grupo de personas que participan juntas en el desarrollo y cumplimiento de las actividades que tienen en común y que además pretenden alcanzar un objetivo trazado previamente, desarrollando las tareas propias de su competencia en conjunto.

Este concepto permitirá establecer los requisitos de calidad que deben tener los procesos respecto de los servicios que se ofrece al usuario y que debe contribuir a la calidad, de tal manera que el usuario muestre su entera complacencia y satisfacción.

Según Chicau, Silva y Palmi (2012), equipo es el grupo de personas que tienen un método en común y que persiguen el fin común de incrementar la eficacia en todas sus actividades desarrolladas, satisfaciendo en ello todas las necesidades de las personas que integran el equipo y mejorando también todas las condiciones medio ambientales para el buen desarrollo de sus actividades.

Este concepto permitirá en la tesis plantear los indicadores necesarios que se deben alcanzar respecto de esta subcategoría, minimizando los errores que se pueden cometer en el proceso de gestión de las operaciones por parte de los trabajadores.

Para Katzenbach y Smith (1995) un equipo es un conjunto de personas que demuestran tener ciertas habilidades complementarias y que están en la búsqueda de un alcanzar un objetivo propio y que demuestran para ello sus habilidades en conjunto para el logro respectivo el que puede terminar en éxito o fracaso.

Este concepto se usará en la tesis para plasmar los procedimientos estandarizados que deben usar los colaboradores al momento de prestar los servicios a los clientes de la empresa.

Sub categoría

Métodos de trabajo

Para Spencer (1993), los métodos de trabajo se conceptualizan como aquellas habilidades que posee los colaboradores y que en la práctica se aplican para resolver una situación concreta, tratando de esta forma de optimizar algún proceso, ya sea este de carácter administrativo o de producción, o también en actividades que aplican los colaboradores en el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Este concepto se usará en la tesis para definir los indicadores respecto a la eficiencia y eficacia en relación al servicio prestado respecto a la rapidez en la que se desarrollan los procesos.

Según Gordillo (2007) el método de trabajo es considerado como la senda para alcanzar un objetivo, pero de manera ordenada, este puede ser desde un conjunto de reglas hasta procesos

sistemáticos. Este camino es trazado mediante el desarrollo de una serie de actividades o reglas a seguir de tal manera que el trabajador ponga en práctica sus habilidades tanto cognoscitivas o procedimentales en el desarrollo de alguna tarea específica.

Este concepto se emplea en la tesis para definir la forma en que se deben desarrollar los procesos, tomando como referencia la rapidez con que deben actuar los colaboradores al momento de brindar un servicio solicitado por el cliente.

Para Pérez, Pineda y Arango (2011), los métodos de trabajo son aquellos procedimientos que utilizan los colaboradores con el objetivo de desarrollar sus labores de forma óptima. Para lo cual, se definen estrategias específicas para conseguir siempre la mejora continua. Entre estas estrategias se encuentran la selección y capacitación del personal, adecuándose con el perfil del puesto de trabajo que se desarrolla.

Este concepto se usará en la tesis para diseñar y plantear los procedimientos al momento de efectuar un servicio el que debe ser eficiente y eficaz.

Para Quesada y Villa (2007), la administración de la empresa debe de brindar al empleado en forma escrita y formalmente el método de trabajo de cómo realizar sus principales actividades, conjuntamente con los medios que utilizará y el tiempo especificado.

Este concepto se usará en la tesis para definir los pasos que deben seguir los colaboradores al momento de efectuar un servicio a un cliente de la empresa el que se debe desarrollar de forma rápida, consiguiendo de esta forma que cliente muestre su complacencia por el servicio recibido.

Finalmente, para Crespo, López, Peña y Carrero (2003), los métodos de trabajo consisten en determinar y estructurar los diferentes procedimientos de cómo deben desarrollar los trabajadores sus actividades cotidianas, eliminando para ello, los movimientos que no sean necesarios.

Este concepto se usará en la tesis para identificar, y medir los procesos que desarrollan los trabajadores de la empresa de servicio minero y que responda eficientemente a la demanda de dichos servicios.

Sub categoría

Satisfacción

Según Setó (2014), la satisfacción es el deseo de un consumidor de recibir una experiencia agradable al consumir un producto o servicio.

Este concepto se emplea en la tesis para poder realizar el análisis de los resultados que se obtengan en base a las respuestas de los colaboradores respecto a la gestión de los procesos que se realizan en la compañía.

Para Pérez-Fernández (1994), la satisfacción es la complacencia que tiene un cliente luego de haber obtenido un servicio o producto y que ha satisfecho la necesidad que este tenía.

Este concepto permitirá analizar el grado de complacencia que tienen los clientes y colaboradores en relación al servicio que presta la empresa del servicio minero.

Para Vavra (2003) la satisfacción es la evaluación individualizada por parte del cliente de la prestación del bien o servicio recibido por este.

Todo cliente o colaborador que demanda un servicio o requerimiento para el cumplimiento de sus labores, luego de haberlo recibido realiza una evaluación del mismo. Por consiguiente, este concepto se va a usar en la investigación para obtener información de primera fuente sobre la percepción que tienen los colaboradores en los procesos que realizan.

Según Gosso (2008), la satisfacción es el logro alcanzado de las expectativas que ha tenido el cliente o colaborador por un servicio o producto recibido o por un proceso realizado por estos.

Este concepto de satisfacción va a permitir en la tesis identificar el logro de las expectativas que tienen los colaboradores en relación a la labor que realizan en la empresa y por lo tanto se tome en cuenta al momento de definir las estrategias para la mejora continua.

Para Hayes (1992), la satisfacción es la percepción y actitud que asume un cliente por el producto o servicio recibido.

Este concepto se emplea en la tesis para hacer un análisis sobre lo que actualmente está percibiendo el colaborador en relación a las actividades y procesos que realizan en la empresa y que involucra la medición de los procesos operativos que realizan estos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación inductiva es aquella que cuenta con una predicción bastante lógica. Es decir, que a partir de un razonamiento se pueden obtener conclusiones que puedan ser planteadas dentro de una investigación. Este método debe ser iniciado con un previo estudio con hechos acontecidos, para después poder llegar a posibles contrastaciones de las teorías, ya que ayudará al análisis tomar como punto de partido lo más simple hasta alcanzar lo más complicado. De esta forma, según este método, se podrá llegar a conclusiones que no necesariamente deberán de ser ciertas, porque solo se ha basado en observaciones de algunos casos.

Así también para Hernández et. al (2010) en la investigación deductiva, primero se deberán de conocer las premisas para poder llegar a una posible conclusión. En tal sentido, este método inicia con la adaptación de las diferentes teorías y leyes que puedan justificar el problema para luego proponer posibles soluciones al problema. Este método es antagónico al método inductivo, debido a que va de la generalidad a la particularidad de la investigación a tratar.

Finalmente, para Carhuancho et. al (2019) la metodología analítica, explicativa, es aquella que permitirá al investigador poder definir su estudio con las diversas fuentes de información utilizadas. En otras palabras, este método busca descomponer la investigación en varias partes, con el objeto de que cada una de ellas puedan ser estudiadas independientemente, sin perder la integridad del mismo.

3.2 Enfoque

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque mixto. Según Hernández et. al, (2010) con este enfoque se pretende lograr una visión más amplia, que permitirá formular el problema potenciando la información que se tiene para la investigación, logrando de esta manera obtener resultados lo más próximos posibles a la solución del problema, en base a los datos recopilados y analizados.

3.3 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo proyectivo. Según Hurtado (2010) este tipo de investigación se realiza cuando tanto la organización de los datos, la planificación, programación de actividades que se realicen en la investigación con el propósito de realizar una propuesta que permita alcanzar una solución al problema de investigación.

3.4 Diseño de la investigación

Según Hernández et. al, (2010) la investigación explicativa secuencial es aquella que usa las dos variables que son las cuantitativas y cualitativas. Este diseño busca analizar e interpretar datos cuantitativos obtenidos previamente a través de fichas o encuestas, así como también los datos cualitativos son obtenidos a través de herramientas como las entrevistas. Por lo tanto, el aporte que brinda este diseño es que primero se trabajarán datos cuantitativos y luego datos cualitativos, esto se realiza con el objeto de poder proponer soluciones a los problemas de la investigación.

3.5 Población, muestra y unidades informantes

3.5.1 Población

Según Icart, Fuenteizas y Pulpón (2006) la población está conformada por aquellas personas sobre las cuales se quiere inferir los resultados obtenidos luego del análisis cuantitativo de los datos.

La población de estudio para la investigación está representada por los 70 trabajadores que laboran actualmente en una empresa del servicio minero.

3.5.2 Muestra

La muestra es aquella parte de la población que consta de todas las características de esta y por lo tanto se puede realizar inferencias.

La muestra está representada por 30 trabajadores de la empresa y el muestreo se realizó por conveniencia.

3.5.3 Unidades informantes

Las unidades informantes para la investigación están integradas por el Gerente General, Ing. Edilberto Telada, el Gerente de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional Ing. Fidel Ávila Damián y el Gerente de Proyectos Ing. Elvis Arias, quienes brindarán la información para la recolección de los datos y su posterior análisis lo que permitirá sacar conclusiones para la respectiva toma de decisiones.

3.6 Categorías y subcategorías apriorísticas

En la actualidad, las empresas en el Perú tienen un creciente interés por evaluar aspectos relacionados con la calidad del servicio de atención. Sin embargo, le prestan poca atención a la satisfacción del colaborador interno. En ese sentido se pudo identificar que el personal generalmente no tiene el perfil necesario para un determinado puesto de trabajo. Sin embargo, en cuanto a los equipos utilizados, estos son los adecuados para el cumplimiento de los objetivos trazados.

Tabla 1

Categorías y subcategorías apriorísticas y emergentes

Categoría		Sub categoría		Indicadores	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
C1	Gestión de la calidad	C1.1	Recursos Humanos	C1.1.1	Perfil del trabajador
				C1.1.2	Visión y Misión
				C1.1.3	Objetivos del cargo
		C1.2	Equipos	C1.2.1	Características
				C1.2.2	Calibración
				C1.2.3	Acreditación
		C1.3	Métodos de trabajo	C1.3.1	Procesos
				C1.3.2	Trabajo de campo
				C1.3.3	Productividad
C2	Satisfacción del colaborador	C2.1	Optimización de proceso		
		C2.2	Documentación		

Fuente: Elaboración propia

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Según García (2014), la encuesta es una técnica que va permite organizar y obtener los datos e información a través de un cuestionario que permitirá posteriormente realizar el análisis cuantitativo respectivo, haciendo mención que también este análisis parte de la observación que nos permite conocer el objeto de estudio.

Esta técnica se emplea para confeccionar el instrumento llamado cuestionario, con el cual se recogerá la información sobre las subcategorías de la satisfacción del trabajador y así lograr el objetivo de la investigación.

3.7.2 Descripción

Para Hurtado (2010) la técnica de la entrevista consiste en la confrontación abierta entre dos o más personas, de las cuales se obtiene información relevante sobre una situación en particular, en la que una de las personas hace preguntas y la otra brinda respuestas, obteniendo de esa manera información directa e importante sobre un tema en particular.

Esta técnica se emplea para confeccionar el instrumento llamado Ficha de Entrevista con el cual se recogerá la información sobre las dimensiones o subcategorías consideradas en el problema de la satisfacción del trabajador de una empresa del servicio minero.

Para el presente trabajo de investigación elaboró un cuestionario con 20 preguntas en función a las subcategorías establecidas de acuerdo a las categorías determinadas. Este cuestionario se aplicó tanto a gerentes como colaboradores de una empresa del servicio minero.

Finalmente, se preparó una guía de entrevista, con el propósito de recabar información en forma directa de tres profesionales de la empresa de servicios mineros, como son el Gerente General, el Gerente de Proyectos y el Gerente de Seguridad y Salud Ocupacional.

3.7.3 Validación

El instrumento fue validado por tres profesionales expertos en Administración. Estos se muestran en la Tabla siguiente:

Validez de expertos del instrumento cuantitativo categoría almacén.

Tabla 2.

Validación de expertos.

	Apellidos y nombres	Especialidad
Validador 1	Picoaga José	Administración
Validador 2	Arce Guevara, Ernesto	Administración
Validador 3	Sicheri Monteverde, Luis	Administración

Fuente: Elaboración propia

3.7.4 Confiabilidad

Para medir la confiabilidad del instrumento, se utilizó una prueba piloto con 20 elementos y con el que se determinó el coeficiente Alfa de Cronbach, quedando demostrado que el instrumento es confiable. Dicho valor se encontró utilizando el software SPSS -23. Se encontró un valor de alfa de Cronbach igual a 0,782 que se interpreta como un instrumento de confiabilidad moderada.

Confiabilidad del instrumento cuantitativo.

Los resultados se muestran a continuación en la Tabla siguiente:

Tabla 3.

Confiabilidad Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.782	20

Fuente: Elaboración propia

3.7.5 Procesamiento y análisis de datos

Cuantitativo

Se procedió a recolectar la información mediante un cuestionario aplicado a 30 colaboradores de una empresa del servicio minero. Dicho cuestionario se aplicó a los colaboradores en la oficina de la empresa sito en la carretera central Km. 17 en el distrito de Ate en la ciudad de Lima.

Cualitativo

Para el análisis cualitativo se utilizó una guía de entrevista de seis preguntas que se aplicó a tres gerentes de la empresa del servicio minero, el Gerente General, el Gerente de Proyectos e Ingeniería y el gerente de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa. Dicha entrevista se realizó en tres días diferentes de la última semana de noviembre del 2019, debido a la disponibilidad de tiempo de dichos gerentes.

3.8 Método de análisis de datos

Para la presente investigación se ha utilizado el método deductivo e inductivo que ha permitido realizar la triangulación para el análisis de los datos, usando la información obtenida de fuentes primarias como son las respuestas obtenidas con los gerentes de la empresa del servicio minero y del contraste con las teorías relacionadas con la gestión de la calidad y de los antecedentes recopilados de investigadores que han realizado investigaciones sobre el tema.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados cuantitativos

Los resultados obtenidos de la encuesta se muestran a continuación:

Tabla 4.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Recursos Humanos de una empresa del servicio minero

Ítem	Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre			
	F	%	f	%	F	%	f	%		
1. ¿Considera que el personal actual de la empresa tiene el perfil deseado de acuerdo al puesto en que se desempeña	1	3.33%	8	26.67%	1	50.00%	1	3.33%	5	16.67%
2.. ¿La Visión y Misión de la empresa son conocidos y recordados por los trabajadores de la empresa?	2	6.67%	3	10.00%	4	13.33%	1	50.00%	6	20.00%
3. ¿Los objetivos de los diferentes cargos de la compañía son cumplidos por los trabajadores?	0	0.00%	4	13.33%	8	26.67%	1	50.00%	3	10.00%
4.. ¿Se encuentra satisfecho con las metas trazadas y alcanzadas por el área donde labora?	0	0.00%	1	60.00%	1	10.00%	2	3.00%	3	10.00%
5. ¿Las opiniones de los colaboradores son respetadas a todo nivel y sin represalias?	0	0.00%	8	26.67%	8	26.67%	1	33.33%	4	13.33%

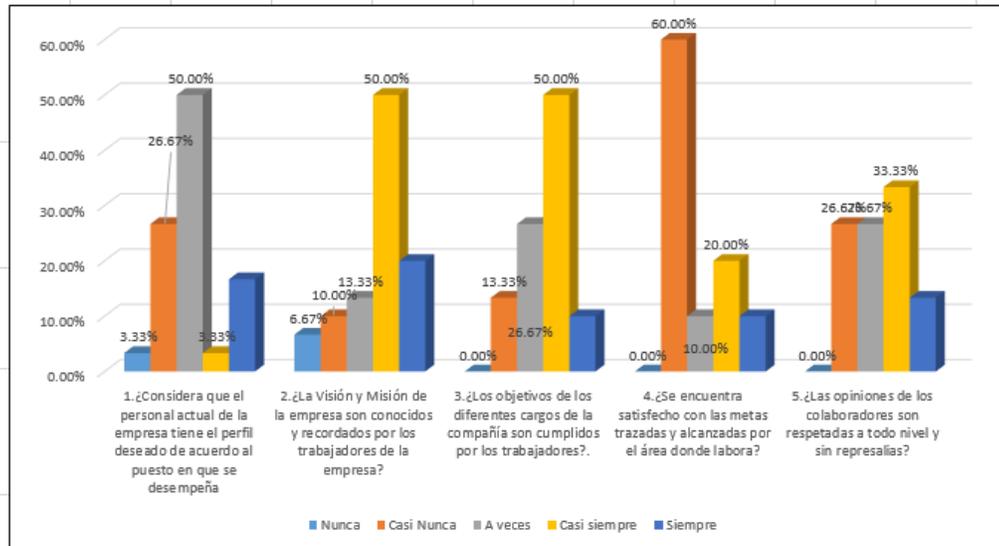


Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Recursos Humanos de una empresa del servicio minero.

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la subcategoría de Recursos Humanos, se observa que respecto a la pregunta 1 ¿Considera que el personal actual de la empresa tiene el perfil deseado de acuerdo al puesto en que se desempeña?, el 50% dice que a veces, el 26,67% responde que casi nunca, 16.66% manifiesta que siempre, y un 3.33% manifiesta que nunca y casi siempre.

Por otro lado, con respecto a la pregunta 2 ¿La Visión y Misión de la empresa son conocidos y recordados por los trabajadores de la empresa?, el 50% responde que siempre, el 20% dice que siempre, el 10% manifiesta que casi nunca, el 13.33% contesta que a veces y un 6.67% responde que nunca.

En relación a la pregunta 3 ¿Los objetivos de los diferentes cargos de la compañía son cumplidos por los trabajadores?, el 50% dice que casi siempre, el 26,67% manifiesta que a veces, el 13,33% dice que casi nunca, el 10% dice que siempre y un 0,0% contestó que nunca.

Con respecto a la pregunta 4 ¿Se encuentra satisfecho con las metas trazadas y alcanzadas por el área donde labora?, el 60,0% manifiesta que casi nunca, el 20,0% dice que casi siempre, el 10,0% dice que a veces y siempre respectivamente, y el 0,0% dice que nunca.

Por otra parte, con relación a la pregunta 5 ¿Las opiniones de los colaboradores son respetadas a todo nivel y sin represalias?, el 33,33% manifiesta que casi siempre, el 26,67% dice que casi nunca, y a veces respectivamente, el 13,33% dice que siempre y el 0,0% contestó que nunca.

Tabla 5.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Equipos de una empresa del servicio minero

Ítem	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
6. ¿Son adecuados los procedimientos para resolver cualquier reclamo de los colaboradores?	3	10.00%	8	26.67%	1 1	36.6	4	13.33%	4	13.3
7. ¿Los directores y/ o jefes de la compañía resuelven los problemas buscando siempre mejorar eliminando las causas que lo provocan?	0	0.00%	0	0.00%	8	26.6	1 0	33.33%	12	4.0
8 ¿Los trabajos encomendados por sus jefes se ajustan al tiempo dedicado por usted para ello?	1 0	0.00%	0	0.00%	1 2	40.0	1 2	40.00%	6	20.0
9 ¿Los equipos que utiliza para el cumplimiento de sus labores cumplen con las características propias de su puesto de trabajo?	0	0.00%	0	0.00%	4	13.3	1 5	50.00%	11	13.6
10 ¿Los equipos que le asignan para sus labores de trabajo son buenos para el trabajo que usted desarrolla?	0	0.00%	0	0.00%	5	16.6	1 3	43.33%	12	12.4

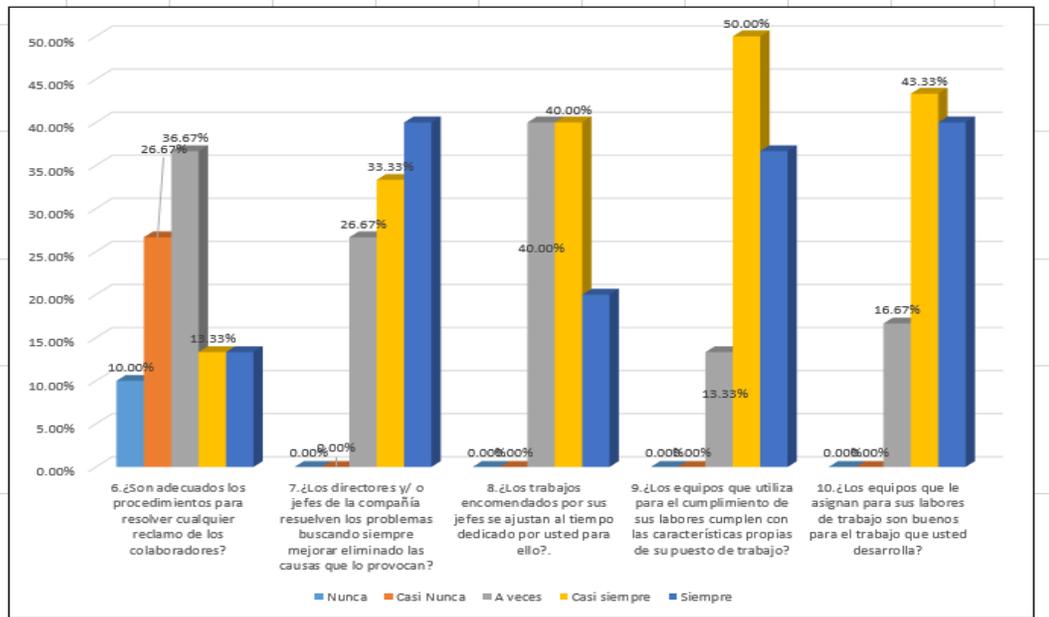


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Equipos de una empresa del servicio minero

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la subcategoría de Equipos de la empresa, se observa que respecto a la pregunta 6 ¿Son adecuados los procedimientos para resolver cualquier reclamo de los colaboradores?, el 36,67% dice que a veces, el 26,67% responde que casi nunca, 13,33% manifiesta que siempre y casi siempre, y un 10,0% manifiesta que nunca.

Por otro lado, con respecto a la pregunta 7 ¿Los directores y/ o jefes de la compañía resuelven los problemas buscando siempre mejorar eliminando las causas que lo provocan?, el 40% responde que siempre, el 33,33% dice que casi siempre, el 0,0% manifiesta que casi nunca, el 26,67% contesta que a veces y un 0,0% responde que nunca.

En relación a la pregunta 8 ¿Los trabajos encomendados por sus jefes se ajustan al tiempo dedicado por usted para ello?, el 40% dice que casi siempre, el 40,00% manifiesta que a veces, el 0,0 % dice que casi nunca, el 20 % dice que siempre y un 0,0% contestó que nunca.

Con respecto a la pregunta 9 ¿Los equipos que utiliza para el cumplimiento de sus labores cumplen con las características propias de su puesto de trabajo?, el 50,0% manifiesta que casi siempre, el 36,67% dice que siempre, el 13,3% dice que a veces, y el 0,0% dice que nunca y casi nunca respectivamente.

Por otra parte, con relación a la pregunta 10 ¿Los equipos que le asignan para sus labores de trabajo son buenos para el trabajo que usted desarrolla?, el 43,33% manifiesta que casi siempre, el 16,67% dice que a veces, el 40,0% dice que siempre y el 0,0% contestó que nunca y casi nunca respectivamente.

Tabla 6.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Métodos de Trabajo de una empresa del servicio minero

Ítem	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
11 ¿Los equipos que utiliza son calibrados convenientemente?	0	0.00%	0	0.00%	5	16.67	7	1	56.67	8	26.67
12 ¿Los equipos que utiliza tienen la certificación respectiva por una empresa acreditada?	0	0.00%	0	0.00%	5	16.67	7	0	33.33	1	50%
13 ¿Los equipos que utiliza reciben el mantenimiento preventivo adecuado?	1	3.33%	7	23.3%	11	36.67	7	9	30.00	2	6.67%
14 ¿Los procesos que desarrolla tiene los documentos necesaria para la auditoria respectiva?	2	6.67%	9	30.0%	11	36.67	7	7	23.33	1	3.33%
15 ¿Los métodos de trabajo son los apropiados para el desarrollo de sus actividades?	0	0.00%	0	0.00%	10	33.33	3	1	50.00	5	16.67

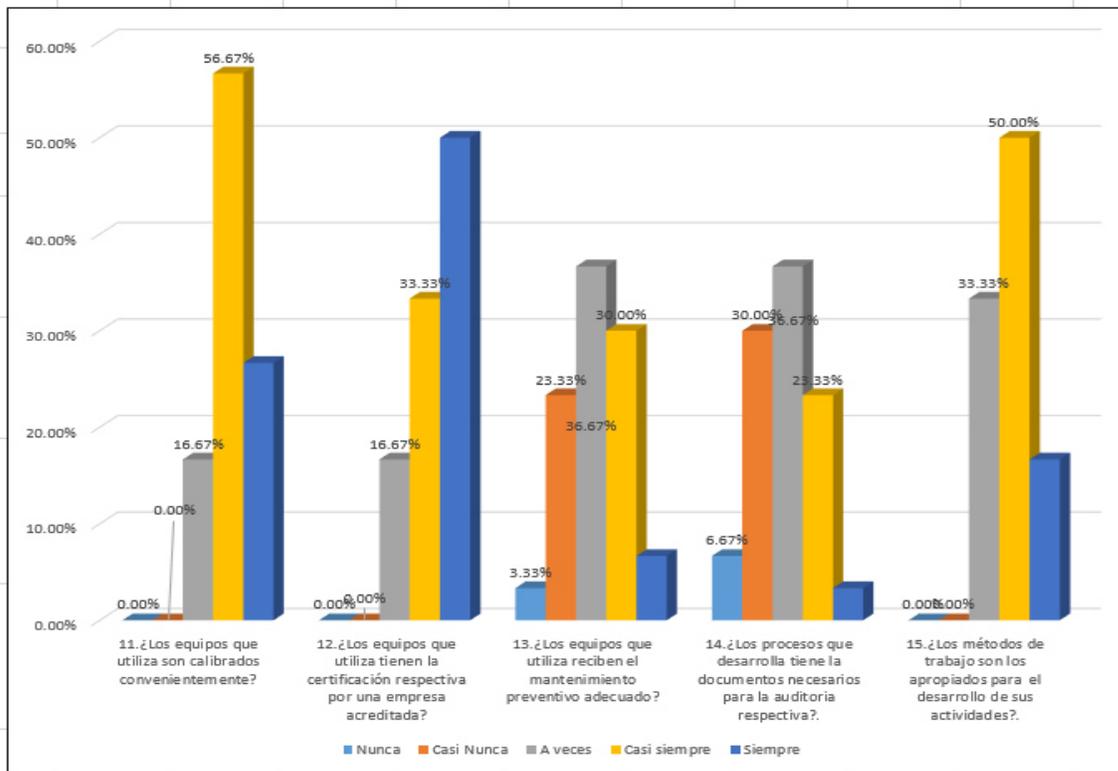


Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Métodos de Trabajo de una empresa del servicio minero.

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la subcategoría de equipos de trabajo, se observa que respecto a la pregunta 11 ¿Los equipos que utiliza son calibrados convenientemente?, el 56,67% dice que a casi siempre, el 26,67% responde que siempre, 16,67% manifiesta que a veces y un 0,0% manifiesta que nunca y casi nunca respectivamente.

Por otro lado, con respecto a la pregunta 12 ¿Los equipos que utiliza tienen la certificación respectiva por una empresa acreditada?, el 50% responde que siempre, el 33,33% dice que casi siempre, el 0,0% manifiesta que casi nunca, el 16,67% contesta que a veces y un 0,0% responde que nunca.

En relación a la pregunta 13 ¿Los equipos que utiliza reciben el mantenimiento preventivo adecuado?, el 30% dice que casi siempre, el 36,67% manifiesta que a veces, el 23,33 % dice que casi nunca, el 6,67 % dice que siempre y un 3,33 % contestó que nunca.

Con respecto a la pregunta 14 ¿Los procesos que desarrolla tiene los documentos necesarios para la auditoria respectiva?, el 23,33% manifiesta que casi siempre, el 36,67% dice que a veces, el 30,0% dice que casi nunca, y el 3,33% dice que siempre.

Por otra parte, con relación a la pregunta 15. ¿Los métodos de trabajo son los apropiados para el desarrollo de sus actividades?, el 50,0% manifiesta que casi siempre, el 33,33% dice que a veces, el 16,67% dice que siempre y el 0,0% contestó que nunca y casi nunca respectivamente.

Tabla 7.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría métodos de trabajo de una empresa del servicio minero.

Ítem	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
16 ¿Los métodos de trabajo por el cual desarrolla sus actividades son aprobados por el área correspondiente?	0	0.00 %	0	0.00 %	7	23.33 %	1	40.00 %	1	36.67 %
17.¿Se lleva un archivo al día de los documentos de todos los procesos que desarrolla en el cumplimiento de sus actividades?.	2	6.67 %	6	20.00 %	8	26.67 %	1	40.00 %	2	6.67 %
18. ¿Considera que los métodos de trabajo que desarrolla diariamente cumplen con los procedimientos normados para el caso?	0	0.00 %	5	16.67 %	5	16.67 %	1	50.00 %	5	16.67 %
19. ¿Los trabajadores conocen claramente las políticas y normas de la compañía?	0	0.00 %	5	16.67 %	5	16.67 %	1	50.00 %	5	16.67 %
"20. ¿Los trabajadores cumplen con los procedimientos establecidos sin hacer cambios?	0	0.00 %	2	6.67 %	1	40.00 %	1	36.67 %	5	16.67 %

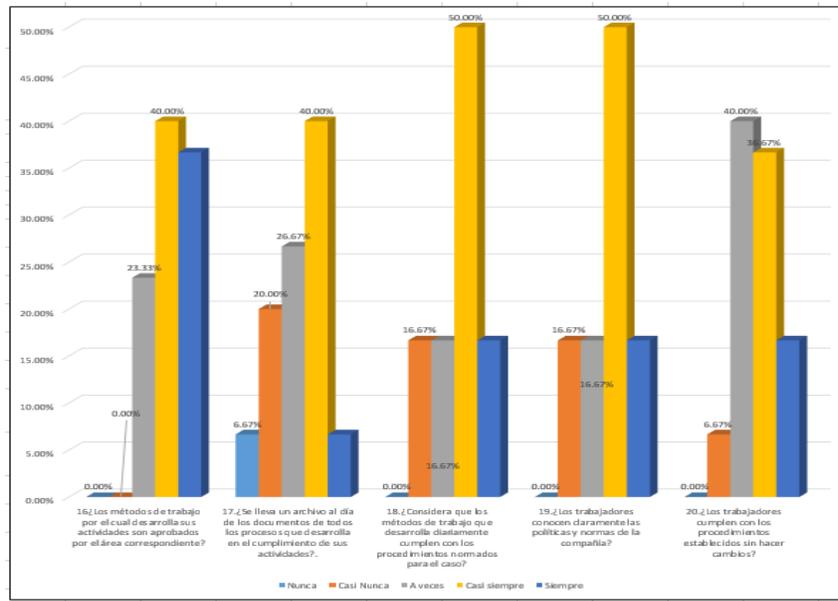


Figura 4 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría métodos de trabajo de una empresa del servicio minero.

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la subcategoría de Métodos de trabajo, se observa que respecto a la pregunta 16 ¿Los métodos de trabajo por el cual desarrolla sus actividades son aprobados por el área correspondiente?, el 40,00% dice que a casi siempre, el 36,67% responde que siempre, 23,33% manifiesta que a veces y un 0,0% manifiesta que nunca y casi nunca respectivamente.

Por otro lado, con respecto a la pregunta 17. ¿Se lleva un archivo al día de los documentos de todos los procesos que desarrolla en el cumplimiento de sus actividades? el 40% responde que casi siempre, el 6,67% dice que siempre, el 20,0% manifiesta que casi nunca, el 26,67% contesta que a veces y un 6,67% responde que nunca.

En relación a la pregunta 18. ¿Considera que los métodos de trabajo que desarrolla diariamente cumplen con los procedimientos normados para el caso?, el 50% dice que casi siempre, el 16,67% manifiesta que a veces, el 16,67 % dice que casi nunca, el 6,67 % dice que siempre y un 0,00 % contestó que nunca.

Con respecto a la pregunta 19. ¿Los trabajadores conocen claramente las políticas y normas de la compañía?, el 50,00% manifiesta que casi siempre, el 16,67% dice que a veces, el 16,67% dice que casi nunca, y el 16,67% dice que siempre, y un 0,00% dice que nunca.

Por otra parte, con relación a la pregunta "20. ¿Los trabajadores cumplen con los procedimientos establecidos sin hacer cambios? "., el 36,67% manifiesta que casi siempre, el 40,00% dice que a veces, el 16,67% dice que siempre y el 0,0% contestó que nunca y un 6,67% dijo que casi nunca.

Tabla 8

Diagrama de Pareto para determinar el problema

Ítem	Prob			
	Frec.	Sumatoria	20%	
4.¿Se encuentra satisfecho con las metas trazadas y alcanzadas por el área donde labora?	18	19.15	19.15%	20%
14.¿Los procesos que desarrolla tiene la documentos necesarios para la auditoria respectiva?.	11	11.70	30.85%	20%
6.¿Son adecuados los procedimientos para resolver cualquier reclamo de los colaboradores?	11	11.70	42.55%	20%
5.¿Las opiniones de los colaboradores son respetadas a todo nivel y sin represalias?	9	9.57	52.13%	20%
1.¿Considera que el personal actual de la empresa tiene el perfil deseado de acuerdo al puesto en que se desempeña	8	8.51	60.64%	20%
13.¿Los equipos que utiliza reciben el mantenimiento preventivo adecuado?	8	8.51	69.15%	20%
17.¿Se lleva un archivo al día de los documentos de todos los procesos que desarrolla en el cumplimiento de sus actividades?.	8	8.51	77.66%	20%
18.¿Considera que los métodos de trabajo que desarrolla diariamente cumplen con los procedimientos normados para el caso?	5	5.32	82.98%	20%
19.¿Los trabajadores conocen claramente las políticas y normas de la compañía?	5	5.32	88.30%	20%
2.¿La Visión y Misión de la empresa son conocidos y recordados por los trabajadores de la empresa?	5	5.32	93.62%	20%
3.¿Los objetivos de los diferentes cargos de la compañía son cumplidos por los trabajadores?.	4	4.26	97.87%	20%
20.¿Los trabajadores cumplen con los procedimientos establecidos sin hacer cambios?	2	2.13	100.0%	20%
7.¿Los directores y/ o jefes de la compañía resuelven los problemas buscando siempre mejorar eliminado las causas que lo provocan?	0	0.00	100.0%	20%
8.¿Los trabajos encomendados por sus jefes se ajustan al tiempo dedicado por usted para ello?.	0	0.00	100.0%	20%
9.¿Los equipos que utiliza para el cumplimiento de sus labores cumplen con las características propias de su puesto de trabajo?	0	0.00	100.0%	20%
10.¿Los equipos que le asignan para sus labores de trabajo son buenos para el trabajo que usted desarrolla?	0	0.00	100.0%	20%

11.¿Los equipos que utiliza son calibrados convenientemente?	0	0.00	100.0%	20%
12.¿Los equipos que utiliza tienen la certificación respectiva por una empresa acreditada?	0	0.00	100.0%	20%
15.¿Los métodos de trabajo son los apropiados para el desarrollo de sus actividades?.	0	0.00	100.0%	20%
16.¿Los métodos de trabajo por el cual desarrolla sus actividades son aprobados por el área correspondiente?	0	0.00	100.0%	20%

Fuente: Elaboración propia

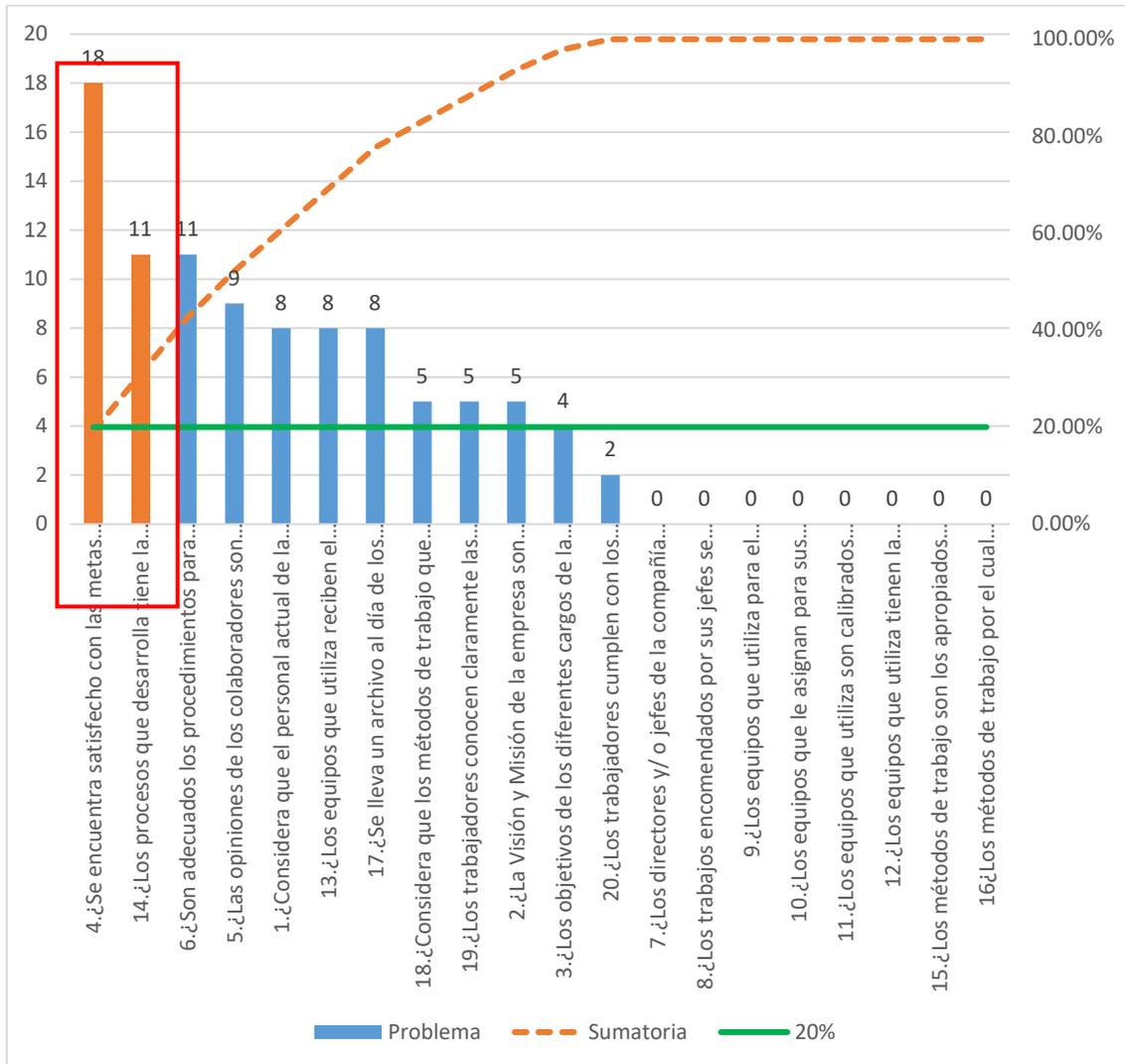


Figura 5. Diagrama de Pareto

Aplicando la teoría de la regla 20-80 o diagrama de Pareto se llegó a determinar que dos preguntas del cuestionario son fundamentales y tienen incidencia en el problema de la compañía. Estas preguntas son la número 4 ¿Se encuentra satisfecho con las metas trazadas y alcanzadas

por el área donde labora? y la numero 14 ¿Los procesos que desarrolla tiene los documentos necesarios para la auditoria respectiva?

4.2 Descripción de resultados cualitativo

Para realizar el análisis cualitativo, se procesaron las respuestas de los entrevistados en el software Atlas. Ti obteniendo la red como se muestra en la figura 6.

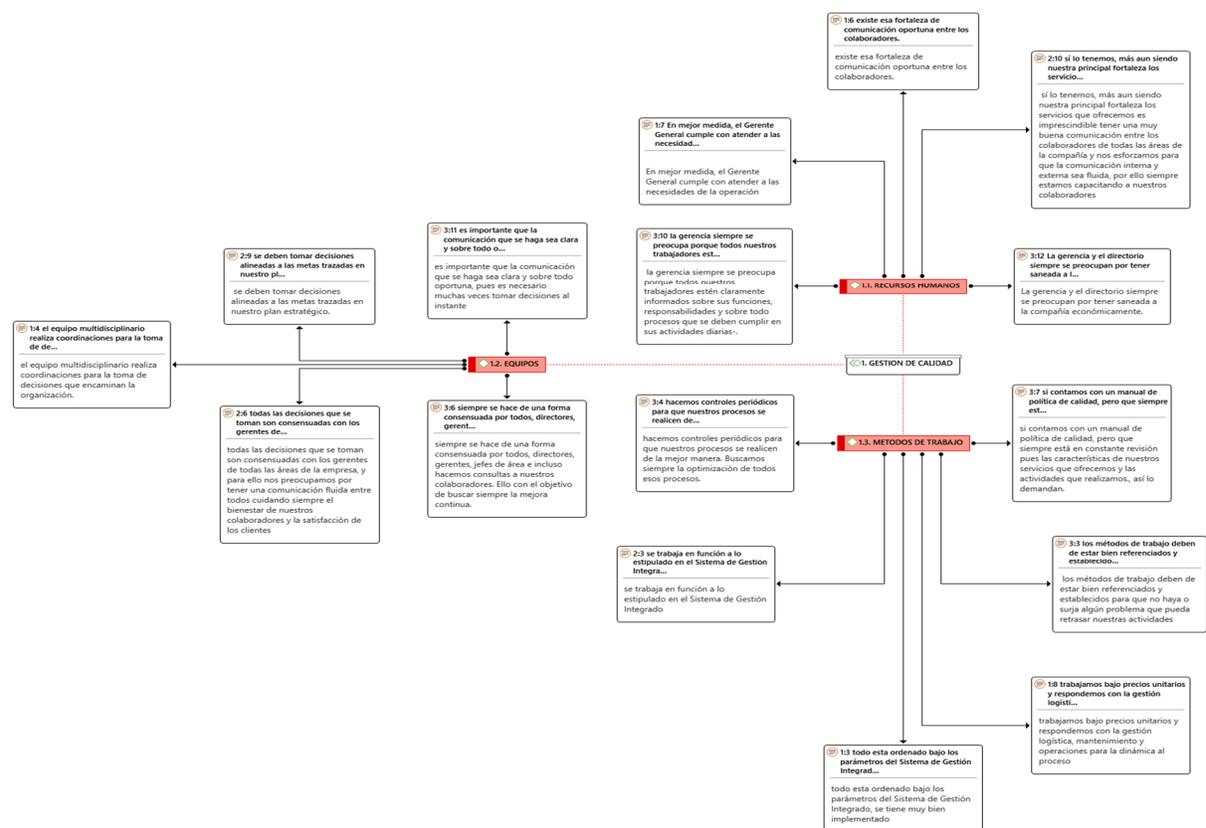


Figura 6. Red de las subcategorías Recursos humanos, equipos y métodos de trabajo

En la figura 7, se puede observar el despliegue de las tres subcategorías identificadas según lo mencionado por los entrevistados. En cuanto a la subcategoría recursos humanos, se puede decir que, en una empresa del servicio minero, las decisiones son tomadas por parte de la gerencia, considerando también los puntos de vista de los colaboradores. De la segunda subcategoría, se puede mencionar que la gerencia se preocupa en que todos los colaboradores se sientan identificados con la misión y visión de la empresa, para así consolidarse como un buen equipo de trabajo. Finalmente, de la subcategoría métodos de trabajo, según lo indicado por los entrevistados se trabaja en base al sistema de gestión de calidad que están integrado, esto permite optimizar sus procesos y brindar un servicio/producto de calidad en el mercado.

En este sentido, hay que decir que respecto al problema identificado en las preguntas 4. ¿Se encuentra satisfecho con las metas trazadas y alcanzadas por el área donde labora?, y la pregunta 14. ¿Los procesos que desarrolla tiene los documentos necesarios para la auditoria respectiva?, tienen directa relación con la optimización de los procesos de trabajo respecto a la gestión de la calidad y sobre todo la documentación que se requiere para poder documentar y evaluar los procesos en relación a la gestión de la calidad de la empresa.

Al respecto también se debe decir que si bien es cierto la empresa cuenta con una política de calidad, sin embargo está en proceso de un plan de mejora sobre todo para cumplir con los requisitos que exige la norma ISO 9001-2015, y es por ello que la documentación juega un rol importante, por ello se hace imprescindible implementar algunos formatos que permitan evaluar la gestión respecto a la operaciones, el liderazgo, el apoyo por parte de la gerencia, los procesos tanto en la gestión de la calidad, la política medio ambiental y la política de la seguridad y salud ocupacional.

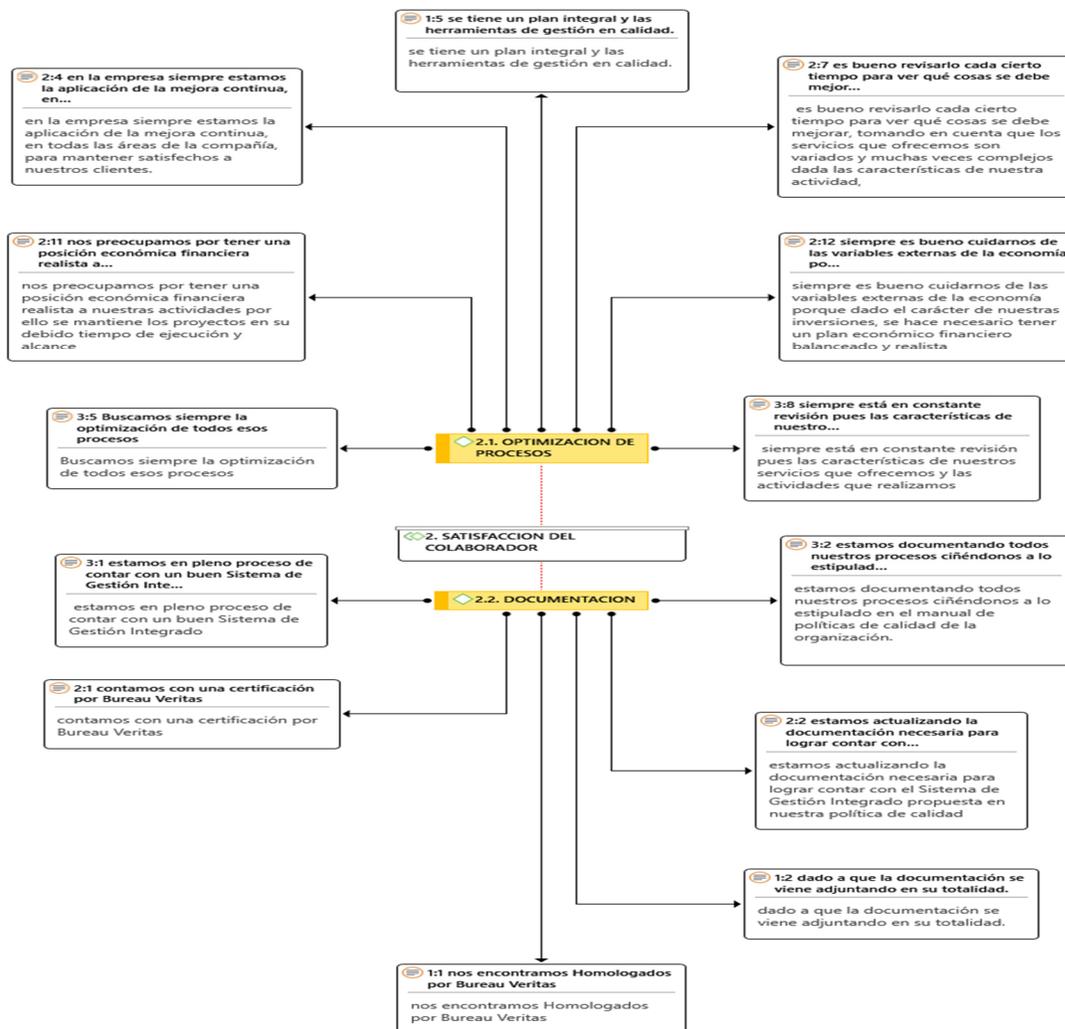


Figura 7. Red de la sub categoría Optimización de procesos y documentación

4.3 Diagnóstico

Si bien es cierto la empresa de servicios mineros cuenta con un plan de calidad, este se encuentra en etapa incipiente y no está en capacidad de brindar una adecuada satisfacción al colaborador interno de la empresa en investigación. Así mismo es muy importante de acuerdo a lo encontrado en Pareto que el colaborador interno de la empresa actualmente no se encuentra satisfecho con las metas trazadas en el área donde se desempeña y además que los procesos que el trabajador desarrolla no cuentan con la documentación necesaria para las auditorias que se requerirían.

Se detectó por ejemplo que casi el 80% de los entrevistados manifestaron que el perfil del trabajador no es el más adecuado. Por otra parte, manifestaron que en casi también el 80%

de ellos reconocía la misión y visión de la empresa. Con respecto a los objetivos, estos son cumplidos en solo un 60%, esta situación le resta competitividad a la empresa. Así también casi el 52% de los entrevistados manifestaron que sus opiniones no son escuchadas por sus superiores y el 72% manifiestan que sus reclamos u observaciones no son considerados por sus superiores.

En cuanto a los equipos con que cuenta la empresa de servicios de minería, el 63% de los entrevistados manifiestan que cumplen con las características necesarias para desarrollar sus trabajos. Mientras que el 55% de ellos manifiesta que los equipos son de buena calidad. Por otro lado, el 83% de los entrevistados manifestaron que los equipos cuentan con sus certificaciones y calibraciones necesarias. Sin embargo, solo el 37% de los entrevistados manifestaron que se realizan el mantenimiento preventivo a los equipos.

En cuanto a la sistematización y documentación de procesos, el 73% de los entrevistados manifestaron que los procesos no cuentan con información necesaria para cumplir con el ISO 9001 – 2015. El 67% de los encuestados manifestaron que los métodos de trabajo empleados no son los más adecuados. Así mismo, solo el 77% de los entrevistados manifestaron que los métodos son aprobados por el área correspondiente. También se conoció que solo el 47% de los encuestados si cuentan con la documentación diaria y cumplen con los procedimientos normativos. Así también, solo el 67% de los trabajadores manifestó conocer las políticas y normas de los diferentes procesos que realizan. Finalmente, el 53% de los encuestados manifestaron que solo el 53% de ellos cumplen con los procedimientos establecidos sin hacer cambio alguno.

4.4 Propuesta

4.4.1 Priorización de los problemas

Según el diagnóstico presentado, se puede observar claramente que el colaborador interno de la empresa de servicio minero se encuentra altamente estresado debido a que la organización no le brinda la debida atención necesaria. Así mismo, estos no cuentan con los equipos necesarios para desarrollarse eficientemente y finalmente los procesos no están bien definidos, ni se cuentan con la documentación necesaria que un sistema de Gestión de Calidad lo requiere. Es por este motivo, que se puede afirmar que los principales problemas en esta empresa de servicio

minero son: i) La insatisfacción de los colaboradores y ii) los procesos no cuentan con la información necesaria para cumplir con las Auditorías programadas.

4.4.2 Consolidación del problema

Con el objetivo de mejorar la satisfacción de los colaboradores, sabiendo que esta satisfacción también será reflejada en una mejora en la satisfacción del cliente, la empresa debe de tomar medidas inmediatas para contrarrestar los bajos indicadores mostrados en las encuestas. En este sentido, es necesario determinar y normalizar los procesos que permitan incrementar la satisfacción del cliente interno.

Por otro lado, es también necesario la implementación de un sistema de Gestión de Calidad en donde el 100% de los procesos sean validados por todos los colaboradores de la empresa y así también estos procesos tengan la documentación necesaria que permitirá acceder a una certificación ISO – 9001 con el objetivo de velar por la calidad en todos los procesos que realicen.

4.4.3 Fundamentos de la propuesta

En el mundo globalizado en el que vivimos, la importancia de la gestión de la calidad cobra mayor interés, dado que las empresas para ser competitivas necesariamente pasan por tener como eje principal de sus objetivos estratégicos la satisfacción, tanto de los clientes como de los colaboradores de la empresa.

Esto es así, porque todas las empresas tienen una visión de largo plazo para subsistir en un mundo empresarial altamente competitivo. Los avances de la tecnología, mejores métodos de trabajo, mayores recursos humanos capacitados en temas especializados, hacen que las empresas centren al cliente como la parte fundamental y primera en la cadena productiva al que hay que servir de una forma eficiente y eficaz, y por ende la empresa tiene que tomar a la productividad como el indicador más real que permitirá posicionarse en el ranking de las mejores empresas a nivel mundial.

En este sentido, en el Perú las empresas no escapan a esta realidad y por lo tanto están siempre a la búsqueda de la mejora continua, con el fin de competir con empresas de la misma actividad económica tanto en el ámbito local como en el global.

Dado esta coyuntura, en la empresa del servicio minero se tiene muy en claro cuál es la visión a alcanzar en el año 2025 y es por ello que desarrolla sus actividades tomando como eje principal la calidad en el servicio de sus proyectos en el rubro minero y de la construcción,

lo que finalmente recae en lograr la satisfacción de sus clientes y sobre todo de sus colaboradores, pues en la empresa se tiene en claro que para lograr tener clientes satisfechos, primero hay que tener a los colaboradores también satisfechos, y esto se debe lograr en base a la motivación, la capacitación, otorgándoles todos los recursos necesarios que permitan al trabajador realizar sus labores y funciones de forma eficiente y eficaz.

Por lo anterior de acuerdo con Zeithaml, Parasuraman y Berry (2015) la calidad del servicio prestado por en una empresa del servicio minero, debe considerar aspectos o factores como la infraestructura, la calidad de los equipos, la actualización tecnológica, el ambiente de trabajo cómodo, entre otras variables. También es importante que se tome muy en cuenta el cumplimiento de las promesas hechas en el sentido que hay que cumplir con la palabra empeñada, brindando seguridad y confiabilidad a los clientes. No menos importante en la gestión de la calidad que se debe implantar en la empresa es el cumplimiento de los plazos de entregas de los servicios que se ofrecen, tratando en lo posible de brindar una atención personalizada, brindando siempre la mejor información de acorde a los servicios solicitados con el objetivo de brindarle confianza al usuario o persona que requiere de los servicios de la empresa y por ello es importante tener los mejores cuadros de colaboradores, los cuales a su vez deben estar capacitados para brindar un buen servicio. Es decir, se debe tener personal que sea empático, tomando como referencia la amabilidad y sobre todo demostrando el trabajo en equipo, las capacidades cognoscitivas y procedimentales que busquen generar confianza con los clientes de la empresa.

Por otro lado, respecto a la satisfacción del colaborador interno, que es el objetivo final de la presente investigación, cabe mencionar que es una variable sumamente importante para el desarrollo de la empresa. Esta satisfacción que Cornejo (2010) lo define como el acto por el cual el trabajador muestra su complacencia plena por el servicio de calidad de atención que entrega en el cumplimiento de sus funciones en la empresa.

En este sentido, hay que decir que el nivel de satisfacción que el trabajador puede lograr está en función del servicio percibido y la expectativa que el colaborador tiene respecto al servicio otorgado. Es necesario indicar que este nivel de satisfacción del colaborador interno toma en cuenta sus valores como la honestidad, el compromiso, la responsabilidad, entre otros en la entrega de sus conocimientos y capacidades para cumplir con las tareas encomendadas en la empresa.

En este sentido, es sumamente importante que los gerentes y directores de la empresa del servicio minero, presten mucha atención a todos los factores que involucran la calidad del servicio y la satisfacción con el propósito de alcanzar sin obstáculos los objetivos trazados en el plan estratégico de la compañía.

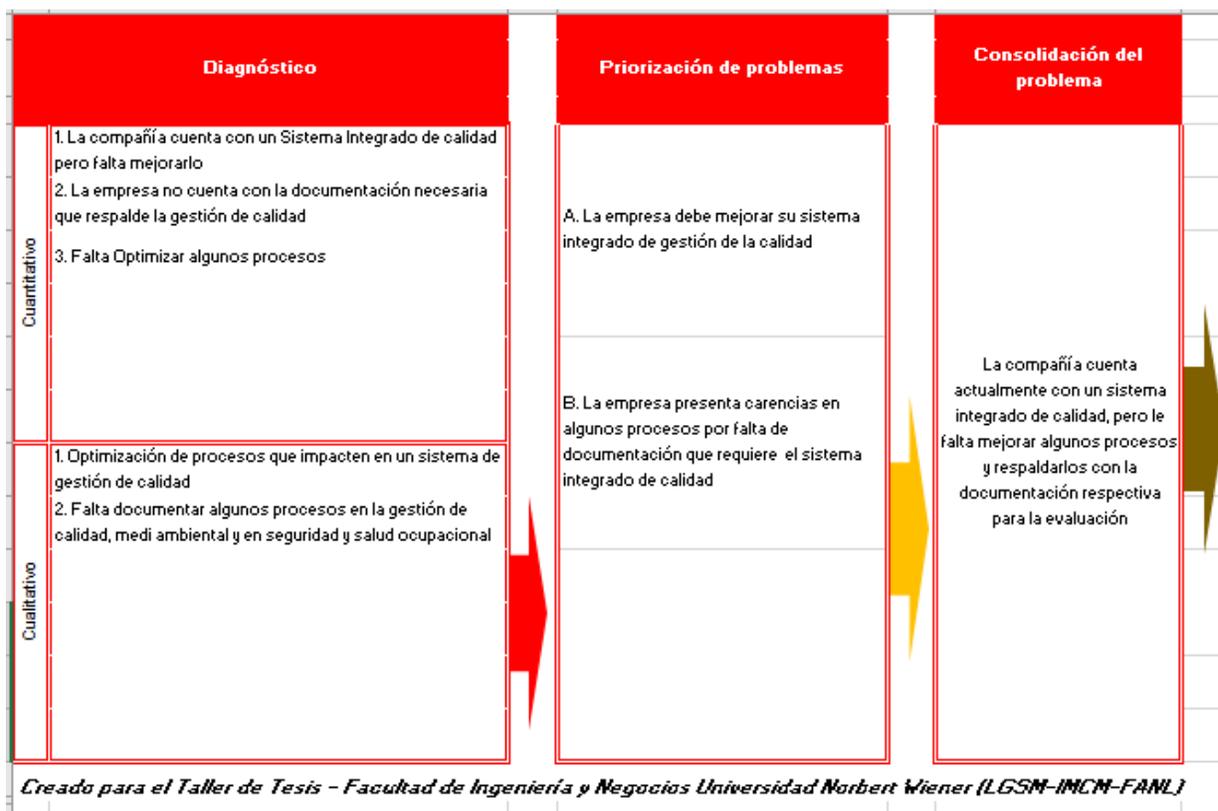


Figura 8. Diagnóstico y formulación del problema de la propuesta

Consolidación del problema	Alternativas de Solución	Evaluación de alternativas					✓ 1.00	Puntaje Total	Categoría solución	Problemas	Objetivos de la propuesta
		Tiempo	Costo	Impacto económico	Impacto tecnológico	Impacto social					
		0.10	0.40	0.20	0.10	0.20					
La compañía cuenta actualmente con un sistema integrado de calidad, pero le falta mejorar algunos procesos y respaldarlos con la documentación respectiva para la evaluación	1 S1 Implementar la norma ISO 9001:2015 para mejorar la calidad	3	4	3	1	4	3.400	3.800	S3 Mejorar la Gestión de la Calidad a través de la documentación	A. La empresa debe mejorar su sistema integrado de gestión de la calidad B. La empresa presenta carencias en algunos procesos por falta de documentación que requiere el sistema integrado de calidad	1- Documentar la política de gestión de la calidad
	2 S2 Implementar un Sistema Integrado de Gestión de la calidad	3	4	4	1	4	3.600				2.- Establecer la documentación de las políticas de Gestión de Seguridad y Salud Laboral
	3 S3 Mejorar la Gestión de la Calidad a través de la documentación	4	4	3	2	5	3.800				3.- Establecer la documentación para la política medio ambiental
	4 S4 Implementar un manual de apoyo de la Gestión de la calidad	2	2	5	2	4	3.000				

Figura 9. Elección de la alternativa de solución

4.4.4 Objetivos de la propuesta

En la empresa del servicio minero, presenta algunos problemas en la optimización de algunos procesos por falta de documentación que respalden la política de calidad, la política de Seguridad y salud ocupacional y la política medioambiental. En este sentido se justifica la presente propuesta que tiene como objetivo final conseguir la satisfacción del colaborador interno, que como se ha establecido teóricamente necesita de ciertas variables o factores que permitan alcanzar su satisfacción plena, debido justamente a que como se persigue de manera final la satisfacción de los clientes, se hace necesario que la empresa otorgue o brinde a los colaboradores todos los recursos necesarios, no solo de infraestructura, de seguridad, de confiabilidad, de capacidad de respuesta y de empatía para que los trabajadores desarrollen sus actividades en forma óptima. En este sentido en la propuesta se plantea los siguientes objetivos:

Documentar la política de gestión de calidad de una empresa del servicio minero

Establecer la documentación de las políticas de Gestión de Seguridad y Salud Laboral

Problema 1:		La empresa cuenta con una política de calidad, pero necesita mejorarla			Objetivo :	Documentar la política de gestión de calidad de una empresa del servicio minero
Nro .	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s
1	Reunión con el Gerente General	1/01/2020	2	3/01/2020	Solicitar reunión con GG	Jefe del proyecto
2	Explicar el problema identificado	4/01/2020	1	5/01/2020	Se mapeó los problemas identificados	Jefe del proyecto
3	Presentación del proyecto de la implementación de un plan de calidad	6/01/2020	1	7/01/2020	Presentación de la información que sustenta el proyecto	Jefe del proyecto
4	Explicar las mejoras en la política de calidad de la empresa	8/01/2020	1	9/01/2020	Se presentó la información que justifica las mejoras en la política de calidad	Jefe del proyecto
5	Elaborar la documentación necesaria para la implementación de la política de gestión de la calidad	10/01/2020	5	15/01/2020	Avance parcial de la política de calidad	Jefe del proyecto

Cuadro 1. Plan de actividades de propuesta - 1

Objetivo 1: Documentar la política de gestión de calidad de una empresa del servicio minero

Se documenta la política de gestión de calidad tomando como referencia los requisitos que plantea la norma ISO 9001-2015.

Alternativa de Solución

Completar la documentación que existe sobre la política de gestión de la calidad

A) Actividades de la empresa

Documentar todos los procesos que realiza la compañía en las labores cotidianas, con el propósito de que todos los trabajadores cuenten con la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones.

B) Límites físicos.

Implementar la tecnología necesaria para el cumplimiento de todos los procesos tanto en tiempo como en calidad de los mismos.

Indicador:

$$\% \text{ procesos documentados} = \frac{\text{Procesos documentados}}{\text{Total de procesos}} \times 100$$

Figura 10. Indicador de propuesta 1

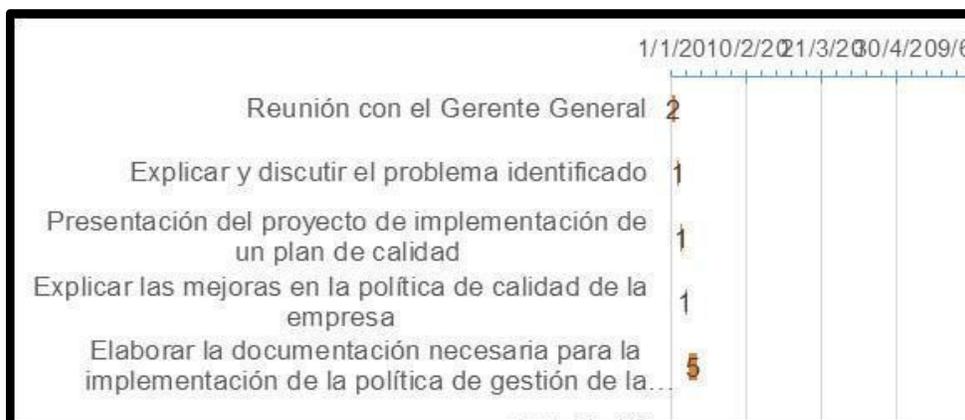


Figura 11. Diagrama de Gantt propuesta – 1

Presupuesto para la actividad 1

Tabla 9.

Presupuesto para la actividad 1

Egresos				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Elaboración del proyecto	1	1000	1000
2	Capacitación del personal	70	200	14000
3	Tecnología	2	1500	3000
4	Impresión de Manuales	70	50	3500
5	Impresora	1	1000	1000
6	Documentaciones	1	1000	1000
7	Movilidades	1	1500	1500
			Total	S/25,000.00

La documentación que se diseñará para complementar la ya existente considera los siguientes formatos que se muestran a continuación:

1. Proceso de evaluación por la Gerencia General

A. Propósito

El propósito de este proceso es implantar un método para la revisión del sistema de gestión de la calidad a cargo de la Gerencia General de una empresa del servicio minero que asegure la eficiencia de la política de calidad de la empresa.

B. Alcance

Todas las áreas de la compañía

C. Referencias

Manual de calidad de la ISO 9001-2015

D. Responsables

Actividades	Responsable
Revisión y valoración de la política de gestión de la calidad de la empresa de servicio minero	Gerente General

Recopilación y elaboración del plan	Gerente de Proyectos
Distribución y cumplimiento del plan de gestión de la política de calidad	Gerente de Calidad

E. Método de evaluación

La evaluación se realizará en las reuniones con la Gerencia General analizando todos los documentos preparados por los responsables de cada área de una empresa del servicio minero, registrando todas las conclusiones y decisiones tomadas en dicha reunión en el siguiente formato y que se comunicará a los responsables de cada área de la empresa.

F. Plan de mejora

Mejora de la eficiencia en los procesos y del Sistema de Gestión de la Calidad

Mejora del servicio en relación con las exigencias de los clientes

Otorgar los recursos necesarios para el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

CONCEPTO	EVALUACIÓN POR LA GERENCIA GENERAL				
	CONCLUSIONES	ACCIONES	RECURSOS	RESPONSABLES	PLAZO
Política de calidad					
Cumplimiento de los objetivos de calidad					
Análisis de resultados de la política de calidad					
Análisis de la percepción de los clientes respecto a la calidad de servicio					
Desempeño de los procesos y conformidad de los clientes					
Eficiencia de las acciones correctivas y preventivas					
Acciones de seguimiento de la evaluación de la política de calidad					
Cambios que pueden afectar el sistema de gestión de calidad					
Recomendaciones para la mejora					
Análisis de los potenciales problemas de calidad					
Evaluación de los costos de calidad					
Evaluación de las nuevas propuestas de calidad					

Figura 12. Evaluación por la Gerencia General

Control de la documentación interna

La empresa del servicio minero, requiere llevar un control de documentos internos, relacionados con el sistema integrado de gestión de calidad para lo cual se propone el siguiente formato tomando en consideración lo que establece la norma ISO 9001-2015, considerando los siguientes parámetros.

Elaboración de los documentos

Se elaboran los documentos de control interno a exigencia de la norma ISO 9001-2015 y de la exigencia de los clientes.

Evaluación y aprobación de los documentos

Antes de la entrega de los documentos a las áreas correspondientes, estos deben ser evaluados y aprobados por la gerencia general, entrando en vigencia al momento de su aprobación.

	RELACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	APROBACIÓN	

Figura 13. Relación de documentos internos

Fuente. Elaboración propia

Evaluación de documentos externos

Esta evaluación se refiere al control y evaluación de los documentos que integran los proyectos de los servicios solicitados por los clientes y que considera el siguiente formato.

RELACIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS		
CÓDIGO CLIENTE	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	APROBACIÓN

Figura 14. Relación de documentos externos

Fuente. Elaboración propia

Objetivo 2: establecer políticas de Gestión de Seguridad y Salud Laboral

Problema 2:	La empresa cuenta con una política de Seguridad y Salud Ocupacional, pero necesita mejorar procesos.	Objetivo:	Establecer la documentación necesaria de las políticas de Gestión de Seguridad y Salud Laboral
--------------------	--	------------------	--

Nr o	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s
1	Presentación del Sistema de Gestión de SSO a la gerencia general	1/01/2020	1	5/01/2020	Reunión con la Gerencia General para la presentación del plan de SSO	Gerente de SSO
2	Sustentar el alcance e importancia del Sistema de Gestión de SSO	6/01/2020	3	9/01/2020	Presentación del Plan de SSO	Gerente de SSO
3	Coordinar con el área de RR.HH. los alcances del	10/01/2020	5	15/01/2020	Reunión con RRHH para coordinación del plan de SSO	Gerente general / especialista del tema más el investigador

	Sistema de Gestión de SSO					
4	Organizar y planificar el cronograma tentativo de capacitación	16/01/2020	7	23/01/2020	Plazo estipulado 30 días	RR.HH./ especialista del tema más el investigador
5	Establecer la comunicación interna entre personal operativo y administrativo de RR.HH.	24/01/2020	1	25/01/2020	Activar en la página web de la empresa un buzón de sugerencias y reclamos	RR.HH.

Cuadro 2. Plan de actividades de propuesta - 2

Con el propósito de optimizar todos los procesos de la compañía es necesario documentar la política en el rubro de Seguridad y salud Ocupacional, en cumplimiento de la Ley N° 29783.

Alternativa de Solución

La empresa debe documentar la política de Seguridad y Salud Ocupacional en cumplimiento de la ley N° 2983

Indicador

$$\% \text{ de procesos No Conformes} = \frac{\text{Procesos No Conformes}}{\text{Total de procesos}}$$

Figura 15. Indicador de la propuesta 2

Diagrama Gantt del objetivo 2

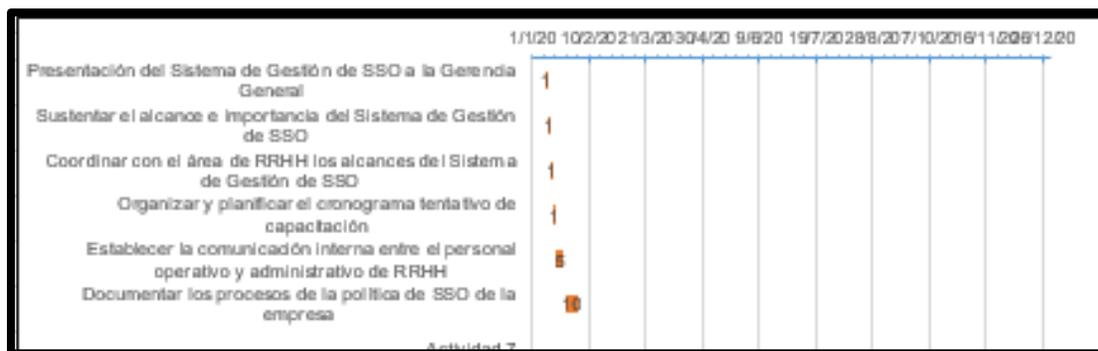


Figura 16. Diagrama Gantt del objetivo 2 de la propuesta

Fuente: Elaboración propia

Presupuesto de la actividad 2

Tabla 10.

Presupuesto para la actividad 2

Egresos				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Selección y contratación del especialista en SSO	2	6000	12000
2	Insumos de Oficina		1000	1000
3	Equipos de cómputo	2	4500	9000
4	Escritorio más sillas	2	600	1200
5	Movilidad Gastos			500
			Total	S/23,700.00

FORMATO NRO. 001 - REGISTRO DE AUDITORIAS EN EL CENTRO DE TRABAJO				
Rev. 02 de fecha 00/00/20..				
Nro de Registro				
DATOS DE LA EMPRESA				
RAZÓN SOCIAL	NRO DE RUC	DIRECCIÓN	ACTIVIDAD ECONÓMICA	NRO DE EMPLEADOS
NOMBRE DEL AUDITOR				
FECHA DE LA AUDITORÍA				
PROCESOS AUDITADOS				
RESPONSABLE DE LOS PROCESOS				
Nro DE LOS PROCESOS				
INFORMES A PRESENTAR				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD		CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD		
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS NO CONFORMES		NOMBRE DEL RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	
RESPONSABLE DEL REGISTRO				
NOMBRE		CARGO	FECHA	FIRMA
NOMBRE		CARGO	FECHA	FIRMA

Figura 17. Registro de auditorías
Fuente: Elaboración propia

FORMATO NRO. 002- REGISTRO DE ACCIDENTES DE TRABAJO				
Rev. 02 de fecha 00/00/20..				
Nro de Registro				
DATOS DEL EMPLEADOR PRINCIPAL				
DATOS DEL EMPLEADOR:				
RAZÓN SOCIAL	NRO DE RUC	DIRECCIÓN	ACTIVIDAD ECONÓMICA	NRO DE EMPLEADOS
NRO DE EMPLEADOS AFILIADOS AL SCTR				
NOMBRE DE LA ASEGURADORA				
DATOS DEL EMPLEADOR DE INTERMEDIACIÓN, TERCEROZACIÓN, CONTRATISTA, ETC.				
DATOS DEL EMPLEADOR:				
RAZÓN SOCIAL	NRO DE RUC	DIRECCIÓN	ACTIVIDAD ECONÓMICA	NRO DE EMPLEADOS
NRO DE EMPLEADOS AFILIADOS AL SCTR				
NOMBRE DE LA ASEGURADORA				
DATOS DEL EMPLEADO				
APELLIDOS Y NOMBRES				
DNI				
FECHA DE NACIMIENTO				
SEXO				
DIRECCIÓN				
AREA DE TRABAJO	PUESTO	ANTIGÜEDAD	TURNO	TIPO DE CONTRATO
TIEMPO DE EXPERIENCIA		NRO DE HORAS TRABAJADAS EN LA JORNADA LABORAL		
INVESTIGACIÓN DEL ACCIDENTE DE TRABAJO				
FECHA DEL ACCIDENTE	HORA DEL ACCIDENTE	LUGAR DEL ACCIDENTE - UBICACIÓN EXACTA		
GRAVEDAD DEL ACCIDENTE	LEVE	ACCIDENTE INCAPACITANTE	MORTAL	
GRADO DEL ACCIDENTE INCAPACITANTE	TOTAL TEMPORAL	PARCIAL TEMPORAL	TOTAL PERMANENTE	
DESCRIPCIÓN DEL ACCIDENTE DE TRABAJO				
ADJUNTAR				
Declaración del afectado				
Declaración de los testigos				
Procedimientos, planos, registros, etc.				

Figura 18. Registro de accidentes de trabajo

Fuente. Elaboración propia

FORMATO NRO. 004 - REGISTRO DE INCIDENTES PELIGROSOS E INCIDENTES				
Rev. 02 de fecha 00/00/20..				
Nro de Registro				
DATOS DEL EMPLEADOR PRINCIPAL				
DATOS DEL EMPLEADOR:				
RAZÓN SOCIAL	NRO DE RUC	DIRECCIÓN	ACTIVIDAD ECONÓMICA	NRO DE EMPLEADOS
NRO DE EMPLEADOS AFILIADOS AL SCTR				
NOMBRE DE LA ASEGURADORA				
DATOS DEL EMPLEADOR DE INTERMEDIACIÓN, TERCERIZACIÓN, CONTRATISTA, ETC.				
DATOS DEL EMPLEADOR:				
RAZÓN SOCIAL	NRO DE RUC	DIRECCIÓN	ACTIVIDAD ECONÓMICA	NRO DE EMPLEADOS
NRO DE EMPLEADOS AFILIADOS AL SCTR				
NOMBRE DE LA ASEGURADORA				
DATOS DEL EMPLEADO				
APELLIDOS Y NOMBRES				
DNI				
FECHA DE NACIMIENTO				
SEXO				
DIRECCIÓN				
AREA DE TRABAJO	PUESTO	ANTIGÜEDAD	TURNO	TIPO DE CONTRATO
TIEMPO DE EXPERIENCIA		NRO DE HORAS TRABAJADAS EN LA JORNADA LABORAL		
INVESTIGACIÓN DEL INCIDENTE PELIGROSO O INCIDENTE				
<p>Describa solo los hechos, no escriba información subjetiva que no pueda ser comprobada</p> <p>Adjuntar:</p> <p>Declaración del afectado, de ser el caso.</p> <p>Declaración de testigos, de ser el caso.</p> <p>Procedimientos, planos, registros, etc.</p>				
DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS QUE ORIGINARON EL INCIDENTE PELIGROSO O INCIDENTE				
MEDIDAS CORRECTIVAS				
DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA CORRECTIVA A IMPLEMENTARSE PARA ELIMINAR LA CAUSA Y PREVENIR LA RECURRENCIA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
RESPONSABLE DEL REGISTRO DE LA INVESTIGACIÓN				
NOMBRE		CARGO	FECHA	FIRMA
NOMBRE		CARGO	FECHA	FIRMA

Figura 20. Registro de incidentes peligrosos e incidentes

Fuente. Elaboración propia

FORMATO NRO. 005 - REGISTRO DE INSPECCIONES INTERNAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL CENTRO DE TRABAJO				
Rev. 02 de fecha 00/00/20..				
Nro de Registro				
DATOS DEL EMPLEADOR PRINCIPAL				
DATOS DEL EMPLEADOR:				
RAZÓN SOCIAL	NRO DE RUC	DIRECCIÓN	ACTIVIDAD ECONÓMICA	NRO DE EMPLEADOS
ÁREA INSPECCIONADA	FECHA DE LA	RESPONSABLE DEL ÁREA INSPECCIONADA		RESPONSABLE DE LA INSPECCIÓN
HORA DE LA INSPECCIÓN	TIPO DE INSPECCIÓN			
	PLANEADA	NO PLANEADA	OTRO	DETALLAR
OBJETIVO DE LA INSPECCIÓN INTERNA				
RESULTADO DE LA INSPECCIÓN INTERNA				
DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA ANTE RESULTADOS DESFAVORABLES DE LA INSPECCIÓN				
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES				
RESPONSABLE DEL REGISTRO				
NOMBRE		CARGO	FECHA	FIRMA
NOMBRE		CARGO	FECHA	FIRMA

Figura 21. Registro de inspecciones internas de seguridad y salud en el trabajo

Fuente. Elaboración propia

Objetivo 3. Establecer la documentación para la política medio ambiental

Dada las características de las actividades que desarrolla la empresa del servicio minero se hace necesario establecer una política medio ambiental.

Alternativa de Solución

Elaborar una política medioambiental de la empresa del servicio minero.

Política medio ambiental de una empresa del servicio minero

A continuación, se muestra el plan de actividades del objetivo 3

Plan de actividades de propuesta - 3

Problema 3:	La empresa no cuenta con la documentación que respalde la política medioambiental	Objetivo	Establecer la documentación de las políticas medio ambientales
--------------------	---	-----------------	--

Actividades:

Nr o.	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s
1	Planificación, organización y presentación de la propuesta al GG.	1/01/2020	2	3/01/2020	Se planificó la política en base a los requisitos que le ley establece	Gerente de Operaciones
2	Reunión con RRHH para la presentación de la propuesta aprobada	4/01/2020	4	8/01/2020	Se estableció un calendario de ejecución	Gerente de Operaciones y G. RRHH
3	Análisis situacional actual	9/01/2020	6	15/01/2020	Se presentó los alcances de la política actual	Gerente de Operaciones y G. RRHH
4	Mapeo de los procesos	16/01/2020	5	21/01/2020	Se nombra un responsable de la política medioambiental	Gerente de Operaciones
5	Elaboración de los documentos necesarios	22/01/2020	7	29/01/2020	Se presupuestó la política medioambiental	Gerente general y Gerente de Operaciones
6	Estableció los procesos de política medioambiental	30/01/2020	10	9/02/2020	Se compró la tecnología necesaria	Gerente de Operaciones
7	Elaboración de procesos de manuales de procesos	10/02/2020	20	1/03/2020	Se ha propuesto que el área espacialidad TI	Gerente de Operaciones
8	Implementación de la política medioambiental	2/03/2020	4	6/03/2020	Equipo de trabajo para la política medioambiental	Gerente de Operaciones

9	Capacitación de los trabajadores	7/03/2020	6	13/03/2020	Recursos Humanos asumen la responsabilidad de la capacitación	Gerente de Operaciones 7 G. RRHH
10	Evaluación de la política ambiental	14/03/2020	4	18/03/2020	Encargo a empresa auditora	gerente general y Gerente de Operaciones

Cuadro 3. Plan de actividades de la propuesta 3

Tabla 11

Presupuesto para la actividad - 3

Egresos				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Escritorios de oficina	3	600	1800
2	Computadoras	3	2500	7500
3	Computadoras portátiles	3	3000	9000
4	Materiales de oficina	1	1200	1200
5	Movilidades transporte	1	4000	4000
6	Contratación de asesores	2	6000	12000
7	Impresora multifuncional	1	1500	1500
			Total	S/ 37,000.00

Fuente: Elaboración propia

Diagrama de Gantt del objetivo 3



Figura 23. Diagrama de Gantt del objetivo 3

Documentación del sistema de gestión medio ambiental de una empresa del servicio minero

Como ya se ha manifestado anteriormente, la empresa del servicio minero cuenta ya con una política medio ambiental, pero es necesario mejorarlo en la parte documental sobre todo en lo que respecta a la etapa de verificación, por lo que a continuación se presentan los formatos de los documentos para realizar esta verificación.

Verificación y acción correctiva

Presentar la documentación necesaria para realizar la medición, el monitoreo y la evaluación del desempeño medio ambiental de una empresa del servicio minero.

FORMATO NRO. 007 - REGISTRO DE VERIFICACIÓN AMBIENTAL Rev. 02 de fecha 00/00/20..				
Nro de Registro				
DATOS DE LA EMPRESA				
RAZÓN SOCIAL	NRO DE RUC	DIRECCIÓN	ACTIVIDAD ECONÓMICA	NRO DE EMPLEADOS
MEDICIONES	ACTIVIDAD	EQUIPOS	SI	NO
Niveles de CO, CO ₂				
Efectos del empleo de productos químicos				
Consumo de agua				
Consumo de energía				
Desechos generados				

Figura 24. Registro de verificación medio ambiental

Fuente. Elaboración propia

FORMATO NRO. 008 - REGISTRO DE INCONFORMIDAD Y ACCIÓN PREVENTIVA Y/O CORRECTIVA Rev. 02 de fecha 00/00/20..				
Nro de Registro				
DATOS DE LA EMPRESA				
RAZÓN SOCIAL	NRO DE RUC	DIRECCIÓN	ACTIVIDAD ECONÓMICA	NRO DE EMPLEADOS
ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS	ACTIVIDAD	PROCESOS	ACCIONES INMEDIATAS	ACCIONES FUTURAS
RESPONSABLE DEL REGISTRO				
NOMBRE		CARGO	FECHA	FIRMA
NOMBRE		CARGO	FECHA	FIRMA

Figura 25. Registro de inconformidad y acción preventiva y/o correctiva

Fuente. Elaboración propia

4.5 Discusión de resultados

En la presente investigación se presenta una propuesta de acción con la finalidad de mejorar el sistema integrado de gestión de una empresa del servicio minero, sobre todo tomando en cuenta la calidad como eje central del proceso de gestión de la empresa. En este sentido se revisaron las causas que pueden originar el problema, que como se ha establecido si bien es cierto existe un sistema de gestión lo que se desea es mejorarlo para cumplir con los requisitos que demanda la norma internacional ISO 9000-2015.

Por lo tanto, se presenta como propuesta de mejora del sistema de gestión integrado de una empresa del servicio minero, la que se ha descrito en la presente investigación y que se centra en tres planes principales que se considera van a contribuir a la mejora continua en los procesos y alcanzar la calidad del servicio y la satisfacción tanto del colaborador interno y de los clientes de la compañía. Esta propuesta contempla documentar la política de gestión de calidad tomando como referencia los requisitos que exige la norma ISO 9001-2015, también documentar la gestión de seguridad y salud en el trabajo en base a lo que exige la ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y la documentación requerida para la gestión de la política medio ambiental.

En este sentido, tomando como base la teoría de Deming y su círculo se ha diseñado la propuesta tomando acciones en la planificación, en el hacer, en el verificar y en el actuar para conseguir la optimización de los procesos y la documentación necesaria que fueron las sub categorías determinados en el análisis mixto de la investigación.

De esta forma, se ha determinado también en el desarrollo de la propuesta que la herramienta fundamental para el logro de la calidad se fundamenta en el empleo de una comunicación interna abierta entre todos los trabajadores, integrándolos y capacitándolos para que brinden un mejor servicio a los clientes finales de la compañía, pero sobre todo se hace necesario complementar la documentación requeridas por las normas antes mencionadas, pues como se ha manifestado la empresa del servicio minero cuenta con las políticas de gestión de la calidad, la política de seguridad y salud en el trabajo y la política medio ambiental pero se

necesita mejorarlos en la parte documental, por ello se presenta en esta investigación la propuesta basada en completar los documentos que aún faltan establecer.

En este sentido se debe decir que la presente propuesta coincide con la realizada por Sánchez- Tembleque (2016) en su investigación Proyecto de implantación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001-2015 en la empresa Pinatar Arena Football Center, cuya metodología se basó en documentar el sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO, llegando a la conclusión de que su implementación brinda la confiabilidad necesaria para mejorar la calidad del sistema integrado de gestión.

También es necesario mencionar que la propuesta presente también coincide con las que ha realizado García y Avendaño (2016) en su investigación Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma técnica ISO 9001:2015 en el proyecto curricular de administración ambiental de la universidad distrital Francisco José de Caldas con fines de acreditación en la que concluyeron que si bien se cumplen con algunos requisitos, no todos los procesos se encuentran documentados por lo que se hace necesario documentar los procesos para lograr la eficacia del sistema de gestión de calidad de la empresa, coincidiendo con lo que se ha determinado en la propuesta de esta investigación.

Por otro lado, también se puede decir que la propuesta desarrollada en la investigación también llega a conclusiones similares con las que presentó a nivel nacional Coaguila (2017) en su investigación Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y calidad en la empresa O&C metals SAC, llegando a la conclusión de que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que se basa en la Norma ISO 9001:2015, proporcionará la eficiencia a través de la estandarización de los procesos, para lo que es necesario documentar todos los procedimientos de la empresa.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera: Es fundamental mejorar el sistema integrado de gestión de una empresa del servicio minero, a través de mejoras en la política de gestión de la calidad, integrándolo a la política de gestión de la seguridad y salud ocupacional de la compañía, para lo cual será necesario documentar los procedimientos según los requisitos de las normas ISO 9001:2015, la ley N° 29783.

Segunda: La investigación en su desarrollo contempla un análisis mixto, mediante el cual se ha determinado las causas que generalmente determinan los problemas en el sistema de gestión y que ha permitido plasmar una propuesta para lograr la mejora.

Tercera: Las políticas de gestión de la calidad, la política de seguridad y salud ocupacional y la política de gestión ambiental están sustentados en la teoría de la gestión de la calidad y en las normas ISO 9000-2015, la ley 29783 de la seguridad y salud ocupacional y en la norma ISO 14001 referente a la gestión ambiental.

Cuarta: El diseño y desarrollo de la investigación, consideró también un análisis mixto, con un método deductivo, que permitió desarrollar la propuesta en base a los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos y que fueron procesados por el software Atlas. Ti.

Quinta: Se debe de mencionar también que las propuestas establecidas permitirán mejorar la calidad, optimizando los procesos involucrados en ello, estos procesos deben estar plenamente documentados y permitirán integrar la política de gestión de la calidad, la política de gestión de seguridad y salud ocupacional y la política de gestión medioambiental.

Sexta: Finalmente se ha podido determinar a través de la presente investigación que el proceso que involucra la gestión de seguridad y salud ocupacional mejorará la satisfacción del colaborador interno de una empresa de servicio minero.

4.3 Recomendaciones

Primera: Se sugiere recomendar documentar todos los procesos y estos deberán de ser coherente con la visión y misión de la compañía para conseguir optimizar los procesos en base a un sistema integrado de gestión la que debe estar necesariamente documentado, mejorando así la política de gestión de la calidad, la política de Seguridad y Salud Ocupacional.

Segunda: Recomendar a los gerentes de todas las áreas de la compañía, analizar las causas que se han determinado al definir el problema de la presente investigación a fin de tomar las decisiones pertinentes que permitan optimizar los procedimientos de la compañía para alinearlos a los requisitos que exige las normas ISO 9001:2015, logrando con ello que la empresa sea competitiva y alcance el liderazgo al 2025 como lo manifiesta su visión.

Tercera: Recomendar que la gerencia general designe al área de recursos humanos como los responsables directos de la organización que realicen un seguimiento a la implementación de la documentación necesaria para cumplir con los requisitos exigidos por las normas ISO 9001:2015, la Ley 29783.

Cuarta: Dotar a todas las áreas de la compañía de los sistemas de información gerencial necesarios para que los colaboradores reflexionen y tomen actitudes que coadyuven a la consecución de los objetivos implantados en las políticas de gestión de la calidad, la política de seguridad y salud laboral y la política medio ambiental de la compañía.

Quinta: Recomendar a los responsables de todas las áreas de la empresa del servicio minero, a comunicar de forma asertiva a todos los colaboradores las políticas de gestión de la calidad, de gestión de seguridad y salud laboral y la política de gestión medio ambiental para el fiel cumplimiento de todos los procesos estandarizados a dichas políticas.

REFERENCIAS

- Amorós, E. (2012). *Comportamiento organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/44.htm>
- Arboleda, O, Patino W., y López, N. (2015). El trabajo de equipo: un compromiso de todos. *Revista educación física y deporte. Volumen 18* (2). 109-115. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3644836>
- Ayuso, D. y Begoña, G. (2015). *Gestión de la calidad de cuidados de enfermería*. España: Ediciones Díaz de Santos. ISBN:978-84-9052-095-6. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=cEluDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=concepto+de+gestion+de+la+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj0oX6w8LmAhXTHLkGHbzhD7s4ChDoAQgmMAA#v=onepage&q&f=false>
- Bertalanffy, L. (1986). *La Teoría General de Sistemas*. México: Fondo de cultura económica.
- Chicau, C., Silva, C., y Palmi, J. (2012). Programa de Intervención psicológica para la optimización del concepto de equipo (team building) en jóvenes futbolistas. *Revista de Psicología del Deporte 2012. 21*(1) 49-58. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3854816>
- Coaguila, A. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.* Tesis de título en Ingeniería Industrial. Arequipa: Universidad Católica San Pablo. Recuperado de: http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/.../1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf
- Cortes, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=concepto+de+gestion+de+la+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjsw8i8osLmAhWoG7kGHeahAlsQ6AEIWDAH#v=onepage&q&f=false>
- Crespo, T., Peña, J., López, A., y Carreño, F. (2003). *Administración de empresas*. España: Editorial MAD. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=jo-goNah_osC&pg=PA9&dq=concepto+de+m%C3%A9todos+de+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiyno-L9JbrAhVcHTQIHS4EAaE4HhDoATAFegQIAhAC#v=&q=concepto%20de%20m%C3%A9todos%20de%20trabajo&f=false

- Cruz-Medina, López-Díaz y Ruíz- Cárdenas (2017). Sistema De Gestión ISO 9001-2015: Técnicas Y Herramientas de Ingeniería de Calidad para su implementación. *Ingeniería Investigación y Desarrollo*, 17 (1), 59-69. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6096091.pdf>
- Cuyutupa, N. (2017). *Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la Empresa SC Ingenieros de Proyectos S.A.C.* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1445>
- Cuatrecasas, L (2017). *Gestión integral de calidad: implantación, control y certificación*. Barcelona: Gestión 2000. ISBN: 84-96426-38-6. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=lesMDtTMTvkC&pg=PA16&dq=concepto+de+gestion+de+la+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWjsw8i8osLmAhWoG7kGHeahAlsQ6AEIUTAG#v=onepage&q=concepto%20de%20gestion%20de%20la%20calidad&f=false>
- Chicau, C., Silva, C. y Guerrero, P. (2009). Programa de intervención psicológica para la optimización del concepto de equipo en jóvenes deportistas. *Revista psicología del deporte*. (21) 1, 49-58. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/256474045_Programa_de_Intervencion_psicologica_para_la_optimizacion_del_concepto_de_equipo_team_building_en_jovenes_deportista
- Evans, J., Lindsay, W. (2015). *Administración y control de la calidad*. México: Cengage Learning Editores.
- Fernández, M. y Sánchez, J. (1997). *Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8479783125>
- García, M. y Quinceno, J. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en los Requisitos de la NTC ISO 9001:2015 en el proyecto curricular de Administración ambiental de la universidad distrital Francisco José De Caldas con fines de acreditación*. (Tesis de Maestría). Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogotá. Recuperado de: <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/3346/1/Garc%C3%ADaAvenida%C3%B1oCatherineLizeth2016.pdf>

- García, F. (2004). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. México: Limusa. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=9681862368>
- Guffanti, G. (2016). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la molina calidad total laboratorios*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Agraria La Molina. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2720/E20-G833-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gosso, F.(2008). *Hipersatisfacción del cliente*. México: Panorama Editorial. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=9683816886>
- Galán, A. y Martínez, C. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid: Universidad Nacional de educación a Distancia. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=iiTHAwAAQBAJ&pg=PA213&dq=concepto+de+FIABILIDAD&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEwjmdTRhZbdAhVqw1kKHUUBAo4Q6AEITDAH#v=onepage&q=concepto%20de%20FIABILIDAD&f=false>
- Gordillo, N. (2007). Metodología, método y propuestas metodológicas en Trabajo Social. *Tendencia & Retos* (12)2, 119-135. Recuperado de <http://www.Dialnet-MetodologiaMetodoYPropuestasMetodologicasEnTrabajo-4929312.pdf>
- Hansen, B. (1990). Control de calidad: Teoría y aplicaciones. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=eGdLTd3UiN8C&pg=PA45&dq=concepto+de+FIABILIDAD&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEwjmdTRhZbdAhVqw1kKHUUBAo4Q6AEIOjAE#v=onepage&q=concepto%20de%20FIABILIDAD&f=false>
- Hayes, B. (1992) Como medir la satisfacción del cliente. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=848088696X>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, I. (2011). Particularidades de la gestión de los recursos humanos en empresas cubanas. *Avanzada Científica* (14)1, 35-46. Recuperado de: <http://www.Dialnet-ParticularidadesDeLaGestionDeLosRecursosHumanosEnE-3646564.pdf>
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <https://psicologiaexperimental.files.wordpress.com/2011/03/hurtado-cap-1.pdf>

- Icart, T., Fuenteiza, C. y Pulpón, A. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de Investigación y una Tesina*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=848338485X>
- Katzenbach, J. y Smith, D. (1995). *La sabiduría de los equipos: creación de la organización de alto rendimiento*. Boston, Harvard Business School.
- La Rosa, I. (2017). *Propuesta de actualización del sistema de gestión de la Calidad basada en los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 para una empresa del sector metal-mecánico Caso: empresa Fagoma S.A.C.* (Tesis de pregrado). Arequipa. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. ¿Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3420/IIIacaj.pdf?sequence=1>
- López, J. (2014). Aproximación al concepto de recursos humanos en el ejército de tierra. *Ejército de Tierra español*. (75). 885, 10-13. Recuperado de: http://www.ejercito.mde.es/Galerias/multimedia/revistaejercito/2014/Revista_Ejercito_885_Extraordinario_Diciembre_2014.pdf
- Meléndez, A. (2014). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015*. (Tesis de pregrado). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <mhttp://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9337>
- Millones, P. (2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado*. (Tesis de pregrado) Perú. Universidad de Piura. Recuperado de: <https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING479.pdf?sequence=1>
- Montalvo, T. y De la Hoz, E. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Form Univ*, 11, 1, 35-44. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000100035>
- Montoya, C. y Boyero, M. (2015). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de Calidad y la competitividad organizacional. *Visión de futuro*. (20) 2, 1-20. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Morantes, P. y Rivas, R. (2009). Conceptualización del trabajo grupal en la enseñanza de las ciencias. *Lat. Am. J. Phys. Educ.* (3) 2, 361-364. Recuperado de: dialnet.uniroja.es/descarga/articulo/3693164.pdf

- Nápoles., Isaac, C. y Moreno, M. (2015). La implantación de ISO 9001 en una Dirección Integrada de Proyectos. *Ingeniería Industrial*, (36) 1, 275-285. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/3604/360442335005.pdf>
- Perea, J. (2006). Gestión de recursos humanos. Enfoque sistémico en una perspectiva global. *Revista de Investigación en Psicología*. (9) 1, 109-122. Recuperado de: <https://doi.org/10.15381/rinvp.v9i1.4032>
- Pérez, G., Pineda, U. y Arango, M. (2011). La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*. (33) 1, 1-22. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194218961006.pdf>
- Pérez, J. (1999). *Gestión de calidad I, orientada a los procesos*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8473561988>
- Pérez, C. (2010). *Calidad total en la atención al cliente*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8498393566>
- Pérez-Fernández, A. (1994). *Gestión de calidad empresarial*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8473561023>
- Pérez, J. (2014). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al Cliente Calidad Total*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=149152>
- Pérez, J. y Merino, M. (2012). *Recursos humanos*. Recuperado de: <https://definicion.de/recursoshumanos/#:~:text=Los%20empleados%2C%20trabajadores%20y%20colaboradores,los%20trabajadores%20de%20una%20compa%C3%B1a%3%ADa.>
- Pérez, Pineda y Arango (2011). La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa. *Revista virtual de la universidad Católica del Norte*. (2) 33, 1-22. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194218961006.pdf>
- Quesada, M. y Villa, W. Estudio del trabajo. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=Wb85eivgonQC&pg=PA69&dq=concepto+de+m%C3%A9todos+de+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwib_beB8JbrAhU7D7k

GHXjVDMEQ6AEwAnoECAEQAg#v=onpage&q=concepto%20de%20m%C3%A9todos%20de%20trabajo&f=false

Real academia española (2019). Diccionario de la lengua española. Recuperado de <https://www.rae.es/>

Rentería, L. (2019). *Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha - Lima – 2019*. (Tesis de pregrado). Cerro de Pasco: Universidad nacional Alcides Carrión. Recuperado de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1697/1/T026_70303261_T.pdf

Rubio, P. (2008). *Introducción a la gestión empresarial. Fundamentos teóricos y aplicaciones prácticas*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006a/prd/6c.htm>

Sánchez, S. (2015). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2015)*. España: Editorial E-learning

Sánchez-Tembleque, R. (2016). *Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L.* (Tesis de pregrado). España. Universidad Politécnica de Cartagena. Recuperado de: <http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5818/tfg-san-pro.pdf?sequence=1>

Spencer (1993). *Economía contemporánea*. Barcelona: Editorial Reverte

Setó, D. (2014). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8473563719>

Uribe, A (2010). La gestión de recursos humanos, enfoques y perspectivas. *Punto de vista*. (1) 2, 31-41. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4776929>

Vavra, T. (2003). *Como medir la satisfacción del cliente*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8495428946>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título:

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Categoría 1:				
			Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
			Recursos Humanos	1.			
				2.			
			Equipos de Trabajo y maquinaria	3.			
				4.			
			Métodos de trabajo	5.			
				6.			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Categoría 2:				
¿De qué manera el sistema de gestión de la calidad mejorará la Satisfacción del colaborador interno de una empresa del servicio minero, Lima 2019?	Diagnosticar el sistema de gestión de la calidad que mejorará la satisfacción del colaborador interno de una empresa del servicio minero, LIMA 2019			Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
			1.				
¿De qué manera la optimización de los procesos mejorará la Satisfacción del colaborador interno de	Analizar las mejoras en la optimización de los procesos que necesita la empresa del servicio minero, Lima 2019.		2.				
			3.				
			4.				

una empresa del servicio minero, Lima 2019?							
¿De qué manera la falta de documentación afectará el sistema de gestión integrado de la calidad en una empresa del servicio minero, Lima 2019?	Analizar la documentación necesaria para implementar el sistema de gestión integrado de calidad de una empresa del servicio minero, Lima 2019			5.			
				6.			
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante		Técnicas e instrumentos		Procedimiento y análisis de datos	
<p>Sintagma: Holístico Tipo: Proyectivo Nivel: Comprensivo, descriptivo Método: Inductivo, deductivo</p>		<p>Población: 70 colaboradores de una empresa del servicio minero Muestra: 30 colaboradores Unidad informante: Gerente General, Gerente de Proyectos y Gerente de Seguridad y Salud Ocupacional</p>		<p>Técnicas: encuesta - entrevista Instrumentos: Cuestionario y guía de entrevista</p>		<p>Procedimiento: Procesar el cuestionario y la entrevista en el SPSS y el Atlas. Ti Análisis de datos: Determinación del problema a través del análisis cuantitativo y cualitativo por medio del Pareto y de las redes obtenidas del atlas. Ti.</p>	

Anexo 2: Instrumento cuantitativo

CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DEL SERVICIO MINERO

INSTRUCCIÓN: Estimado colaborador, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre la gestión de la calidad y la satisfacción de los colaboradores en la empresa del servicio minero. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) en la respuesta que considera correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA RECURSOS HUMANOS					
1	Considera que el personal actual de la empresa tiene el perfil deseado de acuerdo al puesto en que se desempeña	1	2	3	4	5
2	La Visión y Misión de la empresa son conocidos y recordados por los trabajadores de la empresa	1	2	3	4	5
3	Los objetivos de los diferentes cargos de la compañía son cumplidos por los trabajadores.	1	2	3	4	5
4	Se encuentra satisfecho con las metas trazadas y alcanzadas por el área donde labora	1	2	3	4	5
5	Las opiniones de los colaboradores son respetadas a todo nivel y sin represalias	1	2	3	4	5
6	Son adecuados los procedimientos para resolver cualquier reclamo de los colaboradores	1	2	3	4	5
7	Los directores y/ o jefes de la compañía resuelven los problemas buscando siempre mejorar eliminando las causas que lo provocan	1	2	3	4	5



SUB CATEGORÌA EQUIPOS						
8	Los trabajos encomendados por sus jefes se ajustan al tiempo dedicado por usted para ello.	1	2	3	4	5
9	Los equipos que utiliza para el cumplimiento de sus labores cumplen con las características propias de su puesto de trabajo	1	2	3	4	5
10	Los equipos que le asignan para sus labores de trabajo son buenos para el trabajo que usted desarrolla.	1	2	3	4	5
11	Los equipos que utiliza son calibrados convenientemente.	1	2	3	4	5
12	Los equipos que utiliza tienen la certificación respectiva por una empresa acreditada	1	2	3	4	5
13	Los equipos que utiliza reciben el mantenimiento preventivo adecuado	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÌA MÉTODOS DE TRABAJO						
14	Los procesos que desarrolla tiene la documentos necesarios para la auditoria respectiva.	1	2	3	4	5
15	Los métodos de trabajo son los apropiados para el desarrollo de sus actividades.	1	2	3	4	5
16	Los métodos de trabajo por el cual desarrolla sus actividades son aprobados por el área correspondiente	1	2	3	4	5
17	Se lleva un archivo al día de los documentos de todos los procesos que desarrolla en el cumplimiento de sus actividades.	1	2	3	4	5
18	Considera que los métodos de trabajo que desarrolla diariamente cumplen con los procedimientos normados para el caso.	1	2	3	4	5
19	Los trabajadores conocen claramente las políticas y normas de la Compañía.	1	2	3	4	5
20	Los trabajadores cumplen con los procedimientos establecidos sin cambios	1	2	3	4	5

Anexo 3: Instrumento cualitativo

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Gerente General
Nombres y apellidos	Edilberto Telada Huamán
Código de la entrevista	Entrevistado 1
Fecha	20 11 2019
Lugar de la entrevista	en la empresa

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿La empresa del servicio minero cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad y este se encuentra con la documentación necesaria para su implementación?
2	¿Considera Ud., que en la empresa del servicio minero el logro de la eficiencia en los procedimientos y control que se haga, se fundamenta en el empleo de métodos que dan la garantía necesaria?
3	¿Considera Ud., que en la empresa del servicio minero se realizan toman las decisiones oportunas con el objeto de alcanzar los resultados que previamente se han planificado y que permiten realizar una mejora continua en todos sus procesos?
4	¿ La empresa del servicio minero cuenta actualmente con una política de calidad y que concuerda con las metas establecidas previamente?
5	¿En la búsqueda de la satisfacción tanto de clientes como de colaboradores la empresa del servicio minero comunica oportunamente el cumplimiento de los requisitos que estos exigen?
6	¿Los recursos que se necesitan en el cumplimiento de las metas planificadas son asignados oportunamente por la Gerencia General de la empresa del servicio minero?

Observaciones

.....
.....
.....

Anexo 4: Base de datos (instrumento cuantitativo)

*Sin título2 [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

20 :

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
2	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
3	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
4	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
5	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00
6	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
7	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
8	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
9	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
10	3.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
11	3.00	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	2.00
12	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00
13	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00
14	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00
15	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
16	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
17	3.00	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
18	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
19	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
20	3.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
21	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00
22	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00
23	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00

Vista de datos Vista de variables Ve a C

Anexo 5: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Gerente General
Nombres y apellidos	Edilberto Telada Huamán
Código de la entrevista	Entrevistado 1
Fecha	20 11 2019
Lugar de la entrevista	En la empresa,

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿La empresa del servicio minero cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad y este se encuentra con la documentación necesaria para su implementación?
2	¿Considera Ud., que en la empresa del servicio minero el logro de la eficiencia en los procedimientos y control que se haga, se fundamenta en el empleo de métodos que dan la garantía necesaria?
3	¿Considera Ud., que en la empresa del servicio minero se realizan toman las decisiones oportunas con el objeto de alcanzar los resultados que previamente se han planificado y que permiten realizar una mejora continua en todos sus procesos?
4	¿La empresa del servicio minero cuenta actualmente con una política de calidad y que concuerda con las metas establecidas previamente?
5	¿En la búsqueda de la satisfacción tanto de clientes como de colaboradores la empresa del servicio minero comunica oportunamente el cumplimiento de los requisitos que estos exigen?
6	¿Los recursos que se necesitan en el cumplimiento de las metas planificadas son asignados oportunamente por la Gerencia General de la empresa del servicio minero?

Observaciones

.....
.....
.....



Entrevistado1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿La empresa del servicio minero cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad y este se encuentra con la documentación necesaria para su implementación?	En proceso, nos encontramos Homologados por Bureau Veritas, sin embargo el Sistema de Gestión Integrado se formuló para el siguiente año, dado a que la documentación se viene adjuntando en su totalidad.
2	¿Considera Ud., que en la empresa del servicio minero el logro de la eficiencia en los procedimientos y control que se haga, se fundamenta en el empleo de métodos que dan la garantía necesaria?	Sí, todo está ordenado bajo los parámetros del Sistema de Gestión Integrado, se tiene muy bien implementado, pero hay cosas por mejorar.
3	¿Considera Ud., que en la empresa del servicio minero se realizan toman las decisiones oportunas con el objeto de alcanzar los resultados que previamente se han planificado y que permiten realizar una mejora continua en todos sus procesos?	Sí, el equipo multidisciplinario realiza coordinaciones para la toma de decisiones que encaminan la organización.
4	¿La empresa del servicio minero cuenta actualmente con una política de calidad y que concuerda con las metas establecidas previamente?	Sí, se tiene un plan integral y las herramientas de gestión en calidad.
5	¿En la búsqueda de la satisfacción tanto de clientes como de colaboradores la empresa del servicio minero comunica oportunamente el cumplimiento de los requisitos que estos exigen?	Así es, existe esa fortaleza de comunicación oportuna entre los colaboradores.
6	¿Los recursos que se necesitan en el cumplimiento de las metas planificadas son asignados oportunamente por	En mejor medida, el Gerente General cumple con atender a las necesidades de la operación porque trabajamos bajo precios unitarios y respondemos con la gestión logística, mantenimiento y operaciones para la dinámica al proceso.



	la Gerencia General de la empresa del servicio minero?	
--	--	--

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Gerente de Operaciones
Nombres y apellidos	Elvis Arias
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entv.2)
Fecha	20 11 2019
Lugar de la entrevista	En la empresa,

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿La empresa del servicio minero cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad y este se encuentra con la documentación necesaria para su implementación?
2	¿Considera Ud., que en la empresa del servicio minero el logro de la eficiencia en los procedimientos y control que se haga, se fundamenta en el empleo de métodos que dan la garantía necesaria?
3	¿Considera Ud., que en la empresa del servicio minero se realizan toman las decisiones oportunas con el objeto de alcanzar los resultados que previamente se han planificado y que permiten realizar una mejora continua en todos sus procesos?
4	¿La empresa del servicio minero cuenta actualmente con una política de calidad y que concuerda con las metas establecidas previamente?
5	¿En la búsqueda de la satisfacción tanto de clientes como de colaboradores la empresa del servicio minero comunica oportunamente el cumplimiento de los requisitos que estos exigen?
6	¿Los recursos que se necesitan en el cumplimiento de las metas planificadas son asignados oportunamente por la Gerencia General de la empresa del servicio minero?

Observaciones

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

Entrevistado 2 (Entv.2)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿La empresa del servicio minero cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad y este se encuentra con la documentación necesaria para su implementación?	En procesos, nos encontramos Homologados por Bureau Veritas, sin embargo, el Sistema de Gestión Integrado se formuló para el siguiente año, dado a que la documentación se viene adjuntando en su totalidad, además es muy importante que se cuente con el compromiso de todos los trabajadores para lograr las metas trazadas.
2	¿Considera Ud., que en la empresa del servicio minero el logro de la eficiencia en los procedimientos y control que se haga, se fundamenta en el empleo de métodos que dan la garantía necesaria?	Sí, todo está ordenado bajo los parámetros del Sistema de Gestión Integrado, se tiene muy bien implementado, pero hay cosas por mejorar, la optimización de algunos procesos referentes a la selección capacitación del personal, puede conducir a errores que hay que minimizarlos.
3	¿Considera Ud., que en la empresa del servicio minero se toman las decisiones oportunas con el objeto de alcanzar los resultados que previamente se han planificado y que permiten realizar una mejora continua en todos sus procesos?	Sí, el equipo multidisciplinario realiza coordinaciones para la toma de decisiones que encaminan la organización, pero es bueno comprometer a todos los trabajadores para que vayan en una misma dirección, en este caso lograr los objetivos planteados en nuestro plan de calidad y para ello es muy importante que todos los procesos estén estandarizados.
4	¿La empresa del servicio minero cuenta actualmente con una política de calidad y que concuerda con las metas establecidas previamente?	Sí, se tiene un plan integral y las herramientas de gestión en calidad, pero es necesario cumplir con todos los procedimientos para obtener resultados que permitan obtener la satisfacción tanto de colaboradores como de clientes. En este sentido es muy importante la comunicación interna que debe existir en la compañía y que debe abarcar a todas las áreas de la empresa.
5	¿En la búsqueda de la satisfacción tanto de clientes como de colaboradores la empresa del servicio minero comunica oportunamente el cumplimiento de los requisitos que estos exigen?	Así es, existe esa fortaleza de comunicación oportuna entre los colaboradores y para lo cual es necesario la formación de círculos de calidad que se deben desarrollar todas las semanas entre todo el personal de las áreas correspondientes.
6	¿Los recursos que se necesitan en el cumplimiento de las metas planificadas son asignados oportunamente por la Gerencia General de la empresa del servicio minero?	En mejor medida, el Gerente General cumple con atender a las necesidades de la operación porque trabajamos bajo precios unitarios y respondemos con la gestión logística, mantenimiento y operaciones para la dinámica al proceso.

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Gerente de SIG
Nombres y apellidos	Fidel Ávila Damián
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entv.3)
Fecha	20 11 2019
Lugar de la entrevista	En la empresa

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿La empresa del servicio minero cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad y este se encuentra con la documentación necesaria para su implementación?
2	¿Considera Ud., que en la empresa del servicio minero el logro de la eficiencia en los procedimientos y control que se haga, se fundamenta en el empleo de métodos que dan la garantía necesaria?
3	¿Considera Ud., que en la empresa del servicio minero se realizan toman las decisiones oportunas con el objeto de alcanzar los resultados que previamente se han planificado y que permiten realizar una mejora continua en todos sus procesos?
4	¿La empresa del servicio minero cuenta actualmente con una política de calidad y que concuerda con las metas establecidas previamente?
5	¿En la búsqueda de la satisfacción tanto de clientes como de colaboradores la empresa del servicio minero comunica oportunamente el cumplimiento de los requisitos que estos exigen?
6	¿Los recursos que se necesitan en el cumplimiento de las metas planificadas son asignados oportunamente por la Gerencia General de la empresa del servicio minero?

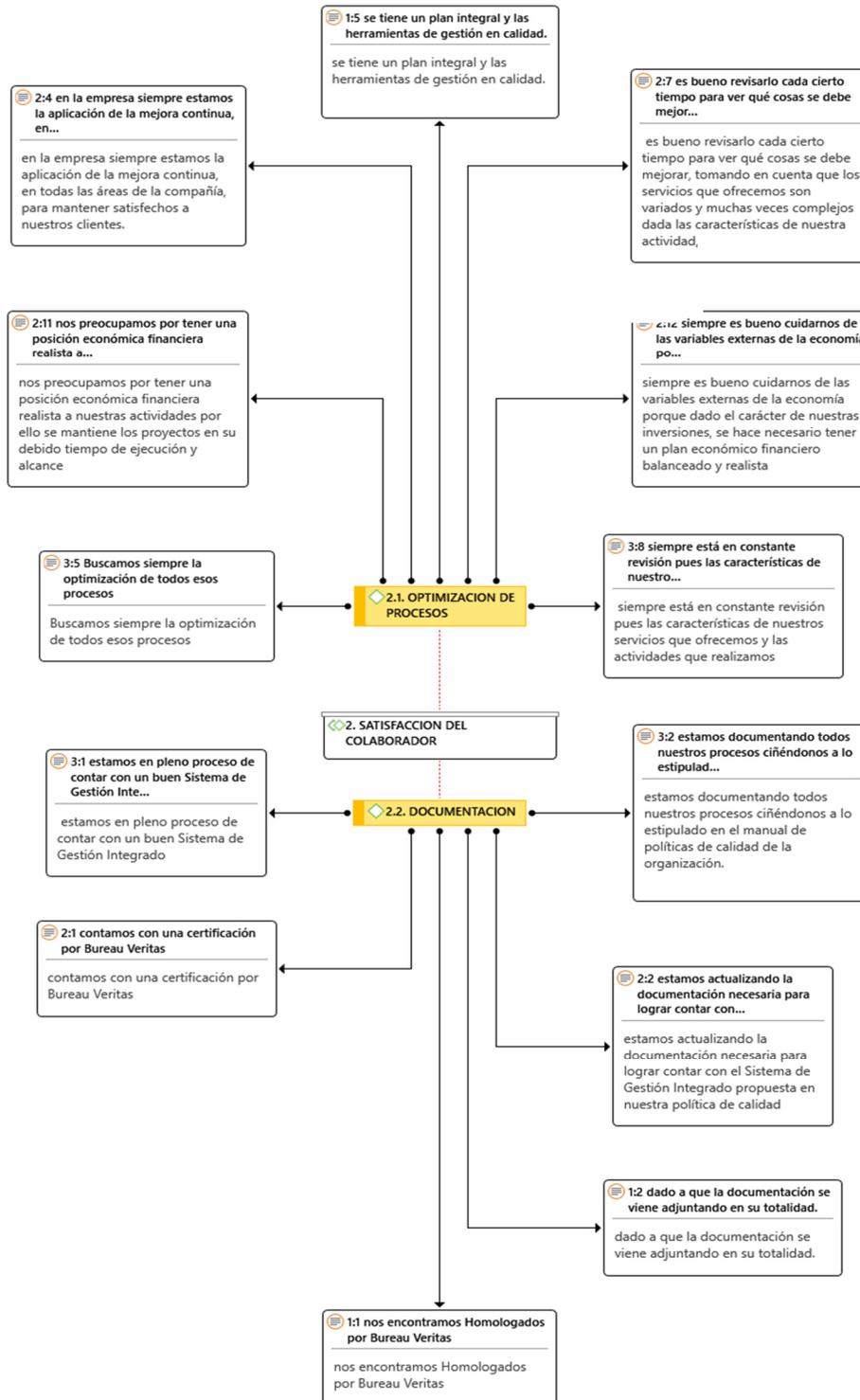
Entrevistado 3 (Entv.3)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿La empresa del servicio minero cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad y este se encuentra con la documentación necesaria para su implementación?	Si porque, Somos conocidos en el mercado nacional como agencia de aduanas, compitiendo al ritmo de las agencias agrandes, Muelle Ag de Aduanas, atreves de nuestros servicios hemos obtenidos recomendaciones, por parte de nuestros clientes con experiencias que se le ha brindado y practica que hemos tenido en el campo aduanero, nuestro principio laboral básico en el desarrollo de la empresa, asumimos estamos posicionada a nivel de la competencia.
2	¿Considera Ud., que en la empresa del servicio minero el logro de la eficiencia en los procedimientos y control que se haga, se fundamenta en el empleo de métodos que dan la garantía necesaria?	Como empresas contamos con los recursos económicos, nuestro personal brinda una buena asesoría a los clientes de manera que logramos tener una ventaja competitiva. La respuesta rápida que ofrecemos a nuestro cliente.
3	¿Considera Ud., que en la empresa del servicio minero se realizan toman las decisiones oportunas con el objeto de alcanzar los resultados que previamente se han planificado y que permiten realizar una mejora continua en todos sus procesos?	Nuestro personal está capacitado, y con disposición de brindar una buena comunicación a nuestros clientes donde reciben una buena orientación de nuestro servicio que brindamos con vinculando una buena llegada, ya que muchas empresas son ajenas a la situación de los despachos de sus clientes, por el tiempo.
4	¿La empresa del servicio minero cuenta actualmente con una política de calidad y que concuerda con las metas establecidas previamente?	Sí, estamos pendiente de mejorar siempre nuestros procesos, las áreas que son encargadas si responden al control de los despachos.
5	¿En la búsqueda de la satisfacción tanto de clientes como de colaboradores la empresa del servicio minero comunica oportunamente el cumplimiento de los requisitos que estos exigen?	Si, ubicados en el medio de todo el operador del comercio exterior, accesible ni problemas para los clientes, problema, asimismo estamos en el puerto del callao y centro aéreo de aduanas.
6	¿Los recursos que se necesitan en el cumplimiento de las	Si, los recursos se distribuyen de acuerdo a las prioridades establecidas, para lograr cumplir con los objetivos planificados de



	metas planificadas son asignados oportunamente por la Gerencia General de la empresa del servicio minero?	la empresa Muelles Ag, de Aduanas, Asimismo las áreas responden a las exigencias de reportar cualquier mal uso de los recursos de la empresa, aún falta más implementación de áreas a las estratégicas para seguir obteniendo resultados positivos.
--	---	---

Anexo 7: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos





Ficha de validez del cuestionario para medir La gestión de la Calidad y satisfacción del colaborador interno en la empresa

Nro	Items	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.					
		1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	
Sub categoría 1: Recursos Humanos																						
Indicador 1 Perfil del Trabajador																						
	Considera que el personal actual de la empresa tiene el perfil deseado de acuerdo al puesto en que se desempeña					4					4					4					4	
	La Visión y Misión de la empresa son conocidos y recordados por los trabajadores de la empresa					4					4					4					4	
	Los objetivos de los diferentes cargos de la compañía son cumplidos por los trabajadores.					4					4					4					4	
	Se encuentra satisfecho con las metas trazadas y alcanzadas por el área donde labora					4					4					4					4	
	Las opiniones de los colaboradores son respetadas a todo nivel y sin represalias					4					4					4					4	

	Son adecuados los procedimientos para resolver cualquier reclamo de los colaboradores					4					4					4					4	
	Los directores y/ o jefes de la compañía resuelven los problemas buscando siempre mejorar eliminado las causas que lo provocan					4					4					4					4	
Sub categoría 2: Equipos																						
Indicador 2: Características técnicas																						
Calibración, Acreditación																						
	Los trabajos encomendados por sus jefes se ajustan al tiempo dedicado por usted para ello.					4					4					4					4	
	Los equipos que utiliza para el cumplimiento de sus labores cumplen con las características propias de su puesto de trabajo					4					4					4					4	
	Los equipos que le asignan para sus labores de trabajo son buenos para el trabajo que usted desarrolla.					4					4					4					4	
	Los equipos que utiliza son calibrados convenientemente.					4					4					4					4	



Ficha de validez del cuestionario para medir La gestión de la Calidad y satisfacción del colaborador interno en la empresa

Nro	Items	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.				Ítem adecuado en forma y fondo.				Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría				Importancia y solidez del ítem.				
		1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje		
Sub categoría 1: Recursos Humanos																		
Indicador 1 Perfil del Trabajador																		
	Considera que el personal actual de la empresa tiene el perfil deseado de acuerdo al puesto en que se desempeña					4											4	
	La Visión y Misión de la empresa son conocidos y recordados por los trabajadores de la empresa					4											4	
	Los objetivos de los diferentes cargos de la compañía son cumplidos por los trabajadores.					4											4	
	Se encuentra satisfecho con las metas trazadas y alcanzadas por el área donde labora					4											4	
	Las opiniones de los colaboradores son respetadas a todo nivel y sin represalias					4											4	

	Son adecuados los procedimientos para resolver cualquier reclamo de los colaboradores					4											4	
	Los directores y/ o jefes de la compañía resuelven los problemas buscando siempre mejorar eliminando las causas que lo provocan					4											4	
Sub categoría 2: Equipos																		
Indicador 2: Características técnicas																		
Calibración, Acreditación																		
	Los trabajos encomendados por sus jefes se ajustan al tiempo dedicado por usted para ello.					4											4	
	Los equipos que utiliza para el cumplimiento de sus labores cumplen con las características propias de su puesto de trabajo					4											4	
	Los equipos que le asignan para sus labores de trabajo son buenos para el trabajo que usted desarrolla.					4											4	
	Los equipos que utiliza son calibrados convenientemente.					4											4	

Ficha de validez del cuestionario para medir La gestión de la Calidad y satisfacción del colaborador interno en la empresa

Nro	Items	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.					
		1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	
Sub categoría 1: Recursos Humanos																						
Indicador 1 Perfil del Trabajador																						
	Considera que el personal actual de la empresa tiene el perfil deseado de acuerdo al puesto en que se desempeña					f					f					f					f	
	La Visión y Misión de la empresa son conocidos y recordados por los trabajadores de la empresa					f					f					f					f	
	Los objetivos de los diferentes cargos de la compañía son cumplidos por los trabajadores.					f					f					f					f	
	Se encuentra satisfecho con las metas trazadas y alcanzadas por el área donde labora					f					f					f					f	
	Las opiniones de los colaboradores son respetadas a todo nivel y sin represalias					f					f					f					f	

	Son adecuados los procedimientos para resolver cualquier reclamo de los colaboradores					f					f					f					f	
	Los directores y/ o jefes de la compañía resuelven los problemas buscando siempre mejorar eliminado las causas que lo provocan					f					f					f					f	
Sub categoría 2: Equipos																						
Indicador 2: Características técnicas																						
Calibración, Acreditación																						
	Los trabajos encomendados por sus jefes se ajustan al tiempo dedicado por usted para ello.					f					f					f					f	
	Los equipos que utiliza para el cumplimiento de sus labores cumplen con las características propias de su puesto de trabajo					f					f					f					f	
	Los equipos que le asignan para sus labores de trabajo son buenos para el trabajo que usted desarrolla.					f					f					f					f	
	Los equipos que utiliza son calibrados convenientemente.					f					f					f					f	



Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Gestión de la calidad para mejorar la satisfacción del colaborador interno de la empresa
 Nombre de la propuesta: Sistema de Gestión de LA CALIDAD PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL COLABORADOR INTERNO DE LA EMPRESA
 Yo, Luis G. Siches Monteverde identificado con DNI Nro 09878126 Especialista en Administración
 Actualmente laboro en UNW Ubicado en Lima Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:
Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.
Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.
Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	Considera que el personal actual de la empresa tiene el perfil deseado de acuerdo al puesto en que se desempeña	✓		✓		✓			
2	La Visión y Misión de la empresa son conocidos y recordados por los trabajadores de la empresa	✓		✓		✓			
3	Los objetivos de los diferentes cargos de la compañía son cumplidos por los trabajadores.	✓		✓		✓			
4	Se encuentra satisfecho con las metas trazadas y alcanzadas por el área donde labora	✓		✓		✓			
5	Las opiniones de los colaboradores son respetadas a todo nivel y sin represalias	✓		✓		✓			
6	Son adecuados los procedimientos para resolver cualquier reclamo de los colaboradores	✓		✓		✓			

7	Los directores y/ o jefes de la compañía resuelven los problemas buscando siempre mejorar eliminado las causas que lo provocan	✓		✓		✓			
8	Los trabajos encomendados por sus jefes se ajustan al tiempo dedicado por usted para ello.	✓		✓		✓			
9	Los equipos que utiliza para el cumplimiento de sus labores cumplen con las características propias de su puesto de trabajo	✓		✓		✓			
10	Los equipos que le asignan para sus labores de trabajo son buenos para el trabajo que usted desarrolla.	✓		✓		✓			
11	Los equipos que utiliza son calibrados convenientemente.	✓		✓		✓			
12	Los equipos que utiliza tienen la certificación respectiva por una empresa acreditada	✓		✓		✓			
13	Los equipos que utiliza reciben el mantenimiento preventivo adecuado	✓		✓		✓			
14	Los procesos que desarrolla tiene la documentos necesarios para la auditoria respectiva.	✓		✓		✓			
15	Los métodos de trabajo son los apropiados para el desarrollo de sus actividades.	✓		✓		✓			
16	Los métodos de trabajo por el cual desarrolla sus actividades son aprobados por el área correspondiente	✓		✓		✓			
17	Se lleva un archivo al día de los documentos de todos los procesos que desarrolla en el cumplimiento de sus actividades.	✓		✓		✓			
18	Considera que los métodos de trabajo que desarrolla diariamente cumplen con los procedimientos normados para el caso.	✓		✓		✓			
19	Los trabajadores conocen claramente las políticas y normas de la	✓		✓		✓			



	Compañía.								
20	Los trabajadores cumplen con los procedimientos establecidos sin cambios	✓		✓		✓			

Y después de la revisión opino que:

1. Procede
 2.
 3.

Es todo cuanto informo;

[Firma manuscrita]
 Firma



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Impacto de la calidad para mejorar la satisfacción del colaborador interno de la empresa
 Nombre de la propuesta: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE COLABORADOR INTERNO DE LA EMPRESA
 Yo, CEVALLOS RICARDO ZAHALATA VILLALBA identificado con DNI Nro 0367893 Especialista en ADICIONADO Y ELIMINADO
 Actualmente laboro en UNIVERSIDAD NORBERT WIENER Ubicado en LIMA Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:
Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.
Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.
Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	Considera que el personal actual de la empresa tiene el perfil deseado de acuerdo al puesto en que se desempeña	✓		✓		✓			
2	La Visión y Misión de la empresa son conocidos y recordados por los trabajadores de la empresa	✓		✓		✓			
3	Los objetivos de los diferentes cargos de la compañía son cumplidos por los trabajadores.	✓		✓		✓			
4	Se encuentra satisfecho con las metas trazadas y alcanzadas por el área donde labora	✓		✓		✓			
5	Las opiniones de los colaboradores son respetadas a todo nivel y sin represalias	✓		✓		✓			
6	Son adecuados los procedimientos para resolver cualquier reclamo de los colaboradores	✓		✓		✓			



7	Los directores y/ o jefes de la compañía resuelven los problemas buscando siempre mejorar eliminando las causas que lo provocan	✓		✓		✓			
8	Los trabajos encomendados por sus jefes se ajustan al tiempo dedicado por usted para ello.	✓		✓		✓			
9	Los equipos que utiliza para el cumplimiento de sus labores cumplen con las características propias de su puesto de trabajo	✓		✓		✓			
10	Los equipos que le asignan para sus labores de trabajo son buenos para el trabajo que usted desarrolla.	✓		✓		✓			
11	Los equipos que utiliza son calibrados convenientemente.	✓		✓		✓			
12	Los equipos que utiliza tienen la certificación respectiva por una empresa acreditada	✓		✓		✓			
13	Los equipos que utiliza reciben el mantenimiento preventivo adecuado	✓		✓		✓			
14	Los procesos que desarrolla tiene la documentos necesarios para la auditoria respectiva.	✓		✓		✓			
15	Los métodos de trabajo son los apropiados para el desarrollo de sus actividades.	✓		✓		✓			
16	Los métodos de trabajo por el cual desarrolla sus actividades son aprobados por el área correspondiente	✓		✓		✓			
17	Se lleva un archivo al día de los documentos de todos los procesos que desarrolla en el cumplimiento de sus actividades.	✓		✓		✓			
18	Considera que los métodos de trabajo que desarrolla diariamente cumplen con los procedimientos normados para el caso.	✓		✓		✓			
19	Los trabajadores conocen claramente las políticas y normas de la	✓		✓		✓			

	Compañía.								
20	Los trabajadores cumplen con los procedimientos establecidos sin cambios	✓		✓		✓			

Y después de la revisión opino que:

1. *Procede*
2.
3.

Es todo cuanto informo;


Firma



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: *Gestión de la calidad para mejorar la satisfacción al colaborador interno de la empresa*
 Nombre de la propuesta: *Sistema de gestión de calidad para mejorar la satisfacción al colaborador interno de la empresa*
 Yo, *José Antonio Procopio Rojas* identificado con DNI Nro. *07464256* Especialista en *Administración*
 Actualmente laboro en *UNW* Ubicado en *Lima*.....Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:
Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.
Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.
Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	Considera que el personal actual de la empresa tiene el perfil deseado de acuerdo al puesto en que se desempeña	✓		✓		✓			
2	La Visión y Misión de la empresa son conocidos y recordados por los trabajadores de la empresa	✓		✓		✓			
3	Los objetivos de los diferentes cargos de la compañía son cumplidos por los trabajadores.	✓		✓		✓			
4	Se encuentra satisfecho con las metas trazadas y alcanzadas por el área donde labora	✓		✓		✓			
5	Las opiniones de los colaboradores son respetadas a todo nivel y sin represalias	✓		✓		✓			
6	Son adecuados los procedimientos para resolver cualquier reclamo de los colaboradores	✓		✓		✓			



7	Los directores y/ o jefes de la compañía resuelven los problemas buscando siempre mejorar eliminando las causas que lo provocan	✓		✓		✓			
8	Los trabajos encomendados por sus jefes se ajustan al tiempo dedicado por usted para ello.	✓		✓		✓			
9	Los equipos que utiliza para el cumplimiento de sus labores cumplen con las características propias de su puesto de trabajo	✓		✓		✓			
10	Los equipos que le asignan para sus labores de trabajo son buenos para el trabajo que usted desarrolla.	✓		✓		✓			
11	Los equipos que utiliza son calibrados convenientemente.	✓		✓		✓			
12	Los equipos que utiliza tienen la certificación respectiva por una empresa acreditada	✓		✓		✓			
13	Los equipos que utiliza reciben el mantenimiento preventivo adecuado	✓		✓		✓			
14	Los procesos que desarrolla tiene la documentos necesarios para la auditoria respectiva.	✓		✓		✓			
15	Los métodos de trabajo son los apropiados para el desarrollo de sus actividades.	✓		✓		✓			
16	Los métodos de trabajo por el cual desarrolla sus actividades son aprobados por el área correspondiente	✓		✓		✓			
17	Se lleva un archivo al día de los documentos de todos los procesos que desarrolla en el cumplimiento de sus actividades.	✓		✓		✓			
18	Considera que los métodos de trabajo que desarrolla diariamente cumplen con los procedimientos normados para el caso.	✓		✓		✓			
19	Los trabajadores conocen claramente las políticas y normas de la	✓		✓		✓			

	Compañía.								
20	Los trabajadores cumplen con los procedimientos establecidos sin cambios	✓		✓		✓			

Y después de la revisión opino que:

1. *Procede*
2.
3.

Es todo cuanto informo;

[Firma]
Firma

