



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Sistema de Gestión de Calidad en el área de producción de la Empresa Owens - Illinois
Perú S.A.- Lurín, 2019

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL

AUTOR:

ANDIA ROMÁN, FRANZ DIEGO (ORCID: 0000-0003-2929-7365)

ASESOR:

DR. DIAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO (ORCID: 0000-0001-9543-0828)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

La presente investigación se la dedico a mis padres por su comprensión plena y por forjarme con los mejores valores como la perseverancia y paciencia importante en mi vida profesional; a mi asesor por sus consejos compartidos dado en mi trayectoria universitaria.

Agradecimiento

Agradezco a Dios infinitamente por
iluminarme cada día en mi vida
profesional,

A mis padres, abuelos, y a mi familia en
general que siempre me apoyaron en
cada decisión tomada y confiaron en mi

ÍNDICE

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INDICE.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	7
II. MÉTODO.....	16
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
2.2. Población, muestra y muestreo.....	16
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
2.4. Procedimiento.....	17
2.5. Método de análisis de datos.....	17
2.6. Aspectos éticos.....	17
III. RESULTADOS.....	18
IV. DISCUSIÓN.....	22
V. CONCLUSIONES.....	24
VI. RECOMENDACIONES.....	25
BIBLIOGRAFÍA.....	26
ANEXOS.....	29

RESUMEN:

En este trabajo el objetivo del estudio fue determinar el nivel del sistema de gestión de calidad en el área de producción de la empresa OWENS ILLINIONS PERU S.A., LURIN – 2019. Las teorías plasmadas en el trabajo fueron acerca de cómo la eficiencia, la competitividad y la satisfacción laboral influyó en un óptimo SGC, además que el tipo de investigación utilizado fue básica, con un diseño no experimental, de corte transversal y en un nivel concretamente descriptivo, la población abarco en un total de 50 trabajadores entre técnicos-profesionales, obreros e inspectores de seguridad y calidad del área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A., pero se tomó como muestra a 20 de ellos ya que era muy amplia la población, la técnica usada para obtener los datos fue la encuesta a través del instrumento llamado cuestionario para determinar la opinión de la muestra de estudio, ya aplicado dicho instrumento, se obtuvo como resultado que un 40.00 % de los trabajadores, opinan tener una percepción buena del nivel del Sistema de gestión de calidad en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A.; el 60% tiene una muy buena percepción del nivel del Sistema de gestión de calidad en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A. Se concluye que existe un mayor nivel percepción donde un 60.00% de los trabajadores que opinan que el Sistema de gestión de calidad es muy bueno en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A., Lurín – 2019.

Palabras claves: gestión de calidad, eficiencia, competitividad, satisfacción laboral

ABSTRACT:

In this work the objective of the study was to determine the level of the quality management system in the production area of the company OWENS ILLINIONS PERU SA, LURIN - 2019. The theories embodied in the work were about how efficiency, competitiveness and job satisfaction influenced an optimal QMS, in addition to the fact that the type of research used was basic, with a non-experimental design, cross-sectional and at a specifically descriptive level, the population embraced a total of 50 workers among technical-professionals, workers and inspectors of safety and quality of the production area of the company Owens Illinois Peru SA, but 20 of them were taken as a sample since the population was very wide, the technique used to obtain the data was the survey through the instrument called questionnaire to determine the opinion of the study sample, already applied said instrument, it was obtained as a result that 40.00% of the work adores, they think they have a good perception of the level of the Quality Management System in the production area of the company Owens Illinois Perú S.A .; 60% have a very good perception of the level of the Quality Management System in the production area of the company Owens Illinois Perú S.A. It is concluded that there is a higher level of perception where 60.00% of workers who think that the Quality Management System is very good in the production area of the company Owens Illinois Perú S.A., Lurín – 2019.

Keywords: quality management, efficiency, competitiveness, job satisfaction

I. INTRODUCCIÓN:

Actualmente de manera general, la calidad es reconocida conjunto de características que se le da algo dándoles la capacidad de lograr complacer al individuo siempre exigente en el mercado, dando un valor mayor de conformidad que destaca dentro de los competidores, (Wikipedia, 2019). Según el autor Deming (1989), define la calidad como un nivel predecible de igualdad y fiabilidad a un precio cómodo, cumpliendo con las necesidades del mercado. El autor nombra que lo más importante en una empresa es demostrar rentabilidad, cuidar lo invertido, obtener ingresos y asegurar empleos; entendiéndose así que siempre se debe seguir una mejora continua en lo que se ofrece, ser innovadores, adaptándose al avance tecnológico y aplicar nuevos métodos mejores que el anterior para que la producción sea dada de manera más racional y coherente en relación al objetivo que se desea alcanzar. (Yuliza, 2010). La importancia de una Gestión de Calidad para la empresa es indispensable para maximizar el rendimiento en sus procesos acompañado de la mejora continua en innovación y recursos utilizados, donde los resultados son valorados a través del grado de satisfacción del consumidor. Cualquier ingeniero debe tener en cuenta los resultados previstos ante dicha implementación, ya que permite determinar que se quiere alcanzar tanto a corto como a largo plazo, y como esto ayuda al crecimiento económico, competitivo y eficiente dentro del mercado. (Wikipedia, 2019). Según la NORMA ISO:9001-2015, establece requisitos para implementar el SGC en cualquier tipo de empresa, garantizando así la calidad en lo ofrecido, todo esto planteado en una política que ayuda a tener una línea de acción a seguir dentro de los principales factores como el mercado, clientes y la empresa. En Europa, en cada país existen un organismo cuya meta es de certificar, dar una cultura de calidad y auditar a las demás organizaciones formales, como en España, siendo la encargada la AENOR; y en la parte oriental del mundo, como en Asia, las directrices de gestión de calidad japonesa son los más llamativos, donde su búsqueda hacia una mejora de calidad es a nivel general, donde influyen en conjunto los productos, consumidores e inversionistas, mostrando así su razonamiento visionario que es alcanzar una perfección en la mejora continua de la competitividad. (Blog Calidad ISO, 2016). El SGC en el Perú, siendo el encargado el Instituto Nacional de Calidad (INACAL), que es el que certifica a través de normas si la calidad en su producción es de manera efectiva y segura; durante un foro nacional se presentó un estudio expuesto por Walter Ramírez, jefe de estudios económicos de la INACAL, donde destaco que, un mínimo de un 1% de todas las organizaciones formales peruanas cuentan con SGC, lo que refleja que existe una labor de integración de

las restantes a que se dirijan hacia el mundo de la competitividad, además recalco que hoy en día la gran parte de 1329 empresas cuentan con el certificado de calidad (ISO 9001), de todas las empresas formales funcionando en el país peruano alcanza a 1 382 899, según cifras de la SUNAT. Se sabe por un estudio que países como Colombia, el número de organizaciones que cuentan con certificados de gestión de calidad sobrepasan los 14 mil. El INACAL comento su deseo sobre la implantación del ISO 9001:2015 es necesaria como modelo para mejorar y administrar la calidad en las organizaciones de bienes y/o servicios, ya que este tipo de certificación es requerida a nivel internacional para la exportación y superación de fronteras del mercado alcanzando la mayor productividad y dando un valor agregado a sus productos de manera segura cumpliendo con la demanda. (RPP: NOTICIAS, 2016). Antecedentes nacionales: Según Natividad, Ider Adrián (2017) en su trabajo de investigación “Sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017”, para obtener el grado académico de Maestro de administración de negocios – MBA de la Escuela de Posgrado de la UCV, Lima; cuyo objetivo fue establecer el nivel del SGC de migración a la norma ISO 9001:2015 de los procesos de la empresa ELECIN S.A., usando como metodología la investigación descriptivo simple, con un diseño no experimental y de corte transversal, donde aplico el método científico-deductivo tomando en conjunto un procedimiento racional, los datos fueron tomados aplicando la técnica de la encuesta, a través de un cuestionario, donde la población fueron de 60 trabajadores en total, con una muestra probabilística. Se obtuvo como resultado de acuerdo a su investigación, donde se observó que el 58.33% de los trabajadores establecen que aprecian de manera regular el nivel del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 de los procesos de la empresa ELECIN S.A.; el 23.33% tuvo una apreciación irregular y el 18.33% establecen tener una buena apreciación de nivel del SGC. Como conclusión se llegó que se dio un alto porcentaje de apreciación de los trabajadores en un rango aceptable del nivel del SGC bajo la norma ISO 9001:2015 de los procesos de la empresa ELECIN S.A. Por lo tanto, la investigación analizada ayudara a reconocer como se comporta el nivel de un SGC adecuado dentro de una empresa en los diferentes procesos, para así tener una idea más clara de cuáles son los conceptos establecidos acerca de cómo la calidad es parte fundamental para alcanzar una mejor rentabilidad que de acuerdo a una ejecución adecuada dándole un valor agregado a la empresa. Según Cuyutupa, Nathalia Josefa (2017) dada su investigación titulada “Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la empresa

SC INGENIEROS DE PROYECTOS S.A.C.”, para optar por el grado académico de licenciado en Ingeniería Industrial de la UCV, Lima; cuyo objetivo fue establecer como la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la ISO 9001:2015 mejora la productividad en la empresa SC Ingenieros de Proyectos S.A.C., de enfoque cuantitativo, donde se tomó como metodología de tipo de investigación aplicada, con un diseño de perteneciente a la clasificación cuasi-experimental, aplico así un método hipotético – deductivo, se aplicó la lista de verificación como herramienta que permite medir indicadores puestos por la operacionalización, a través de la observación directa, donde la muestra fue intencional tomando como población la producción diaria de estructuras metálicas, medidas por 30 días. Todo esto resulto de manera general que los tres indicadores fueron de índice de 0, es decir, se logró la meta de implementar las 4 mejoras, mostrándose que en los 30 días no ha habido demora en las entregas, 0 insatisfacciones, 0 quejas y reclamos. Se concluyó que el periodo entre 0-13 % se incrementó un 13% en productividad, por la eficacia y eficiencia, demostrando una buena implementación de un SGC bajo la ISO 9001:2015 para un desarrollo sostenible de la misma. Por lo tanto, la investigación ayudara a indagar y concientizar como la eficiencia tiene relación a través de parámetros establecidos en lograr una mejora continua dentro cualquier empresa maximizando beneficios en la organización y planeación adecuada de la producción constante acerca de nuevos métodos innovadores para cumplir con las exigencias de un mercado competitivo. According to Coaguila, Antonio Franco (2017) presented his research work “Proposal for the implementation of a process and quality management model in the O&C Metals SAC Company”, opting for the Professional Degree of Industrial Engineer from the Catholic University San Pablo, Arequipa, whose objective was to present a proposal to implement it through a process and quality management model in the company O&C Metals SAC managing to satisfy the needs of the clients, in terms of optimal, viable quality and price / cost, an exploratory-descriptive research methodology was followed, with a non-experimental design, focusing as a population in the production area, among other areas, both workers and senior management, where the survey technique was applied, through a questionnaire, apart from interviews, direct observation and documentary analysis. It was obtained as a result that of a total of 100% of the requirements of the ISO 9001: 2015 standard, the company reaches 14%, which means that it is in a primary and basic stage of an adequate QMS. In conclusion, presenting said proposal for implementation, the process management was developed, where the implementation of a QMS based on ISO 9001: 2015 will be effective and with the

standardization tool, giving the company more efficiency in its processes by complying with a 100% with customer requirements. Therefore, for the work in development, it will benefit to know how the various proposals that the company depends on are implemented to improve their profitability, also how to organize the resources, and to standardize those rules that help the financial benefit if ISO 9001: 2015 is implemented, and how competitive they are.

Antecedentes internacionales: Según García, Hugo (2016) donde presento su investigación “Propuesta de Indicadores de Calidad del Servicio al cliente en una Empresa Manufacturera de productos de transmisión de potencia”, optando por el grado académico de maestro de Ingeniería Industrial de la Escuela de Posgrado del Instituto Politécnico Nacional, Ciudad de México, tuvo como objetivo fue plantear indicadores específicos de calidad del servicio en la empresa manufacturera de Productos de Transmisión de potencia (PTP) que le permitan conocer el grado de satisfacción de sus clientes, de enfoque cuantitativo, se usó de metodología la investigación descriptiva, con una población de 86 personas compradoras de las compañías que adquiere dichos productos, en específico a personas que representen un importe de ventas importante, y se dio a través de un cuestionario. Se dio como resultado que todas las dimensiones existe una brecha a cerrar, es decir, ocasiona una mala reputación e imagen por parte de la empresa a sus clientes, puesto que el cuestionario fue aplicado para observar el servicio ofrecido, es así como se presentó estrategias para la mejora del servicio. Se concluyó que el cliente espera más de lo que se le ofrecen por parte de la empresa PTP, ya que en todas las dimensiones las perspectivas sobrepasaron las percepciones de manera importante. La investigación ofrece de manera importante el conocimiento adecuado acerca de lo que los clientes esperan de cualquier empresa, como que se le brinden lo más óptimo en calidad a través de indicadores de acuerdo a cumplir con las necesidades de la vida diaria de cada individuo, es decir que siempre el cliente busca una la mejor propuesta innovadora en el producto y/o servicio que se le da proporcionándole una mejor condición de vida adaptándose al avance continuo de las generaciones y el mercado comercial. Según Borja, Santiago y Jijón, Julián (2014) en su trabajo de investigación “Propuesta de un modelo de Gestión de Calidad de servicio, basado en la norma internacional ISO 9001:2008, en Empresas de comercialización de productos de consumo masivo, Caso: Almacenes la rebaja”, tesis de grado para optar por el Título de Ingenieros en Negocios Internacionales de la Universidad Internacional del Ecuador, Quito, cuyo objetivo general fue determinar el modelo de Gestión de Calidad de servicio basado en la norma ISO 9001:2008 para almacenes la Rebaja, usando como metodología la investigación descriptiva-explicativa,

donde aplico los métodos de Analisis-Sintesis e Induccion-Deducion, la población fue entorno a los clientes del Almacén a parte de la observación directa, se tomó la técnica de la encuesta y entrevistas a personas de la alta gerencia. Como resultado se obtuvo que la calidad del servicio es insatisfactoria, lo que conlleva a una baja de ingresos de los años anteriores. En conclusión, los procesos propuestos son factibles económicamente, dándose una mejora en la reputación de la empresa y un aumento de ventas gradual, debido al proceso con el compromiso con los clientes. Por lo observado, el presente trabajo ayudara a entender la importancia en brindar la mayor calidad posible al consumidor a través de estrategias debidamente planteadas comprometiéndose a satisfacer las necesidades diarias del cliente que toda empresa debe tener en cuenta como pieza clave, para alcanzar el máximo rendimiento y para cumplir esto comienza desde el compromiso laboral hasta una buena relación con los proveedores para que de esta manera se llegue a un alto y deseable porcentaje en ganancias. According to Cañas, Juan David (2018), given his research work “Analysis of the Implementation of a quality management system under the ISO 9001: 2015 standard in the company Totality Services SAS”, opting for the Title of Industrial Engineer of the University of Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Bogotá DC, whose general objective was to study the application of ISO 9001: 2015 to design a QMS in the Totality Services SAS company, using the DMAIC methodology (Define, Measure, Analyze, Improve and Control) of practical research, the data were obtained by fulfilling the functions of the practice within the organization by the author of the work, the documentary research technique and the direct observation on the practices performed for the ISO standardization were used 9001: 2015, it was obtained as a result the development of the implementation by strategies to each norm with which you want to achieve the objective of an optimal QMS under ISO 9001: 2015. It was concluded that the company currently does not comply with the requirements of the ISO 9001: 2015 standard mandatory to obtain the certification of the QMS, meaning the increase and investigation in the activities to be complied with by the strict norm. Therefore, it will be necessary to know how there are a variety of strategies that every company should have implemented, if it is looking for a greater degree of effectiveness in its productive work environment for both senior management and workers in order to have a good relationship with suppliers and customers, according to the standardization of ISO 9001: 2015. Viabilidad de la investigación: Si será posible realizar una correcta investigación ya que se cuenta con el permiso de la empresa y el tiempo disponible siendo alrededor 1 mes, dado a través de una póliza de seguros laborales, se tiene el conocimiento oportuno acerca del SGC

y su comportamiento en la mejora continua; la técnica utilizada será la aplicación del cuestionario en el área de producción. (anexo 3)

En la Eficiencia: Según Emerson (2003) define la eficiencia como la higiene, es un estado, un ideal, no un método. (Gestiopolis.com Experto, 2003). Para Samuelson y Nordhaus (2002), definen la eficiencia como el uso de los recursos de la manera más óptima posible cumpliendo así con las expectativas del mercado y mejorando la calidad de vida del cliente. Para Mankiw (2004), la eficiencia es una propiedad donde toda la sociedad adecuada de manera oportuna el uso de sus recursos escasos al máximo beneficio común. (Thompson, 2008). Según Killian, Z. (2004), marco el principio de la eficiencia donde una persona que siga ciertas estrategias adecuadas utilizara los recursos en forma dosificada en la actividad desarrollada, y esto dependerá en función de cómo se maneje y controle los recursos por parte de otra persona. Las características principales: Capacidad y habilidad para lograr el objetivo planteado, estrategias con lo que se logra ese objetivo, competencia y aptitud en su labor desempeñada. (Uriarte, 2019). El impacto de ser eficiente dentro de la sociedad es el de servir a la gente, operando de forma que no perjudique la vida, casi siempre si un producto es elaborado de manera eficiente los precios son cómodos. Los avances han logrado mejorar la calidad de vida humana, donde también entra la disminución de los problemas sociales como la pobreza, puesto que los bienes son llevados en mayor cantidad y rápidamente. En algunos países, ha disminuido las jornadas laborales, puesto que en teoría se puede realizar más trabajo en menor tiempo. Los recursos, el tiempo y dinero son limitados, por ese motivo es necesario tener un espíritu conservador a la vez que se tiene un nivel productivo aceptable. (Riquelme, 2019). Dentro de cualquier organización es importante contar con empleados eficientes para ello deben saber adaptarse al cambio constante, capacidad de realizar las tareas de forma óptima, entender con claridad sus obligaciones; usando su creatividad es primordial para la resolución de conflictos de manera objetiva, pero también deben ser capaces de escuchar y comprender las ideas de los demás, saber comunicarse claramente, además de contar con valores que le ayudaran en su vida profesional. (Lawrence, 2019). En la Competitividad: Para Cebrenos (1993), la competitividad es un proceso de ventajas vistas, donde es resaltante innovar el mercado con el avance tecnológico y llegar a predecir las necesidades habituales de los clientes. Ferraz y colaboradores (2004), dicen que una empresa se vuelve competitiva si cuenta con la capacidad de seguir estrategias que le ayuden a posicionarse en lo más alto a comparación de sus competidores, las estrategias, capacidades y el desempeño de una empresa deben ser realistas con los parámetros establecidos en la

actividad realizada, es decir, un sector es competitivo si llega a un valor alto en producción a través de 4 elementos: Ventajas en materia de costos, la empresa es competitiva si presentan un costo unitario bajo y un aumento de producción, y a la vez si controlan el ingreso de materia prima y la logística eficiente que le ayuden a reducir costos y distribución; Diferenciación de producto, las empresas se enfocan en cómo se desempeñan en el diseño y comercialización, el variar en proveedores y supervisar la materia prima da un plus de ventaja entre sus competidores; Capacidad de respuesta, las empresas apuntan tener un público objetivo, ser habilidosos en la gestión que apunta a llegar al objetivo; Las empresas difusoras de progreso técnico, debe enlazarse con capacidades tecnológicas sólidas, accediendo al mundo del progreso tecnológico. (Espinosa, 2009). Generalmente la competitividad es conocida como la capacidad para garantizar la satisfacción de los consumidores fijando un precio razonable o a un menor precio depende de la calidad ofrecida. Una pérdida en la competitividad se debe cuando existe un incremento de costes de producción, puesto que eso significaría un elevado precio o bajo beneficio, sin desarrollar una cultura de calidad del producto. Existen factores que influyen en la competitividad: como el salario, siendo países orientales, donde buscaban decrecer la capacidad de negociar con los trabajadores, con el fin de bajar los salarios y volverse competitivo aumentando así sus exportaciones acabando con las deudas públicas y privadas; la calidad en el servicio es importante en relación en cumplir con las expectativas del cliente y aumentar la fidelidad del producto; y por último la productividad donde depende de un nivel elevado en tecnología usada y la calidad en formar trabajadores eficientes.(Wikipedia, 2019) En la Satisfacción Laboral: Siendo sinónimo de motivación, por lo cual se presenta un compromiso y buen estado de ánimo, valoración de las tareas asignadas y una buena relación entre el empleado-empleador (Wikipedia, 2019). Para Locke (1976), la satisfacción laboral se define como un estado emocional asertivo y placentero dado por lo percibido subjetivamente por las experiencias laborales del trabajador. El recurso clave de toda empresa son sus trabajadores, es por ello que mantenerlos satisfechos mejora el desempeño productivo, siendo que beneficia en: Menores tasas de ausentismo y rotación, a los trabajadores que les gusta su entorno laboral no renuncian o faltan, significando un ahorro de tiempo y dinero; Mayor productividad, satisfacción es igual a mayor efectividad en la producción por el hecho de mantener a todos felices; Lealtad, cuando se siente que son respetados y valiosos para la empresa, tienden a ser más comprometidos con los objetivos establecidos, se le denominada un comportamiento ciudadano. El aspecto cognitivo de la satisfacción en el trabajo considera

a las pensamientos, creencias y opiniones de un trabajador en su zona laboral. El aspecto afectivo se relación con sus sentimientos al trabajo y el comportamiento se adecua a las acciones que realiza el trabajador de a acuerdo a lo que siente y piensa. La dimensión cognitiva aprecia de manera lógica y racional: condiciones del trabajo, oportunidades de desarrollarse, resultados de su trabajo, el entorno laboral en sí. La dimensión afectiva considera aspecto que la gente relación con sus empleos: sentimientos, emociones, satisfacción/insatisfacción, felicidad/infelicidad. En conclusión, dicha satisfacción laboral tiene que ver lo que el trabajador sabe hacer de su entorno laboral, como se desenvuelve en el mismo, y que medidas toma para solucionar algún conflicto. (StarMeUp OS, 2018).

Problema general: ¿En qué nivel se encuentra el sistema de gestión de la calidad en el área de producción de la empresa OWENS ILLINIONS PERU S.A., LURIN – 2019?

Problemas específicos: ¿En qué nivel se encuentra la eficiencia en el área de producción de la empresa OWENS ILLINIONS PERU S.A., LURIN – 2019?

¿En qué nivel se encuentra la competitividad en el área de producción de la empresa OWENS ILLINIONS PERU S.A., LURIN – 2019?

¿En qué nivel se encuentra la satisfacción laboral en el área de producción de la empresa OWENS ILLINIONS PERU S.A., LURIN – 2019?

La Justificación, es conveniente nuestra investigación ya que nos ayudara a valorar el grado del SGC en la empresa si busca la rentabilidad en un área aplicada para la mejora continua al ir observando que parámetros están establecidos y si se sigue un plan estratégico para un óptimo desarrollo de las actividades que permitan que el producto esté en condiciones aceptables de ser en beneficio de los intereses comunes. Demuestra lo relevante de seguir un adecuado programa de una gestión de calidad que es parte fundamental para que cualquier empresa tenga exitoso y sea vista de prestigio a nivel comercial en todas partes del mundo empresarial, en busca de la perfección de una mejora continua de sus metas en cara a satisfacer las necesidades del mercado, siempre cambiantes. Se identificará que problemas son constantes en una empresa que dificulte alcanzar un desarrollo sostenible, tiene implicancias practicas puesto que desde que se mide si se presenta problemas en una producción que presenta daños estéticos por un mal control de calidad hasta si no hay un continuo compromiso laboral persistente en cara a trabajar eficientemente. Se tendrá una idea más clara de que se debe conocer teniendo en cuenta si se desea lograr el máximo rendimiento para una debida organización de la gestión de calidad, los resultados pueden servir como base para comparar a toda empresa que desea destacar por su producto y/o

servicio que ofrece. Para trazar objetivos comunes y estrategias que pueden mejorarse para un adecuado SGC es imprescindible en toda organización que debe haber una performance en el desarrollo de las habilidades tanto a nivel gerencia como en los trabajadores, se analizará cómo se desarrolla la GC en la empresa aplicada en una determinada área. Se espera que la empresa tenga en cuenta si se puede mejorar el nivel actual de su SGC en el área de producción a través de nuevos métodos de trabajo, como muestra del trabajo se puedan saber que parámetros son oportunos o no a la hora de organizar el plan de GC en las demás empresas. Se puede usar como base de datos para otras investigaciones referente a describir el nivel actual del SGC de las empresas, define al SGC y sus características donde varia algún cambio continuo y de qué forma afectan al estudio dándole un enfoque proactivo a la empresa y todo lo que implica. Influirá mayor conocimiento para trabajar con más variables que nos ayuden a definir a profundidad nuestra problemática. Se obtuvo accesibilidad al lugar de la investigación y los recursos necesarios para llevarlos a cabo siguiendo un protocolo específico de acuerdo al procedimiento acordado y a través del dialogo se obtuvo el apoyo del personal para concretar con éxito la investigación de manera profesional.

Objetivo general: Evaluar el nivel del sistema de gestión de calidad en el área de producción de la empresa OWENS ILLINIONS PERU S.A., LURIN – 2019.

Objetivos específicos: Determinar el nivel de la eficiencia en el área de producción de la empresa OWENS ILLINIONS PERU S.A., LURIN – 2019.

Determinar el nivel de la competitividad en el área de producción de la empresa OWENS ILLINIONS PERU S.A., LURIN – 2019.

Determinar el nivel de la satisfacción laboral en el área de producción de la empresa OWENS ILLINIONS PERU S.A., LURIN – 2019.

II. MÉTODO

2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo básica, detallando la relación de las dimensiones con el SGC que demuestran los mismos trabajadores para luego velar por el beneficio de la empresa, con un diseño no experimental - de corte transversal, porque mide la muestra de la población en un instante de tiempo, siendo de un nivel descriptivo puesto que en trabajo de investigación se describió las dimensiones y se tomó en cuenta el nivel de apreciación de los trabajadores hacia el SGC de la empresa.

2.2. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO:

La población en total es de alrededor de 50 trabajadores, entre técnicos – profesionales, obreros, inspectores de seguridad y de calidad que laboran en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú ubicada en el distrito de Lurín, Lima. La muestra será de 20 trabajadores relacionados al área de producción de la empresa anteriormente dicha. El tipo de muestreo es probabilístico, siendo aleatorio simple, donde los criterios de selección fueron: Ambos géneros, relacionados exclusivamente al área de producción, además de ser en un horario laboral diurno.

2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD:

La técnica empleada fue la encuesta, puesto que se quiere saber la opinión de los trabajadores acerca de cómo se presentan las dimensiones estudiadas en relación a la variable, contando con opciones variadas de tipo Likert, presentada a través del instrumento empleado denominado cuestionario donde se planteó 20 preguntas donde las respuestas son politómicas de 5 valores que son: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre, (5) siempre. Analizado a través de una escala ordinal, el encuestado tendrá que elegir una de acuerdo a su criterio personal, el instrumento se aplicó en el turno diurno en un tiempo de 30 minutos, en el área de producción. (anexo 2) Se utilizó la validación de contenido, a través del juicio de expertos, siendo el profesor de Ing. Industrial de la UCV (anexo 6). Para medir la confiabilidad del cuestionario se optó por una muestra piloto de los mismos 20, la prueba fue tomada a través del coeficiente de Alfa de Cronbach para visualizar la fiabilidad a través del programa de IBM SPSS, dando como resultado de 0.815, que es considerado bueno porque el valor es mayor a 0.70. (anexo 4 y 5)

2.4. PROCEDIMIENTO:

Para la realización del proceso de la información se aplicó el instrumento a trabajadores de la misma área de producción como objeto de estudio, luego me enfoqué en reunir todos los datos en el programa IBM SPSS de 20 personas encuestas como muestra, logrando así conseguir los resultados de los objetivos planteados.

2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:

El análisis optado fue el descriptivo para tabular y ordenar la información dada por la muestra de estudio para resultar en obtener las tablas de frecuencia y gráfico de barras, que logran concretar la respuesta a los objetivos planteados y si existe una congruencia entre la variable y dimensiones.

2.6. ASPECTOS ÉTICOS:

Se consideró la confidencialidad en el trabajo, importante para mantener en el ámbito privado la información obtenida de las personas de estudio, presentados en el anonimato, donde exclusivamente la información es obtenida para fines de lograr los objetivos. La honestidad fue también tomada en cuenta en relación a que el trabajo fue citado en ISO 690 y cuenta con la verificación de originalidad del programa TURNITIN. (anexo 7) Además que hubo el mayor respeto en el trato con las personas de estudio, tomadas en cuenta en un ámbito democrático en seleccionar a un área de trabajo en concreto.

III. RESULTADOS

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Tabla 1.

Nivel del Sistema de gestión de calidad en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A., Lurín-2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	8	40,0	40,0	40,0
MUY BUENO	12	60,0	60,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

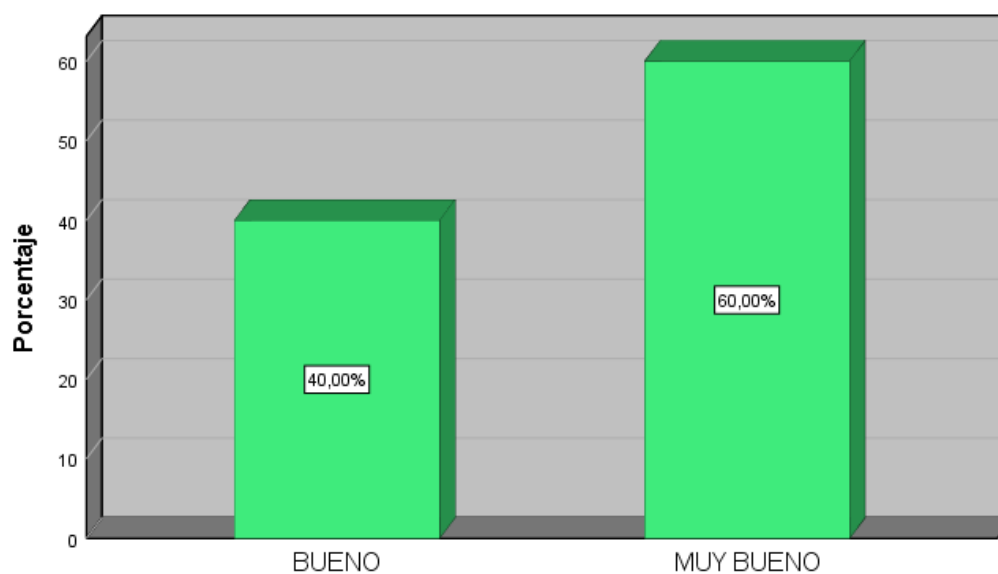


Figura 1. Barras de nivel del Sistema de gestión de calidad en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A., Lurín-2019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como muestra en la tabla 1 y figura 1, se observa que el 40.00 % de los trabajadores, opinan tener una percepción buena del nivel del Sistema de gestión de calidad en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A.; el 60% tiene una muy buena percepción del nivel del Sistema de gestión de calidad en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A.

DIMENSIÓN 1: Eficiencia

Tabla 2.

Nivel de la eficiencia en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A., Lurin-2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	6	30,0	30,0	30,0
MUY BUENO	14	70,0	70,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

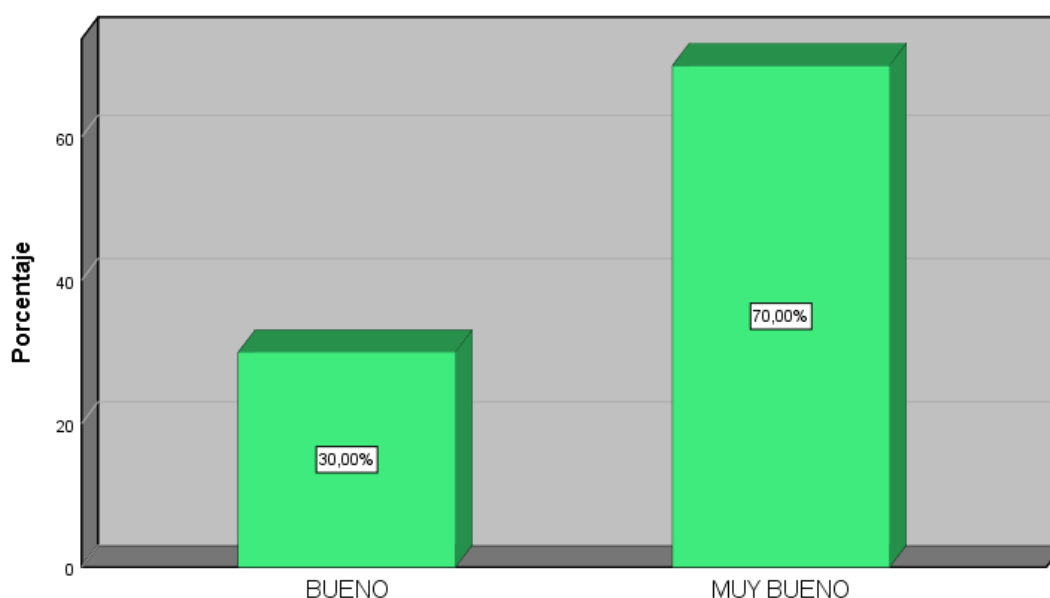


Figura 2. Barras del nivel de la eficiencia en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A., Lurin-2019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como muestra en la tabla 2 y figura 2, se observa que el 30,00 % de los trabajadores, opinan tener una percepción buena del nivel de la eficiencia en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A.; el 70% tiene una muy buena percepción del nivel de la eficiencia en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A.

DIMENSIÓN 2: Competitividad

Tabla 3.

Nivel de la competitividad en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A., Lurin-2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	6	30,0	30,0	30,0
MUY BUENO	14	70,0	70,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

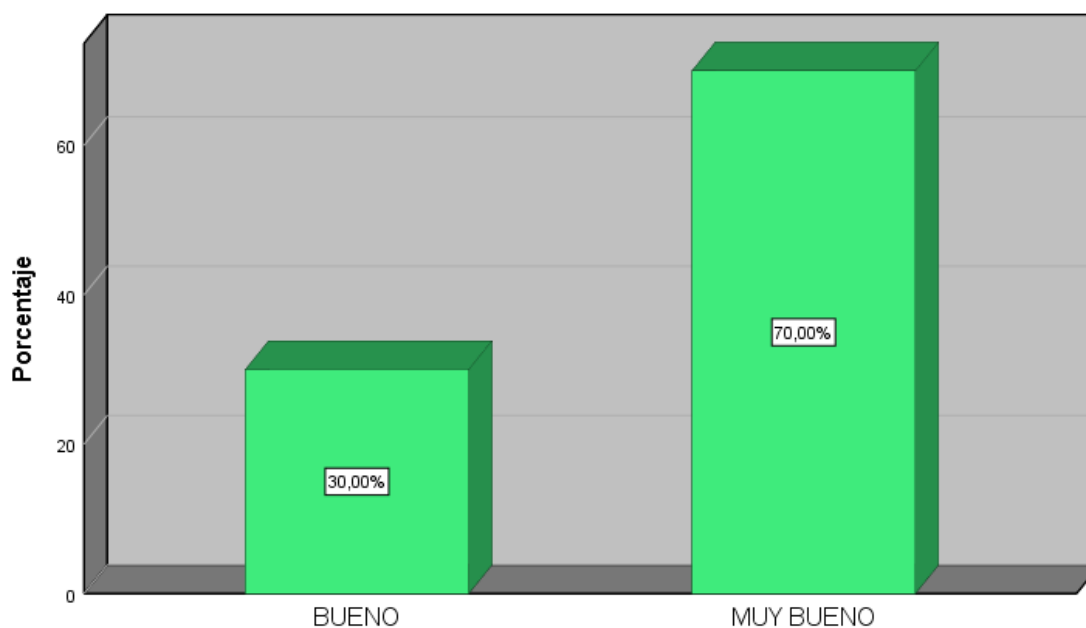


Figura 3. Barras de nivel de la competitividad en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A., Lurin-2019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como muestra en la tabla 3 y figura 3, se observa que el 30.00 % de los trabajadores, opinan tener una percepción buena del nivel de la competitividad en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A.; el 70% tiene una muy buena percepción del nivel de la competitividad en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A.

DIMENSIÓN 3: Satisfacción Laboral

Tabla 4.

Nivel de la satisfacción laboral en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A., Lurin-2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	7	35,0	35,0	35,0
MUY BUENO	13	65,0	65,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

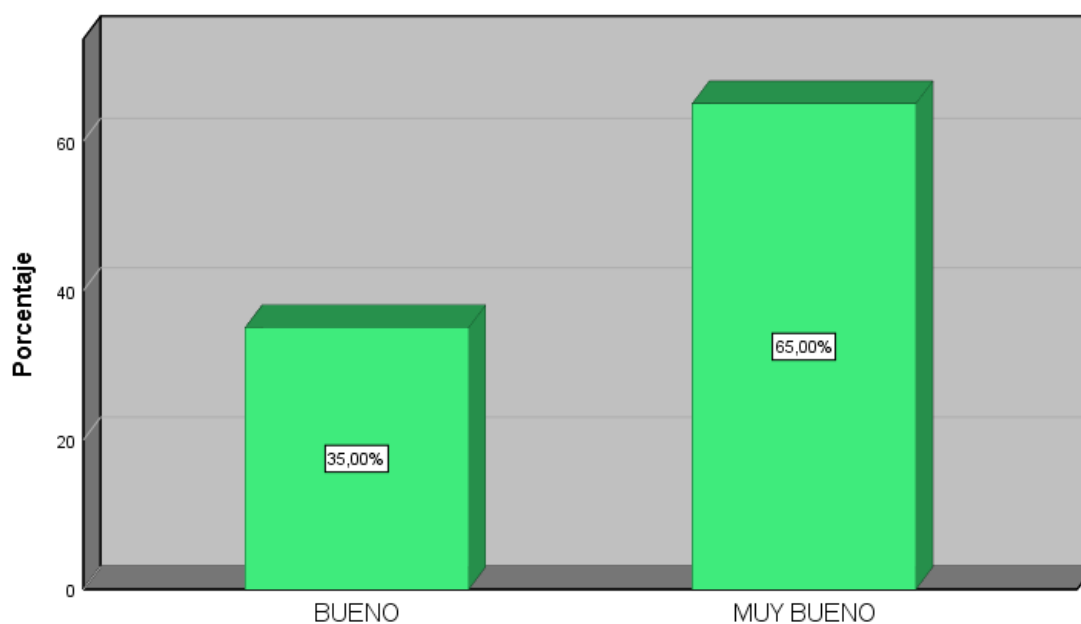


Figura 4. Barras de nivel de la satisfacción laboral en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A., Lurin-2019

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como muestra en la tabla 4 y figura 4, se observa que el 35,00 % de los trabajadores, opinan tener una percepción buena del nivel de la satisfacción laboral en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A.; el 65% tiene una muy buena percepción del nivel de la satisfacción laboral en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A.

IV. DISCUSIÓN

Se dan los resultados con relacionar la problemática y objetivos establecidos en la investigación con el enfoque en justificar la línea de investigación, además de poder abrirse a nuevos caminos a la investigación futura sobre el SGC en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A. Se puede confiar en el estudio realizado porque se trabajó con miembros de la empresa con una población de 50, donde se tomó como muestra a 20 trabajadores, y se pudo observar un alto porcentaje de un 60.00% de trabajadores que tiene la percepción de que es muy bueno el Sistema de gestión de calidad en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A.; mientras que el otro 40% dice que es bueno el Sistema de gestión de calidad en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A. Las limitaciones que se tuvo en el trabajo fue que no se pudo tomar en cuenta la opinión de más trabajadores, ya que era muy amplio la población, puesto que no todos se encontraban en disposición de aceptar llenar el cuestionario afectando así a obtener mayores datos para una aproximación a la conformidad con el SGC. El trabajo de investigación puede abarcar a otras empresas que fabrican variedad de envases de vidrio, plástico, etc., en este caso empresas de cualquier tamaño, dado que O-I Perú es conocida mundialmente, como un monopolio en fabricación y venta de envases de vidrio, se puede tomar de ejemplo para alcanzar un excelente Sistema de gestión de calidad similar en algunos aspectos que se adecue al mercado cambiante, el avance tecnológico, etc.; y así determinar qué factores debe tener en cuenta dado los resultados para llegar al máximo rendimiento en toda organización y además busca ser competitivo. Presentado los resultados se diferencia al trabajo de Natividad (2017) en el objetivo que fue determinar el nivel de percepción del SGC bajo la ISO 9001:2015 en los procesos, puesto que el mayor nivel de porcentaje de la percepción de los trabajadores es regular, ya que su enfoque es de forma más específica que es por procesos de la empresa estudiada y mi trabajo abarco más en general al área de producción en este caso, donde el nivel más alto es el de muy bueno respecto SGC de la empresa ya dicha anteriormente. Con el trabajo de Cuyutupa (2017) se diferencia en el objetivo puesto que busco determinar la implementación del SGC en la mejora de la productividad, a la vez que en su trabajo aplica otro tipo de metodología y toma como objeto de estudio el nivel de producción de una empresa para medir si el Sistema de gestión de calidad es aceptable ya habiendo implementado las mejoras a las áreas obteniendo un mínimo alto porcentaje de la productividad dentro de un periodo de tiempo. En el trabajo de Coaguila (2017) es similar a la metodología y la forma de recolectar la información, pero a la vez que se diferencia en su

objetivo primordial de llevar a cabo un modelo de gestión, y dado los resultados se observa en el trabajo del autor que la empresa cumple un nivel bajo según lo requerido por la norma ISO 9001:2015 encontrándose en una etapa primaria y en mi trabajo, ya sabiendo que ha sido implementada la ISO 9001:2015, los trabajadores tienen un nivel de percepción más alto de conformidad con respecto al Sistema de gestión de calidad. Dado a comparar con el trabajo de García (2016) es de misma metodología, pero es muy diferente ya que su trabajo se planteó determinar los indicadores de calidad y se aplicó a los clientes de la empresa para determinar su grado de conformidad con el servicio brindado y dado en los resultados se observó que se presenta una mala imagen y se requirió la aplicación de estrategias puesto que el cliente esperaba más de lo que deseaba de la empresa. En el trabajo de Dousdebes y Jijón (2014) se asemeja un poco en la metodología, pero se diferencia en que aparte de enfocarse en presentar un modelo de SGC antigua a la ISO 9001 actual, se enfoca también en el grado de conformidad del cliente, resultado en que es mala y así se propuso un modelo optimizado que le ayude a aumentar en ventas considerablemente. Según Cañas (2018) se diferencia en que se enfocó en analizar la implementación de la norma para el SGC, también en la metodología, y la manera de obtener la información la investigación y observación directa sobre las prácticas, obteniendo como resultado el desarrollo de estrategias que ayuden a alcanzar la normalización de la ISO 9001:2015 y llevar a cabo actividades para cumplir lo establecido. Para concluir mi presente trabajo de investigación aporté al conocimiento colectivo dando a identificar qué factores son importantes analizar como pieza clave dentro de la empresa para que el Sistema de gestión de calidad rinda lo más adecuado posible aumentando en beneficios, reduciendo la insatisfacción tanto de los miembros de la empresa como de sus clientes, a través de conocer la apreciación de conformidad de los trabajadores con el SGC implementado y además que este trabajo servirá para futuras investigaciones relacionadas al tema como un antecedente ya que toda información con el pasar de los años puede o no cambiar, dado que por eso se requiere ser un investigador continuo.

V. CONCLUSIONES

CONCLUSIÓN GENERAL:

- Se concluye que existe un mayor nivel percepción donde un 60.00% de los trabajadores que opinan que el Sistema de gestión de calidad es muy bueno en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A., Lurín – 2019.

CONCLUSIONES ESPECÍFICAS:

- Se concluye que existe un mayor nivel percepción donde un 70.00% de los trabajadores que opinan que la eficiencia es muy buena en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A., Lurín – 2019.
- Se concluye que existe un mayor nivel percepción donde un 70.00% de los trabajadores que opinan que la competitividad es muy buena en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A., Lurín – 2019.
- Se concluye que existe un mayor nivel percepción donde un 65.00% de los trabajadores que opinan que la satisfacción laboral es muy buena en el área de producción de la empresa Owens Illinois Perú S.A., Lurín – 2019.

VI. RECOMENDACIONES

RECOMENDACIÓN GENERAL:

- Se recomienda para que el nivel de percepción sobre el SGC de los trabajadores se mantenga es necesario que los altos cargos los incentiven a seguir con la política de calidad continuamente mejorada, además de darles la potestad de hacer chequeos constantes, indicadores de calidad y muchos más a través de un sistema productivo como el SAP que establece y controla la gestión de manera más sencilla.

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS:

- Se recomienda para que el nivel de percepción sobre la eficiencia de los trabajadores se mantenga es necesario que el alto cargo mejore continuamente el implementar cambios en beneficio de la producción, y esto se puede dar al tener mayor conocimiento del tema a través de la asistencia a seminarios, respuestas rápidas cuando surge algún conflicto en el área a través de instrucciones constantes, herramientas de midan el nivel de eficiencia.
- Se recomienda para que el nivel de percepción sobre la competitividad de los trabajadores se mantenga es necesario que el alto cargo logre desarrollar un plan de expansión internacional, buscando alianzas estratégicas, que aporten nuevos usos de la tecnología, involucrar ideas innovadoras de todos que optimicen la productividad de manera continua en el área y afianzar el compromiso a través de los principios planteados como el trabajo en equipo, la excelencia, enfoque al cliente, etc.
- Se recomienda para que el nivel de percepción sobre la satisfacción laboral de los trabajadores se mantenga es necesario que el alto cargo este en constante mejora en motivarlos, a través de bonos fijos y premios que es una forma de valorar el trabajo continuo y efectivo a cada grupo cada cierto tiempo, almuerzos de confraternidad donde se compartan ideas de cambio en la labor diaria.

BIBLIOGRAFÍA

BORJA Dousdebés, Santiago y JIJÓN Albán, Julián. Propuesta de un modelo de gestión en calidad de servicio, basado en la norma internacional ISO 9001: 2008, en empresas de comercialización de productos de consumo masivo, caso: almacenes la rebaja. Tesis (Titulo de Ingenieros en Negocios Internacionales). Quito: Universidad Internacional del Ecuador, 2014. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/535/1/T-UIDE-0499.pdf>

CAÑAS Roa, Juan. Analysis of the implementation of a quality management system under ISO 9001 version 2015 in the company Totality Services S.A.S. Thesis (Professional Degree in Industrial Engineering). Bogotá DC: University of Bogotá Jorge Tadeo Lozano of Argentina, 2018. Available at: <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/4683/Tesis%202018%20v6.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CALIDAD. Wikipedia.org. [En línea] 31 de octubre de 2019. Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>

CARACTERÍSTICAS de los empleados eficientes. George Lawrence J.D. [En línea] 28 octubre de 2019. Disponible en: <https://pyme.lavoztx.com/caractersticas-de-los-empleados-eficientes-10060.html>

COAGUILA Gonzales, Antonio. Proposal for the Implementation of a Process and Quality Management model in the company O&C Metals S.A.C. Thesis (Professional Degree in Industrial Engineering). Arequipa: Universidad Católica San Pablo del Perú, 2017. Available at: http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_ME T.pdf

COMO funciona la gestión de la calidad en otros países. Blog Calidad ISO. [En línea] 09 de enero de 2016. Disponible en: <http://blogdecalidadiso.es/como-funciona-la-gestion-de-la-calidad-en-otros-paises/>

COMPETITIVENESS. Wikipedia.org [Online] August 20, 2019. Available at: <https://es.wikipedia.org/wiki/Competitiveness>

CONCEPTOS de Calidad según diversos autores. Yuliza. [En línea] 29 de marzo de 2010. Disponible en: <http://xxxxturismoxxx.blogspot.com/2010/03/conceptos-de-calidad-segun-diversos.html>.

CUÁLES son los 12 principios de la eficiencia. Gestipolis.com Experto. [En línea] 11 de marzo de 2003. Disponible en: <https://www.gestipolis.com/cuales-son-los-12-principios-de-la-eficiencia-de-emerson/>

CUYUTUPA Fuentes, Nathalia. Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la empresa SC Ingenieros de proyectos S.A.C. Tesis (Título profesional en Ingeniería Industrial). Lima: Universidad César Vallejo del Perú, 2017. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1445/Cuyutupa_FNJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

DEFINITION of efficiency. Ivan Thompson [Online] January 23, 2008. Available at: <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>

DIFERENCIA entre eficacia y eficiencia. Matías Riquelme. [En línea] 30 de octubre de 2019. Disponible en: <https://www.webyempresas.com/diferencia-entre-eficacia-y-eficiencia/>

EFICACIA, Eficiencia y Efectividad. Julia Máxima Uriarte. [En línea] 14 de octubre de 2019. Disponible en: <https://www.caracteristicas.co/eficacia-eficiencia-y-efectividad/>

ESPINOSA Ayala, Enrique. La Competitividad del Sistema Agroalimentario localizado productor de quesos tradicionales. Tesis (Doctorado en ciencias agropecuarias y recursos naturales). Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México, 2009. 33 - 47 pp. Disponible en: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/eea/Competitividad.htm>

GARCIA Arellano, Hugo. Propuesta de Indicadores de Calidad del servicio al cliente en una empresa manufacturera de productos de transmisión de potencia. Tesis (Maestro en Ingeniería Industrial). Ciudad de México: Instituto Politécnico Nacional, 2016. Disponible en: <http://148.204.210.201/tesis/1471374614461HugoGarciaAr.pdf>

GESTIÓN de la Calidad. Wikipedia.org. [En línea] 01 de agosto de 2019. Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad

NATIVIDAD Tineo, Ider. Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. Tesis (Maestro en Administración de Negocios). Lima: Universidad César Vallejo del Perú, Escuela de Posgrado, 2017. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13876/Natividad_TIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

QUE es ISO 9001. Normas 9000.com. [En línea] 10 de octubre 2019. Disponible en: <https://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx>

SATISFACCIÓN Laboral: Qué es y Cómo Medirla. StarMeUp OS. [En línea] 24 de septiembre de 2018. Disponible en: <https://www.starmeup.com/blog/es/cultura-organizacional/satisfaccion-laboral-guia-completa/>

SATISFACCIÓN Laboral. Wikipedia.org. [En línea] 11 de octubre de 2019. Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Satisfaccion_laboral

SOLO el 1% de empresas en Perú cuenta con Sistemas de Gestión de Calidad. RPP Noticias Perú. [En línea] 06 de julio de 2016. Disponible en: <https://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>

ANEXOS:

ANEXO 1.

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	INSTRUMENTO	ESCALA
GESTION DE CALIDAD	EFICIENCIA	COMPROMISO DE COLABORADORES	1-5	Cuestionario Tipo Likert Rango(v): Muy malo [1-1.8], Malo [1.9-2.7], Regular [2.8-3.6], Bueno [3.7-4.5], Muy bueno [4.6-5]	Ordinal
		METODOS	6		
		RECURSOS	7		
	COMPETITIVIDAD	CLIENTE	8		
		COMPROMISO LABORAL	9-12		
		RECURSOS	13		
	SATISFACCIÓN LABORAL	MEJORA	14-15		
		RELACIÓN LABORAL	16-20		

ANEXO 2.

CUESTIONARIO SOBRE EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA
EMPRESA OWENS ILLINOIS PERU S.A.

Trate de contestar de la forma más clara posible y tenga en cuenta que las respuestas son confidenciales y es bajo su criterio propio. Responda a las 20 preguntas marcando con una X la casilla elegida.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	¿Cumplo con el plan propuesto para alcanzar el objetivo establecido?					
2	¿Me supervisan el trabajo realizado?					
3	¿Recibo una capacitación adecuada?					
4	¿Estoy comprometido en lograr ser eficiente en mi trabajo?					
5	¿Me motiva la empresa a alcanzar la eficiencia en las tareas realizadas?					

6	¿Observo que es eficiente los métodos de trabajo implementados en el área?					
7	¿Cuento con los recursos necesarios para llegar a la eficiencia en las actividades planificadas?					
	DIMENSIÓN 2: COMPETITIVIDAD					
8	¿Observo reclamos por parte de los clientes acerca del producto?					
9	¿Alcanzo la meta para lograr la competitividad?					
10	¿Cumplo con los procedimientos para alcanzar a ser competitivos?					
11	¿La gerencia me motiva en lograr la competitividad?					
12	¿Demuestro un alto compromiso por llegar a la competitividad?					
13	¿Cuento con los medios necesarios para conseguir ser competitivo?					

	DIMENSION 3: SATISFACCIÓN LABORAL					
14	¿ Soy parte de las actividades de integración con mis compañeros de la empresa?					
15	¿Considero que mi trabajo es recompensado por parte de la gerencia?					
16	¿Visualizo un ambiente agradable en mi entorno laboral?					
17	¿Siento que las reglas planteadas por la empresa trae dificultades en mi labor diaria?					
18	¿Mis sugerencias son escuchadas en cuanto a la mejora en el trabajo?					
19	¿Discuto con los miembros de la empresa?					
20	¿Cuándo surge un problema en el área me explican con claridad cómo solucionarlo?					

ANEXO 3.

POLIZA DE SEGURO CONTRA ACCIDENTES DE TRABAJO EMPRESA TERCIARIA (HANDFAST)

Avenida 28 de Julio, 873 Miraflores Lima Perú

T +511.213.73.73 F +511.243.31.31 www.mapfreperu.com



MP/2019/4296033

CONSTANCIA DE ASEGURAMIENTO

Mediante la presente, dejamos constancia que la(s) persona(s) abajo nombrada(s) está(n) asegurada(s) en nuestra compañía, a nombre de la empresa **HANDFAST S.A.C.** bajo la Póliza de Pensiones No. 7011900089137 y contrato de Salud No. 7021900103296, con vigencia del 30/09/2019 hasta el 31/10/2019, con las coberturas de Pensiones y Salud por trabajo de riesgo según la ley N° 26790 y normas complementarias.

Ubicación del Riesgo/Local/Obra: A NIVEL NACIONAL

ASEGURADO(S)

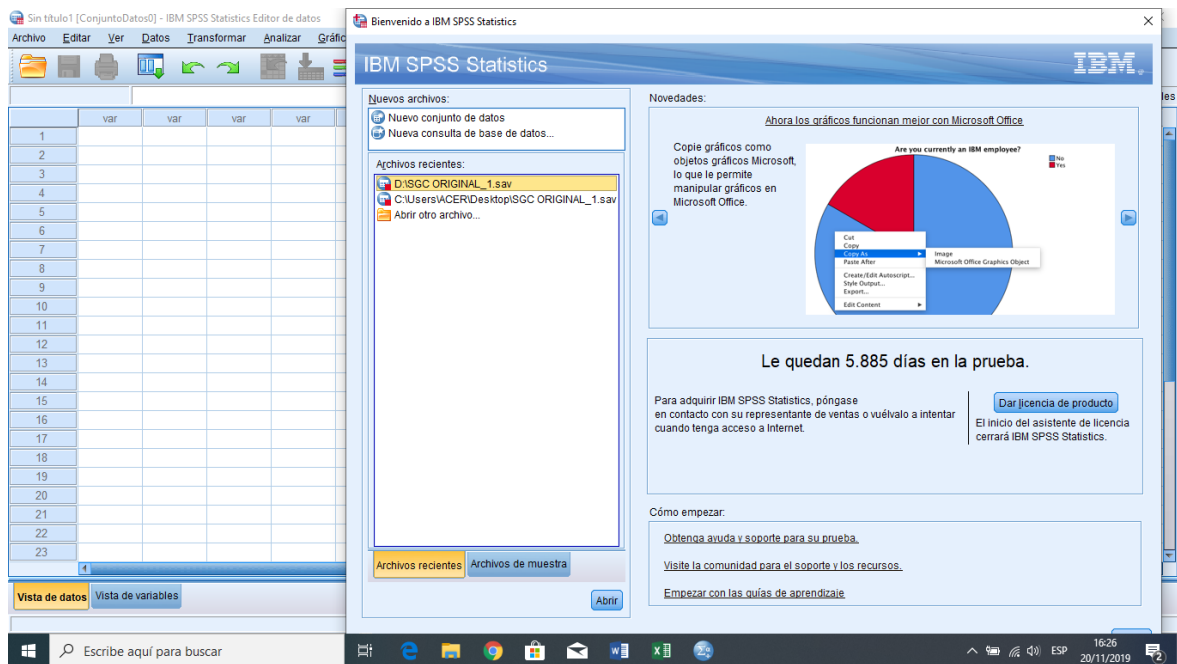
1	PEX	002809301	ABREU ROJAS, MANUEL ANTONIO
2	PEX	002991240	ACEVEDO FERNANDEZ, NOHELIA SOLEDAD
3	PEX	001994835	ALCANTARA FUSCO, JESUS ALEJANDRO
4	PEX	001119597	ALVARADO PIÑERO, DARWIN RAFAEL
5	DNI	42289906	ALVAREZ CHAHUA, FREDY ROGER
6	DNI	75115693	ALVAREZ HUAMAN, SUSANA ANGELA
7	DNI	44084526	ALVARO CHAVEZ, ELIZABETH
8	DNI	46194731	AMAYA ZEÑA, DEISY DEL PILAR
9	DNI	70617350	ANDIA ROMAN, FRANZ DIEGO
10	DNI	70519126	ANDRADE RIOS, IRIS MORELLA
11	PEX	003792534	ANTUNEZ VALLES, HAWUELL JOSE
12	DNI	70677713	ARANGOITIA ORE, ROSMERY
13	PEX	002454750	ARAQUE RONDON, MARYI ZULAMAY
14	PEX	2180812	ARMAS SALAZAR, JOSE FRNACISCO
15	DNI	72497228	ARROYO VILCA, MARYLIN
16	DNI	18208479	ASMAD CEDEÑO, CESAR MANUEL
17	DNI	41858892	ASPAJO TAPULLIMA, REYDER
18	DNI	09434931	AZABACHE GAMARRA, CESAR AGUSTO
19	DNI	18128527	AZABACHE GAMARRA, FLOR DE MARIA
20	DNI	18018546	AZABACHE GAMARRA, JUAN ROBERTH



NOTA: La presente cobertura está sujeta a las condiciones señaladas en las pólizas y/o contratos respectivos, quedando sin efecto en caso que el contratante no cumpla con el pago oportuno de las primas del SCTR, en el entendido de que a la fecha de emisión del presente documento no existe siniestro alguno materia de reclamo.

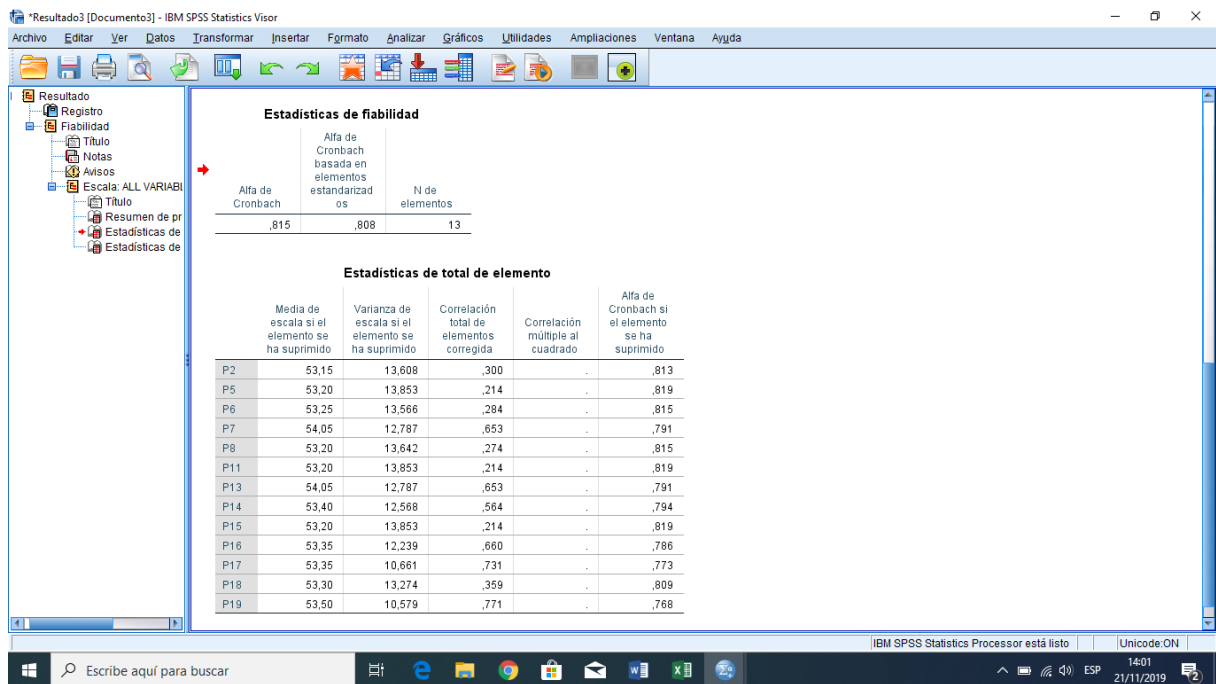
ANEXO 4.

PROGRAMA IBM SPSS

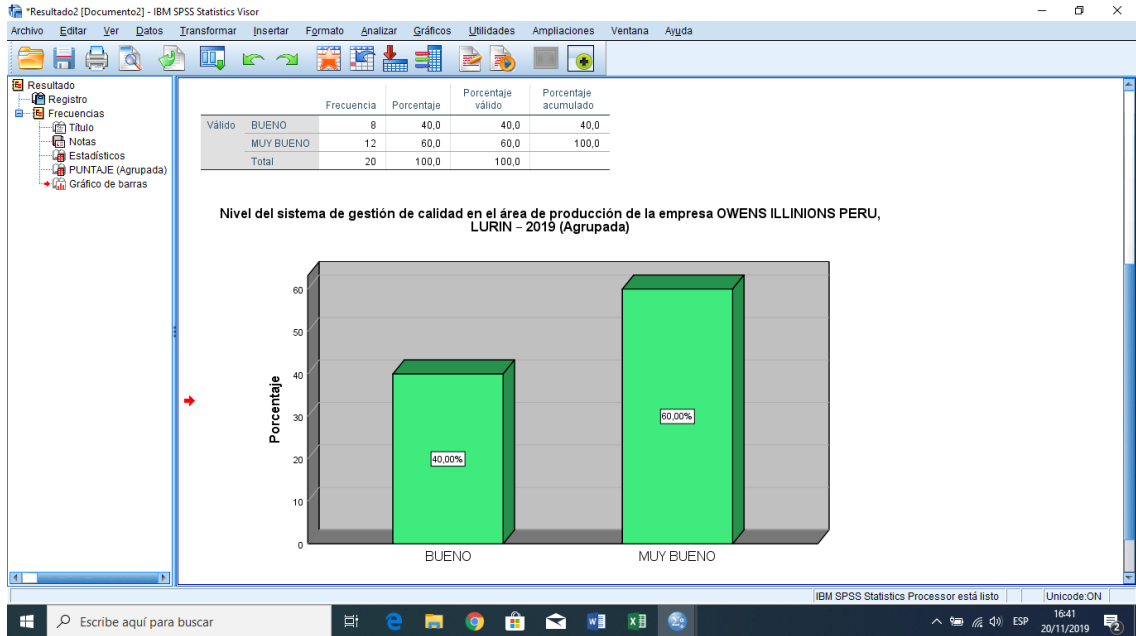


ANEXO 5.

PRINT DE RESULTADOS: CONFIABILIDAD



RESULTADO



ANEXO 6.

VALIDEZ DE CONTENIDO

Título de la investigación: Sistema de Gestión de Calidad en el área de producción de la Empresa Owens - Illinois Perú S.A.- Lurín, 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Andia Román Franz Diego							
Apellidos y nombres del experto: <u>ING.</u> <u>DE LA CRUZ DE LA CRUZ HUGO RAFAEL</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	CATEGORIAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
GESTION DE CALIDAD	EFICIENCIA	COMPROMISO DE COLABORADORES	¿Cumplo con el plan propuesto para alcanzar el objetivo establecido?	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Me supervisan el trabajo realizado?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Recibo una capacitación adecuada?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	METODOS	¿Estoy comprometido en lograr ser eficiente en mi trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>				
		¿Me motiva la empresa a alcanzar la eficiencia a través los métodos realizados para las tareas?	<input checked="" type="checkbox"/>				
		¿Observo que es eficiente los métodos de trabajo implementados en el área?	<input checked="" type="checkbox"/>				
RECURSOS	¿Cuento con los recursos necesarios para llegar a la eficiencia en las actividades planificadas?	<input checked="" type="checkbox"/>					
	CLIENTE	¿Observo reclamos por parte de los clientes acerca del producto?	<input checked="" type="checkbox"/>				
		COMPROMISO LABORAL	¿Alcanzo la meta para lograr la competitividad?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Cumplo con los procedimientos para alcanzar a ser competitivos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿La gerencia me motiva en lograr la competitividad?	<input checked="" type="checkbox"/>			