



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

“GESTIÓN AMBIENTAL Y CONTROL DE CALIDAD DEL PRODUCTO
EN REPSOL COMERCIAL S.A.C. DE SAN JUAN DE MIRAFLORES -
2018”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

VICTORIA SADITH HUAMAN VARILLAS

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018

DEDICATORIA

Esta investigación va dedicada a Dios y a mis padres porque siempre me apoyaron cuando más los necesitaba y me ayudaron a concluir mis estudios, enseñándome siempre a hacer las cosas correctas ya que es la base del camino hacia el éxito.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios, porque siempre me brindó ayuda espiritual y motivación para seguir adelante y poder realizar este presente trabajo de investigación por lo tanto lo considero un guía que me apoya en mi camino hacia el éxito y lograr la felicidad.

Además, de agradecer a mis padres; Juan y Susana por el tiempo de ayuda motivacional y económica, ya que sin ellos no hubiera podido concluir exitosamente mis estudios por lo tanto me contrae muchas fuerzas para seguir adelante dando lo mejor de mí y lograr todos mis objetivos propuestos para poder apoyarlos más tarde cuando me necesiten.

Agradecer a los profesores ya que me brindaron todos sus conocimientos, tiempo y dedicación para poder realizar esta investigación.

Agradecer también al señor David Soto, jefe de estación Súper grifos - Repsol por permitirme realizar y aplicar los instrumentos de recolección de datos para poder concluir con la investigación.

El agradecimiento también a mi asesor Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe por compartir sus conocimientos conmigo, tiempo, dedicación, amor y paciencia para poder concluir con la tesis.

RESUMEN

La situación problemática está enfocada en la gestión ambiental de las empresas y el impacto de sus productos que comercializa, a partir de ello se formuló el problema: ¿Cuál es la relación entre gestión ambiental y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018? ya que muchas estaciones de servicios de Repsol realizan actividades que generan contaminación al medio ambiente.

El propósito de la investigación fue determinar la relación entre gestión ambiental y control de calidad del producto en Repsol comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018.

La hipótesis planteada fue la siguiente: existe relación entre gestión ambiental y control de calidad del producto en Repsol comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018.

La investigación es de tipo no experimental y de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, la población está conformada por 29 colaboradores y una muestra de 29 trabajadores, los datos se obtuvieron de manera censal. Los instrumentos de recolección de datos fueron validados por tres jueces expertos en el tema.

Los instrumentos aplicados presentan una alta confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach, 0.914 para el cuestionario de gestión ambiental y 0.823 para el cuestionario de control de calidad del producto.

Los resultados obtenidos en la investigación mostraron un estadístico Rho Spearman, con un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, donde la gestión ambiental se relaciona con el control de calidad del producto.

Palabras clave: Gestión ambiental, control de calidad del producto, crisis ambiental, ética ambiental.

ABSTRACT

The problematic situation is focused on the environmental management of the companies and the impact of the products they commercialize, as well as the problem was formulated: What is the relationship between environmental management and quality product control in Repsol Comercial S.A.C. in San Juan de Miraflores - 2018? Since many Repsol service stations carry out activities that generate pollution to the environment.

The purpose of the research was to determine the relationship between environmental management and quality product control at Repsol Comercial S.A.C. of San Juan de Miraflores - 2018.

The hypothesis had a relationship between environmental management and product quality control in Repsol Comercial S.A.C. of San Juan de Miraflores - 2018.

The investigation is of a non-experimental type and of cross section with a descriptive correlational design, the population is shaped by 29 collaborators and the sample of 29 workers, the data was obtained by doing a census. The data collection instruments were validated by three expert judges on the subject.

The applied instruments have high reliability through the Cronbach alpha statistic, 0.914 for the environmental management questionnaire and 0.823 for the product quality control questionnaire. The results are included in the investigation. The results are in the lower part. Rho Spearman, with a level of significance of $0.000 < 0.05$, therefore, the alternative hypothesis is accepted, where environmental management is related to the control of quality product.

Keywords: Environmental management, quality product control, environmental crisis, environmental ethics.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Realidad problemática	2
1.2	Justificación e importancia de la investigación	6
1.3	Objetivos de la investigación: general y específicos	8
1.4	Limitaciones de la investigación	8

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de estudios	11
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	20
2.2.1	Bases teóricas de la variable gestión ambiental	20
2.2.1.1	Definiciones de la variable gestión ambiental	20
2.2.1.2	Importancia de la variable gestión ambiental	20
2.2.1.3	Características de la variable gestión ambiental	21
2.2.1.4	Teorías relacionadas a la variable gestión ambiental	24
2.2.1.5	Dimensiones de la variable gestión ambiental	31
2.2.1.6	Herramientas de la gestión ambiental	32
2.2.1.7	Objetivos de la gestión ambiental	33
2.2.2	Bases teóricas de la variable control de calidad del producto	34
2.2.2.1	Definiciones de la variable control de calidad del producto	34
2.2.2.2	Importancia de la variable control de calidad del producto	34
2.2.2.3	Características de la variable control de calidad del producto	35
2.2.2.4	Teorías de la variable control de calidad del producto	36
2.2.2.5	Dimensiones de la variable control de calidad del producto	42
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada	44

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1	Tipo y diseño de investigación	49
3.2	Población y muestra	51
3.3	Hipótesis	53
3.4	Variables – Operacionalización	53
3.5	Métodos y técnicas de investigación	56
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados	58
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos	61

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1	Validación de los instrumentos	64
4.1.1	Análisis de fiabilidad	64
4.2	Resultados descriptivos de las variables de estudio	66
4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones	68
4.4	Resultados descriptivos de las variables relacionadas	74
4.5	Prueba de la normalidad para la variable de estudio	75
4.6	Procedimientos correlacionales	76

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones	82
5.2	Conclusiones	85
5.3	Recomendaciones	86

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

Tabla 1	Descripción de la población de estudio	51
Tabla 2	Operacionalización de la variable gestión ambiental	55
Tabla 3	Operacionalización de la variable control de calidad del producto	56
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario de gestión ambiental	64
Tabla 5	Resultado de la validación del cuestionario de control de calidad del producto	64
Tabla 6	Fiabilidad de instrumento de la variable gestión ambiental	65
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de la variable control de calidad del producto	65
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable gestión ambiental	66
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable control de calidad del producto	67
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión crisis ambiental	68
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión ética ambiental	69
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión mercadeo verde	70
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión recepción de mercadería	71
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión inspección de materiales	72
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión adquisición de materiales	73
Tabla 16	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión ambiental y el control de calidad del producto	74
Tabla 17	Resultados de la prueba de normalidad de las variables gestión ambiental y control de calidad del producto	75
Tabla 18	Resultados de correlación entre gestión ambiental y control de calidad del producto	76
Tabla 19	Resultados de correlación entre crisis ambiental y el control de calidad del producto	77
Tabla 20	Resultados de correlación entre ética ambiental y el control de calidad del producto	78
Tabla 21	Resultados de correlación entre mercadeo verde y control de calidad del producto	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Modelo de sistema de gestión ambiental	26
Figura 2	Análisis descriptivo de la variable gestión ambiental	66
Figura 3	Análisis descriptivo de la variable control de calidad del producto	67
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión crisis ambiental	68
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión ética ambiental	69
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión mercadeo verde	70
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión recepción de mercadería	71
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión inspección de materiales	72
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión adquisición de materiales	73
Figura 10	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre gestión ambiental y control de calidad del producto	74
Figura 11	Dispersión de las variables gestión ambiental y control de calidad del producto	75

INTRODUCCIÓN

Hoy en día muchas empresas se preocupan más en la gestión del medioambiente ya que es uno de los factores primordiales para poder subsistir en el nuevo mercado. Se puede analizar que últimamente las personas tienden a darle valor e importancia al cuidado del medio ambiente porque esto es generado por las actividades propias de la compañía y también de los humanos ya que cada día que pasa, nuestro planeta se va deteriorando si nosotros mismos como personas o como organización no estamos comprometidos. Es por ello que las compañías que se dedican al rubro de hidrocarburos y estaciones de servicios tienden a minimizar sus riesgos ante un peligro que pueda pasar y no afectar el macro y micro entorno. Por otro lado, las compañías buscan tener certificaciones de calidad y protección del medio ambiente ya que al cumplir estas normas internacionales hace que la empresa pueda tener muchas oportunidades como: políticas, sociales, culturales entre otras, por lo tanto, al obtener ISO 14001 e ISO 9001, no es aprovecharse para sacar intereses más bien es poder darle calidad de vida a las personas y al ecosistema a través de los productos menos contaminantes.

La gestión del medio ambiente es importante para las empresas porque es allí cuando los stakeholders se dan cuenta de que una organización está trabajando o no con responsabilidad social. En el caso de la estación de servicio que estoy analizando la gestión del medio ambiente va a influir mucho porque depende de cómo se gestiona en el control de la calidad del producto para tener menos impactos negativos medio ambientales y en base a ello se tendrá resultados operativos eficientes.

En la estación de servicio analizada se dan varias actividades que pueden afectar al medio ambiente esto generado por actividades propias de la empresa. Estas actividades son las siguientes: descarga y abastecimiento de combustible, derrame de combustible, orden y limpieza de la estación de servicio. Lo que se quiere lograr con esta investigación es demostrar que el producto que se vende en la estación de servicio está controlado por las normas estandarizadas y normas locales del país, para que así los clientes confíen en la calidad de los productos que se venden en la estación de servicio y puedan obtener más rentabilidad, menos agentes contaminantes en su vehículo y poder combatir contra la destrucción del medio ambiente. Por otro lado, las empresas que apoyan a conservar el medio ambiente y cumplen con las leyes y

normas establecidas en el estado, recibirán un certificado y reconocimiento como empresas responsables.

El problema general es ¿cuál es la relación entre gestión ambiental y control de calidad del producto en Repsol comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018?

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar la relación entre gestión ambiental y control de calidad del producto en Repsol comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018.

Asimismo, la hipótesis alterna fue que: existe relación entre gestión ambiental y control de calidad del producto en Repsol comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018.

El desarrollo de ésta investigación consta de cinco capítulos, los cuáles se mencionan a continuación:

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema que comprende: realidad problemática, formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones.

El capítulo II, corresponde al marco teórico donde contiene: antecedentes de estudio, bases teóricas y científicas de ambas variables y la definición conceptual de la terminología empleada.

El capítulo III, se implementa el método de estudio que involucra: el tipo y diseño de investigación, población y muestra, hipótesis de la investigación, la operacionalización de variables, métodos y técnicas de investigación, descripción de los instrumentos utilizados, y análisis estadísticos e interpretación de datos de la investigación.

El capítulo IV, se demuestran los resultados que involucran: el procesamiento y análisis de datos, así como también el contraste de las hipótesis.

El capítulo V, se dio a conocer las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se encuentran las referencias bibliográficas empleadas que complementan la investigación y que fueron el principal soporte para el desarrollo de la presente investigación, así como también la recolección de datos y los anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática.

En el marco internacional, la contaminación del medio ambiente proviene mayormente de las grandes compañías petroleras que se dedican a la exploración, explotación, producción y derivados del combustible (Saudi Aramco, Gazprom, National Iranian, entre otras) así como también las industrias de otros rubros contaminan en todo el ciclo de sus actividades, esto es cada vez más fuerte por lo que ellas mismas deben de actuar para poder controlarla. Es por ello que las compañías del sector hidrocarburos tienen como política principal la protección al medio ambiente. Afortunadamente las empresas buscan reducir este tipo de impacto ambiental porque es una manera responsable de actuar como empresas del futuro. En este sentido se tiene presente que existe una norma internacional ISO 14001 donde esta certifica a las empresas que trabajan y que cumplen con los requisitos de protección al medio ambiente. Estas compañías obtendrán grandes beneficios económicos, sociales, políticos y legales dando como resultados: mayor competitividad, sostenibilidad empresarial y la reducción de costes futuros.

Para las empresas del rubro hidrocarburos es importante que el petróleo y combustibles líquidos tengan bajos niveles de azufre y aditivos para la disminución del CO₂ y prevenir la contaminación. Es por ello que las empresas quieren que sus productos sean de calidad para no contaminar el medio ambiente y los clientes tengan la confianza de adquirir un producto que haya cumplido con los requisitos mínimos de seguridad y calidad donde se sientan satisfechos adquiriendo un producto que no contamine en exceso y que proteja su equipo de trabajo.

El ámbito nacional muchas empresas como: Banco de Crédito del Perú, Backus, entre otros; trabajan con responsabilidad en la protección hacia el medio ambiente ya que para ellos es importante porque obtendrán grandes ventajas como: reconocimiento de responsabilidad ambiental por parte de los grupos de interés, fidelización de los clientes, aumento de las ventas y mayor productividad. La calidad del producto y el servicio de atención al cliente son muy importantes porque de ello también dependerán los resultados

mencionados. Según las instituciones controladoras como: Ministerio del Ambiente y Energía, OEFA (Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental) y Osinerming están interviniendo para que dichas empresas cumplan con estos requisitos medio ambientales para que al final las mismas empresas consigan ventajas sobre sus competencias y que puedan trabajar de manera transparente hacia el cliente.

Por otro lado, existen empresas informales ubicadas lejos de la ciudad de Lima, en el sector hidrocarburos, estaciones de servicios de combustible que no cumplen con las normas de la Ley General del medio ambiente por el mismo problema que el estado no hace seguimiento para que se puedan cumplir. Todas estas compañías deben de brindar un énfasis en la seguridad, salud de los colaboradores y protección hacia el medio ambiente a través de su gestión ambiental contando con el plan de manejo ambiental y plan de residuos sólidos ya que esto se rinde anualmente ante OEFA para que puedan supervisar y corroborar que han hecho con todos los residuos sólidos que se ha generado en todo el año de sus actividades. Se determina que las estaciones de servicio en las provincias del país no cumplen con estos procesos legalmente ambientales mientras que en las ciudades importantes del país sí cumplen debido a la centralización y los organismos están siempre verificando que se cumplan estas normas del estado peruano.

En la empresa Repsol Comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores, se tiene como prioridad disminuir los impactos ambientales, optimizando la gestión del agua, minimizando las emisiones al aire y trabajando en la gestión de residuos sólidos. Es por ello que se tiene que mejorar en el sistema de prevención y plan de contingencia ante derrames de combustible, sismos e incendios a través de un conjunto de normas, procedimientos, guías, técnicas, herramientas e indicadores de aplicación en todas las actividades de la compañía.

Sin embargo, se tiene como política principal la seguridad, salud y protección del medio ambiente; es por ello que quieren que todos sus colaboradores empleen esta política y lo cumplan para obtener certificaciones

de ISO 14001 lo cual respalde a sus estaciones de servicios que cumplen este requisito fundamental de la normalización, lo que quiere lograr la compañía es poner en práctica las buenas costumbres de reducción de contaminación de derrame de petróleo, ahorro en los materiales (bolsas, electricidad, agua y entre otros). La compañía debe pasar por procesos para obtener esa certificación como por ejemplo OEFA se encarga de hacer la auditoría y fiscalizar la seguridad y calidad del combustible en estaciones de servicios de atención al público.

Por lo tanto, se quiere comprobar si existe relación entre gestión ambiental y control de calidad del producto es por ello que se evidencia que las actividades de trabajo como el abastecimiento, descarga y derrame del combustible en la estación de servicio aportan a la crisis ambiental, es por ello que existe un plan de procedimientos de seguridad a la hora de desarrollar estas actividades riesgosas que afectan al medio ambiente y que los colaboradores deben de cumplir rigurosamente con cada de las actividades sin dañar excesivamente al aire y suelo.

La ética ambiental es la moral que tiene cada persona y toma interés en el cuidado del medio ambiente, enfocándonos en la estación de servicio de San Juan de Miraflores, Repsol, se puede observar que muchos de los colaboradores no cumplen al pie de la letra los procedimientos de seguridad en abastecimiento y descarga de combustible obviando así algunas actividades de seguridad y que podría pasar de un peligro a un riesgo con consecuencias ambientales y laborales que genera un costo millonario reparar e indemnizar.

Los productos principales que comercializa la compañía Repsol es el combustible (petróleo y diésel) y lubricantes para motores. Por tal motivo el mercadeo verde determina productos y servicios ambientalmente eco amigables donde los niveles de contaminación son bajos, muchas veces los clientes de estaciones de servicios (grifos) compran productos económicos en las competencias desconocidas sin medir el grado de contaminación que contienen estas ya que no cuentan con los requisitos de calidad y niveles

contaminación, en cambio los combustibles y lubricantes de las estaciones de servicios Repsol cuentan con todos los estándares de seguridad y bajos agentes contaminantes al medio ambiente y además de proteger el motor en los vehículos.

Mientras que los colaboradores encargados de la recepción de la mercadería deben de cumplir con los procesos de descarga del combustible en donde se verifique la calidad total y evitar fraudes. Ha ocurrido problemas en la recepción de la mercadería que muchas veces llega incompleta generando un descuadre en el inventario diario del combustible es por ello que se quiere que haya un control en esta fase de la calidad.

En la inspección de materiales a veces ha ocurrido problemas de que el combustible contiene agua y que ha sido rechazado de inmediato, generando nuevos pedidos para el abastecimiento de los tanques subterráneos, esta fase es muy importante porque determina si el producto que llega a la estación de servicio es de calidad y que no contiene otros componentes propios de la elaboración del combustible.

Por último, en la adquisición del combustible han ocurrido problemas de quiebres de stock de ciertos combustibles y lubricantes por la mala gestión del asistente administrativo, ocurriendo quejas de parte de los clientes al no satisfacer sus requerimientos.

Problema general

¿Cuál es la relación entre gestión ambiental y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. en San Juan de Miraflores - 2018?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre crisis ambiental y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. en San Juan de Miraflores - 2018?

¿Cuál es la relación entre ética ambiental y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. en San Juan de Miraflores - 2018?

¿Cuál es la relación entre mercadeo verde y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. en San Juan de Miraflores - 2018?

1.2. Justificación e importancia de la investigación.

El desarrollo de la presente investigación nace debido a que en la actualidad las empresas del rubro hidrocarburos e industrias de producción son las más contaminantes y estas deben desarrollar los mecanismos de control adecuados, que mitiguen o minimicen a través de su gestión ambiental, las externalidades propias de su gestión, en donde sus actividades no contaminen al medio ambiente y desahoguen niveles mínimos de contaminación. Es importante porque da a conocer el problema que ocurre debido a la crisis ambiental, que es originado por las personas y organizaciones; también ayuda a los colaboradores y personas de la sociedad a vivir con ética ambiental para tener conciencia sobre los desastres generados y trabajar bajo lo que se conoce como mercadeo verde para las nuevas empresas que desean ser socialmente y ambientalmente responsables. Esta investigación es un aporte para la sociedad y las personas que se preocupan por el cuidado del ecosistema.

La presente investigación se justifica también por las siguientes razones:

Justificación teórica, esta investigación se realiza con la finalidad de brindar conocimientos acerca de la gestión ambiental y el control de la calidad del producto en la empresa Repsol; para la variable gestión ambiental se consideró la teoría de Foy (2012) que define como: “Una relación de empresa con el medio ambiente, donde la empresa toma los recursos naturales devolviéndolas en forma de desechos y emisiones con un nivel mínimo de contaminación” (p. 35) y para la variable control calidad del producto, la teoría de Cuatrecasas (2005) manifiesta que el control de calidad es: “Detectar errores o fallas en un procedimiento de elaboración de un producto para brindar a los clientes la perfección o excelencia” (p. 24).

Justificación práctica, la investigación pretende contribuir aportando una serie de conclusiones y recomendaciones. Con respecto a las variables en estudio, se busca con la investigación un aporte trascendental en la gestión ambiental para evitar impactos negativos al medioambiente, teniendo en cuenta el control de calidad de los productos que la empresa posee y comercializa de esta manera asegure la excelente calificación de los stakeholders.

Justificación metodológica, la investigación aporta con la estandarización de dos instrumentos de recolección de datos; uno para medir la gestión ambiental y otro para medir el control de calidad del producto, diseñados por la investigadora, dichos instrumentos fueron sometidos a un criterio de validez, contenido y constructo arrojando altos niveles de aplicabilidad, además se implementó una prueba piloto para someter los instrumentos a la prueba de confiabilidad.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre gestión ambiental y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre crisis ambiental y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018.

Determinar la relación entre ética ambiental y control de calidad del producto en Repsol comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018.

Determinar la relación entre mercadeo verde y control de calidad del producto en Repsol comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018.

1.4. Limitaciones de la investigación.

Limitaciones bibliográficas.

La bibliografía es escasa, no se han encontrado muchos trabajos de investigaciones que analicen exclusivamente las dos variables gestión ambiental y control de calidad del producto. Adicionalmente no se encontraron libros de los últimos cinco años para analizar la segunda variable de la presente investigación.

Limitación teórica.

Para realizar las discusiones no se encontraron antecedentes internacionales con resultados estadísticos que aporten a la investigación, es por ello que solo se discutió con los antecedentes nacionales.

Limitación institucional.

Ingreso restringido a centros de estudios especializados y universidades, por lo que se da un acceso limitado de tiempo, horarios y atención a las tesis de sus egresados.

Limitación económica.

Escaso presupuesto para adquirir libros nuevos, actualizados y electrónicos que aporten más información a la investigación.

Limitación de tiempo.

Para realizar esta investigación tuve un horario muy reducido, ya que cuento con un empleo full time y rotativo, el cual me impedía enfocarme totalmente a la tesis y buscar más informaciones o antecedentes para enriquecer mi marco teórico.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Según estudios realizados sobre gestión del medio ambiente y control de calidad del producto en Repsol comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018, se encontraron antecedentes de investigaciones similares que ayudan a sustentar la investigación realizada, de los cuales se citan lo siguiente:

Tesis internacionales

Vásquez (2015) en su tesis titulada: “La exploración y explotación de los hidrocarburos y su impacto ambiental en el marco de los derechos de la naturaleza establecidos en la constitución de Ecuador del 2008” realizada en la Universidad Central del Ecuador, para optar el título de abogada, cuyo objetivo fue determinar el nivel de efecto que se produce a los derechos de la naturaleza en el marco de la constitución del 2008 derivado de la exploración y explotación de hidrocarburos en Ecuador. La investigación fue desarrollada en diseño de tipo descriptiva y de campo con una muestra conformada por 10 personas de organizaciones ecologistas, 17 abogados expertos en materia ambiental, 3 expertos en temas petroleros donde suman 30 personas.

Se tiene como conclusión que, debido al descubrimiento de tierras ricas en petróleo en Ecuador, estas se explotaron y no se tuvieron en cuenta los daños que se le estaba provocando al medio ambiente; actualmente las comunidades donde fueron trabajadas se encuentran en condiciones fatales donde el ambiente está contaminado, el aire, agua y otros ecosistemas, tomando en cuenta que los pobladores se encuentran en un nivel de vivencia crítica. Es por ello que las empresas petroleras no se enfocan en reparar el ecosistema sino en indemnizar a aquellos que han sufrido daños perjudiciales. Lo idóneo es que se cumpla la Ley en la constitución ecuatoriana donde se indemnice y repare el medio ambiente.

Álvarez (2013) en su tesis titulada: “Control de calidad como una herramienta administrativa para mejorar los procesos en la fabricación de

carrocerías de madera, en la ciudad de Quetzaltenango” realizada en la Universidad Rafael Landívar, México, para optar el título de Administradora de empresas. El objetivo de la investigación fue determinar la importancia del control de calidad como una herramienta administrativa para el mejoramiento de los procesos en la fabricación de carrocerías de madera, desarrollado en una investigación de diseño descriptivo conformada con una muestra de ocho gerentes de las empresas que se dedican a la fabricación de carrocerías de madera.

La investigación concluye que el control de calidad como herramienta administrativa crea un beneficio para los empresarios. Es por ello que la hipótesis fue alternativa porque afirma que en los procesos de fabricación se puede implementar el control de calidad del producto.

También se puede determinar que los empresarios no aplican el control de calidad en todos los procesos de producción, porque se basan en la selección y secado de la madera, debido que para ellos son los factores más importantes.

Actualmente los empresarios necesitan capacitaciones donde se les enseñe técnicas de administración dentro de las cuales se encuentra el control de calidad del producto, elevando con ello la competitividad en el mercado local, nacional e internacional.

Torres (2011) en su tesis titulada: “Diseño e implementación de un proceso de auditoría y control de gestión ambiental dentro de las normas ISO 14001, en los procesos productivos del ingenio azucarero del norte, provincia de Imbabura” realizada en la Universidad Técnica del Norte, Ecuador, para optar el título de Ingeniera en contabilidad y auditoría, cuyo objetivo de la investigación fue realizar un diagnóstico situacional del Ingenio Azucarero del Norte, para identificar la problemática del área productiva, a través de la identificación de fortalezas y debilidades, desarrollado en una población y muestra de 49 colaboradores de la empresa.

Se concluye que es importante tener un plan de contingencia de gestión y optar medidas para disminuir residuos, optimizar los sistemas de que usan en los procesos productivos, bajo el concepto de reducir, reutilizar y reciclar. Es por ello que el Ingenio Azucarero del Norte debe fomentar prácticas positivas sobre el medio ambiente para reducir los costos de una mala gestión de los recursos materiales y ambientales.

El Ingenio Azucarero del Norte debe comenzar a implantar el cuidado y mejora de la calidad ambiental para que puedan ser más competitivos y alcanzar mayor rentabilidad y que no solo significan gastos y costos para la empresa. La auditoría ambiental se realiza para proveer una mejora y cumplimiento de la legislación ambiental, adquirir información acerca de efectividad de la gestión de la empresa, disminución de riesgos por contingencias ambientales e identificar nuevos desafíos ambientales, proponiendo medidas de prevención y mejorar la imagen de las compañías.

La planificación de una labor de auditoría ambiental para la compañía azucarera, tiene como objetivo principal emplear estrategias para conducir al auditor decisiones sobre la naturaleza. Esto permite prever situaciones y desempeñar una auditoria de forma efectiva y eficiente.

Montoya (2010) en su tesis titulada: “Plan de educación ambiental para el desarrollo sostenible en el colegio de la institución La Salle” realizada en la Universidad de Valencia, España, para optar el grado de doctor. El objetivo de la investigación fue describir el nivel de educación ambiental en 349 estudiantes. La investigación es de tipo descriptiva. Se concluye que:

Como primera valoración la educación ambiental ha avanzado en conocimientos de ciencias naturales y se ha establecido dentro de la ética del desarrollo humano. Es por ello que la educación ambientación se está implementando por las redes sociales (instituciones, organizaciones, redes ocupativas, etc.) donde la ONU y Unesco tienen un papel importante para fomentar el cuidado y protección al medioambiente.

Durante la investigación se ha observado que la institución tiene iniciativas ambientales tanto regionales como municipales, donde todos se encuentran comprometidos; alumnos, padres de familia y directores de las instituciones. Es por ello que esta investigación sirve como modelo para que otras instituciones tomen iniciativa hacia el cuidado del medioambiente.

Herrera (2008) en su tesis titulada: "Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa" realizada en la Universidad Veracruzana, de México, para optar la maestría en gestión de la calidad. El objetivo de la investigación fue mejorar el funcionamiento interno e incrementar las ventas de la empresa Refaccionaria Mastermotor, a través de la implantación de un sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001: 2000. La investigación fue desarrollada en diseño de tipo exploratorio y descriptivo.

Se concluye que al implementar el sistema de gestión de la calidad benefició a toda la organización donde se presenta un mejor posicionamiento de carácter estratégico sobre la competencia ya que ellos aún no han desarrollado este sistema. Se mantuvo una administración eficaz y productiva donde le permitió mejorar los procesos y eliminar deficiencias detectadas como la falta de documentación, falta de capacitación y deficiencias en la comunicación. Se hizo una incorporación de un enfoque al cliente encaminado a la satisfacción del cliente donde se benefició gradualmente sus objetivos económicos, con el enfoque basado en los procesos se mejoró en las actividades cotidianas, la relación con los proveedores es de manera beneficiosa y aumentó la capacidad de ambos para crear valor.

La implantación del sistema de gestión de la calidad propició un cambio positivo en la organización, se incrementó la eficiencia y productividad operacional, además se logró una imagen superior en el mercado y el aumento de la participación en el mercado.

Tesis nacionales

Enciso (2018) en su tesis: “ISO 14000 y el desarrollo de la cultura ambiental de los estudiantes de la Universidad Autónoma del Perú - 2013” realizada en la Universidad Autónoma del Perú para optar el grado de Licenciada en Administración, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el ISO 14000 y el desarrollo de la cultura ambiental de los estudiantes de la Universidad Autónoma del Perú – Lima 2013, desarrollado con un diseño correlacional, con una muestra conformada por 106 estudiantes de la Universidad Autónoma del Perú de la carrera de administración de empresas, siendo una muestra de tipo probabilística y técnica de selección aleatoria simple. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Con el diseño correlacional se puede determinar que existe relación entre el ISO 14000 y la variable desarrollo de la cultura ambiental con una magnitud del coeficiente de correlación aceptable $Rho = 0,774$ y un nivel de significancia de 0.05, se obtuvo una probabilidad $p = 0.000$ ($p < 0.05$).

También, mediante el procedimiento correlacional se encontró que el ISO 14000 y la dimensión conciencia en la educación ambiental tienden a relacionarse con una magnitud del coeficiente de correlación aceptable $Rho = 0,716$ y un nivel de significancia de 0.05, se obtuvo una probabilidad $p = 0.000$ ($p < 0.05$).

Por otro lado, ISO 14000 y calidad tienden correlacionarse con una magnitud del coeficiente considerable $Rho = 0,544$ y un nivel de significancia de 0.05, se obtuvo una probabilidad $p = 0.000$ ($p < 0.05$).

Por último, mediante el procedimiento correlacional se encontró que el ISO 14000 y la dimensión problemática ambiental se relacionan con una magnitud del coeficiente de correlación considerable $Rho = 0,505$ y un nivel de significancia de 0.05, se obtuvo una probabilidad $p = 0.000$ ($p < 0.05$). (p .103).

Díaz (2017) en su tesis: “Actitudes para el cuidado del medio ambiente y acceso a la justicia ambiental en estudiantes de Ingeniería ambiental - UCV, 2017” realizada en la Universidad César Vallejo para optar el título de Ingeniero ambiental, cuyo objetivo fue evaluar la relación que existe entre las actitudes para el cuidado del medio ambiente y acceso a la justicia ambiental en los estudiantes de ingeniería ambiental, UCV, 2017, desarrollado en un tipo de investigación descriptivo correlacional y transversal con diseño no experimental y una muestra de 30 estudiantes de la carrera de ingeniería ambiental. Se concluye que:

Primero: Existe relación positiva moderada entre las variables actitudes para el cuidado del medio ambiente y el acceso a la justicia ambiental de los estudiantes de la carrera de ingeniería ambiental- UCV, 2017, donde se muestra una $Rho = 0.503$ y el sig. = $0.005 < 0.05$.

Segundo: Existe relación positiva moderada entre el componente cognitivo y el acceso a la justicia ambiental de los estudiantes de la carrera ingeniería ambiental- UCV, 2017, donde se muestra $Rho = 0.449$ y el sig. = $0.013 < 0.05$.

Tercero: Existe relación positiva moderada entre los componentes afectivo y la justicia ambiental en los estudiantes de ingeniería ambiental- UCV, 2017, donde se muestra una $Rho = 0.417$ y el sig. = $0.022 < 0.05$.

Cuarto: Existe relación positiva moderada entre reactivo y acceso a la justicia en los estudiantes de ingeniería ambiental – UCV, 2017, donde $Rho = 0.370$ y el sig. = $0.044 < 0.05$. (p. 50).

Landeo (2017) en su tesis: “Gestión ambiental y calidad de vida en estudiantes de secundaria, Cajamarca - 2015” realizada en la Universidad César Vallejo para optar el título de Magíster en gestión pública, cuyo objetivo fue determinar en qué medida la gestión ambiental se relaciona con la calidad de vida en los estudiantes de secundaria de las instituciones educativas del distrito La encañada - Cajamarca 2015, desarrollado en un tipo de investigación no experimental y diseño correlacional de corte transversal, la muestra está conformada por 171 estudiantes del nivel secundaria. Se concluye que:

Primero, la hipótesis general tiene un resultado de significancia bilateral de 0.000 es menor a 0.05, indica que, si existe relación muy alta, directamente proporcional y positiva entre la gestión ambiental y calidad de vida de los estudiantes del nivel secundaria ($rs = 0,881$, $p < 0.05$).

Segundo, en la hipótesis 1 tiene un resultado de significancia bilateral de 0.000 menor a 0.05 indica que si hay relación alta entre gestión ambiental y procesos sociales en los estudiantes del nivel secundaria ($rs = 0,695$, $p < 0.05$).

Tercero, en la hipótesis 2 tiene un resultado de significancia bilateral de 0.000 menor a 0.05, indica que si existe relación alta entre gestión ambiental y necesidades humanas en los estudiantes del nivel secundaria ($rs = 0,721$, $p < 0.05$).

Cuarto, en la hipótesis 3 tiene un resultado de significancia bilateral de 0.000 menor a 0.05, indica que si existe relación alta y positiva entre gestión ambiental y desarrollo económico de los estudiantes del nivel secundaria ($rs = 0,616$, $p < 0.05$). (p. 75).

Trujillo (2016) en su tesis: “Plan de mercadeo y la comercialización en la empresa Quilted Fabrics S.A.C. de Huachipa - Lurigancho 2016” realizada en la Universidad César Vallejo para optar el título de licenciado en

administración, cuyo objetivo fue identificar la relación que existe entre el plan de mercadeo y la comercialización en la empresa Quilted Fabrics S.A.C. de Huachipa - Lurigancho 2016, desarrollado en un diseño de investigación no experimental transversal conformada por una muestra de 30 colaboradores (dueño, funcionarios y empleados). Se llega a las siguientes conclusiones:

Primero: en cuanto al objetivo general se determina que no se rechaza la hipótesis general debido al valor de significancia de 0.000 e índice de correlación de 0.745, llegando a la conclusión que existe relación significativa entre la variable 1 y variable 2.

Segundo: En cuanto al objetivo 1 se puede evaluar que existe relación entre planificación y comercialización, debido a que la significancia es 0.000 menor a 0.05 y la correlación es 0.772.

Tercero: en cuanto al objetivo 2 se puede evaluar que existe relación entre metas y comercialización, debido a que la significancia es 0.000 menor a 0.05 y la correlación de 0.708.

Cuarto: en cuanto al objetivo 3 se puede evaluar que existe relación entre estrategias y comercialización, debido a que la significancia es 0.000 menor a 0.05 y la correlación es 0.622. (p. 52).

Mamani (2015) en su tesis: “Gestión Ambiental y sus Costos en Empresas Comercializadoras de Combustibles. Grifo el Gallito, 2014” realizada en la Universidad José Carlos Mariátegui para optar el título de contador público, cuyo objetivo fue determinar las regulaciones de cumplimiento de las normas de control y gestión ambiental y sus costos relacionados que permita identificar y determinar en su información contable, en la empresa de comercialización de combustibles, “El Grifo Gallito” en Moquegua del año 2014, desarrollado con un diseño de investigación descriptivo correlacional y transversal no experimental con una población y muestra de 10 trabajadores y directivos. La investigación desarrollada es importante, debido a que hoy en día, las empresas se preocupen por el cuidado del medio ambiente en el sector donde realizan sus jornadas laborales, el rubro hidrocarburos estas empresas deben de cumplir de acuerdo a la ley establecida N° 28245 que hace referencia al sistema de gestión ambiental, implementado a través del Ministerio de Energía y Minas y fiscalizado por el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental. La empresa en estudio no tenía identificados sus riesgos ambientales, tampoco un plan de gestión ambiental y por lo tanto no era posible conocer las

valoraciones de los costos (gastos medioambientales). Por lo tanto, despertó el interés de conocer las normas que regulan los requisitos de funcionamiento como; ISO 14001 y elaborar un plan de riesgos ambientales, implementarlos, monitorearlo, evaluarlo y controlar sus costos.

Se llegó a la siguiente conclusión: que existe relación entre gestión ambiental y costos medioambientales con sus medias y obteniendo un $t= 2.672$ y un valor $P\text{-value}= 0.022$, que significa excelente correlación entre las dos variables. Por lo tanto, las relaciones de gestión, control ambiental y la metodología contable que se implementó, permitió controlar los costos y gastos resaltados en los estados financieros de la empresa de combustibles, "El Grifo Gallito" del año 2014.

La primera conclusión es que, en el nivel del cumplimiento de requisitos de funcionamiento de prevención de riesgos ambientales, es de 79.70%, las normas ISO 14001 y del programa de tecnología limpias fueron de 64.28% que se califica suficientes de acuerdo al análisis estadístico para el cumplimiento de requisitos de funcionamiento.

Mientras que como segunda conclusión: Los gastos en el control de riesgos ambientales en relación al cumplimiento de las reglas y normas, tiene un gasto total de S/. 13,520 durante el 2014, el cual está relacionado con los impactos y riesgos medioambientales en lo que implica al mantener los requisitos de operaciones y que al aplicar al análisis estadístico son significativas para el fin de la investigación.

Por último, la tercera conclusión: La contabilidad de costos – gastos de gestión y control del medioambiental y estados financieros, permiten incorporar nuevas cuentas y subcuentas donde se pueden recoger de forma rápida y precisa las variables medioambientales, aspecto que le brinda un nuevo valor a la información contable y estados financieros de la empresa ya que se presentó en el año 2014. (pp. 102- 103).

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.

2.2.1. Bases teóricas de la variable gestión ambiental.

2.2.1.1. Definiciones de la variable gestión ambiental.

Foy (2012) define: “Es una relación de empresa con el medio ambiente, donde la empresa toma los recursos naturales devolviéndolas en forma de desechos y emisiones, con un nivel mínimo de contaminación” (p. 35).

Mientras que ISO 14001 (2016) define que: “Es proponer un marco de referencia a las organizaciones para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes para tener un desarrollo sostenible” (p.12).

Block y Marash (2002) enfatizan: “Es mejorar el rendimiento medioambiental de una compañía a través de prevenciones de la contaminación” (p. 22).

Por lo tanto, la gestión ambiental es un proceso que está orientado a prevenir los problemas medioambientales con el fin de lograr un desarrollo sostenible para la comunidad.

2.2.1.2. Importancia de la variable gestión ambiental

Es un instrumento importante porque ayuda a las empresas a modificar sus procesos para no contaminar excesivamente al medio ambiente en otras palabras reduce los niveles de contaminación en una empresa.

Foy (2012) afirma que: “La gestión ambiental es importante porque permite a los países en vía de desarrollo acceder a estándares internacionales y poder beneficiarse logrando así mayor competitividad y participación en el mercado con sus productos y servicios” (p. 29).

Mientras que el autor Block y Marash (2002) afirman que:

Es importante porque ayuda a mejorar el rendimiento medioambiental de una compañía a través de la prevención de la contaminación porque:

Mejora el rendimiento medioambiental: según la norma ISO 14001 es importante porque al implantar un sistema de gestión medioambiental se produce una mejora en el medio ambiente.

Articulación de la política medioambiental: la norma ISO 14001 nos dice que las compañías en sus políticas deben de adecuarse a los impactos ambientales.

Identificación de impactos medioambientales: se deben de evaluar todas las actividades de una organización en el cual pueden estar en relación para bien o para mal para el medio ambiente.

Establecimientos de metas y objetivos: deben de ser coherentes con la política medioambiental y deben de prestar atención a la prevención de la contaminación.

Reducción de gastos: según ISO 14001 nos dice que establecer la prevención de la contaminación es reducir los gastos. (pp. 22 - 23).

2.2.1.3. Características de la gestión ambiental.

La gestión ambiental en las empresas busca alcanzar un desarrollo sostenible y mejorar una calidad de vida a todas las personas y todo el ecosistema, asegurándose así la protección al medio ambiente para que todos los colaboradores cumplan con esa norma y la empresa esté al margen de las leyes, establecidas por las normas de la localidad. La gestión ambiental cuenta con características que gestiona al medio ambiente:

Según Block y Marash (2002) indican que las compañías deben de contar con políticas medioambientales.

La alta dirección debe definir las políticas medioambientales y cerciorarse que se cumplan:

- Es apropiado para la naturaleza el concepto de magnitud e impactos medioambientales generado por sus actividades o fines de lucro.
- Debe incluir un compromiso de mejora continua y prevención de contaminación.
- Incluye un compromiso con la ley y reglas medioambientales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba.
- Proporcionar un marco para establecer y revisar los objetivos y metas medioambientales.
- Tiene que estar documentada, implantada, mantenida al día y se comunica a todos los colaboradores de la compañía.
- Tiene que estar a disposición del público y clientes. (p. 38).

Deben de implementar objetivos y metas:

La organización debe establecer y mantener documentados los objetivos y metas medioambientales, para cada una de las funciones y niveles relevantes de sus actividades, productos o servicios.

Todas las compañías cuentan con tres compromisos específicos en la política medio ambiental:

Compromiso con la mejora continua: Es un refuerzo del sistema de gestión medioambiental cuyo objetivo consiste en alcanzar mejoras en el rendimiento medioambiental general. Quiere decir que el enfoque ayuda a mejorar el sistema y por lo tanto mejorará el rendimiento. La mejora continua de la gestión medioambiental queda en responsabilidad de la auditoría interna del sistema, en las acciones correctivas y preventivas.

Compromiso para la prevención de la contaminación: Es la prevención de la contaminación como el uso de procesos, prácticas, materiales, o productos que eviten, reducen o controlan la contaminación. En esta parte se puede implementar el reciclaje, tratamiento, cambios en el proceso, mecanismos de control, uso eficiente de los recursos. Todas estas prácticas ayudan a prevenir la contaminación al medio ambiente.

Compromiso para el cumplimiento de la legislación y regulaciones medioambientales. La compañía debe de adaptarse a las leyes y regulaciones.

Implementan programas de gestión medioambiental:

Las organizaciones establecen y mantienen al día sus programas para lograr sus objetivos y metas e incluyen:

- Asignación de responsabilidades para lograr dichos objetivos y metas en cada nivel o función relevante de la organización.
- Los medios y calendario en el tiempo que han de ser alcanzados.

Cuentan con indicadores de rendimiento medioambiental:

- Indicadores de rendimiento de la dirección: proporcionan información sobre los esfuerzos que la dirección realiza para influenciar el rendimiento medioambiental de la organización.
- Indicadores de rendimiento operacional: proporcionan información sobre materiales, recursos naturales y otros elementos empleados por la organización.
- Indicadores de condición medioambiental: proporcionan información sobre la condición local, regional, nacional o global del medio ambiente en el que la organización lleva a cabo sus actividades de negocio.

Están sujetas a la supervisión y fiscalización de una entidad especializada. Osinerming (Organismo Supervisor de Inversiones en Energía y Minería) que cuenta con un sistema de supervisión que permite detectar y sancionar los incumplimientos a la legislación ambiental sectorial minero energético.

Cuentan con auditorías para la certificación ISO 14001:

Comienza con la solicitud formal de la compañía que desea obtener la certificación. La auditoría de sistema interno y la corrección de no conformidades identificadas, así como la revisión de la gestión, para asegurar la prueba de adecuación, efectividad y adaptabilidad.

Las compañías deben de identificar los aspectos medioambientales:

La organización debe mantener y establecer al día los procedimientos para identificar los aspectos medioambientales de sus actividades, productos o servicios que pueda controlar y sobre el que pueda esperar tenga alguna influencia, para determinar aquellos que pueden tener impactos ambientales.

2.2.1.4. Teorías relacionadas a la gestión ambiental.

Teoría de gestión ambiental y empresa según Foy Pierre (2012)

Foy (2012) afirma que:

Es una teoría relacionada entre empresa y medio ambiente, donde hoy en día se requiere de un enfoque sistemático. El entorno empresarial, es cada vez más complejo que los escenarios convencionales de actuación e intervención. Ahora involucra mayor integridad, no solo por el fenómeno real de la globalización sino porque en este contexto es, entre otros.

De otra parte, la responsabilidad del empresario en todos sus niveles de actuación frente a las modernas exigencias ambientales, adquieren un escenario normativo cada vez más creciente. A su turno, los derechos, obligaciones y responsabilidades de los ciudadanos en relación con la dinámica socio ambiental de la empresa, así como de los funcionarios públicos y entidades privadas como los organismos de desarrollo y promoción que ocupan un lugar definitorio en el desarrollo del mercado. (p.15).

Normas internacionales de gestión ambiental ISO 14001.

Foy (2012) refiere que es:

Una norma internacional donde las empresas que cumplen los estándares medioambientales se les otorgan un certificado de reconocimiento. También es un sistema de gestión ambiental donde la organización tiene que capacitar, formular políticas y objetivos, para controlar los impactos ambientales sobre los aspectos. (p 43).

Block y Marash (2002) definen: “La norma ISO 14001 es un procedimiento que deben de cumplir las empresas y que al final estas sean auditadas para ser certificadas” (p. 22).

EMAS.

Foy (2012) afirma que es: “Un instrumento de protección ambiental que impulsa a las organizaciones a adoptar enfoques activos y preventivos en cada uno de sus sectores y que no se limiten solo a cumplir la legislación ambiental” (p. 44).

EMAS: Análisis ambiental.

Foy (2012) indica:

Un análisis que se realiza con el fin de identificar todos los aspectos ambientales que pueda generar la organización
El cual comprende los siguientes puntos.

- Aspectos reglamentarios.
- Identificación de los aspectos ambientales que tendrán impactos significativos.
- Descripción de los criterios para determinar la importancia de los impactos ambientales.
- Revisión de las prácticas existentes en materia ambiental.
- Evaluación del aprendizaje del análisis de accidentes precedentes. (p. 45).

EMAS: declaración ambiental.

Foy (2012) menciona que:

Es importante informar al público y al entorno interesado sobre los impactos y las prestaciones ambientales de la organización, adicional a ello la mejora continua del sistema de gestión ambiental.

Se debe de cumplir los siguientes requisitos como mínimo:

- Descripción clara de la organización que solicita el registro EMAS, con resumen de sus actividades, productos y servicios.
- Descripción de todos los aspectos ambientales significativos.
- La política ambiental de la organización.
- Descripción de los objetivos y metas en relación a los impactos ambientales.
- Resumen de datos disponibles sobre las prestaciones ambientales de la organización.
- Aspectos de ley relativos a los impactos ambientales significativos.
- Datos importantes sobre la acreditación del verificador ambiental (nombre y n°) y la fecha de aprobación de la declaración. (pp. 45-46).

Modelo del sistema de gestión ambiental.

Foy (2012) define el sistema de gestión ambiental:

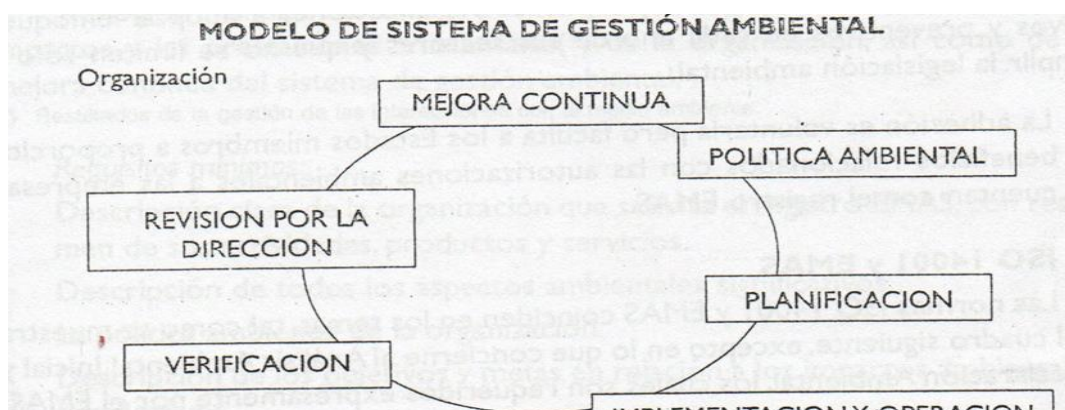


Figura 1. Modelo de sistema de gestión ambiental.

Fuente: Foy (2012). Gestión ambiental y empresa.

Principios de la gestión ambiental del estado.

Foy (2012) define la gestión ambiental del estado como:

El proceso continuo, conformado por varios principios, normas técnicas, procesos y actividades, orientados a velar los intereses y recursos relacionados con los objetivos la política ambiental para lograr la excelencia en la calidad de vida y el desarrollo íntegro de la comunidad. (p. 90).

Adicionalmente, Foy (2012) menciona los principios rectores de la gestión ambiental:

Principio de sostenibilidad:

Se enfoca en la preservación de la calidad ambiental de los ecosistemas e implementa actividades de aprovechamiento racional de los recursos renovables y no renovables.

Principio preventivo:

Exige al estado a implantar políticas medioambientales en el cual se comprende una gestión correcta de los riesgos ambientales y en el caso que se produzca un daño automáticamente se recupere.

Principio precautorio:

Se aplica cuando hay dudas y obliga a las empresas a que tomen medidas de protección a las personas y medio ambiente.

Principios de internalización de costos:

Evita la transferencia de costos de una economía a otro, para que los responsables de las actividades internalicen costos para prevenir y mitigar riesgos o daños ambientales.

Principio de responsabilidad ambiental:

Busca la reparación, restauración o rehabilitación del ambiente por parte de las compañías generadoras de contaminantes.

Principio de equidad:

Enfatiza en aplicar las políticas públicas ambientales, eliminando la pobreza e inquietudes sociales y económicas.

Principio de gobernanza ambiental:

Tiene la finalidad de hacer participar a los sectores privados y públicos, donde tienen que implantar objetivos, normas y procedimientos medioambientales. (pp. 91- 92).

Instrumentos de gestión ambiental

Foy (2012) menciona que:

Existen parámetros enfocados a la ejecución de la política ambiental, de tal forma que los instrumentos de gestión ambiental constituyen medios operativos que son diseñados y aplicados con carácter organizacional en las empresas.

- Instrumentos del tipo comando y control: Están vinculados a la implantación de un objetivo ambiental que viene a ser el comando y la verificación que sería control.
- Instrumentos económicos: Buscan un intercambio efectivo de bienes y servicios a partir de dos formas, la primera es creando condiciones y la segunda implementando el valor de bienes y servicios medioambientales.
- Instrumentos de negociación: se trata de que el contaminador y contaminado tengan el mismo nivel óptimo de contaminación.
- Instrumentos voluntarios: se logra a través de empresas voluntariadas como ISO y EMAS en el cual aplican la prevención y control de la contaminación. (p. 93).

Estándares de gestión ambiental

Foy (2012) menciona instrumentos de clase comando y control que ayuda a aclarar de forma precisa los objetivos de la política ambiental:

- Calidad ambiental: Fijan la cantidad máxima del total de contaminantes que se admite y esté presente en el aire, suelo y agua.
- Estándares de emisión: Es el límite máximo permisible, donde se evalúan la cantidad máxima de contaminación que puede ser liberada legalmente al ambiente por actividades producidas de una empresa.
- Estándares tecnológicos: La tecnología debe de alcanzar un cierto resultado en términos de emisiones con el medio ambiente.
- Estándares de producto: Se precisa las características que deben de cumplir los bienes con el fin de prevenir o reducir los impactos al medio ambiente. (p. 95).

El impacto ambiental de las actividades de Hidrocarburos.

Según Foy (2012) citado por Aldana (s.f) menciona que:

Las actividades del sector hidrocarburos comprenden desde la exploración, explotación, almacenamiento, distribución y comercialización del petróleo y derivados. Existen varios impactos ambientales relacionados al desarrollo de las labores de hidrocarburos:

- La gravedad de los impactos ambientales depende del ambiente en el área de trabajo.
- En la sísmica, por las detonaciones o vibraciones que pueden afectar a la población.
- El derrame y almacenamiento del petróleo crudo y otros químicos pueden contaminar el agua y suelo.
- Para la producción del petróleo se utiliza el agua y esto puede generar una contaminación gigantesca.
- Los oleoductos pueden utilizarse para transportar petróleo crudo, gas natural y productos de petróleo terminados en mar y tierra.
- La refinación del petróleo y el gas comprende una serie compleja de operaciones interrelacionadas asociadas a la separación del petróleo crudo para la elaboración de gasolina, diésel y combustibles industriales.
- En las instalaciones comercializadoras y distribuciones incluyendo estaciones de servicios, el riesgo más común es la contaminación al suelo y las aguas superficiales y subterráneas por derrames del combustible. La volatilidad de los productos de petróleo trae como resultado la preocupación por explosiones y peligroso de incendio, las emisiones de los tanques y durante el manipuleo y transferencia de los productos pueden ocasionar problemas de contaminación, olores y problemas de seguridad. (p. 435).

Reglamento ambiental sectorial de hidrocarburos.

Según Foy (2012) citado por Aldana (s.f) menciona que:

La primera norma ambiental aplicada a las actividades de hidrocarburos fue promulgada en el año 1994(D.S.046-93-EM), siendo que la versión vigente de dicha normativa ha sido aprobada mediante D.S.015-2006-EM.

En su versión original el reglamento ambiental sectorial de las actividades de hidrocarburos estableció el ámbito de las obligaciones aplicables a éstas. Mientras que en su segunda versión se comprendieron aspectos que buscan mejorar la gestión ambiental, exigiendo estudios geológicos geotécnicos previos al desarrollo de un proyecto de transportes de hidrocarburos por ductos.

A su vez, se han establecidos reglas que no se aceptara tramites de estudios ambientales una vez iniciada su actividad, está totalmente prohibido realizar vertimientos en cuerpos de agua y tierra sin autorización del gobierno, es por ello que las actividades deben de pasar por la acreditación de INDECOPi o con acreditación de internacional y la figura de actualización de Plan de Manejo. (p. 441).

Límites máximos permisibles.

Según Foy (2012) citado por Aldana (s.f) menciona que:

En el sector minero energético se encuentran establecidos ciertos parámetros de efluentes y emisiones permitidos por cada actividad.

Cabe indicar que, salvo los LMP en las actividades de hidrocarburos aprobados mediante el decreto supremo de la presidencia del consejo de ministros (2008) y los LMPs provisionales de emisiones atmosféricas de las mismas actividades han sido establecidas en normas de menor rango jerárquico y para que sean actualizadas tienen que estar aprobada por el ministerio del medio ambiente.

A su vez, cabe indicar que en esta normativa sectorial se ha establecido la prohibición de la dilución de aguas residuales a efectos de proscribir esta mala práctica que significa un uso irracional del recurso hídrico. (p. 442).

En este caso se presenta los límites máximos permisibles:

LMP de efluentes líquidos para el subsector de hidrocarburos. D.S. N° 037-2008-PCM. De acuerdo a la propuesta en mención, los operadores de las actividades del Subsector Hidrocarburos están obligados a ejecutar de manera permanente planes de manejo ambiental y, en consecuencia, a realizar las acciones necesarias para prevenir o revertir en forma progresiva, según sea el caso, la generación y el impacto negativo de las actividades del mencionado Subsector, a través de la implementación de prácticas de prevención de la contaminación y procesos con tecnologías limpias, prácticas de re-uso, reciclaje, tratamiento y disposición final; asimismo, están obligados a adoptar las medidas destinadas a la conservación de los recursos naturales y de los ecosistemas, en concordancia con lo establecido por la Ley General del Ambiente.

Los impactos ambientales del Subsector Hidrocarburos están asociados con las descargas de efluentes industriales al cuerpo receptor, por lo que los

Límites Máximos Permisibles (LMP) y los Estándares de calidad ambiental son mecanismos de gestión ambiental que permiten la convivencia entre diferentes actividades productivas, la salud humana y a su vez aseguran la calidad del cuerpo receptor.

Teoría de los conflictos socio ambiental y estado en el Perú según Bravo (2012).

Alarcón (2012) menciona que:

La realidad de país es ser conflictivo, provocador y contradictorio ya que ha atravesado por fallas, desencuentros sociales y culturales que marcan su dinámica pasada y presente, caracterizada por discrepancias regionales, expectativas insatisfechas, ausencia del estado y exclusión social.

Los conflictos socio ambientales

En medio de la reciente crisis mundial, converge que en el Perú la etapa más prolongada de crecimiento económico, el segundo intento por consolidar la democracia representativa, así como un inédito proceso de intensificación de la conflictividad social. Todo ello en un contexto de desconfianza en los encargados de formular y ejecutar las políticas públicas y en las capacidades operativas de las instituciones y reglas formales que no funcionan igual para todos.

Las ONG, los medios de comunicación y algunas agencias del estado han investigado que hay un descuido gubernamental es por ello que se produce un conflicto socio-ambiental. Los proyectos mineros energéticos son los principales causantes de este tema y el estado no regulariza para que funcionen bien, como consecuencias genera contaminación al agua, degradación de suelos entre otros reconocidos ante un conflicto social. (pp. 223 - 225).

Teoría del derecho laboral ambiental de Saco (2012)

Saco (2012) afirma que:

El derecho laboral ambiental suele identificarse con el ordenamiento relacionado a la prevención e indemnización de los desastres del trabajo, es decir, con la regulación previsor y reparadora de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales. (p. 286).

El derecho laboral ambiental se refiere directamente a la regulación sobre la seguridad y salud en el trabajo y alude, más bien, al derecho tutelar del trabajo y a la medicina de trabajo.

2.2.1.5. Dimensiones de la variable gestión ambiental.

Crisis ambiental.

Robles, citado por Foy (2012), afirma que: “La crisis ambiental ha venido siendo afectada por la acción del hombre que actúa sobre su entorno natural. Estas intervenciones han desarrollado deterioro o desaparición de ecosistemas produciéndose así el deterioro del planeta” (p.337).

Navarro (2015) señala que: “Es una situación que necesita atención urgente, no solo por parte de las instituciones gubernamentales ni esfuerzos aislados sino se trata de tener una cultura ambiental como seres humanos que somos” (párr. 3).

Ética ambiental.

Orozco, citado por Foy (2012) indica que: “La ética ambiental nace en la moral de la persona, quiere decir que si una persona no tiene moral por consecuencia no tendrá ética y no tomará el interés por el cuidado del medio ambiente, generando así irresponsabilidades ambientales” (p. 81).

Gómez (2008) indica que: “Es una reflexión moral ecológica, donde determina el comportamiento del individuo por lo tanto es una relación entre lo teórico y lo práctico” (párr. 2).

Mercadeo verde.

Foy (2012) define que: “Los mercadeos verdes se refieren a los mercados de productos y servicios ambientalmente eco amigables y estos derivados del aprovechamiento sostenible del medio ambiente” (p.63).

Beriguete (2012) indica que: “Es una forma de ayudar a preservar el medio ambiente, por lo tanto, las empresas tienen como objetivo ambiental principal el cuidado hacia la protección del medio ambiente” (p. 21).

Foy (2012) indica que:

El mercadeo verde se divide en categorías de bienes y servicios:

Obtenidos de procesos que generan menor impacto ambiental negativo.
Orientados a minimizar el impacto ambiental de procesos y productos.

Productos eco amigables

Son bienes recepcionados del ambiente y creados por el hombre se haya dentro de una ecología, orgánica, sostenible y es amigable con el medio ambiente los procesos son naturales, libres de insumos que causen impactos perjudiciales y deterioro de la salud de las personas.

Categoría de productos eco amigables

Bío comercio: Es la interacción de bienes o productos en los mercados que fueron aprovechados en un ecosistema sostenible.

Eco productos industriales: se refiere a los bienes que demuestran en su fase productiva haber trabajado con medios menos contaminantes.

Servicios eco amigables:

Dimensión natural: son servicios provenientes del ambiente natural para las personas. Como por ejemplo (ecoturismo).

Dimensión artificial:

Se refiere a las acciones de los humanos que buscan fomentar el bienestar del medio ambiente. Aquellos servicios y acciones que el hombre propone para generar y garantizar mejores niveles de calidad ambiental. (pp. 61-62).

2.2.1.6. Herramientas de la gestión ambiental.

Peris (1997) desarrolló algunas herramientas sobre la gestión ambiental:

Orientado a los productos.

Análisis de ciclo de vida: permite analizar el impacto ambiental de un producto a lo largo de su vida útil con la finalidad de disminuir el impacto en el medio ambiente.

El eco diseño: es modificar un diseño para reducir y evitar el impacto generado por un producto y poder controlar la fase de producción de los productos.

La etiqueta ecológica: la gestión ambiental está enfocada en los productos con etiqueta ecológica significa que estos productos son productos verdes que tienen una certificación lo cual significa que cuidan el medio ambiente.

Marketing Ecológico: es un proceso de planificación, implantación y control de variables del marketing con el fin de reducir el impacto ambiental.

Orientadas a las actividades y proyectos.

La evaluación de impacto en el medio ambiente: es el proceso de recoger información, analizar, y predecir los posibles efectos sobre el medio ambiente.

Evaluación de riesgos: es riesgo entre la gestión y la seguridad en la evaluación. Es por ello que la auditoría medioambiental es un instrumento evaluado, documentado, objetiva y periódica. Se evalúa las políticas y procedimientos aplicados al medioambiente. (p. 21).

2.2.1.7. Objetivos de la gestión ambiental

Según los autores Valdés et al. (2016) afirman que:

La finalidad de la norma internacional es brindar a las empresas un respaldo con la finalidad de proteger el medio ambiente y responder los impactos ambientales junto con las carencias socioeconómicas. Esta norma brinda requisitos para que las organizaciones logren sus resultados previstos.

El enfoque sistemático a la gestión ambiental genera éxito a largo plazo y contribuye al desarrollo sostenible mediante los siguientes puntos:

El cuidado al medio ambiente, por medio de la prevención de impactos ambientales.

La disminución de aspectos ambientales a las condiciones ambientales sobre la organización.

El soporte a la organización en el cumplimiento de los requisitos legales.

La mejora de la conciencia personal para un buen desempeño ambiental.

La inspección en la forma como se desarrolla una organización y que lleva a cabo la disposición final de productos y servicios, para poder combatir los impactos ambientales.

Lograr beneficios financieros y operaciones al ser implantado alternativas ambientales que favorezcan al medio ambiente. (p.12).

2.2.2. Bases teóricas de la variable control de calidad del producto.

2.2.2.1. Definiciones de control de calidad del producto.

Cuatrecasas (2005) define que: “Es detectar errores o fallas en un procedimiento de elaboración de un producto para brindar a los clientes la perfección o excelencia” (p 24).

Por otro lado, Ishikawa (1986) define que: “Todo individuo en cada división de la empresa deberá estudiar, practicar y participar en el control de calidad en todos los procesos” (p. 85).

Mientras que el autor Feigenbaum (1961), define que: “Está basado en la integración y comunicación de todos los departamentos de una organización para alcanzar la satisfacción de los clientes” (p 24).

El control de calidad del producto es verificar y detectar errores en los procesos de trabajo de una organización para entregar al cliente final un producto ídéo y satisfacer sus necesidades.

2.2.2.2. Importancia de control de calidad del producto.

La importancia del control de la calidad del producto en las empresas ayuda a prevenir errores fatales y costosos. Mientras que para los clientes es importante porque cuidan su salud y el efecto al medioambiente debido que están informados del proceso y contenido de los productos.

Según Cuatrecasas (2005) define que:

Es importante el control de la calidad hoy en día en las industrias y organizaciones que producen bienes ya que los clientes de ahora se han vuelto más exigentes que antes y están más informados. Es por ello que se determina las siguientes importancias:

Permite ajustarse a las necesidades del consumidor: De tal forma que toda la empresa esté incorporada e informada del control de la calidad en los procesos de producción.

Eliminación general de los dispendios: Realizar los procesos con tiempo mínimo y el personal mínimo, evitando así costes grandes y generar mayor rentabilidad.

Mejora continua: Donde toda la empresa y sus áreas estén comunicados y se refleje un comportamiento de compromiso para controlar la calidad en todos los procesos. (p.36).

2.2.2.3. Características del control de calidad del producto.

Cuatrecasas (2005) menciona las siguientes características:

Se orienta a los resultados, los clientes son los que determinan el nivel de calidad de un producto o servicio, por lo tanto, las empresas se adecuan al requerimiento de los clientes.

Información, educación y motivación: Es importante que todo el personal este informado, tenga formación y este motivado para aplicar y fomentar la calidad en todos sus procesos.

El liderazgo activo de la dirección: La aportación de la dirección es fundamental en la implantación efectiva de la calidad. La gestión de la calidad debe de contar con todo el apoyo y liderazgo de la alta dirección y esta debe de implicarse en la práctica y dando el ejemplo a los demás.

Ventaja competitiva: Es un paradigma básico para obtener ventaja por encima de la competencia, es una estrategia que se encuentra en los productos, procesos y servicios que tiene una empresa, ayuda al crecimiento y es uno de los objetivos de cualquier organización.

Implicación de los recursos humanos.

Es el papel importante ya que constituye el primer eslabón de la cadena para obtener la calidad. Es por ello que la relación de empresa con proveedor debe ser buena para que brinde los mejores productos a la compañía que es cliente de esta. Es por ello que muchas empresas proveedoras de materiales deben de contar con ISO 9001 donde certifica que trabajan con calidad.

Ética de la calidad: Son las actividades positivas que constituyen la ética de la calidad, algunos se enumeran a continuación:

Hacerlo bien desde el principio: es el camino más efectivo para lograr la calidad total.

Prevenir la aparición de los fallos: se analizan las causas de los defectos antes de que lleguen a producirse.

Apreciar y resaltar el aspecto positivo y educativo que aportan los defectos como forma de aprender y avanzar.

Ante los errores repetitivos: resulta más fácil informar al personal a cargo.

La calidad está enfocada constantemente en la satisfacción plena de los clientes. Una calidad excesiva sobre el nivel requerido no puede ser apreciado y resulta costoso. (pp. 33 - 35).

2.2.2.4. Teorías relacionadas al control de calidad del producto.

Teoría sobre gestión integral de la calidad de Cuatrecasas (2005).

Cuatrecasas (2005) define que es: "Detectar errores o fallas en un procedimiento de elaboración de un producto para brindar a los clientes la perfección o excelencia" (p. 24).

Evolución del concepto de calidad.

Cuatrecasas (2005) menciona tres características sobre el concepto de calidad:

Inspección: verificación de todos los productos de salida, es decir, después de la fabricación y antes de que fueran distribuidos hacia los clientes. Aquellos productos que no cumplen con los requisitos deben de ser rechazados. Las inspecciones empleadas son el único instrumento de calidad.

Control del producto: la aplicación de los conceptos estadísticos para el control y verificación de los productos ya fabricados y supuso un avance considerable que permitió la reducción de la inspección. Este tipo de control emplea técnicas basada en el muestreo de los productos salientes.

Control del proceso: el paso del control del producto al control ejercido sobre el proceso es el primer paso importante hacia la calidad controlada y a un coste aplicable. (pp. 20 – 21).

Las siete herramientas básicas de la calidad

Cuatrecasas (2005) propuso siete herramientas básicas para una calidad:

La mejora continua y su implementación por medio del ciclo de PDCA (planificar, realizar, comprobar, actuar), se llevó a cabo utilizando siete herramientas apropiadas para cada etapa. Se caracterizan por ser fáciles de comprender y sencilla de aplicar.

Diagrama de Pareto: es el diagrama de Ishikawa que puede llegar a identificar muchas causas de defectos sobre todo si se tienen en cuenta las causas de estas y así sucesivamente; el resultado puede ser que no sepamos por dónde empezar. Es una herramienta que ayuda a tomar decisiones sobre que causas hay que resolver prioritariamente para lograr mayor efectividad en la resolución de los problemas.

Diagrama de causa- efecto o de Ishikawa: conocido como el diagrama de Ishikawa, lo cual se denomina como la similitud que existe entre el diagrama de pez. Analiza de forma sistemática y organizada los problemas causas en lo que afecta a la calidad.

Histograma: muestra que tipo de distribución estadística presenta los datos. Para ello también adopta el diagrama de barras como representación gráfica.

Gráficos de control: es utilizado para analizar, supervisar y controlar los procesos por medio de los valores de las características de calidad y si variabilidad. Es conocido como una herramienta básica para aplicar el control estadístico SPC. En el gráfico de control se puede ver la evolución del proceso, evaluando si las variaciones son de tipo puntual cuando existe una muestra de la variable.

Diagrama de correlación o dispersión: conocido como diagrama de correlación o bivariadas. Se encarga de hallar la relación que puede existir entre dos variables características de calidad en función de los valores medidos, al variar ambas en una denominada situación.

Hoja de recogida de datos: conocida como hoja de registro o verificación. Su función consiste en la recopilación ordenada y estructurada de toda la formación importante y útil que se genera en los procesos y sus actividades.

Estratificación de datos: Básicamente se enfoca en la clasificación y separación de grupos o categorías con la finalidad de analizar las causas, ver los problemas y comprobar las acciones correctas. (pp. 63 - 77).

Tres enfoques de la calidad.

Cuatrecasas (2005) define tres enfoques de la calidad:

- Calidad del pasado: Se enfoca en la primera etapa en donde la calidad se reducía al control del producto ya elaborado. Es llamada calidad de bajo nivel y costes altos, los defectos siguen siendo el problema.
- Calidad del presente. En enfoca en una etapa donde se evita defectos aplicando el control estadístico de proceso (SPC).
- Calidad del futuro: está enfocado en una etapa más avanzada donde se introduce la gestión en la calidad, donde se verifica el diseño que se va a sacar al mercado y mejorando y eliminando procesos que están sobrando. (p.94).

Teoría sobre control total de la calidad de Feigenbaum (1951).

Feigenbaum (1951) define:

Un conjunto de esfuerzos efectivos de los diferentes grupos de una organización para la integración del desarrollo, de mantenimiento y de la superación de la calidad de un producto, con el fin de hacer posibles fabricaciones y servicios a gusto de los clientes y a un nivel más económico. (p. 13).

Principios del control de la calidad.

Control de calidad: quiere decir mejor para el consumidor dentro de ciertas condiciones. Estas condiciones son de uso actual y precio de venta del producto. La calidad del producto debe considerarse como algo que tiene relación con el costo del mismo.

Representa un instrumento para uso de ejecutivos y encierra cuatro aspectos. Establecimientos de estándares, estimulación de la concordancia con los estándares, acción cuando se sobrepasan los estándares y proyectos para el mejoramiento de los estándares.

Métodos de control de calidad: integración dentro de un programa administrativo general de las actividades y la adición a los métodos de pruebas de tiempo en uso de nuevas tecnologías del control de la calidad que han sido encontradas útiles en relación con el problema de la confiabilidad.

Control total de la calidad: es un auxiliar, no es un sustituto de los trabajos de diseño, ni de los buenos métodos de manufactura.

Los principios de control de calidad son básicos en cualquier proceso de fabricación, se han aplicado y pueden usarse en cualquier tipo de industria.
Los detalles de cada programa de control de la calidad se deben de elaborar de modo que satisfagan las necesidades individuales de cada planta.

La medula de la aplicación del control de la calidad es el control en el sitio mismo de la producción durante los procesos de diseño y manufactura de manera que se impida calidad mediocre.

Los beneficios que resultan de los programas del control total de la calidad es mejor calidad de diseño y de producto, reducción de costos de operación, reducción de pérdidas, mejoramiento en la moral de los trabajadores.

Determinados costos asociados con el control de la calidad y con el mejoramiento del producto suministran medios para estimar y optimizar las actividades del control total de la calidad.

Los costos operativos de la calidad: los costos de prevención, evaluación, fallas internas y fallas externas.

Reducción de costos: se da por dos razones: la industria a crecido muy a menudo y la prevención es una manera de invertir para ahorrar gastos innecesarios.

Los factores que afectan actualmente la calidad industrial de producto son la consecuencia de tres exigencias: demandas constantes de los consumidores, necesidad de mejorar dentro de las plantas y elevación de los costos de la calidad. (pp. 13 - 16).

Factores fundamentales que afectan la calidad.

A continuación, Feigenbaum (1951) menciona algunos aspectos o factores que afectan a la calidad:

Mercados: el número de productos nuevos o modificados ofrecidos al mercado crece de una manera explosiva. Muchos de esos productos son resultado de tecnologías nuevas que comprenden los materiales y métodos empleados en la manufactura.

Hombres: un crecimiento rápido de conocimiento técnicos y la creación de campos nuevos, tales como la industria electrónica, han creado demanda de hombres con conocimiento especializados.

Capital: la competencia en muchos campos de acción ha reducido los márgenes de ganancias. Al mismo tiempo que la automatización y la mecanización han obligados a desembolsar para nuevos equipos y procesos.

Administración: la responsabilidad de la calificación se ha distribuido entre grupos especializados. Los ingenieros tienen la misión de desarrollar o diseñar un nuevo producto que puede satisfacer las necesidades de los clientes.

Materiales: debido a los costos de producción y a las exigencias en cuanto a la calidad, los ingenieros usan materiales exóticos para aplicaciones especiales.

Máquinas y métodos: la demanda dentro de las compañías, de una reducción de los costos y mayor volumen de producción para satisfacer al consumidor, ha conducido a usar equipos más modernos.

Misceláneas: los avances en los diseños ingenieros que exigen un control más estrecho en los procesos de fabricación han transformado a las cosas insignificantes, ignoradas en otros tiempos. (pp. 40 - 42).

Teoría ¿Qué es control total de calidad? La modalidad japonesa de Kaoru Ishikawa 1986

Ishikawa (1986) define que: “Todo individuo en cada división de la empresa deberá estudiar, practicar y participar en el control de calidad en todos los procesos” (p. 85).

Ventajas del control total de calidad

Ishikawa (1986) menciona que:

Las empresas que han recibido el premio Deming están a la vanguardia del control total de calidad en Japón. Es por ello que a continuación se mencionan las razones por las cuales las empresas decidieron adoptar el CTC:

Para que las compañías estén a prueba de las recesiones tecnológicas y de ventas.

Asegurar utilidades destinadas a los empleados y asegurar la calidad, cantidad y costo a fin de ganar la confianza de los clientes.

La calidad debe de satisfacer las necesidades de los clientes es por ello que primero se debe de cumplir los siguientes puntos: participación plena de los empleados, énfasis en la solución de problemas que contribuya a las utilidades y aplicación de métodos estadísticos.

Para crear un lugar de trabajo agradable y mostrar respeto por la humanidad se debe de mejorar en el control administrativo y contribuir al bienestar de la sociedad.

Para mejorar la salud y carácter corporativo de la empresa, se debe de mejorar la calidad de los productos e incrementar las utilidades. (pp. 88-89).

Las empresas que han conseguido el premio Deming tienen los siguientes propósitos en común:

Mejorar la salud y el carácter corporativo de la empresa: las empresas consideran que se debe de empezar desde el principio y utilizar el CTC para fortalecer la salud y carácter corporativo.

Combinar los esfuerzos de todos los empleados, logrando la participación de todos y estableciendo un sistema corporativo.

Establecer el sistema de garantía de calidad y ganar la confianza de los clientes y generar buenas utilidades.

Alcanzar la mejor calidad del mundo y desarrollar nuevos productos. En Japón es un país de escaso recurso, por lo tanto, tiene que desarrollar productos confiables y de mejor calidad en un tiempo corto.

Establecer un sistema administrativo que asegure utilidades en crecimiento lento y que pueda afrontar diversas dificultades.

Mostrar respeto por la humanidad, cuidar los recursos humanos, considerar la felicidad de los empleados, suministrar los lugares de trabajos agradables.

Utilización de técnicas de control de calidad. Los métodos estadísticos son base del control de calidad y es necesario que las personas dominen y utilicen las siete herramientas básicas del control de calidad. (pp. 89- 90).

El control total de calidad es una revolución conceptual en la gerencia

Ishikawa (1986) Muchas industrias se han transformado después de aplicar el control de calidad y la manera en cómo se transformó se divide en categorías:

- Primero la calidad y no las utilidades a corto plazo.
- Orientación hacia el consumidor y no hacia el productor.
- El proceso siguiente es el cliente y derribar las barreras del seccionalismo.
- Utilizar datos y numero en las presentaciones; utilización de métodos estadísticos.
- Respeto a la humanidad como filosofía administrativa; administración totalmente participante. (p. 89).

2.2.2.5. Dimensiones del control de calidad del producto.

Recepción de materiales

Cuatrecasas (2005) define que es: “Verificar las cantidades recibidas y comprobar que sean iguales a la nota de pedido” (p. 20).

Según Feigenbaum (1979) define que:

El control del material comprende la recepción y almacenamiento de manera ordenada cuya calidad concuerda con las especificaciones del requerimiento.

Existen dos fases en el control del material de entrada:

Control sobre materiales y partes recibidas del exterior.

Control sobre materiales y parte fabricados en otras plantas de la misma compañía u otras divisiones de la planta.

En esta técnica se emplean dos indicadores:

Evaluaciones: sobre la confiabilidad de la llegada y recepción de la mercancía.

Estándares: que se cumpla de acuerdo a la normativa de estandarización. (p.52).

Inspección de materiales

Según el autor Cuatrecasas (2005) define que: “Es la verificación de los productos en el proceso y una vez terminado se rechazaba los productos defectuosos para volver a fabricarlo” (p.20).

Feigenbaum (1979) indica que:

En esta parte se evalúa que los materiales estén en buenas condiciones por lo tanto se toman en cuenta los siguientes puntos.

Control: se calcula que el producto que llega al punto de venta debe de estar completo.

Verificación: en esta fase se evalúa que el producto que llega al punto de venta no contenga otros elementos que no están en los aditivos del producto. (p. 52).

Adquisición de materiales

Según Cuatrecasas (2005) define: “La adquisición de materiales como una fase donde permite elaborar todos los requerimientos necesarios para la producción de los bienes” (p.35).

Feigenbaum (1979) menciona que se hace el proceso de orden de compra de los materiales. En esta parte se tiene que controlar tres aspectos:

Compra: Que los pedidos que se va a comprar sean justos y necesarios para que al final esos productos no se pierdan y se termine mermando.

Stock: Siempre estar verificando los productos que están por agotarse para hacer el pedido de inmediato y no quebrar en stock.

Comercialización: El servicio de atención al cliente sea de primera y no olvidándose de trabajar con productos que no sean muy generadores de contaminación para que el cliente se encuentre fidelizado con la empresa. (pp. 51 -54).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.

Gestión ambiental.

Es la relación de la empresa con el medioambiente, donde la empresa trabaja de manera amigable, tomando los recursos y materias, devolviéndolas al medio ambiente con emisiones mínimas de contaminación.

Crisis ambiental.

Son situaciones donde el ecosistema se ve afectado por los impactos generados por las actividades de las compañías y el hombre.

Ética ambiental.

Es la moral que tiene cada persona implementado en su comportamiento y teoría, es por ello que tomará interés en el cuidado de la protección hacia el medio ambiente.

Mercadeo verde.

Es la comercialización de productos y servicios que actúan amigablemente con el medioambiente.

Control de calidad del producto.

Es la evaluación que se realiza en los procesos de una actividad, eliminando productos defectuosos y previniendo errores.

Recepción de materiales.

Es la verificación y el control de los materiales para que no halla errores en la etapa final de un proceso.

Inspección de materiales.

Se evalúan los materiales para poder seguir con el proceso de una actividad.

ISO 9001.

Especifica los requisitos de un sistema de gestión de calidad que pueden ser usados tanto en el ámbito interno de la organización (certificación) o en un ámbito de relaciones contractuales.

ISO 14001.

Es una norma internacional que brinda ayuda a las organizaciones para poder identificar y gestionar los riesgos ambientales para poder evitar impactos ambientales.

SGA

Es un sistema de gestión, sirve para gestionar los aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y evitar riesgos ambientales.

Osinerming.

Es el supervisor de la energía y minería, verifican que las empresas eléctricas, combustibles y mineras cumplan con las normas legales de las actividades que realicen.

OEFA.

Es un organismo público técnico, especializado, adscrito al Ministerio del ambiente. Encargado de fiscalizar y de asegurar el equilibrio entre la inversión privada en actividades económicas y la protección ambiental.

EMAS.

Es un instrumento de protección ambiental que impulsa a las organizaciones a adoptar enfoques activos y preventivos en cada uno de sus sectores y que no se limiten solo a cumplir la legislación ambiental.

Stakeholders.

Grupos de interés que rodea a la empresa que pueden ser proveedores, socios, clientes y sociedad que tienen de alguna manera alguna relación con la compañía y todo lo que la compañía haga afectaría al grupo de interés.

Eco negocios.

Son actividades basadas en recursos ecológicos que contribuyen al desarrollo sostenible del país, mediante la generación de rentabilidad económica, la protección del medio ambiente y la incorporación del componente social en sus actividades.

Eco amigable.

Es desarrollar las actividades de una empresa, pero no genera mucha contaminación al medio ambiente y la sociedad.

Bío comercio.

Se refiere al conjunto de actividades de recolección, producción, procesamiento o comercialización de bienes y servicios derivados de la biodiversidad nativa, bajo criterios de sostenibilidad ambiental, social y económica.

Impacto ambiental.

Es el cambio en el medio ambiente ya sea adverso o beneficioso como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

Aspecto ambiental.

Es el elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente.

Peligro.

Es la condición que puede causar un daño, lesión o enfermedad en un entorno de trabajo.

Riesgo.

Es la combinación de la probabilidad y consecuencia de no controlar el peligro.

Política ambiental.

Intenciones y dirección de una organización, relacionadas con el desempeño ambiental, como las expresa formalmente en su alta dirección.

Límite Máximo Permissible (LMP)

Es la concentración o grado de elementos, sustancias o parámetros físicos, químicos y biológicos, que caracterizan a un efluente o una emisión que, al ser excedida, causa o puede causar daños a la salud, al bienestar humano y al ambiente.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizó para realizar la investigación es de tipo no experimental, porque no existe manipulación de variables, solo se describe, analiza y explica la realidad.

El tipo de investigación realizada es descriptivo, porque observa y describe la realidad de situaciones, eventos, personas o comunidades que se esté investigando y se pretenda analizar.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona que: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y perfiles de las personas, comunidad, grupos o cualquier otro fenómeno al que se someta una investigación” (p. 92).

Asimismo, la investigación de acuerdo a los momentos de la recolección de datos, se enmarca dentro de las investigaciones de tipo transversal, porque recolectan datos en un solo momento y en tiempo único.

De acuerdo con Hernández et al. (2014) quienes definieron que: “El estudio transversal es la recolección de datos en un solo momento y tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de un suceso” (p. 154).

La investigación es de nivel relacional, porque se relacionan dos variables, pretende realizar asociaciones entre dos datos categóricos mediante el test del chi cuadrado y con datos numéricos se realiza correlación de Pearson o Spearman.

Según el autor Reyna (2016) menciona que: “El nivel relacional es un análisis estadístico bivariado (dos variables), analiza datos categóricos por

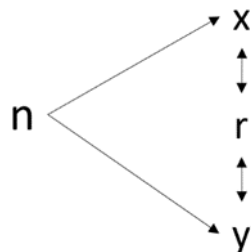
medio del Test Chi cuadrado y datos numéricos mediante la correlación de Pearson o Spearman” (párr.3).

Diseño de investigación

El diseño de la investigación está enmarcado dentro de las investigaciones de diseño descriptivo correlacional, porque se quiere determinar si hay relación entre la variable gestión ambiental y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. en San Juan de Miraflores.

Hernández et al. (2014), refieren que: “Un estudio correlacional tiene como finalidad conocer la relación o nivel de similitud que exista en entre dos o más conceptos, categorías o variables en un entorno particular” (p. 93).

El esquema de las investigaciones de diseño correlacional es la que se muestra a continuación:



Donde:

n: Tamaño de la muestra

x: Gestión ambiental

y: Control de calidad del producto

r: Relación entre las variables

3.2. Población y muestra

Población

Para la presente investigación la población de estudio está constituida por 29 colaboradores que ascienden de la empresa Repsol Comercial S.A.C. en San Juan de Miraflores - 2018, que laboran en los puestos: jefe de estación, asistentes administrativos y vendedores de tienda y playa. Lo cual participan activamente en las actividades de la empresa.

Tabla 1
Población de colaboradores de Repsol Comercial S.A.C. en San Juan de Miraflores – 2018.

	Número de colaboradores	%
<i>Jefe de estación</i>	1	0.034
<i>Asistentes administrativos</i>	2	0.068
<i>Vendedores</i>	26	0.898
Total	29	100.00

Según Hernández et al. (2014) definen la población como: “Un conjunto de todos los elementos en una unidad de análisis, que pertenece a un lugar donde se desarrolla una investigación” (p. 174).

Mientras que Bernal (2010) menciona que: “En una población es fundamental utilizar términos como: elementos o individuos a los cuales hace referencia los términos de la investigación: elementos, unidades de muestreo, alcance y tiempo” (p. 160).

Por lo tanto, la investigación es un factor importante ya que identifica las unidades a analizar en un lugar o espacio.

Muestra

En la presente investigación la población conformada por una muestra de 29 colaboradores que corresponden a ser jefe de estación, asistentes administrativos, vendedores de playa y tienda de la empresa Repsol comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores, dicha muestra es probabilística porque todos los sujetos tienen la misma probabilidad de ser parte de la muestra, así mismo la muestra de selección es censal porque se va aplicar a todos los colaboradores que trabajan en la empresa. Por lo cual se quiere determinar la relación que existe entre la gestión ambiental y control de calidad del producto en Repsol comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores.

Hernández et al. (2014) definen que la muestra es: “Una parte representativa de la población, cuyas cualidades son de ser objetivos, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra generalizan a los elementos de la población” (p. 172).

La muestra nos sirve para realizar un censo a todas las personas dentro un universo o población.

Hernández et al. (2014) señalan que la muestra probabilística es: “Un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo todas las características de la población y el tamaño de la muestra” (p. 175).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre gestión ambiental y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018.

Ha: Existe relación entre gestión ambiental y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018.

Hipótesis específicas

H1: Existe relación entre crisis ambiental y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018.

H2: Existe relación entre ética ambiental y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018.

H3: Existe relación entre mercadeo verde y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018.

3.4. Operacionalización de variables

Según Hernández et al. (2014) definen una variable es: “Una propiedad que se puede balancear y cuyo cambio se puede medir y observarse, se aplica a personas, objetos, hechos y fenómenos que adquieren diversos valores al respecto” (p. 105).

Variable 1: Gestión ambiental

Definición conceptual

Según Foy (2012) indicó que: “Es una relación de empresa con el medio ambiente, donde la empresa toma los recursos naturales devolviéndolas en forma de desechos y emisiones, pero con un nivel mínimo de contaminación” (p. 35).

Definición operacional

La gestión ambiental es una variable que se midió en función de 3 dimensiones, expresado en 8 indicadores y en términos de 36 ítems, que emitieron medir la actitud y conocimiento de los colaboradores de la empresa respecto a la gestión ambiental.

Variable 2: Control de calidad del producto

Cuatrecasas (2000) indica que: “Es detectar errores o fallas en un procedimiento de elaboración de un producto para brindar a los clientes la perfección o excelencia” (p 24).

Definición operacional

El control de calidad del producto es una variable que se midió en función a 3 dimensiones, expresado en 7 indicadores y en términos de 36 ítems, que emitieron medir la actitud y conocimiento de los colaboradores de la empresa respecto al control de calidad del producto.

Cuadro de operacionalización de las variables

Tabla 2
Operacionalización de la variable gestión ambiental

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Crisis ambiental	Alteración del medio. Generadores de contaminantes. Consecuencias ambientales.	Del 1 al 4	1= Nunca	Malo 50- 57
		Del 5 al 8		
		Del 9 a 12	2= Casi nunca	
Ética ambiental	Interés por el cuidado. Responsabilidad por el cuidado. Preocupación por el deterioro.	De 13 a 16	3= A veces	Regular 49- 57
		De 17 a 20	4= Casi siempre	
		De 21 a 24		
Mercadeo verde	Productos eco amigables. Servicios eco amigables.	De 25 a 30	5= Siempre	Bueno 45- 56
		De 31 a 36		

Tabla 3
Operacionalización de la variable control de calidad del producto

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Recepción de mercadería	Evaluación de Estándares	Del 1 al 6	1= Nunca	Malo 53- 60
		Del 7 al 12	2= Casi nunca	
Inspección de materiales	Control de Evaluación	De 13 a 18	3= A veces	Regular 53- 59
		De 19 a 24	4= Casi siempre	
Adquisición de materiales	Compra Stock Comercialización	De 25 a 28	5= Siempre	Bueno 50- 55
		De 29 a 32		
		De 33 a 36		

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

Se usó el método científico para el proceso de esta investigación consiste en las observaciones que emplea el investigador, donde evalúa las comprobaciones de la experimentación para respaldar las observaciones y experimentos.

Según Hernández et al. (2014) definen que el método científico es: “Las relaciones entre variables que afectan a un fenómeno bajo estudio y se plantea con cuidado los aspectos metodológicos, con la finalidad de asegurar la validez y confiabilidad de sus resultados” (p.101).

También para esta investigación se utilizó el método cuantitativo porque, es un conjunto de procesos que mide y comprueba los fenómenos sociales.

Según Hernández et al. (2014) mencionan que: “Es un conjunto de procesos, secuenciales y probatorios. Estableciendo hipótesis y determinan variables, luego se trazan planes para probarlos a través de métodos estadísticos” (p. 5).

Por otra parte, se utilizó el método analítico ya que se descompuso, se evaluó y se estudió las proporciones de las hipótesis para probar el estudio del investigador.

Según el autor Bernal (2010) dice que: “Es un proceso relativo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando una de otras partes para estudiarlas de forma individual” (p. 60).

Técnicas de investigación

Para la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica para poder medir las variables de estudio.

Según Bernal (2010) afirma que la encuesta es: “Una técnica de recolección de información, esta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de un suceso” (p. 194).

También se utilizó la técnica de la observación que permite visualizar al individuo, hechos, casos y acción para poder obtener información para la investigación.

Hernández et al. (2014) mencionan que la observación es: “Buscar el realismo e interpretar lo observado, es decir a través de ella se puede conocer más la realidad basándose en los actos de los investigados” (p. 243).

Por último, se implementó la técnica de análisis ya que nos permitió analizar los resultados de las encuestas y observaciones.

Según Hernández et al. (2014) definieron que la técnica de análisis es: “Un método que permite buscar información de un contexto, objeto o situaciones en profundidad y evitando no mezclar las creencias personas con la realidad” (p. 245).

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos que miden de forma independiente las variables para luego correlacionarlas y asociarlas. El primer instrumento se denomina cuestionario de la gestión ambiental; el segundo instrumento es el denominado cuestionario sobre el control de calidad del producto en la empresa Repsol comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores.

Todo instrumento para recabar información debe tener dos requisitos fundamentales: validez y confiabilidad. Entendido dichos procedimientos, en la presente investigación se utilizó instrumentos validados y confiables. Sin embargo, han pasado nuevamente por un proceso de validez y confiabilidad ambos instrumentos.

Hernández et al. (2014) definen el cuestionario como: “Un conjunto de preguntas enfocado en una o más variables que se pretende investigar” (p. 217).

Dichos instrumentos se pasan a describir a continuación:

Instrumento I: Gestión ambiental.

Ficha Técnica.

Nombre	: Cuestionario de la gestión ambiental
Autor	: Victoria Sadith Huamán Varillas
Procedencia	: Perú
Año	: 2018
Administración	: Individual
Duración	: 30 minutos
Aplicación	: Colaboradores
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir las tres dimensiones de la gestión ambiental dentro de una organización como son: crisis ambiental, ética ambiental y mercadeo verde. La escala fue adaptada a nuestro medio, consta de 36 ítems, de los cuales se obtiene cuatro preguntas por indicador.

Normas de aplicación

La aplicación de esta encuesta puede darse de forma individual o colectiva, donde el trabajador evaluado deberá marcar con 5 posibles respuestas a cada pregunta, recalcando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

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

Normas de calificación

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el nivel de comunicación organizacional y de sus dimensiones.

Instrumento II: Control de calidad del producto

Ficha Técnica

Nombre	: Cuestionario de control de calidad del producto
Autor	: Victoria Sadith Huamán Varillas
Procedencia	: Perú
Año	: 2018
Administración:	Individual
Duración	: 30 minutos
Aplicación	: Colaboradores
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir tres dimensiones del control de calidad del producto dentro de la organización como son: recepción de materiales, inspección de materiales y adquisición de materiales. Dentro de la estructura formal se tiene 36 ítems, de los cuales se obtiene cuatro preguntas por cada indicador. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones.

Normas de aplicación

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde el colaborador evaluado debe marcar con 5 posibles respuestas a cada pregunta recalando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

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

Normas de calificación

La calificación es un proceso sencillo, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el nivel de gestión organizacional.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:

Para la organización de los datos que se recogieron, se implementó bases de datos de las variables en estudios los cuales fueron sometidos a un análisis estadístico en el programa SPSS, para obtener las correlaciones.

Para determina el comportamiento de los datos recopilados y corroborar lo problemas en ellos, se procedió a la elaboración del análisis exploratorio de datos (EDA - exploratory y data analysis). Con este análisis de verificó información importante (valores externos, valores perdidos, descriptivas iniciales, etc.).

Para el análisis descriptivo de las variables, se obtuvieron puntajes y se organizó su presentación en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución, confiabilidad.

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se estableció los niveles de asociación, además de la contratación de las hipótesis.

Se presentó tablas y figuras por variable.

Se reflexionó y se discutió sobre los resultados, por variables.

Se elaboraron conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación de los instrumentos.

Validez del instrumento de la variable gestión ambiental.

El instrumento fue validado a través de criterios de los jueces, expertos en el tema, es por ello que determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 4

Resultado de validación del cuestionario gestión ambiental

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Lic. Ademar Vargas Díaz	Aplicable

Validez del instrumento de variable control de calidad del producto.

La validez de instrumento se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando el temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 5

Resultado de validación del cuestionario control de calidad del producto

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Lic. Ademar Vargas Díaz	Aplicable

4.1.1. Análisis de fiabilidad.

Fiabilidad del instrumento gestión ambiental.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable gestión ambiental se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de la variable gestión ambiental

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	36

Conforme se puede apreciar el valor alfa de Cronbach es igual a 0.914 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta y por lo tanto el instrumento es aplicable en la investigación.

Fiabilidad del instrumento control de calidad del producto.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable control de calidad del producto se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento de la variable control de calidad del producto

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	36

El valor alfa de Cronbach obtenido en esta variable es igual a 0.823 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta y por lo tanto es aplicable en la investigación.

4.2. Resultados descriptivos de las variables.

Resultados descriptivos de la variable gestión ambiental.

Tabla 8
Análisis descriptivo de la variable: gestión ambiental

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	4	13.80
	Regular	18	62.10
	Bueno	7	24.10
	Total	29	100,0

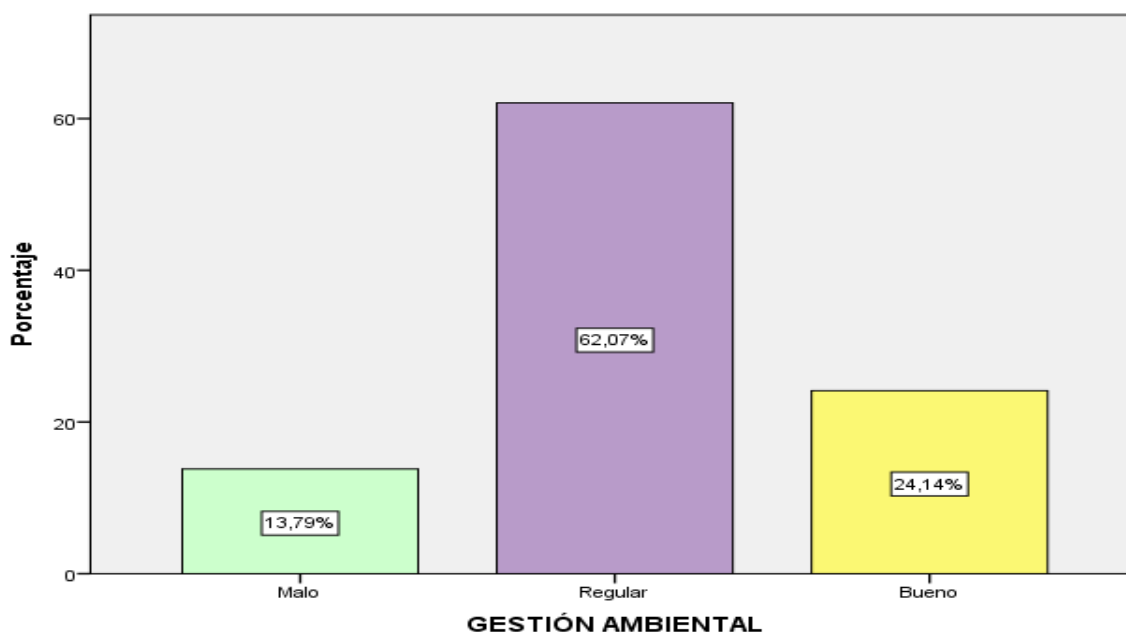


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable gestión ambiental.

Interpretación.

En la figura 2 se aprecia que 18 colaboradores que representa el 62.10% considera a la variable gestión ambiental como un nivel regular, 7 de los colaboradores encuestados que representan el 24.10% lo consideran bueno y 4 colaboradores encuestados que equivalen al 13.80% consideran a la gestión ambiental en un nivel malo.

Resultados descriptivos de la variable control de calidad del producto.

Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable: control de calidad del producto.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	8	27.60
	Regular	13	44.80
	Bueno	8	27.60
	Total	29	100,0

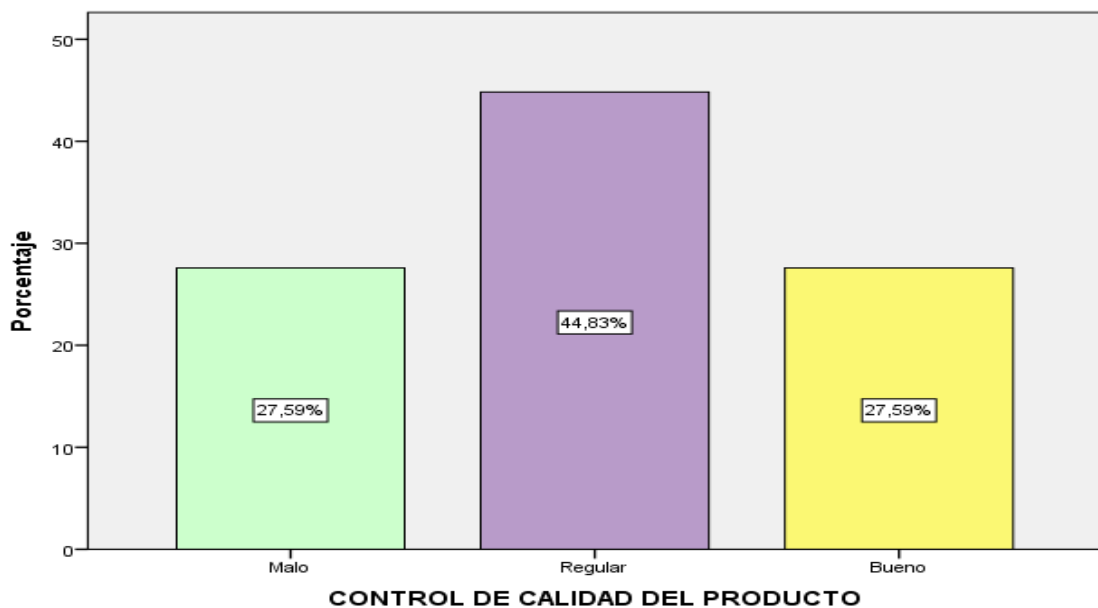


Figura 3. Análisis descriptivo de la variable control de calidad del producto

Interpretación.

En la figura 3 se aprecia que 13 colaboradores que representa el 44.80% considera a la variable control de calidad del producto como un nivel regular, 8 de los colaboradores encuestados que representan el 27.60% lo consideran bueno, de igual manera 8 colaboradores encuestados que equivalen al 27.60% consideran al control de calidad del producto en un nivel malo.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones.

Descriptivas de las tres dimensiones de la gestión ambiental.

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión: Crisis ambiental

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	6	20.70
	Regular	15	51.70
	Bueno	8	27.60
	Total	29	100,0

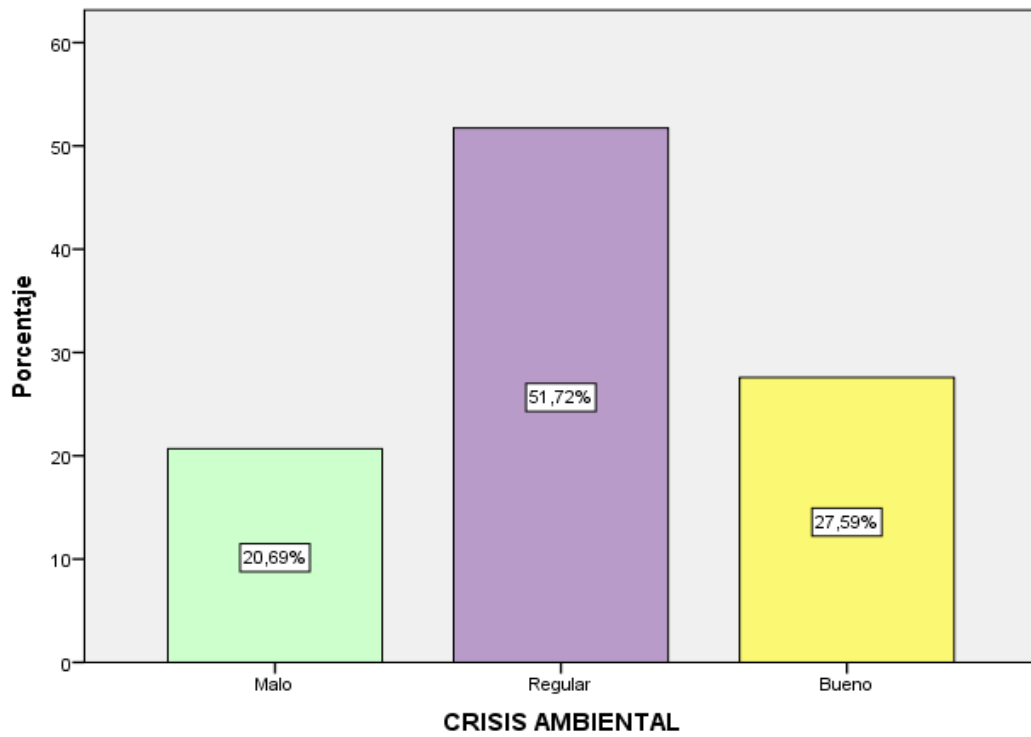


Figura 4.

Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión crisis ambiental

Interpretación.

En la figura 4 se aprecia que 15 colaboradores que representa el 51.70% considera a la dimensión crisis ambiental como un nivel regular, 8 de los colaboradores encuestados que representan el 27.60% lo consideran bueno, y 6 colaboradores encuestados que equivalen al 20.70% consideran a la dimensión crisis ambiental en un nivel malo.

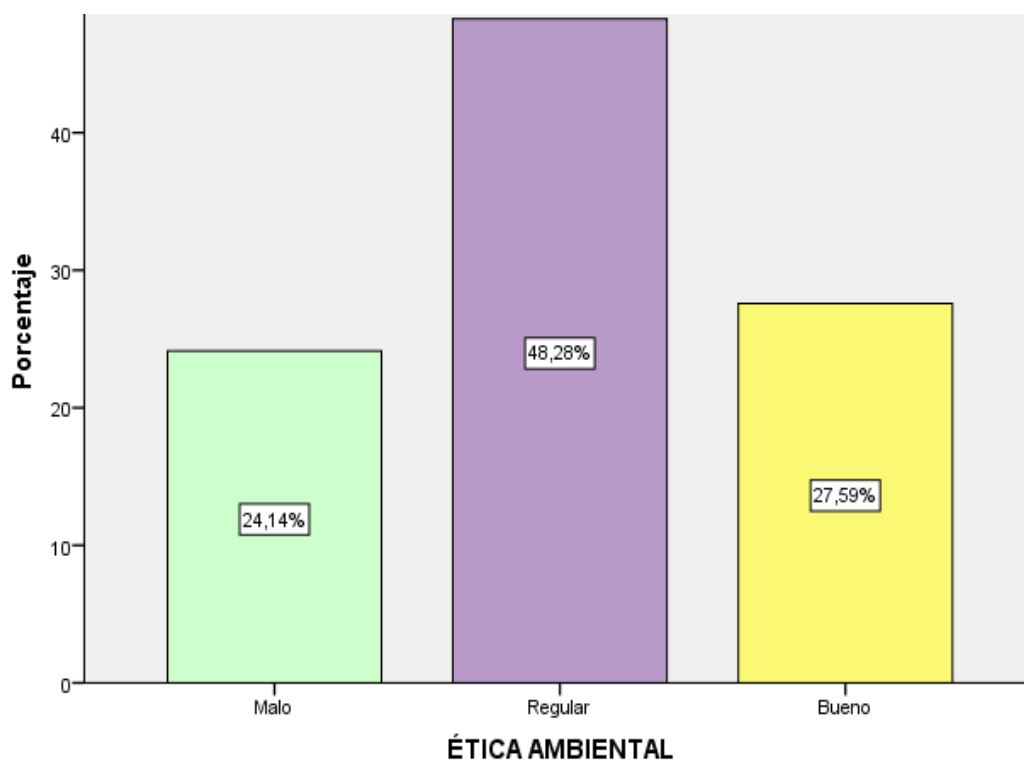


Tabla 11
Análisis descriptivo de la dimensión: Ética ambiental

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Malo	7	24.10
	Regular	14	48.30
	Bueno	8	27.60
	Total	29	100,0

Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión ética ambiental

Interpretación.

En la figura 5 se aprecia que 14 colaboradores que representa el 48.30% considera a la dimensión ética ambiental como un nivel regular, 8 de

los colaboradores encuestados que representan el 27.60% lo consideran bueno, y 7 colaboradores encuestados que equivalen al 24.10% consideran a la dimensión ética ambiental en un nivel malo.

Tabla 12
Análisis descriptivo de la dimensión: Mercadeo verde

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	5	17.20
	Regular	15	51.70
	Bueno	9	31.00
	Total	29	100,0

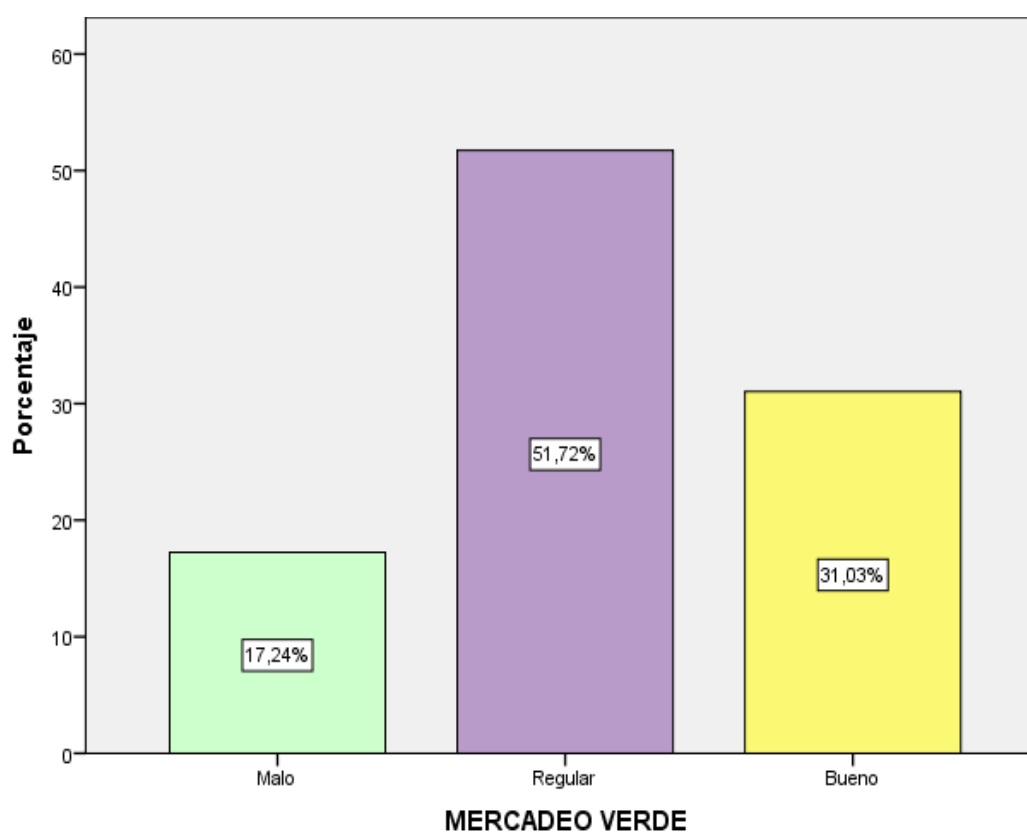


Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión mercadeo verde

Interpretación.

En la figura 6 se aprecia que 15 colaboradores que representa el 51.70% considera a la dimensión mercadeo verde como un nivel regular, 9 de los colaboradores encuestados que representan el 31.00% lo consideran bueno, y 5 colaboradores encuestados que equivalen al 17.20% consideran a la dimensión mercadeo verde en un nivel malo.

Descriptivas de las tres dimensiones del control de calidad del producto.

Tabla 13
Análisis descriptivo de la dimensión: Recepción de mercadería

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	8	27.60
	Regular	21	72.40
	Total	29	100,0

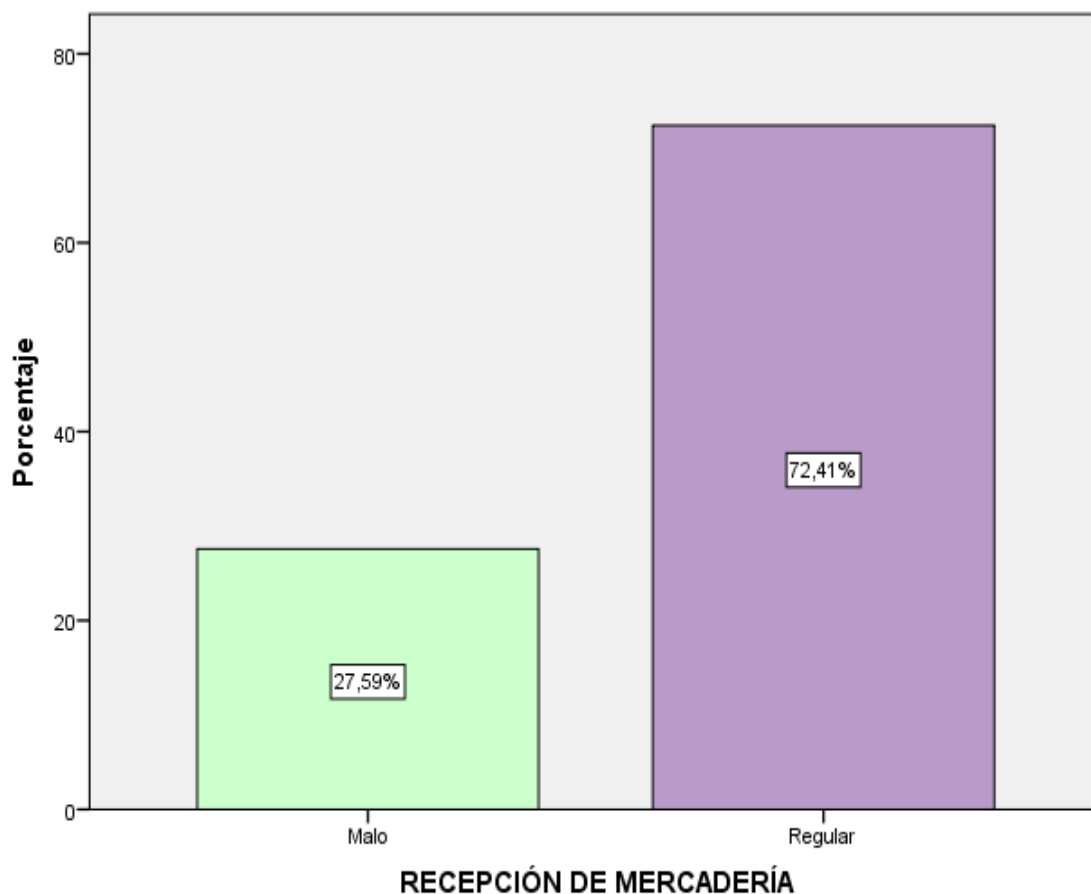


Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión recepción de mercadería

Interpretación.

En la figura 7 se aprecia que 21 colaboradores que representa el 72.40% considera a la dimensión recepción de mercadería como un nivel regular y 8 de los colaboradores encuestados que representan el 27.60% consideran a la dimensión recepción de mercadería en un nivel malo.

Tabla 14
Análisis descriptivo de la dimensión: Inspección de materiales

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	7
	Regular	12
	Bueno	10
	Total	29

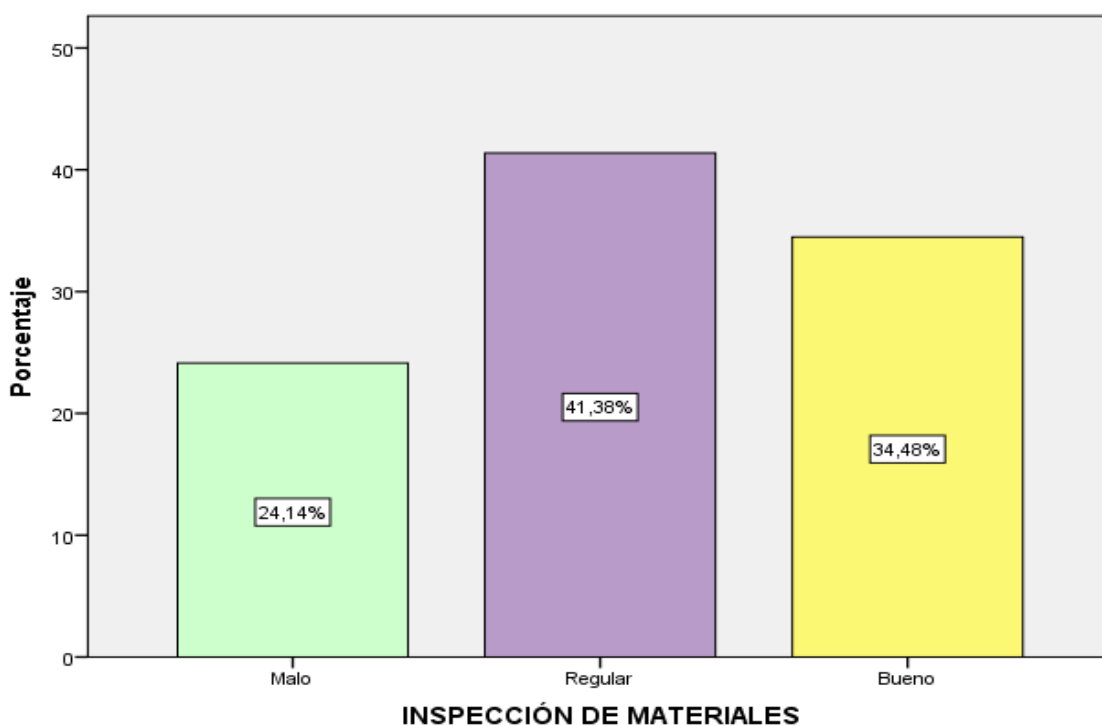


Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión inspección de materiales

Interpretación.

En la figura 8 se aprecia que 12 colaboradores que representa el 41.40% considera a la dimensión inspección de materiales como un nivel regular, 10 de los colaboradores encuestados que representan el 34.50% lo consideran bueno, y 7 colaboradores encuestados que equivalen al 24.10% consideran a la dimensión inspección de materiales en un nivel malo.

Tabla 15
Análisis descriptivo de la dimensión: Adquisición de materiales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	8	27.60
	Regular	16	55.20
	Bueno	5	17.20
	Total	29	100,0

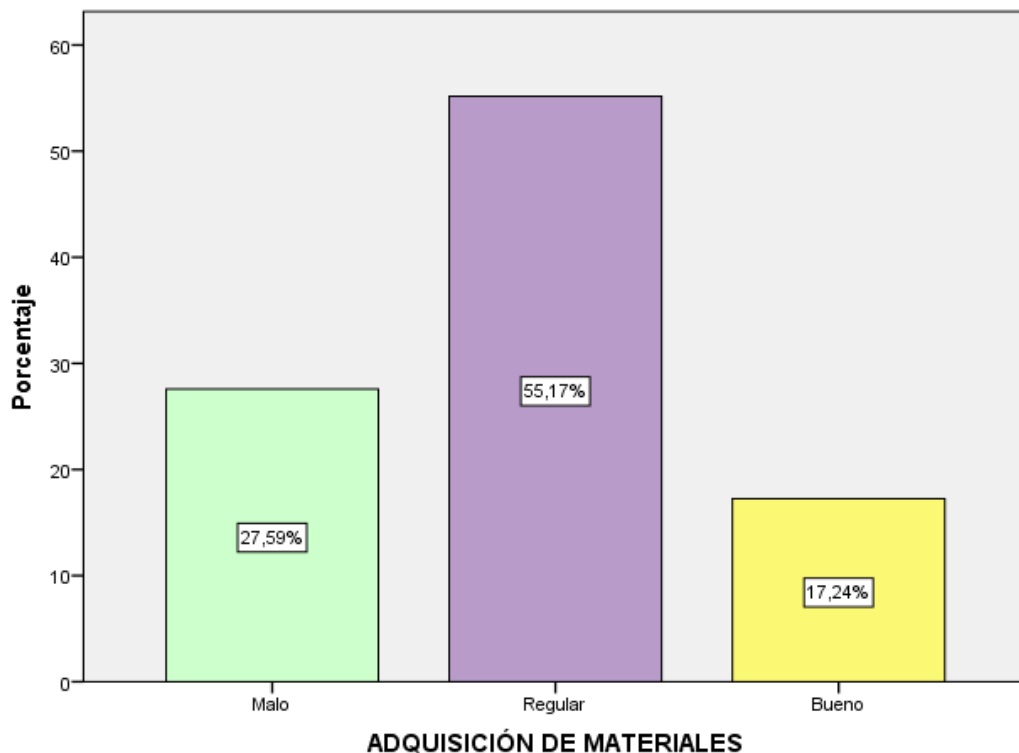


Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión adquisición de materiales

Interpretación.

En la figura 9 se aprecia que 16 colaboradores que representa el 55.20% considera a la dimensión adquisición de materiales como un nivel regular, 8 de los colaboradores encuestados que representan el 27.60% lo consideran bueno, y 5 colaboradores encuestados que equivalen al 17.20% consideran a la dimensión adquisición de materiales en un nivel malo.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas.

Tabla 16

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre gestión ambiental y control de calidad del producto.

		Gestión ambiental			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Control de calidad del producto (agrupado)	Bajo	3	5	0	8
	Medio	10.3%	17.2%	0,0%	27.5%
	Alto	3.4%	34.5%	6.9%	44.8%
Total	Bajo	0	3	5	8
	Medio	0,0%	10.3%	17.2%	27.6%
	Alto	4	18	7	29
		13.8%	62.1%	24.1%	100,0%

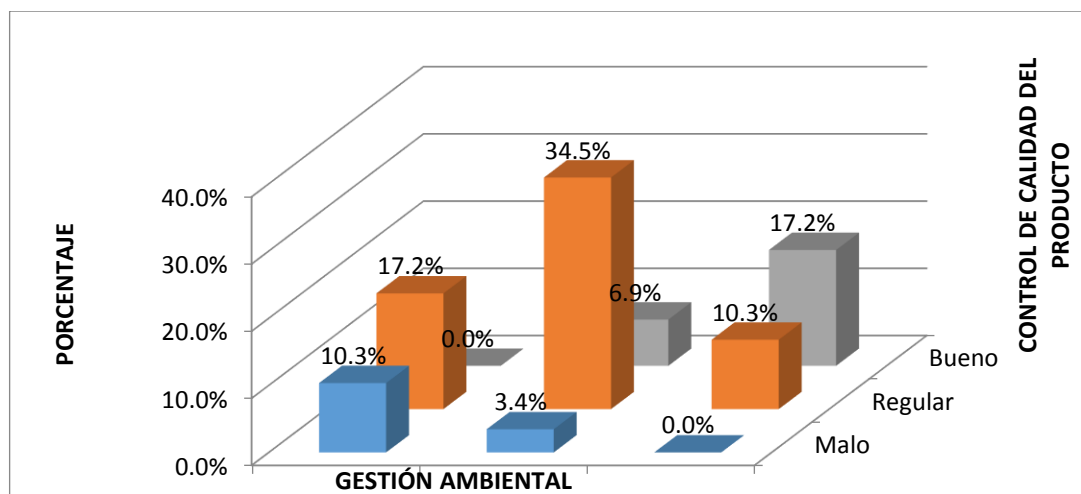


Figura 10. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión ambiental y control de calidad del producto.

Interpretación.

La tabla 16 y figura 9 muestran la descripción referente a las variables gestión ambiental y control de calidad del producto, donde se observa que el 10.30% de los encuestados perciben como mala la relación entre dichas variables. Así mismo, 34.50% de los encuestados refieren que esta relación es a un nivel medio, mientras que el 17.20% encuestados afirman que esta relación es buena; esta tendencia muestra que existe relación directa entre las variables, lo cual se verificará con la respectiva prueba de hipótesis.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio.

Ho: La variable control de calidad del producto presenta una distribución normal.

Ha: La variable control de calidad del producto difiere de una distribución normal.

Tabla 17
Resultados de la prueba de normalidad de las variables gestión ambiental y control de calidad del producto

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión ambiental	,141	29	,148	,932	29	,062
Control de calidad del producto	,171	29	,030	,906	29	,014

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación.

La tabla 17 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-wilk se observa que la mayoría de los puntajes no se aproximan a una distribución normal, ya que el coeficiente obtenido es 0.014 menor que 0.05, dicho resultado permite determinar el rechazo de la hipótesis nula, por

lo tanto, la prueba estadística a usarse debe ser no paramétrica, para el caso se aplicó la prueba de Rho Spearman.

4.6. Procedimientos correlacionales.

Contraste de la hipótesis general.

Ho: No existe relación entre la gestión ambiental y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018.

Ha: Existe relación entre la gestión ambiental y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $p \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $p < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 18

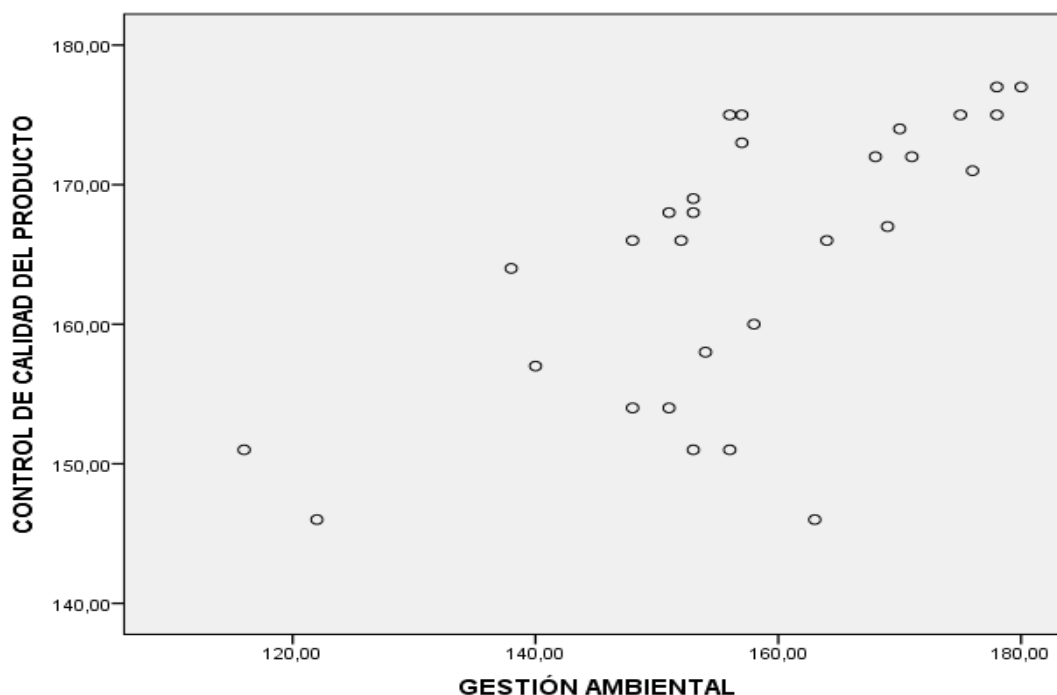
Resultados de correlación entre la gestión ambiental y el control de calidad del producto.

		Gestión ambiental	Control de calidad del producto
Gestión ambiental	Correlación de Rho de spearman	1	,687**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	29	29
Control de calidad del producto	Correlación de Rho de spearman	,687**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	29	29

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Inter

Interpretación.



En la tabla 18, se puede observar los resultados de correlación entre las variables gestión ambiental y control de calidad del producto, en una Rho de spearman que asciende a 0,687, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva buena entre las variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva buena entre gestión ambiental y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores.

Figura 11. Dispersión de las variables gestión ambiental y el control de calidad del producto.

Interpretación.

La figura 11 de dispersión nos indica una tendencia positiva, es decir, a medida que aumenta el valor de la variable gestión ambiental aumenta también el valor del control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores- 2018.

Contrastación de hipótesis específicas.

Contrastación de hipótesis específica 1.

H₀: No existe relación entre la crisis ambiental y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. de San De Miraflores - 2018.

H₁: Existe relación entre la crisis ambiental y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $p \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si $p < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 19

Resultados de correlación entre la crisis ambiental y el control de calidad del producto.

		Crisis ambiental	Control de calidad del producto
Crisis ambiental	Correlación de Rho de spearman	1	,477**
	Sig. (bilateral)		,009
	N	29	29
Control de calidad del producto	Correlación de Rho de spearman	,477**	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	29	29

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.

En la tabla 19, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión crisis ambiental de la gestión ambiental y control de calidad del producto, en una Rho de Spearman que asciende a 0,477, con un nivel de significancia $p=0,009$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación buena entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva alta entre la dimensión crisis ambiental de la gestión ambiental y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018.

Contrastación de hipótesis específica 2.

H_0 : No existe relación entre la ética ambiental y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. en San Juan de Miraflores - 2018.

H_2 : Existe relación entre la ética ambiental y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. en San De Miraflores - 2018.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $p \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $p < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 20

Resultados de correlación entre la ética ambiental y el control de calidad del producto.

		Ética ambiental	Control de calidad del producto
Ética ambiental	Correlación de Rho de spearman	1	,565**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	29	29
Control de calidad del producto	Correlación de Rho de spearman	,565**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	29	29

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 20, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión ética ambiental de la gestión ambiental y control de calidad del producto, en una Rho de Spearman que asciende a 0,565, con un nivel de significancia $p=0,001$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación buena entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva alta entre la dimensión ética ambiental de la gestión ambiental y el control de calidad del producto en Repsol Comercial S.AC de San Juan de Miraflores - 2018.

Contrastación de hipótesis específica 3.

H_0 : No existe relación entre mercadeo verde y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. en San Juan de Miraflores - 2018.

H_3 : Existe relación entre mercadeo verde y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. en San Juan de Miraflores - 2018.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $p \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $p < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 21
Resultados de correlación entre el mercadeo verde y el control de calidad del producto.

		Mercadeo verde	Control de calidad del producto
Mercadeo verde	Correlación de Rho de spearman	1	,683**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	29	29
Control de calidad del producto	Correlación de Rho de spearman	,683**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	29	29

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.

En la tabla 21, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión mercadeo verde y el control de calidad del producto en una Rho de Spearman que asciende a 0,683, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación buena entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva alta entre la dimensión mercadeo verde y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

En el presente estudio se plantea la necesidad de investigar el grado de relación que existe con respecto a las variables en estudio. En cuanto a la problemática se puede mencionar que las actividades de trabajo generan contaminación en el medio ambiente que produce la compañía Repsol Comercial S.A.C. y esto afecta a la calidad del combustible que comercializa. Actualmente las empresas de este sector buscan la reducción de los impactos ambientales a través de sus actividades, mediante la producción de combustible con niveles bajos en aditivos y azufre, y la recepción del combustible en donde se inspecciona la pureza del hidrocarburo, lo cual los convierte en un producto de calidad porque y que ha pasado por varias evaluaciones de organismos y aprobaciones de ISO 9001.

Los instrumentos aplicados para la recolección de datos, fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad, obteniendo como resultados un alto nivel de confiabilidad; respecto al instrumento de la gestión ambiental que obtuvo un valor de alfa de cronbach que asciende a 0,914; mientras que el instrumento de control de calidad del producto que obtuvo un valor de alfa de cronbach que asciende a 0,823 mayor que el 0,75 , demostrando que ambos instrumentos resultaron ser altamente confiables para el recojo de datos de la muestra, dicho aspecto permite seguir con la investigación.

Tras describir y analizar los resultados obtenidos con la investigación y siendo el objetivo general de determinar la relación entre gestión ambiental y control de calidad del producto en Repsol comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018, el resultado tuvo una correlación buena con Rho spearman se obtuvo 0.687 a un nivel de significancia de P valor de 0.000, es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), es decir existe relación entre la gestión ambiental y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018. Esta relación positiva moderada entre las variables en estudio, coinciden con los resultados plasmados en el estudio de Landeo (2017) quien en su tema de investigación titulado: "Gestión ambiental y calidad de vida en

estudiantes de secundaria, Cajamarca- 2015”, concluye con un valor de correlación de Rho Spearman 0.881; p valor de $0.00 < 0.05$; es decir si existe relación muy alta, directamente proporcional, este estudio se asemeja a lo encontrado en la presente investigación donde la variable gestión ambiental se asocia y guarda una relación directa significativa con la otra variable estudiada que es control de calidad del producto, de la misma manera se guarda semejanza con la investigación realizada por Enciso (2018) en su tesis denominada “ISO 14000 y el desarrollo de la cultura ambiental en la universidad autónoma del Perú” – 2014, la presente autora encontró relación entre las variables en estudio, siendo el estadístico Rho de Spearman a un 0.774 con un nivel de significancia de 0.05, se obtuvo una probabilidad de $p = 0.000$ menor a este, siendo semejante a la presente, investigación.

En cuanto al primer objetivo específico, que es encontrar la relación entre la dimensión de crisis ambiental, con la variable control de calidad del producto, cuya relación es existente directa y significativamente dato que se puede corroborar por lo expuesto en el trabajo de Enciso (2018) denominado: “ISO 14001 y el desarrollo de la cultura ambiental de los estudiantes de la universidad autónoma del Perú- 2013” realizada en la universidad autónoma del Perú, en su objetivo específico ISO 14001 con la dimensión problemática ambiental expone que hay correlación moderada con un Rho spearman a un 0.505 con un nivel de significancia de 0.05 y una probabilidad de 0.000 menor a este.

En el segundo objetivo específico, que se enfoca en encontrar la relación entre la dimensión de ética ambiental con la variable control de calidad del producto, cuya relación es existente y significativamente esta información se puede corroborar en la investigación de Enciso (2018) denominado: “ISO 14001 y el desarrollo de la cultura ambiental de los estudiantes de la universidad autónoma del Perú- 2013” realizada en la universidad autónoma del Perú, en su objetivo específico ISO 14001 con la dimensión conciencia en la educación ambiental se determina que existe relación directa con un resultado estadístico Rho Spearman a un 0.716 con un nivel de significancia de 0.05 y probabilidad de 0.000 menor a este.

En el tercer objetivo específico, es encontrar la relación entre la dimensión de mercadeo verde y control de calidad del producto, cuya relación es existente y significativa, esta información se puede corroborar con la investigación de Trujillo (2016) denominado: "Plan de mercadeo y la comercialización en la empresa Quilted Fabrics S.A.C. de Huachipa - Lurigancho 2016" realizada en la Universidad César Vallejo, en su objetivo general la relación entre plan de mercadeo y la comercialización, se determina que existe relación directa con un resultado estadístico Rho Spearman a 0.745 y el valor de significancia al 0.000 menor a 0.05.

5.2. Conclusiones

- Primero:** Los resultados obtenidos de la hipótesis general (tabla 18) se evidencia un índice de significancia de bilateral de 0.000 menor a 0.05, con un Rho de spearman de 0.687 se determina que existe correlación positiva buena entre gestión ambiental y control de calidad del producto en Repsol comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018.
- Segundo:** Se evidencian en los resultados de la hipótesis específica 1 (tabla 19), que se encontró un índice de significancia bilateral de 0.000 que es menor a 0.05, con un Rho de spearman de 0.477, es por ello que se determina que existe correlación positiva moderada entre crisis ambiental y control de calidad del producto en Repsol comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018.
- Tercero:** Los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis 2 (tabla 20), se encontró un índice de significancia bilateral de 0.000 que es menor a 0.05, con un Rho de spearman de 0.565, es por ello que se determina que existe correlación positiva moderada entre ética ambiental y control de calidad del producto en Repsol comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018.
- Cuarto:** Los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis 3 (tabla 21), se encontró un índice de significancia bilateral de 0.000 que es menor a 0.05, con un Rho de spearman de 0.683, es por ello que se determina que existe correlación positiva buena entre mercadeo verde y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018.

5.3. Recomendaciones

En relación con el objetivo general, el cual pide determinar la relación entre la gestión ambiental y control de calidad del producto en Repsol

Comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018, se recomienda a todos los colaboradores más compromiso e involucramiento con las capacitaciones medioambientales de la empresa.

Las charlas a mejorar serían las siguientes:

- Planes de contingencia: ante derrames, sismos e inundaciones.
- Ahorro de energía eléctrica.
- Ahorro de agua.
- Prevención de cuasi accidentes y peligros.

De tal manera que en las charlas brindadas por el jefe de estación realice una retroalimentación por medio de una evaluación, donde se pueda medir el desempeño, entendimiento y conciencia de los trabajadores.

Con respecto al objetivo 1: determinar la relación a la crisis ambiental y el control de calidad del producto, se recomienda a los colaboradores la prevención y cero errores en los procedimientos de sus actividades que realizan. A través de la inspección diaria del jefe de estación y que los colaboradores sean serios en la ejecución de un procedimiento peligroso y riesgoso.

En relación con el objetivo 2: determinar la relación entre ética ambiental y el control de calidad del producto, se recomienda a los colaboradores el compromiso moral con las políticas, normas del cuidado y protección al medio ambiente establecida en la empresa. Esta estrategia debe ser evaluada a través de un check list y observación por parte del jefe de estación.

Con relación al objetivo 3: determinar la relación del mercadeo verde y el control de calidad del producto, se recomienda al jefe de estación, categorizar los residuos sólidos (vidrios, orgánicos, papeles y plásticos) y

que el personal esté comprometido con esta estrategia, a través de la evaluación y supervisión del jefe de estación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

Block, M. y Robert, I. (2002). *Integración de la ISO 14001 en un sistema de gestión de la calidad* (2ª ed.). España: Fundación Confemetal.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de https://danilotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi_v_bernal_ruta.pdf.

Cuatrecasas, L. (2000). *Gestión integral de la calidad*. España: Gestión 2000.

Foy, P. (2012). *Gestión Ambiental y Empresa*. Lima, Perú: Rodhas

Gómez, J. (2017). *Guía para la aplicación de ISO 9001:2015*. Colombia: Aenor.

Hernández, S. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/texson_a_gg/capitulo4.pdf.

Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa*. Colombia: Norma.

Valdés, J. y Alonso, M. (2016). *Guía para la aplicación de ISO 14001: 2015*. España: Aenor.

Tesis

Álvarez, A. (2013). *Control de calidad como una herramienta administrativa para mejorar los procesos en la fabricación de carrocerías de madera, en la ciudad de Quetzaltenango* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Alvarez-Amalia.pdf>

Díaz, C. (2017). *Actitudes para el cuidado del medio ambiente y acceso a la justicia ambiental en estudiantes de Ingeniería ambiental- UCV, 2017*

(Tesis de pregrado). Recuperado de
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16601>

Enciso, M. (2018). *ISO 14000 y el desarrollo de la cultura ambiental de los estudiantes de la Universidad Autónoma del Perú- 2013* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú.

Herrera, M. (2008). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa* (Tesis de maestría). Recuperado de
<https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf>

Landeo, N. (2017). *Gestión ambiental y calidad de vida en estudiantes de secundaria, Cajamarca- 2015* (Tesis de maestría). Recuperado de
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6419>

Mamani, M. (2015). *Gestión ambiental y sus costos en empresas comercializadoras de combustibles. Grifo el gallito, 2014* (Tesis de pregrado). Recuperado de
http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/19/Miguel_Tesis_titulo_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montoya, J (2010). *Plan de educación ambiental para el desarrollo sostenible en el colegio de la institución La Salle.* (Tesis doctoral). Recuperado de
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/41714/montoya.pdf>

Torres, L (2011). *Diseño e implementación de un proceso de auditoría y control de gestión ambiental dentro de las normas ISO 14001, en los procesos productivos del Ingenio Azucarero de norte, provincia de Imbabura* (Tesis de pregrado). Recuperado de
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/907/2/02%20ICA%20190%20TESIS.pdf>

Trujillo, D. (2016). *Plan de mercadeo y la comercialización en la empresa Quilted Fabrics S.A.C. de Huachipa- Lurigancho 2016* (Tesis de pregrado).
Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/18625>

Vásquez, C (2015). *La exploración y explotación de los hidrocarburos y su impacto ambiental en el marco de los derechos de la naturaleza establecidos en la constitución del Ecuador del 2008* (Tesis de pregrado).
Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/5356/1/T-UCE-0013-Ab-336.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

ÍNCIDE DE COINCIDENCIAS

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&lang=es&u=1075289969&o=1043935465

feedback studio | INFORME FINAL DE TESIS | /0 | 7 de 11 | ?



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

TESIS
"GESTIÓN AMBIENTAL Y CONTROL DE CALIDAD DEL
PRODUCTO EN REPSOL COMERCIAL S.A.C DE SAN JUAN DE
MIRAFLORES"

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR
VICTORIA SADITH HUAMÁN VARILLAS

ASESOR
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

Resumen de coincidencias X

9 %

< >

1 Entregado a Universida... 9% >
Trabajo del estudiante

Página: 1 de 128 | Número de palabras: 23369 | Text-only Report | High Resolution | Activado 🔍

ANEXO 2
CONSTANCIA EMITIDA POR LA EMPRESA REPSOL QUE ACREDITA LA
REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

"El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



Lima, 03 de junio del 2018

El señor **David Soto Santa Cruz** identificado con **DNI N° 42444599**, jefe de la estación súper grifos de Repsol Comercial S.A.C con RUC: 20503840121:

Certifica:

Que la señorita **Victoria Sadith Huamán Varillas**, identificado con **DNI N° 74412830**, aplicó sus instrumentos de recolección de datos para su tesis "**Gestión ambiental y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C de San Juan de Miraflores**" en nuestra empresa Repsol ubicada en la panamericana sur del kilómetro 17.

Se expide el presente certificado para los fines que estime conveniente.

Atentamente.



DAVID SOTO SANTA CRUZ
JEFE DE ESTACION
REVISADO
David Soto Santa Cruz
Jefe de estación Súper grifos

Repsol Comercial S.A.C
Av. Víctor A. Belaúnde 147, Vía Principal 110. Torre Real V, Piso 3. Lima 27. Perú
Tel. +51 1 215 75 30

ANEXO 3

INSTRUMENTO SOBRE GESTIÓN AMBIENTAL

INTRODUCCIÓN: A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas o incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

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

Nº	ÍTEMS	Puntajes				
		1	2	3	4	5
Crisis ambiental						
1	La compañía brinda charlas medioambientales.	1	2	3	4	5
2	Aplican la matriz de riesgo ambiental.	1	2	3	4	5
3	Inspeccionan la seguridad de la estación.	1	2	3	4	5
4	Cuentan con programas de seguridad ambiental.	1	2	3	4	5
5	Alguna vez hubo derrame de combustible.	1	2	3	4	5
6	Hubo contaminación en los tanques de combustible de los Vehículos.	1	2	3	4	5
7	Cuenta con equipos de reciclaje.	1	2	3	4	5
8	Las actividades realizadas generan contaminación.	1	2	3	4	5
9	Utilizan la máquina válvula recuperador de vapores	1	2	3	4	5
10	Tiene equipos de seguridad para sus actividades.	1	2	3	4	5
11	Reporta su aviso ante un peligro ambiental.	1	2	3	4	5
12	Su jefe reporta el desgaste de los equipos.	1	2	3	4	5
Ética ambiental						
13	Cumple con las políticas de la compañía.	1	2	3	4	5
14	Aplica los valores de la compañía.	1	2	3	4	5
15	La empresa realiza prácticas de reciclaje.	1	2	3	4	5
16	Las charlas brindadas generan concientización.	1	2	3	4	5
17	Hace uso racional de los materiales.	1	2	3	4	5
18	Limpia cuando hace un derrame de combustible.	1	2	3	4	5

19	Tiene interés por la protección del medio ambiente.	1	2	3	4	5
20	Raciona los recursos no renovables.	1	2	3	4	5
21	Mantiene limpio y ordenado su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5
22	Los productos comestibles están separados del combustible.	1	2	3	4	5
23	Los productos de lubricantes están ordenados en almacén.	1	2	3	4	5
24	Cumple con los procedimientos de seguridad.	1	2	3	4	5
Mercadeo verde						
25	Los combustibles contienen bajo niveles de aditivos y azufre.	1	2	3	4	5
26	Los productos generan bajos niveles de emisiones en los vehículos.	1	2	3	4	5
27	Empacan los productos en bolsas biodegradables.	1	2	3	4	5
28	Hacen calibración para detectar que no haya pérdida del combustible.	1	2	3	4	5
29	Realizan mantenimientos de filtros en las dispensas.	1	2	3	4	5
30	Realizan programas de concientización ambiental.	1	2	3	4	5
31	Brindan a sus clientes fichas de prevención medio ambiental.	1	2	3	4	5
32	Realizar fumigación a las áreas verdes.	1	2	3	4	5
33	Cumplen con las normas de higiene.	1	2	3	4	5
34	Realiza limpieza en el patio de comida para los clientes.	1	2	3	4	5
35	Realiza limpieza en toda el área de estación.	1	2	3	4	5
36	Realiza mantenimiento a las áreas verdes.	1	2	3	4	5

INSTRUMENTO SOBRE CONTROL DE CALIDAD DEL PRODUCTO

INTRODUCCIÓN: A continuación, le presentamos varias proposiciones, solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas o incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

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

Nº	ÍTEMS	Puntajes				
		1	2	3	4	5
Recepción de mercadería						
1	Se verifica que el pedido del combustible sea para la estación.	1	2	3	4	5
2	El jefe verifica la cantidad del pedido.	1	2	3	4	5
3	El jefe verifica que el combustible este completo.	1	2	3	4	5
4	Se verifica la cantidad en los tanques para hacer la descarga.	1	2	3	4	5
5	El jefe evalúa si le cuadra el combustible.	1	2	3	4	5
6	El jefe firma el acta de descarga del combustible.	1	2	3	4	5
7	El jefe cumple con el kit de seguridad para iniciar la descarga.	1	2	3	4	5
8	El jefe evalúa que el transportista cumpla con las normas de seguridad.	1	2	3	4	5
9	Se coloca advertencias de descarga de combustible.	1	2	3	4	5
10	Se pide a la población no pasar por la zona de descarga.	1	2	3	4	5
11	El combustible es aceptado por Osinerming.	1	2	3	4	5
12	Los proveedores de tienda cumplen con procedimientos de seguridad.	1	2	3	4	5
Inspección de materiales						
13	Se verifica que los productos estén sellados.	1	2	3	4	5
14	Se verifica que los productos estén en buen estado.	1	2	3	4	5
15	Se verifica que los productos estén completos.	1	2	3	4	5
16	Se verifica que lo productos tengan código de barras.	1	2	3	4	5
17	Se corrobora con el proveedor los pedidos.	1	2	3	4	5
18	El jefe monitorea las pérdidas del combustible.	1	2	3	4	5
19	Se hace prueba de agua.	1	2	3	4	5

20	Se corrobora la descarga total del combustible.	1	2	3	4	5
21	Se hace el procedimiento de desconche.	1	2	3	4	5
22	Se hace varillaje del combustible.	1	2	3	4	5
23	Se verifica por el escáner los productos.	1	2	3	4	5
24	Se verifica los precios de los productos.	1	2	3	4	5
Adquisición de materiales						
25	El pedido del combustible es suficiente.	1	2	3	4	5
26	Quiebran el stock de combustibles.	1	2	3	4	5
27	Desechan los productos que no se venden.	1	2	3	4	5
28	Cuadra los pedidos generados.	1	2	3	4	5
29	Cuentan con varios proveedores.	1	2	3	4	5
30	Los proveedores de alimentos cuentan con carnet de sanidad.	1	2	3	4	5
31	Se pide más mercadería en fechas especiales.	1	2	3	4	5
32	Satisface las necesidades de los clientes con los pedidos.	1	2	3	4	5
33	La atención de venta es de calidad.	1	2	3	4	5
34	La compra de los productos es de calidad.	1	2	3	4	5
35	Se hace devolución de pedidos erróneos.	1	2	3	4	5
36	Se termina de vender los productos por sobre pedido.	1	2	3	4	5

ANEXO 4 BASE DE DATOS

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																
Visible: 88 de 88 variables																
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	ite
7	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	
8	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	
9	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	
10	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
11	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	
12	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	2	2	4	
13	4	3	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	2	2	3	
14	4	4	5	4	4	5	5	1	4	5	5	5	2	2	4	
15	4	4	2	3	4	3	2	1	4	5	5	4	2	2	4	
16	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	
17	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
18	4	2	2	3	4	2	5	1	5	4	5	5	4	4	5	
19	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	3	4	4	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	5	
22	3	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	
23	3	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	
24	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
27	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	

Activa Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

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

11 : ítem18 5 Visible: 88 de 88 variables

	ítem16	ítem17	ítem18	ítem19	ítem20	ítem21	ítem22	ítem23	ítem24	ítem25	ítem26	ítem27	ítem28	ítem29	ítem30	ítem31
7	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	3	
8	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
9	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	
10	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	
11	2	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	2	3	4	5	
12	3	3	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	
13	3	4	4	4	4	5	4	2	3	5	5	4	5	5	2	
14	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	
15	2	3	4	2	3	4	5	4	5	4	3	2	4	4	3	
16	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	
17	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	2	5	5	4	
18	2	2	5	2	3	3	4	4	5	5	5	1	5	5	1	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	
22	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	2	
23	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	2	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
26	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	
29	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	

1

Vista de datos Vista de variables

En línea Windows
Ve a Configuración para activar Windows.



	ítem31	ítem32	ítem33	ítem34	ítem35	ítem36	ítem37	ítem38	ítem39	ítem40	ítem41	ítem42	ítem43	ítem44	ítem45	ítem4
7	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	
8	2	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	
10	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	3	3	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	4	4	5	
12	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
13	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	
14	1	2	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	2	1	4	5	2	1	5	5	4	3	4	5	5	3	4	
16	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
17	2	1	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	
18	1	2	4	4	2	2	5	4	4	3	5	5	5	3	4	
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	
22	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
24	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	



11 : ítem18

5

Visible: 88 de 88 var

	item44	item45	item46	item47	item48	item49	item50	item51	item52	item53	item54	item55	item56	item57	item58
7	5	3	5	3	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	2	5	5
9	4	5	5	3	5	5	4	4	5	3	5	3	4	4	4
10	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
11	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4
12	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
13	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
14	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
15	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5
16	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
18	3	4	3	5	1	3	4	4	4	5	5	5	3	4	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
22	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5



	57	ítem58	ítem59	ítem60	ítem61	ítem62	ítem63	ítem64	ítem65	ítem66	ítem67	ítem68	ítem69	ítem70	ítem71	ítem72
7	5	4	3	4	5	1	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
8	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	2
9	4	4	5	3	5	1	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5
10	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
11	3	4	4	5	5	1	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5
12	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4
13	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
14	5	5	2	2	3	2	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4
15	5	5	5	4	4	1	3	4	3	3	5	4	5	5	5	4
16	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3
17	5	5	5	5	4	2	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3
18	4	5	4	5	5	1	5	4	2	4	4	3	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	4	2	1	4	5	5	5	4	4	5	4	4
22	5	5	5	5	2	5	3	4	5	5	5	2	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2
25	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

ANEXO 5 FICHA DE LA MATRIZ DE LA VALIDACIÓN

Validación del instrumento Releva contable
Observaciones (predecir si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:
 Aplicado No aplicable
 Apellidos y nombres del juez validador: Miguel Ángel Ramos Chávez
 DNI: 41963749

Especialidad del validador: Temática Metodológica Sustantiva

Promover el uso apropiado de los tipos libro, siendo
 necesario el uso apropiado para la compra o
 el uso específico de los libros.
 Cuando se trate de libros de carácter legal o
 de carácter técnico.

No deberá utilizarse el libro cuando el libro
 no sea necesario para el uso.

Firma del Experto Informante:


Validación del instrumento Control de calidad del producto
Observaciones (predecir si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:
 Aplicado No aplicable
 Apellidos y nombres del juez validador: Miguel Ángel Ramos Chávez
 DNI: 41963749

Especialidad del validador: Temática Metodológica Sustantiva

Promover el uso apropiado de los tipos libro, siendo
 necesario el uso apropiado para la compra o
 el uso específico de los libros.
 Cuando se trate de libros de carácter legal o
 de carácter técnico.

No deberá utilizarse el libro cuando el libro
 no sea necesario para el uso.

Firma del Experto Informante:


<p>DECOR que se crea para que las personas no se preocupen por la contaminación, no siempre dicen y no toman el interés por el cuidado del medio ambiente, generando Presuposiciones</p>	<p>Presuposición por el cuidado</p>	<p>Hay un uso racional de los recursos. Existe control total en materia de consumo. Existe interés por la protección de medio ambiente. Existen las normas de sanciones.</p>																																		
	<p>Presuposición por el consumo</p>	<p>Existe interés y voluntad de pagar de verdad. La producción consumida es responsable y sostenible. Las personas se preocupan por mantener un ambiente limpio y saludable. Cuenta con las condiciones de seguridad.</p>																																		
<p> Mercados verde Son mercados de productos y servicios ambientalmente sostenibles y otros derivados del aprovechamiento sostenible del medio ambiente.</p>	<p>Productos eco amigables</p>	<p>Los productos ecológicos ayudan a mejorar la salud y el ambiente. Los productos generan beneficios de manera responsable. Existen los productos ecológicos certificados. Existen esfuerzos para reducir los impactos ambientales. Existen mejoramientos de vida de las personas.</p>																																		
	<p>Servicios eco amigables</p>	<p>Existen programas de conservación ambiental. Existen a sus servicios ecológicos de prevención y salud personal. Existen esfuerzos a los días verdes. Cuenta con las normas de higiene. Existen esfuerzos de el punto de venta para los clientes. Existen esfuerzos en todo el área de atención. Existen mejoramientos a los días verdes.</p>																																		

<p>Adquisición de materiales</p> <p>La adquisición de materiales como una fase donde permite elaborar todos los requerimientos necesarios para la producción de los bienes.</p>	<p>Compra</p>	Se verifican los precios de los productos.																	
		El pedido del combustible es suficiente.																	
		Quiebran el stock de combustible.																	
		Desechan los productos que no se venden.																	
	<p>Stock</p>	Cuadra los productos generados.																	
		Cuentan con varios proveedores.																	
		Los proveedores de alimentos cuentan con carnet de sanidad.																	
		Se pide más mercadería en fechas especiales.																	
	<p>Comercialización</p>	Satisface las necesidades de los clientes con los pedidos.																	
		La atención de venta es de calidad.																	
		La compra de los productos es de calidad.																	
		Se hace devolución de pedidos erróneos.																	
		Se termina de vender los productos por sobre pedido.																	


 FIRMA DEL EVALUADOR

Validación del instrumento: Carolina Arroyave

Observaciones (prestar si hay suficiente): NO Superior

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] No aplicable []

Apostillas y nombres del jurado validador: Mag. Ing. JIM. LINA VIVIANA GARCIA

DNI: 916611963

Especialidad del validador: Terminic [] Metodológico [] Estadístico []

Validador: Si las respuestas a todas estas preguntas:

Indicadas (1) son de respuesta principalmente afirmativa y

directa respecto al instrumento.

Considera de manera predominante que el instrumento es válido en

su uso, modo y fin.

Este documento es de naturaleza confidencial y no debe ser divulgado ni utilizado para otros fines.


Firma del Experto Informante

Validación del instrumento: Carolina Arroyave

Observaciones (prestar si hay suficiente): NO Superior

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] No aplicable []

Apostillas y nombres del jurado validador: Mag. Ing. JIM. LINA VIVIANA GARCIA

DNI: 916611963

Especialidad del validador: Terminic [] Metodológico [] Estadístico []

Validador: Si las respuestas a todas estas preguntas:

Indicadas (1) son de respuesta principalmente afirmativa y

directa respecto al instrumento.

Considera de manera predominante que el instrumento es válido en

su uso, modo y fin.

Este documento es de naturaleza confidencial y no debe ser divulgado ni utilizado para otros fines.


Firma del Experto Informante

<p>decir que si una persona no tiene moral por consecuencia no tendrá ética y no tomará el interés por el cuidado del medio ambiente, generando irresponsabilidades</p>	<p>Responsabilidad por el cuidado</p>	<p>Fase el uso racional de los materiales.</p> <p>Limpia cuando hay un derrame de combustible.</p> <p>Tiene interés por la protección al medio ambiente.</p> <p>Raciona los recursos no renovables.</p>								✓			✓		✓		✓			
	<p>Preocupación por el deterioro</p>	<p>Mantiene limpio y ordenado su lugar de trabajo.</p> <p>Los productos comestibles están separados del combustible.</p> <p>Los productos de lubricantes están ordenados en almacén.</p> <p>Cumple con los procedimientos de seguridad.</p>								✓			✓		✓		✓			
	<p>Mercadeo verde</p> <p>Son mercados de productos y servicios ambientalmente eco amigables y estos derivados del aprovechamiento sostenible del medio ambiente.</p>	<p>Productos eco amigables</p>	<p>Los combustibles contienen bajo niveles de aditivos y azufre.</p> <p>Los productos generan bajos niveles de emisiones en los vehículos.</p> <p>Empacan los productos en bolsas biodegradables.</p> <p>Hacen calibración para detectar que no haya pérdidas de combustible.</p> <p>Realizan mantenimientos de filtros en las dispensas.</p> <p>Realizan programas de concientización ambiental.</p>								✓			✓		✓		✓		
		<p>Servicios eco amigables</p>	<p>Brindan a sus clientes fichas de prevención medio ambiental.</p> <p>Realizan fumigación a las áreas verdes.</p> <p>Cumplen con las normas de higiene.</p> <p>Realiza limpieza en el patio de comida para los clientes.</p> <p>Realiza limpieza en toda el área de estación.</p> <p>Realiza mantenimiento a las áreas verdes.</p>								✓			✓		✓		✓		

CONTROL DE CALIDAD DEL PRODUCTO

Es detectar errores o fallas en un procedimiento de elaboración de un producto para brindar a los clientes la perfección o excelencia.

<p>Recepción de mercadería</p> <p>Verificar las cantidades recibidas y comprobar que sean iguales a la nota de pedido.</p>	<p>Evaluación</p> <p>Se verifica que el pedido del combustible sea para la estación. El jefe verifica la cantidad del pedido. El jefe verifica que el combustible este completo. Se verifica la cantidad en los tanques para hacer la descarga. El jefe evalúa si se cuadra el combustible. El jefe firma el acta de descarga del combustible.</p>						✓	✓	✓	✓		
	<p>Estándares</p> <p>Cumple con el kit de seguridad para iniciar la descarga. Evalúa que el transportista cumpla con las normas de seguridad. Se coloca advertencias de descarga del combustible. Se pide a la población no pasar por la zona de descarga. El combustible este aceptado por los inerming. Los proveedores cumplen con los procedimientos de seguridad.</p>						✓	✓	✓	✓		
<p>Inspección de materiales</p> <p>Es la verificación de los productos en el proceso y una vez terminado y rechaza los productos defectuosos para volver a fabricarlo.</p>	<p>Calcular</p> <p>Se verifica que los productos estén sellados. Se verifica que los productos estén en buen estado. Se verifica que los productos estén completos. Se verifica que los productos tengan código de barras. Se corrobora con el proveedor los pedidos. El jefe monitorea las pérdidas del combustible.</p>						✓	✓	✓	✓		
	<p>Prueba</p> <p>Se hace prueba de agua. Se corrobora la descarga total del combustible. Se hace el procedimiento de desconche. Se hace varillaje del combustible. Se verifica por el escáner los productos.</p>						✓	✓	✓	✓		

Adquisición de materiales La adquisición de materiales como una fase donde permite elaborar todos los requerimientos necesarios para la producción de los bienes.	Compra	Se verifican los precios de los productos.																
		El pedido del combustible es suficiente.																
		Quiebran el stock de combustible.																
		Desechan los productos que no se venden.																
	Stock	Queda los productos generados.																
		Cuentan con varios proveedores.																
		Los proveedores de alimentos cuentan con carnet de sanidad.																
		Se pide más mercadería en fechas especiales.																
	Comercialización	Satisface las necesidades de los clientes con los pedidos.																
		La atención de venta es de calidad.																
		La compra de los productos es de calidad.																
		Se hace devolución de pedidos erróneos.																
	Se termina de vender los productos por sobre pedido.																	


 FIRMA DEL EVALUADOR

Validación del instrumento Cuestionario ambiental

Observaciones (recher al ser validado): Nota: Se eliminan

Cuadros de aplicabilidad:

Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Adriano Henrique Pérez

CMI: 49976857

Especialidad del validador: Veredales [] Metodologías [] Extraterritor []

Previamente al ser sometido a consideración formal, debe validarse si bien se aplicó las respuestas a preguntas e ítems que requieren del comentario. Queda libre el evaluador en declarar su conocimiento del bien en cuanto a usos y fines.

Nota: Librarla en dos ejemplares, usando los datos presentados en el cuestionario para cada ejemplar.


Firma del Experto Validador.

Validación del instrumento Cuestionario de Calidad del producto

Observaciones (recher al ser validado): Nota: Se eliminan

Cuadros de aplicabilidad:

Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Adriano Henrique Pérez

CMI: 49976857

Especialidad del validador: Veredales [] Metodologías [] Extraterritor []

Previamente al ser sometido a consideración formal, debe validarse si bien se aplicó las respuestas a preguntas e ítems que requieren del comentario. Queda libre el evaluador en declarar su conocimiento del bien en cuanto a usos y fines.

Nota: Librarla en dos ejemplares, usando los datos presentados en el cuestionario para cada ejemplar.


Firma del Experto Validador.

<p>Adquisición de materiales</p> <p>La adquisición de materiales como una fase donde permite elaborar todos los requerimientos necesarios para la producción de los bienes.</p>	Compra	Se verifican los precios de los productos.																
		El pedido del combustible es suficiente.							✓			✓		✓		✓		
		Quiebran el stock de combustible. Desechan los productos que no se venden. Cuadra los productos generados.																
	Stock	Cuentan con varios proveedores. Los proveedores de alimentos cuentan con carnet de sanidad.							✓			✓		✓		✓		
		Se pide más mercadería en fechas especiales. Satisface las necesidades de los clientes con los pedidos.																
		Comercialización	La atención de venta es de calidad. La compra de los productos es de calidad.							✓			✓		✓		✓	
	Se hace devolución de pedidos erróneos. Se termina de vender los productos por sobre pedido.																	


FIRMA DEL EVALUADOR

**ANEXO 6
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Título: GESTIÓN AMBIENTAL Y CONTROL DE CALIDAD DEL PRODUCTO EN REPSOL COMERCIAL S.A.C DE SAN JUAN DE MIRAFLORES – 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA		INSTRUMENTOS	TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS
			Tipo de investigación	Población		
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre gestión ambiental y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. en San Juan de Miraflores - 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cuál es la relación entre crisis ambiental y el control de calidad del producto en Repsol comercial S.A.C. en San Juan de Miraflores 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre ética ambiental y el control de calidad del producto en Repsol comercial S.A.C. en San Juan de Miraflores - 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre mercadeo verde y el control de calidad del producto en Repsol comercial S.A.C. en San Juan de Miraflores - 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre gestión ambiental y control de calidad del producto en Repsol comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar la relación crisis ambiental y control de calidad del producto en Repsol comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores 2018. Determinar la relación entre ética ambiental y control de calidad del producto en Repsol comercial S.A.C de San Juan de Miraflores 2018. Determinar la relación entre mercadeo verde y control de calidad del producto en Repsol comercial S.A.C de San Juan de Miraflores - 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existen relaciones entre la gestión ambiental y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores – 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: Existen relaciones entre crisis ambiental y el control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores – 2018. Existen relaciones entre ética ambiental y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018. Existen relaciones entre mercadeo verde y control de calidad del producto en Repsol Comercial S.A.C. de San Juan de Miraflores - 2018.</p>	El tipo de estudio es no experimental	La población estará conformada por un total de 29 colaboradores de la empresa Repsol Comercial S.A.C.	<p>Variable 1: Gestión ambiental</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crisis ambiental 2. Ética ambiental 3. Mercadeo verde 	<p>Técnicas de procesamiento de datos: Medidas de tendencia central: Media, mediana y moda.</p> <p>Medidas de dispersión: Desviación estándar y varianza.</p> <p>Medidas de forma: Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis.</p>
			El nivel de investigación es relacional	La muestra estará conformada 29 colaboradores de la empresa Repsol Comercial S.A.C.		
			El diseño de investigación	Tamaño de la muestra	Probabilístico	
			El diseño de investigación es descriptiva correlacional	Tipo de muestreo		

