



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015 para orientar la productividad del proceso operativo de la empresa Petrolera Monterrico S.A. Talara – 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Mena Martínez, Sara Consuelo (ORCID: 0000-0003-0363-3535)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA - PERÚ

2020

Dedicatoria

Para todos aquellos que creyeron en mí, que fueron parte del proceso y que hoy son parte del resultado y logro obtenido.

Agradecimiento

A DIOS, Por ser mi guía, mi luz y sobre todo por permitirme poder concluir esta meta y objetivo soñado.

A MI FAMILIA, Por ser mi motor y motivo, por su soporte y apoyo constante.

A MIS MAESTROS, Que son los guías constantes en su asesoramiento y acompañamiento en el desarrollo de este proyecto de investigación.

Página del Jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Sara Consuelo Mena Martínez con DNI N° 41732653, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, diciembre del 2019.



SARA CONSUELO MENA MARTINEZ
DNI: 41732653

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	08
2.1. Diseño de Investigación.....	08
2.2. Variables y Operacionalización	08
2.3. Población y muestra.....	11
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 11	
2.5. Métodos de análisis de datos	13
2.6. Aspectos Éticos.....	13
III. RESULTADOS.....	14
3.1. Situación actual de la calidad del proceso operativo en la empresa Petrolera Monterrico S.A.....	14
3.2. Nivel de satisfacción del colaborador y de los clientes de la empresa Petrolera Monterrico S.A. por la productividad en la empresa Petromont S.A.....	16
3.3. Situación en que se encuentra la eficacia del proceso operativo de la empresa Petrolera Monterrico S.A	18
3.4. Nivel de eficiencia que existe en el proceso operativo de la empresa Petrolera Monterrico S.A.....	19
3.5. Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para orientar la productividad del proceso operativo en la empresa Petrolera Monterrico S.A.....	20
3.6. Diagrama de Causa - Efecto.....	22

IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	33
VII. PROPUESTA.....	34
REFERENCIAS	48
ANEXO	51
Anexo 01: Matriz de consistencia	52
Anexo 02: Cuestionario	53
Anexo 03: Guía de reunión documental.....	55
Anexo 04: Guía de observación	58
Anexo 05: Cuestionario aplicado a trabajadores	59
Anexo 06: Validaciones	71

Índice de Tablas

Tabla N° 1 Percepción promedio de los colaboradores por los aspectos de la calidad del proceso operativo.....	14
Tabla N° 2 Percepción promedio de los clientes por los aspectos de la calidad del proceso operativo.....	15
Tabla N° 3 Percepción promedio de los colaboradores por los aspectos de la satisfacción por el proceso operativo.....	16
Tabla N° 4 Percepción promedio de los clientes por los aspectos de la satisfacción por el proceso operativo.....	17
Tabla N° 5 Percepción promedio de los colaboradores por los aspectos de la eficacia del proceso operativo.....	18
Tabla N° 6 Percepción promedio de los colaboradores por los aspectos de la eficiencia de los procesos operativos.....	19
Tabla N° 7 Nivel de gestión de la calidad y de la productividad.....	20
Tabla N° 8 Percepción promedio por los aspectos relacionados a Gestión de la calidad y de la productividad.....	21
Tabla N° 9 Diagrama de Pareto sobre la deficiencia en la calidad del proceso producción.....	24
Tabla N° 10 Cronograma de Propuesta de SIG para empresa Petrolera Monterrico S.A.....	39
Tabla N° 11 Estrategias DO.....	41
Tabla N° 12 Estrategias DA.....	42
Tabla N° 13 Estrategias FA.....	43
Tabla N° 14 Estrategias FO.....	44
Tabla N° 15. Resumen de las estrategias y costos.....	46
Tabla N° 16. Ingresos y egresos de la empresa Petrolera Monterrico S.A., periodo al ejercicio del periodo 2018.....	46
Tabla N° 17. Resumen de los ingresos, egresos y estrategias propuestas para la empresa Petrolera Monterrico S.A. respecto al ejercicio del periodo 2018 al 2020.	47
Tabla N° 18. Relación de beneficio – costo.....	47

Índice de Figuras

Figura N° 1 Diagrama de Ishikawa	23
Figura N°2 Organigrama General de empresa Petrolera Monterrico S.A.....	38

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo la orientación adecuada de procesos operativos, que intervienen en la producción de la empresa Petrolera Monterrico S.A. Talara – 2019, y que estos se adecuen a través de un sistema de gestión de calidad, permitiendo planificar, tomar buenas decisiones, enfoque a sus clientes, y sobre todo la retroalimentación y mejora continua hacia objetivos de desarrollo sostenible que plantee la organización. El tipo de estudio de la investigación como finalidad fue aplicado; según el alcance fue una investigación descriptiva y según la temporalidad fue transversal; mediante un diseño no experimental, ya que no existió manipulación de las variables. Los instrumentos de recolección de datos fueron; cuestionarios aplicados a clientes y colaboradores de la empresa. Asimismo, guía de revisión documentaria para conocer la existencia de registros y programas, que permitan hacerse una idea del desarrollo y las características de los procesos, y también de disponer de información que confirme el cumplimiento de procesos, y por último la guía de observación para conocer la forma de trabajo en la empresa, esta información permitió determinar que existen deficiencias en los procesos operativos, además también se concluyó que la norma abarca diferentes aspectos que orientan los procesos operativos. Estos resultados fueron la base para sustentar la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 a la empresa Petrolera Monterrico S.A. La propuesta se basa en un FODA de la empresa, cinco estrategias de fortalecimiento vinculadas a cinco objetivos y a un Plan de trabajo con responsables para que la puedan ejecutar hasta abril del 2018 utilizando un presupuesto económico de S/. 25, 000 soles.

Palabras claves: Gestión, calidad, procesos, mejora continua, PHVA.

ABSTRACT

The objective of this research work was the adequate orientation of operative processes, which intervene in the production of the company Petrolera Monterrico S.A. Talara - 2019, and that these are adapted through a quality management system, allowing planning, making good decisions, focusing on their customers, and above all the feedback and continuous improvement towards sustainable development goals that the organization proposes. The type of research study as a purpose was applied; according to the scope it was a descriptive investigation and according to the temporality it was transversal; through a non-experimental design, since there was no manipulation of the variables. The data collection techniques were; questionnaires applied to clients and employees of the company. Also, documentary review guide to know the existence of records and programs, that allow to get an idea of the development and the characteristics of the processes, and also to have information that confirms the compliance of processes, and finally the observation guide for know the way of working in the company, this information allowed to determine that there are deficiencies in the operational processes, also it was also concluded that the standard covers different aspects that guide the operational processes. These results were the basis to support the proposal of the Quality Management System ISO 9001: 2015 to the company Petrolera Monterrico S.A. The proposal is based on a SWOT of the company, five strengthening strategies linked to five objectives and a work plan with those responsible for executing it until April 2018, using an economic budget of S / . 25, 000 soles.

Keywords: Management, quality, processes, continuous improvement, PHVA.

I. INTRODUCCIÓN

Petrolera Monterrico S.A. es una compañía dedicada a la Exploración y Explotación de Hidrocarburos, inicia sus operaciones el 05 de diciembre del año 1993. Las oficinas se encuentran ubicadas en Talara, Departamento de Piura y en la ciudad capital de Lima.

La empresa Petrolera Monterrico S.A. forma parte del grupo de empresas petroleras; las cuales están comprometidas con la gestión eficiente de los recursos energéticos y la exploración constante de la perfección en los métodos de producción, basándose en Sistemas de Gestión, con principios de la calidad; lo cual les ha permitido el cumplimiento de los propósitos y misión dentro de sus organizaciones, y aprovechando eficientemente de sus recursos, y el objetivo que persiguen con un sistema de procedimientos y registros basados en las normas ISO 9001:2015 les da como finalidad garantizar un trabajo más eficaz y eficiente, además que les permite poder alcanzar una mayor rentabilidad y finalmente el logro de objetivos.

Para conocer un poco más sobre la importancia de estas normas, se debe indicar que ISO (Organización Internacional de Normalización), es una federación mundial de organismos nacionales de normalización, que permiten fomentar el desarrollo mundial de actividades basadas en el enfoque de procesos, logrando la conformidad del producto y/o servicio, satisfacción del cliente y sobre todo el desarrollo de sistemas de documentación, codificación e información, que sean eficientes y seguros para todos los procesos.

El proceso de venta de hidrocarburos no se realiza como lo establecen los procedimientos, los cuales se está dando a través de cálculos volumétricos por cubicaje, no permitiendo tener claro la calidad del petróleo - crudo que se extrae y el margen real de la cantidad que se vende.

Por su parte, el personal que realiza tanto las labores operativas como las administrativas, no cuenta con sistemas informáticos óptimo, que le permitan procesar y registrar información de manera eficaz, para que, al momento de brindar reportes o

estadísticas, estos conlleven a buena toma de decisiones y con la mayor celeridad posible.

Si la empresa, no se asigna como meta orientar adecuadamente el proceso de producción operativo, continuará siendo una empresa que, no esté al nivel para competir en el mercado con otras empresas, considerando que no hay una adecuada gestión de mantenimiento de sus equipos e instalaciones, no se evidencia una priorización para actualizar la maquinaria que interviene directamente en el proceso, no se está promoviendo la importancia que debe haber con el registro y manejo de la información. Sumámosle a que cuenta con sistemas informáticos obsoletos, no permitiendo que las crónicas o recuentos se den con el mayor apremio permisible.

Se plantea como iniciativa, la atención de instrumentos que sean ineludibles para ajustar las tecnologías según lo que instituyen los lineamientos de la pauta vigente de Calidad, permitiéndole la optimización de las técnicas y con ello alcanzar los objetivos, y acatamiento de pericias formados por la alta dirección de la firma.

A raíz de la investigación realizada en la empresa Petrolera Monterrico S.A., permitió encontrar por el uso del esquema de origen y resultado por Kauro Ishikawa, permite afirmar tras una lluvia de opiniones, las fuentes y efectos múltiples existentes.

Para poder evaluar la importancia de contar con un régimen de gestión de calidad en la casa Petrolera Monterrico S.A., corresponde conocer de qué manera se ejecutan dentro de una empresa y como lo han desarrollado dentro de la misma, para esto fue necesario conocer diversos estudios, antecedentes, teorías y conceptos que permitan orientar el presente trabajo de investigación. Con respecto a este punto de los antecedentes, hay trabajos anteriores que hemos evaluado y analizado, y que han ayudado a la problemática planteada.

Medina (2015), muestra la exploración llamada “Propuesta para la utilización del Sistema de Administración de Calidad apoyado en la Norma ISO 9001:2015”, utiliza como fuente de estudio la composición del Período de Deming, el conseguir que el cliente este satisfecho, se concluye que el control de la documentación del

Sistema de Administración de Calidad va a mejorar y hará más fácil la gestión de los cursos, caracterizaciones, métodos, instructivos, programas, etc. de la compañía “ABC S.A.”.

Aquillazas (2016), ostento la teoría llamada “Proyecto de cuidado y optimización del sistema de administración de la calidad con la norma ISO 9001:2015”, en otro orden de ideas viene a ser, la optimización del régimen de administración de la calidad apoyado en la canon ISO 9001:2015, de forma simultanea el propósito es crear un plan de cuidado y optimización del régimen de administración de calidad, que consienta avalar la sostenibilidad a la larga del sistema, teniendo en cuenta la estrategia y circunstancia real de la organización. La metodología aplicada en esta exploración consistió fundamentalmente en utilizar los requisitos con los que debe contar un SGC.

Sickinger-Nagorni y Schwanke (2016), present la tesis “The new ISO 9001:2015: Its opportunities and challenges. Tampere: Tampere University of Applied Sciences, en la vision que aquí se adopta, es que, si la norma no sugiere cómo hay que utilizarla, como resultado tenemos la posibilidad de elegir por adecuarlo de numerosas formas.

En este trabajo se propone, introducir sistemas de gestión de la calidad que sirvan de apoyo empresarial en su conjunto y vigilar los complementos y modificaciones principales del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, en relación con los bienes contrarios para la ejecución.

Canepa (2016) presentó el estudio “Análisis del Sistema de Gestión de Calidad en las empresas exportadoras de Quinoa de Lima, 2015”, tuvo como objetivo el desarrollar el sistema en la agrupación, a través del liderazgo, contribución, adiestramiento, instrucción de los obreros y el perfeccionamiento de procesos. De la misma forma señalo que, la inclusión de un Manual de Calidad en la organización, permite fortalecer los procesos y sus recursos hacia el mercado internacional, objetivo principal dentro de la empresa.

López (2016) en su investigación asociada a la calidad, la productividad y la competitividad, propone una forma normalizada de medición de la productividad de los procesos. Manifestando que los factores y guías de calidad permiten a una organización progresar a través de períodos, con el objetivo de aumentar su productividad y competitividad de cara al mercado nacional e internacional. Al mismo tiempo, crea herramientas y guías que serán aplicadas por las micro, pequeñas y medianas empresas que trabajan para el sector industrial para detallar el paralelismo de calidad en el que se hallan.

De igual forma, examina su entorno para identificar la necesidad del mercado sobre los productos que estos requieren.

Meléndez (2017), en su exploración llamada “Propuesta para la utilización del sistema de administración de Calidad en una industria pesquera de acuerdo con la norma ISO 9001-2015”, nos ofrece que antes de implementar un sistema de gestión, debemos de tener claro en qué circunstancias se encuentra la compañía, y basado en ello, crear la propuesta para su aplicación, dando inicio que sus productos tenga una mejor percepción ante los clientes (todo el plantel que está en la organización) y de afuera (todos los suministradores y consumidores) y se incremente su eficiencia y eficacia.

Torres (2017), en su investigación titulada “Aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 para aumentar el Nivel de Servicio en la corporación Cocktail Perú S.A.C. Los Olivos 2017”, tuvo como objetivo que, al implementar un manual de calidad dentro de la organización, esto le permitirá incrementar la fiabilidad en la empresa, aumento del Nivel de Servicio en la corporación y la capacidad de respuesta en la empresa.

Bonilla (2017), en su exploración llamada “Programa de sensibilización y capacitaciones fundamentadas en el sistema de administración de calidad ISO 9001:2015”, la exploración está encaminada en los requerimientos de la regla, los cuales exigen a que se cometan los conocimientos.

Además, la compañía indagada tiene los métodos oportunamente argumentados, que aceptan la alineación de los personales, por medio de la sensibilización y como base el objetivo de aplicación y ejecución del sistema de calidad. De igual modo, se concluye que la Norma ISO 9001:2015, fue una utilidad servible para promover el pensamiento apoyado en peligros y así sensibilizar al personal sobre la necesidad de controlarlos.

Natividad (2017), en su exploración llamada “Sistema de Administración de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la compañía ELECIN S.A. – Lima, 2017”, enseña que para la adecuación de sistema de calidad, es necesaria la participación y compromiso de los encargados de dirigir la organización, los cuales forman el papel de liderazgo, al mismo tiempo tengan como propósito la optimización de los términos, y como designio ampliar la eficacia y efectividad de los mismos dentro de la formación. Asimismo, las reglas han permitido detectar qué tecnologías tienen que ser usados, y su trato entre sí.

Por esta razón, es fundamental tener personal que estén preparados y en compromiso con los objetivos de la construcción de valor para la formación.

Bernal (2015), indica que las teorías relacionadas han permitido seleccionar ideas mencionadas en una regla, al mismo tiempo estas serán viables en una formación, permitiendo extender nociones nuevas. Esta indagación servirá como apoyo, para la conjetura a usar dentro de la exploración a cumplir.

Gonzales y Arciniegas (2016) señalan que la lógica de la metodología conocida como Planificar, Hacer, Verificar y Actuar o Ciclo de Deming, la cual es utilizada tanto en el diseño como en el desarrollo, permitiendo a través de los procesos el desempeño del personal y de la organización en sí, a fin del mejoramiento continuo, todo esto apoyados del PHVA que constituye una herramienta por excelencia para el análisis y cumplir de manera más adecuada la normativa del sistema de calidad.

La Norma ISO 9001 (2015) señala que a través del sistema de la gestión de la calidad, la empresa se puede interrelacionar para establecer políticas, procesos y el logro de objetivos, esto llevado de la mano con estrategias, planificación, metas y

procesos trazados por la organización y así dar cumplimiento al logro de objetivos y sostenibilidad de la empresa.

Asimismo, esta norma tiene como función principal buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones públicas o privadas.

Por otra parte, se tienen las siguientes investigaciones que muestran conceptos de calidad, productividad y competitividad, y la importancia de que ambos son una asociación que permitirán medir y llevar a cabo los procesos, una buena administración de los recursos y el logro de los objetivos trazados.

De acuerdo a Summers (2016) las empresas que compiten a nivel mundial saben que es necesaria la adecuación y aplicación de normas, la cuales le ofrecerán una medida para evaluar los sistemas de calidad implementados por las organizaciones. Teniendo como base el logro del agrado del cliente, por medio de la participación multidisciplinaria en los esfuerzos premeditados a la optimización de la calidad, la documentación de los sistemas y métodos, y otros elementos estructurales fundamentales de algún sistema de calidad.

Kaoru Ishikawa señala que, debe existir un compromiso de todos los miembros de la empresa, los cuales han estudiado, practicado y participado en la inspección de la calidad, como resultado están sus aportaciones que son los círculos de calidad y el esquema de control “Ishikawa”.

Al mismo tiempo, Ishikawa enfatizaba en que lo primero que hay que hacer hacia la calidad es comprender las pretensiones de los usuarios, hay que remover la raíz y no los indicios y poner la calidad primero y tener su visión con objetivos a largo plazo. (Nava, 2005)

En este contexto, la pregunta general de investigación es ¿De qué manera el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, orientará la productividad de los procesos de la empresa Petrolera Monterrico S.A? Sobre la base del

problema principal, derivan los problemas específicos, los cuales tiene un procedimiento metodológico que exige el cumplimiento de ciertas reglas, permitiendo el tratamiento detallado del problema general, a continuación, se detallan los siguientes: ¿Cuál es la situación actual de la calidad del proceso operativo en la empresa Petrolera Monterrico S.A.?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Petrolera Monterrico S.A.?; ¿En qué situación se encuentra la eficacia del proceso operativo de la empresa Petrolera Monterrico S.A.? y ¿Qué nivel de eficiencia existe en el proceso operativo de la asociación Petrolera Monterrico S.A.?

La investigación tiene justificación técnica, porque le consentirá a la alta dirección de la sociedad, instituir modelos de excelencia, los cuales deben ser entendidos como modelos de buenas prácticas, y con ello divisar los posibles escenarios futuros, acoger métodos de administración adecuados a las nuevas circunstancias, relacionando los conocimientos teóricos con las herramientas brindadas para implementar sistemas de gestión de calidad, así como visualización y aplicación de las mejoras que le han permitido a la empresa subsistir en un entorno competitivo.

El objetivo general de la investigación es: Proponer un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para orientar la productividad del proceso operativo en la empresa Petrolera Monterrico S.A. Y para su logro, se necesita de objetivos específicos, establecidos en logros parciales, los cuales se detallan a continuación: ¿Cuál es la situación actual de la calidad del proceso operativo en la empresa Petrolera Monterrico S.A.?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Petrolera Monterrico S.A.?; ¿En qué situación se encuentra la eficacia del proceso operativo de la empresa Petrolera Monterrico S.A.? y ¿Qué nivel de eficiencia existe en el proceso operativo de la empresa Petrolera Monterrico S.A.?

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

Como producto de la información presentada, esta exploración es aplicada, debido a que facilita arreglar inconvenientes servibles, los cuales están establecidos en puntos y situaciones puntuales. Por su representación se llama expresiva, y se mide con la intención de encontrar propiedades importantes sobre la inquisición examinada. Para eso, en esta pesquisa, se referirá la circunstancia de hoy para conseguir un juicio y detallar probables resoluciones.

Por su propiedad, es una monografía cuantitativa, dada que exhibe una manera objetiva, facilita comprobar y anunciar derivaciones. La intención es saber la proporción entre las cambiantes implicadas y de esto su generalización de deducciones por medio de una exhibe, para establecerse las raíces de lo acontecido.

2.2. Variables y Operacionalización

Variable 1:

Sistema de Gestión de la Calidad. La misma que presenta las siguientes dimensiones:

- **Calidad:** Correspondiente a la extensión de indicadores, el cual busca considerar particularidades de los bienes y servicios producidos en relación a normas o referencias ajenas. (CONEVAL, 2013)
- **Satisfacción del Cliente:** Es la “percepción del cliente sobre el nivel en que se han cumplido las expectativas del cliente” (ISO 9000:2015).

Variable 2:

Productividad del proceso operativo. La misma que presenta las siguientes dimensiones:

- **Eficacia:** (CONEVAL, 2013), la “dimensión de indicadores que mide el nivel de cumplimiento de los objetivos”.
- **Eficiencia:** (CONEVAL, 2013), es un indicador que “mide qué tan bien se han utilizado los recursos en la producción de los resultados”.

2.2.1. Operacionalización de la variable Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA ORIENTAR LA PRODUCTIVIDAD DEL PROCESO OPERATIVO DE LA EMPRESA PETROLERA MONTERRICO S.A.					
Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
<i>V. Independiente: Sistema de Gestión de la Calidad</i>	Un Sistema formalizado que documenta la estructura, responsabilidades y procedimientos requeridos para lograr una gestión eficaz de la calidad". (American Society of Quality, 2016)	Calidad	Mide el grado de los procesos operativos internos y por ello se realizará una guía de revisión documental y cuestionario.	- Nivel de Operatividad de los pozos de producción.	Razón / Ordinal
				- Estado situacional de los equipos y maquinaria.	Razón / Ordinal
				- Personal que brinda el servicio.	Razón / Ordinal
				- Cumplimiento de capacitaciones de desarrollo del personal.	Razón / Ordinal
				- Compromiso de los colaboradores de la empresa.	Razón / Ordinal
		Satisfacción del cliente.	Mide el grado de los requisitos a solicitud del cliente, se	-Número de clientes insatisfechos con el servicio recibido.	Nominal / Ordinal
-Causas de insatisfacción.	Razón / Ordinal				
<i>V. Dependiente: Productividad del proceso operativo</i>	Medida de eficiencia económica que resulta de la relación entre los recursos utilizados y la cantidad de productos o servicios elaborados". (Rodríguez, 1993).	Eficacia	Mide los resultados de los procesos de mejora continua utilizados a través un cuestionario y guía de revisión documental.	-Nivel de cumplimiento del programa de mantenimiento de los equipos.	Razón / Ordinal
				- Índice de cumplimiento del programa de intervención y mantenimiento a los pozos de producción.	Razón / Ordinal
				- Cumplimiento de la información que brindan los sistemas informáticos.	Razón / Ordinal
		Eficiencia	Mide el grado de los niveles e índices de cumplimiento de las actividades,	-Eficiencia de la producción = Cant. Total Barriles. / Cant. Barriles por Diferida.	Razón / Ordinal
- Eficiencia de la fiscalización = Cant. Barriles Produc. Mes/ Cant. Barriles Fiscalizados. Mes.	Razón / Ordinal				

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población.

Hernández, Fernández y Bautista (2014), los autores expresan que el “Universo, es un conjunto de elementos que concuerdan con una determinada especificación”. El objeto de estudio debe estar conformado por el total de los trabajadores (30 entre personal profesional, técnico y operarios) que interceden en el paso operativo de producción de la empresa Petrolera Monterrico S.A.

2.3.2. Muestra.

Por considerarse una población finita y accesible será tomada para esta investigación una muestra que cumple al 100% de la población, la cual deriva del área de elaboración, y tienen a su cargo los equipos, maquinaria, personal que intervienen directamente en el proceso de producción de la empresa.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En investigación científica hay una extensa variedad de técnicas o instrumento para la recolección de información en el trabajo de campo de una cierta exploración. Según el procedimiento y el tipo de exploración a hacer, se utilizó una u otras técnicas.

Encuesta: Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se trata de una de las técnicas de recolección de información más usadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de pregunta que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.

Análisis documental: Es una técnica para estudiar cualquier tipo de comunicación de una forma “objetiva” y sistemática, que cuantifica los mensajes o contenidos en categorías y subcategorías, y los somete a examen estadístico. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Observación: Este procedimiento de recaudación de datos radica en el registro sistemático, válido y creíble de hábitos y ocasiones observables, por medio de un grupo de categorías y subcategorías. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.4.2. Instrumento:

Cuestionario: Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Guía de revisión documental: Es una técnica de observación agregada, suponiendo que permanezca registro de acciones y eventos. La revisión documental facilita hacerse un concepto del avance y las propiedades de los procesos y además de tener información que confirme o lleve a cabo dudar de lo que el grupo entrevistado ha citado.

Guía de Observación: Técnica que sin lugar a dudas ofrece probabilidad, dando permiso que se logre averiguación confiable y continua, configurado a un revisión reglamentado el cual tiene la posibilidad de tener el acompañamiento de un equipo (Bernal, 2015).

Por consiguiente, en esta exploración se aplicaron las técnicas de encuesta, guía de revisión documental y observación, lo cual permitió garantizar su confabulación e integridad. Estas fueron aprovechadas en todas las periodos del ciclo que propone Deming (Bernal, 2015).

2.4.3. Validez

Los instrumentos se validaron por el juicio de expertos para la adecuación o ajuste de los ítems de los instrumentos en términos de coherencia y relevancia.

2.4.4. Confiabilidad

Los cuestionarios aplicados a los obreros y los consumidores corporativos, aplicando el coeficiente de Cronbach se determinó su grado de confiabilidad, alcanzando un índice de 0.946 la variable sistema de gestión de calidad, para la variable productividad del proceso operativo, 0.953 lo que garantizo la utilización del instrumento para cumplir los objetivos planteados en la presente investigación.

2.5. Métodos de análisis de datos

Una vez recogidos los datos se procedió a codificarlos, transferir a una matriz, guardar en un archivo y analizarlos; este análisis se lleva a cabo por computadora. De esta suposición se centra la interpretación de los resultados de los métodos de análisis cuantitativo y no en los procedimientos de cálculo.

El análisis de los datos se efectuó sobre la matriz de datos, utilizando el programa SPSS v. 22 que permitió analizar descriptivamente y visualizar los datos por variable, para posteriormente preparar los resultados a través de tablas, gráficas, cuadros, etcétera).

2.6. Aspectos Éticos

Esta indagación ha sido forjada reverenciando aspectos éticos, donde el perito está comprometido en dar la confidencialidad de la recaudación de datos adquiridos, de los implicados en la averiguación para las posteriores derivaciones claros, de los datos personales de los participantes que fueron objeto de estudio.

III. RESULTADOS

En este capítulo se muestran las conclusiones obtenidos del informe aplicado a los colaboradores y interesados de la casa Petrolera Monterrico S.S. que consta de 17 y 11 preguntas respectivamente, que están vinculadas a los objetivos planteados, para llegar a cumplir nuestro objetivo general, este cuestionario nos mostrará la situación empresarial ligado con el tema de calidad, y como se está manejando ésta en la organización, tanto como para los de alta dirección y subordinados.

Este capítulo de resultados se detallará en el mismo orden de los objetivos e indicadores, ya que mediante las preguntas efectuadas quedará demostrado si los colaboradores y clientes tienen conocimiento y cumplen con los procesos operativos que actualmente tiene la empresa y que indicadores de eficiencia o eficacia manejan para llegar a cumplir los objetivos de los procesos operativos de producción.

3.1. Situación actual de la calidad del proceso operativo en la empresa Petrolera Monterrico S.A.

Tabla 1. Percepción promedio de los colaboradores por los aspectos de la calidad del proceso operativo

Aspectos	Promedio	Desviación Estándar
1. Considera Usted que Petromont S.A. tiene una buena Gestión Empresarial.	2,8	,9
2. Está Usted de acuerdo con los procesos operativos de producción que actualmente se manejan.	3,0	,9
3. Los planes y objetivos que maneja la empresa Petromont S.A. han brindado resultados óptimos.	3,1	,8
4. La empresa Petromont S.A. reconoce los logros y el compromiso de los colaboradores.	2,2	1,0
5. Realiza programas de capacitación, para evaluar el rendimiento y las necesidades de desarrollo de toda la empresa.	2,2	1,0

Fuente: Examen aplicado a los coadjutores

Los efectos del artículo señalan que la opinión de los colaboradores por la calidad del desarrollo productivo, es poco conveniente, en concordancia al promedio de 3 puntos o menos en todos los aspectos; esta percepción implica que los investigados consideran que Petromont S.A. no tiene una buena Gestión Empresarial, lo que genera que estén poco de

acuerdo con los procesos operativos de producción que actualmente se manejan. Tampoco existe muchas evidencias de que los planes y objetivos que maneja la empresa han brindado resultados óptimos; la empresa tampoco cumple con los trabajadores, los que consideran que la empresa no reconoce los logros y su compromiso de los colaboradores. Las evidencias indican que la organización investigada no realiza programas de capacitación, para evaluar el rendimiento y las necesidades de desarrollo de toda la empresa.

Tabla 2. Percepción promedio de los clientes por los aspectos de la calidad del proceso operativo

Aspectos	Promedio	Desviación
		Estándar
1. Los productos y servicios que ofrece Petromont S.A. brindan los altos estándares de calidad.	3,3	,7
2. La empresa Petromont S.A. cuenta con equipos modernos y tecnología sofisticada para sus operaciones.	3,1	,7
3. El personal cuenta con la experiencia y capacitación necesaria para el desempeño eficiente de su puesto de trabajo.	3,9	,6
4. La empresa Petromont S.A. cumple con el cuidado del medio ambiente.	3,8	,8
5. La empresa Petromont S.A. mantiene respeto por los estándares de seguridad y salud.	3,8	,8

Fuente: Pregunta aplicado a los compradores

La tabla anterior recoge la opinión de los clientes sobre la calidad de los procesos operativos. Las opiniones están divididas; por un lado, se encuentran los valorados con un perfil optimista, según los cocientes colindantes a los 4 puntos; en estos aspectos, los consumidores piensan que la sociedad cuenta con la experiencia y capacitación necesaria para el desempeño eficiente de su puesto de trabajo, cumple con el ambiente y mantiene respeto por los estándares de seguridad y salud.

Por otro lado, se encuentran los aspectos valorados en forma poco favorable, como se desprende de las medias de alrededor de 3 tantos; según estas secuelas, los clientes creen que los bienes y valores que ofrece la compañía investigada no brindan los estándares de calidad requeridos, sobre todo por la falta de dispositivos nuevos y de tecnología sofisticada para el cumplimiento de sus procedimientos.

La gestión de los procesos implica ejecutar una serie de acciones a fin de controlar el funcionamiento correcto de dicho proceso; estas acciones se aplican desde los

requerimientos del cliente, hasta la entrega final del producto; debido a la complejidad de los procesos, la gestión tiene que planificar sus acciones y lograr interrelacionarlas de manera óptima a fin de cumplir con los objetivos de la organización. El estudio deja en demostración que, no obstante, la opinión positiva de los clientes por las características del personal de la empresa y por el respeto al medio ambiente por parte de la empresa, el proceso operativo de la empresa Petromont S. A., es de poca calidad, lo que se refleja en una gestión poco favorable, cuyos planes y objetivos no se cumplen y tampoco cumple con sus responsabilidades con los trabajadores; no reconoce sus logros y compromisos y tampoco les brinda capacitación.

3.2. Nivel de satisfacción del colaborador y de los clientes de la empresa Petrotera Monterrico S.A. por la productividad en la empresa Petromont S.A

Tabla 3. Percepción promedio de los colaboradores por los aspectos de la satisfacción por el proceso operativo

Aspectos	Promedio	Desviación Estándar
6. La empresa mantiene una comunicación fluida y oportuna con sus clientes.	3,4	,9
7. La empresa cuenta con personal capacitado e idóneo para realizar el servicio brindado.	4,1	,8
8. Los equipos con los que cuenta la empresa brindan fiabilidad.	3,1	,7
9. El servicio que brinda la empresa Petromont S.A. es rápido y eficiente.	3,3	,8
10. Considera Usted que Petromont S.A. ofrece claridad y transparencia en la información que brinda.	3,3	,7

Fuente: Interrogatorio aprovechado a los discípulos

El proceso operativo de la firma Petromont S. A., tampoco genera mucha satisfacción en los trabajadores, según los promedios de alrededor de 3 en la conjunto de aspectos. Los investigados consideran que la casa no mantiene una comunicación fluida y oportuna con sus clientes, los equipos con los que cuenta la empresa son poco fiables, el servicio no es rápido ni eficiente y tampoco ofrece claridad y transparencia en la información que brinda. No obstante, dicha realidad, la empresa cuenta con personal capacitado e idóneo para realizar el servicio brindado.

Tabla 4. Percepción promedio de los clientes por los aspectos de la satisfacción por el proceso operativo

Aspectos	Promedio	Desviación estándar
6. Los plazos y requisitos del producto y servicio que ofrece la empresa Petromont S.A. le generan satisfacción	3,6	,5
7. Petromont S.A., mantiene una comunicación fluida y oportuna con sus clientes.	3,8	,8
8. Los equipos con los que cuenta brindan fiabilidad.	3,4	,7
9. Considera Usted que el personal se encuentra capacitado y es idóneo para realizar el servicio brindado.	3,9	,6
10. Considera Usted que Petromont S.A. ofrece claridad y transparencia en la información que brinda.	3,2	,6
11. El servicio que brinda la empresa Petromont S.A. es rápido y eficiente	3,4	,7

Fuente: Sondeo laboroso a los parroquianos

El tratado da cuenta que si bien los clientes consideran que los plazos y requisitos del producto y servicio que ofrece la empresa Petromont S.A. le generan satisfacción, y que la empresa mantiene una comunicación fluida y oportuna con ellos, lo que lo atribuyen al personal capacitado e idóneo con que cuentan, sin embargo, esa satisfacción se ve disminuida por la falta de equipos que brinden mayor fiabilidad, por la información poco clara y transparencia en la información que brinda y por el servicio poco rápido y eficiente.

El estudio da cuenta que el proceso operativo de la empresa Petromont S.A, tampoco es satisfactorio, evidenciando problemas en la comunicación con los clientes (aunque estos opinen lo contrario), en los equipos poco fiables, servicio poco eficiente y lento y en la información poco clara y transparente que brinda. Si bien es cierto, los clientes están satisfechos con los plazos y requisitos del producto y servicio que ofrece, y como con el personal idóneo y capacitado con que cuenta para brindar un servicio adecuado, sin embargo, este mismo grupo de encuestados, coincide con los colaboradores en que los equipos son poco fiables y que la empresa no ofrece claridad y transparencia en la información que brinda, y tampoco un servicios rápido y eficiente.

La insatisfacción puede conducir a una falta de motivación del personal para ejecutar sus tareas, lo que puede repercutir negativamente en la productividad y calidad de los procesos; éstos trascienden a los clientes y deben responder directamente a sus necesidades.

3.3. Situación en que se encuentra la eficacia del proceso operativo de la empresa Petrolera Monterrico S.A.

Tabla 5. Percepción promedio de los colaboradores por los aspectos de la eficacia del proceso operativo

Aspectos	Promedio	Desviación Estándar
11. Los equipos y maquinaria cuentan con programa de mantenimiento.	3,3	,7
12. Realiza una gestión eficaz y eficiente a sus equipos y maquinaria que emplea en el proceso de producción.	3,1	,8
13. Los pozos de producción cuentan con programa de intervención y mantenimiento.	3,4	,9
14. Dispone de sistemas informáticos que brindan información rápida y eficiente.	2,1	,8

Origen: Estudio laborioso a los participantes

La apreciación de los colaboradores por los puntos de la efectividad tampoco es muy conveniente, de acuerdo con los centros de cerca de 3; estos resultados revelan que los equipos y maquinaria no cuentan con programa de mantenimiento a sus equipos y maquinaria que emplea en el proceso de producción, debido a una gestión poco eficaz y eficiente. Los pozos de producción tampoco cuentan con programa de intervención y mantenimiento y la empresa no dispone de sistemas informáticos que brindan información rápida y eficiente.

La eficacia valora el resultado de los procesos operativos, a fin de cumplir con las exigencias de los clientes, lo que implica contar con los elementos necesarios que necesita el proceso, como el mantenimiento de los equipos y maquinaria, gestión eficaz y eficiente de equipos y maquinaria, programas de intervención y mantenimiento y sistemas informáticos que brinden información oportuna; los resultados del estudio indican que la empresa no cuenta con dichos elementos, lo que vuelve al proceso poco eficaz.

3.4. Nivel de eficiencia que existe en el proceso operativo de la empresa Petrolera Monterrico S.A.

Tabla 6. Percepción promedio de los colaboradores por los aspectos de la eficiencia de los procesos operativos

Aspectos	Promedio	Desviación Estándar
15. Petromont S.A. cuenta con la infraestructura y materiales acordes para la ejecución de sus actividades.	3,5	,7
16. Los pozos de producción que actualmente están operativos, cubren la cuota de producción estima diaria.	2,8	,6
17. Petromont S.A. tiene la tecnología adecuada para realizar sus operaciones	1,9	,7

Partida: Lista aplicado a los copartícipes

La percepción de los colaboradores no mejora, según se desprende de los promedios de menos de 3 puntos. Desde la perspectiva de los colaboradores, la empresa Petromont S.A. carece de infraestructura y materiales acordes para la realización de sus diligencias y los pozos de producción que actualmente están operativos, no siempre cubren la cuota de producción estimada diaria. El estudio indica asimismo que la empresa no cuenta con la tecnología aparente para cumplir sus operaciones.

La eficiencia se logra cuando se alcanzan los objetivos organizacionales con los recursos con que se cuentan; esto pasa por una serie de eventos que pueden conducir a la eficacia, como los tecnológicos y la mejora de los procesos; la empresa investigada no cuenta con una infraestructura ni con materiales suficientes para la ejecución de sus actividades, y los pozos de producción tampoco están operativos, lo que dificulta cubrir la cuota de producción diaria. Esta situación se agrava porque la empresa escasea de tecnología propicia para consumir sus operaciones.

3.5. Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para orientar la productividad del proceso operativo en la empresa Petrolera Monterrico S.A.

Tabla 7. Nivel de gestión de la calidad y de la productividad

Variable/Dimensión	Deficiente		Regular		Buena		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Colaboradores								
Gestión de la calidad	7	23,3%	14	46,7%	9	30,0%	30	100,0%
Calidad	16	53,3%	8	26,7%	6	20,0%	30	100,0%
Satisfacción del cliente	3	10,0%	12	40,0%	15	50,0%	30	100,0%
Cientes								
Gestión de la calidad	1	10,0%	3	30,0%	6	60,0%	10	100,0%
Calidad	1	10,0%	2	20,0%	7	70,0%	10	100,0%
Satisfacción del cliente	1	10,0%	2	20,0%	7	70,0%	10	100,0%
Colaboradores								
Productividad	9	30,0%	19	63,3%	2	6,7%	30	100,0%
Eficacia	10	33,3%	19	63,3%	1	3,3%	30	100,0%
Eficiencia	10	33,3%	19	63,3%	1	3,3%	30	100,0%

Fuente: Sondeo aprovechado a los participantes e interesados

La tabla anterior muestra el nivel en el que se encuentra la gestión de la calidad y la productividad de la empresa Petromont S.A.; en general, dicha gestión es valorada por los colaboradores en un nivel regular por el 46.7%; en cuanto a la calidad de los procesos, el 53.3% de colaboradores considera que ésa es deficiente, mientras que el 26.7%, lo califica como regular y el 20% como buena; en cambio, el estudio indica que el 50% de investigados considera que los clientes están satisfechos con el servicio que brinda la empresa, mientras que el 40% evidencia una satisfacción regular y el 10% evidencia insatisfacción. Por su parte, la mayoría de los clientes, 60%, 70% y 70%, califican al servicio como bueno, incluyendo a las dimensiones calidad de los servicios y satisfacción,

Con relación a la productividad, el estudio indica que ésta también es calificada mayormente como regular, según la opinión del 63.3%, sólo el 6.7% lo califica como buena, mientras que el 30% lo califica como deficiente; estos niveles se explican por la poca eficacia y eficiencia de los procesos; la mayoría. 63.3%, los califica como regular y el 33.3% los considera deficientes.

Tabla 8. Percepción promedio por los aspectos relacionados a Gestión de la calidad y de la productividad

Aspectos	Promedio	Desviación estándar
Colaboradores		
Gestión de la calidad	3,0	,7
Calidad	2,7	,8
Satisfacción del cliente	3,4	,7
Clientes		
Gestión de la calidad	3,6	,55
Calidad	3,6	,58
Satisfacción del cliente	3,6	,56
Productividad		
Eficacia	2,7	,6
Eficiencia	2,7	,6

Fuente: Estudio diligente a los colaboradores

Los centros de cerca de 3 tantos ratifican que la gestión de la calidad, en general es calificada como regular; este nivel se refleja también en la calidad y en la satisfacción; esta última dimensión es mejor valorada que la calidad, aunque no alcanza niveles favorables. Estas opiniones contrastan con la de los clientes que califican como favorables a estos aspectos, según el promedio de alrededor de 4 puntos.

En cuanto a la productividad, los promedios por debajo de los tres puntos, dejan en evidencia que, la empresa es poco productiva, debido a la falta de eficacia y eficiencia en sus procedimientos. El estudio indica que la gestión de los procesos operativos en la empresa Petromont S.A. es poco favorable, incluyendo la calidad y la satisfacción, aunque en este último aspecto la percepción es ligeramente más alta; sobre estos aspectos, quienes si evidencian satisfacción son los clientes. La productividad tampoco evidencia resultados favorables, lo que se explica por la falta de eficacia y eficiencia de procesos operativos en referencia. Es importante que la empresa efectúe una reingeniería de los procesos, e implemente una serie de estrategias encaminadas a mejorar tanto la gestión como la productividad de dichos procesos.

3.6 DIAGRAMA DE CAUSA – EFECTO

El diagrama causa-efecto, también conocido como “espina de pescado” por la semejanza de su forma, además es popular para ser empleado en el diagrama de Ishikawa. Es usado para examinar e detectar todas las causas probables y relaciones de un inconveniente (efecto) o de una condición específica en las propiedades de un desarrollo. En la compañía Petrolera Monterrico S.A. se detectaron fallas en la eficacia por medio de los procesos operativos, por lo cual se procedió a hacer una exploración usando el diagrama causa-efecto.

El problema es modificación con corrector en el llenado del formato del requerimiento de personal, siendo el efecto que se va a analizar.

Primero se determinan las causas principales M's:

- Máquinas
- Mano de obra
- Métodos
- Materia prima

Estas conforman las causas primarias del inconveniente y es requisito desafiarlas para hallar causas más particulares secundarias y terciarias. Se edifica el diagrama espina de pescado con las causas primarias (M's), desde estas causas se agrupan las causas secundarias y terciarias derivadas de la lluvia de ideas.

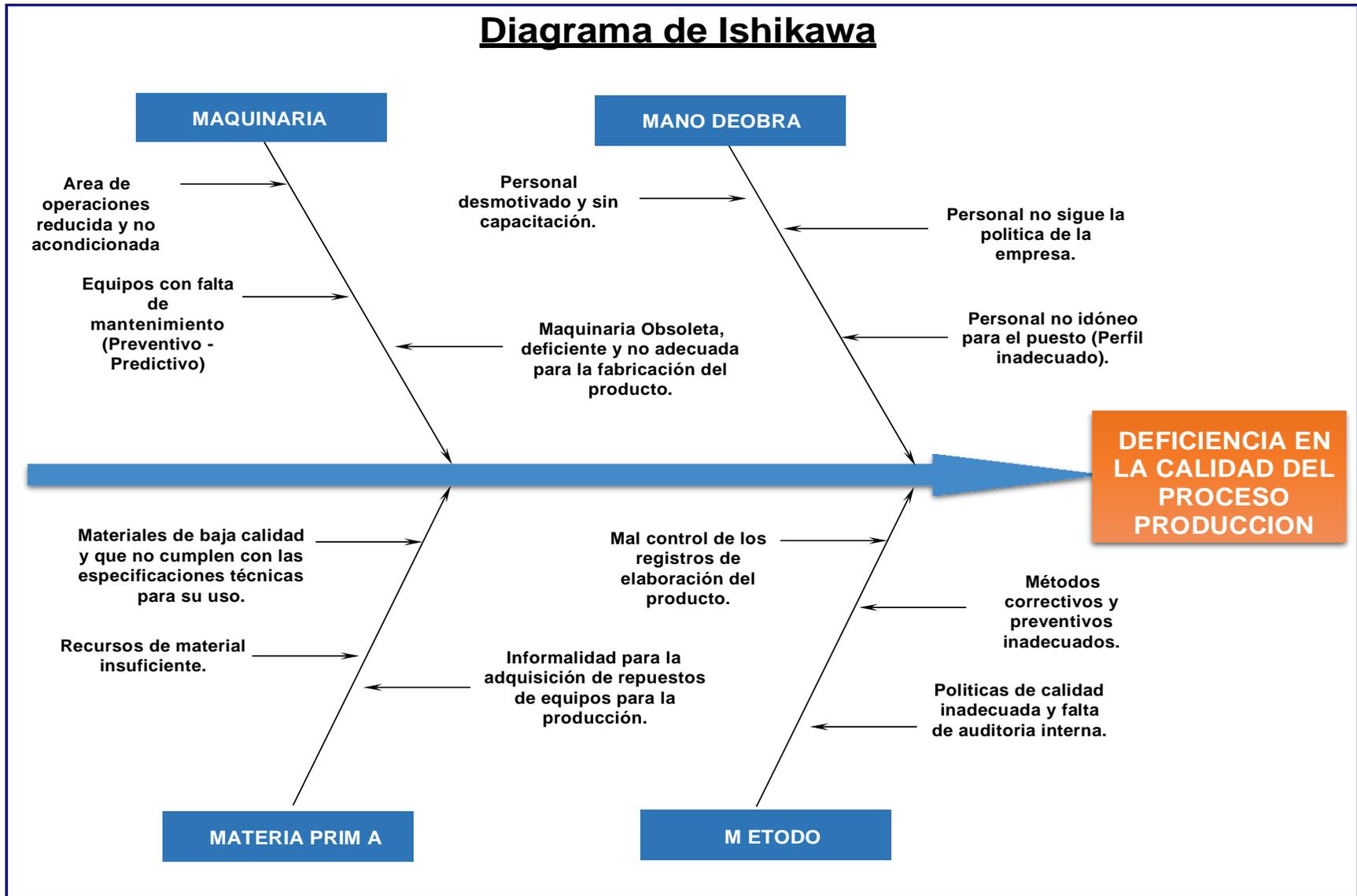
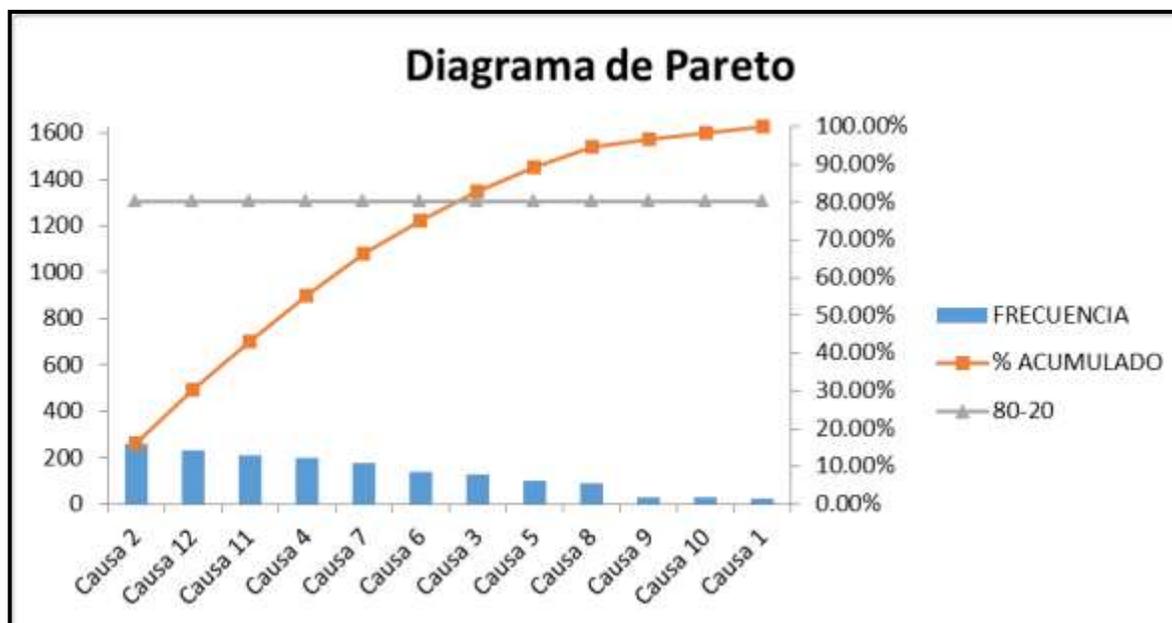


Figura N° 01: Diagrama de Ishikawa

Tabla N° 9: Diagrama de Pareto sobre la deficiencia en la calidad del proceso producción

DESCRIPCIÓN	CAUSA	FRECUENCIA	% ACUMULADO		80-20
Equipos con falta de mantenimiento (Preventivo - Predictivo)	Causa 2	260	15.98%	260	80%
Políticas de calidad inadecuada y falta de auditoria interna	Causa 12	230	30.12%	490	80%
Métodos correctivos y preventivos inadecuados	Causa 11	210	43.02%	700	80%
Maquinaria Obsoleta, deficiente y no adecuada para la fabricación del producto	Causa 4	200	55.32%	900	80%
Materiales de baja calidad y que no cumplen con las especificaciones técnicas para su uso	Causa 7	180	66.38%	1080	80%
Personal no idóneo para el puesto (Perfil inadecuado)	Causa 6	140	74.98%	1220	80%
Personal desmotivado y sin capacitación	Causa 3	130	82.97%	1350	80%
Personal no sigue la política de la empresa	Causa 5	100	89.12%	1450	80%
Recursos de material insuficiente	Causa 8	90	94.65%	1540	80%
Mal control de los registros de elaboración del producto	Causa 9	31	96.56%	1571	80%
Informalidad para la adquisición de repuestos de equipos para la producción	Causa 10	31	98.46%	1602	80%
Área de operaciones reducida y no acondicionada	Causa 1	25	100.00%	1627	80%



CONCLUSIÓN

6 de las causas identificadas son las que generan mayor impacto sobre el problema, se tendrá que dirigir los esfuerzos de mejora sobre estas 2 causas

IV. DISCUSIÓN

Se realizó 02 encuestas y recolección de información a través de guías de observación y revisión documental, que han permitido determinar el estado situacional de la empresa con respecto a la información y de qué manera manejan el tema de calidad.

El primer propósito de la indagación está orientado a determinar la situación actual de la calidad del proceso operativo en la empresa Petrolera Monterrico S.A, los efectos obtenidos en la tabla n° 1 y 2 refleja opiniones divididas, por un lado, la percepción de los colaboradores, es poco favorable, partiendo del promedio de 3 puntos o menos, quienes consideran que no tiene una buena gestión empresarial. Sin embargo, la percepción de los clientes es favorable promedio de 4 puntos, los cuales consideran que el personal de la empresa cuenta con experiencia, así mismo con un promedio de 3 puntos, consideran que no brinda los estándares de calidad de sus productos y servicios.

Con la finalidad de contrastar los resultados obtenidos de la encuesta, se efectuó la recolección de información a través de guías de revisión documental, para lo cual, se tomó evaluación a la dimensión de calidad y sus indicadores de nivel de operatividad de los pozos y estado situacional de los equipos y maquinaria, cuyos resultados nos dicen que existen un promedio del 52% de pozos operativos, y a su vez los equipos y maquinaria en un estado de operatividad regular al 44%; estos promedios generan deficiencia en la producción, y, por consiguiente que el servicio brindado no cuente con la calidad que espera el cliente, lo cual se ve reflejada en la rentabilidad de la organización, de igual forma se realizó la recolección de información a los indicadores de cumplimiento de capacitaciones para el avance del personal y compromiso de los colaboradores de la empresa, cuyos resultados dicen que existe programa de capacitación al personal, pero estos no se llegan a concluir en su totalidad, la respuesta que da el personal encargado es que, se está tratando de cumplir con el cronograma, pero por falta de tiempo, y por carga de trabajo no se concluyen.

Asimismo, en la recopilación existe un compromiso de los colaboradores por las capacitaciones que brinda la empresa, un promedio del 92% asisten cada vez que se programan capacitaciones, estos datos concuerdan en parte con lo encontrado por Natividad (2017), en su exploración llamada “Sistema de Administración de Calidad bajo

la norma ISO 9001:2015 en la compañía ELECIN S.A. – Lima, 2017” quien llegó a la conclusión que es considerable que en el Sistema de Administración de Calidad, los causantes de conducir la organización tengan como propósito la optimización de los procesos, y como finalidad incrementar la eficacia y efectividad en la organización, de esta forma es fundamental tener personal que esté preparado y puesto en compromiso con los objetivos de la construcción de valor para la organización, en otro orden de ideas los datos encontrados por Meléndez (2017), en su exploración llamada “Propuesta para la utilización del sistema de administración de Calidad en una industria pesquera de acuerdo con la norma ISO 9001-2015”, llegó a la conclusión que hacer mejor la civilización de calidad y fomentar la optimización continua, ofrece oportunidades de actualización en los sistemas de administración, y que este a su vez este alineado a lo solicitado de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, el cual va a proporcionar una virtud competitiva sobre otras compañías del mercado.

Con estos resultados se confirma que, la gestión de los procesos implica ejecutar acciones a fin de controlar su funcionamiento; estas acciones se aplican desde los requerimientos del cliente, hasta la entrega final del producto; debido a la complejidad de los procesos, la gestión tiene que ser planificada, para lograr interrelacionarlas de manera óptima a fin de cumplir con los objetivos de la organización. Un personal capacitado y comprometido con la organización, brindará actitudes más positivas, identificación con la empresa, incremento de la productividad y calidad del trabajo, creación de una mejor imagen de la empresa e incremento de la rentabilidad de la empresa.

Por su parte, Carro y González. (2012) toma como aporte la idea central de Philip B. Crosby “*cero defectos*”, la cual facilita la gestión de la calidad con la prevención. Las empresas hoy en día deberían adoptar la calidad, a fin de prevenir las no conformidades. Asimismo, pone a disposición tres ingredientes como inyección para la gestión de calidad: La determinación, la capacitación y la implementación.

El segundo objetivo específico está orientado a identificar el nivel de complacencia del consumidor de la firma Petrolera Monterrico S.A., las deducciones derivadas en la tabla n° 3 y 4 evidencian que el nivel de satisfacción del cliente, bajo la percepción de los colaboradores es poco favorable, partiendo de los promedios de 3 puntos, los cuales

consideran que no tiene comunicación con sus clientes, equipos no son fiables y el servicio no es rápido ni eficiente.

Por otro lado, la percepción de los clientes indica que, si existe satisfacción, esto es debido a que su personal está capacitado. Sin embargo, esta percepción se ve disminuida debido a la fiabilidad de sus equipos, y por el servicio que es poco rápido y eficiente.

Se realizó la recolección de información a través de la guía de observación, para lo cual, se tomó evaluación a la dimensión de satisfacción al cliente y su indicador de número de clientes insatisfechos con el servicio recibido, cuyos resultados nos dicen que en los últimos 07 meses existe un promedio del 21% de quejas, que los clientes realizan por los servicios que la empresa ofrece, estas quejas en su mayoría provienen por el incumplimiento en las fechas de entrega y fallas repentinas en los equipos, los cuales no permiten tener la confiabilidad y celeridad de los servicios, datos que concuerdan en parte con lo encontrado por Medina (2015)

Asimismo, concluye que el control de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad mejorará y facilitará la administración de los manuales, caracterizaciones, procedimientos, instructivos, programas, etc. de la empresa “ABC S.A.”, desde otro punto de vista los resultados encontrados por Torres (2017), tuvo como conclusión que la atención de un manual de calidad con base ISO 9001 aumenta el nivel de servicio en la empresa y la capacidad de respuesta en la empresa, con estos resultados se confirma que, la consumación de una técnica de calidad fundado en la ISO 9001 incrementa el nivel de servicio, y más aún, que su pensamiento está basado en el riesgo, y el enfoque de su búsqueda es mejorar la confianza y satisfacción del cliente con el servicio brindado, se debe tener claro que esto forma parte de la comprensión del contexto y la identificación de las necesidades y expectativas de los interesados (clientes), fortaleciendo el compromiso de la alta dirección con el sistema de calidad que permitan planificar las acciones, con el fin de direccionar los riesgos y oportunidades para los logros de la organización, todo esto desde un enfoque basado en procesos.

El tercer objetivo específico está encaminado a determinar la situación en que se encuentra la eficacia del proceso agente de la compañía Petrolera Monterrico S.A., los efectos obtenidos en la tabla n° 5 se evidencia la situación en la que se encuentra la eficacia, bajo la percepción de colaboradores es muy poco favorable, partiendo de los promedios de 3 puntos, en donde se indica que los equipos y maquinaria no cuentan con programa de mantenimiento, los pozos de producción no cuentan con programa de intervención y los sistemas informáticos no brindan información rápida y eficiente.

Teniendo en cuenta las secuelas conseguidos de la encuesta, se realizó la recolección de información a través de guía de revisión documental, para lo cual, se evaluó a la dimensión de eficacia y sus indicadores nivel de cumplimiento del programa de mantenimiento de los equipos e índice de cumplimiento del programa de intervención y mantenimiento a los pozos de producción, cuyos resultados indican que en la información obtenida, la empresa Petromont S.A., cuenta con programas de mantenimiento para sus equipos y maquinaria, los cuales se vienen ejecutando en forma regular en un 42% mensual, sin embargo, el programa de mantenimiento a los pozos se vienen realizando en un 92%, haciendo que se convierta en soporte a que la producción de venta y fiscalización no disminuyan.

De igual forma se realizó la recolección de información a través de la guía de revisión documental al cumplimiento de la información que brindan los sistemas informáticos, obteniendo como resultado un promedio de 26% de información que emiten los sistemas informáticos con los que actualmente cuenta Petromont S.A., por lo obsoletos que son estos sistemas, estos tienden a ser vulnerables, presentar problemas en el cumplimiento de reportes y bajo rendimiento y confiabilidad de la información, estos datos concuerdan en parte con lo encontrado por Natividad (2017), con estos resultados se confirma que dentro de las responsabilidades y prioridades en los procesos de producción que debe tener en cuenta una empresa, es contar con programas de mantenimiento, tanto para su fuente de producción, como para sus equipos y maquinaria.

Una empresa que cuente con sistemas informáticos que le permita automatizar los procesos operativos, suministrar una plataforma de información necesaria para la toma de decisiones y, su implantación en lograr ventajas competitivas, es una empresa que logrará

controlar, planificar, organizar y dirigir cada uno de los eslabones de su cadena de productividad.

De igual forma, la Norma ISO 9001 (2015) evalúa el desempeño como una parte fundamental del sistema de gestión de la calidad, la cual le permite reunir toda la información que se necesite para la buena toma de decisiones, la misma que se soporta en hechos reales y no en conjeturas; esta recopilación de datos permitirá realizar análisis y poder determinar cambios para beneficio del trabajador y la organización. La misma que se soporta en la teoría del ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), y es que, a través de ello, se puede determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra funcionando correctamente o si los cambios son necesarios para el cumplimiento de los objetivos.

El cuarto propósito concreto facilita detectar el nivel de eficacia que hay en el desarrollo operativo de la compañía Petrolera Monterrico S.A., los resultados que se consiguieron en la tabla n° 6 se prueba la circunstancia donde está la eficacia, bajo la percepción de colaboradores, es que esta no mejora, partiendo de los promedios de menos 3 puntos, no cuenta con infraestructura y materiales acordes para la ejecución de actividades, así mismo los pozos operativos no cubren la cuota de producción y no cuenta con tecnología adecuada.

Teniendo en cuenta los corolarios ganados de la encuesta, se realizó la recolección de información a través de la guía de revisión documental, para lo cual, se tomó evaluación a la dimensión de Eficiencia y sus indicadores Eficiencia de la Producción y Eficiencia de la Fiscalización, cuyos resultados nos dicen que existe un promedio mensual del 9% de barriles que no son considerados como producción, y estos a su vez, afectan en la venta y fiscalización con promedios del 92%, no llegando a cumplir la meta del 100% de producción y venta que se estimada como ingreso económico para la empresa, datos que al ser comparados con lo encontrado por Auquillazas (2016) refiere que el cuidado y optimización del sistema de administración de la calidad apoyado en la norma ISO 9001:2015 que permitirá asegurar la sostenibilidad a largo plazo del sistema, teniendo en cuenta que hay que tener tácticas y entender cuál es la circunstancia real de la organización.

Con estos resultados se confirma que sin eficiencia no se llegará a alcanzar el logro de los objetivos organizacionales, y estos van acompañados de los recursos con los que se cuentan; los cuales pasan por una serie de eventos que conducen a la eficacia, recursos tecnológicos y la mejora de los procesos.

De igual forma, la Norma ISO 9001 (2015) señala que a través del sistema de la gestión de la calidad, la empresa se puede interrelacionar para establecer políticas, procesos y el logro de objetivos, esto llevado de la mano con estrategias, planificación, metas y procesos trazados por la organización y así dar cumplimiento al logro de objetivos y sostenibilidad de la empresa. Dentro de este orden de ideas, es ineludible destacar que la ejecución del sistema ha permitido avalar la categorización íntima de una formación, y por ende su fortalecimiento.

De esta manera, el propósito general ofrece un sistema de administración de calidad apoyado en la norma ISO 9001: 2015, para orientar la eficacia del desarrollo operativo en la compañía Petrolera Monterrico S.A, los resultados que se consiguieron en la tabla n° 7 y 8, se evidencia que los colaboradores valoran a la gestión en un nivel regular del 46.7% y la calidad de procesos es deficiente en un 53.3%.

Por otro lado, el 50% considera que existe satisfacción por parte de los clientes, y la productividad es calificada como regular en un 63.3%, debido a la falta de eficacia y eficiencia en sus procedimientos, datos que concuerdan en parte con lo encontrado por Natividad (2017) quien concluyó que los secuelas explicaron que preexiste un proporción grandemente alto del nivel de discernimiento regular y malo.

De igual modo, un porcentaje muy bajo que establece lo conveniente que es el Sistema de Administración de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en los términos de la compañía ELECIN S.A., 2017, de la misma manera el manejo de las dimensiones de optimización continua, control de compromiso, eficacia y efectividad, pretensiones y esperanzas, consecución de los objetivos, y disminución de costos y el provecho de la capacidad, algo similar sucede con los datos encontrados por Medina (2015), en su exploración llamada “Propuesta para la utilización del Sistema de Administración de

Calidad apoyado en la Norma ISO 9001:2015”, quien llegó a la conclusión que el control de la documentación del Sistema de Administración de Calidad va a mejorar y hará más fácil la gestión de los cursos, caracterizaciones, métodos, instructivos, programas, etc. de la compañía “ABC S.A.”.

De la misma forma los datos encontrados por Torres (2017) concluyó que con estos resultados se afirma que el Sistema de Gestión de Calidad contribuye de manera favorable en la gestión de una organización, partiendo de la comprensión del contexto, identificación de las necesidades y sobre todo a que expectativa quieren llegar los interesados, al mismo tiempo debe existir un compromiso de la alta organización, que permita planificar las acciones a tomar sobre los riesgos que se presenten.

Por su parte, Summers (2016) refiere que las empresas que compiten a nivel mundial saben que es necesaria la adecuación y aplicación de normas, la cuales le ofrecerán una medida para juzgar los sistemas de calidad implementados por las organizaciones. Teniendo como base el logro de la satisfacción del cliente, mediante la participación multidisciplinaria en los esfuerzos destinados a la mejora de la calidad, la documentación de los sistemas y procedimientos, y otros elementos estructurales esenciales de cualquier sistema de calidad.

Sobre la base de lo antes mencionado, el sistema de calidad ISO 9001:2015 fue diseñado para aplicarse en cualquier tipo de organización, sin importar su tamaño ni el sector industrial al que pertenece. A través de acciones estratégicas, que permitan a las organizaciones tener desarrollo global y gestiones sistematizadas y continuas para prevenir y/o resolver con anticipación los problemas o situaciones que impidan otorgar el mayor beneficio posible.

Por último, el examen documental llevado a cabo sugiere que en la actualidad los procesos operativos orientados a la eficacia incumplen con los estándares de calidad requeridos, generándose poca efectividad y eficacia, haciendo más fuerte de esta forma la acción de ofrecer un método de dirección de calidad para la compañía Petrolera Monterrico S.A.

V. CONCLUSIONES

1. En relación a los procesos operativos basados en la calidad con los que en la actualidad viene haciendo un trabajo la compañía (PETROMONT S.A.), se dio a conocer que estos procesos son deficientes en relación a la modelo ISO 9001:2015, efecto que debe direccionar a la compañía a tomar gestiones para la optimización de sus procesos.
2. En lo que corresponde al nivel de satisfacción del cliente, los resultados reflejan que existe un nivel de satisfacción no tan favorable, el cual se ve manifestado en los equipos y maquinaria con los que actualmente cuenta la empresa, los cuales son poco fiables, así mismo la información que brinda no es clara y transparente, haciendo que su servicio no pueda brindar rapidez y eficiencia, este resultado debe llevar a que la empresa PETROMONT S.A. tome acciones correctivas con el fin de fortalecer y potenciar las insuficiencias de sus actuales interesados.
3. En cuanto a la situación en que se encuentra la eficacia los resultados reflejan que los equipos y maquinaria de la empresa son poco confiables para el proceso productivo, punto que debería ser repotenciado por la empresa con el objetivo de mejorar y realizar las pretensiones de sus clientes.
4. En referencia al nivel de eficiencia se concluye que este es deficiente, lo cual se ve reflejado en su infraestructura, en la falta de programación de actividades para incrementar su producción de petróleo y el no contar con tecnología adecuada, situación que debería direccionar a la empresa, tomando acciones correctivas.
5. Dentro de los resultados que se consiguieron de la evaluación para la iniciativa de un Sistema de Administración de Calidad pensado para los procesos operativos de la compañía Petrolera Monterrico S.A. (PETROMONT S.A.), se concluyó que existe deficiencia en la productividad de los procesos operativos, estos resultados deben llevar a que la empresa tome acciones para mejorar los procesos y la productividad.

VI. RECOMENDACIONES

- 1.** Llevar a cabo e investigar el mapa de procesos, a efecto de detectar la relación de los procesos estratégicos, operativos (claves) y de sustento con la optimización continua de la administración, a la luz de los objetivos y directivas de la compañía Petrolera Monterrico S.A., y que permitan la utilización de un Sistema de Administración de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.
- 2.** Implementar y sostener los canales de comunicación y la observancia de las exigencias del interesado en funcionalidad a la norma ISO 9001:2015 para que de esta forma logren conseguir un óptimo sistema de administración y atender eficazmente a los usuarios con un óptimo uso de elementos.
- 3.** Considerar la aplicación del ciclo PHVA para la evaluación del cumplimiento respecto a la norma ISO 9001:2015, ya que permitirá a la organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente.
- 4.** Implementar y mantener el desempeño de la administración por procesos en funcionalidad a la norma ISO 9001:2015. Asimismo, se recomienda ejecutar un programa de capacitación y concientización a todos los supervisores de cada área, para que ellos sean los encargados de promover esta información directamente con cada colaborador, orientándose al cumplimiento de los procedimientos y a la eficiencia en el desarrollo de cada actividad.
- 5.** Para la aplicación del sistema de gestión de calidad en la empresa Petrolera Monterrico S.A., se deberá contar con la efectiva colaboración de la alta dirección y todos los trabajadores, quienes deberán cumplir con un plan de trabajo que precise responsables y plazos de ejecución.

VII. PROPUESTA

7.1. Introducción

Para el caso mostrado se ofrece la aplicación de un Sistema de Calidad apoyado en la norma ISO 9001:2015 con la intención de arreglar las deficiencias, remover carencias y realizar todos los requisitos que muestra esa norma y de esta forma hacer mejor todo el sistema de producción de la compañía.

7.2. Objetivo de la estrategia

Proponer habilidades para fortalecer la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa Petrolera Monterrico S.A.

7.3. Justificación

Se efectúa gracias a las recientes incorrecciones en los métodos operativos de producción en la empresa Petrolera Monterrico S.A., los cuales están incrementando los riesgos en la gestión y debilitando las mejoras en el desarrollo, pudiendo causar un impacto negativo en la conformidad de los productos y servicios. Entonces, esta iniciativa conseguirá asesorar mejor los procesos operativos, predecir las desviaciones operativas, corregir fallas, hacer mejor la eficacia, incrementar la efectividad y achicar los costos operativos.

Análisis FODA / Estrategias Matriz de análisis FODA/Estrategias

OPORTUNIDADES (O)	AMENAZAS (A)	
MATRIZ F.O.DA		
Fecha MAYO 2019		
Elaboración propia		
1. Incremento de la demanda de gas natural por la masificación de este recurso.	1. Incremento en la especialización y criticidad de la fiscalización por los entes reguladores del sector.	
2. Iniciativa de Programa de incentivo del Estado para la producción incremental.	2. Tendencia a la baja del precio del crudo.	
3. Equipos, servicios y tecnologías para optimización de la producción disponibles en el mercado	3. Conflictos gremiales y sindicales en la zona de influencia.	
4. Estabilidad tributaria.	4. Fenómenos naturales.	
5. Disponibilidad de nuevos capitales en el mercado.	5. Posibilidad de competencia en comercialización de GNC.	
6. Nuevos descubrimientos en áreas colindantes. (Lotes)	6. Informalidad de proveedores para repuestos de equipos de producción.	
7. Disponibilidad de CIAS de servicios de Pozo	7. Alto índice de delincuencia local.	
8. Disponibilidad de Talento Humano experto del sector por la crisis del mismo.		
FORTALEZAS (F)	F-O	F-A
1. Experiencia del personal en las operaciones de producción.	(F2:O1) - Gestionar la venta de la capacidad de producción actual y proyectada (CRUDO - GAS).	(F1-A6) - Implementar procesos de compra de bienes y servicios alineados con buenas prácticas del sector.
2. Disponibilidad de gas natural e infraestructura para procesamiento y venta.		
3. Venta de crudo asegurada a PETROPERU.		
4. Portafolio de proyectos para desarrollo.		
5. Buenas relaciones comunitarias en el área de influencia de Lote II.		
6. Áreas de los 03 Lotes con potencial de extracción con servicio de pozos.		
DEBILIDADES (D)	D-O	D-A
1. Deficiencia en documentación y procesos organizacional MOF, MAPRO,UCI	(D3,D7:O2,O8) Fortalecer la calidad de procesos y asegurar la confiabilidad mecánica de los equipos y maquinaria vinculados a la producción.	(D5,D10:A5,A6) - Implementar la mejora continua en todos los procesos de la organización.
2. Deficiencia en el proceso de planeación.		
3. Equipamiento de producción con tiempo de vida excedido para las operaciones con elevados costos de mto.		
4. Cultura de HSE con alto nivel de tolerancia al riesgo		
5. Deficiencia en los procesos de comunicación interrelación entre las áreas		
6. Deficiencia en el cumplimiento de regulaciones en HSE		
7. Deficiencias y lentitud en el proceso logístico.		
8. Falta de información sobre costos de la operación y resultados.		
9. Deficientes procesos del sistema de información.		
10. Falta de estudios integrados y complementarios de los campos de explotación.		
11. Falta de identificación y compromiso con los objetivos de la organización por parte del personal.		
12. No se elabora presupuesto anual. (Prod. Básica / Prod. Incremental)		

7.4. Análisis del Entorno Interno y Externo

MEDIO EXTERNO (ACRÓSTICO PEST)

CALIFICACIÓN DE FACTORES	IMPACTO	OPORTUNIDAD			AMENAZA		
		A	M	B	A	M	B
POLÍTICO - TRIBUTARIO - LEGAL							
Factor riesgo país		✓					
Leyes laborales (tuitividad).					✓		
Política de recaudación fiscal						✓	
Políticas de protección ambiental		✓					
Supervisión de los entes reguladores (OEFA/OSINERMING)		✓					
Exceso de entidades de control (SUNAFIL/MTPE).		✓					
ECONÓMICO							
Acceso a créditos		✓					
Fortalecimiento del tipo de cambio (US\$)			✓				
Liquidez de los clientes		✓					
Alianzas Estratégicas			✓				
Precio del crudo					✓		
Competencia en la zona							✓
Nivel de producción de crudo (extracción)					✓		
Fortalecimiento y crecimiento de la economía país		✓					
SOCIO - CULTURAL							
Crecimiento poblacional en la zona			✓				
Masificación de la información		✓					
Falta de valores					✓		
Confiabilidad de los proveedores					✓		
Falta de mano de obra calificada en la zona					✓		
TECNOLÓGICO - AMBIENTAL							
Fácil acceso a la tecnología		✓					
Disponibilidad de Tecnología para el mantenimiento de la maquinaria			✓				
Velocidad de desarrollo tecnológico		✓					
Contaminación del medio ambiente						✓	
Prácticas de Responsabilidad Social			✓				
Globalización		✓					

Elaboración propia

Leyenda:

Impacto:

✓

A: ALTA

✓

M: MEDIO

✓

B: BAJA

MEDIO EXTERNO (ACRÓSTICO PEST)

CALIFICACIÓN DE FACTORES	IMPACTO	FORTALEZA			DEBILIDAD		
		A	M	B	A	M	B
POLÍTICO - TRIBUTARIO - LEGAL							
Clima Organizacional			✓				
Evaluación de desempeño del personal		✓					
Competencias y experiencia del personal		✓					
Especialización del personal técnico.		✓					
ECONÓMICO							
Análisis permanente de los EEFF por centro de costos		✓					
Capacidad para satisfacer la demanda de servicios		✓					
Nivel de liquidez		✓					
Capacidad de endeudamiento		✓					
Gestión eficiente de inventarios			✓				
Seguro de activos y almacenes		✓					
Integración a los objetivos de los clientes		✓					
SOCIO - CULTURAL							
Políticas de responsabilidad social		✓					
Comunicación con el cliente						✓	
Comunicación entre áreas		✓					
Comunicación y control gerencial		✓					
Motivación y predisposición del personal						✓	
TECNOLOGICO - AMBIENTAL							
Nivel de tecnología usada en los servicios		✓					
Sistemas de Información					✓		
Capacidad de innovación			✓				
Sistema Integrado de Gestión (SIG) - ISO9001		✓					
Infraestructura			✓				
Control de gestión (KPI's)			✓				
Instalaciones adecuadas						✓	

Fuente: Elaboración propia

Leyenda:

Impacto:

✓

A: ALTA

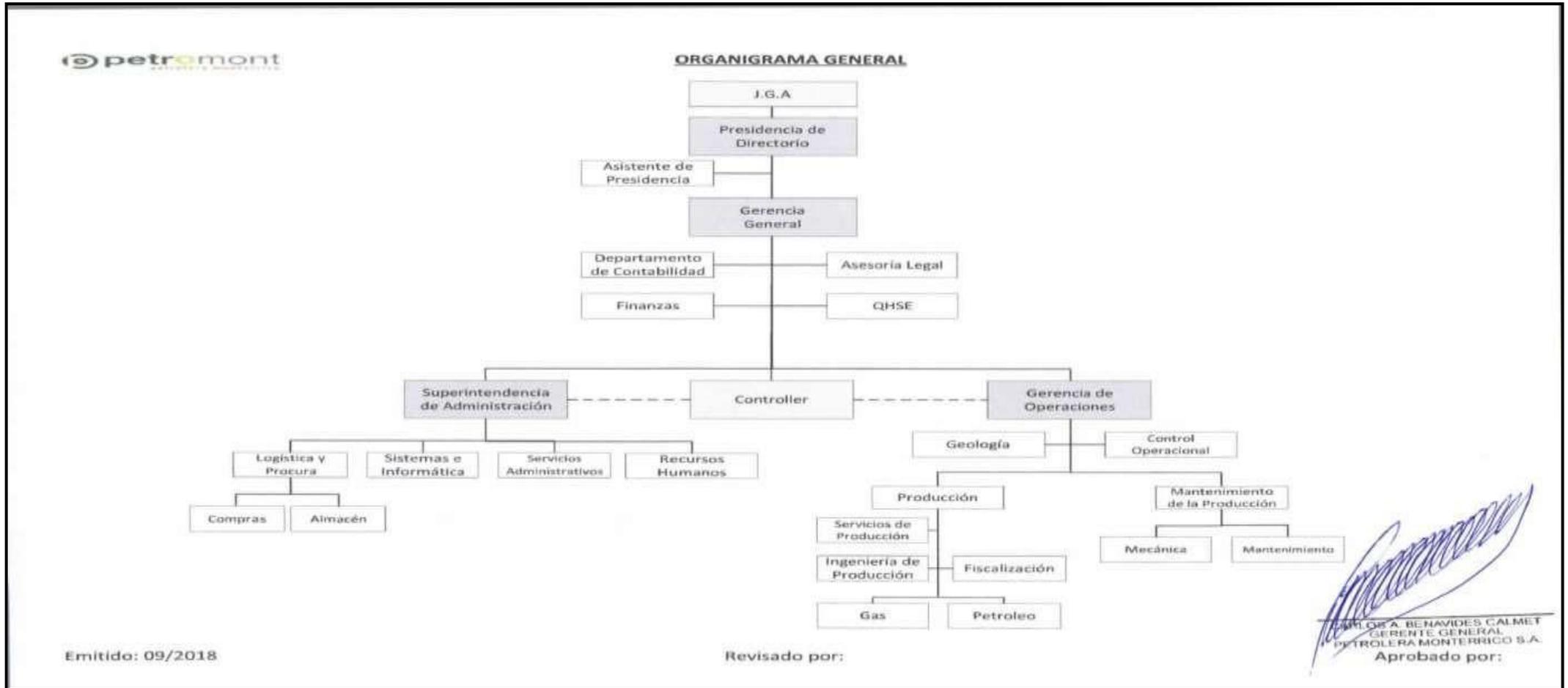
✓

M: MEDIO

✓

B: BAJA

Figura N° 02: Organigrama General de empresa Petrolera Monterrico S.A.



Fuente: Proporcionado por la empresa

Tabla 10: Cronograma de Propuesta de SIG para empresa Petrolera Monterrico S.A.

Plan de Trabajo para la Propuesta del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 para orientar la productividad de los procesos operativos de la empresa Petrolera Monterrico S.A.																																																	
Fase / Actividad	Agosto					Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo											
	07-ago	17-ago	21-ago	31-ago	%	07-sep	17-sep	23-sep	30-sep	%	07-oct	17-oct	23-oct	30-oct	%	07-nov	17-nov	23-nov	30-nov	%	07-dic	17-dic	23-dic	31-dic	%	07-ene	17-ene	23-ene	31-ene	%	04-feb	11-feb	20-feb	28-feb	%	07-mar	17-mar	23-mar	31-mar	%	07-abr	17-abr	23-abr	30-abr	%	07-may	17-may	23-may	31-may
1. Planear					10					10					10					10					10					10					10					10					10				
1.1 Tomar la decisión de implementar un SGS																																																	
1.2 Análisis de criticidad																																																	
1.3 Análisis de cuestiones internas y externas																																																	
1.4 Elaborar Cronograma																																																	
1.5 Establecer las partes interesadas pertinentes																																																	
1.6 Declaración de Alcance																																																	
1.7 Definición de entregables																																																	
1.8 Acta de Constitución del Proyecto																																																	
1.9 Determinar procesos prioritarios para alcanzar la misión																																																	
1.10 Definir Objetivos de Calidad																																																	
1.11 Identificar procesos relacionados																																																	
1.12 Determinar procesos que cumplan con la norma																																																	
1.13 Elaborar la Política de Calidad																																																	
1.14 Asignación de responsabilidades																																																	
1.15 Determinación de riesgos y oportunidades																																																	
1.16 Establecer y planificar los objetivos de calidad																																																	
1.17 Elaborar Plan de Capacitaciones																																																	
1.18 Determinar el estándar para crear información documentada																																																	
1.19 Elaborar Plan de auditoría																																																	
1.20 Elaboración de Manual de Calidad																																																	
2. Hacer																																																	
2.1 Establecer estrategia de Implantación																																																	
2.2 Ordenamiento de la documentación y elaboración de diapositivas																																																	
2.3 Ejecutar programa de Capacitación																																																	
2.4 Capacitación de procedimiento de SGC																																																	
2.5 Capacitación en procedimiento de Producción																																																	
2.6 Capacitación de Otros Procedimientos Operativos (*)																																																	
2.7 Capacitación de Otros Procedimientos de Apoyo (*)																																																	
2.8 Evaluar la eficiencia de la capacitación																																																	
2.9 Selección de equipo de auditores																																																	
3. Verificar																																																	
3.1 Levantamiento de información																																																	
3.2 Verificación del check list																																																	
3.3 Verificación de implantación de procedimientos																																																	
3.5 Elaboración de Informe de resultados de la verificación																																																	
3.6 Levantamiento de observaciones identificadas en la verificación																																																	
3.7 Ejecución de auditoría interna																																																	
3.8 Elaboración y revisión del informe de Auditoría interna 1																																																	
3.9 Elaboración del Plan de Acción Correctiva																																																	
3.9 Seguimiento de Acciones Correctivas y No conformidades																																																	
4. Actuar																																																	
4.1 Revisión de Indicadores de SGC																																																	
4.2 Revisión de dirección																																																	
4.3 Planificar las acciones para la mejora del SGC																																																	

Fuente: Elaboración Propia

7.5. Población Objetivo

La propuesta está dirigida a toda la organización que tenga como base las iniciativas de desarrollo sostenible, las cuales empiezan con las decisiones estratégicas y la responsabilidad de la alta dirección hasta el último de los colaboradores, evaluando su eficacia, conveniencia y adecuación, la misma que permitirá tener una cultura de calidad y de mejora continua así como de buenas prácticas.

7.6. Estrategias de Fortalecimiento

Tabla N° 11. Estrategias DO

Tipo	Estrategia	Plan de Acción	Responsable	Fecha	PPTO (S/.)	
DO	Fortalecer la calidad de procesos y asegurar la confiabilidad mecánica de los equipos y maquinaria vinculados a la producción.	Revisar el Proceso actual de mantenimiento y reparación de la máquina y equipos.	Área de Mantenimiento de la producción			
				ago-19	750.00	
		Proponer programa de mantenimiento para la maquinaria y equipos según el SGC ISO 9001:2015.	Área de Mantenimiento de la producción			
			- Asesor ISO 9001-2015			
				ago-19	950.00	
		Servidor para almacenar Información digital a través de la red corporativa Talara-Lima	Área de Sistemas			
			- Asesor ISO 9001-2015			
				ago-19	1,000.00	
		Levantar información sobre requerimientos críticos de los actores principales de los procesos (Cada 03 meses).				
			- Asesor ISO 9001-2015			
		sep-19	2,500.00			
Evaluación del proceso de adquisición de materiales a emplear (cotizaciones con proveedores 02 días).						
	Jefe de Mantenimiento / Jefe de Logística					
		dic-19	850.00			
				Sub Total	6,050.00	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 12. Estrategias DA

Tipo	Estrategia	Plan de Acción	Responsable	Fecha	PPTO (S/.)	
DA	Implementar la mejora continua en todos los procesos de la organización.	Proponer indicadores de control operativos según ISO 9001:2015.				
			- Consultor ISO 9001-2015			
					Set-19	1,350.00
		Entrenamiento y capacitación en norma ISO 9001:2015				
			Organización			
					Set-19	4,000.00
		Implementar formatos de encuestas(Control de los procesos internos y externos)	Área de Mantenimiento de la producción			
			Área de Sistemas			
					Oct-19	500.00
		Implementar planes de trabajo para subsanar desviaciones o implementar oportunidades de mejora.	Supervisores de área de producción			
			- Consultor ISO 9001-2015			
					Oct-19	1,500.00
Realizar mediciones trimestrales de la satisfacción del cliente (SERVQUAL).						
	- Consultor ISO 9001-2015					
			Dic-19	2,500.00		
				Sub Total	9,850.00	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 13. Estrategias FA

Tipo	Estrategia	Plan de Acción	Responsable	Fecha	PPTO (S/.)	
FA	Implementar procesos de compra de bienes y servicios alineados con buenas prácticas del sector.	Coordinar con los proveedores la implementación de cambios aprobados.				
			- Consultor ISO 9001-2015			
					Ago-19	1,250.00
		Coordinar la elaboración de un cronograma de revisión anual con los responsables de los servicios al interno de la empresa.	Área de Mantenimiento de la producción			
			Área de Sistemas			
					Ago-19	900.00
		Coordinar la elaboración de un cronograma de los servicios al interno que requieran para el proceso de producción.	Supervisores de área de producción			
			- Consultor ISO 9001-2015			
					Set-19	1,200.00
		Elaborar diagnóstico de la gestión Logística.	Área de Administración			
- Consultor ISO 9001-2015						
			Set-19	1,500.00		
				Sub Total	4,850.00	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 14. Estrategias FO

Tipo	Estrategia	Plan de Acción	Responsable	Fecha	PPTO (S/.)
FO	Gestionar la venta de la capacidad de producción actual y proyectada (CRUDO - GAS).	Evaluar impacto operacional y económico de los cambios.	Gerencia de Operaciones	Set-19	1350
			-consultor ISO9001-2015		
		Evaluar el Índice de eficiencia en la medición de producción de campo y venta de Crudo.	Área de Mantenimiento de la producción	Oct-19	900
		Revisar el Índice de producción diferida (Servicio Pozo, Mecánicos, Producción).	Área de Mantenimiento de la producción	Nov-19	1000
		Revisar el Índice de operatividad de equipos críticos (Motores, PU's, Compresores)	Área de Mantenimiento Mecánico	Nov-19	1000
			Área de Mantenimiento de la producción		
				Sub Total	4,250.00

Fuente: Elaboración Propia

Total, en Soles = S/. 25,000.00

7.7. Objetivos de las estrategias propuestas

- 2. Estrategia FO.** - Gestionar la venta de la capacidad de producción actual y proyectada (CRUDO - GAS).

Objetivo. – Implementar programas de trabajo y mantenimiento a equipos y maquinaria, a través de servicios externos y tecnología.

- 3. Estrategia FA.** - Implementar procesos de compra de bienes y servicios alineados con buenas prácticas del sector.

Objetivo. - Implementar procesos logísticos para responder a las solicitudes de los usuarios en menos de 02 días.

4. **Estrategia DO.** - Fortalecer la calidad de procesos y asegurar la confiabilidad mecánica de los equipos y maquinaria vinculados a la producción.
5. **Estrategia DA.** - Implementar la mejora continua en todos los procesos de la organización.

7.8. Viabilidad de la Propuesta

El desarrollo de la propuesta de un sistema de gestión de calidad es totalmente factible porque se empieza con la etapa de recolección y análisis de datos.

7.9. Mecanismo de Control

El medio para que se ejecute la iniciativa de un Sistema de administración de apoyado en la norma ISO 9001:2015, y por lo tanto el desarrollo de las tácticas proposiciones para la compañía es través de información documentaria, la cual hay que volver a hacer para ejecutar la diagnosis y conseguir la nuevo proporción de acatamiento hasta llegar al 100%.

Tabla N° 15. Resumen de las estrategias y costos

RESUMEN		
ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR		COSTO
Estrategia FO	Gestionar la venta de la capacidad de producción actual y proyectada (CRUDO - GAS).	S/. 4,250.00
Estrategia FA	Implementar procesos de compra de bienes y servicios alineados con buenas prácticas del sector.	S/. 4,850.00
Estrategia DO	Fortalecer la calidad de procesos y asegurar la confiabilidad mecánica de los equipos y maquinaria vinculados a la producción.	S/. 6,050.00
Estrategia DA	Implementar la mejora continua en todos los procesos de la organización.	S/. 9,850.00
		COSTO TOTAL S/. 25,000.00

Fuente: Análisis FODA y cotizaciones de las actividades a realizar para implementar estrategias.
Elaboración Propia

Tabla N° 16. Ingresos y egresos de la empresa Petrolera Monterrico S.A., periodo al ejercicio del periodo 2018

INGRESOS (POR VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR)	EGRESO (GASTOS, REMUNERACIONES, CUENTAS POR PAGAR, OBLIGACIONES FINANCIERAS Y OTROS)	TOTAL (INGRESOS – EGRESOS)
S/. 17,900,720.00	S/. 9,390,900.00	S/. 8,509,820.00

Fuente: Balance general de la empresa Petrolera Monterrico S.A., periodo al ejercicio del periodo 2019. Elaboración Propia.

Tabla N° 17. Resumen de los ingresos, egresos y estrategias propuestas para la empresa Petrolera Monterrico S.A. respecto al ejercicio del periodo 2018 al 2020

DESCRIPCIÓN	PERIODO 2018	PERIODO 2019	PERIODO 2020
(ING) INGRESOS	S/. 17,900,720.00	S/. 18,278,604.00	S/. 18,644,176.08
(EGR) EGRESOS	S/. 9,390,900.00	S/. 9,415,900.00	S/. 9,440,900.00
(B/N) BENEFICIO NETO	S/. 8,509,820.00	S/. 8,862,704.00	S/. 9,203,276.08

Fuente: Presupuesto de estrategias y Balance general de la empresa Petrolera Monterrico S.A.
Elaboración Propia

Tabla N° 18. Relación de beneficio - costo

Relación B/C	S/. 49,839,545.53
	S/. 25,679,727.27
TOTAL	1.94

La inversión propuesta para el proyecto es aceptable, debido a que el valor de la relación beneficio/costo es más grande que 1.0, el valor que nos enseña este emprendimiento es 1.94, muestra que la inversión se recobrara eficazmente luego de a conocer sido estimado en una tasa de depreciación del 10% de desarrollo, logrando demostrarse que la utilización de estas tácticas son ejecutables y rentables, las cuales favorecerán el desarrollo barato de la compañía en un preciso tiempo, ampliando sus fortalezas y encaminando sus ocupaciones competitivas en el área de hidrocarburos en todo el país.

REFERENCIAS

- Aguilar, L. (2015). *La Gestión de Calidad en obras de líneas de Transmisión y su impacto en el éxito de las empresas constructoras*. Lima: Universidad Nacional de Ingeniería.
- American Society of Quality (2016). *Programa Internacional Ingeniería de la Calidad*.
- Álvarez, R. (2014). *Estadística aplicada a las ciencias de la salud*. España: Ediciones Díaz Santos.
- Ávila, H. (2016). *Introducción a la metodología de la investigación*. Chihuahua: Eumed.
- Aguilar, G. (2015). *Guía de la Organización del Sistema de Gestión de Calidad*, Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Álvarez, A. y Margarita, A. (2016). *Proyecto de mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad de la Empresa Flexiplast SA bajo la norma ISO 9001: 2015* (tesis de maestría). Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Auquillazas, 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*, Universidad Central del Ecuador, Ecuador.
- Berglund, M. y Jonsson, A. (2016) *ISO 9001:2015 implementation at a manufacturing company*. Halmstad: Halmstad University.
- Bernal, C. (2014). *Metodología de la Investigación*. 3 era ed. Bogotá: Pearson Educación.
- Cepal (2014). *Necesitamos una economía más basada en el conocimiento*. América Economía.
- Ceplan (2014). *En el marco de TLC entre Perú y China se debe promover la cooperación*. América Economía. Lima, Perú.
- Coneval (2013). *Manual para el diseño y la construcción de indicadores. Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México*. México D.F.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación* (Quinta edición). México: Ed. Prentice Hall

- International Standardization Organization (2015). *Norma Internacional Traducción oficial ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos 2015*. Secretaria Central de ISO en Ginebra, Suiza, 1-30.
- Medina, J. (2015). *Propuesta para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en una empresa del sector construcción*. Lima. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Meléndez, A. (2017). *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001-2015*.
- Natividad, A. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017*.
- Hernández. (2010). *Diseño de un Sistema para implementar ISO 9001:2008 en consorcio Nacional de Seguros*. Universidad de Chile (Tesis para optar al grado de Ingeniero Industrial).
- López, S. (2006). *Implantación de un sistema de calidad: los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización*. Vigo, España: Ideas propias Editorial.
- Mayorga, M., Santamaría, E. y Santamaría, D. (2017). *Influencia de la Gestión de la Calidad en la Huella Social*. Latindex. Vol 4, No 13 (2). <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/851>
- Prokopenko, H. (2016). *La gestión de la productividad*. Ginebra: Oficina Internacional del trabajo, 1989. 333 pp. ISBN 9223059011.
- Quality Magazine (2019). *ISO 9001:2015 Implementation: The Good, the Bad and the Trending*. Latindex. <https://www.qualitymag.com/articles/95098-iso-90012015-implementation-the-good-the-bad-and-the-trending>
- Quezada, F. y Cajales A. (2016). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en el Departamento de Inspección Municipal, área comercio, de la Ilustre Municipalidad de Pudahuel durante el período 2016*. Scielo. <http://bibliotecadigital.academia.cl/handle/123456789/3903>
- Real Academia Española de la Lengua – RAE (2014). *Diccionario de la Real Academia Española*, Madrid, España.

- Rodríguez, C. (2016). *El nuevo escenario, la cultura de la calidad y productividad en las empresas*. Jalisco, México: ITESCO. 20176.428 pp. ISBN 9686101284.
- Rota, J. (2016). *Implementing or updating ISO 9001 for small and medium – sized enterprises*. Kokkola: Centria University of Applied Sciences. 2016. 44 pp.
- Sickinger, R. y Schwanke, J. (2016). *The new ISO 9001:2015: Its opportunities and challenges*. Tampere: Tampere University of Applied Sciences. 2016. 119 pp.
- Summers, D. (2016). *Administración de la Calidad*, Pearson Educación, México.
- Tomás J. y Efraín J. (2018, Febr.). *Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana*. Scielo. Form. Univ. vol.11 no.1 La Serena. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-50062018000100035&script=sci_arttext
- Torres, W. (2017). *Propuesta de evaluación, selección y reevaluación de proveedores bajo la NTC ISO 9001:2015 numeral 8.4.1 para la comercialización de productos tecnológicos de acceso peatonal y vial*. Scielo. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/10954>
- Ugaz, L. (2012). *Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de Fabricación de Lejías*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.2012. 133 pp.
- Vega, F. y Arevalo, E. (2019). *Propuesta de un manual de calidad para la empresa Forros Alexander de la ciudad de Machala*. Latindex. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/13384>.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA		
Problema de la Investigación	Objetivos de la Investigación	MÉTODO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	
¿De qué manera el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, orientara la productividad de los procesos de la empresa Petrolera Monterrico S.A.?	Proponer un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para orientar la productividad del proceso operativo en la empresa Petrolera Monterrico S.A.	- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN : NO EXPERIMENTAL - TIPO DE INVESTIGACIÓN: DESCRIPTIVA -ENFOQUE: CUANTITATIVO
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	
¿Cuál es la situación actual de la calidad del proceso operativo en la empresa Petrolera Monterrico S.A.?	Determinar la situación actual de la calidad del proceso operativo en la empresa Petrolera Monterrico S.A.	
¿Cuál es el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Petrolera Monterrico S.A.?	Identificar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Petrolera Monterrico S.A.	
¿En qué situación se encuentra la eficacia del proceso operativo de la empresa Petrolera Monterrico S.A.?	Determinar la situación en que se encuentra la eficacia del proceso operativo de la empresa Petrolera Monterrico S.A.	
¿Qué nivel de eficiencia existe en el proceso operativo de la empresa Petrolera Monterrico S.A.?	Identificar el nivel de eficiencia que existe en el proceso operativo de la empresa Petrolera Monterrico S.A.	

Anexo 02: Cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

N° _____

Cuestionario aplicado a Clientes

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial y anónimo.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación

"Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para orientar la productividad del proceso operativo de la empresa Petrolera Monterrico S.A. Talara – 2019". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

DATOS ESPECIFICOS

ÍTEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
1	CALIDAD Los productos y servicios que ofrece Petromont S.A. brindan los estándares de calidad.					
2	La empresa Petromont S.A. cuenta con equipos modernos y tecnología sofisticada para sus operaciones.					
3	El personal cuenta con la experiencia y capacitación necesaria para el desempeño eficiente de su puesto de trabajo.					
4	La empresa Petromont S.A. cumple con el cuidado del medio ambiente.					
5	La empresa Petromont S.A. mantiene respeto por los estándares de seguridad y salud.					

ÍTEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
6	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE La empresa Petromont S.A. cumple con los plazos y requisitos del producto y servicio que ofrece.					
7	Mantiene una comunicación fluida y oportuna con sus clientes.					
8	Los equipos con los que cuenta, para llevar a cabo el proceso de producción brindan fiabilidad.					
9	Considera Usted que los colaboradores de Petromont S.A están capacitados para resolver algún problema presentado en sus operaciones.					
10	Considera Usted que Petromont S.A. ofrece claridad y transparencia en la información que brinda.					
11	El servicio que brinda la empresa Petromont S.A. es rápido y eficiente					

DATOS GENERALES

1. Edad : _____ 3. Estado civil : _____
2. Sexo : _____ 4. Ocupación : _____

Fecha: _____

Anexo 03: Guía de revisión documental



1. 1. Situación actual de la calidad del proceso operativo en la empresa Petrolera Monterrico S.A.
- 1.2. Determinar la situación en que se encuentra la eficacia del proceso operativo de la empresa Petrolera Monterrico S.A.
- 1.3. Identificar el nivel de eficiencia que existe en el proceso operativo de la empresa Petrolera Monterrico S.A.

GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTAL								
LISTA DE LA VERIFICACIÓN DE LA OPERATIVIDAD								
Datos Específicos			DIMENSIÓN					
VARIABLE	N° Observaciones	Frecuencia	Nivel de Operatividad de los pozos			Estado situacional de los equipos y maquinaria		
		Mensual	N° de Pozos en cada Bateria	N° Total de pozos operativos	% de pozos en producción	N° de equipos y maquinaria en cada batería	N° Total de equipos y maquinaria en buen estado	% de equipos y maquinaria en funcionamiento
CALIDAD	1	oct-18	242	126	52%	375	167	45%
	2	nov-18	243	132	54%	365	185	51%
	3	dic-18	241	152	63%	373	196	53%
	4	ene-19	235	122	52%	380	152	40%
	5	feb-19	240	120	50%	375	155	41%
	6	mar-19	230	106	46%	370	130	35%
	7	abr-19	228	121	53%	380	185	49%

Petrolera Monterrico S.A. (Petromont S.A), es una empresa dedicada a la exploración y explotación de hidrocarburos, cuenta con 03 lotes en la zona norte del país, como son Lote II - XV y XX, dentro del proceso de producción, se debe contar con un lugar que permita recolecta, separar, medir, almacenar y despachar la producción de uno o más pozos, a este lugar se le llama baterías de producción o también son llamadas facilidades de producción, estas a su vez están conformadas por conjunto de líneas, válvulas, tanques, equipos y accesorios mediante los cuales se realiza el manejo de los fluidos provenientes de los pozos. Asimismo, dentro de este proceso intervienen los equipos y máquina que son la parte primordial para el desarrollo de la producción. Dentro de la información recibida, encontramos que existen en baterías un promedio del 52% de pozos

operativos, y a su vez los equipos y maquinaria en un estado de operatividad regular al 44%; estos promedios generan que la producción no sea la óptima y rentable para los intereses de la empresa.



GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTAL								
LISTA DE VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO								
Datos Específicos			DIMENSIÓN					
VARIABLE	N°	Frecuencia	Cumplimiento de capacitaciones de desarrollo del personal			Compromiso de los colaboradores de la empresa		
		Mensual	N° de capacitaciones programadas	N° de capacitaciones ejecutadas	% de capacitaciones realizadas	N° Total de colaboradores	N° de participantes en las capacitaciones	% de participantes en las capacitaciones
CALIDAD	1	oct-18	5	1	20%	65	61	94%
	2	nov-18	7	2	29%	62	60	97%
	3	dic-18	6	1	17%	64	60	94%
	4	ene-19	6	1	17%	70	63	90%
	5	feb-19	7	2	29%	68	62	91%
	6	mar-19	6	1	17%	69	62	90%
	7	abr-19	4	1	25%	71	65	92%

De la información recibida en la tabla que se indica líneas arriba, nos encontramos que existe programa de capacitación al personal, pero estos no se llegan a concluir en su totalidad, la respuesta que da el personal encargo es que, se está tratando de cumplir con el cronograma, pero por falta de tiempo y carga de trabajo no se concluyen según el cronograma. Asimismo, indican que cuentan con personal técnico que son suficientemente buenos, y que la empresa puede seguir funcionando, que la capacitación es un tema que puede posponerse porque “no es indispensable por el momento”.

Por otro lado, el personal encargado es cortoplacista, no ven más allá del momento actual o mejor dicho, no quieren verlo, porque van a ver afectado el presupuesto de la empresa en un tema, que no va a ser rentable por ahora para la empresa. A su vez, en la recopilación de información, notamos que existe compromiso de los colaboradores por las capacitaciones que brinda la empresa, un promedio del 92% asisten cada vez que se programan capacitaciones, manifestando los colaboradores que, se quedan con la sensación de que se les exige contribuir al 100%, pero que la empresa no se preocupa por ellos; ni siquiera por el modo de hacer mejor su trabajo.

Anexo 04: Guía de observación



1.- Identificar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Petrolera Monterrico S.A.

GUÍA DE OBSERVACIÓN					
LISTA DE VERIFICACIÓN SATISFACCIÓN AL CLIENTE					
Datos Específicos			DIMENSIÓN		
VARIABLE	N°	Frecuencia	Número de clientes insatisfechos con el servicio recibido		
		Mensual	N° de Quejas / Reclamos recibidos	N° Total de servicios realizados	N° de Quejas / Reclamos recibidos N° Total de servicios realizados
SATIS- FACCIÓN	1	Octubre	0	6	0%
	2	Noviembre	2	4	50%
	3	Diciembre	1	5	20%
	4	Enero	1	6	17%
	5	Febrero	1	4	25%
	6	Marzo	2	5	40%
	7	Abril	0	3	0%

Una de las grandes utilidades, que hoy en día las empresas deben tener en cuenta, es la posición que tienen los clientes frente a los productos y/o servicios que se les ofrece.

Petromont S.A. es una empresa petrolera, dedicada a la exploración y explotación de hidrocarburos, tiene como clientes directos a las empresas PETROPERU, GMP, GASCOP, CNPC y SAPET, dentro de los productos que ofrece es la venta de crudo - gas, y servicios de muestreo, monitoreo y análisis de fluidos.

En la tabla anterior, se ha recopilado información de los últimos 07 meses, notando que existe un promedio del 21% de quejas, que estos clientes realizan hacia los productos y servicios que la empresa ofrece, las quejas en su mayoría provienen por el incumplimiento en las fechas de entrega, y fallas repentinas en los equipos, los cuales no permiten tener la confiabilidad y celeridad. Asimismo, esta información permite que la empresa tenga conocimiento sobre las variables del servicio en que están fallando, y les permita poder actuar y corregir las posibles áreas de mejora.



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

N° _____

Anexo 05: Cuestionario aplicado a Trabajadores

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación

"Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para orientar la productividad del proceso operativo de la empresa Petrolera Monterrico S.A. Talara – 2019". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

DATOS ESPECÍFICOS

ÍTEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
1	<u>CALIDAD</u> Considera Usted que Petromont S.A. tiene una buena Gestión Empresarial.					
2	Está Usted de acuerdo con los procesos operativos de producción que actualmente se manejan.					
3	Los planes y objetivos que maneja la empresa Petromont S.A. han brindado resultados óptimos.					
4	La empresa Petromont S.A. reconoce los logros y el compromiso de los colaboradores.					
5	Realiza programas de capacitación, para evaluar el rendimiento y las necesidades de desarrollo de toda la empresa.					
ÍTEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
6	<u>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</u> Mantiene una comunicación fluida y oportuna con sus clientes.					
7	Considera Usted que cuenta con personal capacitado e idóneo para realizar el servicio brindado.					

8	Los equipos con los que cuenta brindan fiabilidad.					
9	El servicio que brinda la empresa Petromont S.A. es rápido y eficiente.					
10	Considera Usted que Petromont S.A. ofrece claridad y transparencia en la información que brinda.					
ÍTEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
11	<u>EFICACIA</u> Los equipos y maquinaria cuentan con programa de mantenimiento.					
12	Realiza una gestión eficaz y eficiente a sus equipos y maquinaria que emplea en el proceso de producción.					
13	Los pozos de producción cuentan con programa de intervención y mantenimiento.					
14	Dispone de sistemas informáticos que brindan información rápida y eficiente.					
ÍTEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
15	<u>EFICIENCIA</u> Petromont S.A. cuenta con la infraestructura y materiales acordes para la ejecución de sus actividades.					
16	Los pozos de producción que actualmente están operativos cubren la cuota de producción estima diaria.					
17	Petromont S.A. cuenta con equipos de tecnología moderna, para realizar sus operaciones de producción.					
DATOS GENERALES						
1. Edad : _____		3. Estado civil : _____				
2. Sexo : _____		4. Ocupación : _____				
				Fecha: _____		

1.1. Determinar la situación en que se encuentra la eficacia del proceso operativo de la empresa Petrolera Monterrico S.A.

GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTAL								
LISTA DE VERIFICACIÓN DE PLAN DE MANTENIMIENTO / INTERVENCIÓN A LOS POZOS PRODUCTIVOS								
Datos Específicos			DIMENSIÓN					
VARIABLE	N°	Frecuencia	Nivel de Cumplimiento del programa de mantenimiento de los equipos			Índice de Cumplimiento del programa de intervención y mantenimiento a los pozos de producción		
		Mensual	N° Actv. De mantenimiento programadas	N° Actv. De mantenimiento ejecutado	% de Mantenimientos realizados	N° de Programa de intervención a los pozos	N° Intervenciones. Ejecutadas a los pozos	% de intervenciones realizadas
EFICACIA	1	oct-18	75	32	43%	60	54	90%
	2	nov-18	85	37	44%	63	59	94%
	3	dic-18	70	32	46%	67	60	90%
	4	ene-19	80	32	40%	62	56	90%
	5	feb-19	65	27	42%	65	59	91%
	6	mar-19	90	34	38%	62	55	89%
	7	abr-19	85	38	45%	74	71	96%

Dentro de las responsabilidades y prioridades en los procesos de producción que debe tener en cuenta una empresa, es contar con programas de mantenimiento, tanto para su fuente de producción (pozos), como para sus equipos y maquinaria complementaria. Este programa debe ser llevado con responsabilidad, ya que es la columna vertebral para que la producción incremente sus promedios, se mantenga y no disminuya a lo que se vienen obteniendo hoy en día. En la información obtenida, vemos que la empresa Petromont S.A., cuenta con programas de mantenimiento para sus equipos y maquinaria, los cuales se vienen ejecutando en forma regular en un 42% mensual, sin embargo, el programa de mantenimiento a los pozos se viene realizando en un 92%, haciendo que se convierta en soporte para que la producción crudo, y su posterior venta y fiscalización no disminuyan.

GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTAL

LISTA DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO

Datos Específicos

DIMENSIÓN

LISTA DE VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

VARIAB	N°	Mensual	DIMENSIÓN		
			N° de información programada	N° de información procesada	% de reportes emitidos
EFICACIA	1	oct-18	245	80	33%
	2	nov-18	230	65	28%
	3	dic-18	252	72	29%
	4	ene-19	250	78	31%
	5	feb-19	235	65	28%
	6	mar-19	253	58	23%
	7	abr-19	280	47	17%

El uso y adecuación de los avances tecnológicos hacen que hoy en día las empresas tengan una mayor eficacia, y valor sobre los resultados de los procesos operativos, con el fin de dar cumplimiento a las exigencias de los clientes. Una empresa que cuente con sistemas informáticos que le permita automatizar los procesos operativos, suministrar una plataforma de información necesaria para la toma de decisiones, y, su implantación en lograr ventajas competitivas es una empresa que lograra controlar, planificar, organizar y dirigir cada uno de los eslabones de su cadena de productividad.

De acuerdo a la revisión documentaria realizada en la empresa Petromont S.A., vemos que cuenta con sistemas informáticos obsoletos (último instalado en el año 2005), existe demora al momento de la emisión de reportes, y en otros casos, deben solicitar el apoyo de otras empresas, para obtener información que es de uso importante en el cumplimiento del proceso operativo de producción, el promedio porcentual de información que emiten los sistemas informáticos con los que actualmente cuenta Petromont S.A. es del 26%, obteniendo como resultado una información que va a ser vulnerable, problemas en el cumplimiento de reportes, bajo rendimiento y confiabilidad de la información.

1. Identificar el nivel de eficiencia que existe en el proceso operativo de la empresa Petrolera Monterrico S.A.

GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTAL								
LISTA DE VERIFICACIÓN DE EFICIENCIA DE LA PRODUCCIÓN / FISCALIZACIÓN								
Datos Específicos			DIMENSIÓN					
VARIABLE	N°	Frecuencia	Eficiencia de la Producción			Eficiencia de la Fiscalización		
		Mensual	Cantidad Total de Barriles	Cantidad de Barriles por Diferida	% de Total de barriles no producidos	Cantidad Barriles de Producción esperada al mes	Cantidad Barriles Fiscalizados al mes	% Total de barriles vendidos
EFICIENCIA	1	oct-18	9,882.00	845	9%	9,882.00	9,582.00	97%
	2	nov-18	8,629.00	955	11%	8,629.00	7,275.00	84%
	3	dic-18	9,885.00	989	10%	9,885.00	9,026.00	91%
	4	ene-19	9,712.00	838	9%	9,712.00	9,282.00	96%
	5	feb-19	8,427.00	865	10%	8,427.00	7,275.00	86%
	6	mar-19	9,361.00	934	10%	9,361.00	9,026.00	96%
	7	abr-19	9,485.00	651	7%	9,485.00	9,287.00	98%

La eficiencia de los procesos operativos se logra cuando se alcanzan los objetivos organizacionales con los recursos con que se cuentan; esto pasa por una serie de eventos, que pueden conducir a la eficiencia, como la nueva tecnología y la mejora de los procesos. La información que se ha recopilado es en base a la producción de crudo - petróleo de la empresa Petromont S.A., la cual es uno de los procesos que implica la buena factibilidad que poseen los diferentes yacimientos a ser explotados, por el hecho de que a partir de esta (producción) se explota y se obtiene realmente el hidrocarburo a comercializar. Asimismo, encontramos que existe una producción por diferida, que es el volumen de crudo que por diversas razones no se produce de acuerdo al potencial esperado o estadístico en un determinado momento. Es decir que, es lo que se dejó de ganar respecto a lo que se tenía planeado (Dinero), esto por daños en los equipos de superficie de los pozos, fallas eléctricas, siniestros u otros eventos.

Por otro lado, también encontramos la información de fiscalización de hidrocarburos, la cual consiste en velar la correcta y adecuada exploración y explotación de los yacimientos de hidrocarburos, para asegurar que estas actividades se realicen en forma técnica y económica, y se asegure la utilización y aprovechamiento de los recursos en forma racional e integral.

De la información revisada, encontramos que existe un promedio mensual del 9% de barriles que no son considerados como producción, y que a su vez afectan en la venta y fiscalización con promedios del 92%, no llegando a cumplir la meta del 100% de producción y venta que se estimada como ingreso económico para la empresa.

**Opinión de los colaboradores por la gestión de la calidad basada en la norma ISO
9001: 2015 en la empresa Petrolera Monterrico S.A.**

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	N ^a	%	N ^a	%	N ^a	%	N ^a	%	N ^a	%
11. Considera Usted que Petromont S.A. tiene una buena Gestión Empresarial.	2	6,7%	9	30,0%	11	36,7%	8	26,7%	0	0,0%
12. Está Usted de acuerdo con los procesos operativos de producción que actualmente se manejan.	0	0,0%	11	36,7%	9	30,0%	10	33,3%	0	0,0%
13. Los planes y objetivos que maneja la empresa Petromont S.A. han brindado resultados óptimos.	0	0,0%	7	23,3%	15	50,0%	7	23,3%	1	3,3%
14. La empresa Petromont S.A. reconoce los logros y el compromiso de los colaboradores.	8	26,7%	14	46,7%	3	10,0%	5	16,7%	0	0,0%
15. Realiza programas de capacitación, para evaluar el rendimiento y las necesidades de desarrollo de toda la empresa.	7	23,3%	14	46,7%	4	13,3%	5	16,7%	0	0,0%
16. La empresa mantiene una comunicación fluida y oportuna con sus clientes.	1	3,3%	4	13,3%	10	33,3%	13	43,3%	2	6,7%
17. La empresa cuenta con personal capacitado e idóneo para realizar el servicio brindado.	0	0,0%	1	3,3%	5	16,7%	15	50,0%	9	30,0%
18. Los equipos con los que cuenta la empresa brindan fiabilidad.	0	0,0%	6	20,0%	14	46,7%	10	33,3%	0	0,0%
19. El servicio que brinda la empresa Petromont S.A. es rápido y eficiente.	0	0,0%	6	20,0%	9	30,0%	15	50,0%	0	0,0%
20. Considera Usted que Petromont S.A. ofrece claridad y transparencia en la información que brinda.	0	0,0%	3	10,0%	14	46,7%	13	43,3%	0	0,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

La tabla anterior muestra el nivel en el que se encuentra la gestión de la calidad de la empresa Petromont S.A., la cual es valorada por los colaboradores en un nivel bajo del 46.7%, los que consideran que la empresa no reconoce los logros y su compromiso. Asimismo, se evidencia que la organización investigada no realiza programas de capacitación, para evaluar el rendimiento y las necesidades de desarrollo de toda la empresa; en cuanto a la calidad de los procesos, el 36.7% de colaboradores considera que ésta es deficiente

Con relación a los planes y objetivos que maneja la empresa, el estudio indica que existe una opinión de calificación como indeciso, según la opinión del 50.0%.

Por otro lado, se encuentran los aspectos valorados en forma favorable, sobre que la empresa cuenta con personal capacitado e idóneo para realizar el servicio brindado, según la opinión del 50.0%.

Petromont S.A. cuenta con el recurso principal que toda organización debe valorar, y es su personal, el cual se encuentra en la capacidad de afrontar las funciones que se le encomienden, y que esto haga posible, que las metas trazadas se logren en tiempos estipulados, y es que profesionales capacitados no suelen rendirse ante los inconvenientes: los ven como retos que deben superar. Sin embargo, esta calificación y capacidad deber ser protegida y ampliada, a través de programas de capacitación, que le permitan una mayor identificación, responsabilidad y sobre todo la mejora continua, sobre los planes y objetivos que maneja la empresa para la obtención de buenos resultados. La gestión de los procesos dentro de una organización implica ejecutar una serie de acciones a fin de controlar el funcionamiento correcto de dichos procesos; estas acciones se encuentran dentro y fuera, y los buenos resultados permiten establecer nuevas estrategias y metodologías, las cuales permiten planificar sus acciones y lograr interrelacionarlas de manera óptima a fin de cumplir con los objetivos de la organización.

Percepción de los colaboradores de la empresa Petrolera Monterrico S.A., por la productividad

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	N ^a	%	N ^a	%	N ^a	%	N ^a	%	N ^a	%
	11. Los equipos y maquinaria cuentan con programa de mantenimiento.	0	0,0%	4	13,3%	13	43,3%	13	43,3%	0
12. Realiza una gestión eficaz y eficiente a sus equipos y maquinaria que emplea en el proceso de producción.	0	0,0%	8	26,7%	11	36,7%	11	36,7%	0	0,0%
13. Los pozos de producción cuentan con programa de intervención y mantenimiento.	2	6,7%	3	10,0%	5	16,7%	20	66,7%	0	0,0%
14. Dispone de sistemas informáticos que brindan información rápida y eficiente.	7	23,3%	13	43,3%	9	30,0%	1	3,3%	0	0,0%
15. Petromont S.A. cuenta con la infraestructura y materiales acordes para la ejecución de sus actividades.	0	0,0%	4	13,3%	8	26,7%	18	60,0%	0	0,0%
16. Los pozos de producción que actualmente están operativos cubren la cuota de producción estima diaria.	0	0,0%	9	30,0%	17	56,7%	4	13,3%	0	0,0%
17. Petromont S.A. tiene la tecnología adecuada para realizar sus operaciones	9	30,0%	16	53,3%	5	16,7%	0	0,0%	0	0,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

La tabla anterior muestra el nivel en el que se encuentra la gestión de calidad y productividad de la empresa Petromont S.A., la cual es valorada por los colaboradores en forma favorable del 60.0%, los que consideran que la empresa cuenta con programa de

intervención y mantenimiento a los pozos de producción. Asimismo, se evidencia que la organización investigada cuenta con la infraestructura y materiales adecuados para la ejecución de estas actividades. Sin embargo, también los colaboradores son conscientes que no cuentan con la tecnología adecuada para realizar sus operaciones, el 53.3% de colaboradores considera que es deficiente, y que no dispone de sistemas informáticos que brinden información rápida y eficiente, según la opinión del 53.3%.

Teniendo en cuenta estos promedios, se evidencia que la empresa Petromont S.A., valora de forma favorable el contar con programas de mantenimiento a sus pozos de producción, esto con la finalidad de incrementar la productividad, para incrementar y lograr mejores resultados. Asimismo, valora los recursos (infraestructura – materiales) empleados para la producción.

Por otro lado, existe una deficiencia que no deja de ser menos importante, y que permite que las mejores decisiones sobre los procesos y gestiones hoy en día sean rápidos y eficientes, son sus sistemas informáticos desfasados, los cuales no van de la mano con la exigencia de información que hoy en día son solicitados por los clientes y organismo de fiscalización.

Es necesario que la organización redoble sus esfuerzos para hacer las cosas mejor, más rápido y en forma más económica. La productividad es medida a través de los componentes, eficiencia y eficacia, la primera es el resultado alcanzado y los recursos utilizados, mientras que la segunda es el grado en que se ejecutan las actividades y se alcanzan los resultados planificados.

**Opinión de los clientes por la gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001:
2015 en la empresa Petrolera Monterrico S.A.**

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	N ^a	%	N ^a	%	N ^a	%	N ^a	%	N ^a	%
6. Los productos y servicios que ofrece Petromont S.A. brindan los altos estándares de calidad.	0	0,0%	1	10,0%	5	50,0%	4	40,0%	0	0,0%
7. La empresa Petromont S.A. cuenta con equipos modernos y tecnología sofisticada para sus operaciones.	0	0,0%	2	20,0%	5	50,0%	3	30,0%	0	0,0%
8. El personal cuenta con la experiencia y capacitación necesaria para el desempeño eficiente de su puesto de trabajo.	0	0,0%	0	0,0%	2	20,0%	7	70,0%	1	10,0%
9. La empresa Petromont S.A. cumple con el cuidado del medio ambiente.	0	0,0%	1	10,0%	1	10,0%	7	70,0%	1	10,0%
10. La empresa Petromont S.A. mantiene respeto por los estándares de seguridad y salud.	0	0,0%	1	10,0%	1	10,0%	7	70,0%	1	10,0%
12. Los plazos y requisitos del producto y servicio que ofrece la empresa Petromont S.A. le generan satisfacción	0	0,0%	0	0,0%	4	40,0%	6	60,0%	0	0,0%
13. Petromont S.A., mantiene una comunicación fluida y oportuna con sus clientes.	0	0,0%	1	10,0%	1	10,0%	7	70,0%	1	10,0%
14. Los equipos con los que cuenta brindan fiabilidad.	0	0,0%	1	10,0%	4	40,0%	5	50,0%	0	0,0%
15. Considera Usted que el personal se encuentra capacitado y es idóneo para realizar el servicio brindado.	0	0,0%	0	0,0%	2	20,0%	7	70,0%	1	10,0%
16. Considera Usted que Petromont S.A. ofrece claridad y transparencia en la información que brinda.	0	0,0%	1	10,0%	6	60,0%	3	30,0%	0	0,0%
17. El servicio que brinda la empresa Petromont S.A. es rápido y eficiente	0	0,0%	1	10,0%	4	40,0%	5	50,0%	0	0,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

La percepción de los clientes sobre la gestión de calidad de los productos y servicios que ofrece Petromont S.A., es valorada de forma favorable, y hace que la empresa tome participación positiva en el mercado, y le permita lograr una ventaja competitiva con sus clientes.

Hoy en día, el tener a un cliente satisfecho, es uno de los objetivos fundamentales de las organizaciones, los cuales le permiten que se sientan identificados en sus necesidades y expectativas a los productos o servicios que la empresa les ofrece, que estos hablen bien y sean leales.

La gestión basada en procesos, nos permite asegurar la calidad, a través de principios que permitan sostener resultados más eficientes sobre los productos y servicios que ofrecen las organizaciones. La Norma ISO 9001:2015 nos ofrece como principios de calidad el enfoque al cliente, liderazgo, compromiso, procesos, mejora, toma de decisiones y gestión de las relaciones, los cuales benefician sobre las acciones a tomar para mejorar el desempeño de la organización.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA ORIENTAR LA PRODUCTIVIDAD DEL PROCESO OPERATIVO DE LA EMPRESA PETROLERA MONTERRICO S.A.

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
<i>V. Independiente: Sistema de Gestión de la Calidad</i>	Un Sistema formalizado que documenta la estructura, responsabilidades y procedimientos requeridos para lograr una gestión eficaz de la calidad". (American Society of Quality, 2016)	Calidad	Mide el grado de los procesos operativos internos y por ello se realizará una guía de revisión documental y cuestionario.	- Nivel de Operatividad de los pozos de producción.	Razón / Ordinal
				- Estado situacional de los equipos y maquinaria.	Razón / Ordinal
				- Personal que brinda el servicio.	Razón / Ordinal
				- Cumplimiento de capacitaciones de desarrollo del personal.	Razón / Ordinal
				- Compromiso de los colaboradores de la empresa.	Razón / Ordinal
		Satisfacción del cliente.	Mide el grado de los requisitos a solicitud del cliente, se realizará una guía de observación y cuestionario.	-Número de clientes insatisfechos con el servicio recibido.	Nominal / Ordinal
-Causas de insatisfacción.	Razón / Ordinal				
<i>V. Dependiente: Productividad del proceso operativo</i>	Medida de eficiencia económica que resulta de la relación entre los recursos utilizados y la cantidad de productos o servicios elaborados". (Rodríguez, 1993).	Eficacia	Mide los resultados de los procesos de mejora continua utilizados a través un cuestionario y guía de revisión documental.	-Nivel de cumplimiento del programa de mantenimiento de los equipos.	Razón / Ordinal
				- Índice de cumplimiento del programa de intervención y mantenimiento a los pozos de producción.	Razón / Ordinal
				- Cumplimiento de la información que brindan los sistemas informáticos.	Razón / Ordinal
		Eficiencia	Mide el grado de los niveles e índices de cumplimiento de las actividades, esto través de guía de revisión documental y cuestionario.	-Eficiencia de la producción = Cant. Total Barriles. / Cant. Barriles por Diferida.	Razón / Ordinal
				- Eficiencia de la fiscalización = Cant. Barriles Produc. Mes/ Cant. Barriles Fiscalizados. Mes.	Razón / Ordinal

Anexo 06: Validaciones



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Francisco A. Ramos Flores con DNI N° 32982571 Magister en MBA Administración y Negocios N° ANR: 4735 de profesión Lic. Adm. desempeñándome como Catedrático en Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

- **Cuestionario aplicado a Colaboradores**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

FICHA DE ANALISIS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 25 días del mes de Julio del Dos mil... 2019...

Mgr. Francisco A. Ramos Flores
 DNI 32982571
 Especialidad Lic. Administración
 E-mail abraham.ramosfelust@gmail.com


 M.B.A. Francisco A. Ramos Flores
 COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DEL PERÚ
 CLAP-4735

“Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para orientar la productividad del proceso operativo de la empresa Petrolera Monterrico S.A. Talara – 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO APLICADO A COLABORADORES

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN																						
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.																X					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																				X	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																				X	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																				X	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Francisco A. Ramos Flores con DNI N° 32982571 Magister
 en HBA: Administración y Negocio
 N° ANR 4735, de profesión Lic. ADM. desempeñándome como
Catedrático en Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

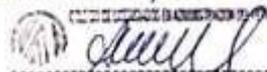
- **Cuestionario aplicado a Clientes**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

FICHA DE ANALISIS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 25 días del mes de Junio del
 Dos mil 2019.

Mgtr. : Francisco A. Ramos Flores
 DNI : 32982571
 Especialidad : Lic. Administración
 E-mail : alejandro_ramos@cevallejo.edu.pe


 FRANCISCO A. RAMOS FLORES
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, PIURA
 CLAP - 4735

“Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para orientar la productividad del proceso operativo de la empresa Petrolera Monterrico S.A. Talara – 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO APLICADO A CLIENTES

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Bueno 41 - 60					Muy Bueno 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	36	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.																					X					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																					X					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																X										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																					X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																					X					

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MERCEDES R. PALACIOS DE BRICEÑO con DNI N° 02845588. Doctora
 en CIENCIAS AD.
 N° ANR: de profesión LIC. EN AD. desempeñándome como DOCENTE
 en UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

- **Cuestionario aplicado a Clientes**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

FICHA DE ANALISIS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	ECELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 27 días del mes de ABRIL del
 Dos mil 19.....

MR de Briceño

Dra. : MERCEDES R. PALACIOS DE BRICEÑO
 DNI : 02845588
 Especialidad : LIC. EN AD.
 E-mail : mechedeb@yahoo.es

“Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para orientar la productividad del proceso operativo de la empresa Petrolera Monterrico S.A. Talara – 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO APLICADO A CLIENTES

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES																			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96																				
ASPECTOS DE VALIDACIÓN																						5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.																				96																				
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																				96																				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																				96																				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																				96																				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																				96																				

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MERCEDES R. PALACIOS DE BRICEÑO con DNI N° 02845588 Doctora
 en CIENCIAS AD.
 ..N° ANR:, de profesión Lic. en Ad. desempeñándome como DOCENTE
 en UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

- **Questionario aplicado a Colaboradores**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

FICHA DE ANALISIS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 27 días del mes de ABRIL del
 Dos mil 19.....

M. Palacios de Briceño

Dra. : MERCEDES R. PALACIOS DE BRICEÑO
 DNI : 02845588
 Especialidad : Lic. en Ad.
 E-mail : michedebr@yahoo.es

“Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para orientar la productividad del proceso operativo de la empresa Petrolera Monterrico S.A. Talara – 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO APLICADO A COLABORADORES

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.																				96	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																				96	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																				96	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																				96	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Freddy Cartillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor
Magister
 en Ciencias Administrativas
 N° ANR: A202528 de profesión Administ. desempeñándome como Docente
 a T. P. en U. C. V. Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

- **Cuestionario aplicado a Colaboradores**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

FICHA DE ANALISIS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 23 días del mes de Abril del
 Dos mil.....

Mgtr. Dr. : Freddy Cartillo Palacios
 DNI : 02842237
 Especialidad : Administración / Investigador.
 E-mail : fcartillo30@hotmail.com

“Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para orientar la productividad del proceso operativo de la empresa Petrolera Monterrico S.A. Talara – 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO APLICADO A COLABORADORES

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Bueno 41 - 60					Muy Bueno 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES														
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100																			
ASPECTOS DE VALIDACIÓN																						5	10	15	20	25	30	36	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.																			95																					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																			95																					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																			95																					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																			95																					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																			95																					



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor
 en Ciencias Administrativas Magister
 N° ANR: A.202528 de profesión Administrac. desempeñándome como Docente
 a T. P. en U. C. V. Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

- **Questionario aplicado a Clientes**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

FICHA DE ANALISIS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 30 días del mes de Diciembre del
 Dos mil diecinueve

Mgtr. Dr. Freddy Castillo Palacios
 DNI 02842237
 Especialidad Administración / Investigación
 E-mail fcastillo30@hotmail.com

“Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para orientar la productividad del proceso operativo de la empresa Petrolera Monterrico S.A. Talara – 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO APLICADO A CLIENTES

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.																			95		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																			95		



