



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa
Envolturas Perú en el 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en administración de negocios - MBA**

AUTOR:

Br. Victor Agustín Barrantes Santos

ASESOR:

Dr. Carlos Sotelo Estacio.

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencia de Operaciones

PERÚ – 2018

Página del jurado

.....

Dr. Ángel Salvatierra Melgar.

Presidente

.....

Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo.

Secretario

.....

M.Sc. Abner Chávez Leandro.

Vocal

Dedicatoria

Dedico mi trabajo de investigación a Dios por permitirme culminar un sueño; a mi esposa Carmen Rosario Cahua Donayre por su apoyo y comprensión; y a mis hijos Victor Andréé y Viviana Daniela que son mi estímulo diario y constante.

Agradecimiento

A Dios y a los docentes de la Universidad César Vallejo, por sus enseñanzas y de manera especial al Dr. Carlos Sotelo Estacio por su dedicación y constancia. A mis compañeros por su apoyo moral y a la empresa Envolturas Perú.

Declaratoria Jurada

Yo, Victor Agustín Barrantes Santos, estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 22314976 con la tesis titulada: “Sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, setiembre del 2017.

.....

Victor Agustín Barrantes Santos.

DNI: 22314976

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada: " Sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017", en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca los, diferentes conceptos de la variable y sus dimensiones en estudio, justificación, formulación del problema y objetivos.

El Segundo Capítulo, está referido al marco metodológico, donde se presenta la variable y sus dimensiones, metodología, la población y la muestra, los instrumentos de recolección de datos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, hace referencia a los resultados: descripción de la variable y descripción de las dimensiones de la variable. La discusión, las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las sugerencias y los aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, aceptamos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar el presente trabajo, y a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio más profundo relacionado con este tema tan apasionante y actual.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Índice de Contenido

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Presentación.....	vi
Índice de Contenido.....	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	vii
Resumen	xi
Abstract	xi
I. Introducción	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Antecedentes previos.....	15
1.2.1. Antecedentes previos internacionales.....	15
1.2.2. Antecedentes previos nacionales.....	17
1.3. Fundamentación científica, técnica y humanística	19
1.3.1. Variable Gestión de la calidad.....	19
1.4 Justificación	54
1.5 Problema de la investigación	56
1.6. Objetivos de la investigación.....	57
II. Marco metodológico	58
2.1. Variable	59
2.2. Operacionalización de la variable: Sistema de gestión de la calidad	59
2.3. Metodología	61
2.4. Tipos de estudio.....	63
2.5. Diseño de investigación	63
2.6. Población, muestra y muestreo	65
2.6.1. Población.....	65
2.6.2. Muestra	65
2.6.3. Muestreo.....	66
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
2.7.1. Validación y confiabilidad de los instrumentos	67
2.8. Método de análisis de datos	72
III. Resultados	73
3.1 Descripción de la variable y sus dimensiones	74
IV. Discusión	80
V. Conclusiones	83

VI. Recomendaciones	86
VII. Referencias	89
VIII. Anexos	94

Índice de tablas		Pág.
Tabla 1	Clasificación de la iluminación artificial en plantas industriales de la inflación.	33
Tabla 2	Modelo de ficha técnica de producto.	37
Tabla 3	Descripción de las etapas del proceso productivo envases flexibles.	42
Tabla 4	Operacionalización de la variable sistema de gestión de la calidad.	57
Tabla 5	Muestra no probabilística del personal de la empresa de envases flexibles Envolturas Perú.	62
Tabla 6	Confiabilidad del instrumento de la variable sistema de gestión de la calidad.	64
Tabla 7	Validación del instrumento: sistema de gestión de la calidad.	65
Tabla 8	Estadística de total de elemento para la variable sistema de gestión de la calidad incluye los 30 ítems.	65
Tabla 9	Nivel de documentación del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los trabajadores de la empresa Envolturas Perú.	70
Tabla 10	Nivel de responsabilidad de la dirección del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los trabajadores de la empresa Envolturas Perú.	71
Tabla 11	Nivel de gestión de los recursos del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los trabajadores de la empresa Envolturas Perú.	72
Tabla 12	Nivel de realización del productos del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los trabajadores de la empresa Envolturas Perú.	74
Tabla 13	Nivel de medición, análisis y mejora del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los trabajadores de la empresa Envolturas Perú.	75
Tabla 14	Nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los trabajadores de la empresa Envolturas Perú.	76

Índice de figuras		Pág.
Figura 1	Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.	20
Figura 2	Jerarquía de los documentos del sistema de gestión de la calidad.	22
Figura 3	Organización del comité de calidad de la empresa Envolturas Perú.	27
Figura 4	Diagrama de flujo del procedimiento de compras, aprobación y seguimiento de proveedores validados de envases flexibles.	29
Figura 5	Diagrama de flujo del proceso productivo de envases flexibles.	34
Figura 6	Diagrama de flujo del procedimiento de quejas y reclamaciones.	39
Figura 7	Diagrama de flujo del procedimiento de auditorías internas.	40
Figura 8	Diagrama de flujo del procedimiento de control de productos no conformes.	45
Figura 9	Diagrama de flujo del procedimiento de acciones correctivas/preventivas.	46
Figura 10	Barras de Nivel del sistema de gestión de acuerdo a los trabajadores de la empresa Envolturas Perú.	48
Figura 11	Barras de Nivel de responsabilidad de la dirección del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los trabajadores de la empresa Envolturas Perú.	50
Figura 12	Barras de Nivel de gestión de los recursos del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los trabajadores de la empresa Envolturas Perú.	70
Figura 13	Barras de Nivel de realización del producto del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los trabajadores de la empresa Envolturas Perú.	72
Figura 14	Barras de Nivel de medición, análisis y mejora del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los trabajadores de la empresa Envolturas Perú.	73
Figura 15	Barras de Nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los trabajadores de la empresa Envolturas Perú.	74

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar el nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú dedicada a la fabricación de envases plásticos flexibles para la industria alimentaria que le permita mantener y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad para alcanzar los objetivos estratégicos a largo plazo de la empresa; siendo el problema general ¿Cuál es el nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 en la empresa Envolturas Perú en el año 2017?

Tipo de investigación básica, de diseño no experimental, descriptivo simple de corte transversal, de naturaleza cuantitativa. La población está constituida por los trabajadores de la empresa Envolturas Perú, la muestra fue no probabilística, el tamaño de la muestra fue de 50 trabajadores entre profesionales, técnicos y auxiliares. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento cuestionario con el cual se midió la variable sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 y sus dimensiones: documentación del sistema de gestión de la calidad, responsabilidad de la dirección, gestión de recursos, realización del producto y medición, análisis y mejora. Se obtuvo una confiabilidad con Alpha de Cronbach mayor a 0,9470 para la variable y sus dimensiones. El análisis estadístico se realizó a través de software SPSS versión 23. También se utilizaron técnicas de estadística descriptiva.

Con los resultados mostrados se puede afirmar que: la empresa Envolturas Perú tiene un medio nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 a partir de la percepción de sus trabajadores. Esto nos hace concluir que la empresa debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad para alcanzar los objetivos de largo plazo es decir asegurar la satisfacción de sus clientes, bajar costos operativos y mejorar su desempeño organizacional.

Palabras clave: Sistema de gestión de la calidad, ISO 9001.

Abstract

The objective of this research is to determine the level of implementation of the quality management system according to ISO 9001 in the company wrappings Peru dedicated to the manufacture of flexible plastic containers for the food industry that allows it to maintain and continuously improve the effectiveness of the quality management system to achieve the long-term strategic objectives of the company; being the general problem What is the level of implementation of the ISO 9001: 2008 quality management system in the company wrapping Peru in the year 2017?

Type of basic research, of non-experimental, descriptive, simple, cross-sectional design, of a quantitative nature. The population is made up of workers from the company wrappings Peru, the sample was non-probabilistic, and the sample size was 50 workers among professionals, technicians and auxiliaries. For data collection, the questionnaire instrument was used to measure the variable quality management system according to ISO 9001 and its dimensions: quality management system documentation, management responsibility, management of resources, product realization and measurement, analysis and improvement. Alpha reliability of Cronbach greater than 0.9470 was obtained for the variable and its dimensions. Statistical analysis was performed using SPSS software version 23. Descriptive statistics techniques were also used.

With the results shown, it can be affirmed that: the company wraps Peru has a half level of implementation of the system of quality management according to the norm ISO 9001: 2008 from the perception of its workers. This leads us to conclude that the company must continuously improve the effectiveness of the quality management system in order to achieve the long-term objectives, for to ensure customer satisfaction; lower operating costs and improve organizational performance.

Key words: Quality management system, ISO 9001.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Según CEPLAN (2011), la economía peruana está en constante crecimiento y con el objetivo de insertarnos en el mundo globalizado de los negocios de hoy se ha propuesto el plan bicentenario hacia el 2021. El cual tiene por objetivo la reducción del subempleo y el desempleo, la mejora de la competitividad, y la mayor estabilidad macroeconómica. El Perú ha mejorado su competitividad, pero mantiene como debilidad persistente un bajo índice de productividad per cápita. Actualmente el 68% de la PEA trabaja en empresas de no más de cinco trabajadores, en condiciones técnicas y productivas inferiores al promedio latinoamericano. Estos indicadores deben ser mejorados en forma sistemática mediante programas apropiados que permitan lograr el objetivo estratégico de la alta competitividad con mejores niveles de empleo, basada en una estructura productiva diversificada, competitiva, sostenible y con alto valor agregado. La modernización económica inclusiva es una aspiración de todas las naciones en desarrollo. Ello implica alcanzar un estilo de crecimiento económico que genere bienestar mediante la creación masiva de empleos dignos. Los factores clave asociados al crecimiento sostenido del PBI con alto contenido de empleo son: la inversión, la productividad del trabajo, el capital humano (educación superior, porcentaje de empleo industrial), y la participación en el comercio internacional (p. 133).

Una de las maneras de afrontar con eficiencia el nuevo entorno económico de la globalización de los mercados, es la implementación de los sistemas de gestión de la calidad en la industria del sector envases flexibles con el objetivo de abrir nuevos segmentos de mercados y poder abastecer de envases flexibles a la industria alimentaria que ha tenido un crecimiento notable en el sector de las exportaciones no tradicionales y en la cual el envase más utilizado es el plástico, según nos indica MINCETUR (2009) : “ Los plásticos representan en la actualidad unos de los principales materiales para envase y embalaje, utilizados principalmente en forma de bolsas, botellas, frascos, tubos y cajas. Los plásticos tienen también otras aplicaciones en materia de envase y embalaje de transporte” (p. 34).

Según PROMPERU (2017): “La Organización Internacional para la Estandarización, es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de producción de bienes y servicios, comercio y comunicación. Su finalidad es la de buscar la estandarización de los productos, su seguridad y calidad para las empresas a nivel internacional. Existen normas ISO para la producción de alimentos y para homogenizar la calidad de los mismos, así como para el establecimiento de estándares de inocuidad y comercialización” (p. 41).

Las empresas dedicadas a la agroexportación, requieren certificaciones internacionales para poder exportar de lo contrario se sienten limitadas en sus aspiraciones y muchas de ellas requieren procesos implementados con sistemas de gestión de la calidad, asimismo para ser proveedor de envases flexibles de estas empresas obligatoriamente se requiere tener implementado en sus procesos el sistema de gestión de la calidad lo cual permite la homologación de proveedores validados y se realizan auditorías a las empresas proveedoras mínimo una vez al año por lo que se requiere tener implementado , mantenido y documentado el sistema de gestión de la calidad. Es decir, este sistema de gestión de la calidad se considera un factor clave de éxito en el planeamiento estratégico a largo plazo de la empresa de envases plásticos.

1.2 Antecedentes previos

1.2.1. Antecedentes previos internacionales

López (2013), investigó sobre el diagnóstico de los sistemas de control de producción y calidad en la empresa poliplástica S.A., una mediana empresa en la ciudad de Guayaquil. En esta tesis se evaluó la situación actual de la línea de fabricación de envases respecto a: ordenes de producción, jerarquía de las órdenes, planificación de la producción y control de calidad. La metodología empleada fue: entrevistas con los involucrados en el proceso, levantamiento de información y definición de oportunidades de mejora. Las conclusiones del trabajo fueron que a pesar de su crecimiento la empresa ha mantenido los mismos sistemas de control de producción y calidad durante 35 años. Estos sistemas han

funcionado principalmente por sus bajos niveles de utilización, pero el acelerado crecimiento de su demanda amerita la reestructuración de estos sistemas.

Reyes (2015), investigó sobre la propuesta de un modelo para implementar un sistema de gestión de calidad para la empresa Inespeare S.A., una mediana empresa de Ecuador. En esta tesis se propone implementar un sistema de gestión de calidad con el fin de que la empresa tenga una base sólida para seguidamente certificar su sistema de gestión. La metodología empleada fue: análisis de la situación actual donde se levantó información estadística del último año 2014 en la cual se identificaron las causas de los problemas en los procesos, también se realizó el análisis respecto a la norma internacional ISO 9001:2008 y se concluyó que su sistema de gestión no brinda la calidad esperada como lo exige la norma. Para la implementación del sistema de gestión de la calidad se propuso un plan de trabajo con el objetivo de preparar a la empresa para competir en un mundo globalizado.

Auquillas (2016), investigó sobre el proyecto de mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad de la empresa Flexiplast S.A., una empresa ecuatoriana dedicada a la fabricación de envases plásticos flexibles, que cuenta con un sistema de gestión de calidad certificado basado en ISO 9001:2008. Desde el año 2002 se mantiene este sistema con importantes logros para la empresa, sin embargo, no se ha aplicado un análisis de la real eficacia del sistema y su aporte para alcanzar los objetivos empresariales. Dada la actualización de la norma ISO 9001 versión 2015, se determinó las deficiencias que ha tenido el sistema a lo largo de su historia y las fortalezas o debilidades que tendrá para la actualización a la nueva versión, así como la adaptación a los cambios de los interesados de la empresa. Este trabajo se ha desarrollado por medio de un diagnóstico de la situación actual en base a la norma ISO 9001:2008 y 2015 y el plan estratégico 2012-2016. Durante el desarrollo de esta investigación se ha logrado determinar las fortalezas y debilidades actuales del sistema, así como la necesidad de cambios y ajustes del mismo dirigidos al logro de los objetivos de la organización. Se establece un plan para mantener y mejorar el sistema basado en la norma ISO 9001:2015. Con la ejecución de este plan se

logrará la alineación del sistema a la estrategia y al logro de los objetivos de la organización.

1.2.2. Antecedentes previos nacionales

Villaverde (2012), investigó sobre la propuesta de implementación de los 14 principios del Dr. Deming en una empresa de envases y Envolturas plásticas en el Perú. La tesis desarrolla una metodología para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en los Catorce Principios de Deming. El cual será el inicio de una serie de acciones a realizar orientadas hacia la mejora continua de la calidad. Las exigencias de los clientes respecto de la calidad de los productos son cada vez mayores, ser parte de la cadena alimenticia implica que las empresas cuenten con un Sistema de Gestión de Calidad, Normas basadas en Buenas Prácticas de Manufactura e Inocuidad de los envases. Asimismo, el mercado exige ser bastante competitivo en costos, por lo cual se analizará la mejora de los procesos de fabricación y eliminación todo lo que no genera valor. El sistema de gestión de calidad propuesto tiene como pilares las cuatro dimensiones del conocimiento profundo de Deming: el reconocimiento de la existencia del sistema, la teoría de la variación, la teoría del conocimiento y la psicología del ser humano. Las recomendaciones efectuadas se basan en la teoría de los Catorce Principios descritos en el marco teórico y su implementación mediante un Plan de Gestión Empresarial. La metodología incluye el análisis empresarial en las cuatro dimensiones mediante el cuestionario de Fisher *et al* (2011), calificando los resultados mediante una escala de Likert.

Arbañil y Cáceres (2015), investigaron sobre la calidad en las empresas del sector venta de combustible líquido en la ciudad de Trujillo. El objetivo principal de la presente tesis fue determinar si las empresas comercializadoras de combustibles, en la ciudad de Trujillo, tienen implementado un sistema de gestión de calidad que les permita hacer seguimiento a sus operaciones. Tomando como modelo de comparación la investigación realizada por Benzaquen (2013), en donde se analizan los nueve factores de éxito de administración de la calidad total. El presente estudio se realizó bajo enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y explicativo, y diseño no experimental y transeccional; se buscó identificar si las

compañías encuestadas del sector venta de combustibles en la ciudad de Trujillo, certificadas con sistema de gestión de calidad ISO 9001, tienen un mejor desempeño que las que no están certificadas. En la investigación se analizaron 100 estaciones de servicios de venta de combustible en la ciudad de Trujillo, y se encontró que 14 de ellas cuentan con un sistema de certificación ISO 9001. Además, se comprobó lo investigado por Benzaquen (2013), ya que sí se encontraron diferencias significativas entre las empresas que tienen implementado un sistema de gestión de calidad y las que no cuentan con este. Además, se evidenció a través de los resultados de las encuestas que incluso las empresas que tienen un sistema de calidad implementado, no cuentan con una planificación a largo plazo del mismo.

Canales y Gallo (2016), investigaron sobre la calidad en las empresas peruanas del sector pecuario en la región Lima. El presente estudio de investigación es la primera aproximación que se realizó en el sector pecuario de la región Lima, con el fin de evaluar los nueve factores de la gestión de la calidad en base a la metodología propuesta por Benzaquen (2013) y determinar el nivel de cumplimiento de los factores de éxito de TQM del sector pecuario, crianza de aves, porcinos, vacunos en la región Lima en el año 2015. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo y un alcance transversal simple, utilizando como herramienta de medición la encuesta de calidad, entre las empresas que cuentan o no con un sistema de gestión de calidad. Los resultados alcanzados dieron validez y confiabilidad de cada uno de los factores superando el valor mínimo de Alfa de Cronbach. Luego se realizó el análisis descriptivo y comparativo sobre el nivel de cumplimiento de las empresas encuestadas con el estudio realizado por Benzaquen (2013), el cual fue verificado con el análisis interno del sector, lo que permitió identificar oportunidades de mejora y realizar recomendaciones como la implantación de un organismo integrador que promueva la adopción de normativas internacionales referentes a la gestión de calidad e impulsar el desarrollo de este sector.

1.3. Fundamentación científica, técnica y humanística

1.3.1. Variable Gestión de la calidad

Desde el desarrollo de la Revolución Industrial se ha venido pensando en cómo generar procesos que permitan que los productos fabricados tengan un mayor grado de perfección y cumplan con los requisitos del cliente. Es por esto que, abordando desde los inicios de la calidad, se puede decir que esta ha venido en una constante evolución que le ha permitido pasar de una fase en la que solamente se encargaba de métodos de inspección a actualmente un área que abarca a toda la organización.

En cuanto a esto, el concepto de la calidad a venido variando y centrándose en una constante evolución, la cual se puede analizar desde el estudio de las diversas etapas que ha tenido:

Etapas de Inspección: Dentro de todo proceso de fabricación se espera que el producto final logre cumplir con las expectativas del cliente final, por lo cual cuando apareció la producción masiva y con ella la imposibilidad de contacto directo entre el fabricante y el usuario, se evidencio la necesidad de buscar métodos que garantizaran la calidad de los productos finales. Debido a esto se requirió cierto tipo de personal encargado de inspeccionar, clasificar y seleccionar aquellos productos que podían ser puestos en el mercado y aquellos que no cumplían con los estándares requeridos y debían ser devueltos nuevamente a la fase de producción o incluso totalmente desechados. Dentro de este proceso de inspección se buscaba detectar aquellos productos fuera de los márgenes de tolerancia o aquellos defectuosos, pero a pesar de esto el método tenía un nivel bajo de calidad e incurría en altos costos para la organización.

Etapas del control estadístico de la Calidad o Control del Producto: Como siguiente eslabón del concepto de calidad, dentro de las organizaciones se dieron cuenta de que, a pesar de las inspecciones realizadas a los productos, siempre se presentaban fallos y defectos en un gran porcentaje. Por lo cual como solución a esto se presentaron los métodos de control estadístico encabezados

principalmente por Shewhart y Deming. Como objetivo de los métodos estadísticos puede establecerse que son usados para mejorar el control mediante la estabilización y reducción de la variación en el proceso, para lograr cumplir con los estándares establecidos. Aunque fue en Japón después de la segunda guerra mundial en donde estos conceptos se comenzaron a aplicar de una manera más formal por medio de las asesorías y conocimientos compartidos por el Doctor Deming el cual consolidó sus teorías sobre el control de la calidad y estableció su modelo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

Etapas de Aseguramiento de la Calidad o Control del Proceso: Esta etapa se logró originar con la implementación de métodos estadísticos de calidad y herramientas que mejoraron los sistemas de calidad en las organizaciones, y adicional a esto, mediante los aportes de Feigenbaum y Juran que introdujeron los costos de calidad e impulsaron un desarrollo en las industrias japonesas. Por medio de todo esto se desarrolló el control total de la calidad.

Etapas de la administración de la Calidad Total o Gestión de la Calidad Total: A partir de los avances y/o evoluciones registradas se desarrolló un enfoque completo a la importancia de la calidad en todos los procesos que tiene una organización y las empresas comenzaron a darle un alto grado de importancia a la implementación de programas de gestión de la calidad. También en 1987 aparecen una serie de normas ISO 9000 que tiene por objetivo unificar y estandarizar los numerosos enfoques de sistemas de aseguramiento de calidad. Junto a esto el continuo desarrollo de modelos de gestión de calidad que diversos autores desarrollaron buscando una mayor efectividad en las organizaciones, entre los que se puede destacar el Seis Sigma, entre otros.

En esta parte final la calidad no es solamente del producto final, sino que está integrada a toda la organización a un nivel global es decir todos los recursos humanos, los procesos, los medios de producción, los métodos y a todo el entorno de la organización.

Gracias a la evolución que ha tenido la calidad, pasando por diversas etapas es posible actualmente concebirla como un elemento de gran importancia y relevancia para todo tipo de organización. A continuación, se desarrolla de una

manera más práctica y basada en las etapas de la calidad una serie de conceptos que permiten tener una mejor perspectiva sobre lo que define al concepto de calidad y su objetivo principal.

Según Evans.(2008) considera que: El concepto de “orgullo y alegría” en el trabajo (y su impacto en la calidad) es una de las bases de la filosofía del ya fallecido W. Edwards Deming. Deming, junto con Joseph M. Juran y Philip B. Crosby, son considerados verdaderos “gurús de la administración” en la revolución de la calidad. Sus estudios sobre la medición, la administración y la mejora de la calidad han tenido un impacto significativo en incontables administradores y corporaciones enteras en todo el mundo (p.92).

Sistemas de calidad

Las filosofías de Deming, Juran, Crosby y otros ofrecen muchas directrices y sabiduría en la forma de “mejores prácticas” para los administradores de todo el mundo, que dan lugar a la creación de numerosos premios y certificaciones para reconocer la aplicación eficaz de los principios de calidad total. Aunque los premios sólo reconocen a unos cuantos elegidos, los criterios para premios y certificación proporcionan marcos de referencia para la administración de los que toda organización se puede beneficiar. Los dos marcos de referencia que han tenido mayor impacto en las prácticas de administración de calidad en todo el mundo son el Malcolm Baldrige National Quality Award de Estados Unidos y el proceso de certificación internacional ISO 9000. Recientemente, el concepto de Six Sigma evolucionó para convertirse en un marco de referencia único para la administración de calidad. Se analizaron los tres marcos de referencia más importantes para los sistemas de administración de calidad: los Criterios Baldrige para la Excelencia en el Desempeño, ISO 9000 y Six Sigma. Aunque todos estos marcos se enfocan en los procesos, se basan en la información y están guiados por la administración, cada uno ofrece un énfasis diferente en ayudar a las organizaciones a mejorar el desempeño y aumentar la satisfacción del cliente. Por ejemplo, Baldrige se enfoca en la excelencia en el desempeño para toda la organización dentro de un marco de referencia administrativo general, al identificar y seguir resultados importantes para la empresa; ISO se enfoca en el

cumplimiento de los productos y servicios para garantizar una igualdad en el mercado y se concentra en solucionar los problemas del sistema de calidad y las no conformidades de los productos y servicios, y Six Sigma se concentra en medir la calidad de los productos e impulsar la mejora de los procesos y el ahorro en costos en la organización.

Premio nacional a la calidad Malcolm Baldrige

El Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ha sido uno de los catalizadores más poderosos de la calidad total en Estados Unidos y, de hecho, en todo el mundo. Lo más importante es que los Criterios para la excelencia en el desempeño del premio establecen un marco de referencia para integrar los principios y prácticas de la calidad total en cualquier organización. Se basa en un conjunto de criterios estrictos, conocidos como criterios para la excelencia en el desempeño, diseñados para motivar a las empresas a mejorar su competitividad a través de un enfoque alineado con la administración del desempeño organizacional que da como resultado lo siguiente:

1. Entrega de valor en constante mejora a los clientes, que da como resultado mayor éxito en el mercado.
2. La mejora del desempeño y las capacidades generales de la empresa.
3. El aprendizaje organizacional y personal.

Los criterios constan de un conjunto jerárquico de categorías, rubros y áreas a tomar en cuenta. Las siete categorías son las siguientes:

1. Liderazgo: esta categoría examina cómo los directivos guían y sostienen la organización. Se examinan también el gobierno de una organización y la manera como la organización atiende sus responsabilidades éticas, legales y con la comunidad.
2. Planificación estratégica: esta categoría examina la forma en que una organización desarrolla objetivos y planes de acción estratégicos. Asimismo, estudia cómo se despliegan y cambian los objetivos y planes elegidos si las circunstancias así lo requieren, y cómo se mide el progreso.

3. Enfoque hacia el cliente y el mercado: ésta, analiza la forma en que una organización determina los requisitos, necesidades, expectativas y preferencias de los clientes y mercados. Estudia también la manera en que la organización construye relaciones con los clientes y determina los factores clave que dan lugar a la adquisición, satisfacción, lealtad y retención de los clientes y a la expansión y sostenibilidad del negocio.
4. Administración de la medición, análisis y conocimiento: esta categoría examina la forma en que una organización selecciona, recopila, analiza, administra y mejora sus datos, información y activos de conocimiento, y cómo revisa su desempeño.
5. Enfoque hacia los recursos humanos: en esta categoría se estudia la forma en que los sistemas de trabajo de la empresa, el aprendizaje y motivación de los empleados les permiten desarrollar y aprovechar todo su potencial en la alineación con los objetivos generales y los planes de acción de la organización. Se analizan también los esfuerzos de la organización por construir y mantener un ambiente laboral y un clima de apoyo a los empleados que den lugar a la excelencia en el desempeño y al crecimiento personal y de la organización.
6. Administración de procesos: en esta categoría se analizan los aspectos clave de la administración de procesos de una organización, que incluyen procesos clave de productos, servicios y negocios a fin de crear valor para el cliente y la organización, así como los procesos clave de apoyo que involucran a todas las unidades de trabajo.
7. Resultados del negocio: estudia el desempeño y la mejora de una organización en las áreas clave de negocios: resultados de productos y servicios, satisfacción del cliente, desempeño financiero y en el mercado, resultados de recursos humanos, desempeño operativo y liderazgo y responsabilidad social. Se estudian también los niveles de desempeño en relación con los competidores y otras organizaciones que proveen productos y servicios similares.

ISO 9000

Conforme la calidad se convirtió en el enfoque principal de las empresas en todo el mundo, distintas organizaciones desarrollaron normas y lineamientos. Términos como administración de calidad, control de calidad, sistema de calidad y aseguramiento de calidad adquirieron significados diferentes, en ocasiones conflictivos, de un país a otro, dentro de un mismo país e incluso dentro de una industria. Cuando la Comunidad Europea se movió hacia el acuerdo europeo de libre comercio, lo que sucedió a finales de 1992, la administración de calidad se convirtió en un objetivo estratégico clave. A fin de estandarizar los requisitos de calidad para los países europeos dentro del Mercado Común y para quienes querían hacer negocios con esos países, en 1987, un organismo especializado en normatividad, la International Organization for Standardization (IOS), fundada en 1946 y compuesta por representantes de los organismos de normas nacionales de 91 países, adoptó una serie de normas de calidad escritas. Estas normas se revisaron en 1994, y una vez más (de manera importante) en 2000.

Estructura de las normas ISO 9000

Las normas ISO 9000 se enfocan en el desarrollo, documentación y ejecución de procedimientos para asegurar la consistencia de las operaciones y el desempeño en los procesos de producción y prestación de servicios, con la meta de una mejora continua y apoyada por los principios fundamentales de la calidad total. Las normas constan de tres documentos:

1. ISO 9000: Fundamentos y vocabulario. Este documento proporciona información fundamental sobre los antecedentes y establece las definiciones de los términos clave que se emplean en las normas.
2. ISO 9001: Requisitos. Este documento proporciona los requisitos específicos para un sistema de administración de calidad, que los usuarios deben cumplir a fin de obtener la certificación por un tercero. Un ejemplo de estos requisitos es: "La administración del proveedor con responsabilidad ejecutiva debe definir y documentar su política de calidad, incluidos los objetivos y el compromiso con la calidad. La política de calidad será prioritaria para las metas de organización del

proveedor y las expectativas y necesidades de sus clientes. El proveedor deberá asegurar que esta política se entienda, ejecute y mantenga en todos los niveles de la organización.” Por tanto, los requisitos establecen con precisión lo que la organización necesita hacer.

3. ISO 9004: Lineamientos para mejoras en el desempeño. Este documento ofrece los lineamientos que ayudan a las organizaciones a mejorar sus sistemas de administración de calidad más allá de los requisitos mínimos en ISO 9001, pero no establecen ningún requisito que se deba seguir.

Principios de administración de calidad ISO 9000

Principio 1. Enfoque hacia el cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y, por tanto, deben entender sus necesidades actuales y futuras, cumplir los requisitos de los clientes y tratar de exceder sus expectativas.

Principio 2. Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y dirección de la organización. Deben crear y conservar un ambiente interno en el que la gente pueda participar por completo en el logro de los objetivos de la empresa.

Principio 3. Participación de la gente: Las personas de todos los niveles constituyen la esencia de una organización, y su total participación permite que sus habilidades se aprovechen en beneficio de la empresa.

Principio 4. Enfoque hacia el proceso: El resultado deseado se logra con mayor eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se manejan como un proceso.

Principio 5. Enfoque de sistemas para la administración: Identificar, entender y administrar procesos relacionados entre sí como un sistema contribuyen a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

Principio 6. Mejora continua: La mejora continua del desempeño general de la organización debe ser un objetivo permanente de la misma.

Principio 7. Enfoque hacia la toma de decisiones con base en hechos: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Principio 8. Relaciones con los proveedores para beneficio mutuo: Una organización y sus proveedores son dependientes entre sí, y una relación que beneficie a ambas partes aumenta su capacidad para crear valor.

SIX SIGMA

Six Sigma, que ha acumulado una cantidad significativa de credibilidad durante la última década debido a su aceptación en empresas tan importantes como Allied Signal (que ahora forma parte de Honeywell) y General Electric, no es un concepto tan nuevo como parece. Este concepto se logra a través del uso de herramientas básicas y avanzadas de mejora y control de la calidad por parte de equipos cuyos miembros están capacitados para proporcionar información útil para la toma de decisiones con base en hechos. El término six sigma (la terminología aceptada es que "six sigma" se refiere al concepto estadístico, mientras que "Six Sigma" se refiere a la estrategia y filosofía globales) se fundamenta en una medida estadística igual a 3.4 o menos errores o defectos por cada millón de oportunidades. El objetivo de difícil alcance de todas las organizaciones que adoptan una filosofía Six Sigma es tener todos los procesos decisivos, sin importar el área funcional, en un nivel de capacidad six sigma.

La filosofía central de Six Sigma se basa en algunos conceptos clave:

1. Pensar en términos de los procesos de negocios clave y los requisitos de los clientes con un claro enfoque hacia los objetivos estratégicos generales.
2. Enfocarse en los patrocinadores corporativos responsables de los proyectos más sobresalientes, apoyar las actividades en equipo, ayudar a superar la resistencia al cambio y obtener recursos.
3. Hacer énfasis en medidas cuantificables como defectos por millón de oportunidades, que se pueden aplicar a todas las partes de una organización: manufactura, ingeniería, administración, software, etcétera.
4. Asegurar que los indicadores apropiados sean identificados en las primeras etapas del proceso y que se enfoquen en los resultados del negocio; de este modo, se proporcionarán incentivos y responsabilidad.
5. Proporcionar capacitación extensa seguida del uso de equipos de proyecto para aumentar la rentabilidad, reducir las actividades sin valor agregado y lograr la reducción del tiempo del ciclo.

6. Crear expertos altamente calificados en la mejora de procesos (“cintas verdes”, “cintas negras” y “maestros cintas negras”) que apliquen las herramientas de mejora y guíen a los equipos.
7. Establecer objetivos de difícil alcance con vistas al mejoramiento.

Definición de calidad.

Según ISO 9000 (2015), definió la calidad como “grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos” (p. 42). Es decir, es un concepto basado en el cliente y su percepción sobre el uso del producto, lo cual nos hace pensar en una definición subjetiva del cliente basado en la confiabilidad o la capacidad para desempeñarse adecuadamente cuando se requiera el producto.

Según ISO 9000 (2015), definió la gestión de la calidad como “el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una empresa respecto a la calidad” (p. 39). Es decir es un concepto que incluye la planificación de la calidad la cual es parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad, asimismo incluye el aseguramiento de la calidad la cual es la parte de la gestión de la calidad que proporciona la confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad, también incluye el control de la calidad la cual es parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad y finalmente la mejora continua la cual está orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de calidad.

Enfoque basado en procesos

El enfoque basado en procesos mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, aumentando la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión

para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos" (ISO 9001, 2008).

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción. Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de: la comprensión y el cumplimiento de los requisitos, la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso y la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas. El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 1 ilustra los vínculos entre los procesos, esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la empresa ha cumplido sus requisitos.

Asimismo, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). En la cual planificar es establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización; hacer es implementar los procesos; verificar consiste en la realización del seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados; y actuar es tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

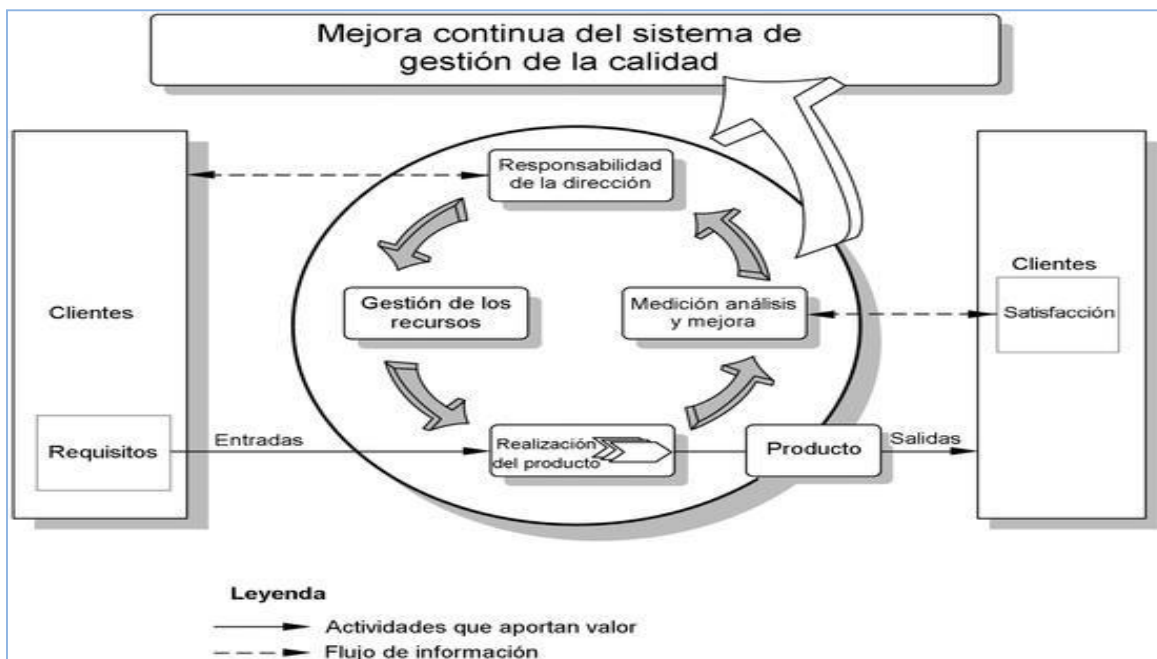


Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.
Nota: Datos extraídos de la norma ISO 9001 (2008).

Dimensiones de sistema de gestión de la calidad.

Para efectos de la presente investigación, las dimensiones se determinan tomando como referencia los ejes de su proceso de operación.

Dimensión 1: Sistema de gestión

A continuación, se explora su definición:

Según ISO 9000 (2015), definió el sistema de gestión de la calidad como “el conjunto de elementos de una empresa interrelacionados para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos” (p. 41). Es decir, el sistema de gestión de la calidad incluye a la visión considerada como la aspiración de aquello que la empresa quiere llegar a ser expresada por la alta dirección, también incluye la misión o propósito de la existencia de la empresa expresada por la alta dirección, la política de la calidad que es las intenciones y dirección de la empresa expresada por la alta dirección y finalmente la estrategia o plan estratégico para lograr un objetivo a largo plazo.

Control de documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse para lo cual se estableció un procedimiento documentado que define los controles necesarios para: aprobar los documentos en cuanto a su pertinencia antes de su emisión, también deberá revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, además asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos y finalmente asegurarse de que las versiones adecuadas de los documentos aplicables se encuentran disponibles en el punto de su uso es decir en el personal encargado del proceso correspondiente.

Asimismo, los documentos del sistema de gestión de la calidad deben mantener la siguiente jerarquía tal como se muestra en la figura 2:

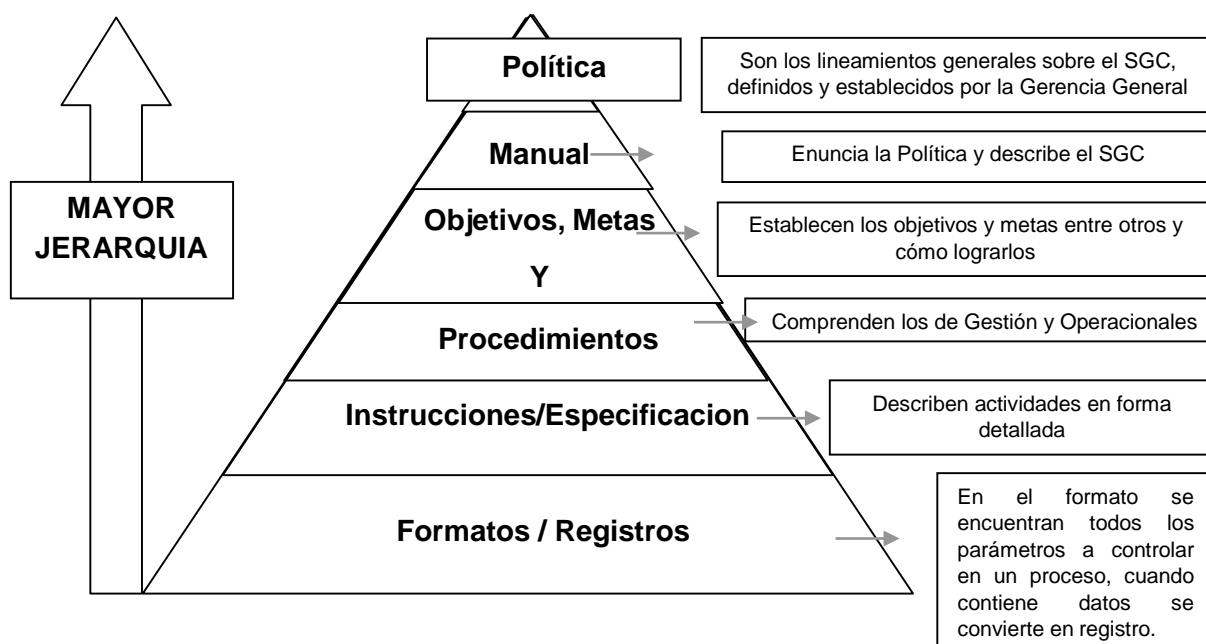


Figura 2. Jerarquía de los documentos del sistema de gestión de la calidad.

Nota: Elaboración propia. Datos extraídos de la norma ISO 9001 (2008).

Dimensión 2: responsabilidad de la dirección.

Según ISO 9001 (2008), refirió el término responsabilidad de la dirección “Al compromiso de la dirección con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad; la elaboración y revisión de la política de la calidad, los objetivos de la calidad; la planificación del sistema de gestión de la calidad; la responsabilidad, representación de parte de la dirección y la comunicación interna; y la revisión de la documentación por la dirección que sirve de base para la formulación del plan estratégico de la empresa” (p. 4).

Compromiso de la dirección

La alta dirección de la empresa debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implantación del sistema de gestión de la calidad, así como también de la mejora continua de su eficacia: comunicando a la empresa la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los requisitos legales y reglamentarios, también se debe establecer la política de la calidad, asegurando que se establecen los objetivos de la calidad, llevando a cabo revisiones periódicas por la dirección y asegurando la disponibilidad de recursos.

Política de la calidad

La política es una guía para orientar la acción; son criterios o lineamientos generales que deben observarse en la toma de decisiones respecto a problemas que se repiten una y otra vez dentro de la empresa. Las políticas colaboran al logro de los objetivos y facilitan la implantación de las estrategias, ya que se establecen en función de los objetivos.

La política de calidad de la empresa Envolturas Perú para el presente año 2017 es: “Proveer envases plásticos flexibles para la industria de la más alta calidad, cumpliendo la normativa vigente y viviendo los valores corporativos en un ambiente sostenible, promoviendo el uso eficiente de los recursos, usando la tecnología adecuada y realizando la constante innovación de los procesos y

productos. Con el fin de asegurar la satisfacción y fidelización de los clientes y grupos de interés mediante el cumplimiento de sus requisitos”.

La política de calidad debe revisarse cada cierto tiempo por parte de la alta dirección con el propósito de evaluar: si es adecuada al propósito de la empresa, si incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, asimismo si proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad y finalmente si es adecuadamente comunicada y entendida dentro de la organización.

Objetivos de la calidad

Son los logros que la organización se propone alcanzar y se establecen teniendo en cuenta los recursos o la capacidad de la empresa, así como la situación del entorno. También son los fines hacia los que deben dirigirse los esfuerzos de la empresa, los objetivos deben ser claros en cuanto a que deben ser atendidos por el personal y señalados por la alta dirección, además de que cada área debe tener el propio y a su vez, estar subordinados a los objetivos generales.

Los objetivos de la calidad de la empresa Envolturas Perú para el presente año 2017 son: primero, lograr el desarrollo del talento para tener personal calificado, motivado y comprometido con su desempeño y el de la empresa; segundo, Implementar un sistema de gestión de calidad que garantice la eficacia y eficiencia de la empresa asegurando una satisfacción del cliente; tercero, desarrollar de cultura de servicio que garantice el cumplimiento de nuestra promesa de valor, asegurando la satisfacción del cliente externo e interno.

Planificación del sistema de gestión de la calidad

El proceso de planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir con los requisitos generales del sistema de gestión es decir la empresa debe : determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la empresa, determinar la secuencia e

interacción de los procesos , determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que la operación como el control de estos procesos sean eficaces, asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos, realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos y finalmente implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La planeación estratégica es un proceso que se inicia con el establecimiento de metas organizacionales, define estrategias y políticas para lograr estas metas, y desarrolla planes detallados para asegurar la implantación de las estrategias y así obtener los fines buscados. También es un proceso para decidir de antemano qué tipo de esfuerzos de planeación debe hacerse, cuándo y cómo debe realizarse, quién debe realizarlo, y qué hacer con los resultados. La planeación estratégica es sistemática en el sentido de que es organizada y conducida con base en una realidad entendida. Para la mayoría de las instituciones, la planeación estratégica representa una serie de planes producidos después de un periodo de tiempo específico, durante el cual se elaboraron los planes. También debe entenderse como un proceso continuo, especialmente en cuanto a la formulación de estrategias, ya que los cambios en el ambiente del negocio son continuos. La idea no es que los planes deben cambiarse a diario, sino que la planeación debe efectuarse en forma continua y tomar las acciones apropiadas cuando sea necesario. Es una actitud, una forma de vida; requiere de dedicación para actuar con base en la observación del futuro, y una determinación para planear contante y sistemáticamente como una parte integral de la dirección. Además, representa un proceso mental, un ejercicio intelectual, más que una serie de procesos, procedimientos, estructuras o técnicas prescritos. La planeación estratégica observa la cadena de consecuencias de causas y efectos durante un tiempo, relacionada con una decisión real o intencionada que tomará la alta dirección. La esencia de la planeación estratégica consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y peligros que surgen en el futuro, los cuales combinados con otros datos importantes proporcionan la base para que una organización tome mejores decisiones en el presente para explotar las

oportunidades y evitar los peligros. Planear significa diseñar un futuro deseado e identificar las formas para lograrlo.

La Misión de la empresa Envolturas Perú para el presente año 2017 es: “Ofrecer a nuestros clientes productos de la más alta calidad, elaborados bajo estándares internacionales y mediante procesos con tecnología limpia, en armonía con el medio ambiente”.

La Visión de la empresa Envolturas Perú para el presente año 2017 es: “Ser líderes en la fabricación de envases flexibles, con oferta orientada a los mercados nacionales e internacionales, a partir de la excelencia en el servicio, brindando a nuestros accionistas, trabajadores y clientes: seguridad, calidad y confianza”.

Responsabilidad, autoridad y comunicación

La alta dirección de la empresa debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización. Asimismo la alta dirección debe designar como su representante al Coordinador del sistema de gestión de la calidad quien, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya: asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad; se informe a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora; y asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad, la gerencia de la empresa establece como medios apropiados de comunicación dentro de la organización: el correo electrónico, intranet, internet, teléfonos, juntas realizadas por el comité de gestión de la calidad, vitrinas o pizarrones que se encuentran en todos los medios de acceso.

En la empresa Envolturas Perú con el objetivo de delimitar las responsabilidades en el sistema de gestión de la calidad, tal como se muestra en la figura 3, se tiene el comité de calidad implementado para el presenta año 2017



Figura 3. Organización del comité de calidad de la empresa Envolturas Perú.

Revisión por la dirección

La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad de la empresa, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

En cuanto a la información de entrada para la revisión se debe considerar: los resultados de auditorías internas y externas, la retroalimentación del cliente, el desempeño de los procesos y la conformidad del producto, el estado de las acciones correctivas y preventivas, las acciones de seguimiento de revisiones previas, los cambios externos que afecten el sistema de gestión de la calidad y

las recomendaciones para la mejora continua. Asimismo, respecto a los resultados de la revisión por la dirección incluye todas las decisiones y acciones relacionadas con: la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos. Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección mínimo una vez al año, asimismo debe servir de base para el planeamiento estratégico de la empresa.

Dimensión 3: gestión de los recursos.

Según ISO 9001 (2008), definió el término gestión de recursos como “La provisión de recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y la mejora continua de su eficacia; también incluye a los recursos humanos y su competencia, formación, habilidades y experiencia apropiada; la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y finalmente el ambiente de trabajo adecuado el cual está relacionado con las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y ergonómicos.” (p. 6).

Provisión de recursos

La empresa asegura y proporciona los recursos necesarios para: implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia; y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Esto lo define la empresa en su plan estratégico anual para el presente año generando un presupuesto de gastos el cual debe ser aprobado por la alta dirección para su implementación. Asimismo, incluye los planes de mejora de la calidad y su presupuesto con el objetivo de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Recursos humanos

En la empresa el personal que realiza trabajo que afecta la calidad, debe ser competente con relación a una educación, capacitación, habilidades y experiencia apropiadas. Los medios que utiliza la empresa para la participación y apoyo del personal en el logro de los objetivos son: definición de sus funciones, autoridades y responsabilidades a través de descripciones de puesto; estableciendo metas en el que para su cumplimiento intervienen todos los miembros del área; se tienen establecidas reuniones de manera periódica en la que se tiene una participación interactiva entre los mandos administrativos, operativos y líderes en el que los participantes manifiestan ideas de mejora e inquietudes y finalmente la conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad. La empresa determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto; asimismo proporciona la formación para lograr la competencia necesaria; evalúa la eficacia de las acciones tomadas respecto a la capacitación; se asegura de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y finalmente mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

Infraestructura

La empresa determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye: oficinas, espacio de trabajo y servicios asociados; equipo para los procesos (tanto hardware como software); y servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información). En este caso la empresa Envolturas Perú debe cumplir con la normativa vigente, es decir con el reglamento sobre vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas (MINSA, 1998, p.36).

En cuanto a los lineamientos sobre las instalaciones se tiene que referente a la ubicación de la empresa ésta no debe estar ubicada a menos de 150 metros

de algún establecimiento o actividad que por las operaciones o tareas que realizan ocasionen la proliferación de insectos, desprendan polvo, humos, vapores o malos olores, o sean fuente de contaminación para los envases flexibles que se fabrican; asimismo los locales destinados a la fabricación de envases flexibles no tendrán conexión directa con viviendas ni con locales en los que se realicen actividades distintas a este tipo de industria. Respecto a las vías de acceso y áreas de desplazamiento que se encuentran dentro del recinto del establecimiento deben tener una superficie pavimentada apta para el tráfico al que están destinadas (MINSA, 1998, p.10).

La estructura y acabado de los establecimientos dedicados a la fabricación de envases flexibles deben ser construidos con materiales impermeables y resistentes a la acción de los roedores. En las salas de fabricación o producción: las uniones de las paredes con el piso deberán ser a mediacaña para facilitar su lavado y evitar la acumulación de elementos extraños; los pisos tendrán un declive hacia canaletas o sumideros convenientemente dispuestos para facilitar el lavado y el escurrimiento de líquidos; las superficies de las paredes serán lisas y estarán recubiertas con pintura lavable de colores claros; los techos deberán proyectarse, construirse y acabarse de manera que sean fáciles de limpiar, impidan la acumulación de suciedad y se reduzca al mínimo la condensación de agua y la formación de mohos; y las ventanas y cualquier otro tipo de abertura deberán estar construidas de forma que impidan la acumulación de suciedad y sean fáciles de limpiar y deberán estar provistas de medios que eviten el ingreso de insectos u otros animales (MINSA, 1998, p.11).

Referente al abastecimiento de agua en la fábrica de envases flexibles sólo se utilizará agua que cumpla con los requisitos físico-químicos y bacteriológicos para aguas de consumo humano señalados en el reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano. La fábrica se abastece de agua captada directamente de la red pública y los sistemas que utiliza para el almacenamiento del agua deberán ser construidos, mantenidos y protegidos de manera que se evite la contaminación del agua. La gerencia de la empresa debe asegurar una provisión permanente y suficiente de agua en todas sus instalaciones (MINSA, 2011, p.12).

En cuanto a la disposición de aguas servidas se debe efectuar de acuerdo a los valores máximos admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario. El sistema de desagüe deberá funcionar correctamente evitando empozarse el agua de limpieza, asimismo deberá haber sistemas e instalaciones adecuadas de desagüe y estarán proyectadas y construidas de manera que se evite el riesgo de contaminación de los envases flexibles o del abastecimiento de agua potable (VIVIENDA, 2009, p.1).

Respecto a la recolección y disposición de residuos sólidos éstos deben estar contenidos en recipientes de plástico o metálicos adecuadamente cubiertos o tapados. Deberán estar ubicados de forma tal que impida la contaminación cruzada y la proliferación de insectos y roedores. La disposición final de los residuos sólidos se hará conforme a lo dispuesto en la ley de gestión integral de residuos sólidos (MINAM, 2016, p.5).

Ambiente de trabajo

La empresa determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto. Los establecimientos industriales deben tener iluminación natural adecuada. La iluminación natural puede ser complementada con iluminación artificial en aquellos casos en que sea necesario, evitando que genere sombras, reflejo o encandilamiento. La intensidad, calidad y distribución de la iluminación natural y artificial, deben ser adecuadas al tipo de trabajo, considerando los niveles mínimos de iluminación tal como se muestran en la tabla 1 referente a la clasificación de la iluminación artificial en plantas industriales.

Tabla 1.

Clasificación de la iluminación artificial en plantas industriales.

	Zona industrial
540 lux	“zonas en donde se realice un examen detallado del producto”.
220 lux	“en las salas de producción y almacenes”.
110 lux	“en otras zonas”.

Nota: Adaptado: de " Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas", p.12, MINSA., 1998.

Respecto a la distribución de ambientes en las instalaciones de la fábrica de envases flexibles deben tener una distribución de ambientes que evite la contaminación cruzada de los productos por efecto de la circulación de equipos rodantes o del personal y por la proximidad de los servicios higiénicos a las salas de fabricación. Asimismo, en cuanto a la ventilación se tiene que las instalaciones de la fábrica deben estar provistas de ventilación adecuada para evitar el calor excesivo, así como la condensación de vapor de agua y permitir la eliminación de aire contaminado. La corriente de aire no deberá desplazarse desde una zona sucia a otra limpia. Las aberturas de ventilación deben estar provistas de rejillas u otras protecciones de material anticorrosivo, instaladas de manera que puedan retirarse fácilmente para su limpieza (MINSA, 1998, p.12).

Dimensión 4: Realización del producto.

Según ISO 9001 (2008), definió el término realización del producto “Al planeamiento y desarrollo de los procesos necesarios para la realización del producto, el cual debe ser coherente con los requisitos del sistema de gestión de la calidad; asimismo, incluye los procesos relacionados con el cliente es decir la determinación, revisión de los requisitos relacionados con el producto y la comunicación con el cliente; también, incluye el proceso de compras y la verificación de los productos comprados; además, incluye el control de la producción, la validación de los procesos de la producción, la trazabilidad y la preservación del producto; finalmente incluye el control de los equipos de medición ” (p. 8).

Planificación de la realización del producto

Durante la planificación de la realización del producto, la empresa determina: los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto; la necesidad de establecer procedimientos de trabajo para cada una de las etapas del proceso productivo; las actividades de validación, verificación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específica para el producto así como los criterios para la aceptación del producto, es decir el cumplimiento de la ficha técnica del

producto enviada por el cliente; los registros necesarios para tener evidencia de que los procesos operativos y el producto resultante cumplen los requisitos.

El resultado de esta planificación se presenta como el planeamiento y control de la producción el cual deberá constantemente incluyendo los datos estadísticos relacionados con el control de la producción.

Procesos relacionados con el cliente

En cuanto a la determinación de los requisitos relacionados con el producto la empresa debe respetar la ficha técnica de producto elaborada por el cliente e ingresada a la empresa cuando se realiza la orden de pedido la cual debe incluir: las especificaciones técnicas de los productos a elaborar, incluyendo los requisitos para la entrega de los productos; los requisitos para el uso previsto; los requisitos legales y reglamentación aplicables al producto es decir las características del rotulado, envase y embalaje las cuales se realizan según la ley de etiquetado y verificación de los reglamentos técnicos de los productos industriales manufacturados y según el tipo y destino del producto (PCM, 2016, p.1).

En lo referente a la revisión de los requisitos relacionados con el producto, se debe efectuar antes de que la empresa se comprometa a proporcionar el producto al cliente es decir la empresa luego de recepción de la orden de compra o el contrato de compra venta debe de asegurarse que: están definidos los requisitos del producto; además que la empresa está en la capacidad de cumplir con los requisitos definidos en la ficha técnica de producto sin cambios de lo contrario debe comunicar al cliente su no conformidad y el ajuste de los requisitos de lo contrario se deberá anular el pedido; asimismo cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la empresa no debe aceptar la orden de pedido debido a que permitirá una no conformidad en la elaboración del producto y por consiguiente a su rechazo posterior por parte del cliente; finalmente si hay cambios en los requisitos del producto es decir cuando el cliente es frecuente y los pedidos son repetidos y se tiene una historia con el cliente pero se realizan cambios ya sea por mejoras o

por cambios en el cumplimiento de la normativa vigente, éstos deben ser comunicados a la empresa para realizar los cambios en la documentación interna en el área de planeamiento y control de la producción y mantener informado al personal encargado del proceso productivo para evitar no conformidades. A continuación, en la tabla 2 se muestra un modelo de ficha técnica de producto proporcionada por el cliente.

Tabla 2.

Modelo de ficha técnica de producto.

FICHA TECNICA DE PRODUCTO											
Nombre	Bolsa de polietileno de baja densidad blanco con impresión hojuelas de avena precocida peso 1 kg.										
Descripción física	bolsa de polietileno de baja densidad con impresión										
Ingredientes	polietileno de baja densidad cristal										
Características físicas	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">Ancho (pulg).</td> <td style="text-align: right;">9</td> </tr> <tr> <td>altura (pulg)</td> <td style="text-align: right;">13</td> </tr> <tr> <td>espesor(pulg)</td> <td style="text-align: right;">2.5</td> </tr> <tr> <td>gramaje (gr/m²)</td> <td style="text-align: right;">58</td> </tr> <tr> <td>fuerza de sellado (kg/pulg)</td> <td style="text-align: right;">65</td> </tr> </table>	Ancho (pulg).	9	altura (pulg)	13	espesor(pulg)	2.5	gramaje (gr/m ²)	58	fuerza de sellado (kg/pulg)	65
Ancho (pulg).	9										
altura (pulg)	13										
espesor(pulg)	2.5										
gramaje (gr/m ²)	58										
fuerza de sellado (kg/pulg)	65										
Empaque y presentación	<p>Empaque externo: sacos blancos de polietileno con etiqueta de rotulado</p> <p>Empaque interno: bolsa plástica de polietileno de baja densidad opaco de espesor mínimo de 2.5 milésimas de pulgada cada 100 unidades.</p>										
Rotulado	<p>Cliente</p> <p>Descripción del producto</p> <p>Medida</p> <p>Fecha producción</p> <p>Lote</p> <p>Orden de producción</p> <p>Nombre del fabricante</p> <p>Dirección del fabricante</p> <p>RUC del fabricante</p> <p>Teléfono servicio al cliente</p>										
Recomendaciones de almacenaje y despacho	<p>El producto debe ser distribuido en medios de transporte adecuados: protegidos, limpios y desinfectados.</p> <p>Debe ser almacenados en ambientes adecuados: sobre parihuelas en buen estado de conservación, adecuada infraestructura, ambientes ventilados, limpios secos, sin exposición al sol.</p> <p>No debe almacenarse con otros productos químicos peligrosos para evitar contaminación cruzada.</p>										

Nota: Elaboración propia. Datos extraídos de la empresa Envolturas Perú.

Finalmente, la empresa debe mantener una comunicación directa con el cliente respecto de: la información sobre el producto y sobre la marcha del proceso productivo; las consultas sobre modificaciones y cambios para lograr un acuerdo documentado y realizar los cambios correspondientes en los procesos internos; y también la retroalimentación con el cliente.

Proceso de compras

En cuanto al proceso de compras la empresa debe asegurarse que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados es decir cumple con la ficha técnica de materia prima, insumos, envases y embalajes. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La empresa debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de compra, asimismo establece los criterios para la selección, la evaluación y la renovación de contratos con los proveedores validados, También debe mantener los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas. Respecto de la información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo: los requisitos para la aprobación del producto; los requisitos del sistema de gestión de la calidad; para lo cual debe elaborar la ficha técnica de materia prima, insumos, envases y embalajes y validar dichos documentos con el personal involucrado en el proceso productivo de manera que no haya dudas en los requerimientos de compra que generen posteriormente no conformidades.

Asimismo, luego de efectuado el requerimiento a los proveedores mediante orden de compra; la empresa en la recepción de los productos comprados debe verificar y validar la calidad y el cumplimiento de la ficha técnica de materia prima, insumos, envases y embalajes, para lo cual antes de ingresar los productos al almacén de materias primas debe realizarse inspecciones de calidad a los productos comprados y se ubican en el área de cuarentena del almacén, si

cumple con los requerimientos de la ficha técnica se permitirá el ingreso de los productos comprados al almacén de materias primas de lo contrario se devuelve al proveedor para su reposición inmediata. A continuación, en la figura 4 se muestra el diagrama de flujo del proceso de compras, aprobación y seguimiento de proveedores validados de envases flexibles proporcionado por la empresa.

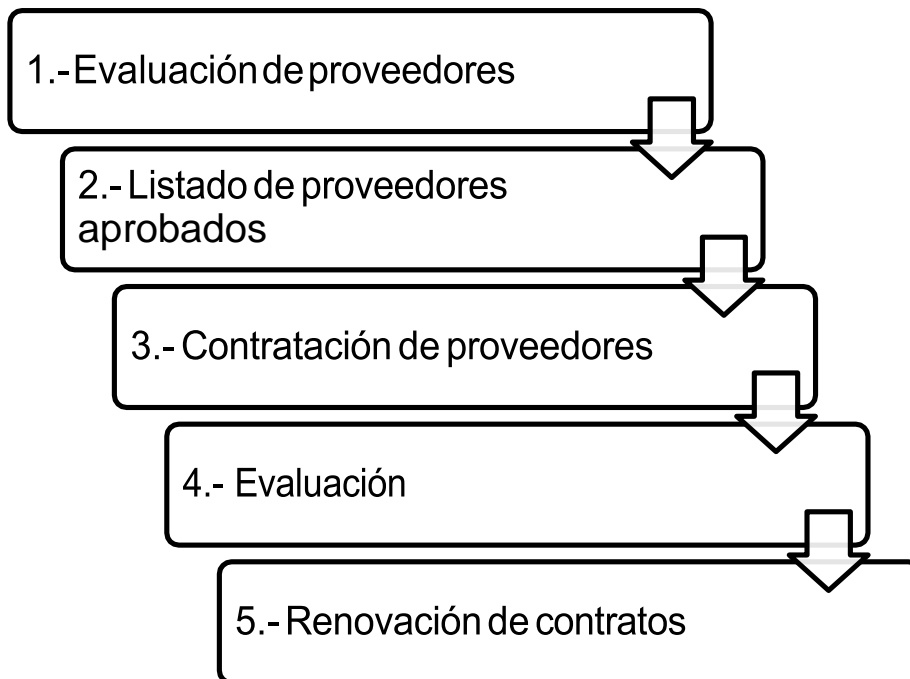


Figura 4. Diagrama de flujo del proceso de compras, aprobación y seguimiento de proveedores validados de envases flexibles.

Control de la producción

En cuanto al control de la producción la empresa planifica y lleva a cabo la producción bajo condiciones controladas , es decir, se tiene un diagrama de flujo del proceso productivo de envases flexibles en el cual está disponible la información que describe las características del producto, las instrucciones de trabajo por cada etapa del proceso productivo, el uso de equipos apropiados y la disponibilidad de instrumentos de medición y control apropiados para efectuar adecuadamente el control de los parámetros de operación en los puntos críticos de control , asimismo se cuenta con los requisitos de liberación y entrega de productos al cliente. A continuación, en la figura 5 se muestra el diagrama de flujo del proceso productivo de envases flexibles proporcionado por la empresa.

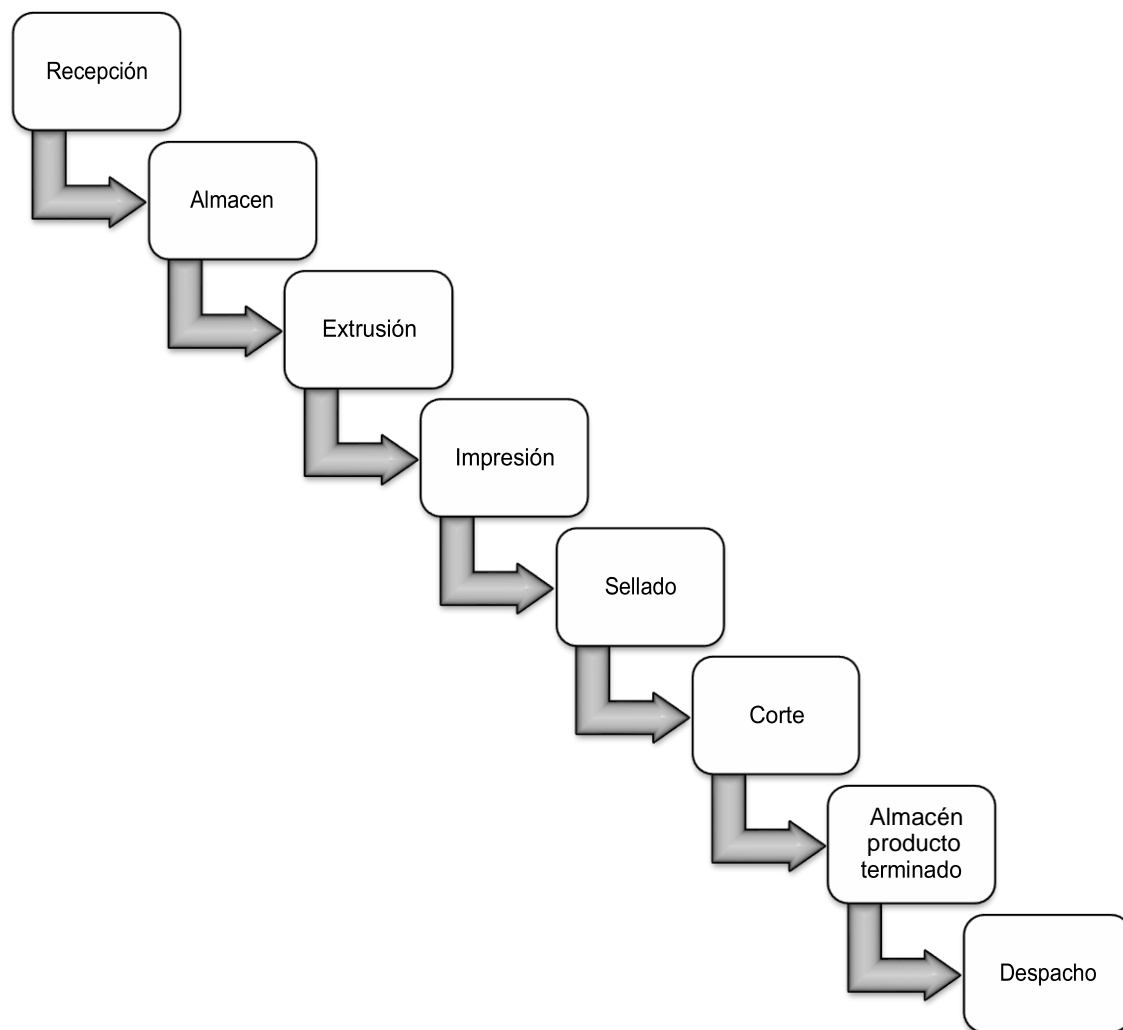


Figura 5. Diagrama de flujo del proceso productivo de envases flexibles.

Durante el proceso productivo, el área de control de calidad debe verificar mediante análisis de control de la calidad de los puntos críticos de control que se cumplen los requisitos del cliente en todas sus etapas, caso contrario se debe reportar en el registro correspondiente la no conformidad del producto en proceso y el área de control de calidad debe decidir el destino final de la no conformidad con acuerdo del comité de calidad de la empresa. Asimismo, en el caso de que los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto está siendo utilizado en el cliente, en este caso la empresa debe validar los procesos de producción mediante análisis de control de calidad del lote producido en un laboratorio acreditado ante INACAL para asegurar la

conformidad del proceso de producción. Esta validación del lote producido debe efectuarse por cada lote de entrega de producto terminado entregado al cliente para evitar las no conformidades y posteriormente el rechazo del producto en el cliente (INACAL, 2016, p.1).

En lo referente a la identificación y trazabilidad de los productos la empresa debe realizar la codificación de todos los lotes de producción por cliente mediante nomenclatura adecuada y respetar el proceso de codificación desde el ingreso de la orden de compra asignando el código de lote respectivo hasta su elaboración final pasando por todas las etapas del proceso productivo, asimismo, se debe llevar un control de las materias primas e insumos utilizados para la elaboración del lote de producción respectivo, esto permite asegurar la calidad del proceso productivo en todas las etapas y en el caso de devolución de lotes de producto terminado identificar rápidamente las causas de la no conformidad y aplicar las acciones correctivas o preventivas adecuadas a la etapa del proceso causal de la no conformidad.

Este proceso de identificación permite realizar la trazabilidad hacia atrás y hacia adelante del producto adecuadamente en el caso de algún reclamo del cliente por motivos de no conformidad, es decir si hay reclamos inmediatamente se identifica el lote de producto defectuoso y por la trazabilidad hacia adelante identificamos donde se encuentran los productos en el cliente para su recojo inmediato y posterior muestreo con un laboratorio acreditado ante INACAL para efectos de validación, en el caso de la trazabilidad hacia atrás nos permite identificar cuáles han sido las materias primas usadas en la elaboración del lote de producción no conforme y determinar el no uso de dichas materias primas hasta verificar los resultados del análisis de control de la calidad del lote no conforme con el laboratorio acreditado ante INACAL para validar los valores de los análisis de calidad, estos productos permanecen en cuarentena hasta encontrar el motivo de la no conformidad, luego de la cual el comité de calidad decide el destino final de los productos no conformes. A continuación, en la tabla 3 se muestra la descripción de las etapas del proceso productivo de envases flexibles proporcionado por la empresa.

Tabla 3.

Descripción de las etapas del proceso productivo envases flexibles.

PROCESO	DESCRIPCION
Recepción de materia prima, insumos y empaques.	<p>Proceso que tiene por objetivo recibir y verificar la integridad de las materias primas, insumos y material de empaque, los que deben de cumplir con los requisitos de calidad determinados por el área de Aseguramiento de la Calidad. Sus principales actividades se detallan a continuación:</p> <p>Recepción de la guía de remisión del cliente Verificación de acuerdo a la orden de compra Revisión del producto a ingresar por parte del supervisor de Aseguramiento de la Calidad. Recepción en almacén el lote aprobado por Aseguramiento de la Calidad.</p>
Almacén de materia prima	<p>En el almacén se mantienen los productos en condiciones adecuadas de protección, de manera que se conserven las características intrínsecas de los mismos y no sufran deterioro. Las principales actividades a realizar son:</p> <p>Realizar el ingreso en el inventario. Disponer los productos sobre parihuelas en rumas adecuadas y hasta una altura de doce sacos. Llevar un registro de salida de los productos ingresados.</p>
Almacén de insumos	<p>Se almacenan adecuadamente los insumos que se adquieren, de manera que conserven sus características intrínsecas y no sufran deterioro. Sus principales actividades se detallan a continuación:</p> <p>Se realiza el ingreso en el inventario. Se dispone el producto sobre parihuelas Se lleva un registro de su salida.</p>
Extrusión	<p>En esta etapa se realiza la formación de la bobina original del producto solicitado por el cliente</p> <p>El operario alimenta la tolva de la maquina extrusora la resina plástica necesaria y el insumo de color. Verificando la temperatura de trabajo Se está calibrando la máquina hasta regular correctamente el ancho, espesor, color del producto solicitado. Luego se retira bobina x bobina anotando pesos de cada bobina y mermas de proceso y se recubre con envase plástico externo para acción preventiva de contaminación, se codifica cada bobina indicando los datos y detalles del pedido del cliente Se almacena temporalmente en el almacén de productos intermedios, sobre parihuelas limpias y ordenadas.</p>
Impresión	<p>En esta etapa se realiza la impresión de la bobina original del producto solicitado por el cliente</p> <p>El operario alimenta la bobina extruida en la maquina impresora en unos formatos que de acuerdo al ancho de la bobina se colocan en la impresora. Luego se coloca los clisés en los rodillos, previamente verificando la conformidad de las artes con los requerimientos del cliente. Se ajusta los colores de la máquina impresora hasta alcanzar la tonalidad del diseño solicitado por el cliente, aprobando la prueba de color. Seguidamente el operario procede con la impresión. Luego se retira bobina x bobina anotando pesos de cada bobina y mermas de proceso y se recubre con envase plástico externo para acción preventiva de contaminación, se codifica cada bobina indicando los datos y detalles del pedido del cliente. Se almacena temporalmente en el almacén de productos intermedios, sobre parihuelas limpias y ordenadas.</p>

Sellado	<p>En esta etapa se realiza la formación de las bolsas del producto solicitado por el cliente. De acuerdo al tipo de bolsa solicitada se asigna un tipo de máquina de sellado (sello lateral, sello fondo, sello T, otros).</p> <p>El operario alimenta la bobina impresa en la máquina selladora. Verificando la temperatura de trabajo de la selladora y las medidas de la bolsa final para estandarizar la máquina selladora.</p> <p>Se calibra la máquina hasta regular correctamente el ancho, largo, tipo de producto solicitado.</p> <p>Luego se regula el contador de bolsas automático para generar el número de unidades que se requiere para empaquetar el producto tal como lo ha solicitado el cliente. (Envase interno).</p> <p>Finalmente se colocan los envases internos en un envase externo el cual se codifica con etiquetas indicando los datos y detalles del pedido del cliente</p> <p>Se almacena temporalmente en el almacén de productos intermedios</p> <p>Sobre parihuelas limpias y ordenadas.</p>
Corte	<p>En esta etapa se realiza el corte final de las bobinas de extrusión cuando el cliente ha solicitado productos sin impresión y con ciertas medidas especiales.</p> <p>El operario alimenta la bobina extruida en la máquina cortadora. y las medidas de la bobina final para estandarizar la máquina cortadora.</p> <p>Se está calibrando la máquina hasta regular correctamente el ancho del producto solicitado.</p> <p>Luego se retira bobina por bobina anotando pesos de cada bobina y mermas de proceso y se recubre con envase plástico externo para acción preventiva de contaminación, se codifica cada bobina indicando los datos y detalles del pedido del cliente</p> <p>Se almacena en el almacén de productos terminados, sobre parihuelas limpias y ordenadas.</p>
Almacén de productos terminados	<p>Almacenar en condiciones adecuadas el producto que será entregado al cliente final.</p> <p>Se realiza el ingreso del inventario.</p> <p>Se dispone el producto sobre parihuelas en rumas adecuadas y hasta 12 sacos de altura.</p> <p>Se lleva un registro de su salida.</p> <p>Se realiza el control de limpieza</p>
Despacho	<p>Operación por el cual el producto llega a su destino debidamente controlado, certificado y bajo condiciones que garanticen un traslado seguro.</p>

Nota: Elaboración propia. Datos extraídos de la empresa Envolturas Perú.

Dimensión 5: Medición, análisis y mejora.

Según ISO 9001 (2008), definió el término como: la implementación de los procesos de medición, análisis y mejora necesarios para: validar la conformidad con los requisitos del producto, asimismo asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y mejorar continuamente su eficacia, para lo cual se deberá monitorear constantemente los puntos críticos de control de los procesos y registrarlos para determinar las no conformidades y decidir las acciones correctivas y preventivas adecuadas para prevenir la contaminación del

producto (p.14). Esto permite a la empresa tener un sistema de gestión de calidad alineado con los objetivos del cliente y mantener constantemente la satisfacción del cliente; asimismo permite controlar adecuadamente los puntos críticos en sus diferentes etapas del proceso productivo y en toda la cadena valor de la empresa.

Satisfacción del cliente

En lo referente a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la empresa se elabora encuestas de opinión al usuario, y en el caso de reclamos se debe llenar el registro correspondiente el cual se deriva al área responsable de la no conformidad para su análisis y elaboración de un informe técnico, en el caso de que el producto esté no conforme el comité de calidad debe tomar decisiones sobre el destino posterior del producto no conforme y avisar al cliente la decisión tomada para su conocimiento. Asimismo, por trazabilidad se debe analizar las causas de la no conformidad y ubicar las materias primas o procesos responsables de la no conformidad para realizar el cambio de los mismos y en el caso de procesos realizar las reparaciones o acciones correctivas necesarias para levantar la no conformidad. Las comunicaciones con los clientes son documentadas y archivadas. El encargado de mantener los registros y su archivo, así como de la comunicación con los clientes es el responsable del comité de calidad, quien debe cada cierto tiempo realizar un informe estadístico de las quejas o reclamos indicando sus causas y las no conformidades, sus acciones correctivas y preventivas. Este proceso de control estadístico de las no conformidades debe ser comunicado a todas las áreas responsables para tener en consideración en las producciones siguientes asimismo informar de las decisiones tomadas por el comité de calidad respecto a las acciones correctivas y preventivas con el objetivo de mantener informado al personal y prevenir no conformidades en los procesos. A continuación, en la figura 6 se muestra el diagrama de flujo del proceso de quejas y reclamaciones de envases flexibles proporcionados por la empresa.

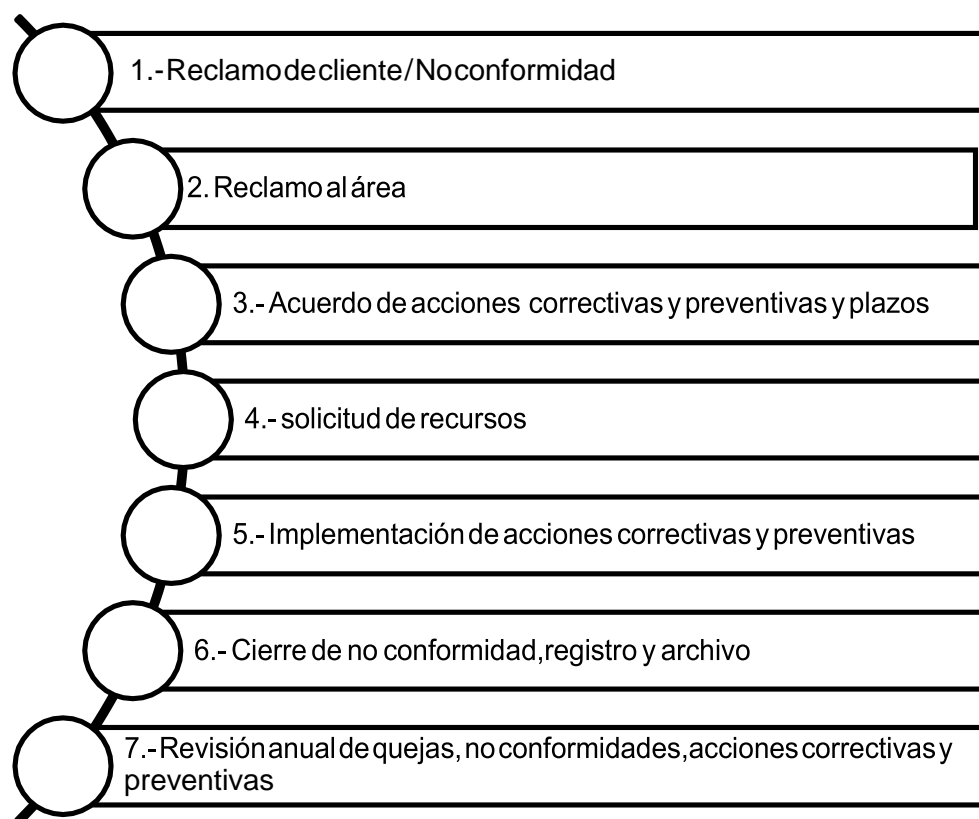


Figura 6. Diagrama de flujo del proceso de quejas y reclamaciones.

Auditoría interna

La empresa debe llevar a cabo auditorías internas cada cierto tiempo para determinar si el sistema de gestión de la calidad: es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001 y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la empresa. Esto permite alinear los objetivos de la empresa con los objetivos del sistema de gestión de la calidad, tal es el caso de algunos cliente de la industria alimentaria que tienen certificación ISO 9001 que solicitan al proveedor que cumplan con los requisitos de la norma internacional y programan auditorías cada cierto tiempo para validar sus procesos y homologar sus proveedores, este proceso se repite cada año con el objetivo de mantener su base de datos con proveedores seleccionados y validados. En la figura 7 se muestra el diagrama de flujo del proceso de auditorías internas de envases flexibles proporcionados por la empresa.



Figura 7. Diagrama de flujo del proceso de auditorías internas.

Control del producto no conforme

Los productos no conformes con las especificaciones técnicas establecidas por el cliente, son identificados a través de las inspecciones correspondientes por el supervisor de aseguramiento de la calidad, quien emite un reporte ; asimismo, durante el procesamiento del producto, se identifican los productos no conformes mediante las evaluaciones que se hacen en los registros de controles de línea , anotándose las observaciones sobre productos intermedios no conformes y las respectivas acciones correctivas, para el producto terminado se identifica el producto no conforme contrastando los resultados de la evaluación con las especificaciones del respectivo cliente; el procedimiento documentado existente define los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas para la toma de decisiones respecto al producto no conforme. En la figura 8 se muestra el diagrama de flujo del procedimiento de control de los productos no conformes.

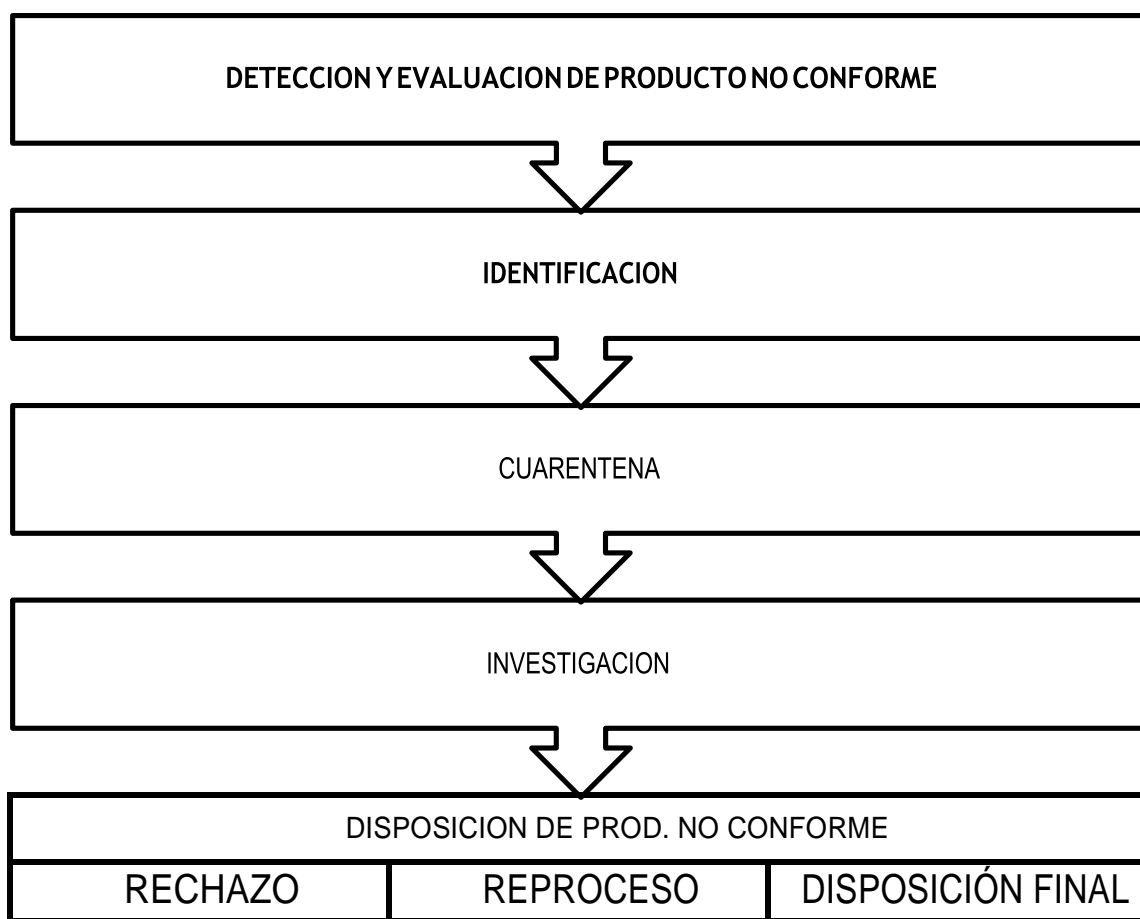


Figura 8. Diagrama de flujo del procedimiento de control de productos no conformes.

En el caso de la devolución de productos no conforme por parte del cliente, la recepción es en la zona de cuarentena del almacén y seguidamente se realiza la evaluación del producto por parte del área de control de calidad quien revisa, muestrea y analiza el lote devuelto para verificar y validar la no conformidad determinando las causas y las condiciones de ingreso ; seguidamente, registra la ocurrencia, lo cual permite establecer su disposición final, que puede ser: rechazo, reproceso o disposición final. Asimismo, en el caso de materias primas, insumos y empaques necesarios para el proceso productivo que no superen la inspección por parte de control de calidad tal como lo establece la ficha técnica de materias primas, se rechaza el lote y se avisa al proveedor para el recojo de la materia prima, para su posterior cambio por otro lote adecuado y conforme de lo contrario se cambia de proveedor; asimismo, se registra dicha no conformidad para su archivo correspondiente.

Mejora continua

La empresa mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

Acciones correctivas y preventivas

La empresa tiene un procedimiento escrito en el que se establece las condiciones, responsabilidades y controles para lograr la elaboración, ejecución, seguimiento y cierre de las acciones preventivas y correctivas, que permitan eliminar las causas de no conformidades reales y potenciales que puedan afectar la eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de la calidad. Se aplica a todos los procesos y áreas de la empresa y cubre desde la detección de una no conformidad real o potencial hasta la aplicación de las acciones necesarias para evitar su ocurrencia. Todo el personal está en la capacidad de generar una solicitud de acción preventiva y/o Correctiva y de mejora cuando sea necesario, aplicando los lineamientos descritos en el procedimiento escrito.

La planificación de las acciones correctivas y preventivas y de mejora incluye la evaluación de la importancia de los problemas detectados, y se hace en términos del impacto potencial en aspectos tales como costos de no conformidad (Incumplimiento de un requisito) y satisfacción del cliente. En este proceso se enfatiza la eficacia y eficiencia de los procesos cuando se toman las acciones, y estas deben estar enfocadas para eliminar las causas de las no conformidades y evitar que vuelvan a suceder. Las acciones correctivas y preventivas son consideradas como concluidas una vez que hayan sido verificadas y evaluadas por los responsables, así como al eliminar las causas que dieron origen a las no conformidades. El análisis de la causa raíz de las no conformidades detectadas y potenciales debe ser realizado por los responsables del proceso al que pertenece ésta y se debe determinar la acción correctiva y preventiva o corrección de la misma verificando la efectividad de las acciones correctivas y preventivas

implementadas. Las acciones deben implementarse y cerrarse en un término no mayor de 3 meses y cuando cumplan este tiempo y aún no se encuentren cerradas deben ser revisadas para determinar las causas que impiden su cierre. En la figura 9 se muestra el diagrama de flujo del procedimiento de acciones correctivas/ preventivas para el control de los productos no conformes de envases flexibles proporcionados por la empresa.

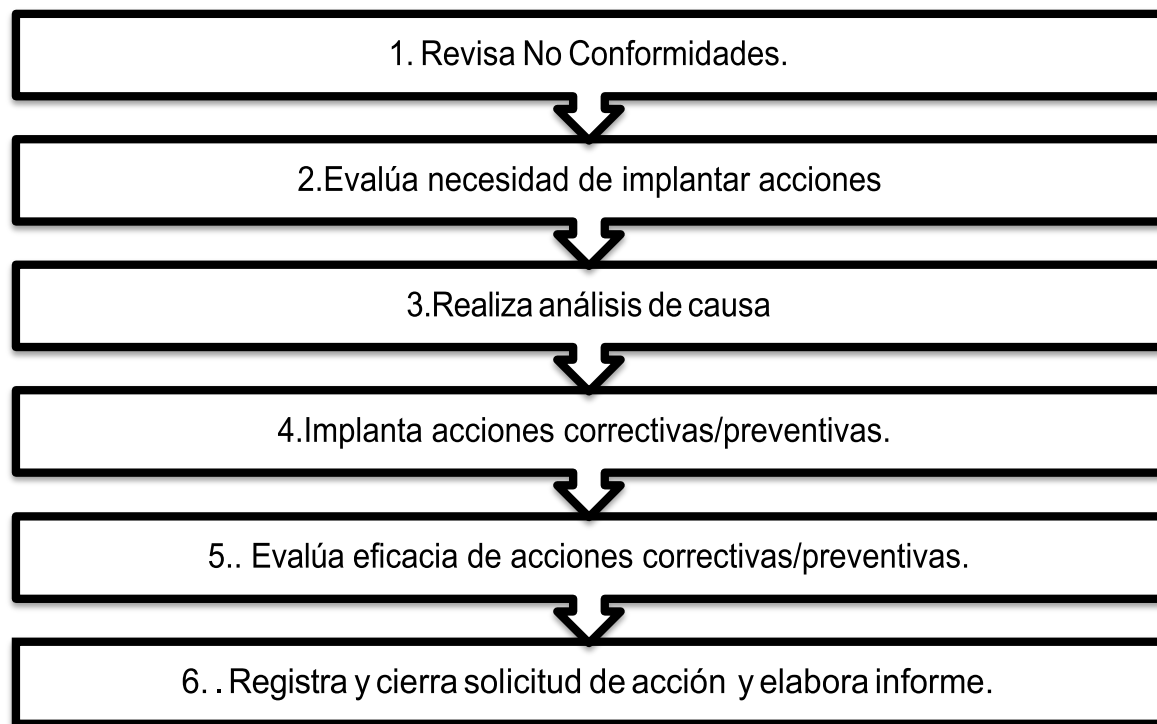


Figura 9. Diagrama de flujo del procedimiento de acciones correctivas/preventivas.

1.4 Justificación

Justificación Teórica.

Según Hernández (2010),” la justificación de la investigación indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante “(p. 39).

La tesis aporta información relevante sobre la mejora continua de la eficacia en una empresa del sector industria de envases flexibles a partir de establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la

calidad ISO 9001. Asimismo, se detalla la documentación como factor clave de éxito para la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional. Además de ello, esta tesis busca ser tomada como antecedente para futuras investigaciones en la cual se puedan ampliar o tomar como referencia el constructo propuesto sobre el tema.

Justificación Práctica.

La presente investigación se enfoca en dar a conocer lo referente al establecimiento, documentación, implementación y mantenimiento de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001 , y los diferentes riesgos a los cuales se tiene que hacer frente así como también , a la satisfacción plena de las partes interesadas ; es decir las empresas actualmente por el proceso de globalización de los mercados han evolucionado a una creciente competencia y una mejora continua de sus procesos internos que les permitan ser competitivas y mantenerse en el mercado. En el presente caso los clientes actuales solicitan homologación de proveedores validados es decir que las empresas proveedoras de productos tengan implementado y mantenido un sistema de gestión de la calidad que les permita tener confianza en la calidad de los productos vendidos y aquellas empresas que no tienen implementado este sistema de gestión de la calidad no son homologadas y por lo tanto disminuyen los clientes. El sistema actual de los negocios exige la certificación internacional.

Justificación Metodológica.

Para lograr los objetivos del estudio, se utilizó una encuesta descriptiva con las diferentes dimensiones de la variable: sistema de gestión de la calidad, estos datos cuantitativos fueron recopilados a través de un instrumento validado por expertos comprobando su validez y confiabilidad mediante el uso del software de análisis estadístico SPSS v 23., permitiendo así la obtención de resultados precisos. El instrumento utilizado para la siguiente investigación fue una encuesta descriptiva la misma que fue aplicada a los trabajadores de la empresa del sector industria de envases flexibles.

1.5 Problema de la investigación

Problema general.

¿Cuál es el nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017?

Problemas específicos.

Problema Específico 1

¿Cuál es el nivel de documentación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017?

Problema Específico 2

¿Cuál es el nivel de responsabilidad de la dirección del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017?

Problema Específico 3

¿Cuál es el nivel de gestión de los recursos del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017?

Problema Específico 4

¿Cuál es el nivel de realización del producto del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017?

Problema Específico 5

¿Cuál es el nivel de medición, análisis y mejora del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017?

1.6. Objetivos de la investigación

Objetivo general.

Determinar el nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017.

Objetivos Específicos.

Objetivo Específico 1.

Determinar el nivel de documentación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017.

Objetivo Específico 2.

Determinar el nivel de responsabilidad de la dirección del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017.

Objetivo Específico 3.

Determinar el nivel de gestión de los recursos del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017.

Objetivo Específico 4.

Determinar el nivel de realización del producto del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017.

Objetivo Específico 5.

Determinar el nivel de medición, análisis y mejora del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017.

II. Marco metodológico

2.1. Variable

Variable 1: Gestión de la calidad

Definición conceptual.

Según ISO 9000 (2015), definió gestión de la calidad como “el conjunto de elementos de una organización interrelacionados para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos” (p. 41). Es decir, la gestión de la calidad incluye a la visión considerada como la aspiración de aquello que la empresa quiere llegar a ser expresada por la alta dirección, también incluye la misión o propósito de la existencia de la empresa expresada por la alta dirección, la política de la calidad que es las intenciones y dirección de la empresa expresada por la alta dirección y finalmente la estrategia o plan estratégico para lograr un objetivo a largo plazo.

2.2. Operacionalización de la variable: Sistema de gestión de la calidad

La variable en estudio tiene cinco dimensiones a saber: Documentación que incluye el sistema de calidad, manual de calidad, procedimientos y registros; la siguiente dimensión es responsabilidad de la dirección que incluye: enfoque al cliente, Política de la calidad, objetivos de la calidad, planificación del sistema de gestión de la calidad, responsabilidad, autoridad y comunicación, revisión por la dirección; la tercera dimensión es gestión de los recursos la cual incluye: provisión de recursos. Recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo; la cuarta dimensión es realización del producto que incluye: planificación de la realización del producto, procesos relacionados con el cliente, proceso de compras y control de la producción; y la quinta dimensión es medición, análisis y mejora la cual incluye: satisfacción del cliente, auditoría interna, control del producto no conforme, mejora continua y finalmente acciones correctivas y preventivas. A continuación, se muestra la tabla 4 operacionalización de la variable sistema de gestión de la calidad.

Tabla 4

Operacionalización de la variable sistema de gestión de la calidad.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles	Rangos			
Gestión de calidad	Documentación del sistema de gestión	Mapa de procesos	1 a 3	Ordinal					
		Manual de calidad							
		Control de documentos y registros							
	Responsabilidad de la dirección	Compromiso de la dirección	4 a 11						
		Política de la calidad							
		Objetivos de la calidad							
		Planificación del SGC							
	Gestión de los recursos	Responsabilidad, autoridad y comunicación	12 a 15				Ordinal	A veces	Bajo: de 0 a 87 Medio: de 88 a 113 alto: de 114 a 145
		Revisión por la dirección							
		Provisión de recursos							
		Recursos humanos							
		Infraestructura							
		Ambiente de trabajo							
	Realización del producto	Planificación de la realización del producto	16 a 23				Ordinal	siempre	
		Procesos relacionados con el cliente							
Proceso de compras									
Control de la producción									
Satisfacción del cliente									
Medición, análisis y mejora	Auditoría interna	24 a 30	Ordinal						
	Control del producto no conforme								
	Mejora continua								

Nota: Elaboración propia. Datos extraídos de la empresa Envolturas Perú.

2.3. Metodología

Hernández *et al.* (2010) indicaron que: “la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno” (p.4).

Según su naturaleza se hace referencia a los dos enfoques el cualitativo y el cuantitativo que son paradigmas de la investigación científica, ambos emplean procesos cuidadosos, sistemáticos y empíricos en su esfuerzo por generar conocimiento. Llevan a cabo la observación y evaluación de fenómenos; establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluaciones realizadas; demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento; revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis; proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar, y fundamentar las suposiciones o ideas, o incluso para generar otras.

En cuanto al enfoque cuantitativo, Hernández *et al.* (2010) indicaron que: “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

El proceso de estudio cuantitativo tiene las siguientes etapas: Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas se establece el diseño; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas con frecuencia utilizando métodos estadísticos, y se establece una serie de conclusiones respecto de las hipótesis.

El enfoque cuantitativo tiene las siguientes características: El investigador plantea un problema de estudio delimitado y concreto; luego considera lo que se ha investigado anteriormente es decir la revisión de la literatura y construye un marco teórico que va a guiar el estudio, del cual deriva una o varias hipótesis y las

somete a prueba mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados; las hipótesis se generan antes de recolectar y analizar los datos; La recolección de los datos se fundamenta en la medición de las variables o conceptos contenidos en las hipótesis, esta recolección se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica ; debido a que los datos son producto de mediciones se representan mediante números y se deben analizar a través de métodos estadísticos; en el proceso se busca el máximo control para lograr que otras explicaciones posibles distintas a la propuesta del estudio sean desechadas y se excluya la incertidumbre y minimice el error, es por esto que se confía en la experimentación y/o las pruebas de causa-efecto; los análisis cuantitativos se interpretan a la luz de las predicciones iniciales o hipótesis y de estudios previos o teoría , la interpretación constituye una explicación de cómo los resultados encajan en el conocimiento existente; la investigación cuantitativa debe ser lo más “objetiva” posible y los fenómenos que se observan o miden no deben ser afectados por el investigador; los estudios cuantitativos siguen un patrón predecible y proceso estructurado y se debe tener presente que las decisiones críticas se efectúan antes de recolectar los datos; en una investigación cuantitativa se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población), también se busca que los estudios efectuados puedan replicarse; finalmente, con los estudios cuantitativos se intenta explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos, esto significa que la meta principal es la construcción y demostración de teorías (que explican y predicen); para este enfoque, si se sigue rigurosamente el proceso y, de acuerdo con ciertas reglas lógicas, los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, y las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento; esta aproximación utiliza la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría y de ésta se derivan expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador busca someter a prueba; la investigación cuantitativa pretende identificar leyes universales y causales; la búsqueda cuantitativa ocurre en la realidad externa al individuo, esto nos conduce a una explicación sobre cómo se concibe la realidad con esta aproximación a la investigación. La presente investigación se procederá de acuerdo al método científico con enfoque cuantitativo.

2.4. Tipos de estudio.

En el ámbito de la investigación nos encontramos con una amplia gama de clasificaciones de tipos de investigación los cuales se definen de acuerdo a los propósitos que persigue el autor, por lo cual es usual que la investigación se organice de acuerdo a varios aspectos significativos de la investigación como: finalidad, carácter, naturaleza, alcance temporal; para el presente trabajo de investigación teniendo en cuenta su finalidad la investigación es de tipo básico.

Según Abanto, W. (2013) nos define la investigación de tipo básica también conocida como investigación teórica o pura, se fundamenta en un argumento teórico y su intención fundamental consiste en desarrollar una teoría, extender, corregir o verificar el conocimiento mediante el descubrimiento de amplias divulgaciones o principios (p. 12).

Según Landeau, R. (2007) nos indica que este tipo de investigación se realiza para obtener nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico, específico e inmediato. Tiene como fin crear un cuerpo de conocimiento teórico, sin preocuparse de su aplicación práctica. Se orienta a conocer y persigue la resolución de problemas amplios y de validez general (p.55).

2.5. Diseño de investigación

La presente tesis es de diseño descriptivo simple, no experimental - transversal. El diseño de investigación es una estructura u organización esquematizada que adopta el investigador para relacionar y controlar las variables de estudio. Sirve como instrumento de dirección y restricción para el investigador, en tal sentido, se convierte en un conjunto de pautas bajo las cuales e va a realizar el estudio.

Según Abanto (2013) sostiene que: “El diseño de investigación descriptiva tiene como objetivo central la descripción de los fenómenos. Se sitúa en un primer nivel del conocimiento científico. Utiliza métodos descriptivos como la observación” (p.13).

Hernández, R., Fernández (2006 p. 103), sostiene que “la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”.

No experimental, porque de acuerdo a Hernández *et Al.* (2010), los diseños no experimentales son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 205). En la investigación no se manipula variables alguna, solo se extrae información para su análisis.

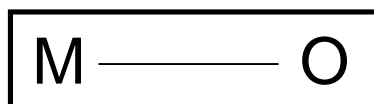
Es transversal, porque de acuerdo a *Hernández et. Al* (2010) sostiene que: “recolectan datos en un solo momento y tiempo único donde su propósito es descubrir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento” (p. 289). En la investigación sólo se toman datos en un momento determinado para su interpretación.

Nivel de estudio.

La presente investigación es descriptiva simple. A continuación, se explica el sustento para su clasificación.

Según Abanto (2013) sostiene que: “En el diseño descriptivo simple el investigador busca y recoge información relacionada con el objeto de estudio, no presentándose la administración o control de un tratamiento” (p. 28).

Esquema:



Donde:

M: Muestra con quien(es) vamos a realizar el estudio.

O: Información (observaciones) relevante o de interés que recogemos de la muestra.

2.6. Población, muestra y muestreo

261. Población.

Según Hernández et al., (2010): “Una población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan determinadas especificaciones” (p.174).

El universo poblacional está constituido por los trabajadores de la empresa de envases flexibles Envolturas Perú, vale decir por los 100 trabajadores entre personal profesionales, técnicos y auxiliares; de la sede Lima y los representantes comerciales en provincias entre las edades de 18 a 65 años.

262 Muestra.

Según Sotelo, C. (2015) la muestra es un sub conjunto de la población, para que un sector de la población sea considerado como muestra es necesario que todos los elementos de ella pertenezcan a la población, por eso se dice que una muestra debe ser representativa de la población, es decir, debe tener las mismas características generales de la población. No se consideran muestras si algunos sujetos de la supuesta muestra no pertenecen a la población (p.87).

La muestra tomada está compuesta de 50 trabajadores de la empresa de envases flexibles Envolturas Perú entre las edades de 18 y 65 años. El muestreo realizado fue no probabilístico de tipo intencionado, porque la elección de la unidad de análisis se realizó de manera intencional por parte del investigador con ayuda del asesor de nuestra investigación. En este procedimiento, es el investigador quien selecciona la muestra e intenta que sea representativa, por lo tanto, la representatividad depende de su intención” u “opinión”. Queda claro que la evaluación de la representatividad es subjetiva. La decisión fue tomada analizando que la empresa tiene en la sede Lima 50 trabajadores de la empresa a los cuales se les evaluó el cuestionario de manera directa, sin embargo, los otros 50 trabajadores se encuentran en provincia y son los representantes comerciales que no están muy disponibles para la evaluación del cuestionario. Es decir, para el presente trabajo se toma en cuenta la población accesible.

263. Muestreo.

El muestreo realizado fue no probabilístico de tipo intencionado, según Hernández et al., (2010): en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores. Elegir entre una muestra probabilística o una no probabilística depende de los objetivos del estudio, del esquema de investigación y de la contribución que se piensa hacer con ella (p.176).

Tabla 5

Muestra no probabilística del personal de la empresa Envolturas Perú.

N°	Tipo de personal	Total
1	Profesionales	06
2	Técnicos	14
3	Auxiliares	30
	Total	50

Nota: Elaboración propia. Datos extraídos de la empresa Envolturas Perú

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos.

Para recolectar la información se empleó técnicas e instrumentos validados por expertos, en esta ocasión la técnica utilizada fue la encuesta debido a la modalidad de estudio y el tiempo limitado para su aplicación, y como instrumento se utilizó el cuestionario. Estos cuestionarios contenían ítems a ser respondidos mediante la escala Likert, y fueron construidos en relación con los procedimientos de la operacionalización de la variable.

Instrumento de recolección de recolección de datos.

Ficha técnica

Nombre: nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad.

Autor: Barrantes, V (2017).

Validado: Dr. Sotelo, C (2017).

Objetivo: Determinar el nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017 y en sus cinco dimensiones.

Lugar de aplicación: Sede de la empresa

Forma de aplicación: Directa.

Extensión. El cuestionario consta de 30 preguntas.

Duración de la aplicación: 15 minutos.

Puntuación: La escala es tipo Likert, las respuestas son las siguientes:

(5) Siempre

(4) Casi siempre

(3) A veces

(2) Casi nunca

(1) Nunca

Baremo:

Alto: de 114 a 145

Medio: de 88 a 113

Bajo: de 0 a 87

271. Validación y confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad.

Posteriormente, se calculó la confiabilidad de consistencia interna de los instrumentos mediante el Alfa de Cronbach, cuyos resultados se pueden ver en la tabla 6. Se observó que el coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.951 para 30 ítems de variable sistema de gestión de la calidad. Este valor indica que la confiabilidad es alta para la variable de estudio.

Tabla 6.

Confiabilidad del instrumento de la variable sistema de gestión de la calidad.

	N de ítems	Alfa de Cronbach
Variable		
Sistema de gestión de la calidad	30	0,951

Nota: Elaboración propia. Datos extraídos de la empresa Envolturas Perú.

Validez.

Validez de contenido.

Se utilizó la validez de contenido de los instrumentos: de la variable sistema de gestión de la calidad, a través del juicio de expertos. Los expertos son catedráticos de escuelas de post grado de diferentes universidades del Perú:

- Dr. Carlos Sotelo Estacio (UCV).
- Mag. Fanny Barrantes Santos (UPC)
- Mag. Ángel Francisco Velásquez Zapata (USIL)

En la tabla 7, se muestra el resultado de evaluación de los expertos.

Tabla 7.

Validación del instrumento: sistema de gestión de la calidad.

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Claridad	Si	Si	Si	Si
Pertinencia	Si	Si	Si	Si
Relevancia	Si	Si	Si	Si

Nota: Elaboración propia. Datos extraídos de la empresa Envolturas Perú.

Validez de constructo.

La validez de constructo según Mejía (2005) “trata de establecer en qué medida la prueba tiene en cuenta los aspectos que se hallan implícitos en la definición teórica del tema a medirse” (p. 72). En la investigación se busca establecer el

grado de correspondencia entre los resultados de la prueba realizada y los conceptos teóricos expuestos y que se pretenden medir.

En la Tabla 8, se observan los resultados del análisis de correlación total de elementos corregida y el alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido. Se aprecia que todos los ítems tienen un coeficiente alfa de Cronbach sobre 0.947 confirmando que son válidos para constituir el instrumento final. Se considera válidos a partir de un coeficiente alfa de Cronbach de 0.75.

Tabla 8.

Estadística de total de elemento para la variable sistema de gestión de la calidad incluye los 30 ítems.

Estadísticas de total de elemento				
Item	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿La Empresa cuenta con un mapa de procesos (estratégicos, operativos y de apoyo) adecuado para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	97,32	294,712	,669	,949
2. ¿La empresa cuenta con un manual de calidad adecuado para la implementación del SGC?	97,26	297,094	,662	,949
3. ¿La empresa cuenta con los procedimientos y registros necesarios y suficientes para la implementación del SGC?	97,06	296,588	,663	,949
4. ¿La dirección de la empresa evidencia su compromiso apoyando constantemente la implementación del SGC?	97,02	300,551	,423	,951
5. ¿La empresa cuenta con una política de calidad adecuada para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	96,62	318,689	-,121	,955
6. ¿La empresa cuenta con objetivos de calidad medible y coherente con la política de calidad?	97,10	292,133	,660	,949

7. ¿La empresa realiza la planificación estratégica incluyendo la política y objetivos de la calidad?	97,38	290,404	,645	,949
8. ¿La empresa ha nombrado a un representante de la dirección que tiene la responsabilidad y autoridad de lograr la conformidad de la implementación del SGC?	97,12	292,434	,669	,949
9. ¿La empresa se asegura de que los procesos de comunicación interna son adecuados para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	97,00	289,347	,820	,947
10. ¿La dirección de la empresa revisa el sistema de gestión de la calidad a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia y eficacia continua?	96,98	289,857	,533	,951
11. ¿Los resultados de la revisión por la dirección permiten tomar decisiones adecuadas para mejorar la implementación del SGC?	96,70	307,929	,247	,952
12. ¿La empresa proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC?	97,00	294,653	,701	,948
13. ¿La empresa cuenta con recursos humanos competentes con base en la educación, formación y habilidades necesarias para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	97,34	290,147	,754	,948
14. ¿La empresa cuenta con la infraestructura necesaria y adecuada para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	97,04	292,651	,698	,948
15. ¿La empresa cuenta con ambientes de trabajo necesarios y adecuados para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	96,70	306,582	,259	,952
16. ¿La empresa realiza el planeamiento de la producción de manera coherente con los requisitos del cliente?	97,06	297,323	,598	,949
17. ¿La empresa cumple los requisitos especificados en la orden de pedido elaborada por el cliente para la realización del producto?	96,80	302,571	,468	,950
18. ¿La empresa verifica la calidad de los productos comprados para asegurarse de que cumple los requisitos de compra especificados por el cliente?	97,18	288,600	,751	,948

19. ¿La empresa evalúa a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de calidad?	97,32	291,242	,681	,948
20. ¿La empresa selecciona a los proveedores cada cierto periodo de tiempo para asegurarse de su conveniencia?	96,96	302,447	,490	,950
21. ¿La empresa tiene un diagrama de flujo del proceso productivo coherente con los requisitos especificados por el cliente?	96,96	298,978	,679	,949
22. ¿La empresa lleva registros de control de las diferentes etapas del proceso productivo y los mantiene al día?	97,18	296,844	,686	,949
23. ¿La empresa realiza la codificación de los lotes de producción para cumplir con los requisitos de trazabilidad del producto?	96,80	308,122	,284	,952
24. ¿La empresa realiza encuestas de satisfacción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos de la calidad del producto entregado?	96,90	291,806	,732	,948
25. ¿La empresa atiende con prontitud las quejas y reclamaciones de los clientes?	96,98	289,449	,741	,948
26. ¿La empresa realiza auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el SGC es conforme con los requisitos?	97,06	289,813	,814	,947
27. ¿La empresa identifica y controla el producto no conforme realizando acciones para evitar su uso o entrega no intencionada?	97,00	292,286	,763	,948
28. ¿La empresa toma decisiones adecuadas respecto al lote de producto no conforme que incluyen: rechazo, reproceso o disposición final?	97,14	287,960	,831	,947
29. ¿La empresa toma acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir para que no vuelvan a ocurrir?	97,10	291,520	,745	,948
30. ¿La empresa determina acciones preventivas para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia?	96,94	289,568	,769	,948

Nota: Elaboración propia. Datos extraídos de la empresa Envolturas Perú.

Técnicas de recojo de información.

La técnica adicional usada para el manejo de información fue el análisis estadístico.

El análisis estadístico nos ha permitido procesar los datos que surgieron del estudio de la muestra, en este caso los datos obtenidos mediante el cuestionario de acuerdo a la variable: sistema de gestión de la calidad.

El procesamiento de la información se realizará con el software estadístico SPSS V-23, que es un software popular entre los usuarios de Windows, es utilizado para realizar la captura y análisis de datos para crear tablas y gráficos con data compleja. El SPSS es conocido por su capacidad de gestionar grandes volúmenes de datos y es capaz de llevar a cabo análisis de texto entre otros formatos más.

2.8. Método de análisis de datos

Según Sotelo C. (2015) definió la estadística descriptiva como: “parte de la estadística que describe, analiza y representa un grupo de datos utilizando métodos numéricos y gráficos que resumen y presentan la información contenida en ellos. No pretende ir más allá del conjunto de datos investigados” (p.8).

El método que se utilizó para el análisis de datos fue estadístico descriptivo, Siguiendo el protocolo siguiente: Se tabularon y organizaron los datos en una matriz de datos donde se consignaron los resultados en tablas y figuras, de las cuales se pueden leer frecuencias y porcentajes de la variable materia de estudio y de cada una de sus dimensiones.

Finalmente, se consigna los gráficos de barras, los cuales nos muestran los resultados correspondientes para cada una de las dimensiones de la variable a partir de los resultados obtenidos de la Base de datos aplicados con el Programa SPSS V-23.

III. Resultados

3.1 Descripción de la variable y sus dimensiones

Tabla 9.

Nivel del sistema de gestión de la calidad de la norma ISO 9001 en los procesos de la empresa Envolturas Perú.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	28.0
Medio	32	64.0
Alto	4	8.0
Total	50	100.0

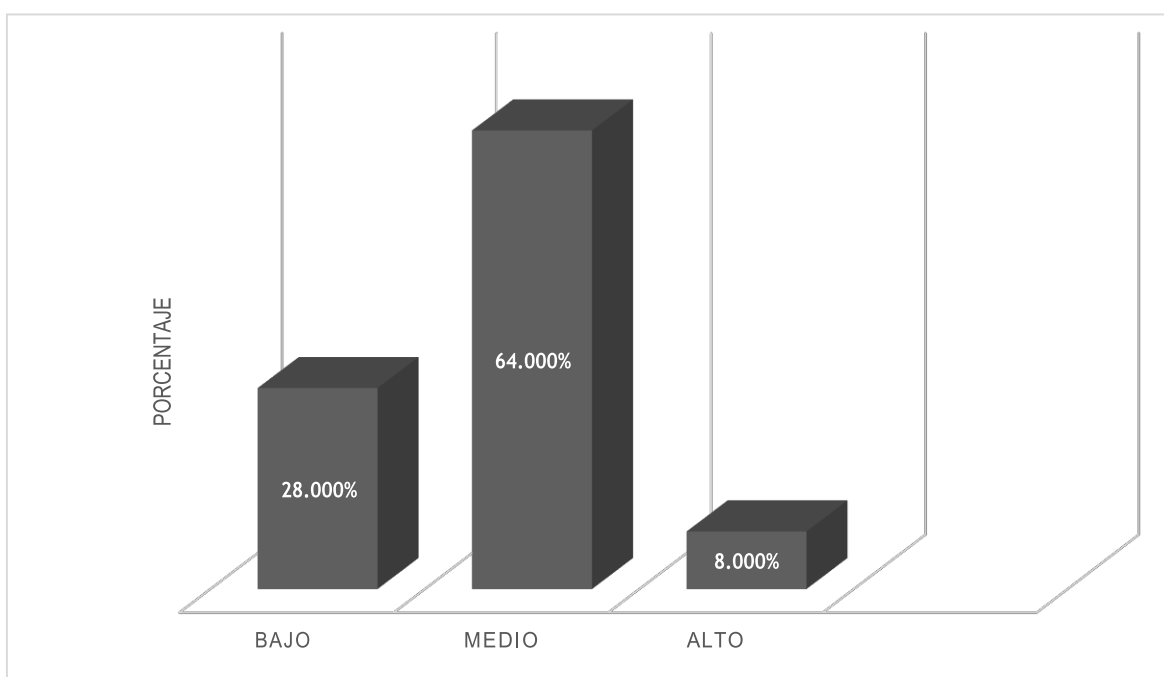


Figura 10. Barras de Nivel del sistema de gestión de la calidad de la norma ISO 9001 en los procesos de la empresa Envolturas Perú. Según los 50 trabajadores entrevistados.

Como se muestra en la tabla 9 y figura 10 se describe la información recogida de los 50 trabajadores de la empresa Envolturas Perú, donde se puede observar que el 64% de los trabajadores manifiestan tener una percepción medio de nivel del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú; el 28% una baja percepción y el 8% manifiestan tener una alta percepción de nivel del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú.

Tabla 10.

Nivel de documentación del sistema en la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	24.0
Medio	27	54.0
Alto	11	22.0
Total	50	100.0

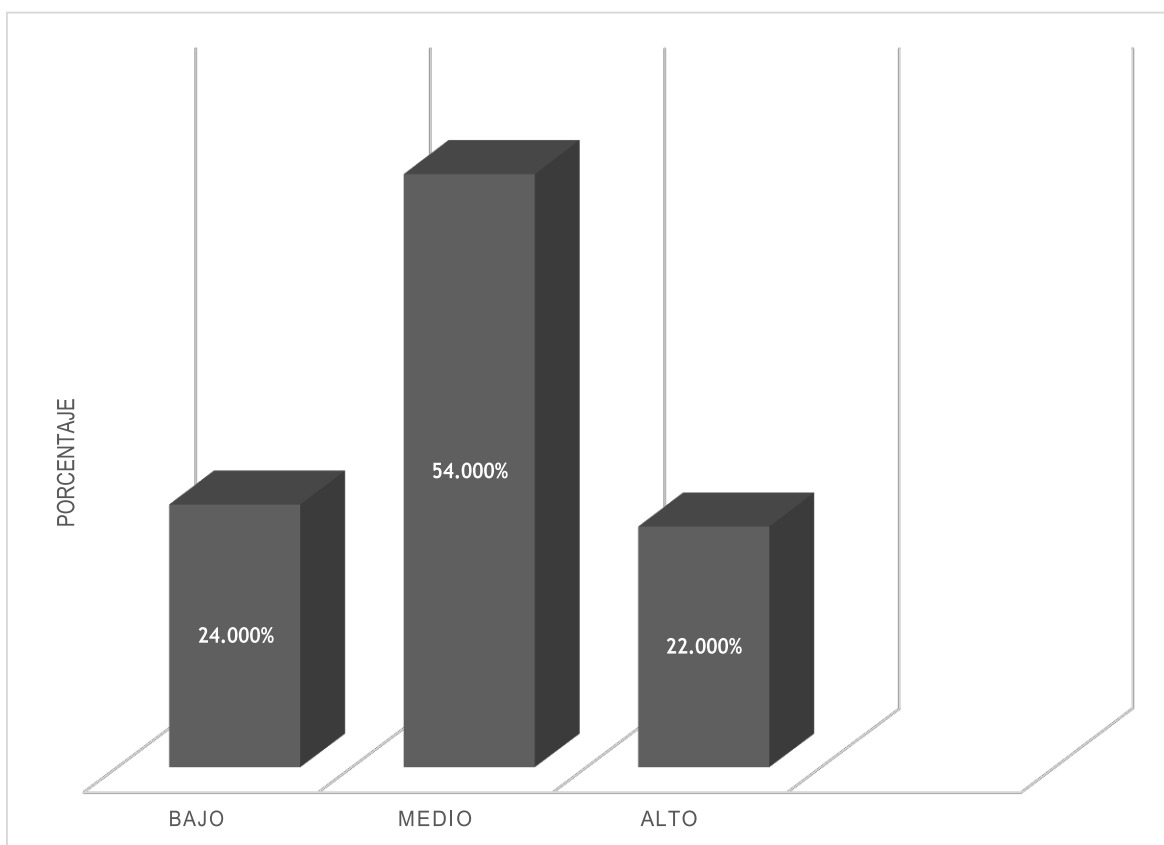


Figura 11. Barras de nivel de documentación del sistema en la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú.

Como se muestra en la tabla 10 y figura 11, se puede observar que el 54% de los trabajadores manifiestan tener una percepción medio nivel de documentación del sistema en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú; el 24% una baja percepción y el 22% manifiestan tener una alta percepción de nivel de documentación del sistema en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú.

Tabla 11.

Nivel de responsabilidad de la dirección en la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	20.0
Medio	28	56.0
Alto	12	24.0
Total	50	100.0

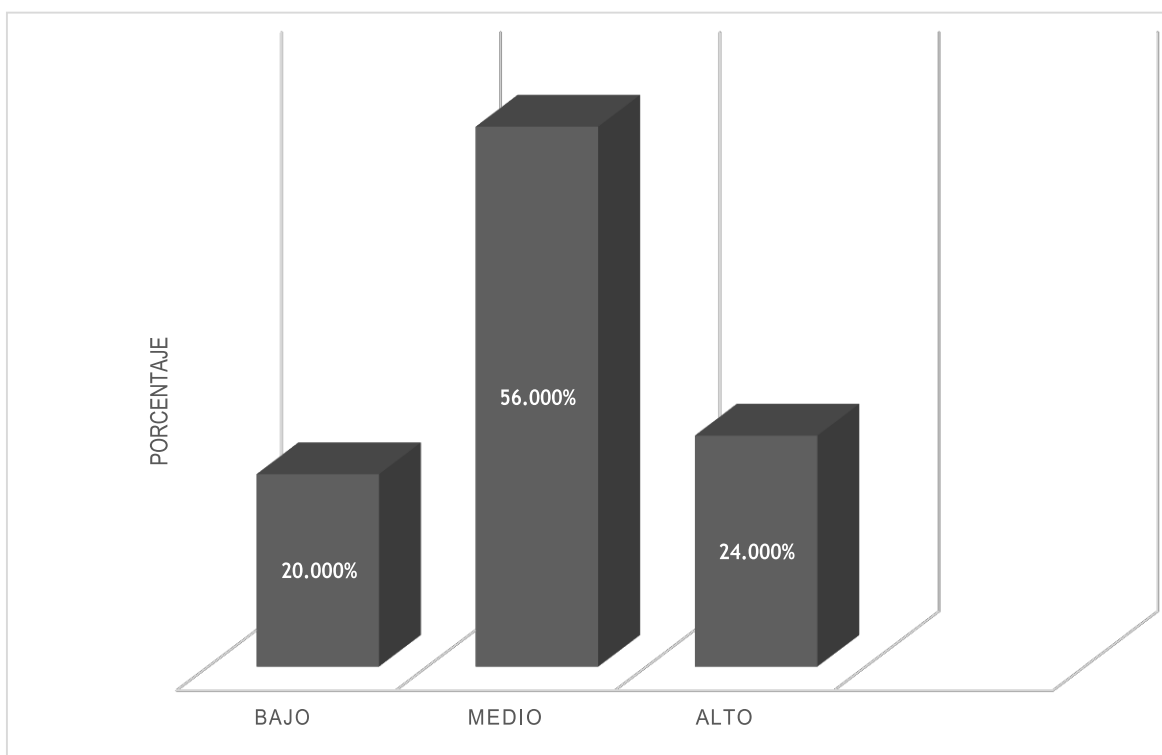


Figura 12. Barras de nivel de responsabilidad de la dirección en la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú.

Como se muestra en la tabla 11 y figura 12, se puede observar que el 56% de los trabajadores manifiestan tener una percepción medio de nivel de responsabilidad de la dirección en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú; el 20% una baja percepción y el 24% manifiestan tener una alta percepción de nivel de responsabilidad de la dirección en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú.

Tabla 12.

Nivel de gestión de los recursos en la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	24.0
Medio	30	60.0
Alto	8	16.0
Total	50	100.0

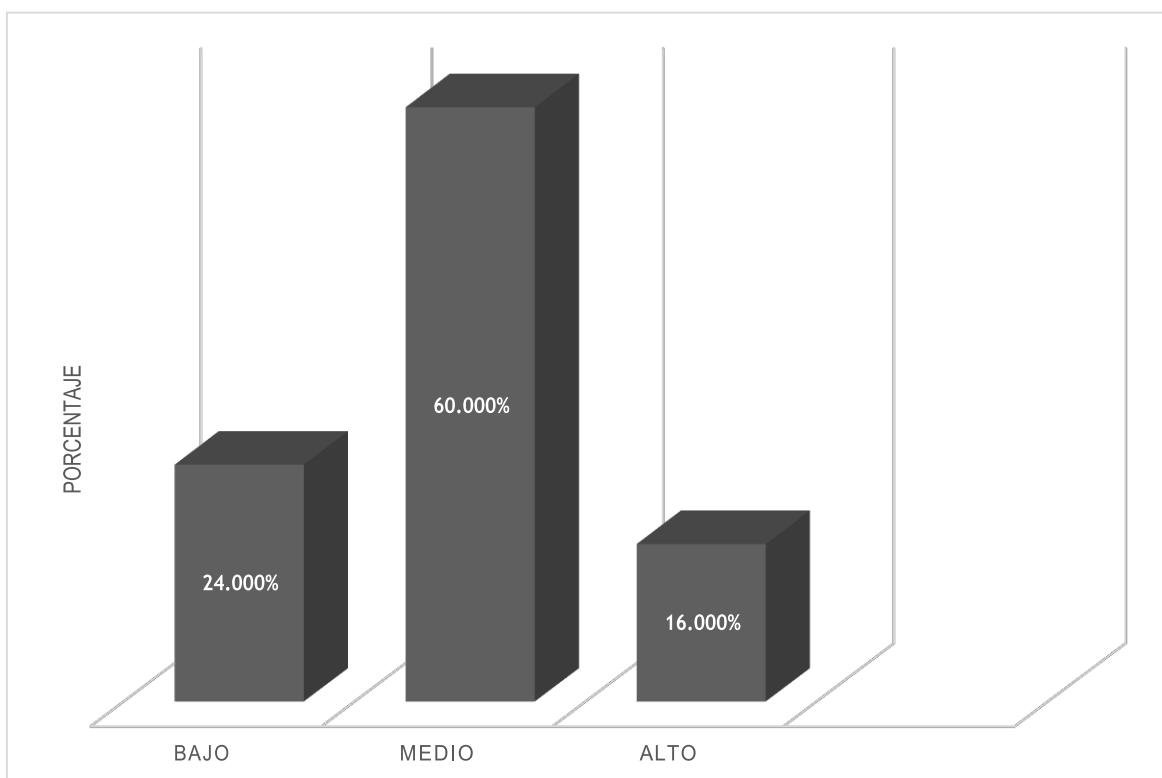


Figura 13. Barras de nivel de gestión de los recursos en la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú.

Como se muestra en la tabla 12 y figura 13, se puede observar que el 60% de los trabajadores manifiestan tener una percepción medio nivel de gestión de los recursos en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú; el 24% una baja percepción y el 16% manifiestan tener una alta percepción de nivel de gestión de los recursos en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú.

Tabla 13.

Nivel de realización del producto en la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	32.0
Medio	26	52.0
Alto	8	16.0
Total	50	100.0

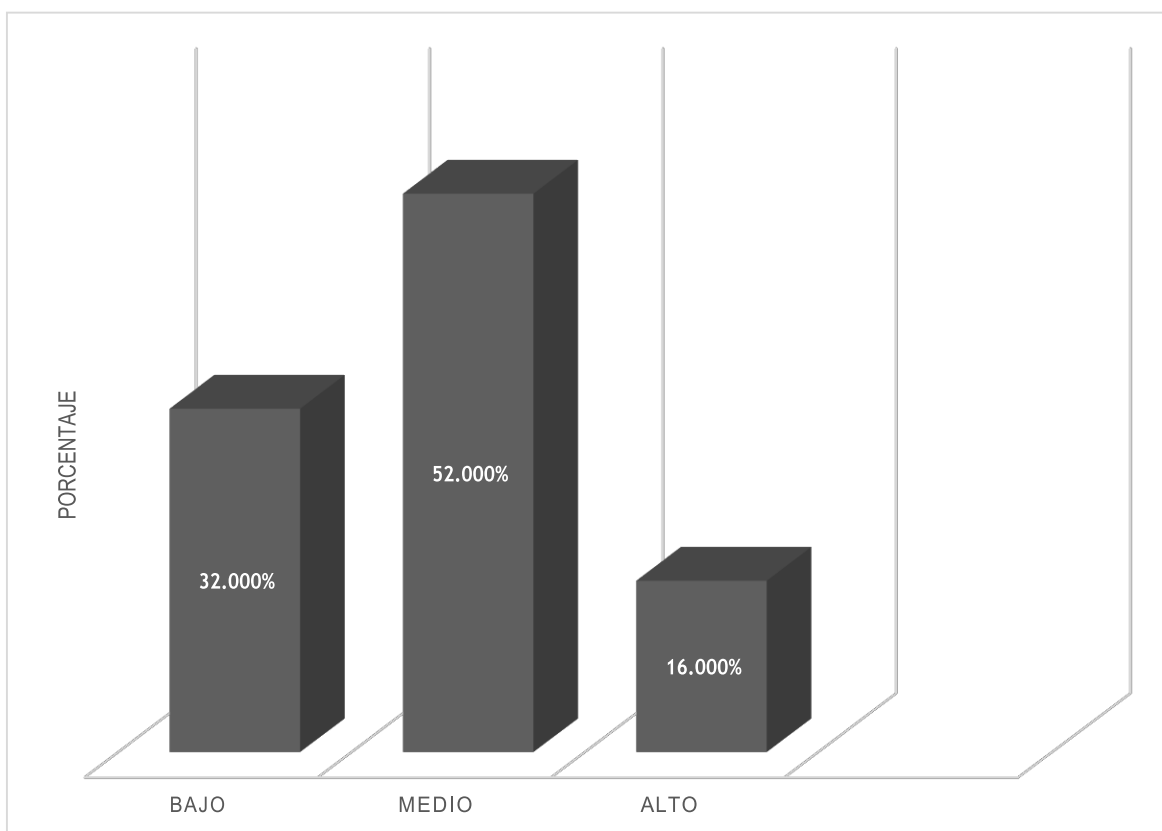


Figura 14. Barras de nivel de realización del producto en la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú

Como se muestra en la tabla 13 y figura 14, se puede observar que el 52% de los trabajadores manifiestan tener una percepción medio nivel de realización del producto en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú; el 32% una baja percepción y el 16% manifiestan tener una alta percepción de nivel de realización del producto en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú.

Tabla 14.

Nivel de medición, análisis y mejora en la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	26.0
Medio	30	60.0
Alto	7	14.0
Total	50	100.0

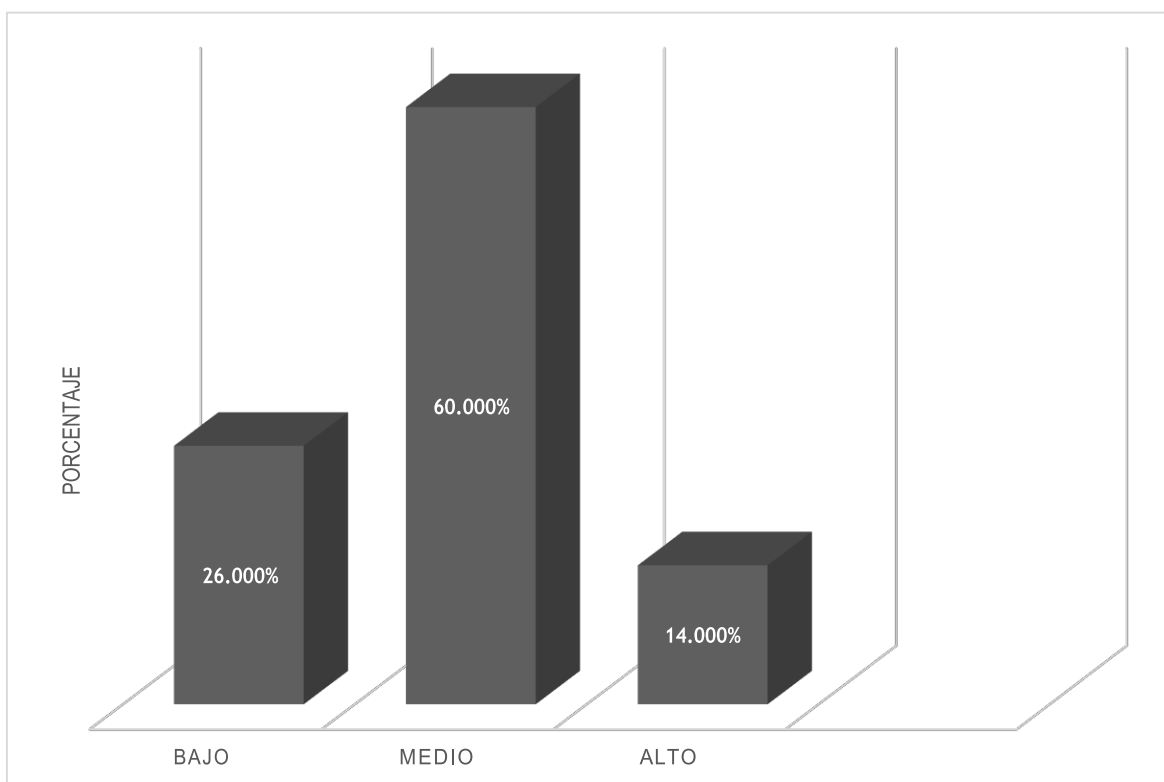


Figura 15. Barras de nivel de medición, análisis y mejora en la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú.

Como se muestra en la tabla 14 y figura 15, se puede observar que el 60% de los trabajadores manifiestan tener una percepción medio nivel de medición, análisis y mejora en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú; el 26% una baja percepción y el 14% manifiestan tener una alta percepción de nivel de medición, análisis y mejora en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú.

IV. Discusión

Se presentan los principales hallazgos, para hacer una discusión sobre los resultados obtenidos, que han sustentado y orientado esta investigación, con relación a los problemas planteados y los objetivos formulados con la intención de justificar el lineamiento de la investigación.

El objetivo central de la investigación es determinar el nivel de implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú, para ello se ha trabajado con una población total de 50 trabajadores, donde se observó que el 64% de los trabajadores manifiestan tener una percepción medio de nivel de implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú; el 28% una baja percepción y el 8% manifiestan tener una alta percepción de nivel de implementación.

López (2013), diagnosticó los sistemas de control de producción y calidad en la empresa Poliplástica S.A., poniendo especial énfasis en la línea de fabricación de envases respecto a: ordenes de producción, jerarquía de las órdenes, planificación de la producción y control de calidad, en los cuales se determinó que es necesario una reestructuración de su sistema de control para desarrollar cambios significativos y que impacten en la política estratégica de la organización. Con relación a nuestra investigación podemos afirmar que el proceso de medición, análisis y mejoras son parte importante para el sistema de gestión de calidad y el aseguramiento de la calidad en la organización.

Reyes (2015), sustentó una propuesta de un modelo para implementar un sistema de gestión de calidad para la empresa Inespeare S.A., cuya finalidad es la certificación para reducir los problemas en los procesos, y para la cual se desarrolló un plan de trabajo con el objetivo de preparar a la empresa para competir en un mundo globalizado. El fin de la presente investigación se genera por una necesidad de la empresa para ser competitivo en el mercado cada vez más exigente, el reforzar la calidad con un estándar internacional permitirá a la organización realizar un salto que le pondrá a la par de empresas de elite a nivel global.

Villaverde (2012), desarrolló una propuesta de implementación de los 14 principios del Dr. Deming en una empresa de envases y Envolturas plásticas en el Perú, puso mayor énfasis en acciones que incentivan la mejora continua y las buenas prácticas de manufactura, de los cuales se concluyó que las acciones relacionadas incrementaron la calidad y performance de la organización. Toda implementación se desarrolla mediante la aplicación de metodologías que se basan en principios, estos principios analizados y administrados correctamente permitirán llegar a la excelencia en calidad a la organización.

Arbañil y Cáceres (2015), detallaron sobre la calidad en las empresas del sector venta de combustible líquido en la ciudad de Trujillo, su objetivo fue determinar si las empresas comercializadoras de combustibles, en la ciudad de Trujillo, tienen implementado un sistema de gestión de calidad que les permita hacer seguimiento a sus operaciones, se determinó que las empresas certificadas con sistema de gestión de calidad ISO 9001, tienen un mejor desempeño que las que no están certificadas. Los beneficios de la certificación internacional son múltiples, entre ellas la mejora significativa del desempeño y control de los procesos, que permitirá una rápida acción y óptima administración de los recursos.

Canales y Gallo (2016), investigaron sobre la calidad en las empresas peruanas del sector pecuario en la región Lima, con el fin de evaluar los nueve factores de la gestión de la calidad en base a la metodología Benzaquen y determinar el nivel de cumplimiento de los factores de éxito de TQM del sector pecuario, crianza de aves, porcinos, vacunos en la región Lima, los resultados alcanzados determinaron que dichos factores son parte crucial para el desarrollo de la calidad en el sector pecuario. Para la implementación de un sistema de calidad se pueden recurrir a otras metodologías que se enfocan en la cantidad de fallas de un producto, pero no en la administración de los procesos ni ponen énfasis al ciclo de Deming de mejora continua.

V. Conclusiones

Primera: De los resultados obtenidos se concluye que: el 64% de los trabajadores manifiestan tener una percepción medio de nivel del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú; el 28% una baja percepción y el 8% manifiestan tener una alta percepción de nivel del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú.

Segunda: De los resultados obtenidos se concluye que: el 54% de los trabajadores manifiestan tener una percepción medio nivel de documentación del sistema en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú; el 24% una baja percepción y el 22% manifiestan tener una alta percepción de nivel de documentación del sistema en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú.

Tercera: De los resultados obtenidos se concluye que: el 56% de los trabajadores manifiestan tener una percepción medio de nivel de responsabilidad de la dirección en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú; el 20% una baja percepción y el 24% manifiestan tener una alta percepción de nivel de responsabilidad de la dirección en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú.

Cuarta: De los resultados obtenidos se concluye que: el 60% de los trabajadores manifiestan tener una percepción medio nivel de gestión de los recursos en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú; el 24% una baja percepción y el 16% manifiestan tener una alta percepción de nivel de gestión de los recursos en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú.

Quinta: De los resultados obtenidos se concluye que: el 52% de los trabajadores manifiestan tener una percepción medio nivel de realización del producto en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú; el 32% una baja percepción y el 16% manifiestan tener una alta percepción de nivel de realización del producto en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú.

Sexta: De los resultados obtenidos se concluye que: el 60% de los trabajadores manifiestan tener una percepción medio nivel de medición, análisis y mejora en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú; el 26% una baja percepción y el 14% manifiestan tener una alta percepción de nivel de medición, análisis y mejora en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú.

VI. Recomendaciones

Primera: En lo referente a la implementación del sistema de gestión de la calidad en la empresa Envolturas Perú, según la percepción de los trabajadores se tiene que: el 54.0% un nivel Medio, el 24.0% un nivel Bajo y el 22.0% un nivel Alto de implementación del sistema de gestión de la calidad. Lo cual no cumple con los requisitos de una certificación del sistema ISO, que exige el cumplimiento de los prerrequisitos. El planeamiento estratégico a largo plazo de la empresa debe contemplar un plan de mejora continua que levante todas las no conformidades encontradas principalmente las críticas.

Segunda: Respecto al nivel de implementación del sistema de gestión en la empresa Envolturas Perú, según la percepción de los trabajadores se tiene que: el 28% es un nivel bajo de implementación inclusive es más bajo que el promedio de la variable, esto nos refiere que hay no conformidades pendientes de levantar principalmente en el lado del mapa de procesos y sus interacciones adecuado para el buen funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.

Tercera: Analizando el nivel de responsabilidad de la dirección en la implementación del sistema de gestión de la calidad en la empresa Envolturas Perú, según la percepción de los trabajadores se tiene que: el 24% es un nivel Alto, inclusive es más Alto que el promedio de la variable, esto nos refiere que de todas las dimensiones analizadas la responsabilidad de la dirección es la única dimensión que supera el promedio lo cual nos indica que esta dimensión tiene un buen desempeño en la implementación , pero aún falta trabajar en lo referente a la planificación a largo plazo que incluya el entorno de la organización y las partes interesadas sus necesidades y expectativas.

Cuarta: Referente al nivel de gestión de los recursos en la implementación del sistema de gestión de la calidad en la empresa Envolturas Perú, según la percepción de los trabajadores se tiene que: el 24.0% un nivel bajo equivalente con el promedio de la variable, esto nos refiere que hay no

conformidades pendientes de levantar principalmente en lo relacionado con: recursos humanos competentes con base en la educación, formación y habilidades necesarias para la implementación del sistema de gestión de la calidad.

Quinta: Respecto al nivel de la realización del producto en la implementación del sistema de gestión de la calidad en la empresa Envolturas Perú, según la percepción de los trabajadores se tiene que: el 32.0% un nivel bajo de implementación inclusive es más bajo que el promedio de la variable y que todas las dimensiones, esto nos refiere que hay no conformidades pendientes de levantar principalmente en lo referente a: mejorar el sistema de compras con especificación de fichas técnicas de materias primas e insumos que aseguren el buen funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, así como también evaluar anualmente los proveedores validados con visitas a sus instalaciones.

Sexta: Analizando el nivel de medición, análisis y mejora en la implementación del sistema de gestión de la calidad en la empresa Envolturas Perú, según la percepción de los trabajadores se tiene que: el 26.0% un nivel bajo de implementación inclusive es más bajo que el promedio de la variable, esto nos refiere que hay no conformidades pendientes de levantar principalmente en lo referente a: mejorar el proceso de auditorías internas que midan la eficacia de la implementación del sistema de gestión de la calidad las cuales deben hacerse con la frecuencia necesaria hasta lograr levantar las no conformidades existentes; y finalmente ejecutar un plan de acción que permita en un breve periodo de tiempo implementar las acciones correctivas o preventivas necesarias para levantar las no conformidades existentes.

Séptima: Se recomienda un plan de mejora para la empresa Envolturas Perú que permita levantar las no conformidades de los procesos internos. En el presente caso se adjunta en anexos dicho plan de mejora.

VII. Referencias

- Abanto, W. (2013). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- American Psychological Association (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association*. (3ra. Ed.). México: Manual Moderno.
- Arbañil, T. y Cáceres, C. (2015). *Calidad en las Empresas del Sector Venta de Combustible Líquido en la Ciudad de Trujillo*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Auquillas, A. (2016). *Proyecto de mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad de la empresa Flexiplast S.A. bajo la norma ISO 9001:2015*. (Tesis de maestría). Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Bernal, A. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Colombia: Pearson.
- Canales, M. y Gallo, L. (2016). *Calidad en las empresas peruanas del sector pecuario en la Región Lima*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Centro nacional de planeamiento estratégico (2011) *Plan bicentenario el Perú*.
- Codex Alimentarius (2003) *Código internacional recomendado de Prácticas Principios generales de higiene de los alimentos* (CAC/RCP 1-1969, Rev. 4-2003).
- Comisión de supervisión de normas técnicas, metrología, control de calidad y restricciones parancelarias (1994). *Alimentos envasados. Rotulado.NTP 209.038 INDECOPI*. Lima, Perú.

- Evans J. (2008) *Administración y control de la calidad*. (7ma. Ed.). México: Cengage learning.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006) *Metodología de la Investigación*. (4ªed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. (5ªed.). México: Mc Graw-Hill.
- Instituto nacional de calidad (2016) *Directorio de laboratorios acreditados*. INACAL.Lima, Perú.
- ISO 9000 (2005). *Sistema de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*.
- ISO 9000 (2015). *Sistema de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*.
- ISO 9001 (2008). *Sistema de gestión de la calidad — Requisitos*.
- ISO 9001 (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*.
- ISO 9004 (2009). *Gestión para el éxito sostenido-Enfoque de gestión de la calidad*
- Landeau, R. (2007) *Elaboración de Trabajos de Investigación*. 2ª Ed. Venezuela: Editorial Alfa.
- López, M. y Gallegos, R. (2013). *Diagnóstico de los Sistemas de Control de Producción y Calidad de una Mediana Industria Plástica*. (Tesis de grado). Universidad Politécnica del litoral. Guayaquil, Ecuador.
- Mejía, E. (2005). *Metodología de investigación científica*. Lima, Perú: Editorial e Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Ministerio de comercio exterior y turismo (2009) *Guía de envases y Embalajes. Sistema integrado de información en comercio exterior. SIICEX.*
- Ministerio de Salud (1998) *Reglamento sobre vigilancia y control sanitario de Alimentos y bebidas. Decreto supremo 007-98-SA.* Dirección general de salud ambiental. Lima.
- Ministerio de Salud (2011) *Reglamento de la calidad de Agua para Consumo Humano: D.S. N° 031-2010-SA.* Dirección General de Salud Ambiental. Lima.
- Ministerio de vivienda (2009) *Valores Máximos Admisibles (VMA) de las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario: D.S. N° 021-2009-VIVIENDA.* Lima.
- Ministerio del ambiente (2016) *Ley de gestión integral de residuos sólidos: D.L. N°1278-2016-MINAM.*Lima.
- Presidencia del consejo de ministros (2016) *Ley de etiquetado y verificación de los reglamentos técnicos de los productos industriales manufacturados: D.L. N°1304-2016-PCM.*Lima.
- PROMPERU (2017) *Guía de Requisitos de Acceso de Alimentos a los Estados Unidos.* Lima, Perú.
- Reyes, J. (2015). *Propuesta de un modelo para implementar un sistema de gestión de calidad para Inespeare S.A.* (Tesis de grado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Sotelo, C. (2013). *Estadística básica y aplicación del programa SPSS.* Lima: Juan Gutemberg, Editores e Impresores.
- Sotelo, C. (2015). *Fundamentos de investigación científica para estudiantes en educación superior.* Lima: Juan Gutenberg, Editores e Impresores.

Villaverde, J. (2012). *Propuesta de implementación de los 14 principios del Dr. Deming en una empresa de envases y Envolturas plásticas*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.

VIII. Anexos

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA**TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001 EN LA EMPRESA ENVOLTURAS PERU EN EL 2017****AUTOR: Br. Victor Agustin Barrantes Santos**

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general: ¿Cuál es el nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017?</p> <p>Problemas específicos. Problema específico 1: ¿Cuál es el nivel de documentación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017?</p> <p>Problema específico 2: ¿Cuál es el nivel de responsabilidad de la dirección del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017?</p> <p>Problema específico 3: ¿Cuál es el nivel de gestión de los recursos del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017?</p> <p>Problema específico 4: ¿Cuál es el nivel de realización del producto del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017?</p> <p>Problema específico 5: ¿Cuál es el nivel de medición, análisis y mejora del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017?</p>	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017</p> <p>Objetivos específicos. Objetivo específico 1: Determinar el nivel de documentación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017</p> <p>Objetivo específico 2: Determinar el nivel de responsabilidad de la dirección del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017</p> <p>Objetivo específico 3: Determinar el nivel de gestión de los recursos del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017</p> <p>Objetivo específico 4: Determinar el nivel de realización del producto del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017</p> <p>Objetivo específico 5: Determinar el nivel de medición, análisis y mejora del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017</p>	Variable 1: Sistema de gestión de la calidad			
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
		Sistema de gestión	Mapa de procesos Manual de calidad Control de documentos y registros	1-3	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Responsabilidad de la dirección	Compromiso de la dirección Política de la calidad Objetivos de la calidad Planificación del SGC Responsabilidad, autoridad y comunicación Revisión por la dirección	4-11	
		Gestión de los recursos	Provisión de recursos Recursos humanos Infraestructura Ambiente de trabajo	12-15	
		Realización del producto	Planificación de la realización del producto Procesos relacionados con el cliente Proceso de compras Control de la producción	16-23	
		Medición, Análisis y mejora	Satisfacción del cliente Auditoría interna Control del producto no conforme Mejora continua	24-30	

METODO, TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN , MUESTRA Y MUESTREO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA															
<p>MÉTODO: La presente investigación se procederá de acuerdo al método científico con enfoque cuantitativo.</p> <p>TIPO DE ESTUDIO: Básico Según Landeau, R. (2007) este tipo de investigación se realiza para obtener nuevos conocimientos sin un fin práctico, específico e inmediato (p.55).</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva simple, no experimental y transversal</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>M ——— O</p> </div> <p>Donde: M: Muestra con quien vamos a realizar el estudio. O: Observaciones relevantes o de interés que recogemos de la muestra.</p>	<p>POBLACIÓN: El universo poblacional está constituido por los trabajadores de la empresa Envolturas Perú, vale decir por los 100 trabajadores entre personal profesionales, técnicos y auxiliares; de la sede Lima y los representantes comerciales en provincias quienes tienen las características concordantes y susceptibles a ser estudiadas.</p> <p>MUESTRA: La muestra tomada está compuesta de 50 trabajadores de la empres Envolturas Perú entre las edades de 18 y 65 años. La decisión fue tomada analizando que la empresa tiene en la sede Lima 50 trabajadores de la empresa a los cuales se les evaluó el cuestionario de manera directa, sin embargo los otros 50 trabajadores se encuentran en provincia y son los representantes comerciales que no están muy disponibles para la evaluación del cuestionario. Es decir para el presente trabajo se toma en cuenta la población accesible.</p> <table border="1" data-bbox="517 751 1176 946"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>Tipo de personal</th> <th>total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Profesionales</td> <td>06</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Técnicos</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Auxiliares</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Total</td> <td>50</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota: elaboración propia. Datos extraídos de la empresa Envolturas Perú.</p> <p>MUESTREO: El muestreo realizado fue no probabilístico de tipo intencionado, porque la elección de la unidad de análisis se realizó de manera intencional por parte del investigador con ayuda del asesor de nuestra investigación. En este procedimiento, es el investigador quien selecciona la muestra e intenta que sea representativa, por lo tanto, la representatividad depende de su intención” u “opinión”. Queda claro que la evaluación de la representatividad es subjetiva</p>	N°	Tipo de personal	total	1	Profesionales	06	2	Técnicos	14	3	Auxiliares	30		Total	50	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS: Para recolectar la información se empleó técnicas e instrumentos validados por expertos, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario. Estos cuestionarios contenían ítems a ser respondidos mediante la escala Likert, y fueron construidos en relación con los procedimientos de la operacionalización de las variables.</p> <p>Ficha técnica Nombre: nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad. Autor: Barrantes, V (2017). Validado: Dr. Sotelo, C (2017). Objetivo: Determinar el nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017 y en sus cinco dimensiones. Lugar de aplicación: Sede de la empresa Forma de aplicación: Directa. Extensión. El cuestionario consta de 30 preguntas. Duración de la aplicación: 15 minutos. Puntuación: La escala es tipo Likert, las respuestas son las siguientes: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca Baremo: Alto: de 114 a 145 Medio: de 88 a 113 Bajo: de 0 a 87</p>	<p>El procesamiento de la información se realizara con el software estadístico SPSS V-23</p> <p>DESCRIPTIVA: Según Sotelo C. (2015) definió la estadística descriptiva como: “parte de la estadística que describe, analiza y representa un grupo de datos utilizando métodos numéricos y gráficos que resumen y presentan la información contenida en ellos. No pretende ir más allá del conjunto de datos investigados” (p.8). El método que se utilizó para el análisis de datos fue estadístico descriptivo. Siguiendo el protocolo siguiente: Se tabularon y organizaron los datos en una matriz de datos donde se consignaron los resultados en tablas y figuras, de las cuales se pueden leer frecuencias y porcentajes de la variable materia de estudio y de cada una de sus dimensiones. Finalmente, se consigna los gráficos de barras, los cuales nos muestran los resultados correspondientes para cada una de las dimensiones de la variable a partir de los resultados obtenidos de la Base de datos aplicados con el Programa SPSS V-23.</p>
N°	Tipo de personal	total																
1	Profesionales	06																
2	Técnicos	14																
3	Auxiliares	30																
	Total	50																

Anexo 2: CUESTIONARIO

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

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

Nombre:

Fecha:

VARIABLE 1: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ITEMS	1	2	3	4	5
<i>Sistema de gestión</i>					
1. ¿La Empresa cuenta con un mapa de procesos (estratégicos, operativos y de apoyo) adecuado para lograr la conformidad de la implementación del SGC?					
2. ¿La Empresa cuenta con un manual de calidad adecuado para la implementación del SGC?					
3. ¿La empresa cuenta con los procedimientos y registros necesarios y suficientes para la implementación del SGC?					
<i>Responsabilidad de la dirección</i>					
4. ¿La dirección de la empresa evidencia su compromiso apoyando constantemente la implementación del SGC?					
5. ¿ La empresa cuenta con una política de calidad adecuada para lograr la conformidad de la implementación del SGC?					
6. ¿ La empresa cuenta con objetivos de calidad medible y coherente con la política de calidad?					
7. ¿ La empresa realiza la planificación estratégica incluyendo la política y objetivos de la calidad?					
8. ¿ La empresa ha nombrado a un representante de la dirección que tiene la responsabilidad y autoridad de lograr la conformidad de la implementación del SGC?					
9. ¿La empresa se asegura de que los procesos de comunicación interna son adecuados para lograr la conformidad de la implementación del SGC?					
10. ¿ La dirección de la empresa revisa el sistema de gestión de la calidad a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia y eficacia continua?					
11. ¿ Los resultados de la revisión por la dirección permiten tomar decisiones adecuadas para mejorar la implementación del SGC?					
<i>Gestión de los recursos</i>					
12. ¿La empresa proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC?					
13. ¿La empresa cuenta con recursos humanos competentes con base en la educación, formación y habilidades necesarias para lograr la conformidad de la					

implementación del SGC?

14. ¿La empresa cuenta con la infraestructura necesaria y adecuada para lograr la conformidad con la implementación del SGC?

15. ¿La empresa cuenta con ambientes de trabajo: necesarios y adecuados para lograr la conformidad de la implementación del SGC?

Realización del producto

16. ¿La empresa realiza el planeamiento de la producción de manera coherente con los requisitos del cliente?

17. ¿La empresa cumple los requisitos especificados en la orden de pedido elaborada por el cliente para la realización del producto?

18. ¿La empresa verifica la calidad de los productos comprados para asegurarse de que cumple los requisitos de compra especificados por el cliente?

19. ¿La empresa evalúa a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de calidad?

20. ¿La empresa selecciona a los proveedores cada cierto periodo de tiempo para asegurarse de su conveniencia?

21. ¿La empresa tiene un diagrama de flujo del proceso productivo coherente con los requisitos especificados por el cliente?

22. ¿La empresa lleva registros de control de las diferentes etapas del proceso productivo y los mantiene al día?

23. ¿La empresa realiza la codificación de los lotes de producción para cumplir con los requisitos de trazabilidad del producto?

Medición, análisis y mejora

24. ¿La empresa realiza encuesta de satisfacción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos de la calidad del producto entregado?

25. ¿La empresa atiende con prontitud las quejas y reclamaciones de los clientes?

26. ¿La empresa realiza auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el SGC es conforme con los requisitos?

27. ¿La empresa identifica y controla el producto no conforme realizando acciones para evitar su uso o entrega no intencionada?

28. ¿La empresa toma decisiones adecuadas respecto al lote de producto no conforme que incluyen: rechazo, reproceso o disposición final?

29. ¿La empresa toma acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir para que no vuelvan a ocurrir?

30. ¿La empresa determina acciones preventivas para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia?

Anexo 3: Base de datos.

Código	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10
1	3	3	3	5	3	3	4	3	4	4
2	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4
3	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
6	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
7	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
8	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
11	3	4	3	2	3	3	2	2	2	1
12	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
13	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3
14	2	2	2	5	5	2	2	3	2	2
15	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3
16	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3
17	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2
18	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
19	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3
20	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	2	3	5	1	5	1	1	1	2	5
22	3	2	3	3	4	2	2	1	3	1
23	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
24	2	2	2	3	5	2	1	1	2	3
25	2	2	2	2	5	2	2	3	2	2
26	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
28	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
31	2	2	2	2	5	2	2	3	2	2
32	2	2	2	5	5	2	1	2	2	2
33	2	2	2	2	5	5	1	2	3	3
34	3	3	4	5	3	4	1	3	5	4
35	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3
36	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3
37	2	2	2	3	5	2	1	1	2	3
38	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
39	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
40	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2
41	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
42	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
43	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3
44	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4
45	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
46	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4
47	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2
48	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
49	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
50	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4

Código	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4
5	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4
6	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	2	1	4	3	3	3	1	1	2
12	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2
13	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3
14	4	2	2	2	2	2	4	2	2	3
15	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
16	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
17	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2
18	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
19	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
20	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5
21	4	5	1	5	5	5	4	2	1	3
22	3	3	1	3	3	3	3	1	1	3
23	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3
24	5	2	2	2	5	2	4	2	3	5
25	4	2	2	2	5	2	4	2	1	4
26	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
27	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3
28	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
31	4	2	2	2	5	2	4	2	2	4
32	5	2	2	2	5	5	2	4	2	4
33	5	2	2	2	5	4	2	2	3	4
34	5	3	4	5	5	4	3	2	5	4
35	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3
36	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
37	5	2	2	2	5	2	4	2	3	3
38	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3
39	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
40	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3
41	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3
42	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
43	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3
44	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
46	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
47	2	3	2	2	2	3	4	3	4	3
48	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
49	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
50	2	4	3	3	2	3	4	3	3	4

Código	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30
1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4
6	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	4	3	1	3	2	2	2	2	1
12	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2
13	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5
14	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
15	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4
16	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
17	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
18	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
19	3	4	3	3	1	4	3	3	3	3
20	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3
21	5	3	3	4	5	4	4	5	5	5
22	4	3	3	4	2	3	2	1	3	3
23	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2
25	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2
26	2	3	4	3	2	2	3	2	3	4
27	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2
32	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2
33	4	2	4	4	3	2	2	2	2	4
34	5	4	2	5	5	5	4	5	4	5
35	4	3	3	5	5	3	4	3	3	5
36	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
37	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2
38	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3
39	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
40	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3
41	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3
42	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
43	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
45	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3
46	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
47	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
50	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3

Anexo 4: artículo científico

Sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017. ISO 9001 quality management system in the company Envolturas Perú in 2017.

Barrantes Santos Víctor Agustín
vbarrantescomnsultoria@gmail.com
Envolturas Perú SAC

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar el nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú dedicada a la fabricación de envases plásticos flexibles para la industria alimentaria que le permita mantener y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad para alcanzar los objetivos estratégicos a largo plazo de la empresa; siendo el problema general ¿Cuál es el nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 en la empresa Envolturas Perú en el año 2017? Tipo de investigación básica, de diseño no experimental, descriptivo simple de corte transversal, de naturaleza cuantitativa. La población está constituida por los trabajadores de la empresa Envolturas Perú, la muestra fue no probabilística, el tamaño de la muestra fue de 50 trabajadores entre profesionales, técnicos y auxiliares. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento cuestionario con el cual se midió la variable sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 y sus dimensiones: documentación del sistema de gestión de la calidad, responsabilidad de la dirección, gestión de recursos, realización del producto y medición, análisis y mejora. Se obtuvo una confiabilidad con Alpha de Cronbach mayor a 0,9470 para la variable y sus dimensiones. El análisis estadístico se realizó a través de software SPSS versión 23. También se utilizaron técnicas de estadística descriptiva. Con los resultados mostrados se puede afirmar que: la empresa Envolturas Perú tiene un medio nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 a partir de la percepción de sus trabajadores. Esto nos hace concluir que la empresa debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad para alcanzar los objetivos de largo plazo es decir asegurar la satisfacción de sus clientes, bajar costos operativos y mejorar su desempeño organizacional.

Palabras clave: Sistema de gestión de la calidad, ISO 9001.

Abstract

The objective of this research is to determine the level of implementation of the quality management system according to ISO 9001 in the company wrappings Peru dedicated to the manufacture of flexible plastic containers for the food industry that allows it to maintain and continuously improve the effectiveness of the quality management system to achieve the long-term strategic objectives of the company; being the general problem What is the level of implementation of the ISO 9001: 2008 quality management system in the company wrapping Peru in the year 2017?. Type of basic research, of non-experimental, descriptive, simple, cross-sectional design, of a quantitative nature. The population is made up of workers from the company wrappings Peru, the sample was non-probabilistic, and the sample size was 50 workers among professionals, technicians and auxiliaries. For data collection, the questionnaire instrument was used to measure the variable quality management system according to ISO 9001 and its dimensions: quality management system documentation, management responsibility, management of resources, product realization and measurement, analysis and improvement. Alpha reliability of Cronbach greater than 0.9470 was obtained for the variable and its dimensions. Statistical analysis was performed using SPSS software version 23. Descriptive statistics techniques were also used. With the results shown, it can be affirmed that: the company wraps Peru has a half level of implementation of the system of quality management according to the norm ISO 9001: 2008 from the perception of its workers. This leads us to conclude that the company must continuously improve the effectiveness of the quality management system in order to achieve the long-term objectives, for to ensure customer satisfaction; lower operating costs and improve organizational performance.

Key words: Quality management system, ISO 9001.

Introducción

Según CEPLAN (2011), la economía peruana está en constante crecimiento y con el objetivo de insertarnos en el mundo globalizado de los negocios de hoy se ha propuesto el plan bicentenario hacia el 2021. El cual tiene por objetivo la reducción del subempleo y el desempleo, la mejora de la competitividad, y la mayor estabilidad macroeconómica. El Perú ha mejorado su competitividad, pero mantiene como debilidad persistente un bajo índice de productividad per cápita. Actualmente el 68% de la PEA trabaja en empresas de no más de cinco trabajadores, en condiciones técnicas y productivas inferiores al promedio latinoamericano. Estos indicadores deben ser mejorados en forma sistemática mediante programas apropiados que permitan lograr el objetivo estratégico de la alta competitividad con mejores niveles de empleo, basada en una estructura productiva diversificada, competitiva, sostenible y con alto valor agregado. La modernización económica inclusiva es una aspiración de todas las naciones en desarrollo. Ello implica alcanzar un estilo de crecimiento económico que genere bienestar mediante la creación masiva de empleos dignos. Los factores clave asociados al crecimiento sostenido del PBI con alto contenido de empleo son: la inversión, la productividad del trabajo, el capital humano (educación superior, porcentaje de empleo industrial), y la participación en el comercio internacional (p. 133).

Una de las maneras de afrontar con eficiencia el nuevo entorno económico de la globalización de los mercados, es la implementación de los sistemas de gestión de la calidad en la industria del sector envases flexibles con el objetivo de abrir nuevos segmentos de mercados y poder abastecer de envases flexibles a la industria alimentaria que ha tenido un crecimiento notable en el sector de las exportaciones no tradicionales y en la cual el envase más utilizado es el plástico, según nos indica MINCETUR (2009) : “ Los plásticos representan en la actualidad unos de los principales materiales para envase y embalaje, utilizados principalmente en forma de bolsas, botellas, frascos, tubos y cajas. Los plásticos tienen también otras aplicaciones en materia de envase y embalaje de transporte” (p. 34).

Según PROMPERU (2017): “La Organización Internacional para la Estandarización, es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de producción de bienes y servicios, comercio y comunicación. Su finalidad es la de buscar la estandarización de los productos, su seguridad y calidad para las empresas a nivel internacional. Existen normas ISO para la producción de alimentos y para homogenizar la calidad de los mismos, así como para el establecimiento de estándares de inocuidad y comercialización” (p. 41).

Las empresas dedicadas a la agro exportación, requieren certificaciones internacionales para poder exportar de lo contrario se sienten limitadas en sus aspiraciones y muchas de ellas requieren procesos implementados con sistemas de gestión de la calidad, asimismo para ser proveedor de envases flexibles de estas empresas obligatoriamente se requiere tener implementado en sus procesos el sistema de gestión de la calidad lo cual permite la homologación de proveedores validados y se realizan auditorías a las empresas proveedoras mínimo una vez al año por lo que se requiere tener implementado , mantenido y documentado el sistema de gestión de la calidad. Es decir, este sistema de gestión de la calidad se considera un factor clave de éxito en el planeamiento estratégico a largo plazo de la empresa de envases plásticos.

Antecedentes del Problema

López (2013), investigó sobre el diagnóstico de los sistemas de control de producción y calidad en la empresa poliplástica S.A., una mediana empresa en la ciudad de Guayaquil. En esta tesis se evaluó la situación actual de la línea de fabricación de envases respecto a: ordenes de producción, jerarquía de las órdenes, planificación de la producción y control de calidad. La metodología empleada fue: entrevistas con los involucrados en el proceso, levantamiento de información y definición de oportunidades de mejora. Las conclusiones del trabajo fueron que a pesar de su crecimiento la empresa ha mantenido los mismos sistemas de control de producción y calidad durante 35 años. Estos sistemas han funcionado principalmente por sus bajos niveles de utilización, pero el acelerado crecimiento de su demanda amerita la reestructuración de estos sistemas.

Reyes (2015), investigó sobre la propuesta de un modelo para implementar un sistema de gestión de calidad para la empresa Inespeare S.A., una mediana empresa de Ecuador. En esta tesis se propone implementar un sistema de gestión de calidad con el fin de que la empresa tenga una base sólida para seguidamente certificar su sistema de gestión. La metodología empleada fue: análisis de la situación actual donde se levantó información estadística del último año 2014 en la cual se identificaron las causas de los problemas en los procesos, también se realizó el análisis respecto a la norma internacional ISO 9001:2008 y se concluyó que su sistema de gestión no brinda la calidad esperada como lo exige la norma. Para la implementación del sistema de gestión de la calidad se propuso un plan de trabajo con el objetivo de preparar a la empresa para competir en un mundo globalizado

Canales y Gallo (2016), investigaron sobre la calidad en las empresas peruanas del sector pecuario en la región Lima. El presente estudio de investigación es la primera aproximación que se realizó en el sector pecuario de la región Lima, con el fin de evaluar los nueve factores de la gestión de la calidad en base a la metodología propuesta por Benzaquen (2013) y determinar el nivel de cumplimiento de los factores de éxito de TQM del sector pecuario, crianza de aves, porcinos, vacunos en la región Lima en el año 2015. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo y un alcance transversal simple, utilizando como herramienta de medición la encuesta de calidad, entre las empresas que cuentan o no con un sistema de gestión de calidad. Los resultados alcanzados dieron validez y confiabilidad de cada uno de los factores superando el valor mínimo de Alfa de Cronbach. Luego se realizó el análisis descriptivo y comparativo sobre el nivel de cumplimiento de las empresas encuestadas con el estudio realizado por Benzaquen (2013), el cual fue verificado con el análisis interno del sector, lo que permitió identificar oportunidades de mejora y realizar recomendaciones como la implantación de un organismo integrador que promueva la adopción de normativas internacionales referentes a la gestión de calidad e impulsar el desarrollo de este sector.

Definición de calidad

Según ISO 9000 (2015), definió la calidad como “grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos” (p. 42). Es decir, es un concepto basado en el cliente y su percepción sobre el uso del producto, lo cual nos hace pensar en una definición subjetiva del cliente basado en la confiabilidad o la capacidad para desempeñarse adecuadamente cuando se requiera el producto.

Según ISO 9000 (2015), definió la gestión de la calidad como “el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una empresa respecto a la calidad” (p. 39). Es decir es un concepto que incluye la planificación de la calidad la cual es parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad,

asimismo incluye el aseguramiento de la calidad la cual es la parte de la gestión de la calidad que proporciona la confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad, también incluye el control de la calidad la cual es parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad y finalmente la mejora continua la cual está orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de calidad.

Según ISO 9000 (2015), definió el sistema de gestión de la calidad como “el conjunto de elementos de una empresa interrelacionados para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos” (p. 41). Es decir, el sistema de gestión de la calidad incluye a la visión considerada como la aspiración de aquello que la empresa quiere llegar a ser expresada por la alta dirección, también incluye la misión o propósito de la existencia de la empresa expresada por la alta dirección, la política de la calidad que es las intenciones y dirección de la empresa expresada por la alta dirección y finalmente la estrategia o plan estratégico para lograr un objetivo a largo plazo. (2015).

Método

Según Abanto, W. (2013) nos define la investigación de tipo básica también conocida como investigación teórica o pura, se fundamenta en un argumento teórico y su intención fundamental consiste en desarrollar una teoría, extender, corregir o verificar el conocimiento mediante el descubrimiento de amplias divulgaciones o principios (p. 12).

La presente tesis es de diseño descriptivo simple, no experimental - transversal.

Hernández, R., Fernández (2006 p. 103), sostiene que “la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”.

No experimental, porque de acuerdo a Hernández et Al. (2010), los diseños no experimentales son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 205). En la investigación no se manipula variables alguna, solo se extrae información para su análisis.

Es transversal, porque de acuerdo a Hernández et. Al (2010) sostiene que: “recolectan datos en un solo momento y tiempo único donde su propósito es descubrir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento” (p. 289). En la investigación sólo se toman datos en un momento determinado para su interpretación.

Resultados

Tabla 1. *Nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los trabajadores de la empresa Envolturas Perú.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	24.0
Medio	27	54.0
Alto	11	22.0
Total	50	100.0

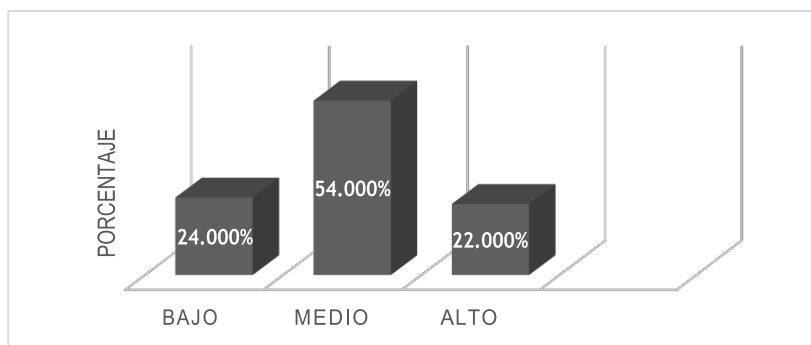


Figura 1. Barras de Nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los trabajadores de la empresa Envolturas Perú.

De la figura 17 y la tabla 14 se puede observar que: el 54.0% de los trabajadores de la empresa Envolturas Perú manifiesta que hay un nivel Medio de implementación del sistema de gestión de la calidad en la empresa, el 24.0% un nivel Bajo y el 22.0% un nivel Alto de implementación del sistema de gestión de la calidad.

Discusión

Se presentan los principales hallazgos, para hacer una discusión sobre los resultados obtenidos, que han sustentado y orientado esta investigación, con relación a los problemas planteados y los objetivos formulados con la intención de justificar el lineamiento de la investigación. El objetivo central de la investigación es determinar el nivel de implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú, para ello se ha trabajado con una población total de 50 trabajadores, donde se observó que el 64% de los trabajadores manifiestan tener una percepción medio de nivel de implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú; el 28% una baja percepción y el 8% manifiestan tener una alta percepción de nivel de implementación. López (2013), diagnosticó los sistemas de control de producción y calidad en la empresa Poliplástica S.A., poniendo especial énfasis en la línea de fabricación de envases respecto a: ordenes de producción, jerarquía de las órdenes, planificación de la producción y control de calidad, en los cuales se determinó que es necesario una reestructuración de su sistema de control para desarrollar cambios significativos y que impacten en la política estratégica de la organización. Con relación a nuestra investigación podemos afirmar que el proceso de medición, análisis y mejoras son parte importante para el sistema de gestión de calidad y el aseguramiento de la calidad en la organización. Reyes (2015), sustentó una propuesta de un modelo para implementar un sistema de gestión de calidad para la empresa Inespeare S.A., cuya finalidad es la certificación para reducir los problemas en los procesos, y para la cual se desarrolló un plan de trabajo con el objetivo de preparar a la empresa para competir en un mundo globalizado. El fin de la presente investigación se genera por una necesidad de la empresa para ser competitivo en el mercado cada vez más exigente, el reforzar la calidad con un estándar internacional permitirá a la organización realizar un salto que le pondrá a la par de empresas de elite a nivel global. Villaverde (2012), desarrolló una propuesta de implementación de los 14 principios del Dr. Deming en una empresa de envases y Envolturas plásticas en el Perú, puso mayor énfasis en acciones que incentivan la mejora continua y las buenas prácticas de manufactura, de los cuales de concluyo que las acciones relacionadas incrementaron la calidad y performance de la organización. Toda implementación se desarrolla mediante la aplicación de metodologías que se basan en principios, estos principios analizados y administrados correctamente permitirán llegar a la

excelencia en calidad a la organización. Arbañil y Cáceres (2015), detallaron sobre la calidad en las empresas del sector venta de combustible líquido en la ciudad de Trujillo, su objetivo fue determinar si las empresas comercializadoras de combustibles, en la ciudad de Trujillo, tienen implementado un sistema de gestión de calidad que les permita hacer seguimiento a sus operaciones, se determinó que las empresas certificadas con sistema de gestión de calidad ISO 9001, tienen un mejor desempeño que las que no están certificadas. Los beneficios de la certificación internacional son múltiples, entre ellas la mejora significativa del desempeño y control de los procesos, que permitirá una rápida acción y óptima administración de los recursos. Canales y Gallo (2016), investigaron sobre la calidad en las empresas peruanas del sector pecuario en la región Lima, con el fin de evaluar los nueve factores de la gestión de la calidad en base a la metodología Benzaquen y determinar el nivel de cumplimiento de los factores de éxito de TQM del sector pecuario, crianza de aves, porcinos, vacunos en la región Lima, los resultados alcanzados determinaron que dichos factores son parte crucial para el desarrollo de la calidad en el sector pecuario. Para la implementación de un sistema de calidad se pueden recurrir a otras metodologías que se enfocan en la cantidad de fallas de un producto, pero no en la administración de los procesos ni ponen énfasis al ciclo de Deming de mejora continua.

Conclusiones

De los resultados obtenidos se concluye que: el 54.0% de los trabajadores de la empresa Envolturas Perú manifiesta que hay un nivel Medio de implementación del sistema de gestión de la calidad en la empresa, el 24.0% un nivel Bajo y el 22.0% un nivel Alto de implementación del sistema de gestión de la calidad. Asimismo, de los resultados obtenidos se concluye que: el 64.0% de los trabajadores de la empresa Envolturas Perú manifiesta que hay un nivel Medio de implementación de la documentación del sistema de gestión de la calidad en la empresa, el 28.0% un nivel Bajo y el 8.0% un nivel Alto de implementación de la documentación del sistema de gestión de la calidad. También de los resultados obtenidos se concluye que: el 56.0% de los trabajadores de la empresa Envolturas Perú manifiesta que hay un nivel Medio de responsabilidad de la dirección en la implementación del sistema de gestión de la calidad en la empresa, el 20.0% un nivel bajo y el 24.0% un nivel Alto de responsabilidad de la dirección en la implementación del sistema de gestión de la calidad. Asimismo, de los resultados obtenidos se concluye que: el 60.0% de los trabajadores de la empresa Envolturas Perú manifiesta que hay un nivel Medio de gestión de recursos en la implementación del sistema de gestión de la calidad en la empresa, el 24.0% un nivel bajo y el 16.0% un nivel Alto de gestión de recursos en la implementación del sistema de gestión de la calidad. Del mismo modo de los resultados obtenidos se concluye que: el 52.0% de los trabajadores de la empresa Envolturas Perú manifiesta que hay un nivel Medio de la realización del producto en la implementación del sistema de gestión de la calidad en la empresa, el 32.0% un nivel Bajo y el 16.0% un nivel Alto de la realización del producto en la implementación del sistema de gestión de la calidad. Finalmente, de los resultados obtenidos se concluye que: el 60.0% de los trabajadores de la empresa Envolturas Perú manifiesta que hay un nivel Medio de medición, análisis y mejora en la implementación del sistema de gestión de la calidad en la empresa, el 26.0% un nivel Bajo y el 14.0% un nivel Alto de medición, análisis y mejora en la implementación del sistema de gestión de la calidad.

Referencias

- Abanto, W. (2013). Diseño y desarrollo del proyecto de investigación. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- American Psychological Association (2010). Manual de publicaciones de la American Psychological Association. (3ra. Ed.). México: Manual Moderno.
- Arbañil, T. y Cáceres, C. (2015). Calidad en las Empresas del Sector Venta de Combustible Líquido en la Ciudad de Trujillo. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Auquillas, A. (2016). Proyecto de mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad de la empresa Flexiplast S.A. bajo la norma ISO 9001:2015.(Tesis de maestría). Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Bernal, A. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Colombia: Pearson.
- Canales, M. y Gallo, L. (2016). Calidad en las empresas peruanas del sector pecuario en la Región Lima. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Codex Alimentarius (2003) Código internacional recomendado de Prácticas Principios generales de higiene de los alimentos (CAC/RCP 1-1969, Rev. 4- 2003).
- Comisión de supervisión de normas técnicas, metrología, control de calidad y restricciones parancelarias (1994). Alimentos envasados. Rotulado.NTP 209.038 INDECOPI. Lima, Perú.
- Evans J. (2008) Administración y control de la calidad. (7ma. Ed.). México: Cengage learning.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006) Metodología de la Investigación. (4ªed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010) Metodología de la Investigación. (5ªed.). México: Mc Graw-Hill.
- Instituto nacional de calidad (2016) Directorio de laboratorios acreditados.INACAL.Lima, Perú.
- ISO 9000 (2015). Sistema de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.
- ISO 9001 (2008). Sistema de gestión de la calidad — Requisitos.
- ISO 9001 (2015). Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos.
- Landeau, R. (2007) Elaboración de Trabajos de Investigación .2ª Ed. Venezuela: Editorial Alfa.
- López, M. y Gallegos, R. (2013). Diagnóstico de los Sistemas de Control de Producción y Calidad de una Mediana Industria Plástica. (Tesis de grado). Universidad Politécnica del litoral. Guayaquil, Ecuador.
- Mejía, E. (2005). Metodología de investigación científica. Lima, Perú: Editorial e Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ministerio de comercio exterior y turismo (2009) Guía de envases y embalajes. Sistema integrado de información en comercio exterior. SIICEX.
- Ministerio de Salud (1998) Reglamento sobre vigilancia y control sanitario de Alimentos y bebidas. Decreto supremo 007-98-SA. Dirección general de salud ambiental. Lima.
- Ministerio de Salud (2011) Reglamento de la calidad de Agua para Consumo Humano: D.S. N° 031-2010-SA. Dirección General de Salud Ambiental. Lima.
- Ministerio de vivienda (2009) Valores Máximos Admisibles (VMA) de las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario: D.S. N° 021-2009-VIVIENDA. Lima.
- Ministerio del ambiente (2016) Ley de gestión integral de residuos sólidos: D.L.N°1278-2016-MINAM.Lima.
- Presidencia del consejo de ministros (2016) Ley de etiquetado y verificación de los reglamentos técnicos de los productos industriales manufacturados: D.L. N°1304-2016-PCM.Lima.
- PROMPERU (2017) Guía de Requisitos de Acceso de Alimentos a los Estados Unidos. Lima, Perú.

- Reyes, J. (2015). Propuesta de un modelo para implementar un sistema de gestión de calidad para Inespeare S.A. (Tesis de grado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Sotelo, C. (2013). Estadística básica y aplicación del programa SPSS. Lima: Juan Gutemberg, Editores e Impresores.
- Sotelo, C. (2015). Fundamentos de investigación científica para estudiantes en educación superior. Lima: Juan Gutemberg, Editores e Impresores.
- Villaverde, J. (2012). Propuesta de implementación de los 14 principios del Dr. Deming en una empresa de envases y Envolturas plásticas. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú
- astillo, A. y Hernández, Y. (2015). Influencia de los corresponsales bancarios en el proceso de bancarización. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma del Occidente. Santiago de Cali, Colombia.

Anexo 5: Plan de mejora

1. Medición del nivel de madurez del sistema de gestión de calidad

Se propone realizar una evaluación referente al nivel de madurez del sistema de gestión de la calidad, para lo cual usaremos la herramienta de la autoevaluación que es una revisión exhaustiva y sistemática de las actividades y de los resultados de una organización a un nivel seleccionado.

Según ISO 9004 (2009), indicó que: “la autoevaluación proporciona una visión global del desempeño de una organización y el grado de madurez de sistema de gestión. También ayuda a identificar áreas de mejora y a determinar prioridades para acciones subsiguientes” (p. 27).

Una organización debe utilizar la autoevaluación para identificar oportunidades de mejora y de innovación, para fijar prioridades y para establecer planes de acción con el objetivo del éxito sostenido. El resultado de una autoevaluación muestra fortalezas y debilidades, y si es repetido, mostrará el progreso de la organización en el tiempo. Los resultados de la autoevaluación son una información de entrada valiosa para las revisiones por la dirección, asimismo son una herramienta de aprendizaje capaz de proporcionar una mejor visión de la organización y promover la participación de las partes interesadas.

1.1. Autoevaluación de los elementos clave

Esta autoevaluación se realiza periódicamente la alta dirección para obtener una perspectiva general del comportamiento de la organización y de su desempeño actual.

Tabla 15

*Autoevaluación de elementos clave de acuerdo con la alta dirección de la empresa
Envolturas Perú.*

Elementos clave	Nivel de madurez				
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
1.- ¿Cuál es el centro de interés de la dirección? (Gestión)	El interés se centra en los productos, accionistas y algunos clientes, con respuestas puntuales a los cambios, problemas y oportunidades	El interés se centra en los clientes y los requisitos legales y reglamentarios, con una respuesta relativamente estructurada a los problemas y oportunidades.	El interés se centra en el personal y algunas otras partes interesadas. Los procesos se definen e implementan en respuesta a problemas y oportunidades	El interés se centra en el equilibrio entre las necesidades de las partes interesadas identificadas. La mejora continua es el centro de interés de la organización	El interés se centra en el equilibrio entre las necesidades de las partes interesadas emergentes. Se fija como objetivo principal tener el mejor desempeño en su clase.
2.- ¿Cuál es el enfoque del liderazgo? (Gestión)	El enfoque es reactivo y se basa en instrucciones descendentes	El enfoque es reactivo y se basa en las decisiones de los directores de diferentes niveles.	El enfoque es predictivo y se basa en poder de decisión, está delegado en equipos.	El enfoque es proactivo con una fuerte participación del personal de la organización en la toma de decisiones.	El enfoque es proactivo y orientado al aprendizaje, con la habilitación del personal de todos los niveles.
3.- ¿Cómo decidimos qué es importante? (Estrategia y política)	Las decisiones se basan en los elementos de entrada informales provenientes del mercado y de otras fuentes.	Las decisiones se basan en las necesidades y expectativas de los clientes.	Las decisiones se basan en la estrategia y están vinculadas a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Las decisiones se basan en el despliegue de la estrategia en las necesidades de operación y en los procesos.	Las decisiones se basan en la necesidad de flexibilidad, de rapidez y de desarrollo sostenible.
4.- ¿Qué necesitamos para obtener resultados? (Recursos)	Los recursos se gestionan de manera puntual	Los recursos se gestionan de manera eficaz	Los recursos se gestionan de manera eficiente	Los recursos se gestionan con eficacia y teniendo en cuenta su escasez individual.	La gestión y la utilización de los recursos está planificada, desplegada con eficacia y satisface a las partes interesadas.

Elementos clave	Nivel de madurez				
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
5.- ¿Cómo se organizan las actividades? (Procesos)	No hay un enfoque sistemático para la organización de actividades, teniendo implementados solo algunos procedimientos o instrucciones de trabajo básicos.	Las actividades se organizan por función con un sistema de calidad implementado	Las actividades se organizan en un sistema de gestión de la calidad que es eficaz y eficiente y que permite la flexibilidad.	Hay un sistema de gestión de la calidad que es eficaz y efectivo, con buenas interacciones entre sus procesos y que apoya la agilidad y la mejora. Los procesos responden a las necesidades de las partes interesadas identificadas.	Hay un sistema de gestión de la calidad que apoya la innovación y los estudios comparativos (benchmarking), y que responde a las necesidades y expectativas de las partes interesadas emergentes, así como de las identificadas.
6.- Cómo se logran los resultados? (Seguimiento y medición)	Los resultados se obtienen de manera aleatoria. Las acciones correctivas son de naturaleza puntual.	Ciertos resultados previstos se logran. Las acciones correctivas y preventivas se realizan de manera sistemática.	Se obtienen los resultados previstos, especialmente para las partes interesadas identificadas. El seguimiento, la medición y la mejora se utilizan de manera coherente.	Hay resultados previstos, positivos y coherentes, con tendencias sostenibles. Las mejoras y las innovaciones se realizan de manera sistemática.	Los resultados obtenidos son superiores a la media del sector para la organización y se mantienen a largo plazo. La mejora y la innovación se implementan en todos los niveles de la organización.
7.- ¿Cómo se realiza el seguimiento de los resultados (seguimiento y medición)	Los indicadores financieros, comerciales y de productividad están implementados	Se realiza el seguimiento de la satisfacción, los procesos de realización clave y el desempeño de los proveedores.	Se realiza el seguimiento de la satisfacción de las personas de la organización y sus partes interesadas.	Los indicadores clave de desempeño están alineados con la estrategia de la organización y se utilizan para realizar el seguimiento.	Los indicadores clave de desempeño están integrados en el seguimiento en tiempo real de todos los procesos y el desempeño se comunica eficazmente a las partes interesadas pertinentes.

Elementos clave	Nivel de madurez				
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
8.- ¿Cómo se deciden las prioridades de mejora? (Mejora, innovación y aprendizaje)	Las prioridades de mejora se basan en los errores, las quejas o los criterios financieros	Las prioridades de mejora se basan en los datos de satisfacción de los clientes o las acciones correctivas y preventivas	Las prioridades de mejora se basan en las necesidades y expectativas de algunas partes interesadas, así como de los proveedores y del personal de la organización.	Las prioridades de mejora se basan en las tendencias y los elementos de entrada de otras partes interesadas, así como del análisis de los cambios sociales, Ambientales y económicos.	Las prioridades de mejora se basan en los elementos de entrada de las partes interesadas emergentes.
9.- ¿Cómo tiene lugar el aprendizaje? (Mejora, innovación y aprendizaje)	El aprendizaje es aleatorio y tiene lugar a nivel individual.	El aprendizaje es sistemático a partir de los éxitos o fracasos de la organización.	La organización tiene implementado y comparte el proceso de aprendizaje	Hay una cultura de aprendizaje y compartir en la organización que se aprovecha para la mejora continua.	Los procesos de aprendizaje en la organización se comparten con las partes interesadas pertinentes y se apoya la creatividad y la innovación.

Tabla 16

Valoración de la Autoevaluación de elementos clave de acuerdo con la alta dirección de la empresa Envolturas Perú.

CALIFICACIÓN (VALOR OBTENIDO)	NIVEL
1	Sin aplicación
2	Muy bajo (sin horizonte claro)
3	Aceptable con debilidades de alto impacto
4	Aceptable con oportunidades de mejora
5	Ideal para mantener el éxito sostenido-mejor práctica

Tabla 17

Resultados de la Autoevaluación de elementos clave de acuerdo con la alta dirección de la empresa Envolturas Perú.

Elementos clave ISO 9004: 2009	Autoevaluación	meta
1.- ¿Cuál es el centro de interés de la dirección? (Gestión)	3	5
2.- ¿Cuál es el enfoque del liderazgo? (Gestión)	3	5
3.- ¿Cómo decidimos qué es importante? (Estrategia y política)	3	5
4.- ¿Qué necesitamos para obtener resultados? (Recursos)	3	5
5.- ¿Cómo se organizan las actividades? (Procesos)	3	5
6.- ¿Cómo se logran los resultados? (Seguimiento y medición)	3	5
7.- ¿Cómo se realiza el seguimiento de los resultados?(seguimiento y medición)	3	5
8.- ¿Cómo se deciden las prioridades de mejora?(Mejora, innovación y aprendizaje)	3	5
9.- ¿Cómo tiene lugar el aprendizaje? (Mejora, innovación y aprendizaje)	3	5
Promedio total sistema de gestión de la calidad	3	

1.2. Autoevaluación de los elementos Detallados

Esta autoevaluación está prevista para que la realice la dirección operativa y los dueños del proceso, es decir los trabajadores directamente involucrados en la cadena valor de la empresa, para obtener una perspectiva general profunda del comportamiento de la organización y su desempeño actual. En nuestro caso se ha elaborado una encuesta la cual se detalla en el anexo 1 y los resultados de dicha encuesta en el anexo 2

Tabla 18

Resultados de la Autoevaluación de elementos detallado de acuerdo a los trabajadores de la empresa Envolturas Perú.

Dimensiones-procesos ISO 9001: 2008	Autoevaluación	meta
1.- Sistema de gestión	3	5
2.- Responsabilidad de la dirección	3	5
3.- Gestión de los recursos	3	5
4.- Realización del producto	3	5
5.- Medición, análisis y mejora	3	5
Promedio total sistema de gestión de la calidad	3	

Según la clasificación de ambos sistemas tanto de la autoevaluación de elementos clave como la de los elementos detallados coinciden en los resultados lo cual indica que el nivel de madurez del sistema de gestión de la calidad en la empresa Envolturas Perú es 3 es decir Aceptable con debilidades de alto impacto, presentándose entonces un punto de acción para trabajar en alcanzar el nivel de madurez superior.

2. Implementación del plan de mejora

De acuerdo con las recomendaciones formuladas a partir del análisis de los resultados obtenidos se propone un plan de mejora que permitirá identificar las debilidades encontradas en cada una de las dimensiones o procesos de la norma ISO 9001:2008

Tabla 19

Plan de mejora propuesto para alinear la empresa Envolturas Perú

Dimensiones-procesos ISO 9001: 2008	Plan de mejora
1.- Sistema de gestión	Establecer un mapa de procesos adecuado y coherente con los requisitos del sistema de gestión implementado
2.- Responsabilidad de la dirección	Realizar el proceso de planificación estratégica a largo plazo de la empresa que incluya: el análisis del entorno de la organización, evaluación de riesgos, partes interesadas.
3.- Gestión de los recursos	Realizar programas de capacitación, formación y evaluación continua del personal directamente responsable de la cadena valor de la empresa. Asimismo implementar un procedimiento de capacitación coherente la implementación del sistema de gestión de la calidad.
4.- Realización del producto	Mejorar el proceso de compras de materias primas, insumos, envases y embalajes, para evitar pérdidas por productos defectuosos en el proceso productivo. Implementación de un procedimiento de compras adecuado que incluya la evaluación y selección de proveedores y lista de proveedores validados. Mejorar la verificación de la calidad de los productos comprados para asegurarse que cumple con los requisitos de compra especificados por el cliente.
5.- Medición, análisis y mejora	Implementar el procedimiento de auditorías internas a intervalos planificados para determinar las no conformidades y generar soluciones mediante acciones correctivas o preventivas. Implementar el procedimiento de control del producto no conforme para evitar riesgos a los clientes y devoluciones de producto defectuosos. Implementar el procedimiento de acciones correctivas y/o preventivas para para eliminar las causas de las no conformidades y prevenir su ocurrencia.

El presente Plan de mejora deberá implementarse en un plazo máximo de 6 meses, de acuerdo a un cronograma de implementación.

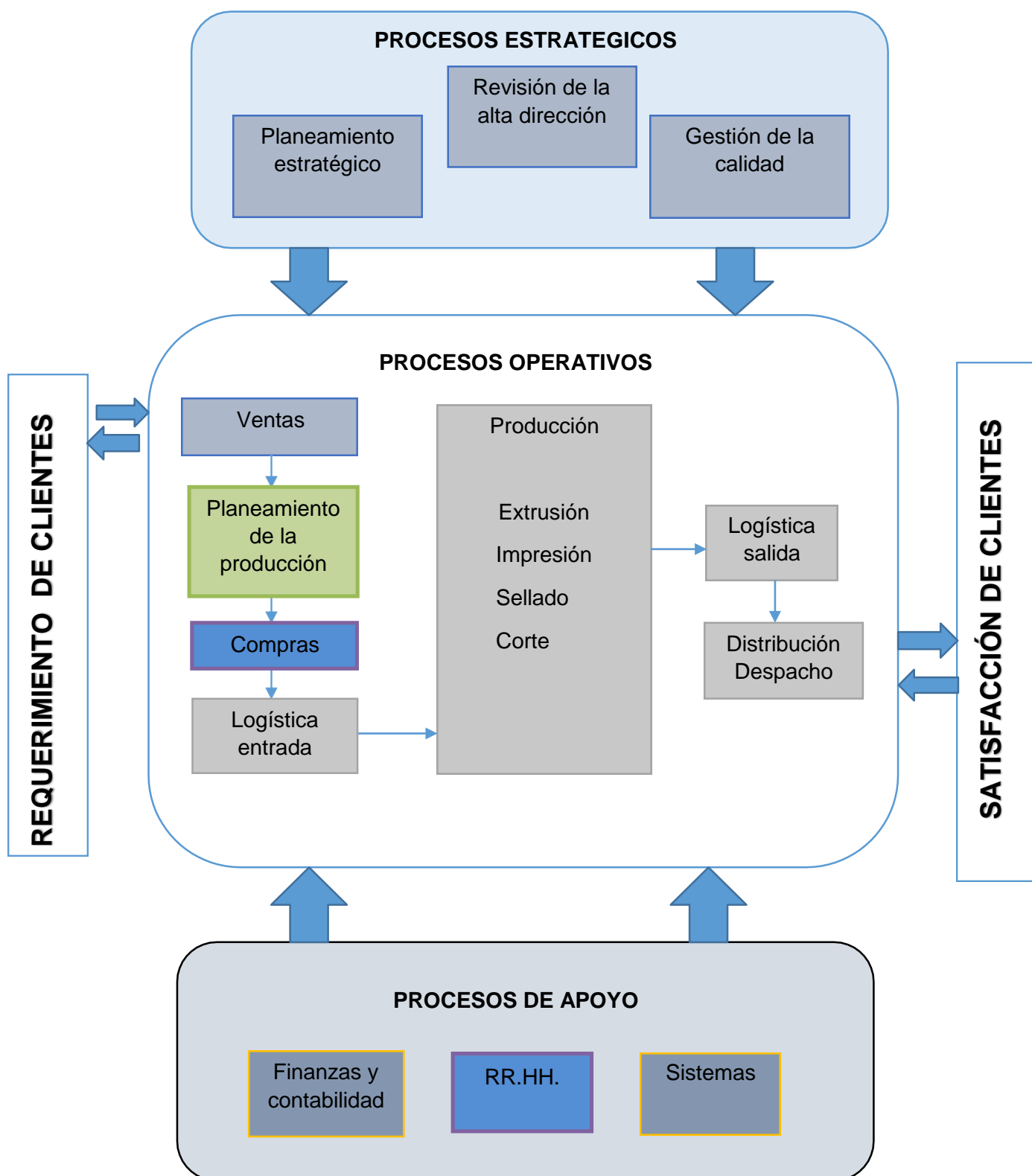


Figura 16. Mapa de procesos de la empresa Envolturas Perú.

Nota: Elaboración propia. Datos extraídos de la empresa Envolturas Perú.

Planificación estratégica

En el presente plan de mejora se propone una metodología para ser aplicada en la empresa con el fin de hacer una planeación y posterior desarrollo de un plan de mejoramiento continuo que permita superar las brechas presentadas en el nivel de madurez del Sistema de Gestión de la Calidad y así poder lograr el éxito sostenido en el tiempo.

Gestión para el éxito sostenido de una organización.

La empresa debe tener establecida su planeación estratégica con perspectiva a largo plazo, como mínimo a 3 años.

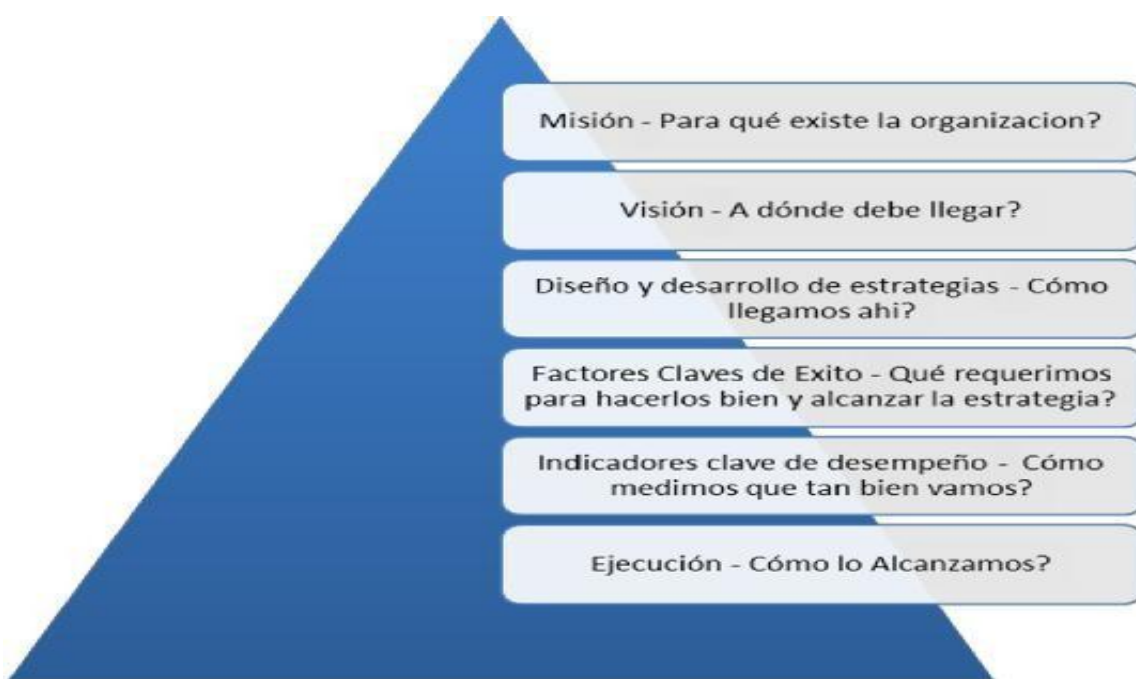


Figura17. Criterios para la determinación de la planeación estratégica

Análisis del entorno de la organización.

El análisis del entorno debe realizarse constantemente debido a los múltiples cambios a los que las organizaciones se enfrentan a diario. El análisis del entorno proporciona a las organizaciones información valiosa para tomar decisiones con respecto a: Actualización de la planeación estratégica; Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios; Identificación, evaluación y gestión de riesgos asociados a las partes interesadas; acciones de mejora e innovación. Los entornos de las organizaciones se clasifican en:

- Entorno Interno: Políticas organizaciones internas.
- Entorno Externo: Elementos que influyen a la organización.
 - ✓ Financiero
 - ✓ Económico
 - ✓ Tecnológico
 - ✓ Político
 - ✓ Competitivo
 - ✓ Normativo
 - ✓ Social
 - ✓ Ambiental

Es de vital importancia determinar los factores claves de monitoreo o vigilancia como:

- Rentabilidad, Utilidad, Ingresos, Gastos, Inversión
- Clientes y Proveedores
- Necesidades y Expectativas
- Calidad
- Mercado cambiante
- Indicadores económicos
- Tecnología
- Mercado
- Legislación vigente
- Evolución económica

- Factores demográficos sociales
- Impacto ambiental
- Prácticas laborales
- Infraestructura
- Competencia del personal

Partes interesadas, necesidades y expectativas.

Según ISO 9004 (2009) definió que: “Las partes interesadas o grupos de interés, son individuos o entidades que aportan valor a la organización o que de algún modo están interesados en las actividades de la organización o son afectados por ellas” (p.5).

Para que las organizaciones aumenten su capacidad de responder a las necesidades y expectativas de las partes interesadas debe realizar una revisión periódica de las mismas, identificando los cambios constantes y darles una priorización según su dependencia e influencia para poder crear los planes de acción para su mantenimiento.



Figura 18. Gráfico de las partes interesadas

Tabla 20.

Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

No	GRUPO DE INTERES /PARTES INTERESADAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	PROPIETARIOS/ACCIONISTAS	Rentabilidad, Crecimiento
2	CLIENTES Y CONSUMIDORES	Calidad, Precio, Oportunidad de Entrega, Satisfacción, Fidelización
3	EMPLEADOS	Estabilidad Laboral, Reconocimiento y Recompensa, Desarrollo Personal y Profesional
4	PROVEEDORES/ACREEDORES	Alianzas Estratégicas, Continuidad
5	GOBIERNO	Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios
6	COMUNIDAD	Protección Ambiental, Empleo, Responsabilidad Social, Imagen, Credibilidad
7	COMPETENCIA Y MERCADO	Innovación y Desarrollo, Imagen, Posicionamiento
8	MEDIO AMBIENTE	Conservación, Preservación, Contaminación

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION DEL PERSONAL

1. Objetivo:

El presente procedimiento describe los pasos a seguir para la capacitación del personal.

2. Alcance:

Aplicable todo personal que labore en la planta de procesamiento se incluye obreros, operadores, técnicos y supervisores.

3. Responsabilidades:

El Jefe de Aseguramiento de la Calidad es responsable de implementar y hacer cumplir el presente procedimiento.

4. Descripción:

El jefe de Aseguramiento de la calidad contacta y designa al responsable y al expositor de que ejecutará la capacitación. El jefe de Aseguramiento de la calidad comunica con una semana de anticipación la fecha de la capacitación a los participantes, y la publica en el mural. La capacitación se imparte según el cronograma de capacitación. El desarrollo de la Capacitación está a cargo del personal pertinente, según el tema a tratar.

5. Disposiciones generales de la capacitación

5.1. Identificación de necesidades de capacitación:

Se establecen necesidades de formación en SGC de los diversos grupos de trabajadores de la planta mediante exámenes orales y escritos.

5.2. Cronograma de capacitación:

- Las actividades de capacitación se planifican por periodos anuales teniendo en cuenta las necesidades.
- Los cursos, charlas y talleres llevan registro de participantes.

- Se registran las labores de inducción del personal nuevo y capacitación permanente al personal involucrado.

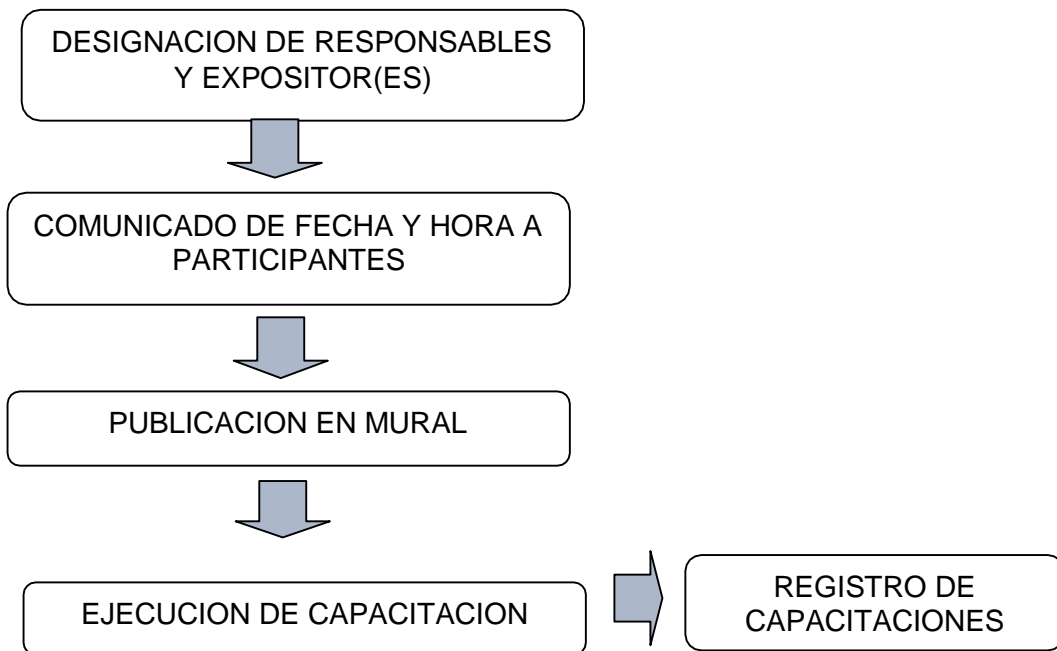
5.3. Capacitadores:

Se tiene establecido los requisitos para los capacitadores externos como internos, teniendo en cuenta la hoja de vida de los capacitadores.

5.4. Evaluación de las capacitaciones:

Todo el personal, después de haber recibido capacitaciones que son evaluados según especifica la hoja de examen escrito sobre el tema tratado en la capacitación.

FLUJOGRAMA DEL PROCESOS DE CAPACITACION DEL PERSONAL



PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

1. Objetivo

Describir las actividades de control de compras.

2. Alcance

El presente documento se aplica a la compra de materias primas, insumos, envases y embalajes y equipos de medición instrumentación y control.

3. Responsabilidades

- Jefe de compras: se responsabilizará de establecer contacto con los diferentes proveedores y solicitar el producto de acuerdo a las fichas técnicas y certificados de calidad previa aprobación del Jefe de Aseguramiento del SIG.
- Jefe de Aseguramiento del SIG; responsable de verificar la calidad del producto, así como de realizar los análisis correspondientes en recepción.

4. Frecuencia

Cada vez que se efectúe una nueva orden de pedido.

5. REGISTRO

Formato de control y recepción de ingresos al almacén

6. PROCEDIMIENTO

Para el procedimiento de compras se tomará en cuenta lo siguiente:

- a).- El área de almacén luego de la verificación de stocks antes del cierre del mes, elaborará una orden de pedido (solicitud de pedido) con los requerimientos faltantes.
- b).- El jefe de compras se contactará con los proveedores validados por medio de: teléfono oficina/personal, e-mail con el objetivo de remitir la orden de compra y verificar si tiene stock suficiente para la atención de la orden de pedido en la cantidad, precio y tiempo requeridos por la empresa.
- c).- Si el proveedor cumple con los requerimientos , se solicita el producto por medio de la orden de compra.

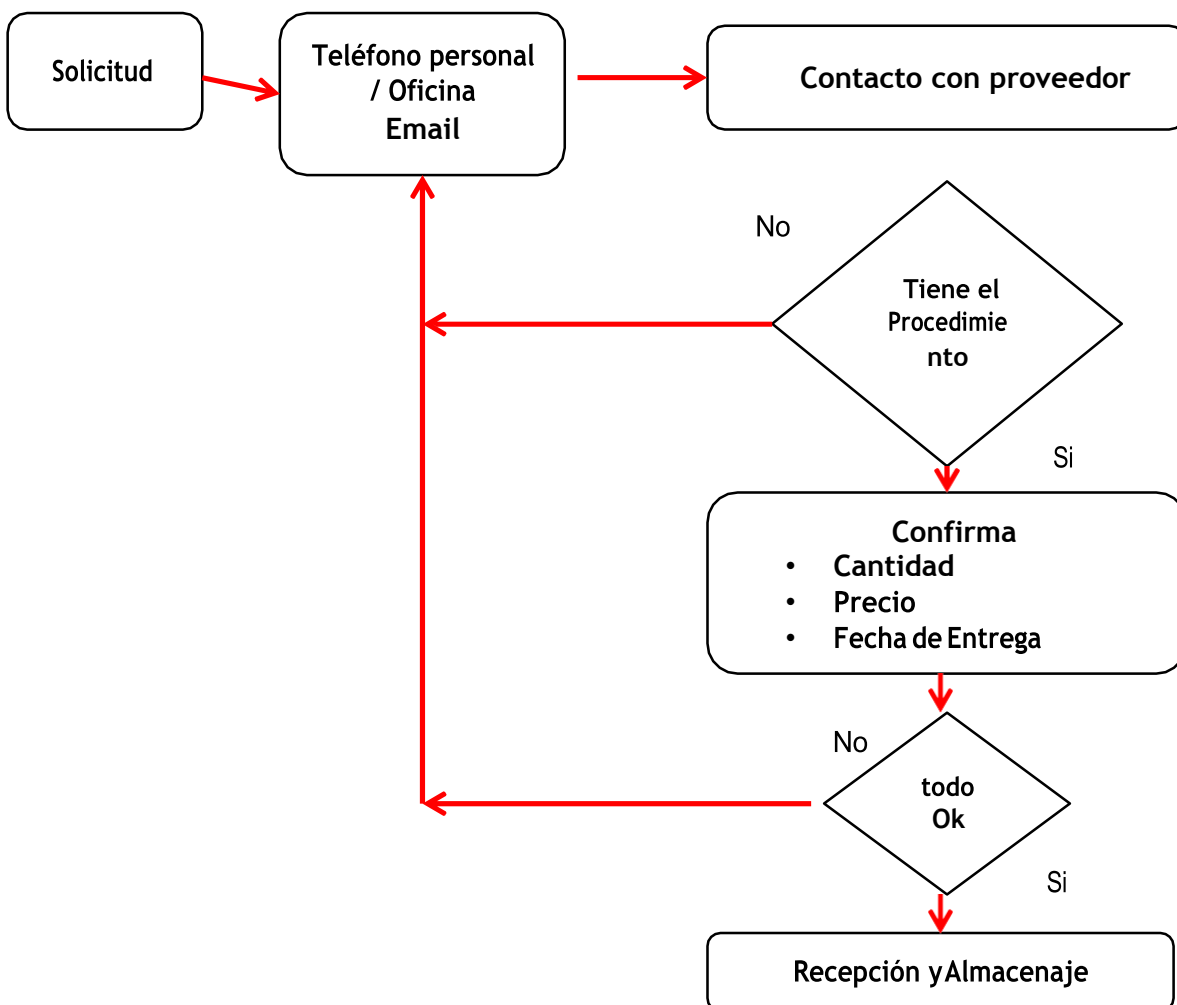
d).- Luego se procederá a la recepción del producto en almacén, previa verificación de la calidad del producto solicitado por el jefe de aseguramiento del SIG.

e).- solicitar al proveedor certificado de calidad del lote y ficha técnica de los productos solicitados en la orden de compra.

f).- internamiento de los productos comprados en almacén cuando el jefe de aseguramiento del SIG verifica que el lote cumple con los requerimientos solicitados.

De lo contrario los productos que no cumplen se devolverán al proveedor para su posterior cambio o reposición.

DIAGRAMA DE FLUJO DE COMPRAS



FORMATO: CONTROL Y RECEPCION DE INGRESOS A ALMACEN

Fecha	Descripción del producto	Proveedor	Cantidad de lote	Ficha técnica / Cert. Calidad	Evaluación del Producto (De acuerdo a ficha técnica o certificado)		Cumplimiento		V° B°
					Estado, envase y embalaje	Inspección organoléptica	Conforme	No conforme	

Observaciones

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS

1. Objetivo:

Describir los pasos a seguir para la correcta conducción de las auditorías internas, con el fin de verificar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

2. Alcance:

El presente procedimiento es aplicable a la conducción de las auditorías internas.

3. Responsabilidades:

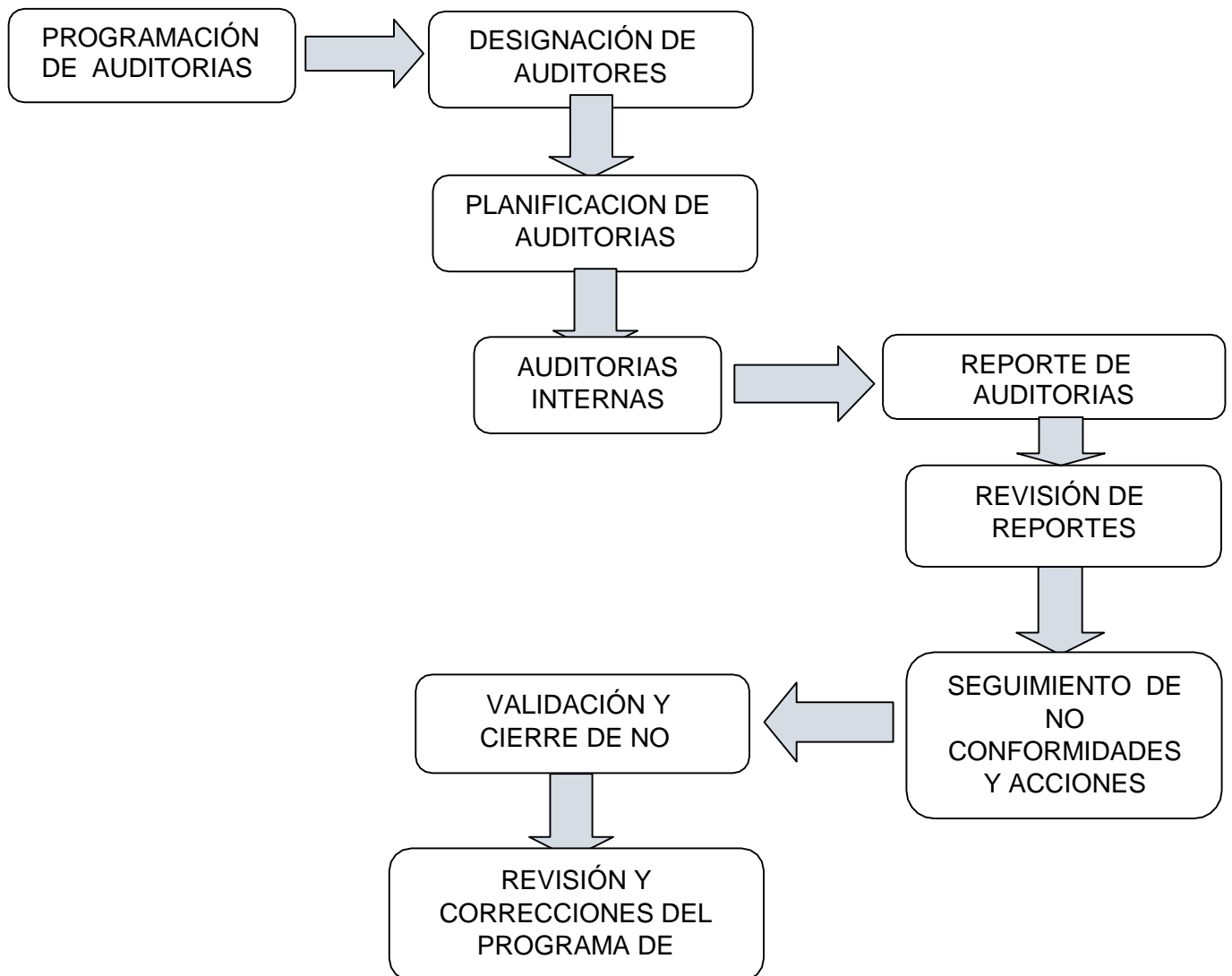
Es responsabilidad del Jefe de aseguramiento de la calidad, asegurarse que el presente procedimiento sea implementado y mantenido.

4. Descripción:

El Jefe de aseguramiento de la calidad en coordinación con las demás gerencias prepara un programa anual de auditorías internas. El programa anual deberá tomar en consideración el estado e importancia de las áreas del Sistema de Gestión de Calidad a auditarse, así como los resultados de auditorías previas. El Jefe de Aseguramiento de la Calidad deberá incrementar el número de auditorías para áreas del Sistema de Gestión de Calidad donde los resultados previos así lo requieran. El Jefe de Aseguramiento de la Calidad designa a los auditores internos quienes preparan un plan de auditoría indicando las áreas del Sistema de Gestión de Calidad a ser auditadas, propósito, alcance, criterio de auditoría, y los auditores. Los auditores se aseguran que el plan de auditoría es comunicado a los auditados, el Jefe de Aseguramiento de la Calidad se asegura que los auditores no auditen su propio trabajo y que sean competentes para realizar auditorías. Los auditores internos conducen las auditorías según el plan de auditoría y reportan las no conformidades. Las no conformidades encontradas deben dirigirse a la atención del Jefe de Aseguramiento de la Calidad. Para completar la auditoría el auditado deberá firmar el registro aceptando los hallazgos encontrados. Los Jefes de área, en coordinación con los auditores internos y el Jefe de Aseguramiento de la Calidad acuerdan las acciones correctivas a tomarse y definen los plazos de ejecución. Luego el auditor interno llena el Registro de acciones correctivas para darle

seguimiento a las acciones acordadas en el plazo definido. Los registros de no conformidades son mantenidos archivados. El Jefe de Aseguramiento de la Calidad revisa los resultados de auditoria y da seguimiento a las actividades y recursos necesarios para cumplir las acciones correctivas planteadas, en los plazos definidos. El Jefe de Aseguramiento de la Calidad llena sus comentarios de cierre en el Registro de Seguimiento de No conformidades y Acciones Correctivas, una vez que ha validado las acciones efectuadas; durante una verificación de cierre de no conformidades.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE AUDITORIAS INTERNAS



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

1. Objetivo

Establecer los lineamientos a seguir cuando se detecten materia prima, insumos, material de empaque, producto en proceso o producto final no conforme con las especificaciones técnicas o controles de proceso.

2. Alcance

Se aplica a los productos que ingresan al sistema productivo como materias primas, insumos, material de empaque, producto en proceso, producto final, que no cumplan con las especificaciones técnicas y los controles de proceso, a lo largo del ciclo de recepción, producción y despacho.

3. Responsabilidades

Los Supervisores de Producción y Calidad son los responsables de informar al Jefe de Aseguramiento de la Calidad y Jefe de Planta la notificación de un producto no conforme. Todo personal de la empresa, está en la obligación de informar a su Jefe inmediato y este a su vez al Jefe de Aseguramiento de la Calidad, cuando existe evidencia de producto no conforme.

4. Definiciones

- No Conformidad: Incumplimiento de requisitos especificados. La definición se aplica a la desviación o ausencia, con respecto a los requisitos especificados de una o más características de calidad, inocuidad y legalidad, incluyendo los referentes a la seguridad de funcionamiento o de uno o más de los elementos del Sistema de Calidad.
- Producto no conforme: materia prima, producto en proceso y producto terminado que no cumple con las especificaciones establecidas en el sistema.
- Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme de modo que satisfaga los requisitos especificados.
- Reclasificación: Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con otros requisitos que difieren de los iniciales.

- Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causas de una no conformidad detectada por la aparición de productos no conformes u otra situación indeseable.
- Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- Permiso de desviación: autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización.
- Rechazo. Prohibición de uso de un producto evaluado, implicando la devolución del mismo al proveedor, y/o eliminación.

- Producto observado: Aquel que queda inmovilizado hasta realizar las evaluaciones respectivas, y decidir la disposición final de dicho producto.
- Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

5. Procedimiento

a. Detección y Evaluación

Los productos no conformes con las especificaciones técnicas establecidas, son identificados a través de las inspecciones correspondientes por el Supervisor de Aseguramiento de la Calidad, quien emite un reporte de control de calidad.

b. Identificación

La identificación de los lotes no conformes es efectuada por el supervisor de Aseguramiento de la Calidad, para lo cual se utilizan etiquetas que describen:

- Nombre del producto,
- El lote o lotes involucrados,
- Proveedor
- Cantidad
- Motivo
- Destino
- Fecha
- Área donde se generó el producto no conforme;
- Responsable de la evaluación

c. Aislamiento

El lote o lotes de producto no conforme rechazado o en observación son aislados temporalmente dentro de los almacenes por los camareros hasta que se determine su disposición final.

d. Investigación

La investigación de la causa de la no conformidad se lleva a cabo según lo indicado en la solicitud acción correctiva.

e. Disposición de Productos No Conformes

La acción a tomar o la disposición referente al producto no conforme es registrada según corresponda por el Jefe de Aseguramiento de Calidad. La disposición de los productos no conformes dependerá de la etapa del proceso en la que son identificadas, de su condición respecto a su inocuidad o posible alteración al ser empleado:

✓ Rechazo

En la inspección de materia prima, insumos, material de empaque (envases y embalajes), Si una materia prima insumo material de empaque no cumple con las especificaciones técnicas entregadas oportunamente al proveedor, existiendo evidenciado en la evaluación por el supervisor de Aseguramiento de la Calidad, su destino es el rechazo del producto en recepción con la devolución inmediata y cambio al 100% del producto en mención, informándose al jefe de Aseguramiento de la Calidad y Jefe de Almacén. El Jefe de Aseguramiento de Calidad en coordinación con el Jefe de Producción define los criterios de rechazo según el tipo de insumo. Para los productos recepcionados: insumos, material de empaque (envases y embalajes) no conformes rechazados y/o observados la permanencia en el almacén es de 1 semana.

✓ Aceptado en concesión:

En productos terminados: El Jefe de planta negocia con el cliente el permiso de concesión para lo cual reporta:

- Código del Producto
- Cantidad involucrada

- Descripción de la no conformidad

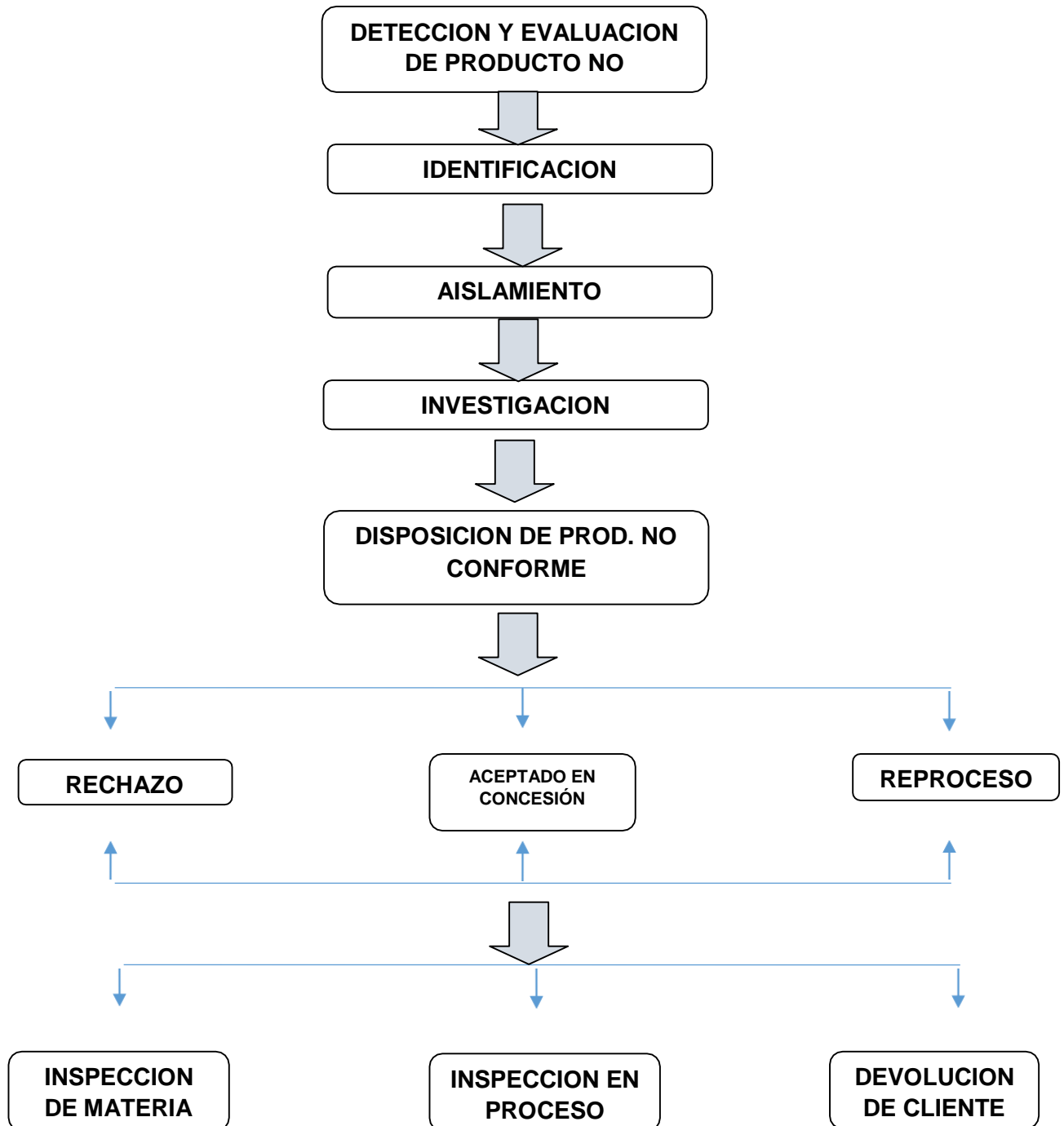
Una vez aceptada la solicitud de concesión por el cliente el jefe de planta ordena se proceda al despacho o reprocesamiento del producto lo cual es registrado.

- ✓ Reproceso:

En la producción, inspección de producto en proceso

Cuando el inspector de Calidad detecta que no se está cumpliendo las especificaciones del producto, en una determinada etapa, comunica los resultados al Supervisor de Producción, quien determine las acciones a tomar.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS

1. Objetivo

Este procedimiento tiene por objeto establecer las políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para lograr elaboración, ejecución, seguimiento y cierre de las acciones preventivas y correctivas, que permitan eliminar las causas de no conformidades reales y potenciales que puedan afectar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de la Calidad.

2. Alcance

Aplica a todos los procesos y áreas de la empresa y cubre desde la detección de una no conformidad real o potencial hasta la aplicación de las acciones necesarias para evitar su ocurrencia o que ocurra.

3. Responsabilidades

Son responsables de establecer las disposiciones de este procedimiento y garantizar su cumplimiento así como de asegurar el entrenamiento del personal para el conocimiento y aplicabilidad del mismo. Son los encargados de generar una Solicitud de Acción Preventiva y/o Correctiva y de mejora cuando sea necesario, aplicando los lineamientos descritos en este procedimiento.

4. Definiciones

Para facilitar la comprensión del presente documento, se definen los siguientes términos:

- **Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Mejora Continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Riesgo:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

5. Procedimiento

5.1. Generalidades

La planificación de las acciones correctivas y preventivas y de mejora incluye la evaluación de la importancia de los problemas, y se hace en términos del impacto potencial en aspectos tales como costos de operación, costos de no conformidad (Incumplimiento de un requisito), satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. En este proceso se enfatiza la eficacia y eficiencia de los procesos cuando se toman las acciones, y estas deben estar enfocadas a eliminar las causas de las no conformidades para evitar que vuelvan a suceder.

5.2. Fuentes para identificar No Conformidades Reales o Potenciales

Todos los integrantes del Equipo Directivo pueden identificar la necesidad de crear acciones correctivas o preventivas y de mejora a partir de las siguientes fuentes:

- Las quejas o reclamos de los clientes
- Los informes de servicios no conforme
- Los informes de auditoría interna y externa
- Los resultados de la revisión por la dirección
- Los resultados del análisis de datos
- Productos de proveedores no conformes
- La utilización de herramientas de análisis de riesgos
- El análisis de mercado
- Incumplimiento de la legislación.
- Los sistemas que consolidan fuentes de información de las partes interesadas
- Los resultados de autoevaluación

Se debe estar informado en todo momento acerca de las No Conformidades detectadas y potenciales y de las Acciones Correctivas y Preventivas implementadas para eliminarlas. El análisis de la Causa Raíz de las No Conformidades detectadas y potenciales debe ser realizado por los responsables del proceso al que pertenece ésta o por El Equipo Directivo, según sea necesario y determinar la acción correctiva y preventiva o corrección de la misma

verificando la efectividad de las Acciones Correctivas y Preventivas implementadas. Las Acciones Correctivas y Preventivas son consideradas como concluidas una vez que hayan sido verificadas y evaluadas por los responsables, así como al eliminar las causas que dieron origen a las No conformidades.

5.3. Otros aspectos a tener en cuenta

Las acciones deben implementarse y cerrarse en un término no mayor de 3 meses a excepción de las generadas por la revisión por la dirección, cuyo plazo de implementación está definido en el acta de dicha reunión. Cuando cumplan este tiempo y aún no se encuentren cerradas deberán ser revisadas para determinar las causas que impiden su cierre. Previo a la toma de acciones correctivas o preventivas debe identificarse su causa real o potencial.

5.4. Análisis de las causas

Todas las no conformidades reales o potenciales son originadas por causas. Para la identificación de la(s) causas(s) de no conformidades reales o potenciales se pueden utilizar diferentes herramientas estadísticas tales como:

- Lluvia de Ideas
- Espina de Pescado
- Histogramas
- Los 5 ¿por qué?
- Entre otras

5.5. Descripción de Actividades

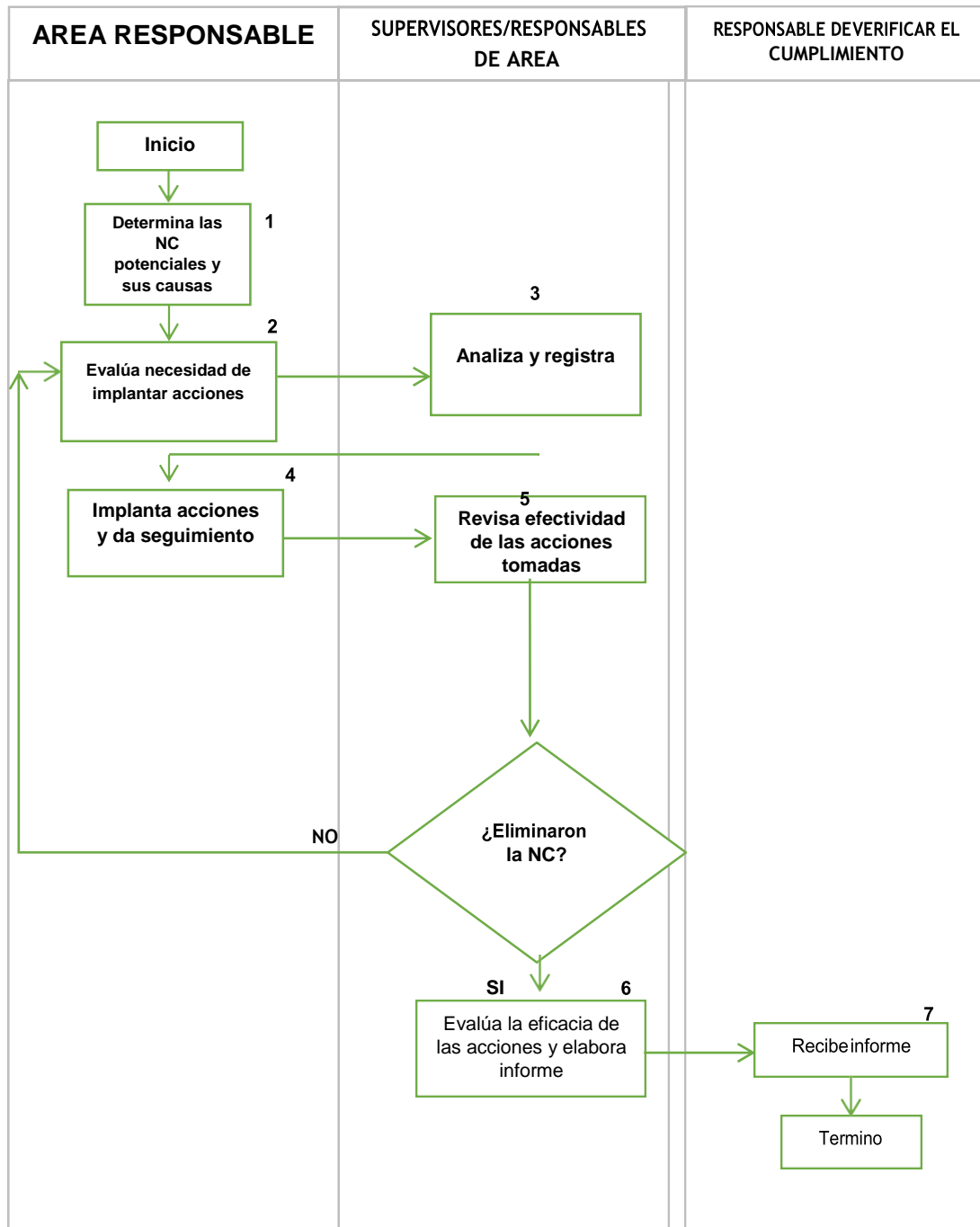
5.5.1. Para Acciones Correctivas

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Revisa No Conformidades.	1.1 Revisa No Conformidades detectada derivada de las fuentes declaradas en la política e informa al Equipo Directivo.	Área Responsable.
2. Evalúa necesidad de implantar acciones	2.1 Analiza la No Conformidad detectada y se determina la necesidad de llevar a cabo una corrección o una acción correctiva. 2.2 Si se llevará a cabo una corrección se informará al responsable de verificación de acciones correctivas para su control y liberación. 2.3 En caso de llevar a cabo una acción correctiva se selecciona la técnica estadística a utilizar para realizar el análisis de la causa raíz.	Área responsable
3. Realiza análisis de causa	3.1 Identifica la causa raíz que dio origen a la No Conformidad y 3.2 Elabora Formato de solicitud de acciones correctivas y preventivas y definen las acciones correctivas a implantar.	Supervisores/Áreas Responsables
4. Implanta acciones correctivas.	4.1 Implanta acciones con el fin de prevenir que las No Conformidades vuelvan a ocurrir. 4.2 Implementa las Acciones necesarias (las acciones correctivas estas deben ser apropiadas a efectos de las No Conformidades). 4.3 Da Seguimiento a las Acciones implementadas y supervisa que las acciones determinadas se hayan implementado. 4.4 Registra resultados de las acciones tomadas en un Informe de manera periódica al responsable de verificación de las no conformidades acerca de los resultados de las acciones tomadas para eliminar la No Conformidad o prevenir su ocurrencia.	Área Responsable.
5. Evalúa eficacia de acciones correctivas.	5.1 Recibe el informe de resultados de las acciones con el fin de llevar un control del estado que guardan las acciones implantadas. 5.2 Solicita a los miembros del Equipo Directivo que revisen dicha efectividad.	Supervisores/Áreas Responsables
6. Revisa Efectividad de las Acciones Tomadas.	6.1 Revisa la efectividad de las Acciones Correctivas implantadas, informa al responsable de la verificación de las no conformidades.	Supervisores/Áreas Responsables
7. Registra y cierra Solicitud de Acción Correctiva y elabora informe.	7.1 Registra el avance de las acciones implementadas y cuando hayan alcanzado el 100% 7.2 Informa a la alta dirección acerca del estado de las Acciones Correctivas. NOTA: Esta información sirve de entrada para la Revisión por la Dirección.	Responsable de verificar el cumplimiento
8 Recibe Información	8.1 Recibe el informe sobre el estado que guardan las Acciones Correctivas para proponer y establecer acciones de mejora al sistema. 8.2 Término.	Alta dirección

5.5.2. Para Acciones Preventivas:

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Determinar las No Conformidades y sus causas.	1.1 Da seguimiento a los procesos y procedimientos. 1.2 Revisa registros de calidad y detecta posibles desviaciones de operación de los mismos. 1.3 Analiza las desviaciones encontradas y evalúa el impacto de las mismas. 1.4 Identifica causa raíz.	Área Responsable.
2. Evalúa necesidad de implantar acciones	2.1 De acuerdo al análisis hecho en el punto anterior determina la necesidad de realizar una acción Preventiva.	Área responsable
3. Revisa la Solicitud de Acción Correctiva.	3.1 Recibe la solicitud de acción preventiva del área responsable lo autoriza, asigna N° de solicitud y registra para su control. Arma expediente por área responsable para su control.	Jefe de aseguramiento de la calidad
4. Implanta acciones y da seguimiento.	4.1 Da Seguimiento a las acciones implantadas y supervisa que las acciones determinadas se hayan implementado. 4.2 Registra resultado de las acciones tomadas Informa de manera periódica al Jefe de aseguramiento de la calidad acerca de los resultados de las acciones tomadas para prevenir las posibles No Conformidad o prevenir su ocurrencia.	Área Responsable.
5. Revisa eficacia de las acciones implantadas.	5.1 Recibe el informe de resultados de las acciones y 5.2 Revisa la efectividad de las Acciones Preventivas informa al Jefe de aseguramiento de la calidad. Si las acciones no son efectivas regresa a etapa 2.	Jefe de aseguramiento de la calidad
6. Evalúa la eficacia de las acciones y elabora informe	6.1 Evalúa la eficacia de las acciones y 6.2 Revisa Formato, para llevar un control del estado que guardan las acciones implementadas por lo que solicita al Equipo Directivo que revise dicha efectividad. 6.3 Envía informe a la alta dirección.	Jefe de aseguramiento de la calidad
7. Recibe Información	7.1 Recibe informe de las acciones preventivas y su efectividad para su conocimiento.	Alta dirección

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ACCIONES PREVENTIVAS



Anexo 6: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Administración de negocios-MBA de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2016-1, aula 823, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 en la Empresa Envolturas Perú en el 2017, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Carta de presentación
2. Definiciones conceptuales de las variables
3. Matriz de operacionalización de la variable
4. Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Barrantes Santos Victor Agustin

D.N.I: 22314976

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE:

VARIABLE 1: SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Según ISO 9000 (2015), definió el sistema de gestión de la calidad como “el conjunto de elementos de una empresa interrelacionados para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos” (p. 41). Es decir, el sistema de gestión de la calidad incluye a la visión considerada como la aspiración de aquello que la empresa quiere llegar a ser expresada por la alta dirección, también incluye la misión o propósito de la existencia de la empresa expresada por la alta dirección, la política de la calidad que es las intenciones y dirección de la empresa expresada por la alta dirección y finalmente la estrategia o plan estratégico para lograr un objetivo a largo plazo.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE:

1) *Documentación del SGC*

Según ISO 9000 (2015), definió documento como “la información o datos que poseen significado y el medio en que esta es contenida” (p. 44). Es decir en el sistema de gestión de la calidad la documentación incluye : las especificaciones es decir los documentos que establecen los requisitos entre los cuales se encuentra el manual de calidad que es la especificación para el sistema de gestión de la calidad de una empresa, el plan de calidad considerado como la especificación de los procedimientos y recursos asociados ; también incluye los registros que son los documentos donde se presentan los resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades realizadas; y la información documentada que es la información que la empresa tiene que controlar y mantener incluyendo el medio que la contiene.

2) Responsabilidad de la dirección

Según ISO 9001 (2008), refirió el término responsabilidad de la dirección “Al compromiso de la dirección con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad; el enfoque al cliente; la elaboración y revisión de la política de la calidad, los objetivos de la calidad; la planificación del sistema de gestión de la calidad; la responsabilidad, representación de parte de la dirección y la comunicación interna; y la revisión de la documentación por la dirección que sirve de base para la formulación del plan estratégico de la empresa” (p. 4).

La alta dirección de la empresa debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implantación del sistema de gestión de la calidad, así como también de la mejora continua de su eficacia: comunicando a la empresa la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los requisitos legales y reglamentarios, también se debe establecer la política de la calidad, asegurando que se establecen los objetivos de la calidad, llevando a cabo revisiones periódicas por la dirección y asegurando la disponibilidad de recursos.

3) Gestión de recursos

Según ISO 9001 (2008), definió el término gestión de recursos como “La provisión de recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y la mejora continua de su eficacia; también incluye a los recursos humanos y su competencia, formación, habilidades y experiencia apropiada; la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y finalmente el ambiente de trabajo adecuado el cual está relacionado con las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y ergonómicos.” (p. 6).

4) Realización del producto

Según ISO 9001 (2008), definió el término realización del producto “Al planeamiento y desarrollo de los procesos necesarios para la realización del producto, el cual debe ser coherente con los requisitos del sistema de gestión de la calidad; asimismo, incluye los procesos relacionados con el cliente es decir la determinación, revisión de los requisitos relacionados con el producto y la comunicación con el cliente; también, incluye el proceso de compras y la verificación de los productos comprados; además, incluye el control de la producción, la validación de los procesos de la producción, la trazabilidad y la preservación del producto; finalmente incluye el control de los equipos de medición ” (p. 8).

5) Medición, análisis y mejora

Según ISO 9001 (2008), definió el término medición, Análisis y mejora “A la implementación de los procesos de medición, análisis y mejora necesarios para: validar la conformidad con los requisitos del producto, asimismo asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y mejorar continuamente su eficacia, para lo cual se deberá monitorear constantemente los puntos críticos de control de los procesos y registrarlos para determinar las no conformidades y decidir las acciones correctivas y preventivas adecuadas para prevenir la contaminación del producto” (p.14). Esto permite a la empresa tener un sistema de gestión de calidad alineado con los objetivos del cliente y mantener constantemente la satisfacción del cliente; asimismo permite controlar adecuadamente los puntos críticos en sus diferentes etapas del proceso productivo y en toda la cadena valor de la empresa.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIA	ESCALA DE MEDICIÓN	
Sistema de gestión	Mapa de procesos	1. ¿La Empresa cuenta con un mapa de procesos (estratégicos, operativos y de apoyo) adecuado para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	ordinal	
	Manual de calidad	2. ¿La empresa cuenta con un manual de calidad adecuado para la implementación del SGC?			
	Control de documentos y registros	3. ¿La empresa cuenta con los procedimientos y registros necesarios y suficientes para la implementación del SGC?			
Responsabilidad de la dirección	Compromiso de la dirección	4. ¿La dirección de la empresa evidencia su compromiso apoyando constantemente la implementación del SGC?			
	Política de la calidad	5. ¿La empresa cuenta con una política de calidad adecuada para lograr la conformidad de la implementación del SGC?			
	Objetivos de la calidad	6. ¿La empresa cuenta con objetivos de calidad medible y coherente con la política de calidad?			
	Planificación del SGC	7. ¿La empresa realiza la planificación estratégica incluyendo la política y objetivos de la calidad?			
	Responsabilidad, autoridad y comunicación				8. ¿La empresa ha nombrado a un representante de la dirección que tiene la responsabilidad y autoridad de lograr la conformidad de la implementación del SGC?
					9. ¿La empresa se asegura de que los procesos de comunicación interna son adecuados para lograr la conformidad de la implementación del SGC?
	Revisión por la dirección				10. ¿La dirección de la empresa revisa el sistema de gestión de la calidad a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia y eficacia continua?
					11. ¿Los resultados de la revisión por la dirección permiten tomar decisiones adecuadas para mejorar la implementación del SGC?

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIA	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de los recursos	Provisión de recursos	12. ¿La empresa proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	ordinal
	Recursos humanos	13. ¿La empresa cuenta con recursos humanos competentes con base en la educación, formación y habilidades necesarias para lograr la conformidad de la implementación del SGC?		
	Infraestructura	14. ¿La empresa cuenta con la infraestructura necesaria y adecuada para lograr la conformidad de la implementación del SGC?		
	Ambientes	15. ¿La empresa cuenta con ambientes de trabajo necesarios y adecuados para lograr la conformidad de la implementación del SGC?		
Realización del producto	Planificación de la realización del producto	16. ¿La empresa realiza el planeamiento de la producción de manera coherente con los requisitos del cliente?		
	Procesos relacionados con el cliente	17. ¿La empresa cumple los requisitos especificados en la orden de pedido elaborada por el cliente para la realización del producto?		
	Proceso de compras	18. ¿La empresa verifica la calidad de los productos comprados para asegurarse de que cumple los requisitos de compra especificados por el cliente?		
		19. ¿La empresa evalúa a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de calidad?		
		20. ¿La empresa selecciona a los proveedores cada cierto periodo de tiempo para asegurarse de su conveniencia?		
	Control de la producción	21. ¿La empresa tiene un diagrama de flujo del proceso productivo coherente con los requisitos especificados por el cliente?		
		22. ¿La empresa lleva registros de control de las diferentes etapas del proceso productivo y los mantiene al día?		
		23. ¿La empresa realiza la codificación de los lotes de producción para cumplir con los requisitos de trazabilidad del producto?		

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIA	ESCALA DE MEDICIÓN
Medición, análisis y mejora	Satisfacción del cliente	24. ¿La empresa realiza encuestas de satisfacción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos de la calidad del producto entregado?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	ordinal
		25. ¿La empresa atiende con prontitud las quejas y reclamaciones de los clientes?		
	Auditoría interna	26. ¿La empresa realiza auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el SGC es conforme con los requisitos?		
	Control del producto no conforme	27. ¿La empresa identifica y controla el producto no conforme realizando acciones para evitar su uso o entrega no intencionada?		
		28. ¿La empresa toma decisiones adecuadas respecto al lote de producto no conforme que incluyen: rechazo, reproceso o disposición final?		
	Mejora continua	29. ¿La empresa toma acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir para que no vuelvan a ocurrir?		
		30. ¿La empresa determina acciones preventivas para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia?		

* SGC: Sistema de gestión de la calidad.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Sistema de gestión							
1	1. ¿La Empresa cuenta con un mapa de procesos (estratégicos, operativos y de apoyo) adecuado para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	X		X		X		
2	2. ¿La empresa cuenta con un manual de calidad adecuado para la implementación del SGC?	X		X		X		
3	3. ¿La empresa cuenta con los procedimientos y registros necesarios y suficientes para la implementación del SGC?	X		X		X		
	Responsabilidad de la dirección							
4	4. ¿La dirección de la empresa evidencia su compromiso apoyando constantemente la implementación del SGC?	X		X		X		
5	5. ¿La empresa cuenta con una política de calidad adecuada para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	X		X		X		
6	6. ¿La empresa cuenta con objetivos de calidad medible y coherente con la política de calidad?	X		X		X		
7	7. ¿La empresa realiza la planificación estratégica incluyendo la política y objetivos de la calidad?	X		X		X		
8	8. ¿La empresa ha nombrado a un representante de la dirección que tiene la responsabilidad y autoridad de lograr la conformidad de la implementación del SGC?	X		X		X		
9	9. ¿La empresa se asegura de que los procesos de comunicación interna son adecuados para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	X		X		X		
10	10. ¿La dirección de la empresa revisa el sistema de gestión de la calidad a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia y eficacia continua?	X		X		X		
11	11. ¿Los resultados de la revisión por la dirección permiten tomar decisiones adecuadas para mejorar la implementación del SGC?	X		X		X		

Gestión de los recursos		Si	No	Si	No	Si	No
12	¿La empresa proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC?	X		X		X	
13	¿La empresa cuenta con recursos humanos competentes con base en la educación, formación y habilidades necesarias para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	X		X		X	
14	¿La empresa cuenta con la infraestructura necesaria y adecuada para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	X		X		X	
15	¿La empresa cuenta con ambientes de trabajo necesarios y adecuados para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	X		X		X	
Realización del producto		Si	No	Si	No	Si	No
16	¿La empresa realiza el planeamiento de la producción de manera coherente con los requisitos del cliente?	X		X		X	
17	¿La empresa cumple los requisitos especificados en la orden de pedido elaborada por el cliente para la realización del producto?	X		X		X	
18	¿La empresa verifica la calidad de los productos comprados para asegurarse de que cumple los requisitos de compra especificados por el cliente?	X		X		X	
19	¿La empresa evalúa a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de calidad?	X		X		X	
20	¿La empresa selecciona a los proveedores cada cierto periodo de tiempo para asegurarse de su conveniencia?	X		X		X	
21	¿La empresa tiene un diagrama de flujo del proceso productivo coherente con los requisitos especificados por el cliente?	X		X		X	
22	¿La empresa lleva registros de control de las diferentes etapas del proceso productivo y los mantiene al día?	X		X		X	
23	¿La empresa realiza la codificación de los lotes de producción para cumplir con los requisitos de trazabilidad del producto?	X		X		X	

Medición, análisis y mejora		Si	No	Si	No	Si	No
24	¿La empresa realiza encuestas de satisfacción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos de la calidad del producto entregado?	X		X		X	
25	¿La empresa atiende con prontitud las quejas y reclamaciones de los clientes?	X		X		X	
26	¿La empresa realiza auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el SGC es conforme con los requisitos?	X		X		X	
27	¿La empresa identifica y controla el producto no conforme realizando acciones para evitar su uso o entrega no intencionada?	X		X		X	
28	¿La empresa toma decisiones adecuadas respecto al lote de producto no conforme que incluyen: rechazo, reproceso o disposición final?	X		X		X	
29	¿La empresa toma acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir para que no vuelvan a ocurrir?	X		X		X	
30	¿La empresa determina acciones preventivas para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable 1 de 5 del 2017

Apellidos y nombre(s) del juez evaluador: Silvia Estrella Quiñones DNI: 10163212

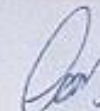
Especialidad del evaluador: Procesos - Operativos

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Sistema de gestión								
1	1. ¿La Empresa cuenta con un mapa de procesos (estratégicos, operativos y de apoyo) adecuado para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	X		X		X		
2	2. ¿La empresa cuenta con un manual de calidad adecuado para la implementación del SGC?	X		X		X		
3	3. ¿La empresa cuenta con los procedimientos y registros necesarios y suficientes para la implementación del SGC?	X		X		X		
Responsabilidad de la dirección								
4	4. ¿La dirección de la empresa evidencia su compromiso apoyando constantemente la implementación del SGC?	X		X		X		
5	5. ¿La empresa cuenta con una política de calidad adecuada para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	X		X		X		
6	6. ¿La empresa cuenta con objetivos de calidad medible y coherente con la política de calidad?	X		X		X		
7	7. ¿La empresa realiza la planificación estratégica incluyendo la política y objetivos de la calidad?	X		X		X		
8	8. ¿La empresa ha nombrado a un representante de la dirección que tiene la responsabilidad y autoridad de lograr la conformidad de la implementación del SGC?	X		X		X		
9	9. ¿La empresa se asegura de que los procesos de comunicación interna son adecuados para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	X		X		X		
10	10. ¿La dirección de la empresa revisa el sistema de gestión de la calidad a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia y eficacia continua?	X		X		X		
11	11. ¿Los resultados de la revisión por la dirección permiten tomar decisiones adecuadas para mejorar la implementación del SGC?	X		X		X		

Gestión de los recursos		SI	No	SI	No	SI	No
12	¿La empresa proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC?	X		X		X	
13	¿La empresa cuenta con recursos humanos competentes con base en la educación, formación y habilidades necesarias para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	X		X		X	
14	¿La empresa cuenta con la infraestructura necesaria y adecuada para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	X		X		X	
15	¿La empresa cuenta con ambientes de trabajo: necesarios y adecuados para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	X		X		X	
Realización del producto		SI	No	SI	No	SI	No
16	¿La empresa realiza el planeamiento de la producción de manera coherente con los requisitos del cliente?	X		X		X	
17	¿La empresa cumple los requisitos especificados en la orden de pedido elaborada por el cliente para la realización del producto?	X		X		X	
18	¿La empresa verifica la calidad de los productos comprados para asegurarse de que cumple los requisitos de compra especificados por el cliente?	X		X		X	
19	¿La empresa evalúa a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de calidad?	X		X		X	
20	¿La empresa selecciona a los proveedores cada cierto periodo de tiempo para asegurarse de su conveniencia?	X		X		X	
21	¿La empresa tiene un diagrama de flujo del proceso productivo coherente con los requisitos especificados por el cliente?	X		X		X	
22	¿La empresa lleva registros de control de las diferentes etapas del proceso productivo y los mantiene al día?	X		X		X	
23	¿La empresa realiza la codificación de los lotes de producción para cumplir con los requisitos de trazabilidad del producto?	X		X		X	

Medición, análisis y mejora		Si	No	Si	No	Si	No
24	¿La empresa realiza encuestas de satisfacción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos de la calidad del producto entregado?	X		X		X	
25	¿La empresa atiende con prontitud las quejas y reclamaciones de los clientes?	X		X		X	
26	¿La empresa realiza auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el SGC es conforme con los requisitos?	X		X		X	
27	¿La empresa identifica y controla el producto no conforme realizando acciones para evitar su uso o entrega no intencionada?	X		X		X	
28	¿La empresa toma decisiones adecuadas respecto al lote de producto no conforme que incluyen: rechazo, reproceso o disposición final?	X		X		X	
29	¿La empresa toma acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir para que no vuelvan a ocurrir?	X		X		X	
30	¿La empresa determina acciones preventivas para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

25 de Mayo del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: MMA BARRANTES SANTOS, FANNY ELISA DNI: 07241636

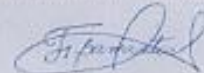
Especialidad del evaluador: MAG. AUDITORIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

¹ Claridad: Se entiende un ítem claro si el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Sistema de gestión							
1	1. ¿La Empresa cuenta con un mapa de procesos (estratégicos, operativos y de apoyo) adecuado para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	X		X		X		
2	2. ¿La empresa cuenta con un manual de calidad adecuado para la implementación del SGC?	X		X		X		
3	3. ¿La empresa cuenta con los procedimientos y registros necesarios y suficientes para la implementación del SGC?	X		X		X		
	Responsabilidad de la dirección							
4	4. ¿La dirección de la empresa evidencia su compromiso apoyando constantemente la implementación del SGC?	X		X		X		
5	5. ¿La empresa cuenta con una política de calidad adecuada para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	X		X		X		
6	6. ¿La empresa cuenta con objetivos de calidad medible y coherente con la política de calidad?	X		X		X		
7	7. ¿La empresa realiza la planificación estratégica incluyendo la política y objetivos de la calidad?	X		X		X		
8	8. ¿La empresa ha nombrado a un representante de la dirección que tiene la responsabilidad y autoridad de lograr la conformidad de la implementación del SGC?	X		X		X		
9	9. ¿La empresa se asegura de que los procesos de comunicación interna son adecuados para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	X		X		X		
10	10. ¿La dirección de la empresa revisa el sistema de gestión de la calidad a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia y eficacia continua?	X		X		X		
11	11. ¿Los resultados de la revisión por la dirección permiten tomar decisiones adecuadas para mejorar la implementación del SGC?	X		X		X		

Gestión de los recursos		Si	No	Si	No	Si	No
12	12. ¿La empresa proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC?	X		X		X	
13	13. ¿La empresa cuenta con recursos humanos competentes con base en la educación, formación y habilidades necesarias para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	X		X		X	
14	14. ¿La empresa cuenta con la infraestructura necesaria y adecuada para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	X		X		X	
15	15. ¿La empresa cuenta con ambientes de trabajo: necesarios y adecuados para lograr la conformidad de la implementación del SGC?	X		X		X	
Realización del producto		Si	No	Si	No	Si	No
16	16. ¿La empresa realiza el planeamiento de la producción de manera coherente con los requisitos del cliente?	X		X		X	
17	17. ¿La empresa cumple los requisitos especificados en la orden de pedido elaborada por el cliente para la realización del producto?	X		X		X	
18	18. ¿La empresa verifica la calidad de los productos comprados para asegurarse de que cumple los requisitos de compra especificados por el cliente?	X		X		X	
19	19. ¿La empresa evalúa a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de calidad?	X		X		X	
20	20. ¿La empresa selecciona a los proveedores cada cierto período de tiempo para asegurarse de su conveniencia?	X		X		X	
21	21. ¿La empresa tiene un diagrama de flujo del proceso productivo coherente con los requisitos especificados por el cliente?	X		X		X	
22	22. ¿La empresa lleva registros de control de las diferentes etapas del proceso productivo y los mantiene al día?	X		X		X	
23	23. ¿La empresa realiza la codificación de los lotes de producción para cumplir con los requisitos de trazabilidad del producto?	X		X		X	

Medición, análisis y mejora		Sí	No	Sí	No	Sí	No
24	¿La empresa realiza encuestas de satisfacción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos de la calidad del producto entregado?	X		X		X	
25	¿La empresa atiende con prontitud las quejas y reclamaciones de los clientes?	X		X		X	
26	¿La empresa realiza auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el SGC es conforme con los requisitos?	X		X		X	
27	¿La empresa identifica y controla el producto no conforme realizando acciones para evitar su uso o entrega no intencionada?	X		X		X	
28	¿La empresa toma decisiones adecuadas respecto al lote de producto no conforme que incluyen: rechazo, reproceso o disposición final?	X		X		X	
29	¿La empresa toma acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir para que no vuelvan a ocurrir?	X		X		X	
30	¿La empresa determina acciones preventivas para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

...5...de...5...del 2014

Apellidos y nombres del juez evaluador: VELASQUEZ ZAPATA ANGEL FRANCISCO DNI: 25659178

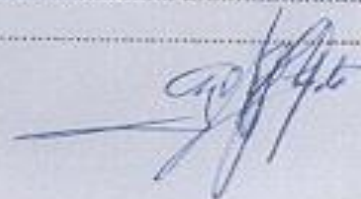
Especialidad del evaluador: MBA EN ADMINISTRACION

¹ Claridad: Se entiende en claridad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión





Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Carlos W. Sotelo Estacio, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001 EN LA EMPRESA ENVOLTURAS PERÚ EN EL 2017" del estudiante VICTOR AGUSTIN BARRANTES SANTOS; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 15% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 23 de septiembre del 2017

Dr. Carlos Sotelo Estacio

DNI: 18168818

Feedback Studio - Mozilla Firefox
https://www.feedbackstudio.com/...
3 de 28

TESIS

feedback studio



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**Sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa
Envolturas Perú en el 2017.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en administración de negocios

AUTOR:
Br. Victor Agustin Barrantes Santos

ASESOR:

Página 1 de 75 Número de palabras: 18254
Inicio Inicio - Mozilla Firefox Feedback Studio - Mozilla Firefox

William Flores
1055-18



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:
Visto Bueno para empastado

ESCUELA DE POSGRADO

VICTOR AGUSTIN BARRANTES SANTOS con DNI N° 22314946
(Nombres y apellidos del solicitante) *(Número de DNI)*
domiciliado (a) en Calle los Molinos de San Miguel 214 - Urb. Lomas de la Molina - Lima
(Calle / Lote / N.º / Urb. / Distrito / Provincia / Región)
ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2016-1 del programa: Maestría en
(Promoción) *(Nombre del programa)*
Administración de Negocios - MBA identificado con el código de matrícula N° 6000152644
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

por la presente solicito visto bueno para empastado de tesis de MBA - Maestría en administración de negocios.

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
CAMPUS LIMA NORTE
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
12 JUL 2018
RECIBIDO
Hora: 11:20 Firma: [Firma]

Lima, 13 de Julio de 2018

[Firma] (Firma del solicitante)

- Documentos que adjunto:
- a. Al Tesis sueltado anterior
 - b. Al Tesis sueltado corregido
 - c. Solicitud y copia
 - d. Copia de evaluación docente de sustentación de tesis
 - e. copia de dictamen de sustentación de tesis
 - f. Copia de acta de aprobación de originalidad de
 - g. Plantillazo tornitin.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
Teléfono: 998983713
Email: vbarrantes@ucv.pe

Escuela de Posgrado UCV
INVESTIGACIÓN
CAMPUS LIMA NORTE
Dr. William Sebastián Flores Sobelo
Docente Investigador de Posgrado
CEL N° 09426
Visto Bueno para empastado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..... BARRANTES SANTOS VICTOR AGUSTIN
D.N.I. : 22314976
Domicilio : Calle los Molinos de San Miguel 214 - La Molina
Teléfono : Fijo : 4951511 Móvil : 998983713
E-mail : vbarrantes.consultoria@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : MAESTRO

Mención : ADMINISTRACIÓN de Negocios - MBA

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... BARRANTES SANTOS VICTOR AGUSTIN
.....
.....

Título de la tesis:

..... Sistema de gestión de la Calidad ISO 9001 en la empresa
..... Envolturas Perú en el 2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 13 Julio 2018