

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE INGENIERÍA PESQUERA Y DE
ALIMENTOS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ALIMENTOS



“INFLUENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD,
MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD EN UNA
EMPRESA DE CATERING”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE
ALIMENTOS

CHIRA FAJARDO, RUBÉN

Callao, miércoles 07 de Noviembre, 2018

PERÚ

Firma del Presidente del Jurado

Dr. José Ramón Cáceres Paredes

DNI: 06071683

Firma del Secretario del Jurado

Dr. David Vivanco Pezantes

DNI: 08135886

Firma de la Vocal del Jurado

Ms. Alicia Decheco Egusquiza

DNI: 25620917

Firma de la Suplente del Jurado

Dra. Isabel Berrocal Martínez

DNI: 07887970

Firma de la Asesora

Mg. Gloria Ana Delgadillo Gamboa

DNI: 06242100

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

A cada una de las personas que laboran conmigo ya que, gracias a su apoyo, y conocimientos hicieron de esta experiencia una de las más especiales. A mis asesores de tesis, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi madre, que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mis 3 hermanos, que con sus consejos me han ayudado a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de mi vida.

A la Mg. Delgadillo Gamboa Gloria, asesora de tesis, por su valiosa amistad, guía y asesoramiento a la realización de la misma.

A Carol Carrasco, por su apoyo incondicional en el transcurso de nuestra carrera universitaria, por compartir momentos de alegría, tristeza y demostrarme que siempre podré contar con ella.

A cada una de las personas de APC Corporación S.A. que sin su ayuda, confianza y guía no sería posible lograr este objetivo.

ÍNDICE

RESUMEN	12
ABSTRACT	13
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1. Determinación del problema.....	14
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1. Problema principal.....	15
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Objetivos de la Investigación.....	16
1.3.1. Objetivo general.....	16
1.3.2. Objetivos específicos.....	16
1.4. Justificación.....	17
1.4.1. Justificación legal.....	18
1.5. Importancia.....	20
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes del estudio.....	21
2.2. Integración entre los sistemas de gestión.....	24
2.3. Bases teóricas.....	26

2.4.	Definición de términos.	33
2.5.	Descripción de la empresa	37
2.6.	Planeamiento estratégico	44
2.7.	Gestión de procesos en APC Corporación S.A.....	49
CAPITULO III.....		58
VARIABLES E HIPÓTESIS		58
3.1.	Variables de la investigación.	58
3.1.1.	Variable independiente.....	58
3.1.2.	Variable dependiente.....	58
3.2.	Operacionalización de variables.	58
3.3.	Hipótesis general e hipótesis específicas.....	60
3.3.1.	Hipótesis general.....	60
3.3.2.	Hipótesis específicas.	60
CAPÍTULO IV		61
METODOLOGÍA		61
4.1.	Tipo de investigación.	61
4.2.	Diseño de la investigación.	61
4.3.	Población y muestra.	62
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	62
4.5.	Procesamiento de recolección de datos.	62

4.5.1.	Tabulación de la Encuesta de Satisfacción.....	62
4.5.2.	Indicadores de Gestión por proceso.	63
4.6.	Procesamiento estadístico y análisis de datos.....	63
CAPÍTULO V.....		65
RESULTADOS		65
5.1.	Indicadores de desempeño (KPI).	65
5.1.1.	Sistemas de Gestión.	65
5.1.2.	Logística.	66
5.1.3.	Operaciones.	68
5.1.4.	Calidad.....	69
5.1.5.	Seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.	71
5.1.6.	Nutrición.....	78
5.1.7.	Sistemas de la información.....	80
5.2.	Cumplimiento de los KPI por proceso de estudio.....	82
5.3.	Encuesta de satisfacción.....	84
5.3.1.	Noviembre 2016 Antamina – Yanacancha.	85
5.3.2.	Octubre 2017 Antamina – Yanacancha.....	95
5.4.	Comparativa encuesta de satisfacción año 2016 y 2017.	105
5.4.1.	Servicio de Alimentación.	105
5.4.2.	Servicio de Hotelería.....	106

5.4.3. Servicio de Recreación.....	106
5.4.4. Personal de APC Corporación S.A.	107
5.5. Encuestas de satisfacción.....	108
5.6. Control de documentación del SIG.	109
5.7. Cumplimiento del Cronograma de Actividades SIG.	111
CAPÍTULO VI.....	113
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	113
6.1. Contratación de hipótesis con los resultados.....	113
6.2. Conclusiones del comparativo entre las encuestas.....	114
6.3. Contratación de resultados con otros estudios similares.....	114
CAPÍTULO VII.....	117
CONCLUSIONES.....	117
CAPÍTULO VIII.....	119
RECOMENDACIONES.....	119
CAPÍTULO IX.....	120
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	120
ANEXOS.....	125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Diagnóstico Inicial de APC Corporación S.A.....	50
Tabla N° 2. Escala de Calificación al Cumplimiento del SIG.....	57
Tabla N° 3. Muestra de la toma de encuesta	64
Tabla N° 4. Ficha de Indicador Sistemas de Gestión.....	65
Tabla N° 5. Ficha Indicador Logística	67
Tabla N° 6. Ficha Indicador Operaciones	68
Tabla N° 7. Ficha Indicador Calidad.....	70
Tabla N° 8. Ficha Indicador Seguridad	72
Tabla N° 9. Ficha Indicador Salud Ocupacional.....	73
Tabla N° 10. Ficha Indicador Medio Ambiente.....	76
Tabla N° 11. Ficha Indicador Nutrición	79
Tabla N° 12. Ficha Indicador Sistemas de la Información.....	81
Tabla N° 13. Cumplimiento Indicadores de Estudio.....	82
Tabla N° 14. Datos de los encuestados 2016.....	85
Tabla N° 15. Datos encuesta del servicio de Alimentación 2016.....	86
Tabla N° 16. Resultados encuesta del servicio de Alimentación 2016.....	87
Tabla N° 17. Datos encuesta del servicio de Hotelería 2016	88
Tabla N° 18. Resultados encuesta del servicio de Hotelería 2016.....	89
Tabla N° 19. Datos encuesta del servicio de Recreación 2016	90
Tabla N° 20. Resultados encuesta del servicio de Recreación 2016.....	91
Tabla N° 21. Datos encuesta sobre el Personal de APC 2016.....	92
Tabla N° 22. Resultados encuesta del Personal de APC 2016	93

Tabla N° 23. Resultados encuesta de Satisfacción General 2016.....	94
Tabla N° 24. Datos de los encuestados 2017.....	95
Tabla N° 25. Datos encuesta del servicio de Alimentación 2017.....	96
Tabla N° 26. Resultados encuesta del servicio de Alimentación 2017.....	97
Tabla N° 27. Datos encuesta del servicio de Hotelería 2017.....	98
Tabla N° 28. Resultados encuesta del servicio de Hotelería 2017.....	99
Tabla N° 29. Datos encuesta del servicio de Recreación 2017.....	100
Tabla N° 30. Resultados encuesta del servicio de Recreación 2017.....	101
Tabla N° 31. Datos encuesta sobre el Personal de APC 2017.....	102
Tabla N° 32. Resultados encuesta del Personal de APC 2017.....	103
Tabla N° 33. Resultados encuesta de Satisfacción General 2017.....	104
Tabla N° 34. Comparativo Encuestas de Satisfacción.....	108
Tabla N° 35. Documentos creados por el Sistema de Gestión.....	110
Tabla N° 36. Cumplimiento del Cronograma de Actividades SIG.....	111

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Ubicación Geográfica de Antamina – Yanacancha	40
Figura N° 2. Política Integrada de Gestión.....	41
Figura N° 3. Organigrama Corporativo de APC Corporación S.A.....	42
Figura N° 4. Organigrama Operativo de Antamina - Yanacancha.	43
Figura N° 5. Misión, Visión y Valores de la Organización.....	44
Figura N° 6. Mapa de Procesos.....	45
Figura N° 7. Objetivos Estratégicos	47
Figura N° 8. Almacenamiento Digital de Documentación Para el SIG	56
Figura N° 9. Almacenamiento Físico de Documentación Para el SIG	56

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Relación entre la trinorma.	25
Cuadro N° 2. Lista de Operaciones en Lima y Remotas.....	39
Cuadro N° 3. Código de Procesos y Responsables	46
Cuadro N° 4. Objetivos Específicos del SIG.....	48
Cuadro N° 5. Tipo de Documento y abreviatura para Código	54
Cuadro N° 6. Operacionalización de Variables.	58
Cuadro N° 7. Actividades para la Implementación del SIG.....	59
Cuadro N° 8. Escala de Satisfacción en la evaluación de encuestas.....	63
Cuadro N° 9. Leyenda para el Top Two Box	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. No Conformidades Cerradas a Tiempo	66
Gráfico N° 2. Índice de Rotación de Inventario	67
Gráfico N° 3. Quejas y Reclamos atendidas.....	69
Gráfico N° 4. Incidentes Alimentarios	70
Gráfico N° 5. Índice de Accidentabilidad	72
Gráfico N° 6. Cumplimiento del Programa de Salud Ocupacional	74
Gráfico N° 7. Cumplimiento del Programa de Medio Ambiente	76
Gráfico N° 8. Cumplimiento del Menú Cíclico	80
Gráfico N° 9. Atención de Incidencias.....	81
Gráfico N° 10. Cumplimiento mensual de Indicadores en Estudio	82
Gráfico N° 11. Cumplimiento cuantitativo de Indicadores en Estudio.....	83
Gráfico N° 12. Resultados encuesta del Servicio de Alimentación 2016	87
Gráfico N° 13. Resultados Top Two Box Alimentación 2016.....	87
Gráfico N° 14. Resultados encuesta del Servicio de Hotelería 2016.....	89
Gráfico N° 15. Resultados Top Two Box Hotelería 2016.....	89
Gráfico N° 16. Resultados encuesta del Servicio de Recreación 2016.....	91
Gráfico N° 17. Resultados Top Two Box Recreación 2016.....	91
Gráfico N° 18. Resultados encuesta del Personal de APC 2016	93
Gráfico N° 19. Resultados Top Two Box Personal APC 2016	93
Gráfico N° 20. Resultados encuesta de Satisfacción General 2016.....	94
Gráfico N° 21. Resultados Top Two Box Satisfacción General 2016.....	94
Gráfico N° 22. Resultados encuesta del Servicio de Alimentación 2017	97

Gráfico N° 23. Resultados Top Two Box Alimentación 2017	97
Gráfico N° 24. Resultados encuesta del Servicio de Hotelería 2017	99
Gráfico N° 25. Resultados Top Two Box Hotelería 2017.....	99
Gráfico N° 26. Resultados encuesta del Servicio de Recreación 2017	101
Gráfico N° 27. Resultados Top Two Box Recreación 2017.....	101
Gráfico N° 28. Resultados encuesta del Personal de APC 2017	103
Gráfico N° 29. Resultados Top Two Box Personal de APC 2017.....	103
Gráfico N° 30. Resultados encuesta de Satisfacción General 2017	104
Gráfico N° 31. Resultados Top Two Box Satisfacción General 2017	104
Gráfico N° 32. Comparativo General Servicio de Alimentación	105
Gráfico N° 33. Comparativo General Servicio de Hotelería	106
Gráfico N° 34. Comparativo General Servicio de Recreación	106
Gráfico N° 35. Comparativo General Personal de APC.....	107

ÍNDICE DE ANEXOS

Cuadro N° 10. Porcentaje de Cumplimiento final Implementación SIG	112
Figura N° 10. F-SIG-15 Inspección de Procesos y Sistemas de Gestión	125
Figura N° 11. F-SIG-16 Plan de Acción	126
Figura N° 12. F-COM-04 Encuesta Colaboradores APC.....	127
Figura N° 13. F-COM-04 Encuesta Alimentación.....	128
Figura N° 14. F-COM-04 Encuesta Hotelería y Recreación	129
Cuadro N° 11 Matriz de Consistencia de la Investigación.	130

RESUMEN

El propósito de la presente tesis es el diseño y la implementación de un Sistema Integrado de Gestión basado en las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad, ISO 14001:2015 Sistema de Gestión de Medio Ambiente y OHSAS 18001:2007 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para una empresa de Catering, a través del diseño de indicadores por proceso con la finalidad de alcanzar los objetivos estratégicos de la organización y evaluación en la satisfacción de nuestros clientes con nuestros servicios de alimentación, hotelería, recreación y mantenimiento. Se aplicó la metodología de Top Two Box, esta herramienta basada en encuestas es utilizada como indicador de satisfacción y en todo tipo de estudios de mercado.

Se logró implementar un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional al 91%, 95% y 97% de cumplimiento respectivamente según las normativas ISO; lo que permitió: minimizar los riesgos por contaminación de los alimentos, reducir las quejas de clientes, mejorar la capacidad operativa de la empresa, de tal manera que identificó, previno y controló los peligros potenciales que afectan a la calidad del producto o servicio; asimismo administrar eficientemente sus recursos y herramientas, reducir y solucionar no conformidades en tiempos óptimos y mejorar continuamente; mantener la calidad del producto y de la seguridad en cada uno de los procesos de la organización y minimizar el impacto ambiental negativo ocasionado por nuestros procesos.

Palabras clave: Sistema Integrado de Gestión, Indicadores, Catering, Alimentación, Satisfacción, Cliente.

ABSTRACT

The purpose of this thesis is the design and implementation of an Integrated Management System based on ISO 9001: 2015 Quality Management System, ISO 14001: 2015 Environmental Management System and OHSAS 18001: 2007 Management System of Safety and Occupational Health for a catering company, through the design of indicators by process in order to achieve the strategic objectives of the organization and evaluation of the satisfaction of our customers with our food, hospitality, recreation and maintenance services. The methodology of Top Two Box was applied, this tool based on surveys is used as an indicator of satisfaction and in all types of market studies.

It was possible to implement an Integrated Quality, Safety and Occupational Health Management System at 91%, 95% and 97% compliance, respectively, according to ISO regulations; what allowed: minimize the risks of food contamination, reduce customer complaints, improve the operational capacity of the company, in such a way that it identified, prevented and controlled the potential dangers that affect the quality of the product or service; also efficiently manage their resources and tools, reduce and solve non-conformities in optimal times and continuously improve; maintain the quality of the product and safety in each of the processes of the organization and minimize the negative environmental impact caused by our processes.

Keywords: Integrated Management System, Indicators, Catering, Food, Satisfaction, Customer.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Determinación del problema.

La implementación de un Sistema de Gestión enfocado en los procesos, tiene como finalidad solucionar y mejorar aspectos operativos y documentarios, como: identificación de objetivos, capacitación de los colaboradores, procedimientos, minimización de residuos sólidos, tiempos de entrega en el servicio, etc.

Un aspecto importante a tener en cuenta, es el alto índice de rotación de personal a nivel de las organizaciones y APC Corporación S.A. no es ajena a esta problemática, además la ausencia de programas de integración que favorezcan el empoderamiento de ellos, ocasiona horas extras de capacitación que se reflejaba en errores comunes en los procedimientos de producción y servicio, desconfianza laboral, gastos para la organización en controles médicos necesarios para la entrada de los colaboradores en los proyectos, empleo de tiempo de los colaboradores en la inducción de otros. Por esas razones la falta de los colaboradores en las operaciones podría ocasionar; estrés laboral de otros colaboradores durante el servicio por horas extra, errores en los procedimientos e incumplimiento en el llenado de registros por parte de los responsables.

APC Corporación S.A. cuenta con Sistemas de Gestión en forma independiente, estas son: OHSAS 18001:2007 que promueven la seguridad y salud de los colaboradores, ISO 14001:2004 para el uso sostenible de los recursos y la gestión responsable de los residuos.

Además, APC Corporación S.A. cuenta con Sistemas de Gestión para la inocuidad alimentaria basado en la norma ISO 22000:2006 Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos en cada proyecto, como son controles, procedimientos, registros que permiten el análisis de peligros para minimizar riesgos e incidentes alimentarios y mantengan la inocuidad en cualquier parte de la cadena de valor del producto hasta llegar al cliente.

Por ello existía la necesidad de APC Corporación S.A. de implementar un Sistema de Gestión de Calidad para fortalecer los procesos de inocuidad alimentaria. Así, los argumentos planteados anteriormente APC Corporación S.A., en la necesidad de cubrir las cuatro perspectivas del Planeamiento Estratégico (Perspectiva de Sostenibilidad Financiera, Perspectiva de Cliente, Perspectiva de Procesos Internos y Perspectiva de Aprendizaje y Desarrollo) establece indicadores de gestión orientados a la motivación como fuerza laboral, con los conocimientos necesarios y las habilidades específicas para ejecutar de manera adecuada los procesos internos, de modo que los clientes muestren su satisfacción con los productos y servicios brindados; y se renueven u obtengan nuevos contratos, los que a su vez permitirán la sostenibilidad financiera de APC Corporación S.A.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema principal.

¿Cómo influye la falta de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional en la mejora continua de los procesos de APC Corporación S.A.?

1.2.2. Problemas específicos.

P.E.1: ¿Cómo influye la falta de un Sistema de Gestión de Calidad en los servicios e inocuidad del producto de APC Corporación S.A.?

P.E.2: ¿Cómo influye la falta de un Sistema de Gestión Ambiental en la no reducción de impacto ambiental que puedan generar los procesos de APC Corporación S.A.?

P.E.3: ¿Cómo influye la falta de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para minimizar la probabilidad de ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales de los colaboradores de APC Corporación S.A.?

1.3. Objetivos de la Investigación.

1.3.1. Objetivo general.

Implementar un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad ocupacional para mejorar de manera continua los procesos de APC Corporación S.A.

1.3.2. Objetivos específicos.

O.E.1: Implementar un sistema de gestión de la calidad para la mejora continua de los procesos, servicios e inocuidad del producto de APC Corporación S.A.

O.E.2: Implementar un sistema de gestión para el cuidado del medio ambiente durante el proceso de mejoramiento continuo de los procesos de APC Corporación S.A.

O.E.3: Implementar un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional que mejore los procesos y minimice la probabilidad de ocurrencia de incidentes,

accidentes y enfermedades ocupacionales de los colaboradores en APC Corporación S.A.

1.4. Justificación.

En la actualidad, las empresas de catering presentan problemas en la operatividad de sus procesos, debido a la diversificación de documentación acorde a la realidad de cada operación y la falta de sensibilización de sus colaboradores afectando: la calidad de sus productos, servicios, integridad y salud de sus colaboradores y cuidado del medio ambiente. Para resolver esos problemas se idearon las normas ISO y normas OHSAS enfocadas a la mejora de la calidad, minimización de los riesgos ocupacionales, incremento del valor económico y reducción sustancial de los costos, concientización sobre la preservación del medio ambiente en todos los niveles de la organización y así lograr un entorno de trabajo más seguro.

En el contexto anterior, se justifica realizar un proyecto de investigación para analizar la influencia de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente; que genere confianza a las partes interesadas como clientes, accionistas, proveedores, colaboradores y comunidades ; además reduzca potencialmente los costos productivos, fortalezca las ventajas competitivas y optimice el sistema de producción de alimentos, mediante la aplicación de las normativas de los referidos sistemas de gestión.

1.4.1. Justificación legal.

- Ley Universitaria N° 23733, Capítulo III. Artículo 23.
- Estatuto de la Universidad Nacional del Callao. Título V. Artículo N° 226.
- Directiva N° 011 – 2013 – OSG para la presentación del Proyecto de Tesis e Informe de tesis para la titulación profesional de estudiantes de pre grado de la Universidad Nacional del Callao (Aprobado con Resolución N° 759-2013-R del 21 de agosto del 2013).

a. Calidad

- D.S N°022-2001-SA Reglamento Sanitario para actividades de Saneamiento Ambiental en Viviendas, Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios.
- Resolución Ministerial N° 363-2005-MINSA Norma Sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines.
- Resolución Ministerial N° 449-2001-SA-DM Aprueban Norma Sanitaria para Trabajos de Desinsectación, Desratización, Desinfección, Limpieza y Desinfección de Reservorios de Agua, Limpieza de Ambientes y de Tanques Sépticos.
- D.S. 007-98-SA Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas.

b. Medio Ambiente

- Ley N° 28611 Ley General del Ambiente
- D. Leg. N° 635 Código Penal: Título XIII (Delitos Ambientales)

- NTP- 900.058:2005 Gestión Ambiental Gestión de residuos, código de colores para los dispositivos de almacenamiento de residuos

c. Seguridad y Salud Ocupacional

- Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ley 30222 Ley que modifica la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Ley N° 26842 Ley General de Salud
- R.M N° 375-2008 – TR Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico
- Ley N° 28048 Ley de protección a favor de la mujer gestante que realiza labores que pongan en riesgo su salud y/o el desarrollo normal del embrión y el feto.
- D.S. N° 024-2016 EM Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en Minería
- NTP-399.010-1:2004 Señales de seguridad
- NTP-399.013:1974 (revisada el 2012) Colores de identificación de gases industriales contenidos en envases a presión, tales como cilindros, balones, botellas y tanques

1.5. Importancia.

El presente proyecto de investigación de la influencia de un sistema integrado de gestión de calidad, seguridad, salud ocupacional y medio ambiente en una empresa de catering es importante por lo siguiente:

-Permite evaluar los factores de riesgo que afecten la seguridad de los colaboradores y su bienestar, mejorando la eficiencia en la productividad y ambiente laboral; así como el número de no conformidades generados antes, durante y después de la implementación del Sistema Integrado de Gestión y las acciones correctivas como solución a las desviaciones en cada proceso.

-Contribuye al cumplimiento de las normativas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 del Sistema Integrado de Gestión, asimismo el cumplimiento legal de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa APC Corporación S.A., a lo exigido por las Leyes N° 29783 y N° 30222.

-Concientiza y sensibiliza a los colaboradores para ejecutar los procedimientos establecidos por APC Corporación S.A., de manera que aseguren su seguridad, salud y el cuidado del medio ambiente durante todos los procesos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio.

La Organización ISO (Organización Internacional de Estandarización) publicó en 1989 la primera serie de normas ISO 9000, estableciendo los requisitos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas (Ospina Parra & Tirado Vargas, 2015). En los años noventa surgen los Sistemas Integrados de Gestión como evolución de los sistemas de gestión de inventarios, planificación de la producción, y gestión de la facturación; con la finalidad de facilitar la gestión de todos los recursos de la empresa, a través de la integración de la información de los distintos departamentos y áreas funcionales (González Viloría, 2011).

En los inicios, la gestión de las empresas se basó de acuerdo a la división y especialización del trabajo por funciones expresados en una estructura funcional de organigrama, sin embargo; posteriormente con la implementación de un mapa de procesos se ven reflejados el funcionamiento de la empresa, las responsabilidades, las relaciones con los clientes, los aspectos estratégicos y los flujos de información y comunicación interna (González Viloría, 2011).

Por lo antes mencionado, toda organización al implementar un SIG demuestra su compromiso con las partes interesadas: gerencia, clientes, socios, colaboradores, entidades financieras, proveedores, autoridades, medio ambiente, etc; y cubre múltiples aspectos desde la calidad, optimización de recursos, seguridad y salud ocupacional de los colaboradores (Cachay Silva, 2009). En ese contexto, es necesario definir los objetivos e indicadores de gestión (KPI) que permitan medir

el desempeño en las diferentes áreas de la empresa (Ugaz Flores, 2012), logrando observar la evolución en forma gráfica y estadística, por tanto, la implementación de herramientas (software) de gestión especializadas, permiten gestionar los datos y analizar la evolución de los indicadores que conlleven a la mejora de los procesos (Daza Escorcia et al., 2011), estos indicadores son revisados por la Alta Dirección anualmente y están sujetos a modificaciones en caso de ser necesario, siendo comunicados a toda la organización a través de reuniones dirigidas a los responsables de cada proceso (Ugaz Flores, 2012).

Por otro lado, el nuevo marco reglamentario sobre prevención de riesgos laborales de acuerdo a la ley 29783, basado en principios de seguridad, salud ocupacional, mejora continua y acciones preventivas en las políticas empresariales, son exigencias y necesidades que garantizan condiciones de trabajo dignas, además mejoran el desarrollo profesional y humano a través del propio trabajo (Parrales Burgos, 2012). Dentro de este contexto, surgen los sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional como respuesta a la urgente demanda que tienen las organizaciones de controlar sus riesgos, minimizar la ocurrencia de accidentes y enfermedades profesionales con el fin de brindar un mejor ambiente laboral. De igual manera los Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional se han desarrollado como complemento a los Sistemas de Calidad y de Gestión Ambiental; que permiten incluir la temática ambiental y de seguridad industrial en todos los procesos productivos, desarrollando procedimientos de control para minimizar los riesgos (Rengifo Gordillo & Zapata Mora, 2015).

En el sector alimentario, la globalización del comercio ha generado cambios importantes en la producción y distribución de alimentos. Los productos destinados para el consumo llegan a lugares más distantes que en el pasado, a través de las importaciones y exportaciones, generando nuevos estilos de vida y hábitos de consumo, demandando mayores exigencias en los tiempos de transporte, almacenamiento y calidad en la preparación de los alimentos, así como la necesidad del consumo de preparaciones fuera del hogar, esto ha conducido al desarrollo de nuevas presentaciones de comidas rápidas y listas para servir (Arispe & Tapia, 2007). Con la finalidad de obtener alimentos inocuos, es necesario adoptar metodologías que permitan identificar y evaluar los potenciales peligros de contaminación de los alimentos en el lugar que se producen o se consumen, así como la posibilidad de medir el impacto a la salud por la ingesta de una ETA(enfermedad transmitida por alimentos) (Tellez Javier, 2009).

Al realizar la mejora en los puntos analizados es necesario implementar un sistema que permita controlar, mediante la documentación y sus registros las actividades a realizarse; entre las metodologías utilizadas para garantizar la calidad las más conocidas son: Housekeeping o 5 S (**seiri**: clasificación, **seiton**: orden, **seiso**: limpieza, **seiketsu**: estandarización y **shitsuke**: disciplina), las Prácticas Operativas Estándar de Sanitación (POES), Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP), y el sistema de gestión de la inocuidad ISO 22000. Cada una de ellas tiene como objetivo obtener un producto inocuo a lo largo de toda la cadena productiva para que este se encuentre apto para el consumo humano (Miño Betancourt, 2015).

Finalmente, el rol del consumidor en el proceso de construcción de inocuidad y de calidad es sumamente importante, a pesar de encontrarse al final de la cadena y de no estar directamente involucrado en los procesos de producción de los alimentos, siendo necesario que los consumidores se organicen y promuevan su participación en distintos ámbitos locales, nacionales e internacionales donde se debaten temas de su interés y que les permitan promover sus puntos de vista en el ámbito alimentario y exigir sus derechos como comensales. De hecho, el lema que la Comisión Europea escogió para lanzar la Campaña Europea de Seguridad Alimentaria, con el propósito de llamar la atención de los consumidores y estimularles a participar, expresa que «El consumidor responsable es aquel que se informa y actúa». El rol principal a cumplir por estas organizaciones es el de mantener informados a los consumidores y contribuir con su educación. (Mercado, 2007).

2.2. Integración entre los sistemas de gestión.

En los Sistemas de Gestión Integrados se pueden constituir diferentes normas disminuyendo el nivel de documentos durante la implementación en las organizaciones, normas tales como ISO 14001, ISO 9001, OHSAS 18001, etc; a continuación, el siguiente cuadro enumera la estructura y relación de cada norma de gestión y sus secciones (Véase el Cuadro N°1, en la pág.25).

CUADRO N° 1.
RELACIÓN ENTRE LA TRINORMA

	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	OHSAS 18001:2007
PLANIFICAR	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST
	4.1 Comprensión de la organización y su contexto	4.1 Comprensión de la organización y su contexto	
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	
	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la Calidad	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental	4.1 Requisitos generales
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	4.4 Sistema de gestión ambiental	4.1 Requisitos generales
	5. LIDERAZGO	5. LIDERAZGO	
	5.1 Liderazgo y compromiso	5.1 Liderazgo y compromiso	
	5.2 Política	5.2 Política ambiental	4.2 Política de SST
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	
	6. PLANIFICACIÓN	6. PLANIFICACIÓN	4.3 Planificación
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	4.3.1 Identificación peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles 4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos	
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos	4.3.3 Objetivos y programas	
6.3 Planificación de los cambios			
HACER	7. APOYO	7. APOYO	4.4 Implementación y operación
	7.1 Recursos	7.1 Recursos	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
	7.2 Competencia	7.2 Competencia	4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia
	7.3 Toma de conciencia	7.3 Toma de conciencia	4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia
	7.4 Comunicación	7.4 Comunicación	4.4.3 Comunicación, participación y consulta
	7.5 Información documentada	7.5 Información documentada	4.4.4 Documentación 4.4.5 Control de documentos 4.5.4 Control de los registros
	8. OPERACIÓN	8. OPERACIÓN	4.4 Implementación y operación
	8.1 Planificación y control operacional	8.1 Planificación y control operacional	4.4.6 Control operacional
	8.2 Requisitos para los productos y servicios		
		8.2 Preparación y respuesta ante emergencias	4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios			
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente			
8.5 Producción y provisión del servicio			
8.6 Liberación de los productos y servicios			
8.7 Control de las salidas no conformes			
VERIFICAR	9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	4.5 Verificación
	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	4.5.1 Medición y seguimiento del desempeño 4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal
	9.2 Auditoría interna	9.2 Auditoría interna	4.5.5 Auditoría interna
	9.3 Revisión por la Dirección	9.3 Revisión por la Dirección	4.6 Revisión por la dirección
ACTUAR	10. MEJORA	10. MEJORA	
	10.1 Generalidades	10.1 Generalidades	
	10.2 No conformidad y acción correctiva	10.2 No conformidad y acción correctiva	4.5.3 Investigación de incidentes, no conformidad, acción correctiva y acción preventiva
	10.3 Mejora continua	10.3 Mejora continua	

Fuente: Espinosa, María y Santiana Ortiz, 2014.

2.3. Bases teóricas.

2.3.1. Organización ISO.

La Organización Internacional de Normalización (ISO), tiene como misión promover en el mundo el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación.

El trabajo de preparación de las normas internacionales se realiza a través de los comités técnicos ISO. "Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité" (Flores Cornejo & Arellano Yungazaca, 2012).

Los proyectos formales de normas internacionales adoptados por los comités técnicos; son enviados a los organismos miembros para votación. Las normas desarrolladas por ISO son de adopción voluntaria, no se imponen en ningún país.

Otra de las funciones desarrolladas por ISO es ser un órgano consultor de la Organización de las Naciones Unidas; también coopera con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC), la cual es responsable de la estandarización de equipos eléctricos (Arispe & Tapia, 2007).

2.3.2. Las normas ISO.

Las normas ISO son un conjunto de "normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación", que tienen como fin promover en el mundo el desarrollo de las actividades relacionadas con la normalización, buscando la estandarización de normas para facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios que otorgue una mayor seguridad para las empresas u organizaciones en el medio global (Sansawat & Terry, 2011).

La serie de normas ISO son una guía que tiene como finalidad orientar, coordinar, simplificar y unificar los procesos para lograr una mayor eficiencia y eficacia reduciendo costos, tiempo, errores en el trabajo y desperdicios en la empresa; además, proporcionan mayor seguridad para los clientes, proveedores y miembros de la organización en lo referente al mercado nacional e internacional, facilitando el comercio e intercambio de información y contribuyendo con estándares comunes para el desarrollo y transferencia de tecnologías (Ugaz Flores, 2012).

2.3.3. Sistemas integrados de gestión.

Muchas organizaciones han adoptado o están adoptando normas y/o especificaciones formales de sistemas de gestión, tales como ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001, ISO 22000, ISO/IEC 20000 y OSAS 18001.

Estas normas se aplican frecuentemente como sistemas independientes. Sin embargo, todos los sistemas de gestión tienen ciertos elementos comunes que se pueden atender de forma integrada; en ese caso se puede reconocer y utilizar de la forma más provechosa posible la unidad esencial de todos estos sistemas en el marco del sistema global de gestión de una organización (PAS 99,2012).

2.3.4. Sistemas de gestión de la calidad.

Un sistema de gestión de una organización, según la Norma ISO 9001:2015, se define como un “Conjunto de actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados, por medio de la gestión de los procesos que interactúan y

los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes” (Carrillo Armas & Chicaiza Gómez, 2013).

Utiliza un enfoque proactivo que apunta hacia las causas de las no conformidades, y al mejoramiento continuo del desempeño. En este sistema se busca "la posibilidad de aumentar la eficacia de las organizaciones, a través del mejoramiento continuo y la eficiencia de los procesos como componentes centrales de los sistemas de gestión" lo que pone en consideración que los sistemas de gestión de la calidad son un instrumento clave de las organizaciones para cumplir la política y los objetivos de calidad previamente establecidos (Ospina Parra & Tirado Vargas, 2015).

Para que una organización sea exitosa debe ser sistemática y tener un enfoque de procesos, por lo cual la implementación de un sistema de gestión de la calidad ayuda a mejorar continuamente el desempeño considerando las necesidades de todas las partes interesadas. De acuerdo a la Norma ISO 9000, se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que al ser usados y aplicados desde la alta dirección pueden mejorar el desempeño de la organización; estos principios son el enfoque al cliente, el liderazgo, la participación de los colaboradores, el enfoque basado en procesos, el enfoque de sistemas para la gestión, la mejora continua, el enfoque basado en hechos para la toma de decisión y las relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. "Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000” (Benavides Capa & Pizarro Apráez, 2010).

Un sistema de gestión de la calidad puede ayudar a la empresa a aumentar la satisfacción de sus clientes, por esto el enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad orienta a las empresas a que analicen los requisitos que el cliente establece, para luego determinar los procesos y actividades que se deben desarrollar para producir esos bienes o servicios aceptables para el cliente y de esta forma mantener todos los procesos controlados. Cuando la organización brinda productos y servicios que satisfacen los requerimientos y las necesidades de sus clientes, se crea un ambiente de confianza en la capacidad de los procesos y en la calidad de los productos, ambiente benéfico para la organización y todas las partes interesadas (Ugaz Flores, 2012).

2.3.5. OHSAS 18001.

“La Norma OHSAS 18001:1999 ha sido diseñada en los mismos parámetros y como herramienta de gestión y mejora; toman como base para su elaboración las normas 8800 de la British Standard, basada en el ciclo de mejora continua”. A la fecha la última actualización de esta norma corresponde a la versión del año 2007, se trata de un sistema de gestión desarrollado por la British Standard Institution (BSI) junto con las principales certificadoras del mundo, el cual brinda directrices y requisitos para controlar los riesgos laborales que se puedan presentar, evitando los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales (Ponce Alcocer, 2015).

Dicta una serie de requisitos para implementar un sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional, habilitando a una empresa para formular una política y objetivos específicos asociados al tema, considerando requisitos legales e

información sobre los riesgos inherentes a su actividad (Rengifo Gordillo & Zapata Mora, 2015).

La finalidad de estas normas consiste básicamente en lograr una mejora sustancial de la seguridad y salud en los centros de trabajo a través de un enfoque sistemático (Rengifo Gordillo & Zapata Mora, 2015).

2.3.6. Seguridad.

Según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) su significado es el siguiente: “Cualidad de Seguro, Certeza (conocimiento seguro y claro de algo)”

Es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa. Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera (Rengifo Gordillo & Zapata Mora, 2015).

2.3.7. Evaluación de riesgos.

La Comisión Europea entiende por evaluación de riesgos “el proceso de valoración del riesgo que entraña para la salud y seguridad de los colaboradores la posibilidad de que se verifique un determinado peligro en el lugar de trabajo”; el proceso básico de evaluación de riesgos según la OHSAS. Se considera que consta de dos etapas:

- a. El Análisis de Riesgos, el cual es “el núcleo central de la metodología de la Seguridad Industrial.
- b. La Valoración del Riesgo, que permitirá conocer el nivel de aceptabilidad de los riesgos detectados, según sea el caso se podrán elevar las medidas de

control en la planta, reducir los niveles de los principales riesgos existentes y/o mantener o eliminar la probabilidad de ocurrencia de los peligros potenciales (Hoyos Stella & Estrada Mejía, 2005).

2.3.8. Sistema de Gestión Ambiental a través de ISO 14000.

Es un conjunto de documentos de gestión ambiental que, una vez implantadas, afectará todos los aspectos de una organización en sus responsabilidades ambientales y ayudará a las organizaciones a tratar sistemáticamente asuntos ambientales con el fin de mejorar el comportamiento ambiental y las oportunidades de beneficios económicos (Ponce Alcocer, 2015).

2.3.9. Beneficios de la Norma ISO 14000.

Enfoque al Negocio:

Mejora la eficiencia de la producción, reduce gastos administrativos y financieros ligados con el acatamiento de las regulaciones ambientales,

La adopción de normas internacionales significa que los proveedores pueden basar el desarrollo de sus productos y servicios contra los datos específicos que tienen la aceptación en sus sectores, pudiendo competir sobre muchos mercados en el mundo entero.

Enfoque a los Clientes:

La compatibilidad mundial de tecnología que es alcanzada cuando los productos y servicios son basados en Norma Internacionales generan amplias opciones de ofertas, y ellos también se benefician de los efectos de competencia entre proveedores.

Enfoque a Países en vía de Desarrollo:

Constituyen una fuente importante de herramientas knowhow (Saber cómo) Tecnológicas, definiendo las características que se esperan de los productos y servicios para encontrarse sobre mercados de exportación.

Enfoque a los consumidores:

La conformidad de productos y servicios basados a la Norma Internacionales proporciona el asesoramiento sobre su calidad e inocuidad, seguridad y la fiabilidad.

Enfoque al Entorno:

Existen normas internacionales sobre el aire, al agua, la calidad de suelo, las emisiones de gases y las radiaciones; que nos enseñan la manera en que podemos contribuir a conservar el medio ambiente.

Se hace indispensable la necesidad de implementar el círculo de la mejora continua, para así reducir los costos y mejorar la calidad del servicio o el producto. De esta manera, las exigencias y requerimientos medioambientales se pueden considerar como parte de un sistema de gestión y mejora continua permanente (Mancheno Cárdenas & Moreno Barriga, 2013).

2.4. Definición de términos.

Acción correctiva (AC).

Acción tomada para eliminar la (s) causa (s) de una No Conformidad real detectada, defecto o cualquier situación no deseada ya existente, con el fin de evitar su repetición (ISO 9000:2015).

Alimento.

Todo producto vegetal o animal preparado o vendido para el consumo humano. El término incluye las bebidas y sustancias de mascar, así como cualquier otro ingrediente, aditivo alimentario o sustancia que intervenga o se emplee en la preparación de alimentos. No incluye las sustancias utilizadas como drogas o medicamentos. (FAO,2018)

Alta dirección.

Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

La alta dirección tiene el poder para delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.

Si el alcance del sistema de gestión comprende sólo una parte de una organización entonces la alta dirección se refiere a quienes dirigen y controlan esa parte de la organización (ISO 9000:2015).

Aseguramiento de la calidad.

Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad (ISO 9000:2015).

Auditoría.

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría (ISO 9000:2015).

Calidad.

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. (ISO 9000:2015).

Contaminación cruzada.

Transporte de contaminantes químicos, físicos y biológicos perjudiciales o microorganismos patógenos, directamente de un alimento contaminado a otro no contaminado o indirectamente a través de las manos, superficies en contacto con el alimento, esponjas, toallas de tela y utensilios que entran en contacto con el alimento crudo o cocido; ambas formas influyen en la calidad del producto final (FAO, 2018).

Defecto.

No conformidad relativa a un uso previsto o especificado particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos y servicios (ISO 9000:2015).

Documento normativo.

Documento que establece las directrices y las reglas a las que deben ajustarse los procesos de la Empresa. Están conformados por Manuales de Gestión, Procedimientos, Instructivos, Planes, Especificaciones, Formatos y otros. Consiste en cualquier información gráfica o escrita que describa, defina, especifique, relate o certifique actividades, requisitos, procedimientos o resultados (ISO 9000 ,2015).

Kpi (Key Performance Indicator).

Conocido también como indicador clave o medidor de desempeño o indicador clave de rendimiento, indicador de Desempeño; es una medida del nivel del desempeño de un proceso (medir la eficacia y/o eficiencia). El valor del indicador está directamente relacionado con un objetivo planteado (Objetivos Estratégicos y su Misión) (ISO 9000 ,2015).

Mejora continua.

Actividad para mejorar el desempeño, que puede ser recurrente o puntual cuyo resultado es medible y se puede relacionar con hallazgos cuantitativos o cualitativos.

El desempeño se puede relacionar con la gestión de actividades, procesos, productos, servicios, sistemas u organizaciones (ISO 9000:2015).

No conformidad.

Incumplimiento de una necesidad o expectativa establecida, habitual o práctica común para la organización y las partes interesadas u obligatorias para lograr una alta satisfacción del cliente (ISO 9001:2015).

Proceso.

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto (ISO 9001:2015).

Seguridad y Salud ocupacional.

Condiciones y factores que afectan, o podrían afectar, la salud y seguridad de los empleados u otros trabajadores (incluyendo trabajadores temporales y personal contratista), visitantes, o cualquier otra persona en el área de trabajo. Las

organizaciones pueden ser sujetas a requisitos legales para la salud y seguridad de las personas más allá del sitio inmediato de trabajo, o quienes son expuestos a las actividades del sitio de trabajo (OHSAS 18001:2007).

Sistema de gestión.

Conjunto de elementos interrelacionados o interactivos de una organización que sirve para establecer políticas y objetivos, así como los procesos para conseguir estos objetivos.

Un sistema de gestión puede estar enfocado a una sola disciplina o a varias disciplinas.

Los elementos del sistema incluyen la estructura de la organización, las funciones y las responsabilidades, la planificación, la operación, etc.

El campo de aplicación de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización, la identificación de procesos y procedimientos, o una o varias funciones de un grupo de organizaciones (ISO 9000:2015).

Sistema de gestión ambiental.

Es el sistema de gestión de una organización que se utiliza para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales (ISO 14001:2015).

Sistema de gestión de la seguridad y salud del trabajo.

Parte del sistema de gestión de una empresa dirigida a desarrollar e implementar su política de Seguridad y Salud en el Trabajo y gestionar los riesgos para el Seguridad y Salud en el Trabajo (OHSAS 18001:2007).

Verificación.

Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

La evidencia objetiva necesaria para una verificación puede ser el resultado de una inspección o de otras formas de determinación, tales como realizar cálculos alternativos o revisar los documentos.

Las actividades llevadas a cabo para la verificación a veces se denominan proceso de calificación (ISO 9000:2015).

2.5.Descripción de la empresa

Inicios.

En 1984 y 1989 APC se consolida en el sector petrolero e inicia las Operaciones con Petroperú (campamentos petroleros y Oleoducto) y a través de los años inician los trabajos con “Occidental Petroleum Corporation” en los lotes 1AB y 8.

1991 - 1998 APC se consolida en el sector minero con los contratos de Southern Perú y Tintaya. Primera Certificación HACCP en Perú para alimentación colectiva. Para el contrato con PCU (Southern Copper Corporation).

2003 APC inicia operaciones en el Gaseoducto de Camisea. Inicio de Operaciones con Techint en el gaseoducto de Camisea.

2005-2007 Inicio de operaciones en el sector infraestructura. Contratos en de dos carreteras transoceánicas con Odebrecht. Primera Certificación ISO 22000 en Perú.

2008-2011 Renovación de Contratos con Pluspetrol. Implementación del sistema ERP Oracle EBS. Inicio de Proyectos Toromocho, El Galeno y la Central Hidroeléctrica de Chaglla con inversiones de US\$ 4,500 MM.

Actualidad.

APC Corporación S.A. es una empresa 100% peruana, con más de 40 años en el mercado y líder en el rubro de alimentación colectiva, hotelería, mantenimiento menor, limpieza, Facilities Management y servicios complementarios en diversos sectores, tales como petróleo y energía, minero, industrial, construcción, educativo, hospitalario y desarrollo en infraestructura.

Según la clasificación de INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática), los concesionarios de alimentos están dentro del rubro de restaurantes y comida rápida, esta agrupación responde a que en esencia todas las industrias de alimentos siguen el proceso de comprar, preparar y servir. Los restaurantes, comidas rápidas y sus variantes se concentran en los dos últimos aspectos, pero los concesionarios están especializados en los procesos de compra, distribución, almacenamiento, preparación, servicio y trazabilidad, sin dejar de lado la calidad de los productos o servicios y satisfacción del cliente.

APC Corporación S.A. maneja altos estándares de calidad, seguridad, salud ocupacional y medio ambiente en cada uno de sus servicios, y brinda soluciones innovadoras de acuerdo a los requerimientos específicos de sus clientes, por ello, fortalecerá la gestión por procesos y la mejora continua.

Finalmente, APC Corporación S.A. es una empresa socialmente responsable, por ello, reafirma el compromiso con el desarrollo sostenible y el apoyo a las comunidades en nuestro país.

Actualmente APC Corporación S.A. brinda el servicio de alimentación colectiva, hotelería, lavandería, recreación entre otros, a 11 operaciones en todo el Perú (Véase el Cuadro N°2).

CUADRO N° 2.

LISTA DE OPERACIONES EN LIMA Y REMOTAS

Operaciones	
Remotas	Lima
Antamina - Puerto Punta Lobitos	Callao - Impala
Antamina - Yanacancha	Newton - La Molina
Las Bambas - Cusco	
Angloamerican - Quellaveco	
Nyrstar- Contonga	
Pionero - Chaglla	
Andoas - Lote 192	
Savia – Talara	
Mina Justa – Nazca	

Fuente: Elaboración Propia, 2017.

Siendo la Operación de Antamina – Yanacancha la operación más grande y próspera a la que brinda servicios la organización con 782 colaboradores hasta la fecha y está ubicada en el distrito de San Marcos, provincia de Huarí en la Región Ancash, a 200 km. de la ciudad de Huaraz y a una altitud promedio de 4,300 msnm.

FIGURA N° 1.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE ANTIMINA – YANACANCHA



Fuente: Google Maps, 2017

Políticas de la organización.

Las políticas demuestran las responsabilidades que asume la organización con las partes interesadas, el cumplimiento de los objetivos estratégicos identificados en el Plan Estratégico y la mejora continua de los procesos.

Los siguientes enunciados corresponden a las políticas de la organización en una breve definición de cada una de ellas:


❖ **Política integrada de gestión.**

Satisfacer los requerimientos de nuestros clientes con soluciones innovadoras, además de: asegurar la calidad e inocuidad, fomentar la cultura de seguridad, minimizar el impacto ambiental negativo y uso sostenible de recursos.

Promover la creatividad y participación de los colaboradores en la mejora continua de los procesos.

FIGURA N° 2.

POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN


	Título:				
	Política Integrada de Gestión de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente				
Emitido por: Gerencia General	Código: A-AD-04	Versión: 01	Fecha Elaboración: 06/03/17	Fecha última revisión: ---	Página: 1/1

POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE

APC Corporación S.A., es una empresa de Servicios de Alimentación, Hotelería, Lavandería, Mantenimiento, Recreación entre otros. Consciente de la influencia e importancia que sus actividades tienen en la Calidad de Vida de las Personas de su organización y partes interesadas, se compromete a:

- ❖ Satisfacer los requisitos de sus clientes brindando soluciones innovadoras de acuerdo a los requerimientos específicos de sus clientes en todos los servicios que brinda.
- ❖ Asegurar la calidad e inocuidad de todos los procesos, servicios y productos brindados.
- ❖ Fomentar una cultura de seguridad en el personal, proveedores, contratistas y visitantes, a través de la aplicación de los Sistemas de Gestión, con la finalidad de minimizar la probabilidad de ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales.
- ❖ Proteger el Medio Ambiente, minimizando el impacto ambiental negativo producto de nuestras operaciones y servicios, a través de la aplicación de prácticas ambientales que garanticen la conservación y uso sostenible de los recursos.
- ❖ Cumplir con la legislación vigente aplicable, además de normas internas y otros requisitos que suscriba con sus Clientes en relación a la Calidad de los servicios y productos brindados, Inocuidad de los alimentos, Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente.
- ❖ Capacitar y entrenar a todo el personal permanentemente en temas relacionados a la calidad, inocuidad de los alimentos, seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.
- ❖ Incentivar la comunicación, participación y consulta de los trabajadores al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ❖ Promover el desarrollo de capacidades, la participación, la creatividad y valores, de tal manera de genere un ambiente seguro y saludable donde las personas disfruten y se sientan orgullosas de trabajar.
- ❖ Trabajar constantemente hacia la innovación y mejora continua de sus procesos, promoviendo la participación de sus trabajadores.

Estos compromisos son promovidos desde la Alta Dirección de la Empresa y conciernen a todos sus trabajadores o quienes trabajan en su nombre y son trasladados a sus proveedores.

	Nombre y Apellidos	Cargo	Firma
Aprobado por:	Manuel Acuña Forno	Gerente General	

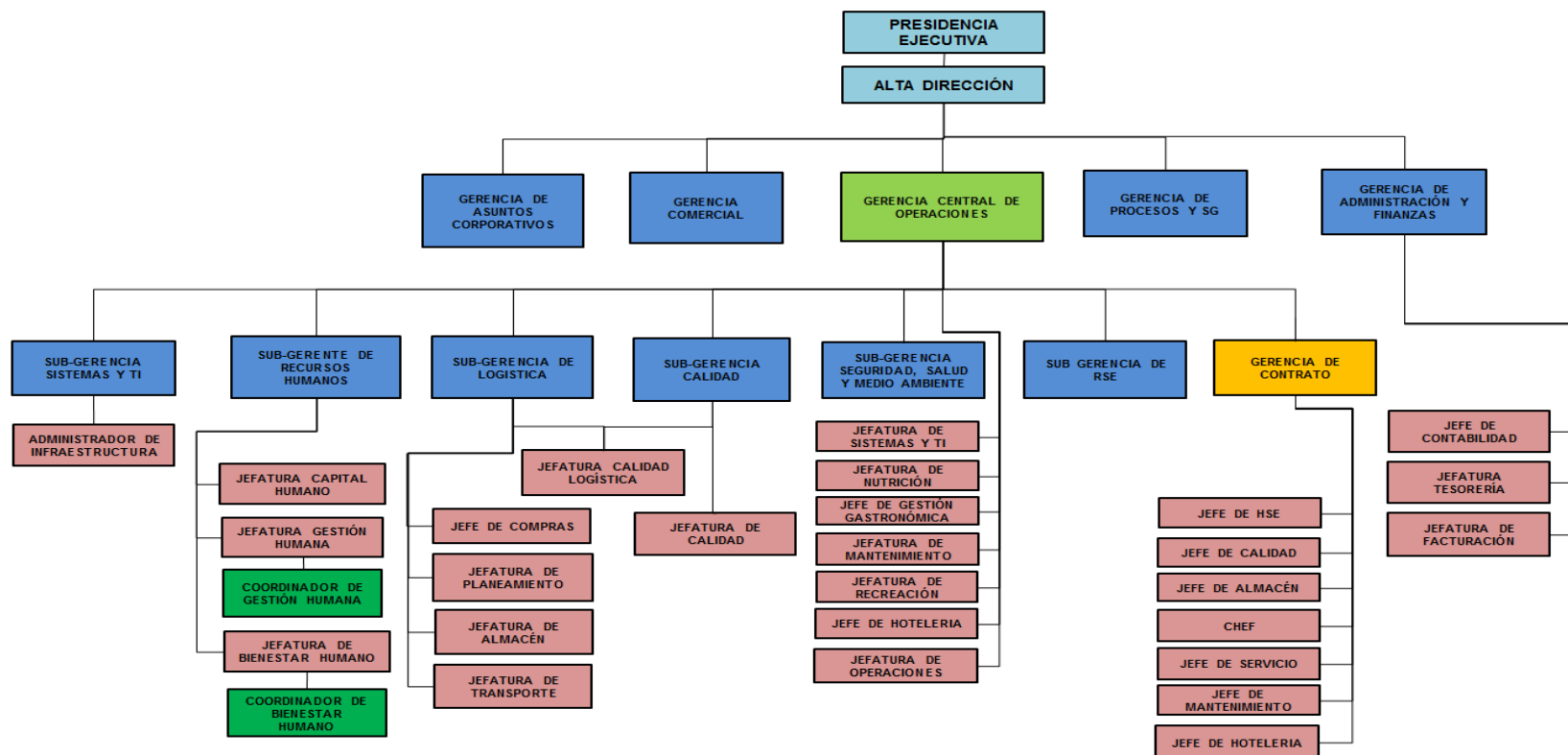
"ESTE DOCUMENTO NO ES VALIDO SIN EL SELLO DE COPIA CONTROLADA"

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

Organigrama de la organización.

FIGURA N° 3.

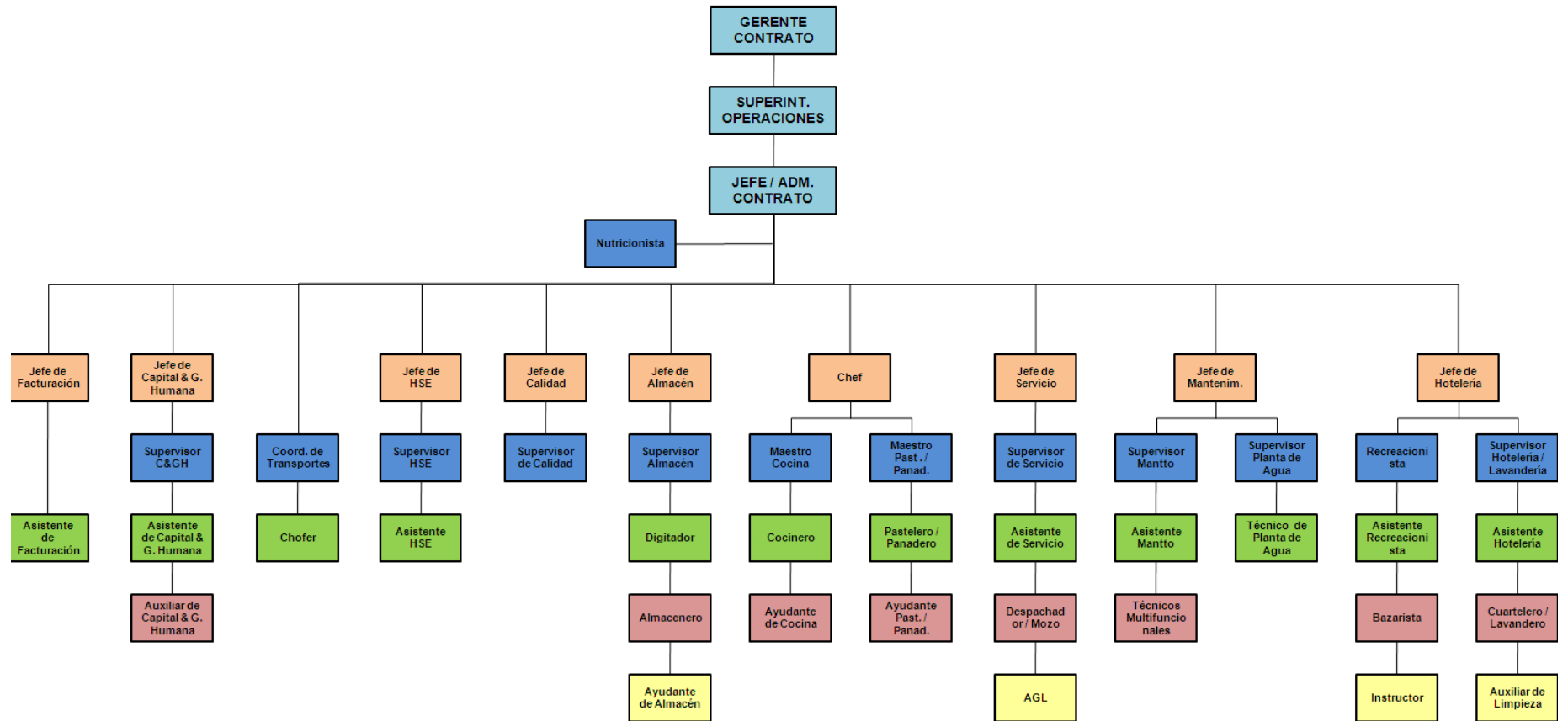
ORGANIGRAMA CORPORATIVO DE APC CORPORACIÓN S.A.



Fuente: Elaboración Propia, 2017.

FIGURA N° 4.

ORGANIGRAMA OPERATIVO DE ANTAMINA - YANACANCHA.



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

2.6.Planeamiento estratégico

El Plan Estratégico de la organización asume el compromiso con sus colaboradores y reconoce el capital humano como motor principal de transformación y crecimiento para la organización, de tal manera se desarrollarán sus capacidades, participación y creatividad para cumplir la misión y alcanzar visión de la organización dentro del camino de los valores corporativos (Véase la Figura N°5).

FIGURA N° 5.
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA ORGANIZACIÓN



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

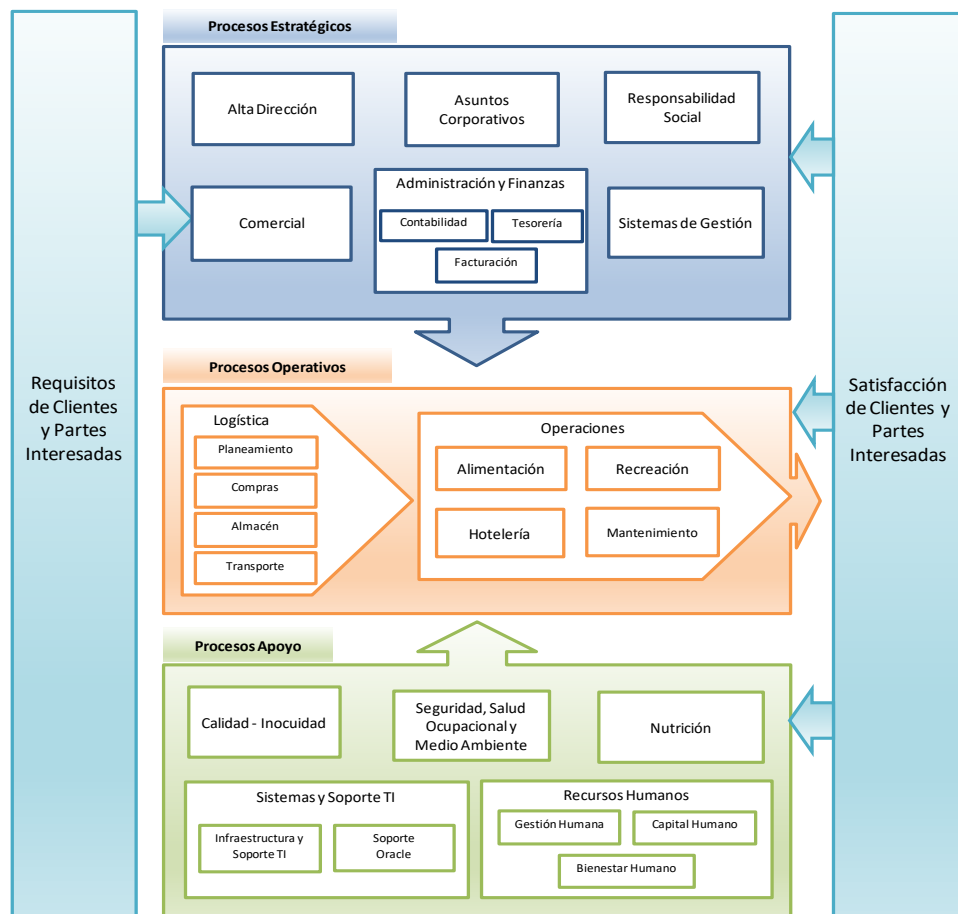
En el documento se analiza aspectos internos (Procesos, Capital Humano, Procedimientos, Clima Laboral, etc) y externos (Clientes, Proveedores, Mercado, Competidores, Tecnología, Cumplimiento legal, etc.) en la organización dentro de diferentes metodologías, que establecieron:

Mapa de Procesos.

El Mapa de Procesos permite la representación gráfica de todos los procesos que interactúan en la organización de forma dinámica, que están enfocadas en lograr la satisfacción del cliente al inicio y al final de cada actividad.

FIGURA N° 6.

MAPA DE PROCESOS



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

CUADRO N° 3.

CÓDIGO DE PROCESOS Y RESPONSABLES

CÓDIGO	PROCESO	LIDER DE PROCESO	SUB PROCESOS		LIDER DE SUB PROCESOS
PROCESOS ESTRATEGICOS					
AD	ALTA DIRECCIÓN	Gerente General	---		---
ACORP	ASUNTOS CORPORATIVOS	Gerente de Asuntos Corporativos	---		---
COM	COMERCIAL	Gerente Comercial	---		---
		Sub Gerente Comercial			
RSE	RESPONSABILIDAD SOCIAL	Sub Gerente de Responsabilidad Social	---		---
AYF	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Gerente de Administración y Finanzas	CONTABILIDAD	CON	Jefe de Contabilidad
			TESORERIA	TES	Jefe de Tesorería
			FACTURACIÓN	FAC	Jefe de Facturación
SIG	SISTEMAS DE GESTIÓN	Gerente de Procesos y SG	---		---
PROCESOS OPERATIVOS					
OPE	OPERACIONES	Gerente Central de Operaciones	ALIMENTACIÓN	ALI	Jefe de Gestión Gastronómica
			HOTELERIA	HTL	Jefe de Hotelería
			MANTENIMIENTO	MAN	Coordinador de Mantenimiento
			RECREACIÓN	REC	Jefe de Recreación
LOG	LOGÍSTICA	Gerente de Logística	PLANEAMIENTO	PLA	Analista de Planeamiento - Logística
			COMPRAS	COM	Jefe de Compras
		Sub Gerente de Logística	ALMACENES	ALM	Jefe de Almacenes
			TRANSPORTES	TRA	Jefe de Transportes
PROCESOS DE APOYO					
RRHH	RECURSOS HUMANOS	Sub Gerente de Recursos Humanos	GESTIÓN HUMANA	GHU	Coordinador de Gestión Humana
			CAPITAL HUMANO	CHU	Jefe de Capital Humano
			BIENESTAR HUMANO	BHU	Jefe de Bienestar Humano
SSTI	SISTEMAS Y SOPORTE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	Administrador de Infraestructura y soporte TI	INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE TI	IST	Administrador de Infraestructura y soporte TI
			SOPORTE ORACLE	SO	Supervisor de Soporte Oracle
HSE	SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE	Sub Gerente de HSE	SALUD OCUPACIONAL	H	Médico Ocupacional
			SEGURIDAD	S	Sub Gerencia de HSE
			MEDIO AMBIENTE	E	Sub Gerencia de HSE
CAL	CALIDAD E INOCUIDAD	Sub Gerente de Calidad	---		---
NUT	NUTRICIÓN	Jefe de Nutrición	---		---

Fuente: Elaboración Propia, 2017.

Objetivos estratégicos.

Los Objetivos estratégicos están representados en la metodología del balanced scorecard de modo que se cubran las cuatro perspectivas (Perspectiva de Sostenibilidad Financiera, Perspectiva de Cliente, Perspectiva de Procesos Internos y Perspectiva de Aprendizaje y Desarrollo), todos ellos basados en el análisis del Planeamiento Estratégico de la Organización, sin embargo el objetivo de investigación se basará en Fortalecer la Gestión por Procesos y Mejora Continua con la Implementación de un Sistema Integrado de Gestión (Véase la Figura N°7).

FIGURA N° 7.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

Objetivos específicos, indicadores y metas.

El Objetivo Estratégico de Fortalecer la Gestión por Procesos y Mejora Continua está compuesto de los siguiente Objetivos Específicos en los cuales cada uno de ellos tendrá Indicadores (KPI) donde se evalúa el cumplimiento de sus metas con una frecuencia mensual y tendrá como responsable al líder, el cual hace el seguimiento de los indicadores y elabora planes de acción de acuerdo a los resultados obtenidos (Véase el Cuadro N° 4).

CUADRO N° 4.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL SIG

OBJETIVO ESTRATÉGICO	N°	OBJETIVO ESPECIFICO	INDICADORES DE GESTIÓN	PROCESO	DESCRIPCIÓN
FORTALECER LA GESTIÓN POR PROCESOS Y MEJORA CONTINUA	1	Medir la gestión por procesos	Cumplimiento de Objetivos SIG	SISTEMAS DE GESTIÓN	Mide la atención a no conformidades detectadas y cerradas.
	2	Gestión por Procesos Logística	Rotación de Inventarios	ALMACÉN	Mide los días de rotación de inventario
	3	Gestión de Quejas y Reclamos	Índice de atención Quejas y reclamos	OPERACIONES	Mide el cumplimiento a las atenciones de quejas y reclamos en las operaciones.
	4	Gestión por Procesos Calidad	Índice Accidentes alimentarios	CALIDAD	Mide la cantidad de accidentes alimentarios con la relación a la cantidad promedio de comensales por mes
	5	Fortalecer sistema de HSE	Índice de accidentabilidad	SEGURIDAD	Mide la gestión de seguridad, es la combinación de ambos índices de la OHSAS. (índice de frecuencia IF, e índice de gravedad IG)
	6	Cumplir con el Programa de Salud Ocupacional	Programa de la Salud Ocupacional	SALUD OCUPACIONAL	Mide el cumplimiento de las actividades planificadas en el Programa de Salud Ocupacional
	7	Mitigar los impactos ambientales especialmente los significativos generados por la actividad de la Compañía	Cumplimiento de Plan de Medio Ambiente	MEDIO AMBIENTE	Mide el cumplimiento del Plan de Medio Ambiente
	8	Gestión por Procesos Gastronomía y Nutrición	Índice de cumplimiento del menú cíclico	NUTRICIÓN	Mide el cumplimiento del menú cíclico
	9	Satisfacer al cliente interno y mejorar los sistemas informáticos en APC	Atención de incidencias	SISTEMAS Y TI	Mide el cumplimiento de atención de incidencias

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

2.7.Gestión de procesos en APC Corporación S.A.

Etapa 1. Diagnóstico y sensibilización.

Dentro de la sensibilización de la organización para la implementación del SIG se capacitó a todos los líderes de los procesos corporativos y en operaciones por el Gerente de Procesos y Sistemas de Gestión, en donde se tocó la importancia de cada uno de ellos dentro del proyecto, el objetivo, alcance, cronograma, análisis de factores organizacionales, niveles y autoridades, etc.

De tal forma que también asuman el liderazgo y compromiso con la mejora de sus procesos para lograr los objetivos estratégicos y el cumplimiento de sus indicadores de desempeño.

La organización tiene implementados Sistemas de Gestión independientes como parte de Calidad e Inocuidad, Medio Ambiente y Salud Ocupacional, pero con la ayuda de la implementación y diagnóstico de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, OHSAS 18001:2007 y ISO 14001:2015, se realizó el diagnóstico y porcentaje de cumplimiento inicial y la documentación restante, para controlar, estandarizar, optimizar y mejorar los procesos; creando un clima laboral adecuado tanto para los colaboradores y partes interesadas de la organización. (Véase la Tabla N°1, en la pág.50).

TABLA N° 1.
DIAGNÓSTICO INICIAL DE APC CORPORACIÓN S.A.

Item	Requisitos de las Normas	Cumplimiento %
ISO 9001:2015		
4	Contexto de la Organización	0%
5	Liderazgo	30%
6	Planificación	0%
7	Soporte	46%
8	Operación	21%
9	Evaluación del desempeño	25%
10	Mejora	33%
Total % Cumplimiento		22%
ISO 14001:2015		
4	Contexto de la Organización	0%
5	Liderazgo	50%
6	Planificación	33%
7	Soporte	56%
8	Operación	50%
9	Evaluación del desempeño	17%
10	Mejora	33%
Total % Cumplimiento		34%
OHSAS 18001:2007		
4	Requisitos del SGSSO	
4.1	Alcance	0%
4.2	Política SSO	100%
4.3	Planificación	83%
4.4	Implementación y Operación	94%
4.5	Verificación	75%
4.6	Revisión por la Dirección	0%
Total % Cumplimiento		59%

Fuente: Elaboración Propia, 2017.

Etapa 2. Planificación.

Responsabilidades en el cumplimiento de los objetivos SIG.

Alta dirección.

Gerencia general.

- Impartir Directrices para el diseño, implementación, mantenimiento, revisión y mejora del SIG.
- Establecer las políticas de gestión de la Compañía.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo del SIG.
- Revisar el SIG.

Representante de la dirección (RED).

Gerencia de Procesos y SG.

- Liderar el diseño, implementación, mantenimiento, revisión y mejora del SIG en la Compañía.
- Informar a la Alta Dirección y Comité del SIG, sobre los avances de sistema, su conveniencia y la necesidad de acciones para la mejora continua.

Comité del SIG.

- Son todas las Gerencias de la organización y Sub Gerente de Recursos Humanos que se reúnen una vez al mes para verificar el estatus del SIG, proponer mejoras y planificar actividades.
- Recomendar acciones para determinar, implantar, adaptar, complementar y mejorar el SIG.

- Revisar periódicamente el avance y la eficacia del SIG.
- Tomar decisiones sobre las necesidades de recursos para la implementación y sostenibilidad del SIG.
- Aprobar la documentación del SIG y el programa de auditorías internas del SIG.

Sub comité del SIG.

Responsable de la operación o jefe de oficina, jefaturas, supervisores.

- Gestionar la documentación del SIG en la operación y/o Oficina Regional, verificando su cumplimiento y mejora continua.
- Presentar al Comité del SIG recomendaciones orientadas a mejorar el desarrollo, mantenimiento y mejoramiento del sistema.

Líder de procesos.

Gerencias, sub gerencias, jefaturas.

- Responsable de las diferentes actividades que conforman un proceso.
- Implementar los elementos del SIG tanto al interior de su proceso como de los procesos que interactúan.
- Elaborar, aprobar y difundir los documentos relacionados con su proceso.
- Realizar seguimiento y medición de procesos, productos y/ servicios.

Colaboradores, contratistas y visitantes.

Todos los colaboradores y visitantes.

- Son responsables por la operatividad eficiente de los procesos, procedimientos, actividades y tareas que tienen a su cargo.

Equipo Auditor SIG.

Audidores líderes y Auditores del SIG.

- Elaboración del programa y plan de auditorías internas.
- Realizar Plan y Programa de capacitación de auditores.
- Informar a la Alta Dirección los resultados obtenidos.
- Verificar las acciones para dar cumplimiento a los hallazgos o no conformidades detectadas en la auditoria, etc.

Etapas 3. Implementación del SIG.

Tipo de documentación y almacenamiento.

Se definieron los Documentos Normativos Internos que manejarían cada proceso como SIG, cumpliendo con la Información Documentada según la normativa y teniendo la mayoría de información en digital siguiendo las directrices de la Política Integrada de Gestión.

CUADRO N° 5.
TIPO DE DOCUMENTO Y ABREVIATURA PARA CÓDIGO

TIPO DE DOCUMENTO	CODIFICACIÓN
Documento General	A
Procedimiento	P
Instructivo	I
Procedimiento Escrito del Trabajo Seguro	PETS
Formato	F
Registro	---

Fuente: Elaboración Propia, 2017.

1) **Documento General:** Estos documentos pueden ser:

- **Manuales.** Documento que especifica la forma de administrar una organización.
- **Políticas.** Son las directrices y lineamientos generales de la empresa en la toma de decisiones para la ejecución de los objetivos y facilitando la implementación de las estrategias.
- **Objetivos.** Define el propósito que se pretende alcanzar con el procedimiento.
- **Planes.** Documento que resume las tareas en la organización, utilizando determinados recursos con el fin de lograr un objetivo.
- **Organigrama.** Representación gráfica de la estructura de una organización, que muestra las relaciones entre sus diferentes partes y funciones.

- **Objetivos del Sistema de Gestión.** Es la expresión cuantitativa del desempeño de una organización comparada a un nivel de referencia conformada con indicadores (KPI).
- 2) **Procedimiento:** Descripción específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- 3) **Instructivo:** Forma de desarrollar una actividad referida generalmente en un procedimiento, cuyo fin principal es detallar la actividad en sí.
- 4) **Procedimiento Escrito de Trabajo Seguro (PETS):** Documento que contiene la descripción específica de la forma cómo llevar a cabo o desarrollar una tarea de manera correcta desde el comienzo hasta el final, dividida en un conjunto de pasos consecutivos o sistemáticos.
- 5) **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- 6) **Formato:** Es la estructura de un documento en el que se consignarán datos como resultado de una verificación o control, inspecciones, entre otros, convirtiéndose de esa manera en un registro.

Una vez aprobados y difundidos los documentos del SIG, se trasladó por medio del proceso del SIG toda la información documentaria mediante USB a las operaciones que no tenían conectividad por red a la sede corporativa, y de igual manera se capacitó a los líderes de la operación que tuvieran acceso a una computadora para que ellos sepan cómo almacenar sus registros dentro de la carpeta SIG tanto digitalmente y físicamente usando el lomo para archivadores. (Véase las Figura N°8 y Figura N°9, en la pág. 56).

Etapa 4. Seguimiento, análisis y mejora del SIG.

Para medir y mejorar el cumplimiento de las operaciones en la verificación de la implementación del SIG, se elaboró listas de inspección a los procesos de acuerdo al formato interno F-SIG-15 Inspección de Procesos y Sistemas de Gestión (Véase la Figura N°10, en la pág.125), de tal manera que frecuentemente se midió el porcentaje de cumplimiento de todas las operaciones tanto en Lima como remotas.

TABLA N° 2.

ESCALA DE CALIFICACIÓN AL CUMPLIMIENTO DEL SIG

PESO	CALIFICACION-SEÑAL DE ALERTA		INTERPRETACIÓN
El peso de la calificación por cada ítem para la ponderación final se define en cada proceso y dependerá de la criticidad de los controles	90 % a 100 %	EXCELENTE	Requiere implementar algunas acciones de mejoras
	80 a 89.99 %	MUY BIEN	
15: Procedimientos generales de menor criticidad	70 a 79.99 %	PROMEDIO	Se debe revisar las debilidades detectadas e implementar acciones
35: Procedimientos o Controles de criticidad media	50 a 69.99 %	MENOR AL PROMEDIO	Urgente, se requiere revisar el proceso e implementar acciones inmediatas. Se debe alertar a todas las áreas de la empresa para orientar los recursos
50: Procedimientos o controles críticos	< 50 %	POBRE	

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

Una vez analizados los datos obtenidos los líderes de cada proceso verificado eran los responsables del levantamiento de las No Conformidades dentro de su proceso y de los tiempos pertinentes, además de la elaboración de los planes de acción donde asumen ese compromiso de acuerdo al F-SIG-16 Plan de Acción (Véase la Figura N° 11, en la pág.126).

CAPITULO III

VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1. Variables de la investigación.

3.1.1. Variable independiente.

- Sistema integrado de gestión de la calidad.
- Sistema integrado para el cuidado del medio ambiente.
- Sistema integrado de seguridad ocupacional de los colaboradores o trabajadores de la empresa.

3.1.2. Variable dependiente.

Mejora continua de los procesos.

3.2. Operacionalización de variables.

CUADRO N° 6.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

TIPO	VARIABLES	INDICADORES
VARIABLES INDEPENDIENTES	<ul style="list-style-type: none"> – Sistema integrado de gestión de la calidad – Sistema integrado para cuidado del medio ambiente – Sistema integrado de seguridad ocupacional de los colaboradores o trabajadores de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> – Porcentaje de Cumplimiento de los requisitos de la Normativa: <ul style="list-style-type: none"> – ISO 9001:2015 – OHSAS 18001:2007 – ISO 14001:2015 – Cumplimiento de las actividades del Cronograma de Implementación del Sistema Integrado de Gestión. (Véase el Cuadro N°7, en la pág.59)
VARIABLES DEPENDIENTES	<p style="text-align: center;">Fortalecer la gestión y mejora continua de los procesos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Cumplimiento de los Indicadores de Gestión por Proceso del SIG.(Véase el Cuadro N°4, en la pág.48)

Fuente: Elaboración Propia, 2017.

CUADRO N° 7.

ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SIG.

1. Actividades Preliminares.

Análisis de Situacional Actual

Ver grado de avance de implementación de Gestión por Procesos

Elaboración del Plan General de Implementación de Gestión por Procesos

Presentación del Plan General de Implementación de Gestión por Procesos

2. Planificación, Identificación y Ejecución de Procesos.

Definición de los equipos de trabajo

Metodología de trabajo para la implementación

Identificación y categorización de los Procesos

Mapa de procesos, procesos nivel 0

Definición y descripción de los Procesos

Niveles de procesos, interrelación, Fichas de Procesos (Nivel 0, 1)

Documentación de los procesos identificados y su aprobación

Procedimientos, fichas, flujos, indicadores, etc

Plan de Continuidad de Negocios

Diseño, elaboración e implementación

Difusión, Implementación de los procesos

Validación de los procesos

Verificación en campo

Auditoría Interna-Verificación

Levantamiento de hallazgos de auditoría

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

3.3. Hipótesis general e hipótesis específicas.

3.3.1. Hipótesis general.

La implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional mejorará continuamente los procesos de APC Corporación S.A.

3.3.2. Hipótesis específicas.

H.E.1: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad logrará la mejora continua de procesos, servicios e inocuidad del producto de APC Corporación S.A.

H.E.2: La implementación de un sistema de gestión del medio ambiente reducirá el impacto ambiental generado por los procesos de APC Corporación S.A.

H.E.3: La implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional logrará mejorar los procesos y minimizar la probabilidad de ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales de los colaboradores en APC Corporación S.A.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación.

La investigación, siguió la siguiente metodología:

Explorativa: Esta investigación permite realizar trabajos en campo efectuando entrevistas al personal tanto de supervisión como los colaboradores con la finalidad de detectar las posibles causas de las no conformidades, producción de la compañía, lo cual nos permite recabar la información necesaria para el diagnóstico y cumplimiento de los requisitos de las 3 Normativas ISO 9001:2015, ISO 14000:2015, OHSAS 18001:2007 en estudio e implementación.

Cuantitativa: Esta investigación es cuantitativa por cada elemento que contribuye a las normas en estudio, lo cual se asignó el nivel de peso numérico brindándonos el cumplimiento de cada parámetro de las 3 Normas ISO 9001:2015, ISO 14000:2015, OHSAS 18001:2007.

Descriptiva: El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

Por su nivel, la investigación es experimental, ya que a través de la manipulación de una o más variables se pretende ver el impacto o efecto sobre el objetivo de estudio y medir los resultados alcanzados con fin de mejora.

4.2. Diseño de la investigación.

Por su diseño, la investigación es factorial con tres factores o Variables Independientes que actúan sobre la Variable Respuesta o Variable Dependiente.

4.3. Población y muestra.

Para la investigación y desarrollo del proyecto se tiene una población conformada por un total de 11 operaciones de la organización APC Corporación S.A., en Lima y provincias (Véase la Cuadro N°2, en la pág. 39).

La muestra estará conformada por la operación Antamina–Yanacancha con un total de 782 colaboradores y aproximadamente entre 3500 a 3800 clientes; la mina está ubicada en el distrito de San Marcos, provincia de Huari en la Región Ancash, a 200 km. de la ciudad de Huaraz y a una altitud promedio de 4,300 msnm., donde se realizó la toma de datos y verificación de la implementación del SIG en todos los servicios que brinda la organización.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Método: Inductivo – deductivo.

Técnicas: Revisión documental, recolección de datos, verificación, se aplicó la herramienta Top Two Box la cual está estandarizada para estudios de mercado y satisfacción de clientes (e-encuestas,2016).

Instrumentos: Cuestionario de preguntas cerradas, ficha de datos, hojas de verificación y hojas de cálculo Excel.

4.5. Procesamiento de recolección de datos.

4.5.1. Tabulación de la Encuesta de Satisfacción.

Toda la información recolectada de las encuestas aplicadas a los comensales según el formato del proceso Comercial codificado dentro del Sistema Integrado de Gestión como F-COM-04 V01 Encuesta de Colaboradores, Alimentación, Hotelería y Recreación APC (Véase las Figuras N°12,13 y14, en la pág. 127,128 y

129) para evaluar la satisfacción del cliente se tabulará en el software Microsoft Excel, donde se hará la comparativa entre los resultados obtenidos de la encuesta en los años 2016 y 2017 para cada servicio brindado APC en la operación Antamina Yanacancha.

4.5.2. Indicadores de Gestión por proceso.

Cada indicador independiente por proceso en estudio será evaluado dentro de la mejora continua como parte de la implementación del Sistema Integrado de Gestión, que permita establecer o ejecutar el análisis a los resultados mensuales eficientes o deficientes mediante las acciones preventivas o correctivas de acuerdo al formato codificado dentro del SIG como F-SIG-16 V01 Plan de Acción (Véase la Figura N°11, en la pág. 126).

4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos.

Para el análisis estadístico se utilizó la metodología Top Two Box (TTB) la cual es una herramienta utilizada a menudo como indicador en estudios de satisfacción de clientes y en todo tipo de estudios de mercado.

Este método representa de forma numérica la suma de las dos opciones top o superiores de acuerdo a la escala establecida (Véase el Cuadro N°8).

CUADRO N° 8.

ESCALA DE SATISFACCIÓN EN LA EVALUACIÓN DE ENCUESTAS.

Niveles de Satisfacción	
1	Excelente
2	Bueno
3	Regular
4	Malo
5	Muy malo

Fuente: Elaboración Propia, 2017.

El Top Two Box quedaría representado por la suma de las opciones Muy Bueno y Bueno correspondiente al servicio evaluado (Véase el Cuadro N°9).

CUADRO N° 9.

LEYENDA PARA EL TOP TWO BOX

Muy Malo	0-20%
Malo	21%-40%
Regular	41%-60%
Bueno	61%-80%
Muy Bueno	81%-100%

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

Luego se procesó los datos obtenidos por las encuestas una hoja de cálculo excel y se evaluó, interpretó y graficó los resultados independientemente por cada servicio.

Finalmente se contrastó con resultados anteriores de satisfacción de la operación y del servicio para dar marcha al plan de acción estratégico, ya sea para incrementar estos valores obtenidos o mantenerlos.

Para determinar la muestra mínima de usuarios se tomó en cuenta la información de la siguiente tabla:

TABLA N° 3.

MUESTRA DE LA TOMA DE ENCUESTA

Población en operación	Nivel de confianza		
	90%	95%	99%
100	74	80	88
500	176	218	286
1,000	215	278	400
10,000	264	370	623
100,000	270	383	660
1,000,000	271	384	664

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Indicadores de desempeño (KPI).

5.1.1. Sistemas de Gestión.

Se indica en la Tabla N°4 el número de No Conformidades generadas y cerradas durante cada mes en el 2017 en todas las operaciones APC, (Véase el Gráfico N°1 en la pág.66) se indica el progreso mensual en porcentajes de la mejora del proceso.

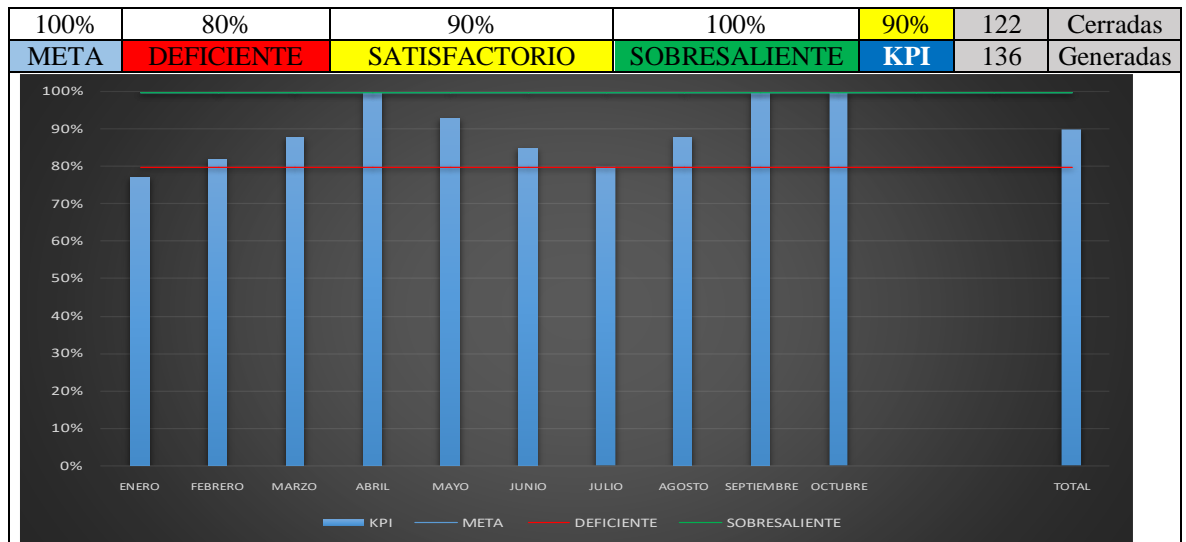
TABLA N° 4.

FICHA DE INDICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN.

NO CONFORMIDADES CERRADAS A TIEMPO				
DESCRIPCION		PALANCAS		FÓRMULA
Mide la gestión de No Conformidades		Ficha de Indicador de Desempeño		(Número de no conformidades cerradas / Número total de no conformidades) x 100
	MES	CERRADAS	GENERADAS	%CUMPLIMIENTO
	ENERO	10	13	77%
	FEBRERO	9	11	82%
	MARZO	14	16	88%
	ABRIL	12	12	100%
	MAYO	13	14	93%
	JUNIO	11	13	85%
	JULIO	12	15	80%
	AGOSTO	7	8	88%
	SEPTIEMBRE	13	13	100%
	OCTUBRE	21	21	100%
	TOTAL	122	136	90%

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 1.
NO CONFORMIDADES CERRADAS A TIEMPO.



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

5.1.2. Logística.

Véase la Tabla N°5 en la pág.67, se indica el número de días promedio mensual de rotación de inventario en los almacenes de todas las operaciones APC para el control de su siguiente abastecimiento y no tengan sobrestock, generando pérdidas económicas por vencimiento. Véase el Gráfico N°2 en la pág.67, se indica el progreso mensual en días para de la mejora del proceso, evidenciando que entre menor es el tiempo de rotación de inventario se generarán mayores pérdidas económicas por sobrestock y a un mayor tiempo de rotación las operaciones controlarán de manera eficiente su stock para el consumo y próximo abastecimiento.

TABLA N° 5.

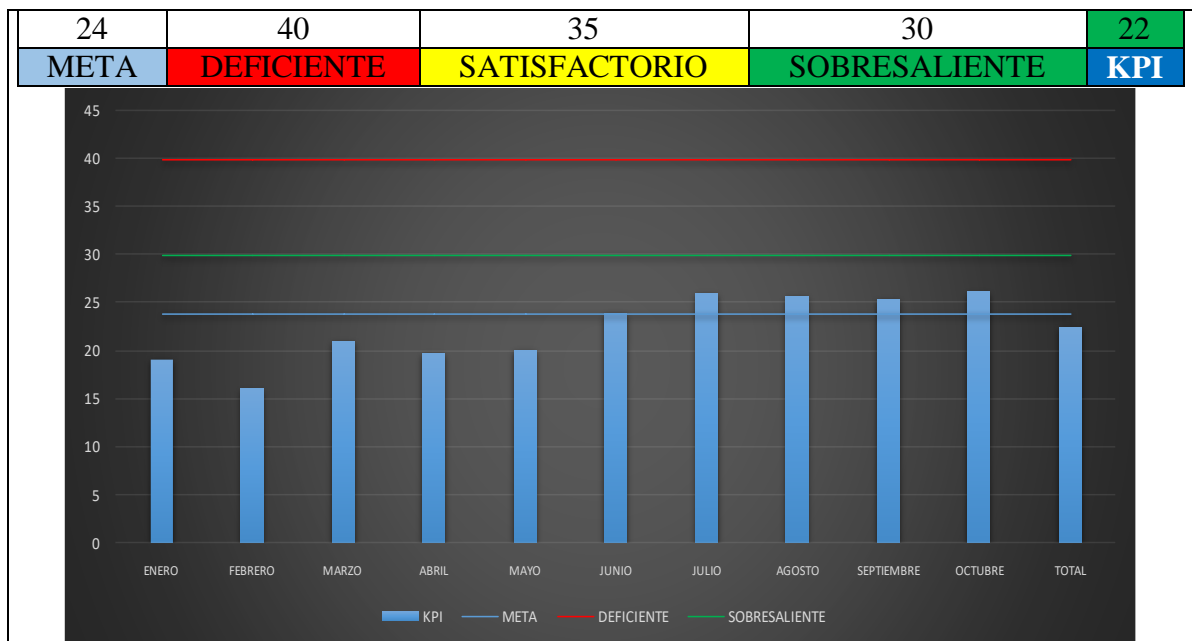
FICHA INDICADOR LOGÍSTICA

ROTACIÓN DE INVENTARIOS			
DESCRIPCION	PALANCAS		FÓRMULA
Mide los días de rotación de inventario	Gestión por procesos, optimización, mapeo de procesos, documentación, procedimientos de almacenes.		Días del mes x inventario/ consumo
	MES	Inventario Promedio	
	ENERO	19	
	FEBRERO	16	
	MARZO	21	
	ABRIL	20	
	MAYO	20	
	JUNIO	24	
	JULIO	26	
	AGOSTO	26	
	SEPTIEMBRE	25	
	OCTUBRE	26	
	TOTAL	22	

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 2.

ÍNDICE DE ROTACIÓN DE INVENTARIO



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

5.1.3. Operaciones.

Se indica en la Tabla N°6 el número de quejas y reclamos generadas y atendidas por los clientes en los diferentes servicios de alimentación, mantenimiento, hotelería y recreación durante cada mes en el 2017 en todas las operaciones APC. Véase el Gráfico N°3 en la pág.69, se indica el progreso mensual en porcentajes de la mejora del proceso.

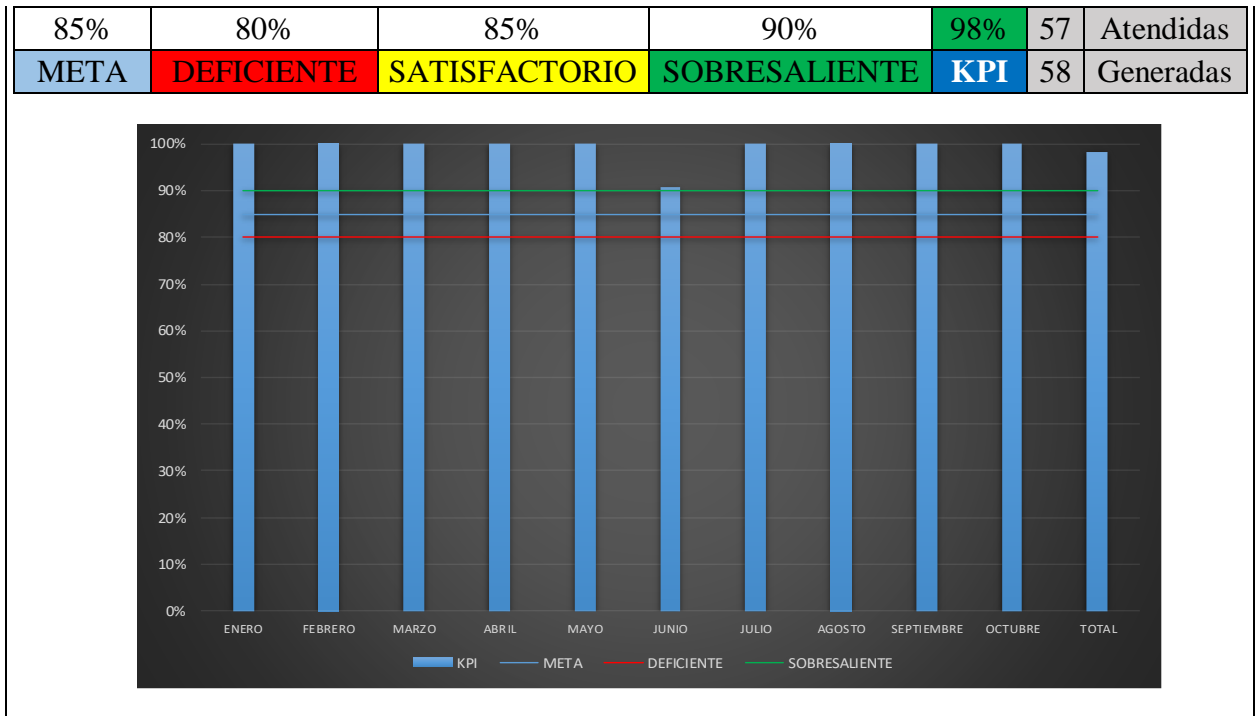
TABLA N° 6.

FICHA INDICADOR OPERACIONES

QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDAS				
DESCRIPCION	PALANCAS		FÓRMULA	
Mide el % de cumplimiento del tiempo de atención Quejas y Reclamos	Ficha de Indicador de Desempeño, Consolidado de reporte de Quejas y Reclamos		$\% \text{ de cumplimiento en el tiempo de Atención de quejas} = ((Q \text{ de quejas atendidas a tiempo}) / (\text{Total de quejas recibidas})) \times 100$	
	MES	TOTAL	CERRADAS	%CUMPLIMIENTO
	ENERO	6	6	100%
	FEBRERO	4	4	100%
	MARZO	8	8	100%
	ABRIL	11	11	100%
	MAYO	6	6	100%
	JUNIO	11	10	91%
	JULIO	7	7	100%
	AGOSTO	1	1	100%
	SEPTIEMBRE	1	1	100%
	OCTUBRE	3	3	100%
	TOTAL	58	57	98%

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 3.
QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDAS



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

5.1.4. Calidad.

Véase la Tabla N°7 en la pág.70, el número de incidentes alimentarios generados por agentes físicos, químicos, biológicos y sobre la presentación del alimento durante cada mes en el 2017 en todas las operaciones APC en promedio con la cantidad de comensales durante los meses. Véase el Gráfico N°4 en la pág.70, se indica el progreso mensual en ratios de la mejora del proceso.

TABLA N° 7.

FICHA INDICADOR CALIDAD

INCIDENTES ALIMENTARIOS							
DESCRIPCION		PALANCAS			FÓRMULA		
Mide la cantidad de accidentes alimentarios con la relación a la cantidad promedio de comensales por mes		Gestión por procesos, optimización, mapeo de procesos, documentación, procedimientos			(Cantidad de accidentes alimentarios / número de raciones)x10,000		
MES	AGENTES FISICOS	AGENTES QUIMICOS	AGENTES BIOLOGICOS	DE PRESENTACION	INTOXI	RACIONES	IF Eventos Alimentarios
2016	40	1	14	31	0	8,895,447.00	0.10
ENE	2	0	0	4	0	605,905	0.099
FEB	0	1	0	2	0	617,293	0.049
MAR	2	0	1	1	0	637,540	0.063
ABR	5	0	0	1	0	633,124	0.095
MAY	1	0	0	4	0	715,121	0.070
JUN	3	0	1	0	0	799,249	0.050
JUL	4	0	3	0	0	774,999	0.090
AGOS	4	0	1	0	0	817,310	0.061
SEPT	2	1	0	1	0	718,980	0.056
OCT	1	0	1	0	0	721,239	0.028
2017	28	2	10	13	0	8,410,536	0.065

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 4.

INCIDENTES ALIMENTARIOS



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

5.1.5. Seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.

a) Seguridad.

El Índice de accidentabilidad está definido por Ley 29783 el cual se reporta mensualmente asimismo puede expresarse en % (10 al cuadrado); en este caso representa el número de accidentes ocurridos por cada 100 trabajadores.

Este índice es un parámetro claro e intuitivo para la dirección y trabajadores de una empresa, combinando ambos índices de la OSHA. (índice de frecuencia IF, e índice de gravedad IG)

“Índice de Frecuencia Acumulado x Índice de Gravedad Acumulado) / 1000”

1. IFa = Accidentes con tiempo perdido en el mes x 1000 000 / Horas trabajadas en lo que va del mes.
2. IGa = Días perdidos en el mes x 1000 000 / Horas trabajadas en lo que va del mes.

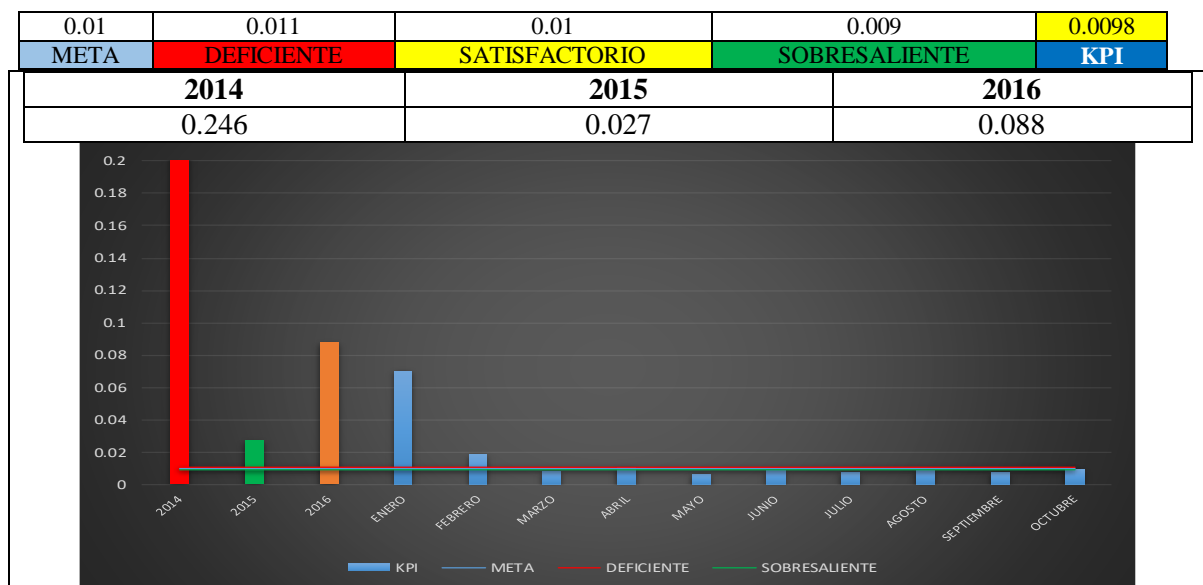
Véase la Tabla N°8 en la pág.72, el índice de accidentabilidad acumulado durante el 2017 hasta el mes de octubre. Véase el Gráfico N°5 en la pág.72, los índices de variación durante el 2017 y la comparativa con los años 2014, 2015 y 2016.

TABLA N° 8.
FICHA INDICADOR SEGURIDAD

INDICE DE ACCIDENTABILIDAD					
2017	HORAS TRABAJADAS	HORAS TRABAJADAS ACUMULADAS	ACCIDENTES	ACCIDENTES ACUMULADOS	DÍAS PERDIDOS
ENE	377671	377671	2	2	5
FEB	358386	736057	0	2	0
MAR	408826	1144883	0	2	0
ABR	400439	1545322	1	3	3
MAY	404112	1949434	0	3	0
JUN	360400	2309834	1	4	4
JUL	268162	2577996	0	4	0
AGO	318234	2896230	1	5	3
SET	305150	3201380	0	5	0
OCT	306124	3507504	1	6	4
DIAS PERDIDOS ACUMULADOS	IF	IF ACUMULADO	IG	IG ACUMULADO	IA
14	5.296	5.296	13.239	13.239	0.070
14	0.000	2.717	0.000	6.793	0.018
14	0.000	1.747	0.000	4.367	0.008
19	2.497	1.941	7.492	5.177	0.010
19	0.000	1.539	0.000	4.104	0.006
30	2.775	1.732	11.099	5.195	0.009
30	0.000	1.552	0.000	4.655	0.007
30	3.142	1.726	9.427	5.179	0.009
30	0.000	1.562	0.000	4.685	0.007
30	3.267	1.711	13.067	5.417	0.0093

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 5.
ÍNDICE DE ACCIDENTABILIDAD



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

b) Salud Ocupacional.

El presente indicador mide el cumplimiento del programa de Salud Ocupacional conformado por todas las actividades posteriormente mencionadas en todas las operaciones de APC involucrando a sus colaboradores y mejorando su ambiente de trabajo. Véase la Tabla N°9, la ficha de indicador de salud ocupacional y el cumplimiento mensual de las actividades planeadas y alcanzadas durante el 2017. Véase el Gráfico N°6 en la pág.74, los porcentajes de variación durante los meses del 2017 para la mejora del proceso.

TABLA N° 9.

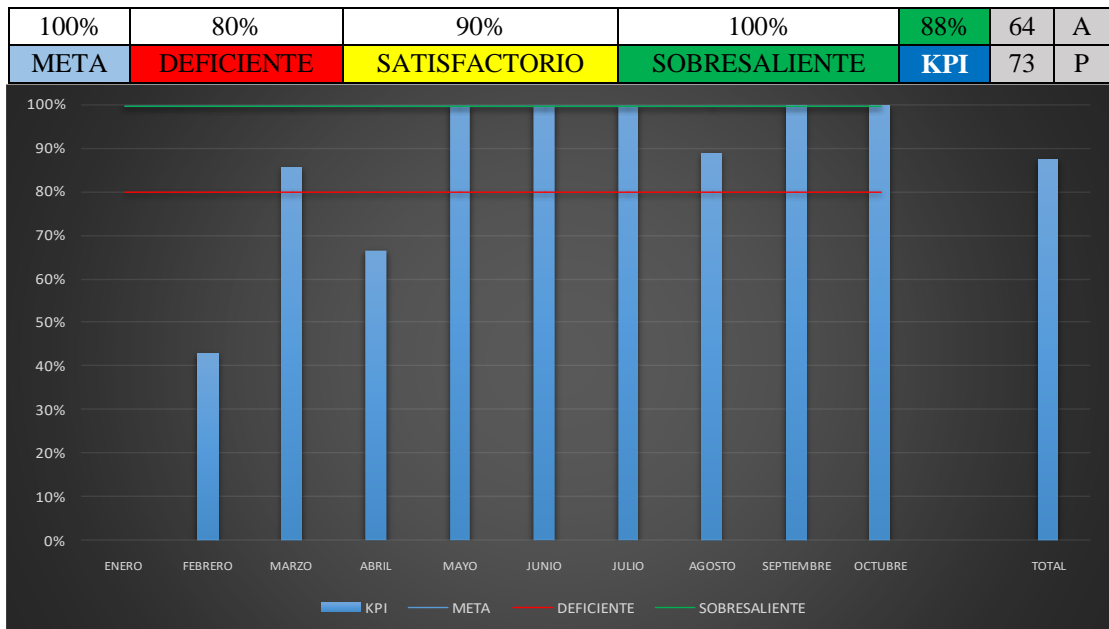
FICHA DE INDICADOR SALUD OCUPACIONAL

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE LA SALUD OCUPACIONAL			
DESCRIPCION	PALANCAS		FÓRMULA
Mide el cumplimiento de las actividades planificadas en el Programa de Salud Ocupacional	Ficha de Indicador de Desempeño		Número de actividades realizadas /Número total de actividades
MES	ALCANZADAS	PLANEADAS	%CUMPLIMIENTO
FEBRERO	3	7	43%
MARZO	6	7	86%
ABRIL	6	9	67%
MAYO	9	9	100%
JUNIO	8	8	100%
JULIO	7	7	100%
AGOSTO	8	9	89%
SEPTIEMBRE	9	9	100%
OCTUBRE	8	8	100%
TOTAL	64	73	88%

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 6.

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

b.1) PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL

Elaborar y garantizar el servicio efectivo de vigilancia médica ocupacional.

- Seguimiento a los exámenes médicos ocupacionales programados y realizados a los trabajadores de APC Corporación S.A.
- Identificar a los trabajadores que presenten sospecha de enfermedad ocupacional según los EMO
- Seguimiento de casos de trabajadores observados en los exámenes médicos ocupacionales
- Elaborar protocolos de examen médico ocupacional específicos por categoría de puesto de trabajo

Difundir las condiciones de aptitud a los trabajadores para el inicio de sus actividades, así como las observaciones y restricciones.

- Entrega de exámenes médicos ocupacionales y lectura de resultados a los trabajadores de APC corporación.

Identificar los factores de riesgo a la salud existentes en los proyectos.

- Inspeccionar los proyectos para supervisar las operaciones e identificar los factores de riesgo para la salud en las áreas de trabajo.
- Identificar los grupos de exposición similar según las actividades que se realizan

Implementar los controles para gestionar el riesgo o riesgos relacionados con la salud ocupacional, luego ser identificados.

- Presentar las propuestas para iniciar los controles según los riesgos encontrados.
- Vigilar la implementación de los controles sugeridos.

Inculcar a los trabajadores el conocimiento de los factores de riesgo existentes en las áreas de trabajo y en las actividades que realizan para controlar los riesgos.

- Realizar capacitaciones a los trabajadores de APC Corporación S.A. señalando los tipos de riesgo de acuerdo al área de trabajo.
- Difundir material de tipo didáctico indicando los riesgos y las formas de control para evitar enfermedades

Revisar la normativa legal en materia de seguridad y salud ocupacional.

- Reunión con la Gerencia de Asuntos Corporativos para identificar y actualizar los requisitos legales aplicables a Salud Ocupacional

c) Medio Ambiente.

El presente indicador mide el cumplimiento del programa para la protección del medio ambiente durante los diferentes procesos realizados en la cadena productiva de las operaciones, el cual está conformado por todas las actividades posteriormente mencionadas en todas las operaciones de APC. Véase la Tabla N°10, la ficha de indicador de medio ambiente y el cumplimiento mensual de las actividades planeadas y alcanzadas durante el 2017. Véase el Gráfico N°7 en la pág.77, los porcentajes de variación durante los meses del 2017 para la mejora del proceso.

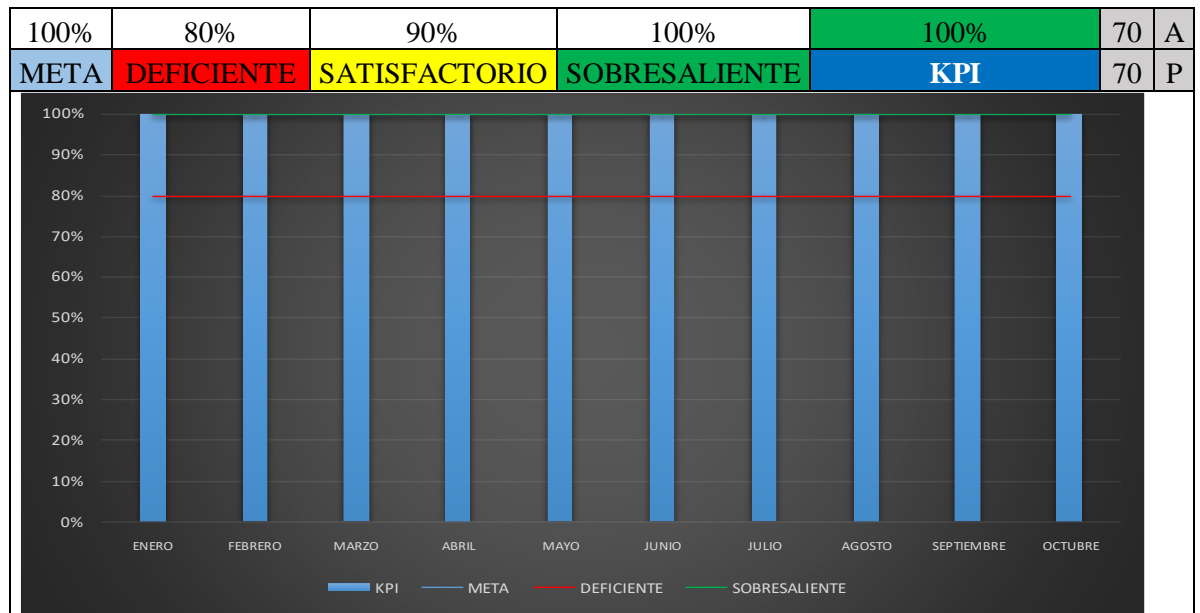
TABLA N° 10.

FICHA INDICADOR MEDIO AMBIENTE

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEDIO AMBIENTE						
DESCRIPCION		PALANCAS			FÓRMULA	
Mide el cumplimiento del Plan de Medio Ambiente		Ficha de Indicador de Desempeño			Número de actividades realizadas /Número total de actividades	
100%	80%	90%	100%	100%	70	A
META	DEFICIENTE	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	KPI	70	P
	MES	ALCANZADAS	PLANEADAS	%CUMPLIMIENTO		
	ENERO	8	8	100%		
	FEBRERO	6	6	100%		
	MARZO	6	6	100%		
	ABRIL	6	6	100%		
	MAYO	7	7	100%		
	JUNIO	6	6	100%		
	JULIO	13	13	100%		
	AGOSTO	6	6	100%		
	SEPTIEMBRE	6	6	100%		
	OCTUBRE	6	6	100%		
	TOTAL	70	70	100%		

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 7.
CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEDIO AMBIENTE



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

c.1) PROGRAMA DE MEDIO AMBIENTE

Planificación.

- Desarrollar y remitir los cumplimientos mensuales de la gestión de Medio Ambiente.
- Elaboración y Presentación de la Declaración Anual de Residuos Sólidos a la autoridad competente.
- Mantener actualizado la lista de requisitos legales concernientes a Medio Ambiente y verificar su cumplimiento.
- Actualizar, difundir y aplicar las herramientas de gestión del SG Ambiental.

Capacitación.

- Difundir las Políticas de la empresa.
- Brindar inducción general y específica a todo personal nuevo.
- Programar y capacitar al personal en Segregación de Residuos sólidos y buenas prácticas ambientales.
- Elegir y premiar al colaborador del mes según su desempeño en HSE.
- Desarrollar el Programa de capacitación 2017.

Seguimiento y Medición.

- Programar y desarrollar Auditorías Internas.

Campañas.

- Realizar donación de materiales para reciclar, rehusar, a través de una institución ambiental.

Emergencias.

- Implementación del Kit Ambiental.
- Capacitar al personal sobre la respuesta ante emergencias ambientales.
- Desarrollar simulacro ambiental (Derrame de aceite).

5.1.6. Nutrición.

El presente indicador mide el cumplimiento mensual de la programación del menú cíclico en las operaciones APC relacionados a la propuesta técnica económica realizada con el cliente durante las licitaciones antes de comenzar con el servicio. Ante el cambio de la programación del menú semanal por la operación se debe justificar el motivo del cambio y ver su sostenibilidad y los posibles insumos o materias primas para que el valor económico del servicio no se vea incrementado e

incida en pérdidas económicas para la organización. Véase la Tabla N°11 ficha de indicador de nutrición durante el 2017.

Véase el Gráfico N°8 en la pág. 80, los porcentajes de variación durante los meses del 2017 para la mejora del proceso.

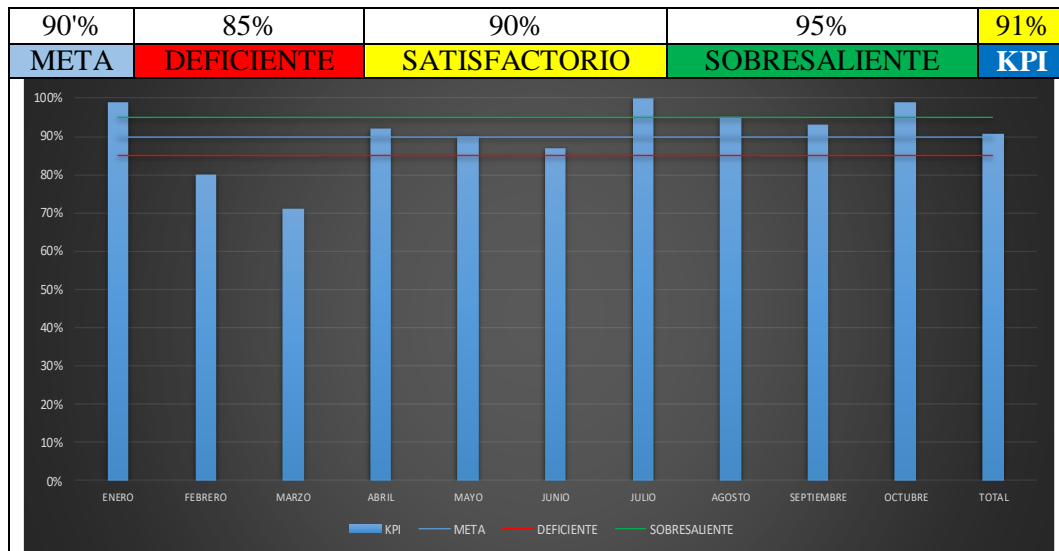
TABLA N° 11.

FICHA INDICADOR NUTRICIÓN

INDICE DE CUMPLIMIENTO DEL MENÚ CÍCLICO				
DESCRIPCION		PALANCAS		FÓRMULA
Mide el cumplimiento del menú cíclico		Optimización, planificación, disponibilidad de insumos		Número de veces que se cumple el menú cíclico/ total de veces que se sirve el menú
90%	85%	90%	95%	91%
META	DEFICIENTE	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	KPI
	MES	ALCANZADAS	PLANEADAS	%CUMPLIMIENTO
	ENERO	99%	100%	99%
	FEBRERO	60%	100%	80%
	MARZO	71%	100%	71%
	ABRIL	92%	100%	92%
	MAYO	90%	100%	90%
	JUNIO	87%	100%	87%
	JULIO	100%	100%	100%
	AGOSTO	95%	100%	95%
	SEPTIEMBRE	93%	100%	93%
	OCTUBRE	99%	100%	99%
	TOTAL	89%	100%	91%

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 8.
CUMPLIMIENTO DEL MENÚ CÍCLICO.



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

5.1.7. Sistemas de la información.

El presente indicador mide la atención de las incidencias informáticas que se han presentado y cerrado durante los meses del 2017 en todas las operaciones de APC, de esta manera el proceso de Sistemas y Tecnología de la información es el responsable del seguimiento a cada incidente presentado y generar las acciones correctivas y preventivas para el respaldo y fortalecimiento de la red organizacional. Los problemas más comunes que se han presentado han sido relacionados con la caída de los servidores de internet, sistema Oracle Business Suiteel, antivirus y respaldo o pérdida de archivos. Véase la Tabla N°12, la ficha de indicador de sistemas de la información y el porcentaje de incidentes cerrados durante el 2017. Véase el Gráfico N°9 en la pág.81, los porcentajes de variación durante los meses del 2017 para la mejora del proceso.

TABLA N° 12.

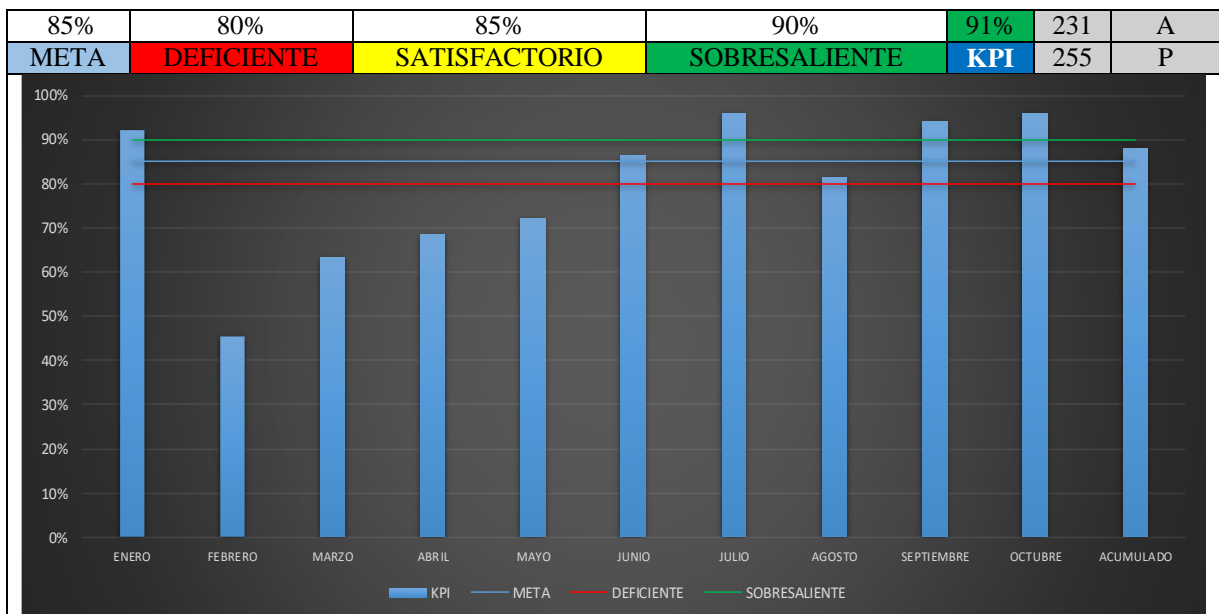
FICHA INDICADOR SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN

ATENCIÓN DE INCIDENCIAS			
DESCRIPCION	PALANCAS		FÓRMULA
Mide el cumplimiento de atención de incidencias	Ficha de Indicador de Desempeño		Número de incidencias cerradas/Número total de incidencias creadas
MES	ALCANZADAS	PLANEADAS	%CUMPLIMIENTO
ENERO	12	13	92%
FEBRERO	15	33	45%
MARZO	31	49	63%
ABRIL	41	60	68%
MAYO	34	47	72%
JUNIO	51	59	86%
JULIO	46	48	96%
AGOSTO	40	49	82%
SEPTIEMBRE	48	51	94%
OCTUBRE	46	48	96%
TOTAL	231	255	91%

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 9.

ATENCIÓN DE INCIDENCIAS



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

5.2.Cumplimiento de los KPI por proceso de estudio.

Véase la Tabla N°13, el cumplimiento de indicadores en la implementación del SIG mensualmente durante el 2017. Véase el Gráfico N°10 en la pág.82, los valores en porcentaje de los resultados obtenidos durante el 2017.

TABLA N° 13.

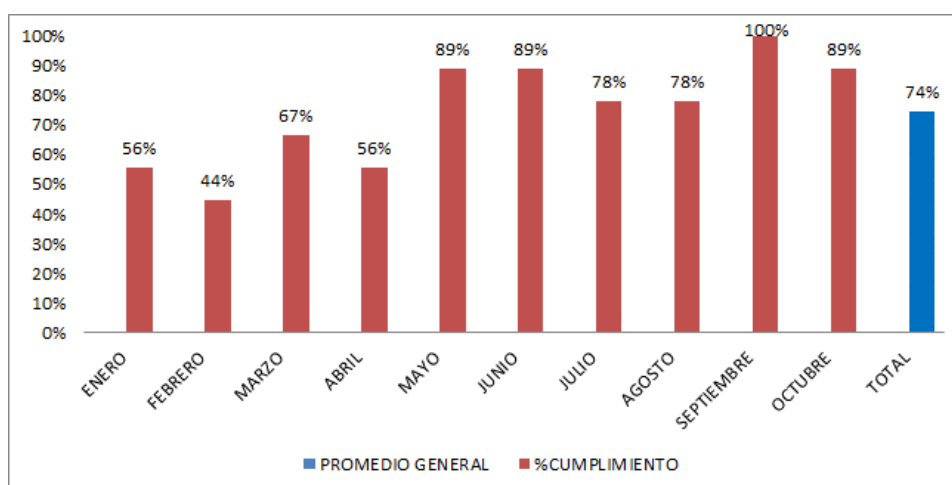
CUMPLIMIENTO DE INDICADORES EN ESTUDIO

MES	ALCANZADAS	PLANEADAS	%CUMPLIMIENTO
ENERO	5	9	56%
FEBRERO	4	9	44%
MARZO	6	9	67%
ABRIL	5	9	56%
MAYO	8	9	89%
JUNIO	8	9	89%
JULIO	7	9	78%
AGOSTO	7	9	78%
SEPTIEMBRE	9	9	100%
OCTUBRE	8	9	89%
TOTAL	67	90	74%

Fuente: Elaboración Propia, 2017.

GRÁFICO N° 10.

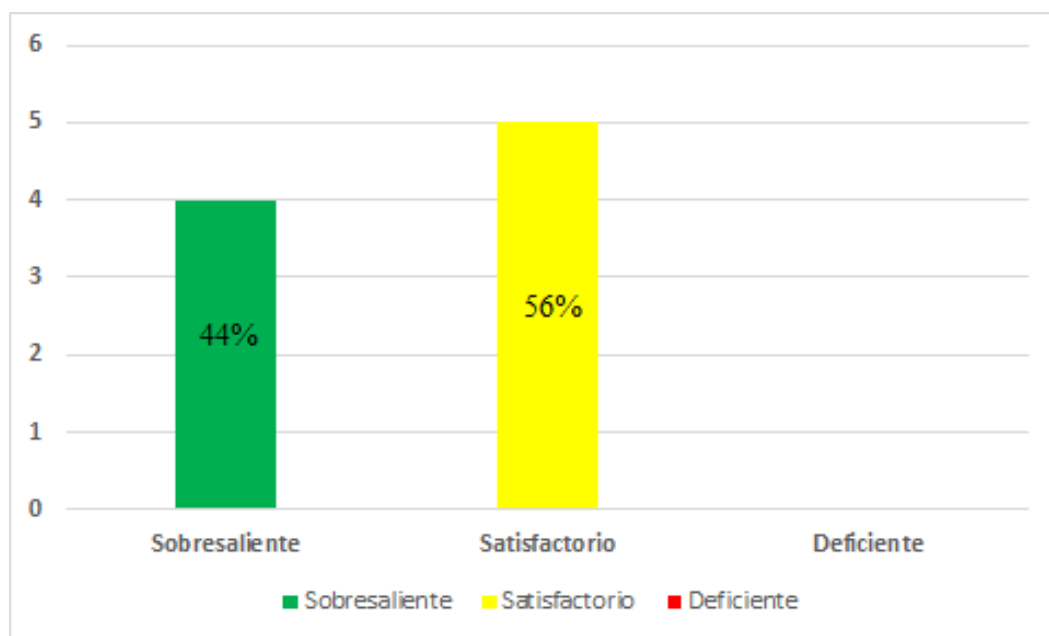
CUMPLIMIENTO MENSUAL DE INDICADORES EN ESTUDIO



Fuente: Elaboración Propia, 2017.

GRÁFICO N° 11.

CUMPLIMIENTO CUANTITATIVO DE INDICADORES EN ESTUDIO



Fuente: Elaboración Propia, 2017.

Internamente se manejan 34 indicadores (KPI) en todos los procesos de la organización para el logro de los 6 objetivos estratégicos mencionados anteriormente, pero para el objetivo de estudio del presente trabajo de investigación se siguió 9 indicadores de desempeño para el cumplimiento del Objetivo Estratégico de Fortalecer la Gestión por Procesos y Mejora Continua, llegando a un cumplimiento del 74 % como promedio mensual durante el 2017 y de un 100% de cumplimiento en los indicadores hasta el mes de octubre logrando un 44% de cumplimiento sobresaliente, 55% satisfactorio y 0% deficiente.

Los procesos o sub procesos que no cumplieron con la meta de su indicador dentro de la frecuencia de medición, están sujetos a elaborar un plan de acción para

la mejora de su indicador, el cuál es presentado ante el Gerente Central de Operaciones haciendo el seguimiento estimado por el líder del proceso.

5.3. Encuesta de satisfacción.

APC Corporación S.A. como parte de la mejora continua de sus sistemas de gestión y por lo tanto de los servicios que brinda, ha elaborado el procedimiento corporativo P-COM-03 “Evaluación del Servicio”, estableciendo encuestas como nuestro mecanismo para medir la satisfacción de nuestros clientes en cada uno de los servicios que brindamos.

Dichas encuestas se realizaron con la finalidad de medir la satisfacción de los servicios de Alimentación, Hotelería y Recreación en noviembre del año 2016 y octubre del 2017.

5.3.1. Noviembre 2016 Antamina – Yanacancha.

La muestra de la que se dispone es de un total de 645 personas encuestadas.

TABLA N° 14.

DATOS DE LOS ENCUESTADOS 2016

Género:	
Hombre	382
Mujer	216
Estado civil:	
Casado(a)	350
Soltero(a)	231
Total	581
Tiene Hijos:	
Si	465
No	122
Total	587

Edad:	
< 25 años	87
25 - 35 años	227
36 - 45 años	194
46 - 55 años	67
> 55 años	20
Total	595

Antigüedad:	
< 3 meses	65
3 - 6 meses	74
6 meses - 1 año	78
1 - 3 años	89
> 3 años	263
Total	569

Empleador:	
Cliente	224
Contratista	356
Total	580

Cargo:	
Obrero	100
Operador	320
Administrativo	33
Ingeniero	65
Mandos medios	43
Ejecutivos	5
Total	566

Total Encuestados	645
--------------------------	------------

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

TABLA N° 15.

DATOS ENCUESTA DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN 2016

Menú:	Muy Bueno		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo		TOTALES
- Temperatura	5	96 16%	4	230 38%	3	199 33%	2	53 9%	1	22 4%	600
- Variedad diaria del menú	5	70 12%	4	144 24%	3	209 35%	2	110 18%	1	63 11%	596
- Cantidad/tamaño de raciones	5	124 21%	4	179 30%	3	190 32%	2	67 11%	1	42 7%	602
- Platos saludables	5	94 16%	4	174 29%	3	193 32%	2	92 15%	1	45 8%	598
- Variedad de dietas	5	76 13%	4	141 24%	3	181 30%	2	121 20%	1	75 13%	594
- Variedad de postres	5	39 7%	4	83 14%	3	185 31%	2	168 28%	1	119 20%	594
- Variedad de bebidas	5	79 13%	4	139 23%	3	190 32%	2	132 22%	1	59 10%	599
- Sabor de los alimentos	5	77 13%	4	148 25%	3	201 34%	2	102 17%	1	68 11%	596
- Presentación de los alimentos	5	92 15%	4	184 31%	3	215 36%	2	72 12%	1	31 5%	594
- Higiene	5	151 26%	4	215 36%	3	154 26%	2	47 8%	1	25 4%	592
Servicio de Comedor:											
- Rapidez	5	101 17%	4	197 33%	3	187 31%	2	80 13%	1	37 6%	602
- Cortesía y atención	5	107 18%	4	203 34%	3	172 29%	2	71 12%	1	46 8%	599
- Presentación personal	5	129 22%	4	248 42%	3	147 25%	2	54 9%	1	19 3%	597
- Limpieza	5	138 23%	4	267 44%	3	140 23%	2	39 6%	1	18 3%	602
- Ambientación del comedor	5	137 23%	4	237 40%	3	148 25%	2	51 9%	1	20 3%	593
- Disponibilidad de utensilios, servilletas, azucareros, saleros, etc	5	184 31%	4	206 34%	3	138 23%	2	45 8%	1	26 4%	599

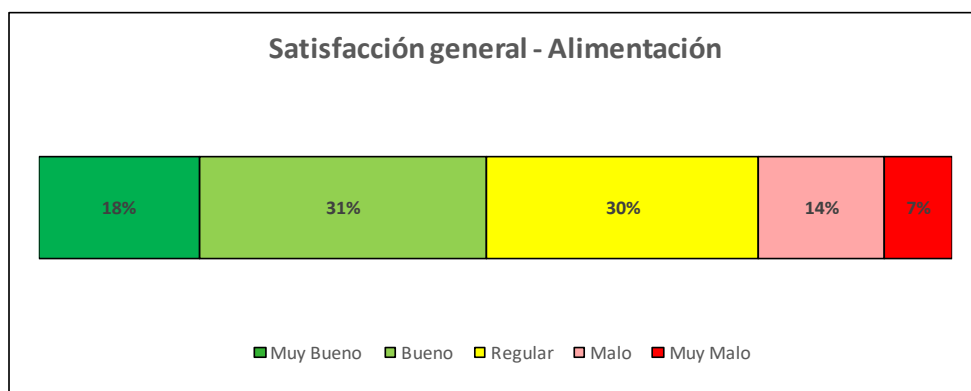
Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

TABLA N° 16.
RESULTADOS ENCUESTA DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN 2016

5	Muy Bueno	18%	1694
4	Bueno	31%	2995
3	Regular	30%	2849
2	Malo	14%	1304
1	Muy Malo	7%	715
TOTAL			9557

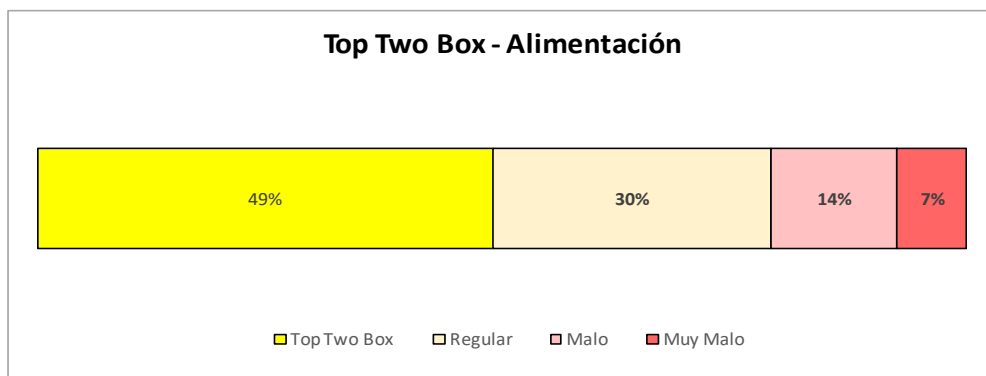
Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 12.
RESULTADOS ENCUESTA DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN 2016



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 13.
RESULTADOS TOP TWO BOX ALIMENTACIÓN 2016



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

TABLA N° 17.

DATOS ENCUESTA DEL SERVICIO DE HOTELERÍA 2016

Limpieza y desinfección de:		Muy Bueno			Bueno			Regular			Malo			Muy Malo		TOTALES
- Habitaciones	5	133	22%	4	243	40%	3	147	24%	2	53	9%	1	25	4%	601
- SS. HH. Habitaciones	5	131	22%	4	227	38%	3	154	26%	2	59	10%	1	27	5%	598
- Pasadizos del módulo	5	127	21%	4	269	46%	3	138	23%	2	43	7%	1	14	2%	591
- SS.HH Comedores	5	102	17%	4	226	38%	3	182	30%	2	63	11%	1	27	5%	600
- SS.HH de uso público	5	90	15%	4	199	33%	3	196	33%	2	80	13%	1	33	6%	598
- Oficinas y módulos	5	126	21%	4	257	44%	3	150	25%	2	37	6%	1	19	3%	589
- Áreas comunes (recreación y gimnasio)	5	124	21%	4	247	42%	3	150	26%	2	42	7%	1	25	4%	588
- Veredas, escaleras	5	117	20%	4	255	43%	3	159	27%	2	44	7%	1	16	3%	591
Entrega y recambio de:																
- Papel higiénico y jabón de tocador	5	169	28%	4	184	31%	3	131	22%	2	81	14%	1	34	6%	599
- Toallas	5	109	19%	4	143	25%	3	127	23%	2	63	11%	1	119	21%	561
- Sábanas	5	129	22%	4	170	29%	3	162	27%	2	80	14%	1	51	9%	592
Lavandería:																
- Entrega de la ropa de lavandería es oportuna	5	139	23%	4	203	34%	3	149	25%	2	68	11%	1	40	7%	599
- Su ropa se devuelve en buen estado y completa	5	128	21%	4	185	31%	3	141	24%	2	85	14%	1	57	10%	596
Atención:																
- Cortesía y atención	5	116	20%	4	218	37%	3	154	26%	2	60	10%	1	43	7%	591
- Rapidez en la entrega de habitaciones	5	101	17%	4	210	36%	3	145	25%	2	74	13%	1	54	9%	584

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

TABLA N° 18.

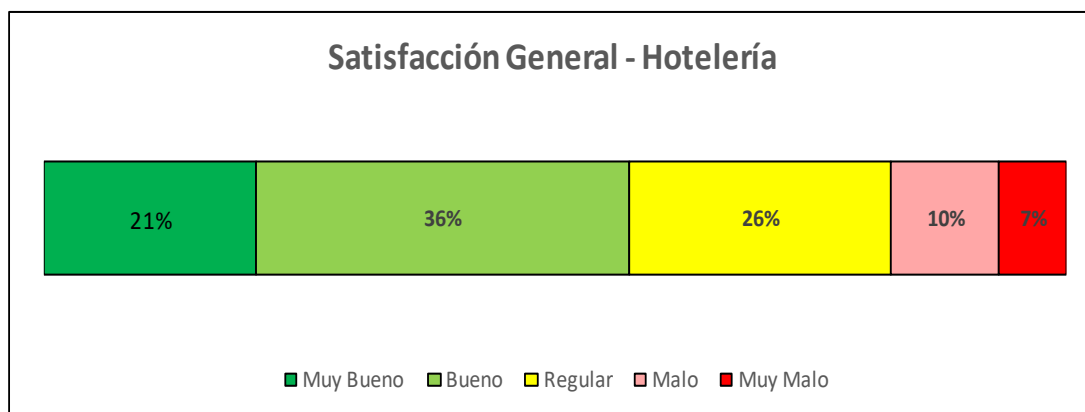
RESULTADOS ENCUESTA DEL SERVICIO DE HOTELERÍA 2016

5	Muy Bueno	21%	1841
4	Bueno	36%	3236
3	Regular	26%	2285
2	Malo	10%	932
1	Muy Malo	7%	584
TOTAL			8878

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 14.

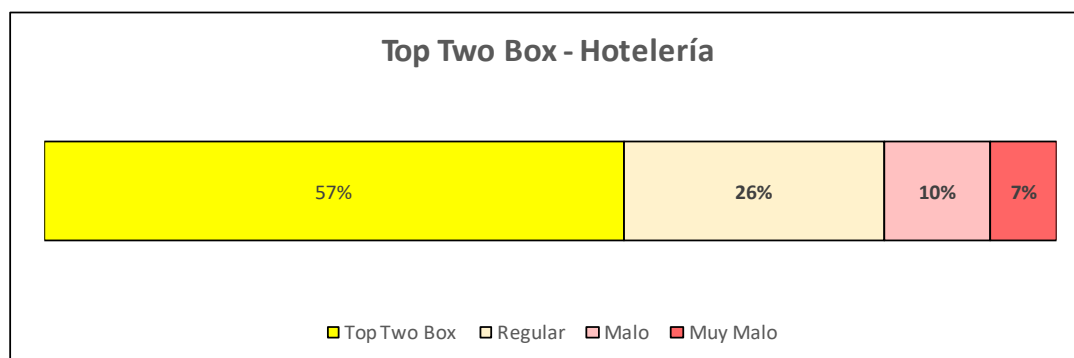
RESULTADOS ENCUESTA DEL SERVICIO DE HOTELERÍA 2016



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 15.

RESULTADOS TOP TWO BOX HOTELERÍA 2016



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

TABLA N° 19.

DATOS ENCUESTA DEL SERVICIO DE RECREACIÓN 2016

Impresión respecto de:		Muy Bueno		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo		TOTALES
- Actividades de entretenimiento y ocio	5	100	17%	237	40%	176	30%	61	10%	22	4%	596
- Implementación del gimnasio	5	88	15%	209	35%	171	29%	80	13%	45	8%	593
- Organización de eventos especiales	5	90	15%	188	32%	191	32%	84	14%	37	6%	590
- Limpieza en los ambientes de recreación	5	105	18%	249	43%	161	28%	48	8%	22	4%	585
- Presencia y orientación de los instructores del gimnasio	5	110	20%	220	39%	143	26%	57	10%	30	5%	560
¿De qué actividades forma parte usted regularmente cuando está en el campamento?	- Deporte		- Gimnasio		- Rutina con entrenador de gimnasio		- Área social / zona de juegos		- Estudiar			
	391	27%	245	17%	144	10%	224	15%	208	14%		
	- Ver TV										1463	
	251	17%										

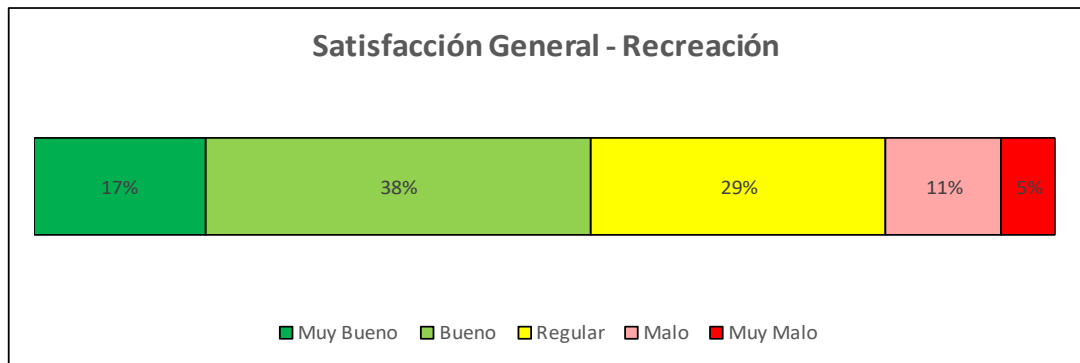
Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

TABLA N° 20.
RESULTADOS ENCUESTA DEL SERVICIO DE RECREACIÓN 2016

5	Muy Bueno	17%	493
4	Bueno	38%	1103
3	Regular	29%	842
2	Malo	11%	330
1	Muy Malo	5%	156
TOTAL			2924

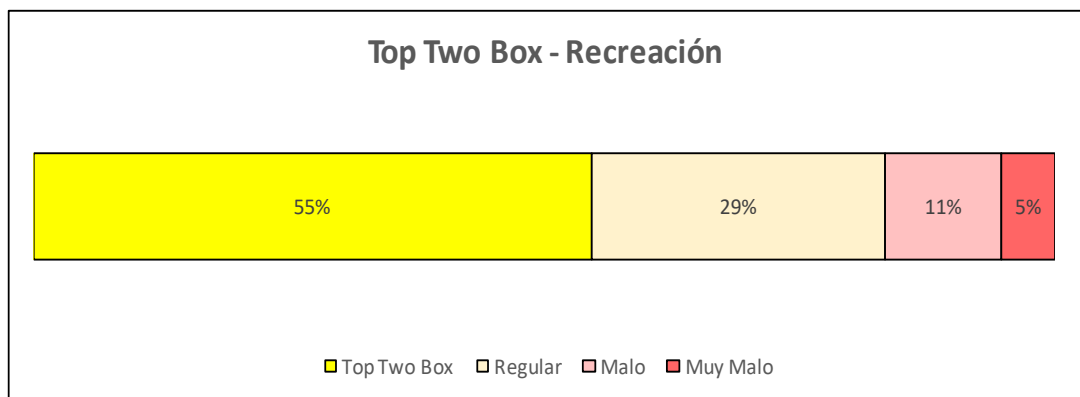
Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 16.
RESULTADOS ENCUESTA DEL SERVICIO DE RECREACIÓN 2016



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 17.
RESULTADOS TOP TWO BOX RECREACIÓN 2016



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

TABLA N° 21.

DATOS ENCUESTA SOBRE EL PERSONAL DE APC 2016

Disponibilidad y disposición del personal	Muy Bueno		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo		TOTALES
para resolver sus necesidades:											
- Supervisores / jefes	5	72 12%	4	241 41%	3	170 29%	2	76 13%	1	36 6%	595
- Despachadores	5	81 14%	4	238 40%	3	180 30%	2	67 11%	1	27 5%	593
- Personal de limpieza	5	113 19%	4	247 42%	3	165 28%	2	45 8%	1	21 4%	591
- El personal ofrece alternativas de solución adecuadas y rápidas	5	85 14%	4	239 40%	3	181 30%	2	64 11%	1	33 5%	602
- Concentración y enfoque del personal en su trabajo mientras lo atiende	5	95 16%	4	243 41%	3	171 29%	2	64 11%	1	26 4%	599
Presentación del personal:											
- Limpieza, uniformes en buen estado, etc.	5	142 24%	4	262 44%	3	139 23%	2	40 7%	1	19 3%	602
Amabilidad del personal:											
- Supervisores / jefes	5	98 17%	4	234 40%	3	167 28%	2	54 9%	1	39 7%	592
- Despachadores	5	104 17%	4	238 40%	3	161 27%	2	62 10%	1	30 5%	595
- Personal de limpieza	5	131 22%	4	237 40%	3	159 27%	2	39 7%	1	33 6%	599

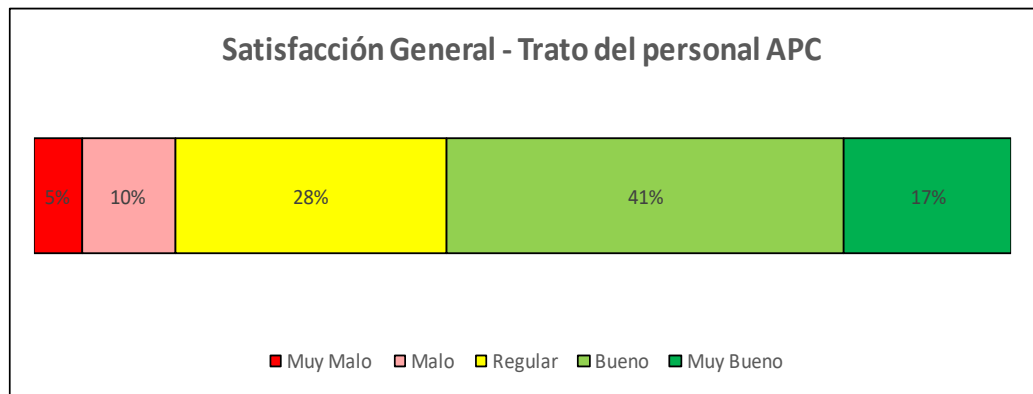
Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

TABLA N° 22.
RESULTADOS ENCUESTA DEL PERSONAL DE APC 2016

5	Muy Bueno	17%	921
4	Bueno	41%	2179
3	Regular	28%	1493
2	Malo	10%	511
1	Muy Malo	5%	264
TOTAL			5368

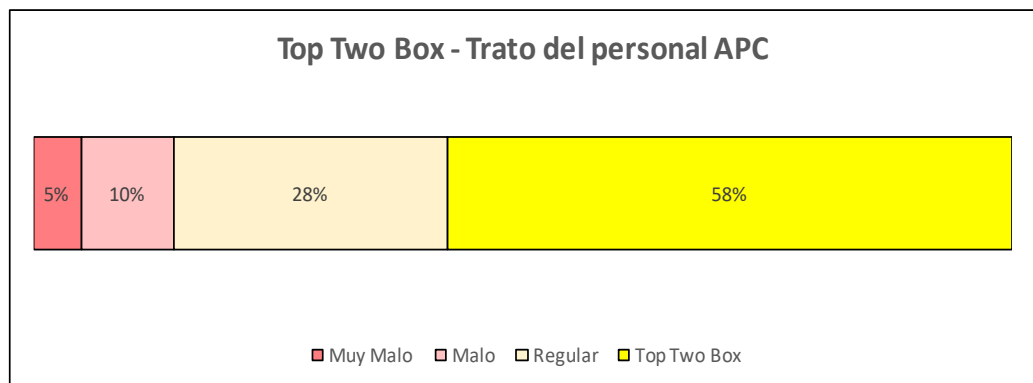
Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 18.
RESULTADOS ENCUESTA DEL PERSONAL DE APC 2016



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 19.
RESULTADOS TOP TWO BOX PERSONAL DE APC 2016



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

TABLA N° 23.

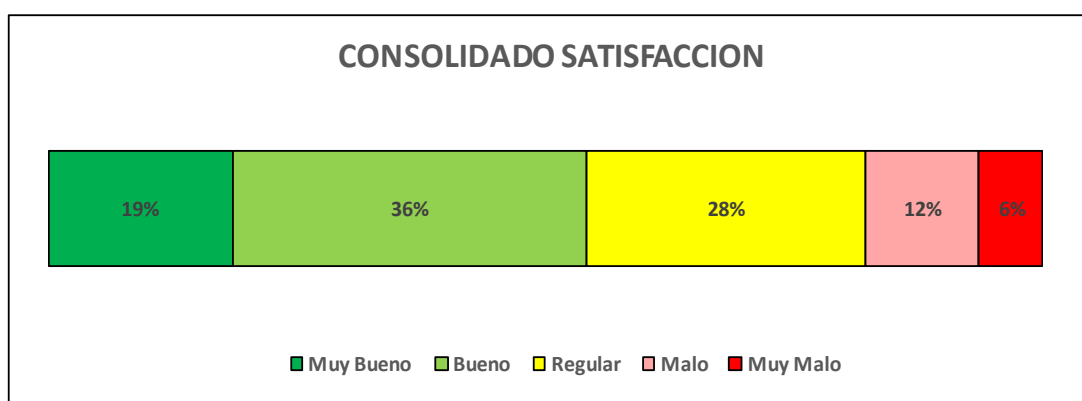
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GENERAL 2016

5	Muy Bueno	19%	4953
4	Bueno	36%	9513
3	Regular	28%	7469
2	Malo	12%	3077
1	Muy Malo	6%	1719
TOTAL			26731

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 20.

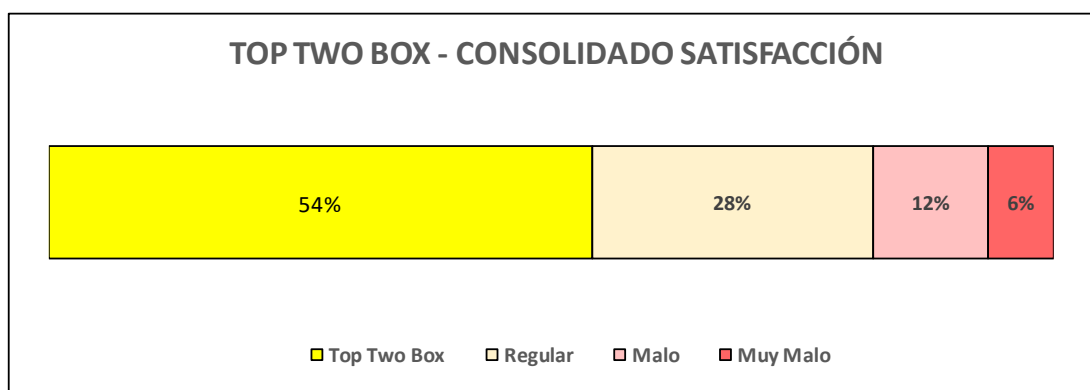
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GENERAL 2016



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 21.

RESULTADOS TOP TWO BOX SATISFACCIÓN GENERAL 2016



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

5.3.2. Octubre 2017 Antamina – Yanacancha.

La muestra de la que se dispone es de un total de 864 personas encuestadas.

TABLA N° 24.

DATOS DE LOS ENCUESTADOS 2017

Género:		Edad:		Empleador:	
Hombre	538	< 25 años	95	Cliente	327
Mujer	323	25 - 35 años	325	Contratista	537
		36 - 45 años	327	Total	864
Estado civil:		46 - 55 años	93		
Casado(a)	509	> 55 años	24		
Soltero(a)	355	Total	864	Cargo:	
Total	864			Obrero	0
				Operador	0
Tiene Hijos:				Administrativo	0
Si	0			Ingeniero	0
No	0			Mandos medios	0
Total	0			Ejecutivos	0
		Antigüedad:		Total	0
		< 3 meses	0		
		3 - 6 meses	0		
		6 meses - 1 año	0		
		1 - 3 años	0		
		> 3 años	0		
		Total	0		
				Total Encuestados	864

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

TABLA N° 25.

DATOS ENCUESTA DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN 2017

Menú:	Muy Bueno		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo		TOTALES					
- Temperatura	5	138	16%	4	323	37%	3	267	31%	2	97	11%	1	39	5%	864
- Variedad diaria del menú	5	125	14%	4	208	24%	3	270	31%	2	165	19%	1	96	11%	864
- Cantidad/tamaño de raciones	5	174	20%	4	326	38%	3	226	26%	2	100	12%	1	38	4%	864
- Platos saludables	5	164	19%	4	263	30%	3	247	29%	2	130	15%	1	60	7%	864
- Variedad de dietas	5	136	16%	4	205	24%	3	246	28%	2	186	22%	1	91	11%	864
- Variedad de postres	5	55	6%	4	139	16%	3	233	27%	2	257	30%	1	180	21%	864
- Variedad de bebidas	5	147	17%	4	206	24%	3	255	30%	2	176	20%	1	80	9%	864
- Sabor de los alimentos	5	119	14%	4	198	23%	3	291	34%	2	163	19%	1	93	11%	864
- Presentación de los alimentos	5	142	16%	4	269	31%	3	288	33%	2	124	14%	1	41	5%	864
- Higiene	5	237	27%	4	324	38%	3	198	23%	2	75	9%	1	30	3%	864
Servicio de Comedor:																
- Rapidez	5	158	18%	4	321	37%	3	232	27%	2	105	12%	1	48	6%	864
- Cortesía y atención	5	168	19%	4	275	32%	3	240	28%	2	117	14%	1	64	7%	864
- Presentación personal	5	199	23%	4	353	41%	3	214	25%	2	71	8%	1	27	3%	864
- Limpieza	5	222	26%	4	366	42%	3	194	22%	2	54	6%	1	28	3%	864
- Ambientación del comedor	5	208	24%	4	340	39%	3	209	24%	2	76	9%	1	31	4%	864
- Disponibilidad de utensilios, servilletas, azucareros, saleros, etc	5	241	28%	4	321	37%	3	190	22%	2	72	8%	1	40	5%	864

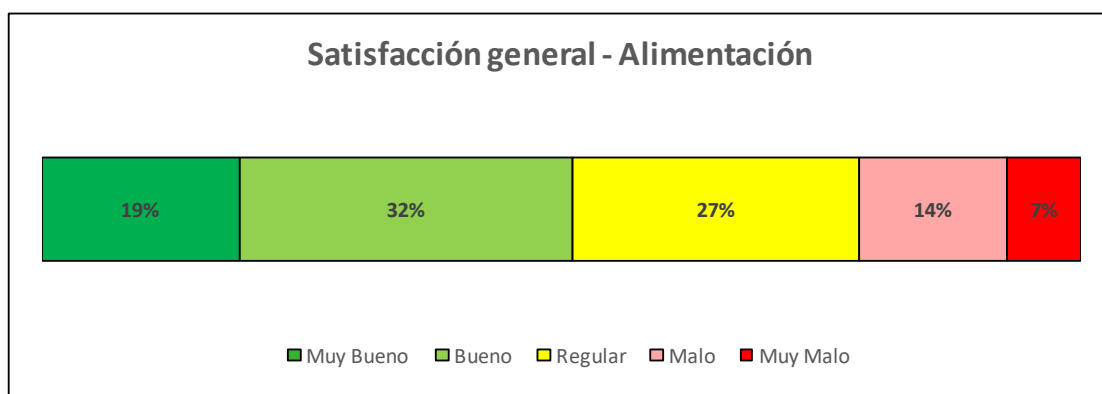
Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

TABLA N° 26.
RESULTADOS ENCUESTA DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN 2017

5	Muy Bueno	19%	2633
4	Bueno	32%	4437
3	Regular	27%	3800
2	Malo	14%	1968
1	Muy Malo	7%	986
TOTAL			13824

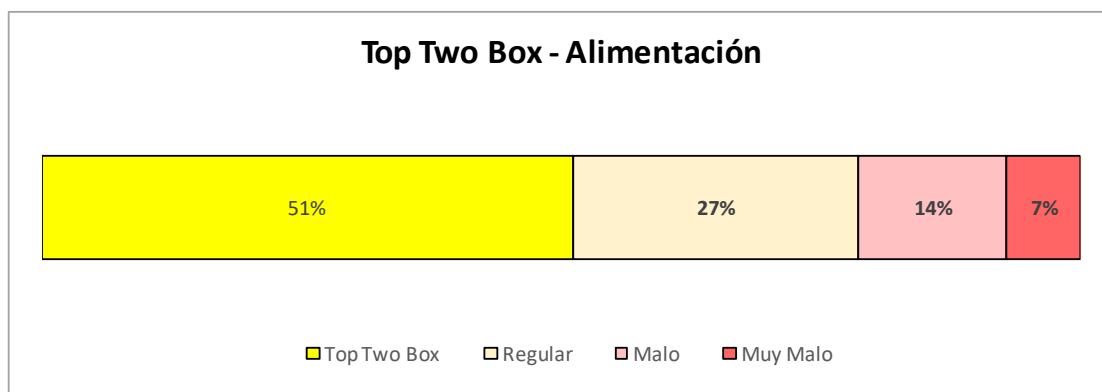
Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 22.
RESULTADOS ENCUESTA DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN 2017



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 23.
RESULTADOS TOP TWO BOX ALIMENTACIÓN 2017



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

TABLA N° 27.

DATOS ENCUESTA DEL SERVICIO DE HOTELERÍA 2017

	Muy Bueno		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo		TOTALES					
Limpeza y desinfección de:																
- Habitaciones	5	220	25%	4	345	40%	3	180	21%	2	70	8%	1	49	6%	864
- SS. HH. Habitaciones	5	204	24%	4	335	39%	3	185	21%	2	85	10%	1	55	6%	864
- Pasadizos del módulo	5	223	26%	4	357	41%	3	195	23%	2	57	7%	1	32	4%	864
- SS.HH Comedores	5	169	20%	4	285	33%	3	246	28%	2	101	12%	1	63	7%	864
- SS.HH de uso público	5	157	18%	4	265	31%	3	246	28%	2	121	14%	1	75	9%	864
- Oficinas y módulos	5	170	20%	4	357	41%	3	234	27%	2	72	8%	1	31	4%	864
- Áreas comunes (recreación y gimnasio)	5	174	20%	4	357	41%	3	216	25%	2	71	8%	1	45	5%	863
- Veredas, escaleras	5	170	20%	4	360	42%	3	226	26%	2	68	8%	1	40	5%	864
Entrega y recambio de:																
- Papel higiénico y jabón de tocador	5	248	29%	4	323	37%	3	156	18%	2	95	11%	1	42	5%	864
- Toallas	5	173	20%	4	276	32%	3	177	21%	2	91	11%	1	146	17%	863
- Sábanas	5	184	21%	4	288	33%	3	205	24%	2	102	12%	1	85	10%	864
Lavandería:																
- Entrega de la ropa de lavandería es oportuna	5	199	23%	4	344	40%	3	173	20%	2	79	9%	1	67	8%	862
- Su ropa se devuelve en buen estado y completa	5	173	20%	4	292	34%	3	187	22%	2	106	12%	1	104	12%	862
Atención:																
- Cortesía y atención	5	186	22%	4	338	39%	3	194	22%	2	84	10%	1	62	7%	864
- Rapidez en la entrega de habitaciones	5	187	22%	4	312	36%	3	200	23%	2	88	10%	1	77	9%	864

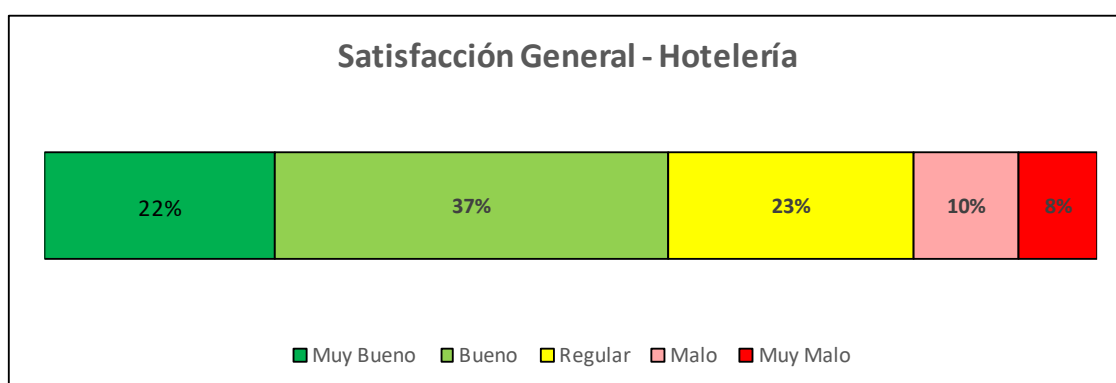
Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

TABLA N° 28.
RESULTADOS ENCUESTA DEL SERVICIO DE HOTELERÍA 2017

5	Muy Bueno	22%	2837
4	Bueno	37%	4834
3	Regular	23%	3020
2	Malo	10%	1290
1	Muy Malo	8%	973
TOTAL			12954

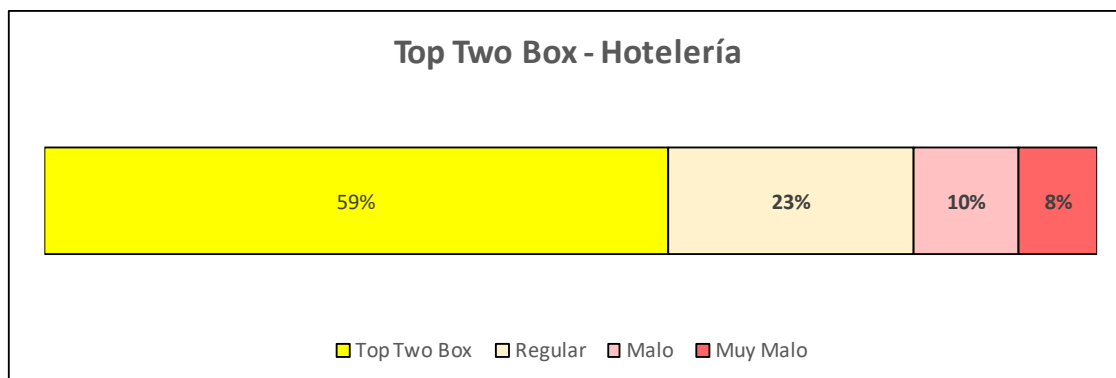
Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 24.
RESULTADOS ENCUESTA DEL SERVICIO DE HOTELERÍA 2017



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 25.
RESULTADOS TOP TWO BOX HOTELERÍA 2017



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

TABLA N° 29.

DATOS ENCUESTA DEL SERVICIO DE RECREACIÓN 2017

Impresión respecto de:		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	TOTALES		
- Actividades de entretenimiento y ocio	5	146 17%	4 333 39%	3 237 27%	2 61 10%	1 60 7%	862		
- Implementación del gimnasio	135 5	88 16%	4 310 36%	3 244 28%	2 80 10%	1 87 10%	862		
- Organización de eventos especiales	5	149 17%	4 270 31%	3 260 30%	2 84 13%	1 67 8%	861		
- Limpieza en los ambientes de recreación	5	163 19%	4 322 37%	3 237 27%	2 48 11%	1 43 5%	862		
- Presencia y orientación de los instructores del gimnasio	5	170 20%	4 309 36%	3 237 27%	2 57 10%	1 58 7%	862		
-¿De qué actividades forma parte usted regularmente cuando está en el campamento?	- Deporte	541 25%	- Gimnasio	334 16%	- Rutina con entrenador de gimnasio	- Área social / zona de juegos	- Estudiar	346 16%	
	- Ver TV	399 19%			219 10%	298 14%			2137

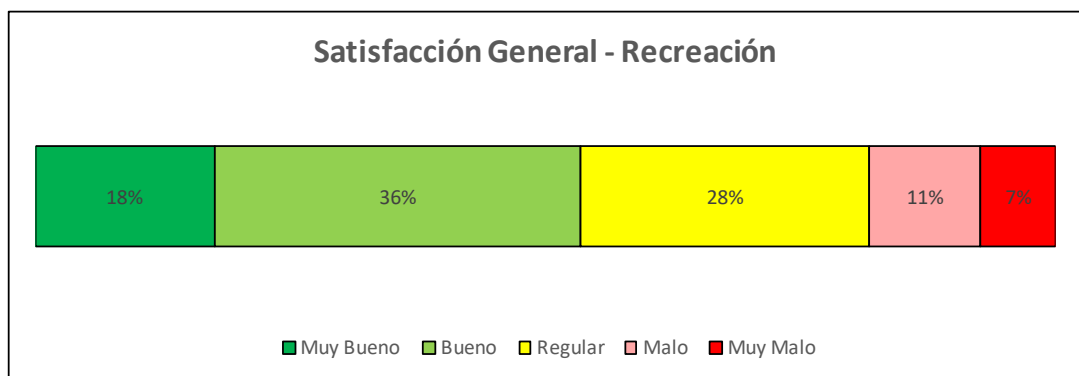
Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

TABLA N° 30.
RESULTADOS ENCUESTA DEL SERVICIO DE RECREACIÓN 2017

5	Muy Bueno	18%	763
4	Bueno	36%	1544
3	Regular	28%	1215
2	Malo	11%	472
1	Muy Malo	7%	315
TOTAL			4309

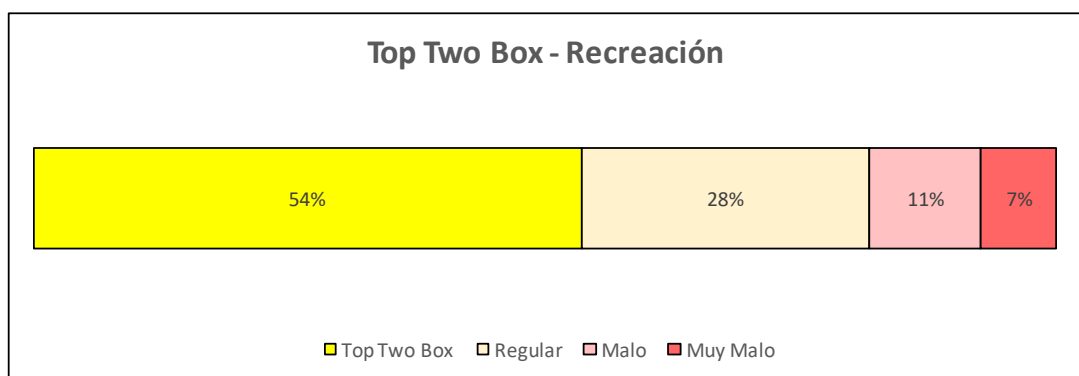
Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 26.
RESULTADOS ENCUESTA DEL SERVICIO DE RECREACIÓN 2017



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 27.
RESULTADOS TOP TWO BOX RECREACIÓN 2017



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

TABLA N° 31.

DATOS ENCUESTA SOBRE EL PERSONAL DE APC 2017

Disponibilidad y disposición del personal	Muy Bueno		Bueno		Regular		Malo		Muy Malo		TOTALES
para resolver sus necesidades:											
- Supervisores / jefes	5	132 15%	4	335 39%	3	258 30%	2	83 10%	1	56 6%	864
- Despachadores	5	120 14%	4	352 41%	3	254 29%	2	88 10%	1	50 6%	864
- Personal de limpieza	5	160 19%	4	385 45%	3	214 25%	2	63 7%	1	42 5%	864
- El personal ofrece alternativas de solución adecuadas y rápidas	5	142 16%	4	330 38%	3	250 29%	2	91 11%	1	51 6%	864
- Concentración y enfoque del personal en su trabajo mientras lo atiende	5	154 18%	4	337 39%	3	254 29%	2	66 8%	1	53 6%	864
Presentación del personal:											
- Limpieza, uniformes en buen estado, etc.	5	208 24%	4	369 43%	3	203 23%	2	46 5%	1	38 4%	864
Amabilidad del personal:											
- Supervisores / jefes	5	179 21%	4	299 35%	3	258 30%	2	76 9%	1	52 6%	864
- Despachadores	5	168 19%	4	331 38%	3	220 25%	2	99 11%	1	46 5%	864
- Personal de limpieza	5	210 24%	4	324 38%	3	207 24%	2	74 9%	1	49 6%	864

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

TABLA N° 32.

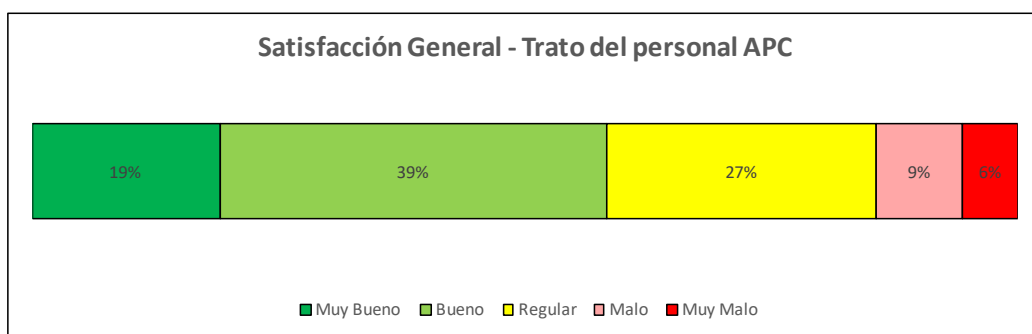
RESULTADOS ENCUESTA DEL PERSONAL DE APC 2017

5	Muy Bueno	19%	1473
4	Bueno	39%	3062
3	Regular	27%	2118
2	Malo	9%	686
1	Muy Malo	6%	437
TOTAL			7776

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 28.

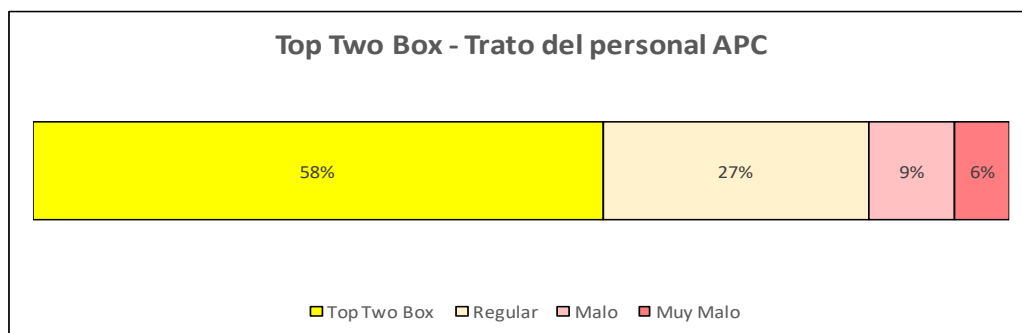
RESULTADOS ENCUESTA DEL PERSONAL DE APC 2017



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 29.

RESULTADOS TOP TWO BOX PERSONAL DE APC 2017



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

TABLA N° 33.

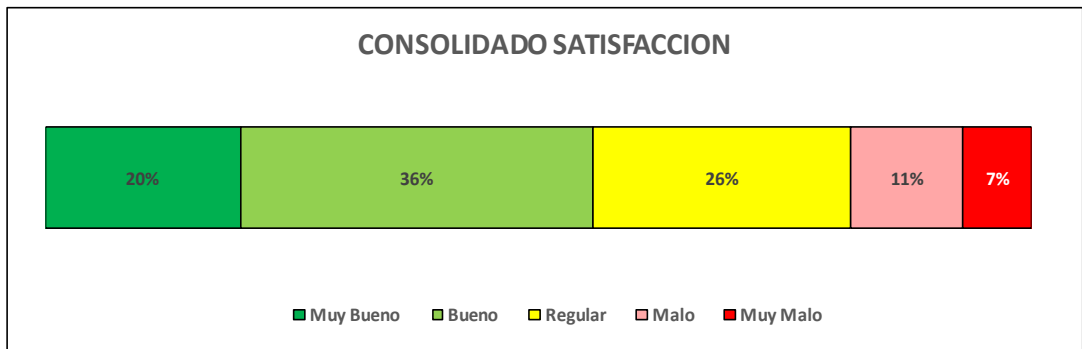
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GENERAL 2017

5	Muy Bueno	20%	7706
4	Bueno	36%	13877
3	Regular	26%	10153
2	Malo	11%	4416
1	Muy Malo	7%	2711
TOTAL			38863

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 30.

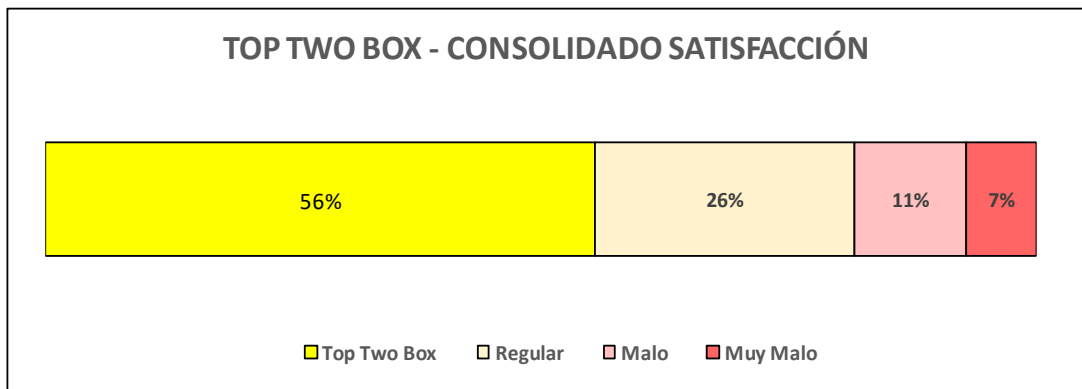
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GENERAL 2017



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

GRÁFICO N° 31.

RESULTADOS TOP TWO BOX SATISFACCIÓN GENERAL 2017



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

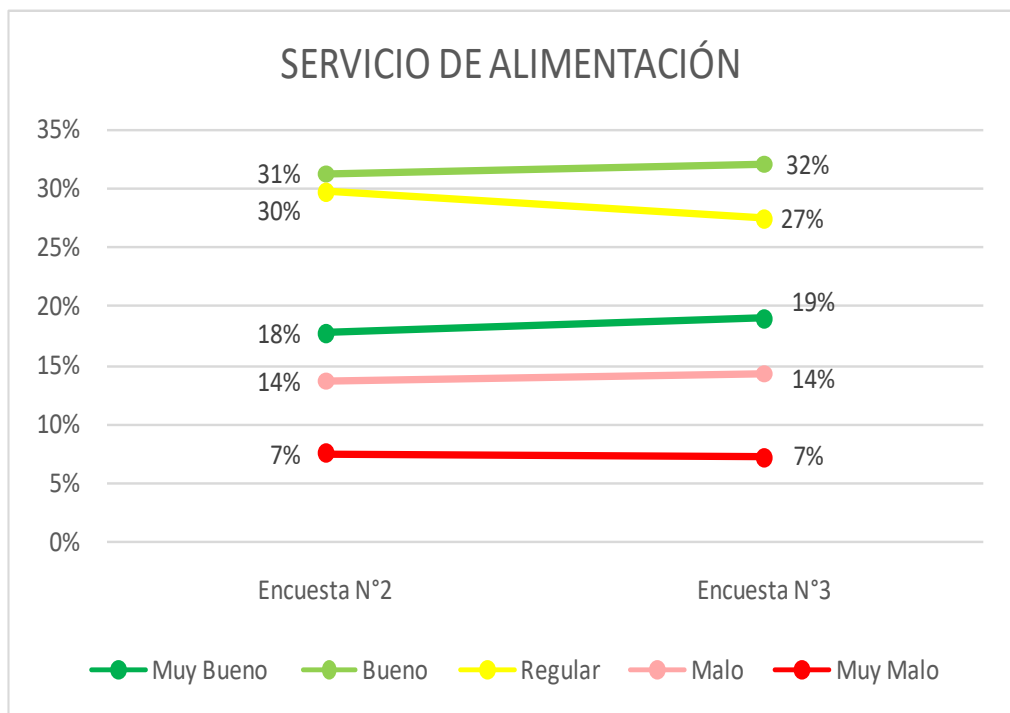
5.4. Comparativa encuesta de satisfacción año 2016 y 2017.

Es importante recalcar que las encuestas a comparar son la N°2 (Evaluación de Satisfacción Antamina-Yanacancha 2016) y N°3 (Evaluación de Satisfacción Antamina-Yanacancha 2017) pues estas presentan el mismo formato de evaluación.

5.4.1. Servicio de Alimentación.

GRÁFICO N° 32.

COMPARATIVO GENERAL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

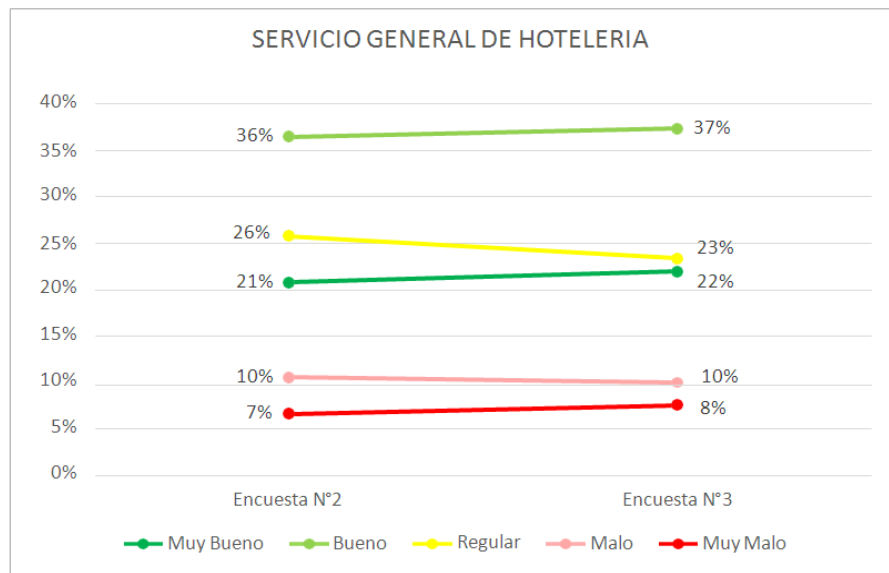


Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

5.4.2. Servicio de Hotelería.

GRÁFICO N° 33.

COMPARATIVO GENERAL SERVICIO DE HOTELERÍA

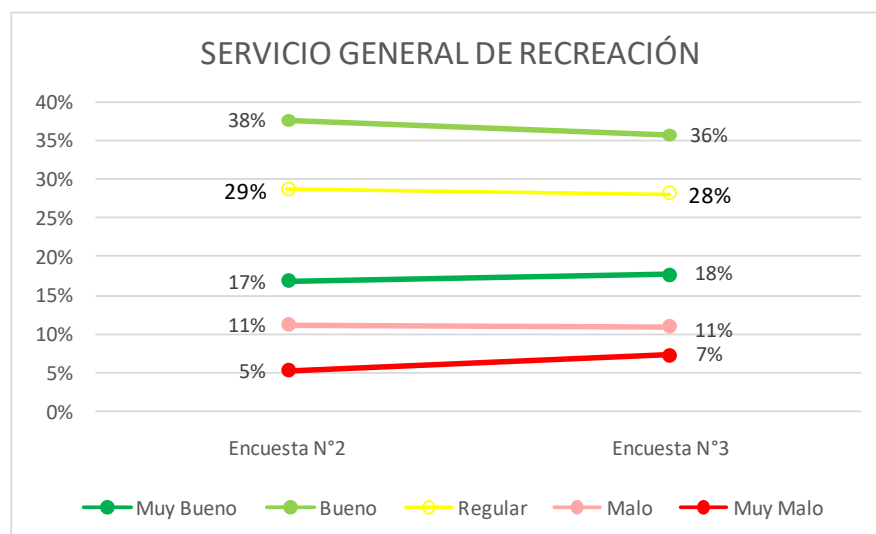


Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

5.4.3. Servicio de Recreación.

GRÁFICO N° 34.

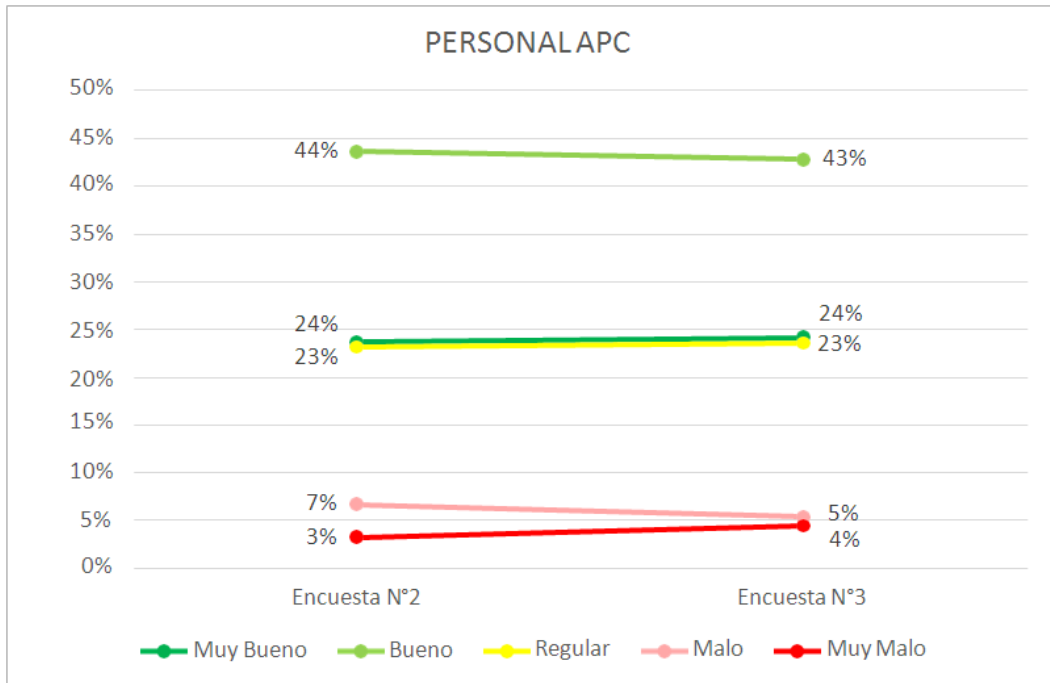
COMPARATIVO GENERAL SERVICIO DE RECREACIÓN



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

5.4.4. Personal de APC Corporación S.A.

GRÁFICO N° 35.
COMPARATIVO GENERAL PERSONAL DE APC



Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

5.5. Encuestas de satisfacción.

TABLA N° 34.

COMPARATIVO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Encuesta N°2 - 2016	Encuesta N°3 - 2017
ALIMENTACIÓN	
❖ En promedio el 7% de los encuestados no respondieron.	❖ En promedio el 100% de los encuestados respondieron.
❖ Evaluación del menú:	❖ Evaluación del menú:
Aceptación mala:	Aceptación mala:
-Variación del menú	-Variación del menú
-Variación de dietas	-Variación de dietas
-Variación de postres	-Variación de postres
-Variación de bebidas	-Sabor de los alimentos
-Sabor de los alimentos	
Aceptación regular:	Aceptación regular:
-Temperatura	-Temperatura
-Cantidad	-Cantidad
-Platos saludables	-Platos saludables
-Presentación	-Variación de bebidas
	-Presentación
Aceptación buena:	Aceptación buena:
-Higiene	-Higiene
❖ Servicio de comedor:	❖ Servicio de comedor:
Aceptación regular:	Aceptación regular:
-Rapidez	-Rapidez
-Cortesía y atención	-Cortesía y atención
Aceptación buena:	Aceptación buena:
-Presentación personal	-Presentación personal
-Limpieza	-Limpieza
-Ambientación del comedor	-Ambientación del comedor
-Disponibilidad de utensilios	-Disponibilidad de utensilios

Fuente: Elaboración Propia, 2017.

HOTELERÍA

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">❖ En promedio el 10% de los encuestados no respondieron.
Aceptación regular:<ul style="list-style-type: none">-Limpieza y desinfección de servicios higiénicos-Entrega y recambio-Lavandería y atención | <ul style="list-style-type: none">❖ En promedio el 100% de los encuestados respondieron.
Aceptación regular:<ul style="list-style-type: none">-Limpieza y desinfección de servicios higiénicos comedores y uso público-Entrega y recambio de toallas y sábanas-La ropa se devuelve en buen estado y completa-Rapidez en la entrega de habitaciones |
|---|---|

RECREACIÓN

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">❖ En promedio el 10% de los encuestados no respondieron.❖ El 41% en promedio de los encuestados no respondieron las actividades que realizan.❖ El servicio tiene una aceptación regular. | <ul style="list-style-type: none">❖ En promedio el 100% de los encuestados respondieron las actividades que realizan❖ El servicio tiene una aceptación regular. |
|--|--|

PERSONAL DE APC

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">❖ En promedio el 8% de los encuestados no respondieron.❖ El servicio tiene una aceptación regular. | <ul style="list-style-type: none">❖ En promedio el 100% de los encuestados respondieron.❖ El servicio tiene una aceptación regular. |
|---|--|

Fuente: Elaboración Propia, 2017.

5.6. Control de documentación del SIG.

Durante la implementación del SIG se actualizó y diseñó nuevos documentos normativos los que mensualmente fueron aprobados por el Comité del SIG y difundidos a todas las operaciones a nivel nacional por medio de correos corporativos, One Drive o USB en total fueron 473 documentos dentro del Sistema de Gestión de la Organización (Véase la Tabla N° 35, en la pág.110).

TABLA N° 35.

DOCUMENTOS CREADOS POR EL SISTEMA DE GESTIÓN

Proceso/ Subproceso	Lista Maestra de Documentos				TOTAL	Fechas de Aprobación	
	Documento General	Procedimientos	Instructivos	Formatos			
Alta Dirección	16	1	0	2	19	03/11/2017	104
Asuntos Corporativo	1	2	0	2	5	31/07/2017	59
Responsabilidad Social	1	0	0	2	3	13/07/2017	35
Comercial	1	3	0	6	10	13/06/2017	119
Administración y Finanzas	0	0	0	0	0	16/05/2017	121
Contabilidad	0	3	0	1	4	03/04/2017	0
Tesorería	0	3	0	0	3	06/03/2017	35
Facturación	0	4	0	1	5		
Sistemas de Gestión	0	8	0	16	24		
Operaciones	0	6	0	17	23		
Alimentación	0	6	0	13	19		
Hotelería	4	8	0	11	23		
Mantenimiento	0	2	4	14	20		
Recreación	2	1	0	0	3		
Logística	0	3	0	6	9		
Planeamiento	0	1	0	4	5		
Compras	0	2	0	2	4		
Almacén	0	5	0	3	8		
Transporte	0	8	0	9	17		
Recursos Humanos	7	0	0	2	9		
Gestión Humana	2	7	1	38	48		
Capital Humano	0	6	0	22	28		
Bienestar Humano	0	5	2	12	19		
Sistemas y Tecnología							
Infraestructura	5	9	2	10	26		
Soporte Oracle	14	1	0	2	17		
HSE	3	3	0	15	21		
Salud Ocupacional	3	3	0	15	21		
Seguridad	2	1	0	6	9		
Medio Ambiente	3	3	0	3	9		
Calidad	8	8	12	21	49		
Nutrición	0	3	0	13	16		
TOTALES	66	103	21	256	473		


Documento Totales Aprobados	473
------------------------------------	------------

Fuente: Elaboración Propia, 2017.

5.7. Cumplimiento del Cronograma de Actividades SIG.

TABLA N° 36.

CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES SIG

		CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN																					
Ítem	Actividades Generales	RESPONSABLES EJECUCIÓN/ GESTIÓN	A	2016		2017										2018			% Avance de la Tarea a la Fecha	Retraso (sem)	% Avance estimado del Proyecto a la Fecha	% Avance Real del proyecto	% asignado por cada actividad
				M	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
																			0.00%	0.00%	5.00		
1	Fase 1. Actividades Preliminares																						
1.1	Análisis de Situación Actual	Coordinadora de SIG y Gerencia de P y SG	P																100.00		50.00		50.00
	Ver grado de avance de implementación de Gestión por Procesos		R																100.00			50.00	
1.2	Elaboración del Plan General de IGP	Coordinadora de SIG y Gerencia de P y SG	P																100.00		25.00		25.00
			R																100.00			25.00	
1.3	Presentación del Plan General de IGP	Gerencia de Procesos y SG	P																100.00		25.00		25.00
			R																100.00			25.00	
																			100.00		100.00	100.00	
2	Fase 2. Planificación, Identificación y Ejecución de Procesos																						
2.1	Definición de los equipos de trabajo	Coordinadora de SIG y Gerencia de P y SG	P																100.00		2.00		2.00
	Metodología de trabajo para la implementación		R																100.00			2.00	
2.2	Identificación y categorización de los Procesos	Coordinadora de SIG y Gerencia de P y SG	P																100.00		3.00		3.00
	Mapa de procesos, procesos nivel 0		R																100.00			3.00	
2.3	Definición y descripción de los Procesos	Coordinadora de SIG y Gerencia de P y SG	P																100.00		10.00		10.00
	Niveles de procesos, interrelación, Fichas de Procesos (Nivel 0, 1)		R																80.00			8.00	
2.4	Documentación de los procesos identificados y su aprobación	Lider/duenio de cada proceso	P																100.00		30.00		30.00
	Procedimientos, fichas, flujos, indicadores, etc.		R																90.00			27.00	
2.5	Plan de Continuidad de Negocios	Gerencia de Procesos y SG	P																100.00		10.00		10.00
	Diseño, elaboración e implementación		R																100.00			10.00	
2.6	Difusión, Implementación de los procesos	Lider/duenio de cada proceso	P																100.00		30.00		30.00
		Coordinadora de SIG y Gerencia de P y SG	R																100.00			30.00	
2.7	Validación de los procesos	Coordinadora de SIG y Gerencia de P y SG	P																100.00		5.00		5.00
	Verificación en campo		R																50.00			2.50	
2.8	Auditoría Interna-Verificación	Coordinadora de SIG y Gerencia de P y SG	P																100.00		5.00		5.00
			R																100.00			5.00	
2.9	Levantamiento de hallazgos de auditoría	Lider/duenio de cada proceso	P																100.00		5.00		5.00
		Coordinadora de SIG y Gerencia de P y SG	R																50.00			2.50	
																			100.00		90.00	100.00	

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

CUADRO N° 10.
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO FINAL IMPLEMENTACIÓN SIG

ISO 9001: 2015	Cumplimiento % (Inicial)	Cumplimiento % (Final)	ISO 14001: 2015	Cumplimiento % (Inicial)	Cumplimiento % (Final)	OHSAS 18001:2007	Cumplimiento % (Inicial)	Cumplimiento % (Final)
1.- Objeto y Campo de Aplicación	-	-	1.- Objeto y Campo de Aplicación	-	-	1.- Alcance	-	-
2.- Referencias Normativas	-	-	2.- Referencias Normativas	-	-	2.- Publicaciones de Referencia	-	-
3.- Terminos y Definiciones	-	-	3.- Terminos y Definiciones	-	-	3.- Terminos y Definiciones	-	-
4.- Contexto de la Organización	25%	83%	4.- Contexto de la Organización	40%	100%	4.- Requisitos del SGSSO	80%	95%
4.1.- Comprensión de la organización y de su contexto	20%	70%	4.1.- Comprensión de la organización y de su contexto	30%	100%			
4.2.- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	10%	100%	4.2.- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	50%	100%			
4.3.- Determinación del alcance del sistema de gestión	25%	60%	4.3.- Determinación del alcance del sistema de gestión	28%	100%	4.1.- General (Alcance)	80%	100%
4.4.- Sistema de Gestion y sus procesos	45%	100%	4.4.- Sistema de Gestion y sus procesos	50%	100%			
5.- Liderazgo	32%	100%	5.- Liderazgo	66%	100%			
5.1.- Liderazgo y Compromiso	40%	100%	5.1.- Liderazgo y Compromiso	60%	100%			
5.2.- Enfoque al cliente	30%	100%	5.2.- Enfoque al cliente	30%	100%			
5.3.- Política SGI	0%	100%	5.3.- Política SGI	100%	100%	4.2.- Política SGI	90%	100%
5.4.- Comunicación de la Política de calidad.	60%	100%	5.4.- Comunicación de la Política de calidad.	60%	100%			
5.5.- Roles, responsabilidades y autoridad en la organización	30%	100%	5.5.- Roles, responsabilidades y autoridad en la organización	80%	100%	4.4.1.- Recursos, funciones, responsabilidades y autoridades	70%	90%
6.- Planificación	0%	100%	6.- Planificación	50%	90%	4.3.- Planificación	83%	100%
6.1.- Acciones para abordar riesgos y oportunidades	0%	100%	6.1.- Acciones para abordar riesgos y oportunidades	50%	80%	4.3.1.- Identificación de peligros, evaluación de riesgo y determinación de controles.	80%	100%
6.2.- Objetivos de la Calidad y planificacion para lograrlas	0%	100%	6.2.- Objetivos de la Calidad y planificacion para lograrlas	50%	100%	4.3.2.- Requisitos Legales y otros.	90%	100%
7.- Soporte/Apoyo	63%	100%	7.- Soporte/Apoyo	100%	100%			
7.1.- Recursos	60%	100%	7.1.- Recursos	100%	100%			
7.2.- Competencia	90%	100%	7.2.- Competencia	100%	100%	4.4.2.- Competencia, formación y toma de conciencia.	100%	100%
7.3.- Toma de conciencia	0%	100%	7.3.- Toma de conciencia	100%	100%	4.4.3.1.- Comunicación	90%	100%
7.4.- Comunicación	80%	100%	7.4.- Comunicación	100%	100%	4.4.3.2.- Participación y consulta	70%	100%
7.5.- Informacion documentada	85%	100%	7.5.- Informacion documentada	100%	100%	4.4.4.- Control de documentos	80%	100%
8.- Operación	34%	70%	8.- Operación	60%	85%			
8.1.- Planificación y Control Operacional	20%	100%	8.1.- Planificación y Control Operacional	70%	90%	4.4.6.- Control operacional	80%	90%
8.2.- Requisitos para productos y servicios	60%	40%	8.2.- Requisitos para productos y servicios	50%	80%	4.4.7.- Preparación y respuesta ante emergencias.	60%	100%
8.3.- Diseño y Desarrollo de los productos y servicios	20%	70%						
8.4.- Control de los proceso, productos y servicios suministrados externamente	40%	50%						
8.5.- Produccion y prestacion del servicio	30%	60%						
8.6.- Liberacion de los Productos y Servicios	25%	80%						
8.7.- Control de las salida de no conformes	45%	90%						
9.- Evaluacion del desempeño	0%	93%	9.- Evaluacion del desempeño	70%	100%			
						4.5.3.1.- Investigación de incidentes	80%	100%
9.1.- Seguimiento, medicion, analisis y evaluacion	0%	100%	9.1.- Seguimiento, medicion, analisis y evaluacion	100%	100%	4.5.2.- Evaluación del cumplimiento	90%	100%
9.2.- Auditoria interna	0%	80%	9.2.- Auditoria interna	50%	100%	4.5.5.- Auditoría interna	70%	95%
9.3.- Revision por la direccion	0%	100%	9.3.- Revision por la direccion	60%	100%	4.6.- Revisión por la dirección	0%	80%
10.- Mejora	0%	90%	10.- Mejora	67%	90%			
10.1.- Generalidades	0%	80%	10.1.- Generalidades	100%	100%			
10.2.- No Conformidad y Accion Correctiva	0%	100%	10.2.- No Conformidad y Accion Correctiva	100%	100%	4.5.3.2.- No conformidad, acción correctiva y	100%	100%
10.3.- Mejora Continua	0%	90%	10.3.- Mejora Continua	0%	85%			
Promedio General	22%	91%	Promedio General	65%	95%	Promedio General	77%	97%

Fuente: Elaboración Propia, 2017.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados.

H.G: En general se logró, la mejora continua de los procesos en estudio, actualización y creación de documentación necesaria para el cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión, además del cumplimiento de la mayoría de los indicadores de desempeño diseñados en cada proceso.

H.E.1: La implementación de un Sistema de Integrado de Gestión y el diseño de indicadores por proceso logró mejorar el índice de incidentes alimentarios y el cumplimiento de la meta de 0.09 durante el período Enero - Octubre 2017, logrando un índice acumulado de 0.065, esto se reflejó también en la reducción de quejas y reclamos con un total de 58 acumuladas en ese período las cuales fueron atendidas en un 98% del total.

H.E.2: APC Corporación S.A. contribuye al cuidado del medio ambiente y comunidades dentro del alcance del proceso, es así que se cumplió con el 100% del Indicador del Plan de Medio Ambiente de todas las operaciones durante el período Enero-Octubre 2017 lo que destaca el compromiso que asume la organización con todas sus partes interesadas y es consciente de sus labores.

H.E.3: El cumplimiento de indicadores e implementación del SIG, como también las efectivas capacitaciones e incidencias en el cuidado, seguridad y salud de los colaboradores, se redujo el índice de accidentabilidad acumulado durante el período Enero-Octubre 2017 en 0.0065 cumpliendo con nuestra meta de 0.01 y siendo este menor al de años pasados.

6.2.Conclusiones del comparativo entre las encuestas.

- El top two box del servicio en general es regular.
- En el servicio de alimentación el top two box es regular, el porcentaje de esta ha aumentado en un 2% aproximadamente.
- En el servicio de hotelería y lavandería el top two box es regular, el porcentaje de esta ha aumentado en un 2% aproximadamente.
- En el servicio de recreación el top two box es regular; sin embargo, el porcentaje de esta ha disminuido en un 1% aproximadamente.
- En el servicio que brinda el personal el top two box es regular, el porcentaje de esta ha aumentado en un 1% aproximadamente.

Asimismo, es importante mencionar que, en su mayoría, el rango regular ha aumentado en 2% aproximadamente; sin embargo, el rango bueno se ha mantenido igual y el rango muy bueno ha disminuido en 1% aproximadamente.

6.3.Contrastación de resultados con otros estudios similares.

(Miño Betancourt, 2015), en su trabajo de tesis *“Propuesta para implementar un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria en la cocina del casino de tripulación de la armada filial Quito”*, menciona que los problema de inocuidad que se encontraron fueron falta de transporte adecuado de la materia prima o productos, es decir no se respetaba la cadena de frio de los alimentos , lo cual puede generar pérdidas económicas e intoxicación en los comensales, falta de una persona en la recepción de mercadería para que compruebe el peso y calidad del producto, el bodegaje de los alimentos no se realizaba a temperaturas adecuadas es decir no refrigeraban los producto, falta de planificación en las compras. Razón por la cual, la implementación del SIG en APC Corporación pudo mejorar el sistema logístico

de compras, planeamiento, almacenes y transporte de insumos, materiales y materia prima de esta manera se optimizaron tiempos de entrega y redujeron pérdidas económicas.

(Parrales Burgos, 2012) en su tesis *“Implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Ambiente y Seguridad para una Planta Dedicada a la Elaboración de Alimentos Zootécnicos Compuestos para Consumo Animal”*, afirma que la Unidad Productiva UP, antes de la implementación del SGI no contaba con ningún sistema de gestión basado en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2009 y OHSAS 18001:2007, que le permitiera identificar los procesos, peligros y aspectos, así como establecer controles en caso de una desviación, tal como lo demostró el diagnóstico inicial, en contraste a ello, APC Corporación S.A. tenía implementados sistemas de gestión de calidad, seguridad y medio ambiente, pero no de manera integrada y actualizada, de tal forma que en el diagnóstico inicial tuvo un cumplimiento medio pero era necesaria la revisión de la documentación por sus líderes.

(Ospina Parra & Tirado Vargas, 2015), en su proyecto de tesis *“Documentación del Sistema de Gestión de Calidad”*, diseña el Manual de Calidad, siendo este un medio para llevar a cabo las metas y los objetivos establecidos por la organización. Con el propósito de que este se convierta en el apoyo para la realización de la implementación y auditoría del Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo, en la actualidad con la nueva versión de la ISO 9001:2015 el diseño de un Manual de Calidad es voluntario ante una auditoría por lo que las empresas no están sujetas a una no conformidad si es que no la tienen elaborada.

(Ponce Alcocer, 2015), en su trabajo de tesis *“Diseño del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Seguridad Salud Ocupacional y Ambiental de acuerdo a las*

normas ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, ISO 14000:2004 para la Empresa Siembra nueva S.A. ”, afirma que la identificación de los procesos ha permitido a la compañía hacerse una radiografía de la situación actual encontrando debilidades al no tener procedimientos documentados, lo cual ha ocasionado un problema en cuanto a controles en sus procesos agrícolas, no permitiendo la garantía de efectividad en las tareas que realiza la compañía con fines productivos, en el presente trabajo de investigación se detectó que los documentos normativos utilizados por las operaciones no eran los mismo en cada una de ellas lo que conducía al error con los registros y procedimientos, sin embargo con la implementación del SIG se logró subsanar esas fallas o estandarizar toda la documentación a nivel nacional.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

Considerando que la implementación del Sistema Integrado de Gestión actúa como marco de referencia hacia un concepto nuevo de satisfacción a nuestros clientes y partes interesadas, donde interactúan la calidad, el medio ambiente, la salud y seguridad ocupacional, se desarrolló las siguientes conclusiones:

- El diagnóstico inicial de la organización realizado en el 2016, permitió establecer el porcentaje de cumplimiento a los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud ocupacional según las normas ISO 9001, 14001 y OHSAS 18001, teniendo un 22%, 65% y 77% de cumplimiento respectivamente. Tomando como base de partida el sistema de calidad que posee la organización y configurándolo de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001 para posterior a ello integrarlo con la norma ISO 14001 y OHSAS 18001, elaborando así el cronograma de actividades para la implementación del SIG y los plazos de ejecución de cada una de ellas. Durante la última auditoría de inspección SIG al finalizar la investigación en Octubre del 2017 se logró el cumplimiento de los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional de 91%, 95% y 97% de cumplimiento respectivamente (Véase el Cuadro N°10, en la pág.112).
- El cronograma de implementación se desarrolló para todo el sistema integrado de gestión con la posibilidad de hacerse por etapas y simultáneamente; el cual dependerá de la decisión de la alta dirección en base a la disponibilidad de recursos materiales, humanos y financieros.

- Se han definido los procesos y sub procesos mediante la elaboración de un mapa de procesos donde se evidenció las actividades relacionadas dentro de la línea productiva de la empresa, dando importancia a aquellos factores que pueden generar impactos, riesgos y problemas que afecten a la calidad del producto o servicio y la satisfacción del cliente, utilizando como herramientas la Matriz de Evaluación de Impactos Ambientales, Mapa de riesgos y Matriz de Riesgos y Oportunidades, Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos y Controles con las que se identificó, analizó y valoró los aspectos ambientales, de salud y seguridad en el trabajo.
- Se han desarrollado los procedimientos, planes, programas, y documentación en general, necesarios para la implementación del sistema y consecución de los objetivos y metas, así como la Política Integrada de Gestión que engloba las actividades y procesos que se manejan en la empresa, los cuales sirven para evidenciar su compromiso en temas de Salud y Seguridad en el Trabajo, Ambiente y Calidad del Producto o Servicio.
- En el seguimiento, análisis y mejora del sistema se utilizó el ciclo de la mejora continua enfocado en Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (ciclo de Deming) en todas las actividades y procesos para el cumplimiento de los objetivos; por medio de la aplicación de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007, se aseguró la implementación estandarizada que permitió mejorar el nivel de eficiencia interna y externa del sistema.

CAPÍTULO VIII

RECOMENDACIONES

- Utilizar los lineamientos de calidad y seguridad existentes en los programas de la empresa como punto de arranque para implementar la norma ISO 9001 y posterior a ello desarrollar la integración con las otras normas referentes a Salud y Seguridad en el trabajo (OHSAS 18001) y finalmente medio ambiente (ISO 14001).
- Se debería evaluar periódicamente los riesgos de la empresa ya que son condiciones que pueden variar ocasionalmente, revisando cada puesto de trabajo con el fin de lograr el control adecuado; es importante además realizar la capacitación del personal respecto al sistema integrado de gestión y desarrollar un programa de incentivos para incrementar el compromiso y responsabilidad de todo el personal con el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Los documentos desarrollados para el sistema integrado deben ser los estrictamente necesarios, fundamentales y de fácil comprensión, para el desarrollo de las actividades, evitando la generación de un exceso de documentación que sólo imposibilitaría su correcta administración.
- Uno de los requisitos fundamentales para la implementación del Sistema Integrado, es el contar con el compromiso del personal, pues ellos son los generadores de ideas ya que conocen profundamente los procesos, su secuencia, sus necesidades y sus criterios proporcionarán la facilidad para la adaptación a los cambios requeridos en la implementación de las normas.
- Cumplir el cronograma establecido de revisiones, inspecciones internas a las operaciones durante la implementación ya que constituye una autoevaluación del trabajo que se desarrolló para efectuar los procesos de mejora continua y verificación del sistema.
- Implementar contenedores para residuos orgánicos en cámaras de refrigeración previos a su eliminación.

CAPÍTULO IX

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ARISPE, Ivello & TAPIA, María. **Inocuidad y Calidad**, en *Requisitos Indispensables para la Protección de la Salud de los Consumidores* Vol.(24): 105 a 117. Junio 2007.
2. BENAVIDES CAPA, Andrea & PIZARRO APRÁEZ, Sabrina. **Diseño de un Sistema de Gestión Integrado, para una empresa que produce y comercializa fundas y zunchos para banano ubicada en el cantón Pascuales**. Previo a la obtención del título de Ingeniería en Auditoría y Control de Gestión. Guayaquil. Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil. 2010.
3. CACHAY SILVA, Gonzalo. **Implementación de un sistema integrado de gestión en la empresa Paraíso**. Tesis para optar título profesional de Ingeniero Industrial. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2009.
4. CARRILLO ARMAS, Darío & CHICAIZA GÓMEZ, Jaime. **Proyecto de implementación de un sistema integrado de gestión de calidad en una empresa de catering**. Tesis de Magíster en Administración de Empresas con Mención en Gerencia de la Calidad y Productividad. Quito. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. 2013.
5. DAZA ESCORCIA, Julio y LÓPEZ FRANCO, Miguel. **Calidad, Productividad y Competitividad**, en *Diseño e implementación de un sistema indicadores de gestión en una empresa del sector alimenticio avícola*. Vol.9:40-47. Diciembre 2011.
6. ESPINOZA FREILE, María & SANTIANA ORTIZ, Joaquín. **Plan de mejoramiento de los procesos en el departamento de personas y organización, sobre la base de un sistema de gestión integrado**. Disertación

- Previa a la obtención del Título de Psicólogo Industrial. Quito. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. 2014.
7. FLORES CORNEJO, Gary & ARELLANO YUNGAZACA, Luis. (2012). **Guía metodológica para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la empresa Cortiplast S. A.** Tesis de grado previa a la obtención del título de Magíster en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad, Ambiente y Seguridad. Guayaquil Universidad Politécnica Salesiana. 2012.
 8. GONZÁLEZ VILORIA, Sheryl. **Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas y medianas empresas**, en *Escenarios*. Vol.9: 69 a 89. Junio 2011.
 9. HOYOS STELLA, Jorge y ESTRADA MEJÍA, Ana. **Sistema de Compensación Variable**, en *Scientia et Technica Año XI*. Vol.29:63 a 68. Diciembre 2005.
 10. MANCHENO CÁRDENAS, Miriam & MORENO BARRIGA, Mónica. **Plan para la Implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad en la Empresa Parmalat del Ecuador S.A., Planta Cuenca**. Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad, Ambiente y Seguridad. Cuenca. Universidad Politécnica Salesiana, 2013.
 11. MERCADO, Carmen. **Los ámbitos normativos, la gestión de la calidad y la inocuidad alimentaria: Una Visión Integral**, en *Agroalimentaria* .Nº24: 119 a 131. Junio 2007.
 12. MIÑO BETANCOURT, Erika. **Propuesta para Implementar un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria en la Cocina del Casino de Tripulación de la Armada Filial**. Quito .Tesis de Magíster en Administración de Empresas con mención en Gerencia de la Calidad y Productividad. Pontificia Universidad Católica Del Ecuador. 2015.

13. OSPINA PARRA, Maritza & TIRADO VARGAS, Daniel. **Documentación del Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2015 en la Organización OSR Objetos y Sistemas Relacionales S.A.S.** Pereira .Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial. Universidad Tecnológica de Pereira. 2015.
14. PARRALES BURGOS, Marola. **Implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Ambiente y Seguridad para una Planta Dedicada a la Elaboración de Alimentos Zootécnicos Compuestos para Consumo Animal.** Previo a la Obtención del Título de Ingeniera de Alimentos. Guayaquil .Escuela Superior Politécnica del Litoral. 2012.
15. PONCE ALCOCER, Geovanny. **Diseño del Sistema de Integrados de Gestión de la Calidad, Ambiente y Seguridad en la empresa Siembranueva S.A.** Tesis para obtener el título de Magíster en Sistema de Integrados de Gestión de la Calidad, Ambiente y Seguridad. Guayaquil. Universidad Politécnica Salesiana. 2015.
16. RENGIFO GORDILLO, Alex & ZAPATA MORA, Javier .**Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad Y Salud Ocupacional segun la norma OHSAS 18001 para la empresa EMEMSA.** Tesis para optar el título Profesional de Ingeniero Metalurgico. Huacho. Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión .2015.
17. SANSAWAT, Sansawat, & TERRY, John. **Revisión de los Estándares de Gestión de Inocuidad Alimentaria y de Diseño y Fabricacion de Envases para Alimentos,** en *SGS FoodSafety*. N°11: 1 a 7. Ocutubre 2011.
18. TELLEZ JAVIER, José. **Implementación de un Sistema de Gestión de Inocuidad en una Empresa de Alimentos en Polvo.** Tesis para obtener el grado de Maestro en Ingeniería de Calidad. Distrito Federeal. Universidad Iberoamericana.2009.

19. UGAZ FLORES, Luis. **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**. Tesis para optar por el Título de Ingeniero Industrial. Lima. Pontificia Universidad Católica del Perú. 2012.
20. **Reglamento Sanitario para actividades de Saneamiento Ambiental en Viviendas, Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios**, Decreto Supremo N°022 (18 de julio del 2001). En: Normas Legales, N°206925. Diario Oficial “El Peruano”. Lima: Congreso de la República.
21. **Norma Sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines**. Resolución Ministerial N°363 y modificatoria N°965 (21 de agosto del 2014). En Normas Legales, N° 539896. Diario Oficial “El Peruano”. Lima: Congreso de la República.
22. **Norma Sanitaria para Trabajos de Desinsectación, Desratización, Desinfección, Limpieza y Desinfección de Reservorios de Agua, Limpieza de Ambientes y de Tanques Sépticos**. Resolución Ministerial N°449 (08 de junio del 2014). En Normas Legales, N° 556135. Diario Oficial “El Peruano”. Lima: Congreso de la República.
23. **Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas**. Decreto Supremo N°007 y modificatoria N°038 (02 de Octubre de 2014). En Normas Legales, N° 582137. Diario Oficial “El Peruano”. Lima: Congreso de la República.
24. **Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo**. Ley N°29783 y la modificatoria Ley N°30222 (13 de diciembre del 2014). En Normas Legales, N° 582137. Diario Oficial “El Peruano”. Lima: Congreso de la República.

25. **Sistema de Gestión de Calidad: Fundamentos y Vocabulario.** Norma Internacional ISO 9000:2015 (10 de agosto del 2015). Organización Internacional de Estandarización. Ginebra, Suiza.
26. **Sistema de Gestión de Calidad: Requisitos.** Norma Internacional ISO 9001:2015 (15 de setiembre del 2015). Organización Internacional de Estandarización. Ginebra, Suiza.
27. **Sistema de Gestión de Medio ambiente: Requisitos.** Norma Internacional ISO 14001:2015 (21 de octubre del 2015). Organización Internacional de Estandarización. Ginebra. Suiza.
28. **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: Requisitos.** Norma Internacional OHSAS 18001:2007 (09 de julio del 2007). British Standards Institution, Gran Bretaña.
29. **Especificación de los requisitos comunes del sistema de gestión como marco para la integración.** Norma Internacional PASS 99 (24 de octubre del 2012). Asociación Española de Empresas de Consultoría. British Standards Institution.
30. Institución Nacional de Estadística Informática (INEI). **Estadísticas de crecimiento de Concesionarios.** Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/negocios-de-restaurantes-servicios-de-comidas-y-bebidas-crecieron-194-en-diciembre-de-2017-10601/>. Consultada el 05 de marzo del 2018.
31. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO). **Portal Terminológico.** Disponible en: <http://www.fao.org/faoterm/es/>. Consultada el 05 de marzo del 2018.

ANEXOS


FIGURA N° 10.

F-SIG-15 INSPECCIÓN DE PROCESOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

		INSPECCIÓN DE PROCESOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN					
PROCESO/SISTEMA DE GESTIÓN: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN							
OPERACIÓN: Antamina - Yanacancha			FECHA: 13/10/2017		92.00%		
RESPONSABLE: Carlos López/Walter Rodríguez			INSPECTOR: Rubén Chira Fajardo				
ITEMS INSPECCIONADOS	Peso	SI	NO	No Aplica	Puntaje Máximo	Puntaje Obtenido	% Obtenido
¿Los líderes/responsables de cada proceso y la línea de supervisión conocen el Mapa de Procesos de la Compañía?	1	1			1	1	100.00%
¿Los colaboradores conocen quienes son los líderes de cada proceso en la compañía?	1	1			1	1	100.00%
Los colaboradores conocen quién es el Representante de la Alta Dirección?	1	1			1	1	100.00%
¿Se tiene implementado la estructura de carpetas del SIG en las computadoras asignadas a los responsables de los procesos?	1	1			1	1	100.00%
¿Se tiene actualizado todos los documentos normativos en la carpeta SIG?	1	1			1	1	100.00%
¿Se tiene implementado los formatos vigentes en cada proceso? NOTA. Excepción de los formatos antiguos (impresos) que tiene límite de uso al 31.08.17.	1	1			1	1	100.00%
¿El rotulado (en el lomo) de los archivadores es según el modelo descrito en el procedimiento P-SIG-03 Control de Documentos Normativos y Registros?	1	1			1	1	100.00%
¿Se archiva (digital o impreso) correctamente (en secuencia) las carpetas de los diversos registros del sistema?	1	1			1	1	100.00%
¿Se han eliminado o se mantiene en carpetas de "Documentos no vigentes" los documentos normativos no vigentes y/o obsoletos?	1	1			1	1	100.00%
¿Se realizan las reuniones del Sub Comité del SIG?	1	1			1	1	100.00%
¿Los líderes/responsables de cada proceso y la línea de supervisión conocen los objetivos estratégicos de la Compañía y saben como contribuyen a su	1	1			1	1	100.00%
¿Las políticas del SIG, misión y visión están publicadas?	1	1			1	1	100.00%
¿Se ha difundido las Políticas del SIG, misión y visión de la empresa en la	1	1			1	1	100.00%
¿Los colaboradores conocen su responsabilidad y saben como contribuyen al cumplimiento de las políticas del SIG?	1	1			1	1	100.00%
¿Se ha difundido los objetivos del SIG y se cuenta con la evidencia?	1	1			1	1	100.00%
¿Los líderes/responsables de cada proceso conocen los objetivos de sus procesos y saben como contribuyen al cumplimiento de los objetivos del SIG?	1	1			1	1	100.00%
¿Los líderes/responsables de cada proceso han leído y tienen comprensión de los documentos difundidos? NOTA. Se toma como mínimo 02 documentos normativos por proceso en forma aleatoria para la consulta.	1	1			1	1	100.00%
¿Los líderes/responsables de los procesos conocen e interpretan las políticas del SIG, misión y visión de la compañía?	1	1			1	1	100.00%
¿Los líderes/responsables de cada proceso identifican correctamente los documentos normativos dentro de la carpeta del SIG?	1	1			1	1	100.00%
¿Los líderes/responsables de cada proceso han realizado las difusiones de los documentos normativos que les aplica dentro del alcance de cada proceso?	1	1			1	1	100.00%
¿Existe registro de las capacitaciones?	1		1		1	0	0.00%
¿Los formatos del SIG están debidamente llenos?, se conservan y archivan	1	1			1	1	100.00%
¿Los colaboradores conocen y aplican los documentos normativos que le aplican al proceso que se desarrolla. NOTA. Se verificará la aplicación del documento con preguntas al personal involucrado (mínimo 02 documentos por proceso).	1	1			1	1	100.00%
¿Los líderes/responsables de cada proceso aplican la matriz de comunicación (Interna y Externa) de acuerdo al documento P-SIG-06 Comunicación, Participación	1	1			1	1	100.00%
¿Los líderes/responsables de cada proceso realizan la metodología de análisis de causas para registrar las acciones correctivas en el formato F-SIG-13 Control y Seguimiento de Acciones de Mejora?	1		1		1	0	0.00%
¿Los líderes/responsables de cada proceso aseguran que todo el personal a su cargo aplique el documento A-COM-01 V01 Manual de Identidad Corporativa? ¿Los logos, diseños, artes, firmas, tipo de letra, colores, etc. están de acuerdo al	1	1			1	1	100.00%
% de Cumplimiento					25	23	92%
TOTAL PONDERADO					25	23	92%
PESO	CALIFICACION-SEÑAL DE		INTERPRETACIÓN				
El peso de la calificación por cada ítem para la ponderación final se define en cada proceso y dependerá de la criticidad de los controles	90 % a 100 %	EXCELENTE	Requiere implementar algunas acciones de mejoras				
	80 a 89.99 %	MUY BIEN	se debe revisar las debilidades detectadas e implementar acciones				
15: Procedimientos generales de menor criticidad	70 a 79.99 %	PROMEDIO	Urgente, se requiere revisar el proceso e implementar acciones inmediatas. Se debe alertar a todas las áreas de la empresa para orientar los recursos				
35: Procedimientos o Controles de criticidad media	50 a 69.99 %	MEJOR AL PROMEDIO					
50: Procedimientos o controles críticos	< 50 %	POBRE					
F-SIG-15 V01							

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

FIGURA N° 11.
F-SIG-16 Plan de Acción

 PLAN DE ACCIÓN									
PROCESO/ SISTEMA DE GESTIÓN:		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN							
FECHA:		16/10/2017							
LUGAR:		Antamina							
RESP. OPERACIÓN:		Carlos López							
INSPECTORES:		Rubén Chira Fajardo							
							PUNTUACIÓN		
							ACTUALIZACIÓN		
N°	FECHA DE EVIDENCIA	NO CONFORME/DESVIACIÓN	EVIDENCIAS FOTOGRÁFICA	ACCIONES A IMPLEMENTAR ¿Qué?	RESPONSABLE ¿Quién?	FECHAS PROPUESTAS ¿Cuándo?	NIVEL DE CUMPLIMIENTO		EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL LEVANTAMIENTO
							AVANCE	ESTADO	
1	16/10/2017	¿Se tiene implementado los formatos vigentes en cada proceso? NOTA. Excepción de los formatos antiguos (Impresos) que tiene límite de uso al 31.08.17.		Se envió un correo a Nutrición lima para que a partir de la fecha las plantilla de menu vengan estructuradas, de acuerdo al formato F-NUT 02 V01.	Cynthia Beltran	19/10/2017	100%	CERRADO	
2	16/10/2017	¿Los líderes/responsables de cada proceso aplican la matriz de comunicación (Interna y Externa) de acuerdo al documento P-SIG-06 Comunicación, Participación y Consulta?		Se participara en la charla de difusión de la matriz de comunicación (Interna y Externa) de acuerdo al documento P-SIG-06 Comunicación, Participación y Consulta	Carlos Lopez/Walter Rodriguez	22/10/2017	30%	EN PROCESO	
3	16/10/2017	¿Los líderes/responsables de cada proceso realizan la metodología de análisis de causas para registrar las acciones correctivas en el formato F-SIG-13 Control y Seguimiento de Acciones de Mejora?		Se participara en la charla de difusión de la metodología de análisis de causas para registrar las acciones correctivas en el formato F-SIG-13 Control y Seguimiento de Acciones de Mejora	Carlos Lopez/Walter Rodriguez	22/10/2017	30%	EN PROCESO	
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES							AVANCE TOTAL	53.33%	
LA CORRECCIÓN FUE CERRADA EN SU TOTALIDAD								100%	
LA CORRECCIÓN PRESENTA AVANCE SIGNIFICATIVO (Mejoras en equipos parcialmente operativos, materiales en campo para instalar, # Personal capacitado, etc.)								80 a 99.99%	
LA CORRECCIÓN PRESENTA AVANCES INTERMEDIOS (Pedido realizado, compras realizadas, reinducciones, # Talleres / Campañas realizados, # Personal capacitado, etc.)								40 a 79.99 %	
LA CORRECCIÓN PRESENTA AVANCES BÁSICOS (Comunicación emitida al responsable, fecha programadas de levantamiento, etc.)								Inferior a 40 %	
LA CORRECCIÓN NO PRESENTA AVANCE								0%	
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO		FIRMA					
CYNTHIA BELTRAN LUZANO		NUTRICIONISTA							
F-SIG-16 V01									

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

FIGURA N° 12.

F-COM-04 ENCUESTA COLABORADORES APC



	<h2>ENCUESTAS</h2>
<p>Califique del 1 al 5 siendo 5 "Excelente" y 1 "Muy Malo"</p>	
<p>Mantenimientos menores</p>	
<p>Mantenimiento y reparaciones:</p>	
- Calidad del mantenimiento de mobiliario y equipos cuando lo solicita	5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>
- Fue fácil solicitar el servicio de mantenimiento	5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>
- El servicio se da de manera completa	5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>
- Cortesía y atención	5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>
<p>Personal APC</p>	
<p>Disponibilidad y disposición del personal para resolver sus necesidades:</p>	
- Supervisores / jefes	5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>
- Despachadores	5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>
- Personal de limpieza	5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>
- El personal ofrece alternativas de solución adecuadas y rápidas	5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>
- Concentración y enfoque del personal en su trabajo mientras lo atiende	5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>
<p>Presentación del personal:</p>	
- Limpieza, uniformes en buen estado, etc.	5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>
<p>Amabilidad del personal:</p>	
- Supervisores / jefes	5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>
- Despachadores	5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>
- Personal de limpieza	5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>
<p>Comentarios generales respecto del servicio de APC:</p>	
<p>F-COM-04 V1 Página 3</p>	

FIGURA N° 13.


F-COM-04 ENCUESTA ALIMENTACIÓN

		ENCUESTAS			
Califique del 1 al 5 siendo 5 "Excelente" y 1 "Muy Malo"					
Información ficha técnica					
Datos del entrevistado:					
1) Genero: H <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>		Cuantos? 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 a 4 <input type="checkbox"/> 5 a más <input type="checkbox"/>	Empleador: Cliente <input type="checkbox"/> Contratista <input type="checkbox"/>	Cargo: Obrero <input type="checkbox"/> Operador <input type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> Ingeniero <input type="checkbox"/> Mandos medios <input type="checkbox"/> Ejecutivos <input type="checkbox"/>	
2) Estado civil: Casado(a) <input type="checkbox"/> Soltero(a) <input type="checkbox"/>		Edad: <25 años <input type="checkbox"/> 25 - 35 años <input type="checkbox"/> 36 - 45 años <input type="checkbox"/> 46 - 55 años <input type="checkbox"/> >55 años <input type="checkbox"/>	Antigüedad: <3 meses <input type="checkbox"/> 3 - 6 meses <input type="checkbox"/> 6 meses - 1 año <input type="checkbox"/> 1 - 3 años <input type="checkbox"/> >3 años <input type="checkbox"/>		
3) Tiene Hijos: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>					
Alimentación					
Menú:					
- Temperatura	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
- Variedad diaria del menú	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
- Cantidad/tamaño de raciones	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
- Platos saludables	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
- Variedad de dietas	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
- Variedad de postres	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
- Variedad de bebidas	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
- Sabor de los alimentos	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
- Presentación de los alimentos	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
- Higiene	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
Servicio de Comedor:					
- Rapidez	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
- Cortesía y atención	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
- Presentación personal	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
- Limpieza	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
- Ambientación del comedor	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
- Disponibilidad de utensilios, servilletas, azucareros, saleros, etc	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
Página 1					
F-COM-04 V1					

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.

FIGURA N° 14.

F-COM-04 ENCUESTA HOTELERÍA Y RECREACIÓN

		ENCUESTAS								
Califique del 1 al 5 siendo 5 "Excelente" y 1 "Muy Malo"										
Hotelería										
Limpieza y desinfección de:										
- Habitaciones	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
- SS. HH. Habitaciones	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
- Pasadizos del módulo	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
- SS.HH Comedores	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
- SS.HH de uso público	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
- Oficinas y módulos	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
- Áreas comunes (recreación y gimnasio)	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
- Veredas, escaleras	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
Entrega y recambio de:										
- Papel higiénico y jabón de tocador	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
- Toallas	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
- Sábanas	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
Lavandería:										
- Entrega de la ropa de lavandería es oportuna	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
- Su ropa se devuelve en buen estado y completa	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
Atención:										
- Cortesía y atención	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
- Rapidez en la entrega de habitaciones	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
Recreación										
Impresión respecto de:										
- Actividades de entretenimiento y ocio	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
- Implementación del gimnasio	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
- Organización de eventos especiales	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
- Limpieza en los ambientes de recreación	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
- Presencia y orientación de los instructores del gimnasio	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
De qué actividades forma parte usted regularmente cuando está en el campamento?										
- Deporte	<input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no	- Rutina con entrenador de gimnasio	<input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no	- Estudiar	<input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no					
- Gimnasio	<input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no	- Área social / zona de juegos	<input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no	- Ver TV	<input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no					

CUADRO N° 11

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>Problema principal. ¿Cómo influye la falta de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional en la mejora continua de los procesos de APC Corporación S.A.?</p> <p>Problemas específicos. P.E.1: ¿Cómo influye la falta de un Sistema de Gestión de Calidad en los servicios e inocuidad del producto de APC Corporación S.A.? P.E.2: ¿Cómo influye la falta de un Sistema de Gestión Ambiental en la no reducción de impacto ambiental que puedan generar los procesos de APC Corporación S.A.? P.E.3: ¿Cómo influye la falta de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para minimizar la probabilidad de ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales de los colaboradores de APC Corporación S.A.?</p>	<p>Objetivo general Implementar un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad ocupacional para mejorar de manera continua los procesos de APC Corporación S.A.</p> <p>Objetivos específicos. O.E.1: Implementar un sistema de gestión de la calidad para la mejora continua de los procesos, servicios e inocuidad del producto de APC Corporación S.A. O.E.2: Implementar un sistema de gestión para el cuidado del medio ambiente durante el proceso de mejoramiento continuo de los procesos de APC Corporación S.A. O.E.3: Implementar un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional que mejore los procesos y minimice la probabilidad de ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales de los colaboradores en APC Corporación S.A.</p>	<p>Hipótesis general. Implementado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional mejorará continuamente los procesos de APC Corporación S.A.</p> <p>Hipótesis específicas. H.E.1: Implementado un Sistema de Gestión de Calidad se logrará la mejora continua de procesos, servicios e inocuidad del producto de APC Corporación S.A. H.E.2: Implementado un sistema de gestión del medio ambiente reducirá el impacto ambiental generado por los procesos de APC Corporación S.A. H.E.3: Implementado un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional se logrará mejorar los procesos y minimizar la probabilidad de ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales de los colaboradores en APC Corporación S.A.</p>	<p><u>Explorativa</u>, Esta investigación conocida como estudio piloto, permite realizar trabajos en campo efectuando entrevistas al personal tanto de supervisión como los colaboradores con la finalidad de detectar las posibles causas de las no conformidades.</p> <p><u>Cuantitativa</u>, Esta investigación es cuantitativa por cada elemento que contribuye a las normas en estudio.</p> <p><u>Descriptiva</u>, El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.</p> <p>Por su nivel, la investigación es <u>no experimental</u>.</p>	<p>La muestra estará conformada por la operación Antamina– Yanacancha con un total de 712 colaboradores; la mina está ubicada en el distrito de San Marcos, provincia de Huari en la Región Ancash, a 200 km. de la ciudad de Huaraz y a una altitud promedio de 4,300 msnm. , donde se realizaran la toma de datos y verificación de la implementación del SIG en todos los servicios que brinda la organización.</p>

Fuente: Elaborado por APC Corporación S.A, 2017.