



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

INFLUENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD EN LA PRODUCTIVIDAD EN MYPES EXPORTADORAS DEDICADAS A
BIENES Y SERVICIOS, CASO BABO EXPORTACIÓN S.R.L., LIMA, 2023

Línea de investigación:

Construcción sostenible y sostenibilidad ambiental del territorio

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gerencia de Proyectos de
Ingeniería

Autor

Quito Diaz, Flavio Manuel

Asesor

Zambrano Cabanillas, Abel Walter

ORCID: 0000-0001-6930-5601

Jurado

Paz Fernández, Rodolfo Jesús

Paredes Paredes, Pervis

Cancho Zúñiga, Gerardo Enrique

Lima - Perú

2025

INFLUENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA PRODUCTIVIDAD EN MYPES EXPORTADORAS DEDICADAS A BIENES Y SERVICIOS, CASO BABO EXPORTACIÓN S.R.L., LIMA, 2023

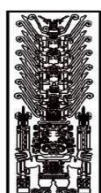
INFORME DE ORIGINALIDAD

24%	22%	6%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net	Fuente de Internet	8%
2	www.coursehero.com	Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola	Trabajo del estudiante	1%
4	tesis.pucp.edu.pe	Fuente de Internet	1%
5	repositorio.cuc.edu.co	Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Wiener	Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unfv.edu.pe	Fuente de Internet	<1%

repositorio.unsa.edu.pe



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

INFLUENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD EN LA PRODUCTIVIDAD EN MYPES EXPORTADORAS
DEDICADAS A BIENES Y SERVICIOS, CASO BABO EXPORTACIÓN S.R.L.,
LIMA, 2023

Línea de investigación:

Construcción sostenible y sostenibilidad ambiental del territorio

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gerencia de Proyectos de
Ingeniería

Autor

Quito Diaz, Flavio Manuel

Asesor

Zambrano Cabanillas, Abel Walter

ORCID: 0000-0001-6930-5601

Jurado

Paz Fernández, Rodolfo Jesús

Paredes Paredes, Pervis

Cancho Zúñiga, Gerardo Enrique

Lima – Perú

2025

DEDICATORIA

A mi madre, Margarita, ejemplo incuestionable de amor, fortaleza y sacrificio. Tu vida ha sido una lección constante de perseverancia y humildad. Desde mis primeros pasos hasta este importante logro, has estado ahí, sosteniéndome con tu cariño incondicional y tus sabios consejos. Este título también es tuyo, madre querida, porque fuiste tú quien sembró en mí la semilla del esfuerzo y me enseñó a no rendirme jamás.

A mi esposa Carla, compañera incansable de esta travesía. Tu apoyo silencioso, tu presencia constante y tu comprensión infinita han sido mi refugio en los momentos de mayor presión. Gracias por tu amor, por tu fe inquebrantable en mí y por sostener la armonía del hogar mientras yo perseguía este objetivo. Sin ti, este camino habría sido mucho más difícil.

A mis hijos amados: Melany, Dafne y Liam. Son mi más grande inspiración. Cada sonrisa, cada abrazo, me recordaba por qué debía seguir adelante. Esta tesis es también para ustedes, como testimonio de que con dedicación, disciplina y pasión, los sueños pueden cumplirse. Espero que el ejemplo que les dejo les sirva en sus propios caminos y que un día se sientan tan orgullosos de mí como yo lo estoy de ser su padre.

A todos ustedes, mi familia, mi motor y mi razón más profunda, les dedico este logro con todo mi amor y gratitud. Que esta meta alcanzada sea una prueba de que, con amor y esfuerzo compartido, todo es posible.

AGRADECIMIENTOS

Culminar esta etapa académica representa no solo un logro personal, sino también el fruto del acompañamiento, el apoyo y la confianza de muchas personas que han sido parte fundamental de este camino.

En primer lugar, expreso mi profundo agradecimiento a mi asesor de tesis, Dr. Abel Walter Zambrano Cabanillas, por su orientación constante, su paciencia y sus valiosos aportes académicos. Su guía no solo enriqueció el contenido de este trabajo, sino que también fortaleció mi criterio profesional.

Asimismo, deseo reconocer especialmente a los profesores Dr. Gerardo Cancho y Rommel Malpartida, quienes, más allá de su rol docente, se convirtieron en verdaderos mentores. Sus palabras de aliento, consejos sinceros y pasión por el conocimiento despertaron en mí el deseo de seguir creciendo profesionalmente. Gracias por motivarme a no conformarme, a buscar siempre un poco más.

A mi madre, Margarita, por ser el cimiento de mi vida. A mis hijos, Melany, Dafne y Liam, quienes son mi fuente inagotable de energía y propósito. Su presencia en mi vida es el motor que me impulsa a superarme cada día.

También quiero agradecer a mis compañeros y amigos del Holding Grupo Díaz, por el respaldo brindado en momentos claves. Agradezco de forma especial a mis hermanos Christian y Richar, pilares de nuestra empresa, quienes no dudaron en brindarme el apoyo necesario cuando debí ausentarme de las obras para avanzar en este proyecto. Su comprensión y solidaridad han sido claves para alcanzar esta meta.

A todos ustedes, gracias por estar. Este logro es también suyo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
Resumen	9
Abstract	10
I. Introducción	11
1.1. Planteamiento del Problema	12
1.2. Descripción del Problema	13
1.2.1. Caso de análisis empresa Babo Exportación S.R. L	13
1.3. Formulación del Problema	15
1.3.1. Problema general	15
1.3.2. Problema específico	15
1.4. Antecedentes	16
1.4.1. Antecedentes nacionales	16
1.4.2. Antecedentes internacionales	17
1.5. Justificación de la investigación	19
1.5.1. Justificación teórica	19
1.5.2. Justificación práctica	19
1.5.3. Justificación metodológica	19
1.5.4. Justificación económica	19
1.6. Limitaciones de la investigación	19
1.7. Objetivos de la investigación	20
1.7.1. Objetivo general	20
1.7.2. Objetivos específicos	20
1.8. Hipótesis de la investigación	21
1.8.1. Hipótesis general	21
1.8.2. Hipótesis específicas	21
II. Marco teórico	22
2.1 Marco conceptual	22
2.1.1 Sistema de gestión de calidad	22
2.1.2 Calidad de servicio	22
2.1.3 Mejora Continua	22
2.1.4 Norma ISO 9001:2015	23
2.1.5 Ciclo de Deming	23
2.1.6 Satisfacción del cliente	23
2.1.7 Cliente	23
2.1.8 Gestión de la calidad	23
2.1.9 Gestión de Proceso	24
2.1.10 Política de calidad	24
2.1.11 Proveedor	24
2.1.12 Organización	24
2.1.13 Gestión	25
2.1.14 Atención al cliente	25
2.1.15 MYPES	25
2.1.16 Recursos humanos	25
2.1.17 Calidad y productividad	25
2.1.18 Rentabilidad	26
III. Método	27
3.1 Tipo de investigación	27
3.1.1 Nivel de investigación	27
3.1.2 Enfoque de la investigación	27

3.2	Población y muestra	27
3.2.1	Población	27
3.2.2	Muestra	28
3.3	Operacionalización de variables	29
3.4	Instrumentos	30
3.4.1	Técnica	30
3.5	Procedimientos	30
3.6	Análisis de datos	30
3.7	Consideraciones éticas	31
IV.	Resultados	32
4.1	Sobre el diagnóstico	32
4.2	Sobre la implementación de SGC	33
4.3	Análisis descriptivo agrupado	33
4.3.1.	Análisis descriptivo por variables y dimensiones	33
4.3.1.1.	Sexo de la población encuestada	33
4.3.1.2.	Edad de la población encuestada	34
4.3.1.3.	Análisis de fiabilidad	35
A.	Variable independiente	35
B.	Variable dependiente	36
4.3.1.4.	Sistema de Gestión de calidad	36
A.	Control de calidad	38
B.	Optimización de procesos	39
C.	Gestión de recursos humanos	41
4.3.1.5.	Productividad	43
A.	Experiencia del cliente	45
B.	Análisis e interpretación estadística de la satisfacción del cliente	47
C.	Análisis e interpretación de la productividad a través de las ventas	60
D.	Análisis e interpretación de la implementación del SGC a los proveedores	66
E.	Análisis e interpretación de las ganancias	68
4.4.	Análisis exploratorio	70
4.5	Análisis inferencial	71
4.5.1.	Contrastación hipótesis general	71
4.5.2.	Contrastación de las hipótesis específicas	73
4.5.2.1.	Contrastación de la primera hipótesis específica	73
4.5.2.2.	Contrastación de la segunda hipótesis específica	74
4.5.2.3.	Contrastación de la tercera hipótesis específica	75
V.	Discusión de resultados	77
VI.	Conclusiones	80
VII.	Recomendaciones	82
VIII.	Referencias Bibliográficas	83
IX.	Anexos	91
	Anexo A. Matriz de consistencia	91
	Anexo B. Validación y confiabilidad del instrumento	93
	Anexo C. Preguntas del cuestionario para las encuestas	95
	Anexo D. Tablas	100
	Anexo E. Tablas de frecuencias y medidas estadísticas sobre las preguntas	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla.	Pág.
1 Sexo de los empleados de la empresa Babo Exportación SRL	34
2 Edad de los Empleados de la empresa Babo Exportación SRL	35
3 Fiabilidad de la variable independiente (VI)	36
4 Fiabilidad de la variable dependiente (VD)	36
5 Variable 1_Sistema de Gestión de Calidad según encuesta aplicada a los Empleados de la Empresa Babo Exportación SRL.	37
6 D1V1 - Control de calidad según Encuesta Aplicada a los Empleados de la empresa Babo Exportación SRL	39
7 D2V1_Optimización de procesos según encuesta aplicada a los Empleados de la empresa Babo Exportación SRL	40
8 D3V1_Gestión de recursos humanos según encuesta aplicada a los Empleados de la empresa Babo Exportación SRL	42
9 V2 Productividad según Encuesta Aplicada a los Empleados de la empresa Babo Exportación SRL	44
10 D1V2 Experiencia al cliente según Encuesta Aplicada a los Empleados de la empresa Babo Exportación SRL	46
11 Escala de Likert tipo 1 para las áreas de satisfacción al cliente	47
12 Escala de Likert tipo 2 para las áreas de satisfacción al cliente	48
13 Ventas mensuales al 2019 de BABO Exportación SRL.	60
14 Ventas mensuales al 2020 de BABO Exportación SRL	61
15 Ventas mensuales al 2021 de BABO Exportación SRL.	62
16 Ventas mensuales al 2022 de BABO Exportación SRL.	63
17 Ventas mensuales al 2023 de BABO Exportación SRL.	64
18 Volumen de ventas de 2019 – 2023 de la empresa Babo Exportación SRL.	65
19 Resultado del diagnóstico de SGC a los proveedores en 2019	66
20 Implementación de un SGC por los proveedores en 2023	67
21 Ganancias de 2019 – 2023 de la empresa Babo Exportación SRL.	69
22 Prueba de Normalidad	70
23 Correlación de la VI “Sistema de Gestión de Calidad” y la VD “Productividad”	73
24 Significancia Bilateral y Correlación	73
25 Correlación de la V1 “Sistema de Gestión de Calidad” y la D1 “Control de calidad”	74
26 Correlación de la VI “Sistema de Gestión de Calidad” y la D2 “Optimización de procesos”	76
27 Correlación de la V1 “Sistema de Gestión de Calidad” y la D3 “Gestión de Recursos Humanos”	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura		pagina
1	Organigrama de la empresa Babo Exportación S.R.L.	14
2	Sexo de los encuestados	34
3	Edad de encuestados	35
4	Variable 1 (V1) Sistema de Gestión de Calidad según encuesta aplicada a los Empleados de la empresa Babo Exportación S.R.L.	38
5	D1V1 Control de calidad según Encuesta Aplicada a los Empleados de la empresa Babo Exportación S.R.L.	39
6	D2V1 Optimización de procesos según encuesta aplicada a los Empleados de la empresa Babo Exportación SRL	41
7	D3V1_ Gestión de recursos humanos según encuesta aplicada a los Empleados de la empresa Babo Exportación SRL	43
8	V2 Productividad según Encuesta Aplicada a los Empleados de la empresa Babo Exportación SRL	45
9	D1V2 Experiencia al cliente según Encuesta Aplicada a los Empleados de la empresa Babo Exportación SRL	47
10	Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 1 sobre la dotación de los recursos	48
11	Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 2 sobre el compromiso del personal de la organización	49
12	Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 3 sobre las competencias del personal operativo	50
13	Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 4 sobre las condiciones (estado) de las maquinarias y/o equipos empleados	51
14	Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 1 sobre la calidad de los materiales utilizados en la obra.	52
15	Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 2 sobre la calificación de la obra	53
16	Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 3 sobre la calificación de la relación calidad-precio de la obra	53
17	Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 1 sobre el grado de cumplimiento de los compromisos en el tiempo programado	54
18	Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 2 sobre la reducción de tiempos en la ejecución de la obra	55
19	Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 3 sobre la relación beneficio-tiempo de la obra recibida	56
20	Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 1 sobre el cumplimiento de los compromisos de comunicación contratista – cliente	57
21	Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 2 sobre la empatía del personal responsable de obra	59
22	Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 3 sobre la facilidad para contactar con el responsable de cada uno de los departamentos técnicos de la organización	60
23	Ventas mensuales al 2019 de BABO Exportación SRL.	61
24	Ventas mensuales al 2020 de BABO Exportación SRL.	62
25	Ventas mensuales al 2021 de BABO Exportación SRL.	63

26	Ventas mensuales al 2022 de BABO Exportación SRL.	64
27	Ventas mensuales al 2023 de BABO Exportación SRL	65
28	Ventas del 2019 a 2023 de la empresa Babo Exportación SRL.	66
29	Implementación de la SGC por los proveedores al 2023	69
30	Ganancias del Quinquenio 2019-2023 de la empresa Babo Exportaciones S.R.L.	70
31	Porcentaje de Ganancias del Quinquenio 2019-2023 de la empresa Babo Exportaciones S.R.L.	70

RESUMEN

Se determinó la influencia de la implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC) en la productividad de las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso Babo Exportación S.R.L. El tipo de investigación fue no experimental y prospectivo, con nivel relacional y explicativo. La población fue 60 reportes mensuales y anuales de la empresa de 2019 a 2023, 40 clientes, 50 trabajadores y 20 proveedores. La muestra fue el mismo número que la población. Las dimensiones consideradas para la variable independiente sistema de gestión de calidad fueron, control de calidad, optimización de procesos y gestión de recursos humanos, y para la variable dependiente productividad experiencia al cliente. Se utilizó cuestionarios mediante la encuesta. Se aplicó el análisis sistemático de reportes sobre ventas, ganancias y proveedores. Se encuestó antes y después de la implementación del (SGC). El análisis de datos se realizó con estadística descriptiva e inferencial utilizando el SPSS. Se logró determinar de acuerdo a los objetivos y mediante la contrastación de las hipótesis una relación positiva entre las variables SGC y la productividad, además una buena correlación positiva entre el SGC y el control de calidad, una muy buena relación positiva entre el SGC y la optimización de procesos, una muy buena correlación positiva entre el SGC y la gestión de recursos humanos, también niveles satisfactorios comprobados por el análisis descriptivo entre el SGC y experiencia al cliente y finalmente una mejora continua en indicadores de productividad durante el quinquenio de la MYPE Babo Exportación S.R.L.

Palabras clave: sistema de gestión de calidad, productividad, control de calidad, optimización de procesos, gestión de recursos humanos, experiencia al cliente, mejora de las ventas, mejora de las ganancias.

ABSTRACT

The influence of the implementation of a quality management system (QMS) on the productivity of exporting MSEs dedicated to goods and services was determined, as in the case of Babo Exportación S.R.L. The type of research was non-experimental and prospective, with a relational and explanatory level. The population was 60 monthly and annual reports of the company from 2019 to 2023, 40 customers, 50 workers and 20 suppliers. The sample was the same number as the population. The dimensions considered for the independent variable quality management system were, quality control, process optimization and human resource management, and for the dependent variable, productivity and customer experience. Questionnaires were used through the survey. The systematic analysis of reports on sales, profits and suppliers was applied. It was surveyed before and after the implementation of the (SGC). Data analysis was performed with descriptive and inferential statistics using the SPSS. It was possible to determine, according to the objectives and by contrasting the hypotheses, a positive relationship between the QMS variables and productivity, in addition to a good positive correlation between the QMS and quality control, a very good positive relationship between the QMS and process optimization, a very good positive correlation between the QMS and human resources management, also satisfactory levels verified by the descriptive statistics analysis between the QMS and customer experience and finally a continuous improvement in productivity indicators during the five-year period of the MYPE Babo Exportación S.R.L.

Keywords: quality management system, productivity, quality control, process optimization, human resource management, customer experience, sales improvement, profit improvement.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las compañías se esfuerzan por captar nuevos clientes y mantener la satisfacción de sus consumidores, ya sean internos (ejecutivos, comerciales, operativos), o externos, ambos elementos esenciales para lograr el éxito de la organización. Para mantener esta satisfacción durante el periodo de crecimiento de la empresa, es imprescindible tener una adecuada gestión de calidad. La intensa competencia, las demandas del consumidor y la posibilidad de exportar han elevado la necesidad del desarrollo de la calidad en los productos y servicios de nuestra nación.

Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) son entidades económicas formadas por personas naturales o jurídicas, para cualquier tipo de organización o administración empresarial contemplada por la legislación en vigor, siendo sus actividades principales las de extracción, transformación, producción, venta o prestación de servicios. El fin de este tipo de empresas es el de optimizar sus procesos y proporcionar productos de alta calidad, no obstante, son escasas las que operan con un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), siendo que no lo implementan por su resistencia al cambio, ausencia de compromiso y también al elevado costo de implementarlo (Icontec, 2009).

Los principales desafíos que impactan sobre la satisfacción del cliente en las compañías se enfocan en la ausencia de supervisión continua, de un control sobre la satisfacción del cliente y también en la carencia de un control legítimo sobre el cumplimiento de las entregas. Por ello, resulta crucial instaurar un Sistema de Gestión de Calidad para incrementar la satisfacción del cliente. La puesta en marcha del Sistema de Gestión de Calidad genera ventajas financieras y potencia la imagen de la compañía, se incrementa la satisfacción del cliente y se optimizan los procedimientos.

Encontrar la influencia de la implementación del SGC en la productividad en las MYPES exportadoras dedicadas a bienes y servicios, teniendo como caso, la empresa Babo Exportación S.R.L. es el principal objetivo de esta investigación.

1.1. Planteamiento del problema

Las MYPES son conocidas por su relevancia en la creación de puestos de trabajo en todas las naciones del planeta y según la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) se encuentran presentes mayormente en la estructura económica de los países, aportando al desarrollo de hasta el 45% del empleo total y al 33% del producto bruto interno en las economías emergentes (Valenzo & Gonzales, 2021).

En el mundo globalizado y en permanente transformación donde se desarrollan las MYPES, hoy en día, hay numerosos desafíos que impiden un correcto enfoque hacia las metas propuestas por las organizaciones. No obstante, es labor de los especialistas del mercado diseñar estrategias que les faciliten lograr un crecimiento sostenible a lo largo del tiempo. Los mercados se vuelven cada vez más rigurosos, y el triunfo de una entidad se basa en gran parte en la habilidad de las MYPES para ajustarse a las nuevas y flexibles tendencias presentes en su ambiente, es decir, identificar las demandas de los consumidores (Terán & García, 2019).

El tamaño de las MYPES es de importancia en la competitividad a nivel comercial. Estas compañías carecen de medios financieros para ingresar a economías de escala, fomentar innovación o simplemente financiar su expansión (Valenzo & Gonzales, 2021). En el Perú, las MYPES impulsan la economía, creando puestos de trabajo para más de 7 millones de ciudadanos, siendo, el 45% de la Población Económicamente Activa (PEA), la que equivale al 21% del Producto Bruto Interno (PBI) Nacional (Comex, 2023). Tras la crisis provocada por la pandemia, las MYPES sufrieron un severo impacto. Por ejemplo, en 2020, se contabilizaron cerca de 3,1 millones de MYPES distribuidas en todo el país, una disminución del 48,8% respecto a 2019 (García et al., 2021).

Los principales desafíos de las MYPES incluyen ingresos insuficientes para subsistir, ausencia de indicadores, debilidad en el proceso de análisis, planificación insuficiente y dificultades en la implementación. El principal desafío de las MYPES radica en la ausencia de conocimiento. Por no examinar a los competidores, no logran añadir valor agregado a su producto o servicio. Además, al no emplear estrategias de marketing, no consiguen determinar las necesidades del cliente. Una adecuada administración de los recursos empresariales en relación a sus ingresos y gastos facilita una salud financiera, en la que se persigue un equilibrio entre beneficios, costos, inversiones y ahorros que favorecen el crecimiento de la empresa (Aguilar, 2023).

1.2.Descripción del problema

Es imprescindible identificar y examinar los elementos que influyen en la satisfacción del cliente y, consecuentemente, pueden llevar al desarrollo óptimo de una MYPE. Los hallazgos de este estudio proporcionarán métodos precisos y empíricos para incrementar la producción y promover un crecimiento constante y extendido del negocio. Además, este estudio tiene como objetivo implementar nuevas estrategias de gestión empresarial, innovando en la administración de una MYPE de manera más técnica para una consolidación en el mercado, generando fortalezas y oportunidades en un mundo tan fluctuante y cambiante como el presente. Por lo mostrado, se busca comprender la influencia de la aplicación del SGC en la satisfacción del cliente en MYPES exportadoras especializadas en bienes y servicios teniendo como caso de análisis, la empresa Babo Exportación S.R.L.

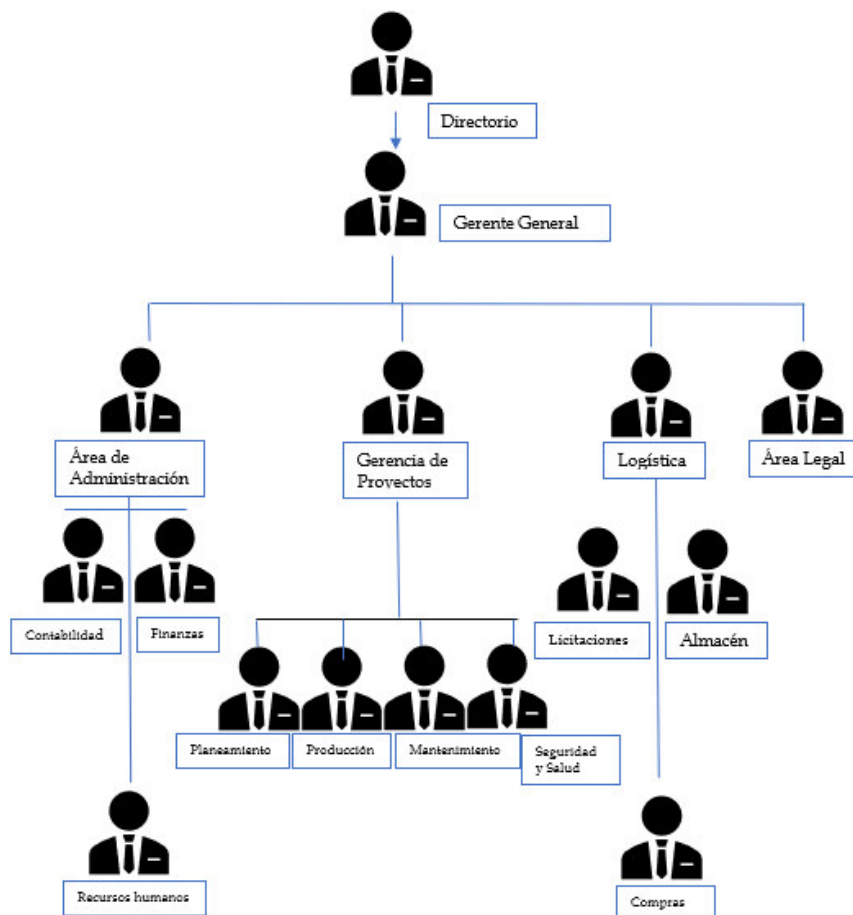
1.2.1. Caso de análisis empresa Babo Exportación S.R.L.

La empresa tiene como giro de trabajo el sector construcción con actividades principales en la construcción de edificios y como secundarias el área de servicios personales y consultoría. En el área de servicios realiza trabajos en construcción, acondicionamiento, mantenimiento, mejoramiento, rehabilitación, montaje, fabricación de estructura metálicas,

saneamiento, obras eléctricas entre otros. La empresa se encuentra organizada según el organigrama mostrado en la Figura 1.

Figura 1

Organización de la compañía en estudio Babo Exportación S.R.L.



Desde su inauguración, esta MYPE ha experimentado un incremento anual, sin embargo, hace un tiempo, se ha observado un descenso en las ventas, llegando a esta conclusión gracias a los registros mensuales de las ventas. Este estancamiento ha provocado una escasa liquidez, lo que indica que la empresa está restringida en su expansión y no puede diversificar sus beneficios, ni ampliar sus márgenes de ganancia.

Entre otras cosas, la MYPE Babo Exportación S.R.L., presentó una serie de problemas como deficiencias y errores en la venta de bienes y servicios, ausencia de un sistema de gestión de calidad y de un plan de negocios, carencia de una buena capacitación en recursos humanos y una pobre cultura de innovación y desarrollo tecnológico.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la influencia de la implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC) en la mejora de la productividad de las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios y en la satisfacción del cliente, caso Babo Exportación SRL Lima 2023?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la influencia de la implementación del SGC en el control de calidad en las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso Babo Exportación S.R.L. Lima 2023?
- ¿Cuál es la influencia de la implementación del SGC en la optimización de procesos en las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso Babo Exportación S.R.L. Lima 2023?
- ¿Cuál es la influencia de la implementación del SGC en la gestión de recursos humanos en las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso Babo Exportación S.R.L. Lima 2023?

- ¿Cuál es la influencia de la implementación del SGC en la experiencia al cliente en las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso Babo Exportación S.R.L. Lima 2023?
- ¿Cuál es la influencia de la implementación del SGC en la mejora de las ventas, ganancias y beneficios al proveedor en las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso Babo Exportación S.R.L. Lima 2023?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes nacionales

Sánchez (2022) estudia el vínculo entre las prácticas preprofesionales y la satisfacción del empleador, siguiendo un diseño descriptivo correlacional, encontrando una buena correlación, directa y positiva, entre la propuesta formativa y los requerimientos de los empleadores. Así mismo sugiere que las practicas preprofesionales se consideren como empleo y cuenten con una remuneración acorde al mercado.

Cruz & Quinteros (2022) planteó actualizar el sistema de gestión de calidad, aplicando una estudio de tipo aplicado, cuantitativo, logrando diagnosticar el estado de los procesos, revisando cada una de las áreas de la compañía como el estado de sus procedimientos, formatos, caracterizaciones de procesos, matrices, manuales de funciones e indicadores de gestión asociados, concluyendo que tomando como base el diagnóstico previo realizado se puede alcanzar una nueva certificación en la norma ISO 9001:2015 lo que aportará el crecimiento organizacional de la empresa.

Saavedra & Placencia (2022) en su estudio acerca del posible nexo entre el nivel de satisfacción del paciente y la motivación del personal sanitario, utilizando un diseño cuantitativo, relacional, prospectivo y de corte transversal, hallaron una aceptación positiva del grado de aceptación de los pacientes al trato del servicio sanitario, basándose en los parámetros

de visita médica (97%), atención del personal médico (95%), el interés de los médicos por resolver su problema de salud (94%), y el interés del personal de enfermería por resolver cualquier problema durante su hospitalización (91%). Respecto al grado de motivación del personal sanitario, se valoró el trabajo como atractivo (98%), la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos (96%) y laborar en un empleo en el que se pueda prestar excelente atención (96%).

Malpartida et al. (2021) en su investigación acerca de la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en una compañía del rubro de manejo de ambientes y climas, hallaron una correlación considerable y profunda (82,2%) entre las variables de estudio antes mencionadas.

Silva et al. (2021) estudiaron la conexión entre un servicio de calidad y la satisfacción del cliente que usó hospedajes, restaurantes y medios de transporte turísticos en el distrito de Canchaque, Piura-Perú. Implementaron un procedimiento no experimental, transversal, correlacional y cuantitativo, como también un modelo llamado ServQual utilizado para medir la calidad del servicio usando un enfoque unidimensional para la satisfacción, encontrando que la calidad de los servicios en hospedajes se relaciona de manera significativa ($\text{sig.} < 0.05$) con la satisfacción de los turistas.

1.4.2. Antecedentes internacionales

González & García (2022) pusieron en marcha un sistema de gestión de seguridad alimentaria conforme a la norma ISO 22000 en una compañía de venta de alimentos, consiguiendo un incremento en la satisfacción de las exigencias de calidad e inocuidad en sus productos, logrando un grado de cumplimiento del 89,57%. Concluyeron que, para obtener la satisfacción del cliente, se debe atender de manera inmediata las quejas, reclamos y devoluciones, siendo la prioridad brindar productos con mayor calidad.

Ramos et al. (2022) llevaron a cabo una investigación acerca de la aplicación de un sistema de gestión de calidad en el Instituto de Hematología e Inmunología, donde se definieron las políticas, el propósito y la proyección estratégica de calidad. En este estudio, se lograron cumplir las tareas asignadas al plan de gestión de calidad en un 81,25 %, lo que facilitó la identificación de las áreas a mejorar. Concluyeron que para potenciar el rendimiento óptimo de una entidad sanitaria y alcanzar la calidad digna en todos los servicios de atención médica, resulta crucial la puesta en marcha del sistema de gestión de calidad.

Luna, et al. (2022) estudiaron los factores de influencia en el sistema de administración de calidad y el modelo de acreditación para la formación de profesionales educativos en la Universidad Autónoma de Tlaxcala, empleando una metodología de diseño cualitativo. Los resultados fueron la ejecución de los procesos correctamente acreditados, proporcionando un sistema en consonancia con la visión del Plan de Desarrollo Rectoral 2030. Concluyeron que, para evitar impactar ciertos indicadores del proceso, es necesario implementar la mejora continua para asegurar la calidad en la capacitación profesional.

Pinto et al. (2022) sintetizan los datos científicos acerca de los elementos que inciden en la valoración de la satisfacción del cliente con los cuidados paliativos (CP) y el método para reconocer los instrumentos empleados en dicha evaluación. Encontraron que la evaluación de la satisfacción se ve afectada por factores agrupados en cinco categorías: disponibilidad de atención, atención física, atención psicosocial, comunicación de información y atención al paciente en muerte inminente, del mismo modo mencionaron que FAMCARE es el instrumento de medición mejor conocido para medir la satisfacción del cliente con los CP.

Ferreira et al. (2022) analizaron la satisfacción del paciente en la consulta de enfermería para cirugías de catarata ambulatorias, determinando que para asegurar el éxito en el procedimiento operatorio, es necesario comunicar la información al paciente, tanto antes como después de la operación.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

Debido a la disminución en las ventas y reclamos constantes de los clientes ante la demora e incumplimientos en la entrega de los bienes y servicios, se planteó implementar el SGC, para el cumplimiento y satisfacción del cliente de la empresa Babo Exportación S.R.L.

1.5.2. Justificación práctica

Realizando la inspección de las ventas y servicios que ofrece la empresa, se observó que no existe ningún método para mejorar la producción de los bienes y servicios, generando la atención para realizar la investigación en la empresa Babo Exportación S.R.L.

1.5.3. Justificación metodológica

Analizando los problemas de la empresa, se planteó la utilización de herramientas, métodos y filosofías de la calidad, estas metodologías de investigación se podrán emplear en estudios similares, con estos métodos de implementación del SGC se logrará el objetivo deseado de mejorar a la MYPE Babo Exportación S.R.L., insertándole dentro del mercado de nuestro país como una empresa líder en bienes y servicios.

1.5.4. Justificación económica

En este trabajo de investigación se busca obtener resultados óptimos, corrigiendo fallas, reduciendo costos para obtener mayor rentabilidad en la MYPE Babo Exportación S.R.L., y darles satisfacción a sus clientes otorgándoles servicios de calidad y en menores plazos.

1.6. Limitaciones de la investigación

En el transcurso del estudio, la principal limitación se centró en recabar la información, debido a que la empresa no cuenta con registros de datos completos de sus bienes y servicios, tampoco cuenta con registro o encuestas de conformidad de sus clientes, la información con la

que cuenta es insuficiente para la implementación del SGC, esto tomará más tiempo de lo previsto. Otra limitación fué la negativa de entidades públicas en entregar documentos de ventas y compras, argumentando la pérdida de documentos.

1.7 Objetivos de la investigación

1.7.1 Objetivo General

Determinar la influencia de la implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC) en la productividad de las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso Babo Exportación S.R.L. Lima 2023.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Determinar la influencia de la implementación de un SGC en el control de calidad en las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso, Babo Exportación S.R.L. Lima 2023.
- Determinar la influencia de la implementación del SGC en la optimización de procesos en las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso, Babo Exportación S.R.L. Lima 2023.
- Determinar la influencia de la implementación del SGC en la gestión de recursos humanos en las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso, Babo Exportación S.R.L. Lima 2023.
- Determinar la influencia de la implementación del SGC en la experiencia al cliente en las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso, Babo Exportación S.R.L. Lima 2023.
- Determinar la influencia de la implementación del SGC en la mejora de las ventas, ganancias y beneficios al proveedor en las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso Babo Exportación S.R.L. Lima 2023.

1.8. Hipótesis de la investigación

1.8.1 Hipótesis general

La implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC) influye positivamente en la mejora de la productividad en las MYPES exportadoras dedicadas a bienes y servicios, caso Babo Exportación S.R.L. Lima 2023.

1.8.2 Hipótesis específicas

- La implementación de un SGC influye positivamente en el control de calidad en las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso, Babo Exportación S.R.L. Lima 2023.
- La implementación de un SGC influye positivamente en la optimización de procesos en las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso, Babo Exportación S.R.L. Lima 2023.
- La implementación de un SGC influye positivamente en la gestión de recursos humanos en las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso, Babo Exportación S.R.L. Lima 2023.
- La implementación de un SGC influye positivamente en la experiencia al cliente en las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso, Babo Exportación S.R.L. Lima 2023.
- La implementación del SGC influye positivamente en la mejora de las ventas, ganancias y beneficios al proveedor en las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso Babo Exportación S.R.L. Lima 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco conceptual

2.1.1 Sistema de gestión de calidad

Se refiere a las diversas medidas que la organización implementa para mantener el control total sobre todo el progreso de procesos y problemas que puedan impactar la calidad de la compañía. Se compone de una serie de componentes (documentos, registros, organización estructural, recursos), todos indispensables para satisfacer las necesidades del cliente (Camisón et al., 2006. p.346)

2.1.2 Calidad de servicio

Nivel de cumplimiento que una compañía posee respecto a los requerimientos y expectativas de sus clientes, se puede describir como el conjunto completo de atributos del producto o servicio con los que la empresa dispone para cumplir con las necesidades preestablecidas o inherentemente establecidas. La calidad en el servicio se destaca como uno de los aspectos más relevantes para garantizar la estabilidad de las entidades en el mercado (Carro y Gonzales, 2014).

2.1.3 Mejora Continua

Se refiere a las acciones que la empresa lleva a cabo para evaluar y confirmar la efectividad del SGC, con el objetivo de perfeccionar los procesos, rectificar y anticipar inconformidades, efectuando modificaciones si es necesario, con el propósito de satisfacer al cliente y el crecimiento de la empresa. Se considera como las tareas cotidianas realizadas por una compañía con el fin de potenciar su habilidad para cubrir las necesidades de los clientes (Andersson & Wachtmeister, 2016).

2.1.4. Norma ISO 9001:2015

Esta reglamentación detalla todos los requerimientos que la compañía debe cumplir para poder implementar el SGC. El objetivo del ISO (Organización Internacional de Normalización) es alcanzar la satisfacción de los clientes, evitando las no conformidades en todos los aspectos y fases, desde el comienzo del proceso hasta el producto o servicio proporcionado (ISO, 2015, p.3).

2.1.5. Ciclo de Deming

Desarrollado por Edward Deming, deriva de las siglas Plan, Do, Check, y Act. Viene a ser la secuencia de 4 etapas centradas en la calidad que facilita a la compañía organizar sus operaciones y la correcta administración de sus recursos (ISO, 2015, p. 7).

2.1.6. Satisfacción del cliente

Es una evaluación de si el servicio o producto proporcionado por una empresa satisface o excede las expectativas del consumidor. Su medición es crucial pues nos permite valorar el rendimiento de la empresa y buscar la forma de continuar mejorando (Zárraga et al., 2011).

2.1.7. Cliente

Es un componente esencial de cualquier empresa, ya que es a quienes se proporciona el servicio o producto por un precio pactado. El 65% de las ventas de una empresa provienen de adquisiciones repetidas por clientes (Zárraga et al., 2011).

2.1.8. Gestión de la calidad

La gestión de la calidad puede abarcar la definición de políticas, metas y procedimientos, con el fin de alcanzarlos mediante la planificación, aseguramiento, supervisión y la optimización de la calidad. Crosby (1999) desarrolló el contenido sobre este tema donde menciona que se busca que el consumidor obtenga satisfacción al momento de cumplir ciertas exigencias a

partir de la primera vez y todas aquellas veces que el cliente efectúe actividades comerciales con la organización.

2.1.9. *Gestión de Proceso*

Un proceso se refiere a un grupo de acciones que se llevan a cabo de manera coordinada, en un contexto técnico y organizacional, donde estas acciones, vistas en conjunto, conforman un propósito empresarial. Cada procedimiento empresarial es establecido específicamente por una única entidad, pero puede interactuar con los procedimientos empresariales llevados a cabo por otras compañías (Weske, 2024).

Se considera una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la organización a identificar, representar, crear, legalizar, auditar, optimizar y conseguir que los procesos sean más eficientes para ganar la confianza del cliente (Bravo, 2011).

2.1.10. *Política de calidad*

De acuerdo con Icontec (2009), es una intención global y una orientación respecto a la calidad, tal como se manifiesta oficialmente por la dirección superior de la institución. Además, se define como un objetivo, algo aspirado o planeado, vinculado a la calidad y que deben ser cuantificables y consistentes con la política de calidad establecida por la entidad.

Zairi & Youssef (1995) indican que la implementación de la Política de Calidad (Quality Policy Deployment, (QPD) o gestión basada en políticas, es un modelo creado en Japón y utilizado por numerosas organizaciones para establecer y transmitir las metas corporativas a todos los niveles y gestionar la calidad de manera estratégica.

2.1.11. *Proveedor*

La organización que ofrece un servicio o producto (Silva et al., 2021).

2.1.12. *Organización*

Individuo o conjunto de individuos que desempeñan sus propias tareas con obligaciones, autoridades y vínculos para cumplir con sus metas (Silva et al., 2021).

2.1.13. Gestión

Actividades Coordinadas para gestionar y supervisar una organización (Weske, 2024).

2.1.14. Atención al cliente

Silva et al. (2021) la describen como uno de los componentes con mayor capacidad de diferenciación en el proceso de ventas, dado que un excelente servicio al cliente es esencial para ganar su lealtad, y un excelente servicio atrae a más clientes.

2.1.15. MYPES

Las MYPES son las entidades económicas compuestas por personas naturales o jurídicas (empresas), bajo cualquier tipo de organización, cuyo propósito es llevar a cabo tareas de extracción, transformación, producción y venta de productos o la prestación de servicios (Estévez et al., 2020).

2.1.16. Recursos humanos (RRHH)

De acuerdo con Herrera (2001) los individuos son vistos como recursos ya que se presentan en la organización como sujetos laborales, donde modifican y emplean otros recursos. En una organización se encuentran varios tipos de recursos: administrativos, financieros, materiales, de marketing, entre otros; sin embargo, los recursos humanos se vuelven los más complicados y esenciales debido a que todos los demás procedimientos requieren obligatoriamente su presencia para su realización.

2.1.17. Calidad y productividad

La calidad y la productividad están vinculadas a la aprobación y agrado del cliente hacia un producto o servicio. En este contexto, los componentes fundamentales de tal relación se

fundamentan en el desempeño, las propiedades, la confiabilidad, la conformidad, la durabilidad, la utilidad, la estética y la calidad percibida (Gómez, 2019).

2.1.18. Rentabilidad

Puente (2017) indica que la rentabilidad es un indicador o grupo de indicadores de la relación entre los recursos financieros y los utilizados para dichos recursos. Un caso ilustrativo es la correlación entre los ingresos y los costos. A pesar de que se han utilizado diversos métodos de análisis de rentabilidad en el sector en general, tal vez el método más frecuente y comprendido sea simplemente el análisis de costo / volumen. En este enfoque, se compara la rentabilidad del volumen adicional con el ingreso menos el costo marginal vinculado al cambio de volumen (Cleverley, 1978). También es posible calcular la rentabilidad como el rendimiento porcentual de las ventas, sobre la propiedad del dueño o sobre los activos, en términos absolutos (ingresos netos).

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

La metodología de estudio es no experimental y prospectiva, y la información de las variables requeridas para el análisis (SGC, experiencia del cliente y productividad) se recopila siguiendo el propósito de la investigación, lo que permite tener control sobre el sesgo de medición (Supo, 2013b).

3.1.1 Nivel de investigación

El nivel de estudio es relacional dado que son investigaciones de causa y facilita encontrar la relación entre SGC, la experiencia del cliente y la productividad. Además, es explicativo porque interpreta el comportamiento del SGC en función de la satisfacción del cliente y la productividad. Requiere de control por ser estudios de causa-efecto y debe cumplir otros criterios de causalidad (Supo, 2013a).

3.1.2 Enfoque de la investigación

El enfoque es cuantitativo porque es un proceso continuo, basado en evidencias. Los objetivos del estudio se cumplen de forma numérica dado que los resultados se obtienen después de analizar los datos recopilados empleando la estadística descriptiva (Hernández et al. 2014).

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

Está constituida por 60 reportes mensuales desde enero de 2019 hasta diciembre del 2023 de la MYPE Babo Exportación S.R.L., para evaluar la satisfacción del cliente y la productividad luego de la puesta en marcha del sistema de calidad. Se realizaron encuestas a una población de 40 clientes, 50 trabajadores y 20 proveedores.

3.2.2 Muestra

Está compuesta por el mismo número de reportes, es decir 60 reportes, por tanto, se trata de un censo. De igual manera se trabajó mediante un censo con 40 clientes, 50 trabajadores y 20 proveedores. Para la definición de la muestra se siguió lo mencionado por Hernández et al. (2014), quien indica que la muestra es un subgrupo de la población o universo y requiere delimitar la población para generalizar resultados, establecer parámetros, definir la unidad de muestreo y de análisis,

3.3 Operacionalización de variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores
Sistema de gestión de calidad (SGC)	El sistema de gestión de calidad se refiere al conjunto de información, prácticas, herramientas y personas que se unen para lograr el propósito específico de satisfacer a los clientes, cumpliendo con la normatividad de la industria, de la mejor manera posible y empleando la mejora continua para el incremento de la productividad y las finanzas (Ávila y Alfonso, 2019).	Control de calidad	Normas
			Productividad
			Planificación
		Optimización de procesos	Mejora continua
			Medición
			Rendimiento
		Gestión de recursos humanos	Capacitación
			Reclutamiento
			Evaluación
Productividad	La productividad empresarial es la capacidad de realizar las tareas laborales maximizando la eficiencia, orientando las acciones hacia la excelencia en términos de calidad y priorizando la innovación y rentabilidad (Ávila y Alfonso, 2019).	Experiencia al cliente	Recomendación
			Alegría
			Continuidad
			Satisfacción al cliente
			Mejora en las ventas
			Beneficios al proveedor
			Ganancia

3.4 Instrumentos

Se utilizó como instrumento cuestionarios, se desarrollaron listas de chequeo o *checklist* y tablas comparativas. Hernández (2014) señala que los instrumentos de medición son un método que el investigador emplea como herramienta para documentar la conclusión hecha sobre las variables que evalúa.

3.4.1 Técnica

De acuerdo con Hernández et al. (2014) las técnicas comprenden un conjunto de normas y reglas que orientan los procedimientos que realizan los investigadores en lo que se refiere a los componentes de la investigación científica. El método empleado en este estudio se centró en la encuesta a través de un cuestionario validado por el criterio de expertos.

3.5 Procedimientos

La presente investigación se desarrolló mediante el análisis sistemático de los reportes mensuales y anuales de la empresa Babo Exportación S.R.L. con relación a las ventas, ganancias, proveedores y quejas o reclamos durante los años 2019 al 2023. Asimismo, se realizaron las encuestas a través de los cuestionarios respectivos tanto a trabajadores, proveedores y clientes para conocer los recursos, calidad, cronograma y comunicación en la ejecución de obra.

Primero se desarrolló una encuesta de diagnóstico que indique el estado inicial antes de la implementación del Sistema de Gestión de calidad (SGC). Posteriormente se realizaron otras encuestas para conocer la influencia entre las variables estudiadas del SGC y la productividad. Las preguntas de las encuestas realizadas se presentan en el anexo C.

3.6 Análisis de datos

Se realizó el análisis de los datos usando las herramientas de la estadística descriptiva e inferencial, considerando las variables, sistema de gestión de calidad y productividad. Se

empleó el programa estadístico SPSS para comparar las hipótesis, para el análisis a través del estadístico Rho de Spearman, como para la determinación de la significancia de las pruebas. Se consideró el análisis descriptivo e inferencial dado que tiene como objetivo determinar las características más relevantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se encuentra bajo estudio (Hernández et al., 2014).

3.7 Consideraciones éticas

La investigación se realizó con información confidencial de la empresa Babo Exportación S.R.L., la cual cuenta con 12 años en el mercado cumpliendo con sus obligaciones de ley, es por esto que se compromete a exponer los datos de manera clara y precisa, salvaguardando toda información brindada por la empresa. Se hizo referencia a la norma APA con el objetivo de honrar los derechos de autor.

IV. RESULTADOS

Tomando en cuenta el punto 4.2 y otros de la norma ISO 9001:2015, respecto a los requisitos que deben satisfacer al cliente para la implementación de un SGC, se ha tomado en cuenta los siguientes puntos para realizar el diagnóstico y evaluación posterior de la norma.

4.1 Sobre el diagnóstico

El diagnóstico inicial del proceso de gestión de calidad (ISO 9001:2015) aplicado a la empresa se realizó el día viernes 6 de diciembre de 2019. Se encontró que la mayoría de los requisitos necesarios para cumplir la norma mencionada alcanzaron el puntaje de 1, es decir son requisitos que aún no están diseñados, tampoco desarrollados y por supuesto menos implementados. En el anexo D se encuentra la tabla con el detalle de la hoja resumen del diagnóstico.

También se recogió la información sobre los comentarios brindados por los trabajadores quienes indicaron en consenso lo siguiente:

- 1.- No había un control de calidad respecto a los materiales y equipos utilizados en la obra, asimismo, el material no contaba con certificación.
- 2.- El personal no contaba con certificados de su competencia y experiencia laboral en el rubro.
- 3.- No había capacitación del personal.
- 4.- El personal no asume su compromiso con la empresa.
- 5.- Las obras no se entregan en el tiempo establecido.
- 6.- Las obras no se entregan a tiempo por incumplimiento del estado.
- 7.- El personal responsable de la obra no tiene empatía para solucionar de manera oportuna las dificultades de la obra.
- 8.- No hay comunicación efectiva entre los actores de la obra

4.2. Sobre la implementación de SGC

La encuesta luego de la implementación del proceso de gestión de calidad (ISO 9001:2015), se realizó el día lunes 4 de diciembre de 2023. El resultado arrojó una valoración de 3 que indica que el requisito se encuentra implementado y cuenta con registros y evidencias. Para otros requerimientos como la auditoría interna permaneció con el puntaje de 1 indicando la falta de desarrollo de este ítem. En el anexo D se encuentra la hoja resumen con el detalle de cada requerimiento y valoración alcanzada.

El resultado de los comentarios brindados por los trabajadores indicó que:

- 1.- Se ha implementado un control de calidad respecto a los materiales y equipos utilizados en la obra. La mayoría de materiales cuentan con certificación.
- 2.- El personal cuenta con certificados de su competencia y experiencia laboral en el rubro.
- 3.- Existe capacitación del personal.
- 4.- El personal se compromete con la empresa.
- 5.- Las obras se entregan en el tiempo establecido.
- 6.- El personal responsable de la obra ha mejorado la empatía para solucionar de manera oportuna las dificultades de la obra.
- 7.- Existe una comunicación efectiva entre los actores de la obra.

4.3 Análisis descriptivo agrupado

4.3.1. Análisis descriptivo por variables y dimensiones

4.3.1.1. Sexo de la población encuestada. Respecto al sexo de los empleados de la empresa Babo Exportación SRL, según la Tabla 1, se observa que la mayor parte corresponde a personas de sexo masculino, representando el 57,5%. La recolección de datos se realizó considerando a todos los empleados, con el fin de conseguir una perspectiva integral de la composición de género en la organización (Figura 2). Hay que señalar que el número de individuos encuestados por género no señala la preeminencia de un género sobre el otro.

Tabla 1

Sexo de los empleados de la empresa Babo Exportación SRL

Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Femenino	17	42 %	42,5 %
Masculino	23	58 %	100,0 %

Figura 2

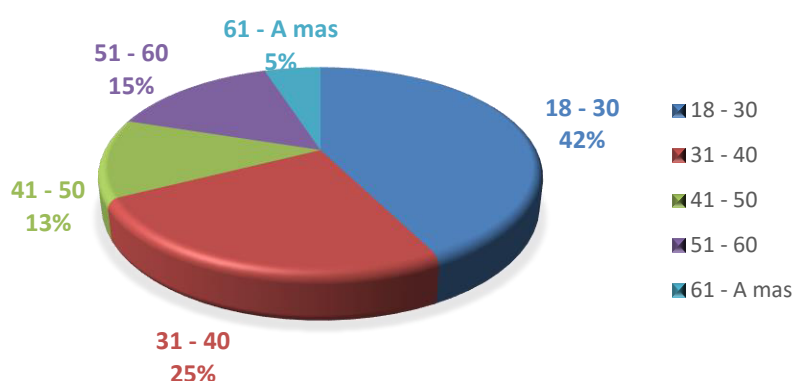
Sexo de los encuestados



4.3.1.2. Edad de la población encuestada. Se observa que la mayor parte de los empleados se encuentran en el rango de 18 a 30 años, representando el 42,5 % del total (Tabla 24). Este grupo etario constituye una proporción significativa de la plantilla laboral. En cuanto a los demás rangos de edad, el 25 % de los empleados tiene entre 31 y 40 años, el 12,5 % se encuentra dentro del rango de 41 a 50 años, y el 15 % se refiere a empleados entre 51 y 60 años. Finalmente, solo el 5 % de los empleados tiene 61 años o más (Figura 3).

Tabla 2*Edad de los Empleados de la empresa Babo Exportación SRL*

Edad	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
18 - 30	17	42,5 %	42,5 %
31 - 40	10	25,0 %	67,5 %
41 - 50	5	12,5 %	80,0 %
51 - 60	6	15,0 %	95,0 %
61 - a más	2	5,0 %	100,0 %

Figura 3*Edad de encuestados*

4.3.1.3. Análisis de Fiabilidad

A. Variable Independiente. Respecto a la fiabilidad de la escala utilizada para la variable independiente (VI), según la Tabla 3 de Fiabilidad de VI, se observa un alfa de Cronbach de 0,911. Este valor señala un alto grado de consistencia interna, ya que está por encima del umbral de 0,9, lo cual es generalmente considerado como muy bueno en análisis de fiabilidad.

Tabla 3

Fiabilidad de la variable independiente (VI)

	Alfa de Cronbach
escala	0,911

B. Variable Dependiente. Respecto a la fiabilidad de la escala utilizada para la variable dependiente (VD), se alcanzó un alfa de Cronbach de 0,853 (Tabla 4). Este valor indica un nivel de consistencia interna muy bueno, ya que se encuentra por encima del umbral de 0,8 lo cual es generalmente aceptado como un buen nivel de fiabilidad en análisis psicométricos. Este valor obtenido sugiere que los elementos de la escala mantienen una correlación suficiente entre ellos y miden de manera coherente el mismo constructo de la variable dependiente. Esto respalda la confiabilidad del instrumento y su adecuación para medir la variable dependiente en este estudio. Este valor adquirido indica que los elementos de la escala.

Tabla 4

Fiabilidad de la variable dependiente (VD)

	Alfa de Cronbach
escala	0,853

4.3.1.4. Sistema de Gestión de Calidad

En términos generales se observa que la variable independiente (VI), correspondiente al sistema de gestión de calidad, alcanza un nivel de percepción mayoritariamente positivo entre los empleados de la empresa Babo Exportación SRL, con un 47,5 % que califica el sistema como "adecuado" y un 45,0 % que lo considera "regular", tal como se muestra en la Tabla 5. Este resultado indica que una mayoría significativa de los empleados percibe de

manera favorable la puesta en marcha del sistema de gestión de calidad en la compañía. Este hallazgo se basa en la valoración de varios aspectos como la capacidad para satisfacer las demandas operativas, la efectividad en los procedimientos de control de calidad y la organización de recursos que favorecen la mejora de la eficiencia en el entorno laboral. No obstante, es importante analizar el 7,5 % de los empleados que califican el sistema como "ineficiente". Esta percepción sugiere la necesidad de continuar optimizando ciertos aspectos, ya sea en términos de capacitación del personal, asignación de recursos adecuados o mejora en los procesos de comunicación interna. Atender estas áreas podría ayudar a lograr una percepción aún más favorable y elevar el nivel de satisfacción general respecto al SGC.

Tabla 5

Variable 1 _Sistema de Gestión de Calidad según encuesta aplicada a los Empleados de la Empresa Babo Exportación SRL.

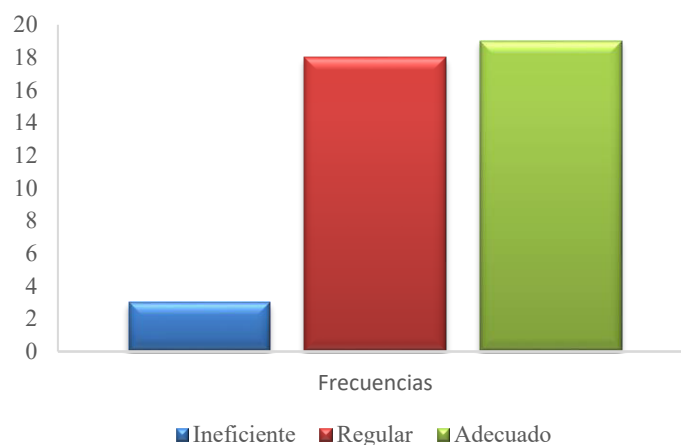
V1	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Ineficiente	3	7,5 %	7,5 %
Regular	18	45,0 %	52,5 %
Adecuado	19	47,5 %	100,0 %

Nota: Frecuencias de los niveles adecuado, regular e ineficiente de la variable 1 según encuesta

La figura 4 evidencia que gran parte de los empleados percibe de forma positiva el sistema de gestión de calidad, calificándolo como adecuado o regular. Estos resultados reflejan un sistema de gestión que satisface las expectativas de una gran parte del personal, aunque todavía existen áreas a mejorar. El pequeño porcentaje que lo considera ineficiente sugiere la necesidad de optimización en ciertos aspectos del sistema, como la comunicación o la distribución de recursos y de este modo lograr la satisfacción de todos los trabajadores.

Figura 4

Variable 1 (V1) Sistema de Gestión de Calidad según encuesta aplicada a los Empleados de la empresa Babo Exportación SRL.



Nota: Porcentaje de los niveles adecuado, regular e ineficiente de la variable 1 según encuesta

A. Control de Calidad. En la empresa Babo Exportación SRL, se observa lo siguiente: la mayoría de los empleados, 28 personas (70,0 %), perciben el control de calidad como adecuado, lo cual sugiere que esta dimensión del sistema cumple ampliamente con las expectativas de los trabajadores, 9 empleados (2,5 %), consideran que el control de calidad es regular (Tabla 6). Este grupo representa una proporción significativa, indicando que podría haber aspectos en los que el control de calidad puede mejorar. Solo 3 empleados (7,5 %) califican el control de calidad como ineficiente, lo cual es un porcentaje pequeño, pero que aún sugiere la necesidad de hacer ajustes en áreas específicas para asegurar la satisfacción total. Estos resultados reflejan que el 70,0 % de los empleados tiene una percepción favorable del control de calidad en la empresa, calificándolo como adecuado. Sin embargo, el 22,5 % que lo evalúa como regular y el 7,5 % que lo considera ineficiente señalan oportunidades de mejora. Este feedback puede guiar a la empresa en la revisión y optimización de ciertos aspectos del control de calidad, como la implementación de procedimientos más claros o la mejora en el seguimiento de calidad.

Tabla 6

DIV1 - Control de calidad según Encuesta Aplicada a los Empleados de la empresa Babo Exportación SRL

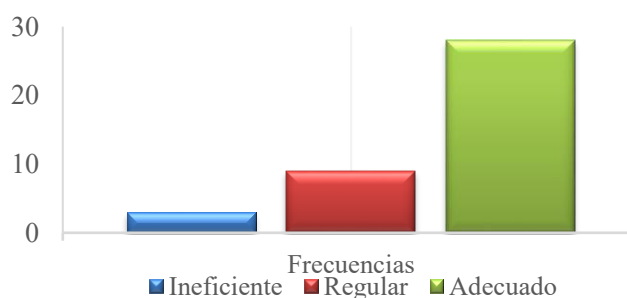
DIV1	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Ineficiente	3	7,5 %	7,5 %
Regular	9	22,5 %	30,0 %
Adecuado	28	70,0 %	100,0 %

Nota: Frecuencias de los niveles adecuado, regular y ineficiente de la dimensión 1, variable 1 (DIV1) según encuesta.

La mayor parte de los empleados tiene una visión favorable del control de calidad, considerándolo adecuado (Figura 5). Sin embargo, la existencia de un grupo que lo percibe como regular o ineficiente señala la importancia de analizar posibles áreas de mejora. Esto podría incluir la revisión de procedimientos o la aplicación de mecanismos suplementarios para garantizar que el control de calidad sea percibido de manera óptima por toda la plantilla.

Figura 5

DIV1 Control de calidad según Encuesta Aplicada a los Empleados de la empresa Babo Exportación SRL



B. Optimización de procesos. Gran parte de los empleados, 25 personas (62,5 %), perciben la optimización de procesos como adecuada. Este resultado sugiere que una parte significativa de la plantilla considera que los procesos están bien optimizados y responden de

manera eficaz a las necesidades de la empresa, 12 empleados (30,0 %) califican la optimización de procesos como regular, lo que representa una porción considerable del total. Este grupo podría indicar áreas en las que el proceso de optimización podría mejorarse o ajustarse para obtener mejores resultados, y solo 3 empleados (7,5 %) consideran la optimización de procesos como ineficiente, lo cual es una minoría. Aunque es un porcentaje bajo, resalta la posibilidad de hacer ajustes específicos para mejorar la percepción en esta área (Tabla 7).

Los hallazgos muestran una visión general favorable acerca de la optimización de procesos en la empresa, con la mayoría de los empleados considerando que es adecuada. Sin embargo, la presencia de un 30 % que la evalúa como regular y un 7,5 % que la considera ineficiente indica que hay oportunidades de mejora. La empresa podría enfocarse en revisar algunos procesos y herramientas utilizadas para optimizar el flujo de trabajo, de modo que pueda satisfacer plenamente a todos los empleados.

Tabla 7

D2V1_Optimización de procesos según encuesta aplicada a los Empleados de la empresa Babo Exportación SRL

D2V1	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Ineficiente	3	7,5 %	7,5 %
Regular	12	30,0 %	37,5 %
Adecuado	25	62,5 %	100,0 %

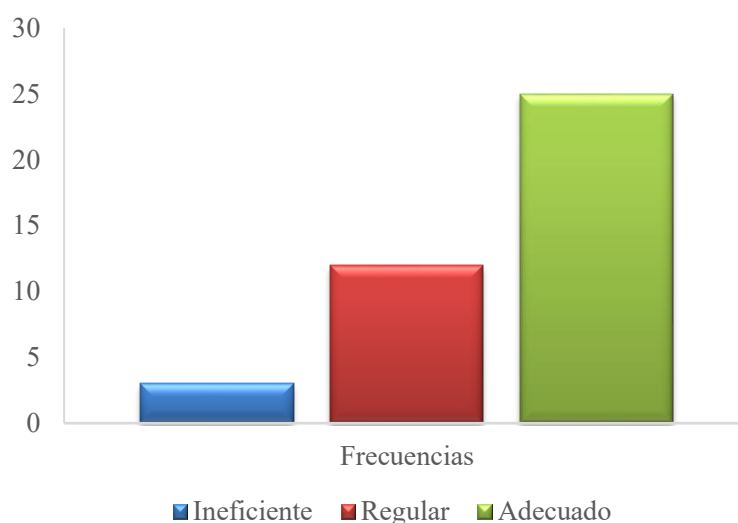
Nota: Frecuencias de los niveles adecuado, regular y ineficiente de la dimensión 2, variable 1 (D2V1) según encuesta.

La Figura 6 presenta la percepción de los empleados de Babo Exportación SRL sobre la Optimización de Procesos en la empresa, de acuerdo con la encuesta aplicada. La figura muestra tres categorías de evaluación: ineficiente, regular y adecuado lo que refleja una percepción principalmente positiva respecto a la optimización de procesos logrados en la compañía, ya que gran parte de los trabajadores la evalúan como adecuada. Sin embargo, la

presencia de un porcentaje de empleados que la evalúa como regular o ineficiente señala posibles áreas de mejora en aspectos como la eficiencia y la comunicación de los procesos optimizados.

Figura 6

D2V1 Optimización de procesos según encuesta aplicada a los Empleados de la empresa Babo Exportación SRL



C. Gestión de recursos humanos. Los hallazgos del sondeo realizado a los trabajadores muestran lo siguiente: la mayoría de los empleados, 23 personas (57,5 %), perciben la gestión de recursos humanos como adecuada. Este resultado sugiere que, en términos generales, la administración de recursos humanos responde bien a las necesidades del personal y contribuye de forma positiva al ambiente laboral, 12 empleados (30,0 %) consideran como regular, lo que representa una proporción considerable del total. Esta percepción señala áreas de potencial optimización, con el fin de cumplir de manera más efectiva con las expectativas del personal. Un grupo menor, 5 empleados (12,5 %), la califica como ineficiente. Aunque este es el porcentaje más bajo, señala la necesidad de atención en ciertos aspectos de la gestión de personal para evitar insatisfacciones o problemas en el desempeño (Tabla 8).

Los resultados sugieren una percepción predominantemente positiva en el manejo de los recursos humanos (RRHH) en la empresa, siendo que gran parte de empleados la considera adecuada. No obstante, el 30 % que la evalúa como regular y el 12,5 % que la considera ineficiente indican que existen oportunidades de optimización. Estos resultados podrían guiar a la empresa en el fortalecimiento de sus prácticas laborales, enfocándose en mejorar la comunicación interna, desarrollo profesional y manejo de incentivos.

Tabla 8

D3V1_ Gestión de recursos humanos según encuesta aplicada a los Empleados de la empresa Babo Exportación SRL

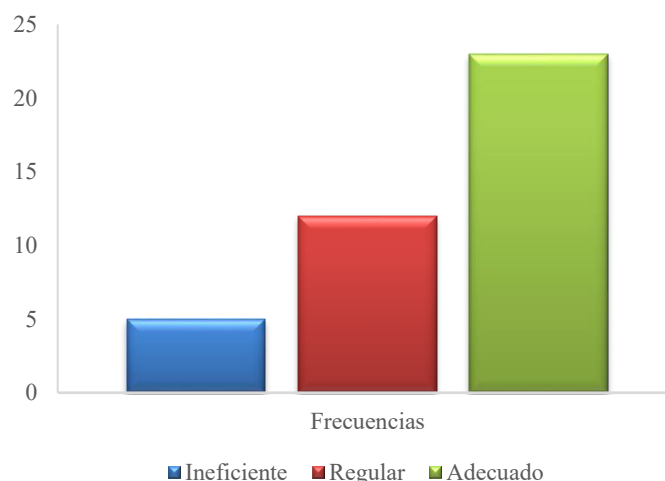
D3V1	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Ineficiente	5	12,5 %	12,5 %
Regular	12	30,0 %	42,5 %
Adecuado	23	57,5 %	100,0 %

Nota: Frecuencias de los niveles adecuado, regular y ineficiente de la dimensión 3, variable 1 (D3V1) según encuesta.

Gran parte de los trabajadores evalúa favorablemente la gestión de RRHH, calificándola como adecuada. Sin embargo, el porcentaje que la evalúa como regular e ineficiente indica áreas de mejora potencial. La empresa podría enfocarse en fortalecer su comunicación interna, desarrollar programas de capacitación o implementar incentivos para mejorar la percepción en esta área y asegurar una mayor satisfacción entre todos los empleados (Figura 7).

Figura 7

D3V1_ Gestión de recursos humanos según encuesta aplicada a los Empleados de la empresa Babo Exportación SRL



4.3.1.5. Productividad

En cuanto a la variable dependiente (VD), Productividad, en la empresa Babo Exportación SRL, según la Tabla 9, los resultados obtenidos luego del análisis del sondeo aplicado a los empleados reflejan lo siguiente: la gran mayoría de los empleados, 31 personas (77,5 %), consideran que la productividad en la empresa es adecuada. Esto indica una percepción generalizada de que los niveles de productividad son satisfactorios y cumplen con las expectativas, 4 empleados (10,0 %) califican la productividad como regular, lo cual representa una pequeña proporción del total. Este grupo sugiere que existen ciertos aspectos de la productividad que podrían mejorarse para satisfacer plenamente a todos los empleados. Un grupo menor, 5 empleados (12,5 %), perciben la productividad como ineficiente. Aunque este es el porcentaje más bajo, sugiere la existencia de oportunidades de mejora en las prácticas y estrategias que se utilizan para optimizar la productividad. La percepción sobre la productividad es predominantemente positiva, encontrando que gran parte de los trabajadores la califican como adecuada. Sin embargo, el 10,0 % que la evalúa como regular y el 12,5 % que la considera ineficiente indican que podría ser beneficioso revisar y ajustar ciertas estrategias de productividad. Estas mejoras podrían enfocarse en optimizar recursos, mejorar la capacitación o implementar herramientas que faciliten un rendimiento más eficaz.

Tabla 9

V2 Productividad según Encuesta Aplicada a los Empleados de la empresa Babo Exportación SRL

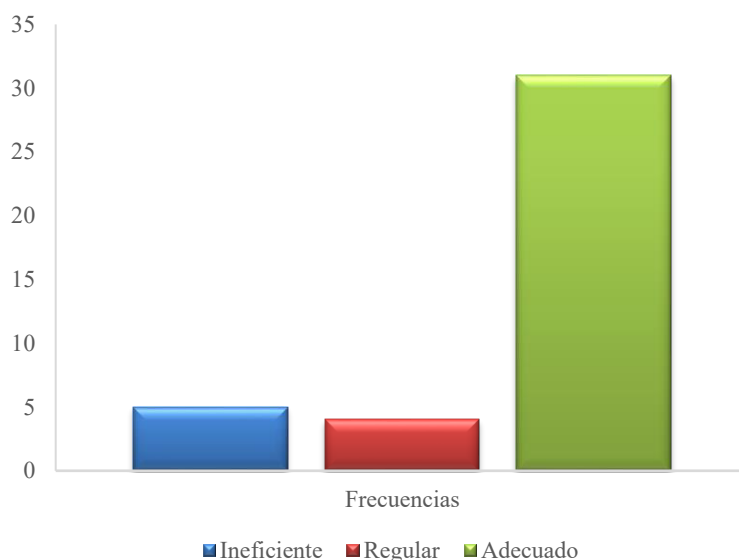
V2	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Ineficiente	5	12.5 %	12.5 %
Regular	4	10.0 %	22.5 %
Adecuado	31	77.5 %	100.0 %

Nota: Frecuencias de los niveles adecuado, regular y ineficiente de la variable 2 según encuesta.

La Figura 8 muestra la percepción de los empleados de Babo Exportación SRL sobre la productividad en la empresa, de acuerdo a lo encontrado como resultado de la encuesta aplicada. Esta percepción se distribuye en tres categorías: Ineficiente, Regular y Adecuado. La percepción sobre la productividad es mayoritariamente favorable, con una clara mayoría de empleados que la califican como adecuada. Sin embargo, los grupos que la consideran regular o ineficiente sugieren que podría ser beneficioso para la empresa examinar sus estrategias de productividad. Esto podría incluir la mejora de recursos, la optimización de procesos, o el refuerzo de la capacitación para asegurar que todos los empleados sientan que se está alcanzando un rendimiento óptimo.

Figura 8

V2 Productividad según Encuesta Aplicada a los Empleados de la empresa Babo Exportación SRL



A. Experiencia al cliente. En cuanto a la Experiencia al Cliente en la empresa Babo Exportación SRL, se encontró que gran parte de los empleados, 31 personas (77,5%), califican la experiencia al cliente como adecuada. Esto indica una percepción predominantemente positiva, sugiriendo que las prácticas y mecanismos de servicio al cliente cumplen con las expectativas y contribuyen a una experiencia satisfactoria para los clientes, 4 empleados (10,0 %) consideran que la experiencia al cliente es regular. Esto señala que, aunque la percepción general es favorable, algunos aspectos podrían mejorarse para incrementar la calidad del servicio de atención y asegurar una experiencia más consistente. Un pequeño grupo de 5 empleados (12,5 %) perciben la experiencia al cliente como ineficiente (Tabla 10). Este porcentaje, aunque bajo, sugiere que existen áreas críticas que podrían revisarse para evitar posibles insatisfacciones. Se ha encontrado una percepción de experiencia al cliente mayoritariamente favorable, con un 77,5 % de los empleados evaluándola como adecuada. No obstante, la presencia de un 10,0 % que la considera regular y un 12,5 % que la califica como ineficiente indica que hay margen para mejorar. La empresa podría enfocarse en optimizar la capacitación en atención al cliente, mejorar los procesos de comunicación con el cliente y

asegurar que los empleados cuenten con las herramientas necesarias para ofrecer una experiencia sobresaliente.

Tabla 10

DIV2 Experiencia al cliente según Encuesta Aplicada a los Empleados de la empresa Babo Exportación SRL

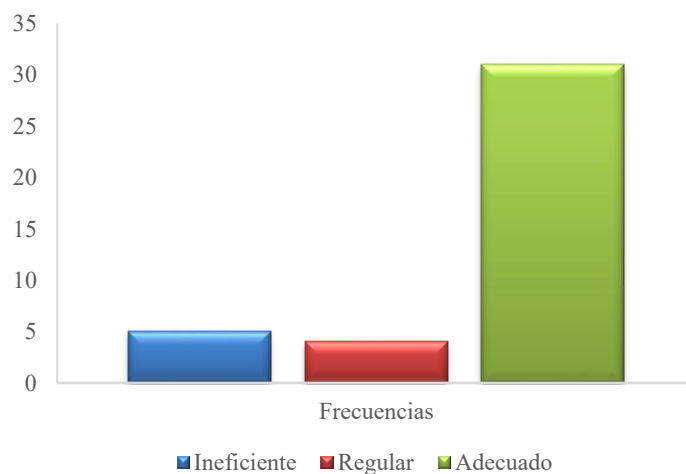
DIV2	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Ineficiente	5	12.5 %	12.5 %
Regular	4	10.0 %	22.5 %
Adecuado	31	77.5 %	100.0 %

Nota: Frecuencias de los niveles adecuado, regular y ineficiente de la dimensión 1 variable 2 (DIV2) según encuesta.

La Figura 9 muestra la percepción de los empleados sobre la Experiencia al Cliente en la empresa Babo Exportación SRL, de acuerdo con la encuesta aplicada. Las categorías de evaluación incluidas son Ineficiente, Regular y Adecuado. La figura refleja una percepción mayoritariamente favorable de la experiencia al cliente en la empresa, con el 77.5 % de los empleados calificándola como adecuada. Sin embargo, la existencia de un 10.0 % que la evalúa como regular y un 12.5 % que la considera ineficiente indica áreas de mejora potencial. La empresa podría enfocarse en optimizar la capacitación en atención al cliente y revisar los procesos para asegurar que todos los empleados tengan los recursos necesarios para brindar una experiencia óptima a los clientes.

Figura 9

DIV2 Experiencia al cliente según Encuesta Aplicada a los Empleados de la empresa Babo Exportación SRL



B. Análisis e interpretación estadística de la satisfacción del cliente

Se utilizó la Escala de Likert considerando como valores numéricos puntuaciones del 1 al 5 para la determinación del grado de satisfacción del cliente (Tabla 11 y 12).

Tabla 11

Escala de Likert tipo 1 para las áreas de satisfacción al cliente

Puntuación	Escala de grado de satisfacción
5	muy satisfactoria (o) (s) (os)
4	satisfactoria (o) (s) (os)
3	regular
2	insatisfactoria(o) (s) (os)
1	muy insatisfactoria (o) (s) (os)

Tabla 12

Escala de Likert tipo 2 para las áreas de satisfacción al cliente

Puntuación	Escala de grado de satisfacción
5	Excelente
4	Por encima del promedio
3	Promedio
2	Por debajo del promedio
1	Muy mala

En el anexo E se presentan las tablas para cada una de las preguntas de las dimensiones e indicadores con el detalle de las frecuencias, porcentaje y porcentaje acumulado considerando la escala de Likert tanto tipo 1 como tipo 2 de acuerdo a la pregunta evaluada.

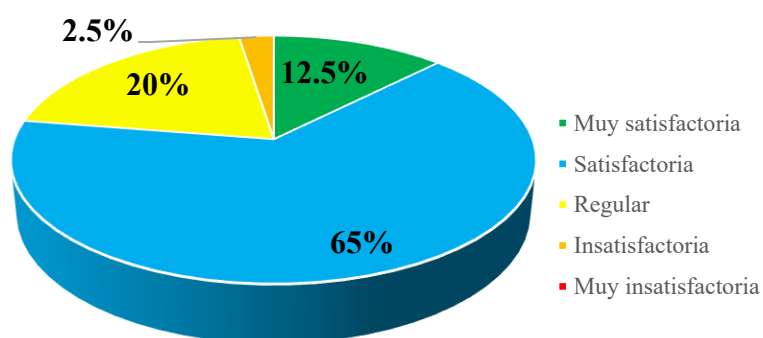
Del mismo modo las tablas correspondientes a las medidas estadísticas representativas donde se detalla la media, desviación estándar, límites de confianza superior e inferior entre otros, se encuentran en el anexo E , para cada pregunta de las dimensiones e indicadores.

Con respecto al área de recursos en la ejecución de la obra, pregunta 1:

¿Cómo fue la dotación de los recursos (materiales, personal y maquinarias) durante la ejecución de la obra?

Figura 10

Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 1 sobre la dotación de los recursos



Análisis e interpretación:

El 77,5 % de los participantes en la encuesta indican su satisfacción con la provisión de los recursos (materiales, personal y maquinaria) durante la realización del trabajo, mientras que el 20% lo ve como regular y el 2,5% como insatisfactoria (Figura 10).

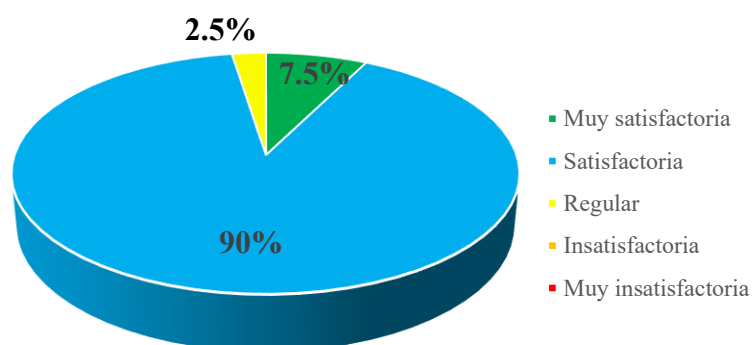
Según lo encontrado se deduce que a un nivel de confianza del 95%, la media poblacional del grado de satisfacción a la pregunta 1 respecto al aprovisionamiento de los recursos (materiales, personal y maquinaria) durante la realización de la obra se sitúa entre 3,7 y 4,1, lo que significa que se encuentra en el nivel 4 de la escala de Likert considerada satisfactoria.

En relación con el área de recursos en la ejecución de la obra, pregunta 2:

¿Cómo ha sido el compromiso del personal de la organización en la ejecución para cumplir con los requisitos?

Figura 11

Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 2 sobre el compromiso del personal de la organización



Análisis e interpretación:

El 97,5% de los participantes en la encuesta expresan una gran satisfacción con la dedicación del personal de la compañía en la implementación para satisfacer los requisitos de la obra, mientras que el 2,5% la considera regular (Figura 11).

Por lo tanto, se deduce que a un nivel de confianza del 95%, la media poblacional del grado de satisfacción a la pregunta 2 respecto al compromiso del personal de la empresa para satisfacer los requerimientos durante la realización de la obra se sitúa entre 3,95 y 4,15, es decir, dentro del nivel 4 de la escala Likert que se considera satisfactorio.

En relación con área de recursos en la ejecución de la obra, pregunta 3:

¿Las competencias técnicas del personal operativo (ingenieros, técnicos y obreros) presentado en la obra, le parecieron?

Figura 12

Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 3 sobre las competencias del personal operativo



Análisis e interpretación:

El 97,5% indica su satisfacción con las habilidades técnicas del equipo operativo (ingenieros, técnicos y trabajadores), mientras que el 2,5% la considera muy satisfactorio. Por tanto, se concluye que a un nivel de confianza del 95%, la media poblacional del grado de satisfacción a la pregunta 3 sobre las competencias técnicas del equipo operativo (ingenieros, técnicos y obreros) durante la ejecución de la obra está entre 3,98 y 4,07 es

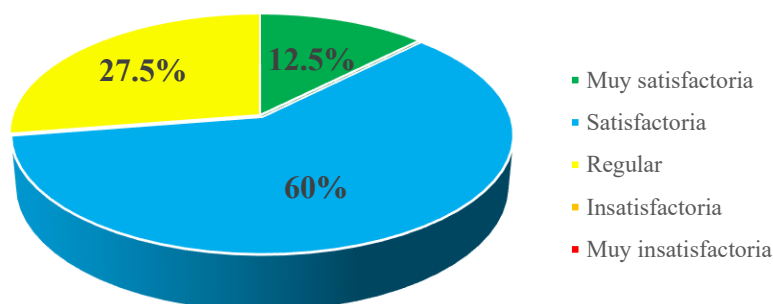
decir, dentro del nivel 4 de la escala Likert considerado como satisfactorio y que sustentan la alta aceptabilidad al trabajo del personal de la obra (Figura 12).

Con respecto al área de recursos en la ejecución de la obra, pregunta 4:

¿Las condiciones (estado) de las maquinarias y/o equipos empleados en la ejecución (grúas, mezcladoras, vehículos, etc.) para cumplir con las actividades fueron?

Figura 13

Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 4 sobre las condiciones (estado) de las maquinarias y/o equipos empleados



Análisis e interpretación:

El 72,5% indica su conformidad con las condiciones (estado) de los equipos y maquinarias utilizados, mientras que el 27,5% la percibe como regular (figura 13).

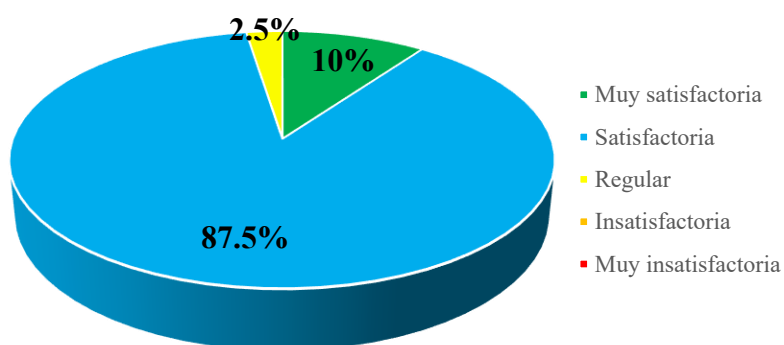
Por tanto, se concluye que a un nivel de confianza del 95%, la media poblacional del grado de satisfacción a la pregunta 4 sobre el estado de las maquinarias y/o equipos utilizados en la realización de la obra (grúas, mezcladoras, vehículos, etc.) se encuentra entre 3,7 y 4,0 es decir, dentro del nivel 4 de la escala Likert considerado como satisfactorio.

Con respecto al área de calidad en la ejecución de la obra, pregunta 1:

¿Los materiales utilizados en la obra tuvieron un certificado y/o protocolo de calidad y cumplieron los requisitos?

Figura 14

Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 1 sobre la calidad de los materiales utilizados en la obra.



Análisis e interpretación:

El 97,5% expresa su aceptación con la dedicación del personal en la implementación de los materiales para satisfacer los requisitos de obra mientras que el 2,5% refiere como regular (Figura 14).

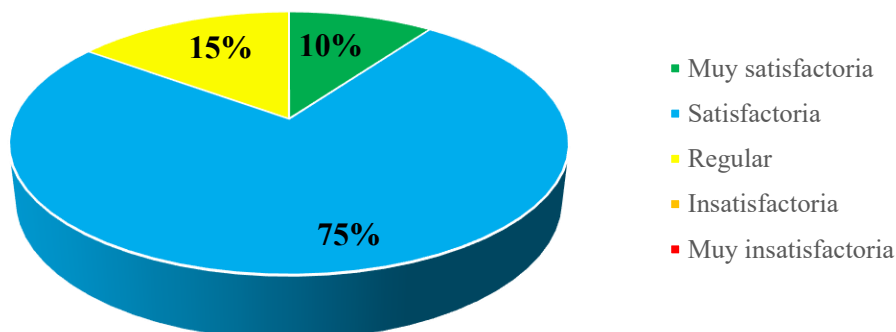
Así, con un nivel de confianza del 95%, se deduce que el promedio poblacional del grado de satisfacción a la pregunta 4 respecto a las condiciones de los equipos y/o maquinaria utilizados en la realización de la obra (grúas, mezcladoras, vehículos, etc.) se sitúa entre 3,97 y 4,18, dentro del nivel 4 de la escala Likert que se considera satisfactorio.

Con respecto al área de calidad en la ejecución de la obra, pregunta 2:

¿Como calificaría la calidad de la obra?

Figura 15

Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 2 sobre la calificación de la obra



Análisis e interpretación:

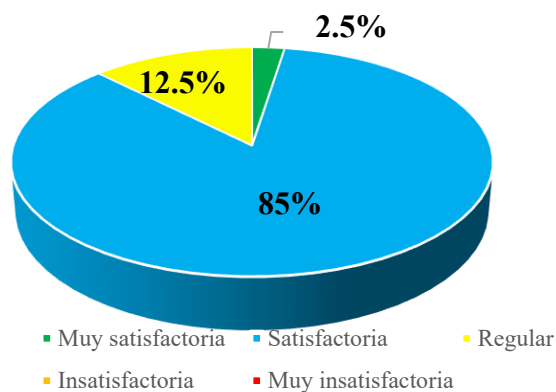
El 85% de los encuestados señala su satisfacción sobre la calificación de la obra, dentro de los cuales el 10% la considera de muy buena calidad ya que se encuentra muy satisfecho con el trabajo mientras que el 15% la considera regular (Figura 15)

Por lo que, se deduce que, con un nivel de confianza del 95%, el promedio poblacional del grado de satisfacción respecto a la pregunta 2 acerca de la valoración de la calidad de la obra se sitúa entre 3,79 y 4,11, lo que significa que se encuentra dentro del nivel 4 de la escala Likert donde se considera satisfactorio.

Con respecto al área de calidad en la ejecución de la obra, pregunta 3
¿Qué calificación asignaría a la relación calidad-precio de la obra?

Figura 16

Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 3 sobre la calificación de la relación calidad-precio de la obra



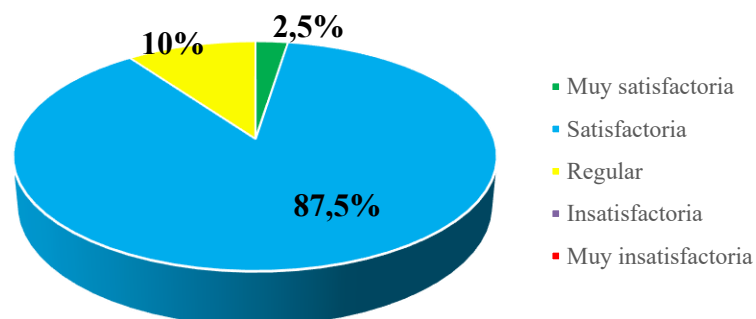
Análisis e interpretación:

El 87,5% señala su satisfacción, mientras que el 12,5% la considera regular. Por lo expuesto, se deduce que la calificación de la relación calidad-precio de obra está considerada como satisfactoria con un nivel de confianza del 95%, encontrándose la media poblacional entre 3,78 y 4,02, dentro del nivel 4 de la escala Likert.

Con respecto al área, cronograma en la ejecución de la obra, pregunta 1
¿El grado de cumplimiento de los compromisos en el tiempo programado para la ejecución de la obra resultó?

Figura 17

Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 1 sobre el grado de cumplimiento de los compromisos en el tiempo programado



Análisis e interpretación:

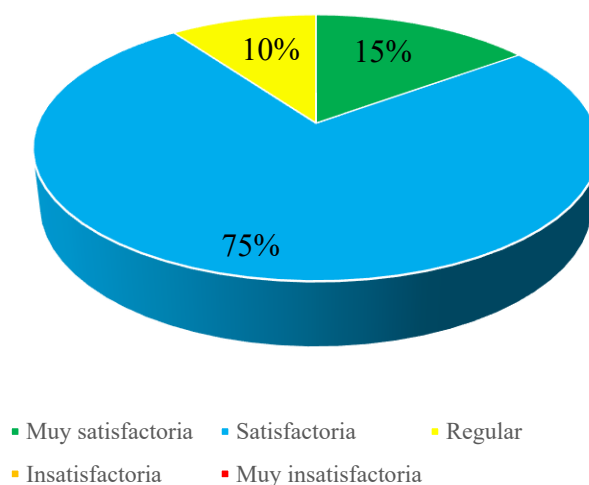
El grado de cumplimiento de los compromisos en el tiempo programado para la ejecución de la obra fue satisfactorio en un 89,5%, mientras que el 10% lo consideró regular (figura 17)

Por lo expuesto, se ha encontrado que el grado de satisfacción a la pregunta 1, con un nivel de confianza del 95%, se encuentra entre 3,80 y 4,03, dentro del nivel 4 de la escala Likert considerado como satisfactorio.

En relación al área, cronograma en la ejecución de la obra, pregunta 2
¿En comparación con otras obras y servicios, cómo encontró la reducción de tiempos en la ejecución de la obra?

Figura 18

Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 2 sobre la reducción de tiempos en la ejecución de la obra



Análisis e interpretación:

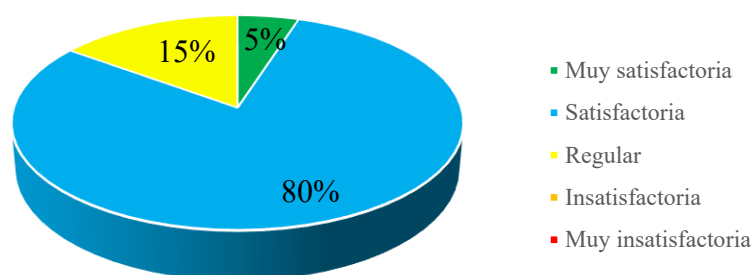
El 15% de los encuestados percibe la reducción de tiempos en la ejecución de la obra de manera muy satisfactoria, el 75% la aprecia como satisfactoria, mientras que el 10% de forma regular (Figura 18).

Según lo expuesto, se concluye que a un nivel de confianza del 95%, la reducción de tiempos en la ejecución de la obra está entre 3,89 y 4,21 es decir, dentro del nivel 4 de la escala Likert considerado como satisfactorio.

Con respecto al área, cronograma en la ejecución de la obra, pregunta 3
¿Qué calificación asignaría a la relación beneficio-tiempo de la obra recibida?

Figura 19

Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 3 sobre la relación beneficio-tiempo de la obra recibida



Análisis e interpretación:

De los encuestados, el 80% indica su satisfacción con la relación beneficio-tiempo de la obra recibida, el 5% se encuentra muy satisfactorio mientras que el 15% la aprecia de forma regular (Figura 19).

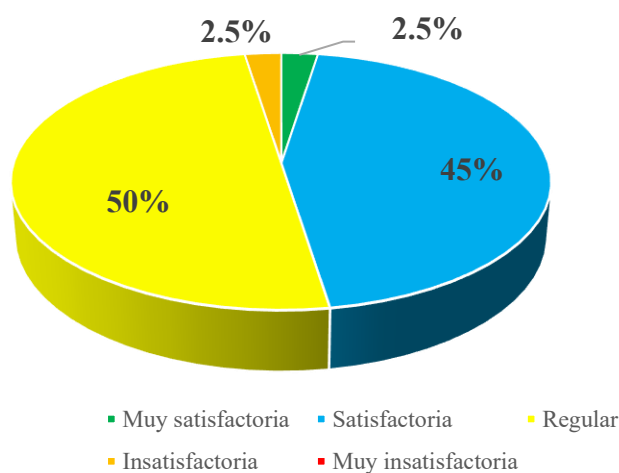
Así, se deduce que a un nivel de confianza del 95%, el promedio poblacional del grado de satisfacción respecto a la pregunta 3 acerca de la relación entre el beneficio y el tiempo de la obra obtenida se sitúa entre 3,76 y 4,04, lo que significa que se encuentra dentro del nivel 4 de la escala de Likert que se considera satisfactorio.

Con respecto al área, comunicación en la ejecución de la obra, pregunta 1

¿El grado de cumplimiento de los compromisos de comunicación contratista – cliente (informes, email y cartas) durante la ejecución resultó?

Figura 20

Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 1 sobre el cumplimiento de los compromisos de comunicación contratista – cliente



Análisis e interpretación:

En la figura 20 se presentan los porcentajes obtenidos en relación al cumplimiento de los compromisos de comunicación contratista – cliente durante la ejecución de la obra. En ese sentido el 50% señaló una satisfacción regular, el 2,5% se encontró muy satisfecho, el 45% la percibió satisfactoria mientras que el 2,5% insatisfactoria.

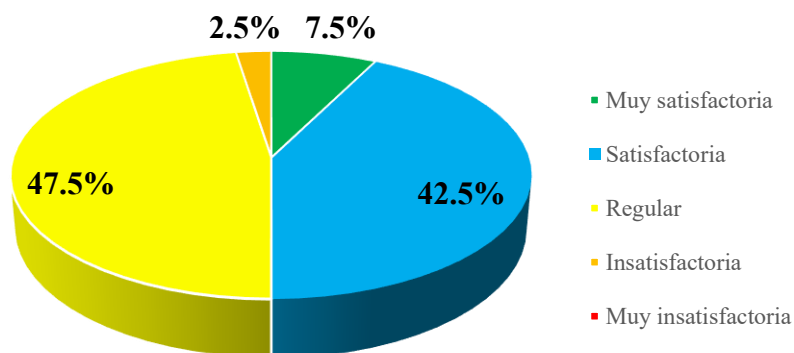
Por lo expuesto, se deduce que a un nivel de confianza del 95%, la media poblacional del grado de satisfacción a la pregunta 1 está entre 3,29 y 3,66 considerándolo como regular en el nivel 3 de la escala Likert.

Con respecto al área, comunicación en la ejecución de la obra, pregunta 2

¿Cómo fue la empatía del personal responsable de obra para solucionar de manera oportuna las necesidades de la obra, reclamos y atención de requerimientos durante la ejecución?

Figura 21

Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 2 sobre la empatía del personal responsable de obra



Análisis e interpretación:

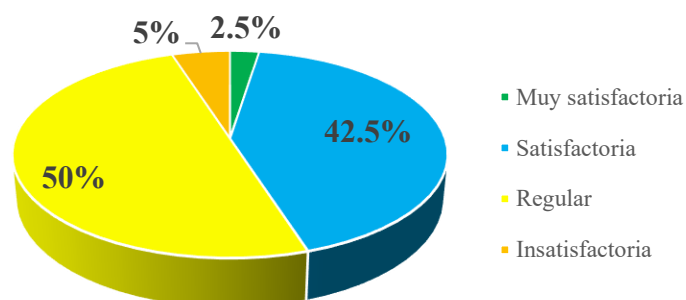
El 47,5% de los participantes en la encuesta señalan un nivel de satisfacción regular respecto a la empatía del personal encargado de la obra, el 42,5% indica un nivel satisfactorio, el 7,5% la califica como muy satisfactoria, y el 2,5% la ve como insatisfactoria (Figura 21).

Se deduce que a un nivel de confianza del 95%, la media poblacional del grado de satisfacción respecto a la pregunta 2 acerca de la empatía del personal encargado de la obra se sitúa entre 3,34 y 3,76, lo que significa que se encuentra en el nivel 3 de la escala Likert catalogado como regular.

Con respecto a la dimensión, comunicación en la ejecución de la obra, pregunta 3 ¿Cómo considera la facilidad para contactar con el responsable adecuado de los distintos departamentos técnicos de la organización durante la ejecución de la obra?

Figura 22

Porcentajes de los grados de satisfacción a la pregunta 3 sobre la facilidad para contactar con el responsable de cada uno de los departamentos técnicos de la organización



Análisis e interpretación:

El 50% considera una satisfacción regular con la facilidad para contactar con el responsable de cada uno de los departamentos técnicos de la organización, el 42,5% la encuentra satisfactoria, un 2,5% de los encuestados la califica como muy satisfactoria siendo solo el 5% que la considera como insatisfactoria (Figura22).

Por tanto, la media poblacional del grado de satisfacción a la pregunta 3 sobre la facilidad para contactar con el responsable de cada uno de los departamentos técnicos de la organización está entre los límites de confianza de 3,29 y 3,66, considerándolo como regular en concordancia con el nivel 3 de la escala Likert y a un nivel de confianza del 95%,

C. Análisis e interpretación de la productividad a través de las ventas

El resultado del diagnóstico inicial (año 2019) de las ventas de la empresa Babo Exportación S.R.L. donde la compañía no consideraba aún la aplicación de un sistema de gestión de calidad en sus procesos se indican en la tabla 13 y figura 23.

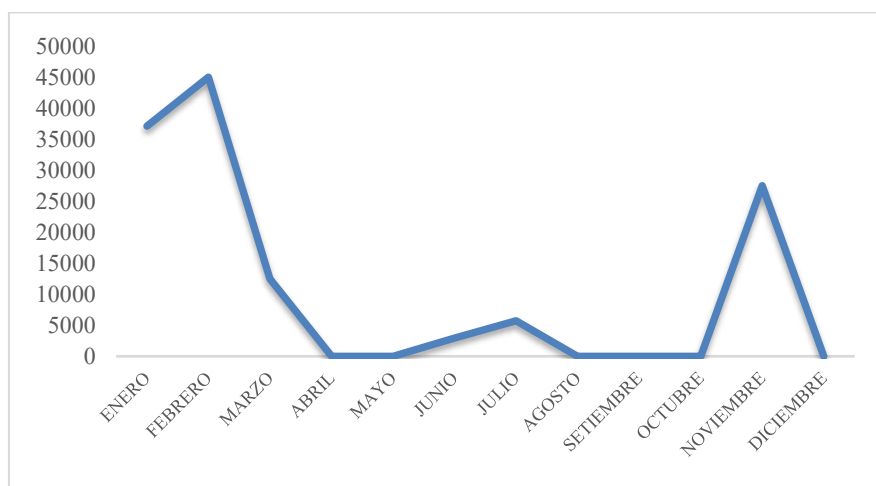
Tabla 13

Ventas mensuales al 2019 de BABO Exportación SRL.

MES	VENTAS (SOLES)	ACUMULADO
Enero	37100	28%
Febrero	44970	63%
Marzo	12500	72%
Abril	0	72%
Mayo	0	72%
Junio	2925	75%
Julio	5700	79%
Agosto	0	79%
Setiembre	0	79%
Octubre	0	79%
Noviembre	27470	100%
Diciembre	0	100%
Total	130665	

Figura 23

Ventas mensuales al 2019 de BABO Exportación SRL.



La tabla 14 y figura 24 muestran el resultado de las ventas de la empresa Babo Exportación S.R.L. al 2020.

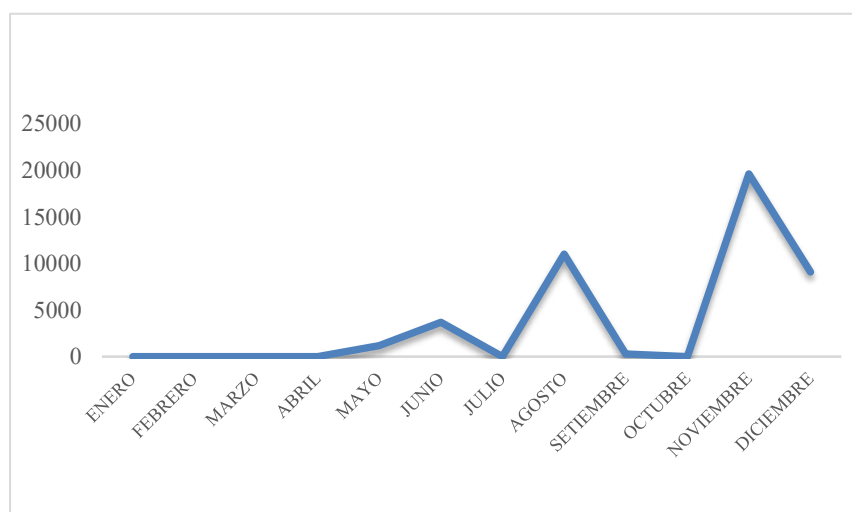
Tabla 14

Ventas mensuales al 2020 de BABO Exportación SRL.

MES	VENTAS (SOLES)	ACUMULADO
Enero	0	0%
Febrero	0	0%
Marzo	0	0%
Abril	0	0%
Mayo	1176	3%
Junio	3666	11%
Julio	0	11%
Agosto	10996	35%
Setiembre	297	36%
Octubre	0	36%
Noviembre	19602	80%
Diciembre	9085	100%
Total	44822	

Figura 24

Ventas mensuales al 2020 de BABO Exportación SRL.



Se muestra el resultado de las ventas de la empresa Babo Exportación S.R.L. al 2021 en la tabla 15 y figura 25.

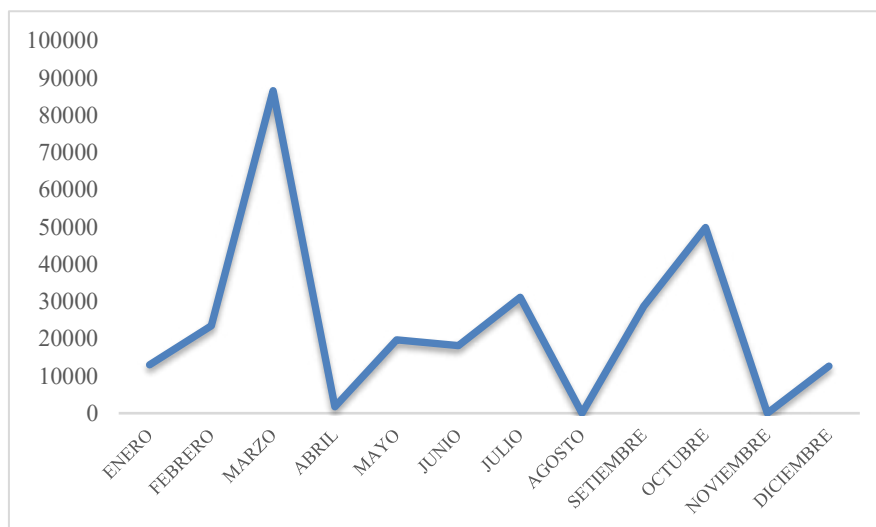
Tabla 15

Ventas mensuales al 2021 de BABO Exportación SRL.

MES	VENTAS (SOLES)	ACUMULADO
Enero	13004	5%
Febrero	23474	13%
Marzo	86557	43%
Abril	1722	44%
Mayo	19657	51%
Junio	18140	57%
Julio	31144	68%
Agosto	0	68%
Setiembre	28729	78%
Octubre	49866	96%
Noviembre	0	96%
Diciembre	12645	100%
Total	284938	

Figura 25

Ventas mensuales al 2021 de BABO Exportación SRL.



Las ventas de la empresa Babo Exportación S.R.L. al 2022 se presentan en la tabla 16 y figura 26.

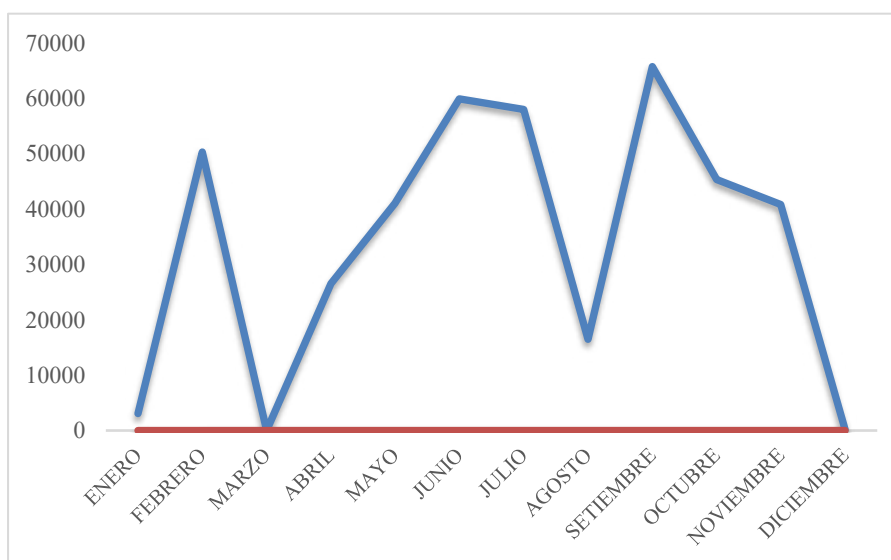
Tabla 16

Ventas mensuales al 2022 de BABO Exportación SRL.

MES	VENTAS (SOLES)	ACUMULADO
Enero	3044	1%
Febrero	50308	13%
Marzo	0	13%
Abril	26562	20%
Mayo	41050	30%
Junio	59883	44%
Julio	57989	59%
Agosto	16456	63%
Setiembre	65738	79%
Octubre	45318	90%
Noviembre	40835	100%
Diciembre	178	100%
Total	407361	

Figura 26

Ventas mensuales al 2022 de BABO Exportación SRL.



En la Tabla 17 y Figura 27 se muestra el resultado de las ventas de la empresa Babo Exportación S.R.L. al 2023.

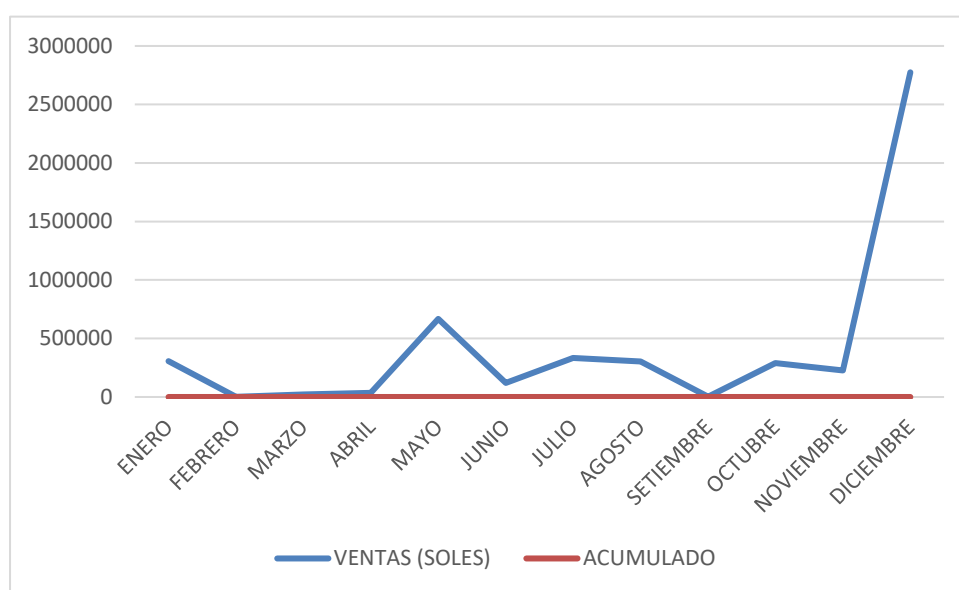
Tabla 17

Ventas mensuales al 2023 de BABO Exportación SRL.

MES	VENTAS (SOLES)	ACUMULADO
Enero	306597	6.03%
Febrero	1701	0.03%
Marzo	21062	0.41%
Abril	34757	0.68%
Mayo	668381	13.15%
Junio	120483	2.37%
Julio	334356	6.58%
Agosto	302663	5.95%
Setiembre	1987	0.04%
Octubre	290444	5.71%
Noviembre	226950	3.81%
Diciembre	2774812	54.58%
Total	5084193	

Figura 27

Ventas mensuales al 2023 de BABO Exportación SRL.



La figura 28 muestra las ventas desde el año 2019 al 2023. En el año 2019 la empresa no tuvo ventas en algunos meses y posteriormente las ventas se fueron incrementando hasta que en el año 2023 tuvo ventas todos los meses. Del mismo modo el volumen de ventas se vio incrementado desde el año 2019 de 130,665 soles hasta el año 2023 con 2 341,833 (tabla 18).

Figura 28

Ventas del 2019 a 2023 de la empresa Babo Exportación SRL.

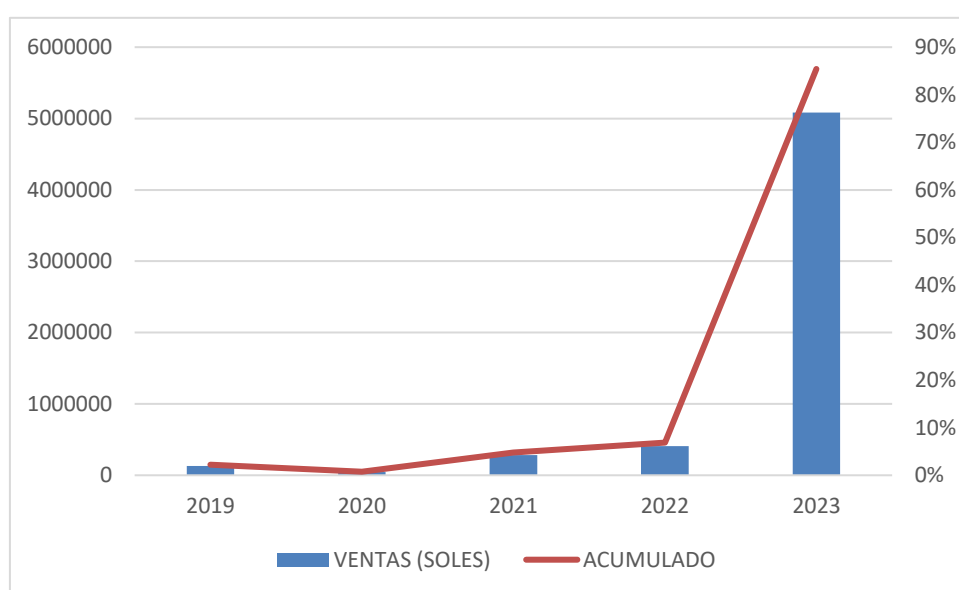


Tabla 18

Volumen de ventas de 2019 – 2023 de la empresa Babo Exportación SRL.

AÑO	VENTAS (SOLES)	ACUMULADO
2019	130665	4%
2020	44824	1%
2021	284938	9%
2022	407361	13%
2023	5084193	73%
TOTAL	5951981	

D. Análisis e interpretación de la implementación del SGC a los proveedores

Para mejorar la calidad de los insumos y equipos utilizados en la empresa Babo Exportación SRL se consultó a los proveedores sobre la implementación del SGC, por ejemplo, el sistema de entrega, sistema de inventarios y materiales, obtención de certificados por SGC o BPM (Buenas Prácticas de Manufactura). Se realizó la encuesta, el día miércoles 11 de diciembre de 2019, a 20 proveedores que mayormente suministran los materiales e insumos para llevar a cabo las obras de la compañía Babo Exportación SRL con la finalidad de conocer el estado de sus procesos de calidad. En la tabla 19 se presenta el resultado del diagnóstico del estado inicial y la escala propuesta.

Las preguntas de la encuesta a los proveedores se formularon de la siguiente manera:

- 1.- ¿Su empresa tiene implementado un SGC para sus procesos como sistema de entrega, sistema de inventarios y/o para los productos?
- 2.- ¿Su empresa tienen alguna certificación de calidad de sus procesos y/o productos?
- 3.- Si tuviera alguna certificación de calidad indique la norma técnica correspondiente.

Tabla 19

Resultado del diagnóstico de SGC a los proveedores en 2019

	1	2	3	4
1.- ¿Su empresa tienen implementado un SGC para sus procesos como sistema de entrega, sistema de inventarios y/o para los productos?	X			
2.- ¿Su empresa tienen alguna certificación de calidad de sus procesos y/o productos?	X			
3.- Si tuviera alguna certificación de calidad indique la norma técnica correspondiente	X			

1: Requisito no diseñado, ni desarrollado, ni implementado

2: Requisito documentado

3: Requisito implementado, con registros y evidencias

4: Requisito implementado y auditado con resultados conformes

Nota: la encuesta promedio estuvieron en la escala 1, pero 2 de ellos se encontraban en el nivel 2

Se realizó una encuesta el día miércoles 06 de diciembre de 2023 a los proveedores de la compañía para iniciar la puesta en marcha de sus sistemas de gestión de la calidad cuyo resultado se presenta en la tabla 20.

Tabla 20

Implementación de un SGC por los proveedores en 2023

	1	2	3	4
1.- ¿Su empresa tienen implementado un SGC para sus procesos como sistema de entrega, sistema de inventarios y/o para los productos?			X	
2.- ¿Su empresa tienen alguna certificación de calidad de sus procesos y/o productos?			X	
3.- Si tuviera alguna certificación de calidad indique la norma técnica correspondiente			X	
4. Comentario				

1: Requisito no diseñado, ni desarrollado, ni implementado

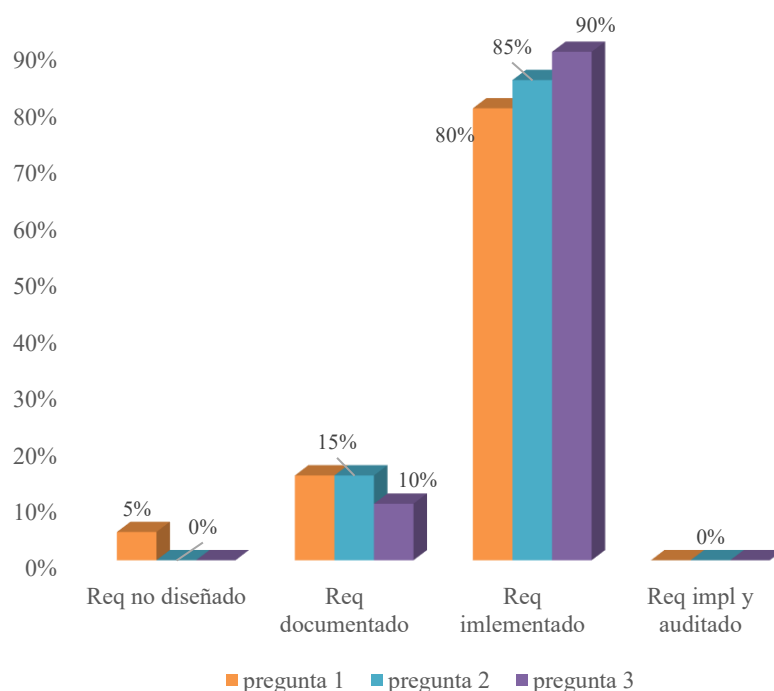
2: Requisito documentado

3: Requisito implementado, con registros y evidencias

4: Requisito implementado y auditado con resultados conformes

Nota: la encuesta promedio estuvo en la escala 3, pero 2 de ellos se encontraban en el nivel 4

Con relación a la norma utilizada para la certificación de calidad el 90% de los proveedores respondieron que se regían por la norma ISO 9001-2015, mientras que la minoría utiliza el sistema *Six-sigma*. El resultado de la implementación de SGC por los proveedores. se presenta en la figura 29.

Figura 29*Implementación de la SGC por los proveedores al 2023****E. Análisis e interpretación de las ganancias***

Como promedio el 40% de las ventas resultaron en ganancias (Tabla 21). El total de las ganancias del quinquenio 2019-2023 representó 1 283848 soles, en el año 2019 las ganancias representaron un 2% de este total y en el año siguiente 1%, mientras que en el año 2021 represento el 5%, en el 2022 el 7% y en el último año 2023 representó un 85%, lo que indica que las ganancias se fueron incrementando excepto en el año 2020 en el cual hubo una disminución de un 1% lo que se puede deber a la pandemia y al inicio de la implementación del SGC (Figura 30). Cabe resaltar que el año 2023 con un sistema de calidad implementado y con mejora continua se obtuvo el mayor porcentaje de ganancias del quinquenio como se observa en la Figura 31.

Tabla 21

Ganancias de 2019 – 2023 de la empresa Babo Exportación SRL.

AÑO	VENTAS	GANANCIAS (SOLES) 40% VENTAS	GANANCIAS PORCENTAJE
2019	130665	52266	2%
2020	44824	17930	1%
2021	284938	113975	5%
2022	407361	162944	7%
2023	5084193	2033677	85%
Total	5951981	2380792	100%

Figura 30

Ganancias del Quinquenio 2019-2023 de la empresa Babo Exportaciones S.R.L.

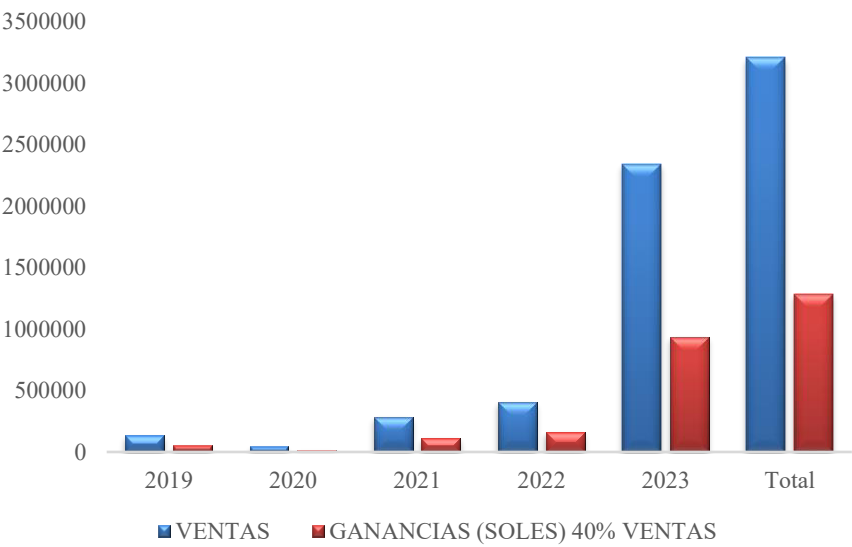
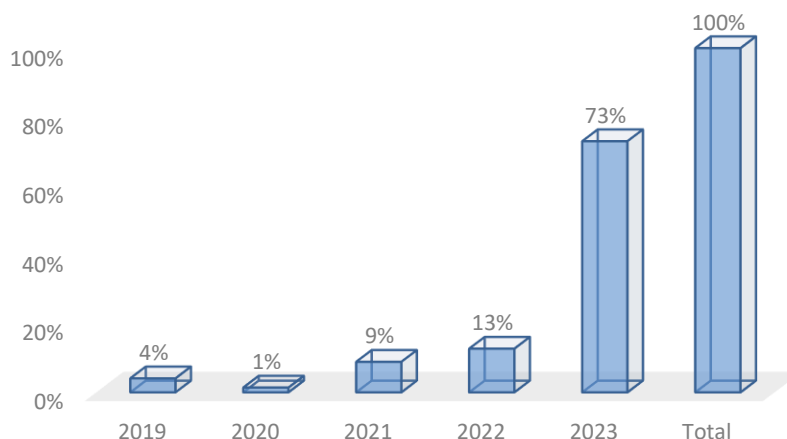


Figura 31

Porcentaje de Ganancias del Quinquenio 2019-2023 de la empresa Babo Exportaciones S.R.L.



4.4. Análisis exploratorio

En esta investigación, se utilizó la prueba de Shapiro - Wilk para examinar la información obtenida a partir de una muestra de 40 participantes, hallándose dentro del límite sugerido de 50 personas por población. Los resultados obtenidos para variables y dimensiones como sistema de gestión de calidad, productividad, control de calidad, optimización de procesos, gestión de recursos humanos y experiencia al cliente, exhibieron desviaciones significativas respecto a una distribución normal ($p < 0,001$ en todos los casos) (Tabla 22).

Tabla 22

Prueba de Normalidad

		statistic	p
Sistema de gestión de calidad	Shapiro-Wilk	0.879	< .001
Control de calidad	Shapiro-Wilk	0.873	< .001
Optimización de procesos	Shapiro-Wilk	0.873	< .001
Gestión de recursos humanos	Shapiro-Wilk	0.925	< .011
Productividad	Shapiro-Wilk	0.769	< .001
Experiencia al cliente	Shapiro-Wilk	0.769	< .001

Nota. Resultados adicionales proporcionados por Moretests

4.5. Análisis inferencial

- Se define un nivel de Significancia (Alfa) de (0,05) para la valoración de las hipótesis propuestas.
- Se decide emplear el estadístico de prueba de Rho de Spearman para examinar la correlación entre las variables que se están estudiando.
- En el análisis del p-valor, se determina que, si el p-valor es inferior a 0,05, se descarta la hipótesis nula y se admite la hipótesis de investigación. En cambio, si el p-valor supera 0,05, se asume la hipótesis nula y se descarta la hipótesis investigativa.

4.5.1. Contrastación de Hipótesis General

Planteamiento la hipótesis:

H1: El sistema de gestión de calidad se relaciona con la productividad en MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso babo exportación S.R.L., Lima, 2023.

H0: El sistema de gestión de calidad no se relaciona con la productividad en MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso babo exportación S.R.L., Lima, 2023

Para estas variables estudiadas, donde el p-valor es inferior a 0,001, indican que hay suficiente evidencia para no descartar la primera hipótesis general de investigación, lo que permite sostener que existe una correlación significativa entre las variables sistema de gestión de calidad y productividad.

Se realizó un estudio del índice de correlación, obteniendo un Rho de Spearman de 0,698, lo que equivale al 69,8%, corrobora la validez de la correlación detectada entre las variables (Tabla 23).

Tabla 23

Correlación de la VI “Sistema de Gestión de Calidad” y la VD “Productividad”

		Sistema de gestión de calidad	Productividad
Sistema de gestión de calidad	Rho de Spearman	—	0.698 ***
	valor p	—	< .001
	N	—	40
Productividad	Rho de Spearman	0.698 ***	—
	valor p	< .001	—
	N	40	—

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

En esta investigación, se logró un resultado con significación estadística ($p < 0.001$), lo que motivó el análisis del índice de correlación. Este estudio evidenció una correlación positiva de 0,698, correspondiente al 69.8%. (Tabla 24).

Según estos hallazgos, podemos sostener que el sistema de gestión de calidad está vinculado con la productividad en MYPES exportadoras enfocadas en bienes y servicios, en el caso de Babo Exportación S.R.L., Lima, 2023.

Tabla 24

Significancia Bilateral y Correlación

Significancia Bilateral (Sig.)	Correlación
0.00 – 0.20	Relación muy baja (escasa o nula)
0.21 – 0.40	Relación baja (escasa)
0.41 – 0.60	Relación moderada (promedia)
0.61 – 0.80	Relación significativa (buena)
0.81 – 1.00	Relación muy significativa (muy buena)

Nota. Significancia estadística de la correlación bilateral

4.5.2. Contrastación de las hipótesis específicas

4.5.2.1. Contrastación de la primera hipótesis específica

Planteamiento de la hipótesis:

H1: El sistema de gestión de calidad se relaciona con el control de calidad en MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso babo exportación S.R.L., Lima, 2023

H0: El sistema de gestión de calidad no se relaciona con el control de calidad en MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso babo exportación S.R.L., Lima, 2023

Para las variables estudiadas, donde el p-valor es inferior a 0.001, hay suficiente evidencia para no descartar la primera hipótesis específica de investigación, lo que permite sostener que existe una relación significativa entre las variables y la dimensión 1, correspondiente al sistema de administración de calidad y control de calidad.

El valor del índice de correlación de Rho de Spearman fue de 0,724, equivalente al 72.4%, lo cual comprueba la validez de la relación observada entre las variables (Tabla 25).

Tabla 25

Correlación de la VI “Sistema de Gestión de Calidad” y la DI “Control de calidad”

		Sistema de gestión de calidad		Control de calidad	
Sistema de gestión de calidad	Rho de Spearman	—		0,724	***
	valor p	—		<.001	
	N	—		40	
Control de calidad	Rho de Spearman	0,724	***	—	
	valor p	<.001		—	
	N	40		—	

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Se obtuvo un resultado estadísticamente significativo ($p < 0.001$), el análisis posterior indicó una correlación buena de 0,724, equivalente al 72,4% (Tabla 24).

Basándonos en estos hallazgos, podemos sostener que el sistema de gestión de calidad está vinculado con el control de calidad en MYPES exportadoras enfocadas en bienes y servicios, caso de Babo Exportación S.R.L., Lima, 2023.

4.5.2.2. Contrastación de la segunda hipótesis específica

Planteamiento la hipótesis:

H1: El sistema de gestión de calidad se relaciona con la optimización de procesos en MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso Babo Exportación S.R.L., Lima, 2023.

H0: El sistema de gestión de calidad no se relaciona con la optimización de procesos en MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso Babo Exportación S.R.L., Lima, 2023.

Cuando el p-valor es inferior a 0,001, para las variables estudiadas, hay suficiente evidencia para no descartar la segunda hipótesis específica de investigación, lo que permite sostener que existe una relación significativa entre las variables y la dimensión 2, que corresponde a la gestión de calidad y optimización de procesos.

Se lleva a cabo el análisis del índice de correlación, obteniendo un Rho de Spearman de 0,887, correspondiente al 88.7%, lo que respalda la validez de la correlación detectada entre las variables (Tabla 26).

Tabla 26.

Correlación de la VI “Sistema de Gestión de Calidad” y la D2 “Optimización de procesos”

		Sistema de gestión de calidad	Optimización de procesos
Sistema de gestión de calidad	Rho de Spearman	—	0.887 ***
	valor p	—	< .001
	N	—	40
Optimización de procesos	Rho de Spearman	0.887 ***	—
	valor p	< .001	—
	N	40	—

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Se encontró un resultado estadísticamente significativo ($p < 0.001$), por lo que se estudió el índice de correlación resultando muy significativo con un valor de 0,887, equivalente al 88,7% (Tabla 24).

Estos resultados permitieron concluir que el sistema de gestión de calidad se relaciona con la optimización de procesos en MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso babo exportación S.R.L., Lima, 2023.

4.5.2.3. Contrastación de la tercera hipótesis específica

Planteamiento la hipótesis

H1: El sistema de gestión de calidad se relaciona con la gestión de recursos humanos en MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso Babo Exportación SRL., Lima, 2023.

H0: El sistema de gestión de calidad no se relaciona con la gestión de recursos humanos en MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso Babo Exportación SRL., Lima, 2023.

Para las variables estudiadas, donde el p-valor es inferior a 0,001, hay pruebas suficientes para no descartar la tercera hipótesis específica de investigación, lo que permite sostener que existe

una correlación significativa entre las variables y la dimensión 3, correspondiente al sistema de gestión de calidad y el de recursos humanos.

Se analizó el índice de correlación, obteniendo un Rho de Spearman 0,902 correspondiente al 90,2%, lo que fortalece la validez de la correlación detectada entre las variables. (Tabla 27) En esta investigación, se logró un resultado con significación estadística ($p < 0.001$), lo que motivó el análisis del índice de correlación. Este estudio evidenció una correlación altamente significativa de 0,902, correspondiente al 90,2%. (Tabla 24).

Según estos hallazgos, se puede sostener que el sistema de gestión de calidad tiene una relación con la gestión de recursos humanos en MYPES exportadoras enfocadas en bienes y servicios, caso de Babo Exportación SRL., Lima, 2023.

Tabla 27.

Correlación de la VI “Sistema de Gestión de Calidad” y la D3 “Gestión de Recursos Humanos”

		Sistema de gestión de calidad		Gestión de recursos humanos	
Sistema de gestión de calidad	Rho de Spearman	—		0.902	***
	valor p	—		< .001	
	N	—		40	
Gestión de recursos humanos	Rho de Spearman	0.902	***	—	
	valor p	< .001		—	
	N	40		—	

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El estudio de Sánchez (2022) encuentra una relación positiva entre prácticas preprofesionales y satisfacción del empleador, destacando la importancia de alinear la formación con las necesidades del mercado. Si bien este enfoque se centra en el talento humano, coincide parcialmente con esta tesis, que demuestra cómo la implementación del SGC mejora la productividad en MYPES exportadoras. A diferencia del estudio citado, nuestra investigación aborda procesos estructurados, indicadores de eficiencia y mejora continua. Se critica que Sánchez no analice el impacto directo en productividad ni en resultados organizacionales. Sin embargo, su propuesta es viable si se articula con los principios del SGC. Las prácticas preprofesionales pueden aportar al fortalecimiento de la cultura de calidad, siempre que estén alineadas con procesos estandarizados. Por tanto, su inclusión en una empresa con SGC implementado podría potenciar la eficiencia operativa.

El estudio de Cruz & Quinteros (2022) enfatiza la necesidad de actualizar el SGC en base a un diagnóstico integral de procesos, lo cual coincide con los fundamentos de esta tesis, donde se evalúa cómo la implementación del sistema incide directamente en la productividad de MYPES exportadoras. Sin embargo, mientras ellos abordan el SGC desde una perspectiva documental y de cumplimiento normativo, esta investigación prioriza el impacto operativo y estratégico del sistema en la mejora del desempeño. Se critica que su estudio no profundice en los efectos sobre la eficiencia ni en indicadores de resultados. No obstante, su propuesta es viable, ya que una correcta actualización y certificación ISO 9001:2015 refuerza la competitividad. La experiencia de BABO Exportación S.R.L. demuestra que un SGC implementado adecuadamente no solo ordena procesos, sino que incrementa la productividad y posicionamiento comercial.

El estudio de Saavedra & Placencia (2022) explora la relación entre la satisfacción del paciente y la motivación del personal sanitario, hallando una correlación positiva en ambos factores. Si bien su enfoque está centrado en el sector salud, guarda similitud con esta tesis al resaltar el impacto del factor humano en la percepción del servicio. En el caso de BABO Exportación S.R.L., se evidencia que la implementación del SGC también mejora la motivación interna, especialmente al estandarizar funciones y reconocer logros del personal. No obstante, se critica que el estudio no evalúe indicadores de productividad o eficiencia operativa, los cuales sí se abordan en esta tesis. Ambos trabajos reconocen que la motivación influye directamente en la calidad percibida, por lo que integrar prácticas de gestión del talento humano dentro del SGC es viable y recomendable para elevar la competitividad empresarial.

El estudio de Malpartida et al. (2021) demuestra una correlación del 82.2% entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el sector de control de ambientes, lo cual guarda relación directa con el enfoque de esta tesis en cuanto a la influencia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en la productividad y percepción del usuario. En el caso de BABO Exportación S.R.L., la implementación del SGC no solo busca mejorar procesos internos, sino también fortalecer la experiencia del cliente mediante estándares de calidad sostenibles. La principal crítica al estudio es su falta de evaluación de indicadores productivos o financieros, limitándose a percepciones. En cambio, esta tesis integra análisis de productividad como variable clave para demostrar el impacto del SGC. Ambos estudios coinciden en que una mejora en la calidad del servicio se traduce en un incremento en la satisfacción del cliente y, por extensión, en la sostenibilidad de la organización.

El estudio de Silva et al. (2021a) confirma que la calidad del servicio en sectores turísticos está significativamente asociada con la satisfacción del cliente, utilizando el modelo

ServQual como instrumento de medición. Esta evidencia refuerza la tesis sobre la importancia del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en mejorar la productividad en MYPES exportadoras como BABO Exportación S.R.L., donde la percepción del cliente es un factor clave para el éxito comercial. A diferencia del sector turístico, donde el enfoque fue unidimensional, esta investigación incorpora dimensiones de productividad y gestión operativa. La crítica al estudio de Silva radica en que no aborda indicadores técnicos ni de eficiencia interna. No obstante, la convergencia entre ambos trabajos radica en que la implementación de estándares de calidad fortalece la relación con el cliente, mejora la competitividad y genera impacto positivo tanto en percepción como en resultados organizacionales.

El estudio de González & García (2022) destaca cómo la implementación de un sistema de gestión basado en la norma ISO 22000 incrementó significativamente el cumplimiento de estándares de calidad en una empresa alimentaria, alcanzando un 89.57%. Esta experiencia respalda la tesis sobre la influencia del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la productividad de MYPES exportadoras como BABO Exportación S.R.L., donde la calidad también es un eje estratégico. A diferencia del enfoque alimentario, la presente tesis aborda la productividad desde una perspectiva multisectorial. Sin embargo, ambos estudios coinciden en que la atención inmediata a quejas y la mejora continua son claves para satisfacer al cliente. Se evidencia que el SGC no solo optimiza procesos, sino que genera confianza, reduce errores y eleva el desempeño organizacional, haciendo viable su implementación en diversos rubros productivos.

Ramos et al. (2022) evidencian que la implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC) en el Instituto de Hematología e Inmunología permitió cumplir el 81.25% de su plan estratégico, facilitando la mejora continua en áreas clave. Aunque el contexto es sanitario,

sus hallazgos refuerzan los principios defendidos en la presente tesis sobre MYPES exportadoras, destacando que el SGC impulsa el rendimiento organizacional. La definición clara de políticas y propósitos, así como el enfoque en la calidad de servicio, son comunes en ambos casos. En el caso de BABO Exportación S.R.L., la aplicación del SGC se proyecta como un mecanismo para elevar la productividad y responder mejor a los mercados internacionales. Se concluye que, sin importar el sector, la implementación de sistemas de calidad es esencial para optimizar procesos, reducir fallas y alcanzar los objetivos estratégicos institucionales.

El estudio de Luna et al. (2022) revela cómo un sistema de administración de calidad contribuye a la acreditación efectiva en la formación de profesionales educativos, reforzando la importancia de la mejora continua para garantizar estándares institucionales. Aunque su enfoque está en la educación superior, sus conclusiones coinciden con lo planteado en esta tesis respecto a MYPES exportadoras, donde la implementación del SGC también se orienta a asegurar calidad sostenida. En ambos contextos, la planificación estratégica, alineada con objetivos institucionales, es clave para mejorar procesos y resultados. La experiencia de la Universidad Autónoma de Tlaxcala valida que, sin un enfoque sistemático en la calidad, se compromete el desempeño general. Por tanto, aplicar el SGC en BABO Exportación S.R.L. representa una decisión viable y coherente con la búsqueda de productividad y posicionamiento competitivo.

El trabajo de Pinto et al. (2022) enfatiza que la satisfacción del cliente depende de múltiples dimensiones interrelacionadas, como la atención física, psicosocial y la calidad de la información comunicada, conceptos aplicables también al ámbito empresarial. Aunque su enfoque está centrado en cuidados paliativos, se evidencia que la experiencia del cliente requiere un enfoque integral, alineado con lo que se busca en la tesis: elevar la productividad

mediante la mejora de procesos y servicios en BABO Exportación S.R.L. Asimismo, la identificación de instrumentos específicos como FAMCARE demuestra la importancia de contar con herramientas estandarizadas, paralelamente a los sistemas de calidad como ISO 9001 en el ámbito empresarial. Ambos estudios reafirman que la satisfacción del usuario final es un componente esencial para medir el éxito del sistema implementado.

El estudio de Ferreira et al. (2022) resalta que la comunicación efectiva con el cliente en este caso, el paciente es crucial para garantizar la satisfacción y el éxito del servicio brindado. Este principio también aplica al contexto empresarial de BABO Exportación S.R.L., donde la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) busca no solo mejorar la productividad, sino también fortalecer la experiencia del cliente. Así como en el entorno médico la información clara reduce riesgos y mejora resultados, en las MYPES una atención transparente y estructurada mejora la fidelización y percepción del servicio. En ambos casos, la calidad no solo depende de los procedimientos técnicos, sino del trato y comunicación con el usuario, lo que reafirma la necesidad de integrar componentes de gestión relacional en el SGC.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Se determinó la influencia de la implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC) en la productividad de las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso Babo Exportación S.R.L. Lima 2023 encontrándose una relación positiva de acuerdo con la contrastación de la hipótesis.

6.2. Se determinó la influencia de la implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC) en el control de calidad de las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso Babo Exportación S.R.L. Lima 2023 encontrándose una buena correlación positiva en relación con la contrastación de la hipótesis.

6.3. Se determinó la influencia de la implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC) en la optimización de procesos de las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso Babo Exportación S.R.L. Lima 2023 lográndose una muy buena relación positiva en función con la contrastación de la hipótesis.

6.4. Se determinó la influencia de la implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC) en la gestión de recursos humanos de las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso Babo Exportación S.R.L. Lima 2023 lográndose una muy buena correlación positiva según la contrastación de la hipótesis.

6.5. Se determinó la influencia de la implementación del SGC en la experiencia al cliente en las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso, Babo Exportación S.R.L. Lima 2023 obteniéndose para los ítems estudiados, una ubicación predominante de los niveles

satisfactorio y muy satisfactorio de la escala de Likert comprobados por el análisis estadístico descriptivo correspondiente.

6.6. Se determinó la influencia de la implementación del SGC en la mejora de las ventas, ganancias y beneficios al proveedor en las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso, Babo Exportación S.R.L. Lima 2023 obteniéndose una mejora continua en los indicadores de productividad estudiados durante el quinquenio 2019-2023.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Se recomienda continuar con el uso el sistema de gestión de calidad en la empresa por los buenos resultados obtenidos y así mantener una mejora continua.

7.2. Las empresas que pertenecen a este mismo sector deben implementar un sistema de gestión de calidad para obtener los beneficios en su productividad y hacerlos más competitivos.

7.3. Las empresas deben obtener una certificación de ISO 9001(2015) u otro sistema de gestión de calidad para mejorar los resultados alcanzados e insertarse en la prestación del servicio del rubro a nivel nacional como internacional.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, A., Gómez, D., García, L y Guerrero, M (2022). Diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad para la producción de radiofármacos en el centro especializado diagnóstico y terapia. *Nucleus*, (7), 21-27.
<http://nucleus.cubaenergia.cu/index.php/nucleus/article/view/758/>
- Aguilar, O. (2023). Micro y pequeñas empresas familiares y no familiares en Latinoamérica: Diferencias en su cultura financiera. *Análisis económico*, XXXVIII (97), 149-161.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41374413009>
- Álzate, A., Ramírez, J y Bedoya, L (2019). Modelo para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental en una empresa siderúrgica. *Ciencias Administrativas* (13), 3-13 <https://doi.org/10.24215/23143738e032>
- Andersson, G. & Wachtmeister, A. (2016). *Management strategies for profitability and growth: a case study of Swedish farms*. [Master's Thesis Swedish University of Agricultural Sciences] https://stud.epsilon.slu.se/8802/1/Andersson_et_al_160210.pdf
- Ávila, M. & Alfonso, M. (2019). Innovación de proceso y de gestión en un sistema de gestión de la calidad para una industria de servicios. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*. 13 (1), 36-56. <https://rches.utem.cl/?p=1163>
- Bendezú, K. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Investigación Valdizana*, 14(1), 22-28.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586062237004>
- Bendig, B., Manfugás, J., Cabelleira, L & Fernández, D. (2019). Satisfacción del Cliente con los Servicios de Alimentos y Bebidas en Hoteles del Destino Cuba. *Rosa dos Ventos*, 11(1). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=473559029008>

- Bravo, J. (2011). *Gestión de procesos*. Evolución ed.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación S.A.
- <https://porquenotecallas19.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Carro, R. y González D. (2015). *Administración de las Operaciones: actividades para el aprendizaje*.
- <https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/2265/1/carro.gonzalez.2015.pdf>
- Cervantes, G., Muñoz, G. & Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios*, 41(14), 246-255.
- <https://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Cleverley, W., Cleverley, J. & Parks, A. (2023). *Essentials of health care finance*. (9^{na} ed.). Editor Jones & Bartlett Learning.
- Comex Perú. (2023). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú - Resultados en 2023*.
- <https://www.comexperu.org.pe>
- Crosby, P. B. (1999). *Quality and Me: Lessons from an Evolving Life*. Jossey-Bass. Wiley Editores.
- Cruz, K. & Quinteros, C. (2022). Reestructuración de los procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa Automatización y Peso S.A.S basado en la NTC ISO 9001:2015. *Rev. Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 9(2), 226-248
- <https://doi.org/10.26495/icti.v9i2.2274>
- Estévez, M., Espinosa, Y., Ezquerro, I. y Lorini, A. (2020). Sistema de Gestión de Calidad: aplicación en la detección de fallas de un equipo del área de Química Clínica y su recambio. *Bioquímica y Patología Clínica*, 84(3).
- <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65172983002>

Ferreira, A., Marques, F., Príncipe, F., Mota, L., Cardoso, M. y Vieira, R. (2022). Satisfacción de los clientes de cirugía de cataratas con la consulta preoperatoria de enfermería. *Millenium - Journal of Education, Technologies, and Health, Mill* (19).

http://www.scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0873-30152022000300055

García, J., Tumbajulca, I. & Cruz, J. (2021). Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en MYPES durante el Covid-19. *Comuni@cción*, 12(2).

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221971682021000200099&lng=es&tlng=es

Gómez, G. (2019). Dos palabras: productividad y competitividad. *Revista Lupa Empresarial*, 21(1), 45-58.

<https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/lupa/article/download/752/1018/2587>.

González, L. y García, E. (2022). Implementación de un sistema de gestión de calidad e inocuidad alimentaria en una comercializadora de alimentos. *Conciencia Tecnológica*, (63). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94472192002>

Herrera, G.N. (2001). *El recurso humano: factores estratégicos de desarrollo organizacional*. [Tesis de Magíster, Universidad de Medellín]

<https://rrhhweb.com/downloads/SISTEMA%20DE%20DESARROLLO%20Y%20CAPA%20CITACION%20DE%20RHTEMA%203.pdf>

ICONTEC. (2009). *Gestión de la calidad en el sector público. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009)*. ICONTEC eds.

<https://ebooks.icontec.org/product/gestin-de-la-calidad-en-el-sector-pblico-norma-technica-pblica-ntcgp-10002009>

- International Organization for Standardization [ISO] – Norma Internacional. (2015). Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. (5^{ta} ed.).
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Luna, A., Olavarria, C. y Jiménez, M. (2022). Sistema de gestión de la calidad y garantía en la titulación en educación (el caso la UATX en México). *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 497–504. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2022.n1.v1.2407>
- Malpartida, D., Granada. A y Salas, H (2021). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 23-35.
<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>
- Pinto, I., Novais, S., Carvalhais, M., Gomes, S y Soares, C. (2022). Factors that influence customer and family satisfaction with palliative care: scoping review. *Millenium Journal of Education, Technologies, and Health*, 2(17), 41-51.
<https://doi.org/10.29352/mill0217.25317>
- Puente, M., Solís C., Guerra, T. y Carrasco S. V. (2017). Relación entre la gestión financiera y la rentabilidad empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía*.
<http://eumed.net/ce/2017/2/gestion-rentabilidad.html>
- Ramos, M., Forrellat, M y Consuelo, A. (2022). Implementación del sistema de gestión de calidad en el Instituto de Hematología e Inmunología. *Revista Cubana de Salud Pública* 48(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662022000300005&lng=es&tlng=es

Saavedra, L. y Placencia, M. (2022). Asociación entre satisfacción de los pacientes y motivación del personal de salud en servicios de hospitalización de neurocirugía de un instituto especializado. *Revista Médica Herediana*, 33(2).

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=338071909009>

Sánchez, E. (2022). Las prácticas preprofesionales de los estudiantes de Contabilidad de un instituto superior tecnológico y su relación con la satisfacción del empleador. *Industrial Data*, 25(1), 265-284.

<https://www.redalyc.org/journal/816/81672183011/81672183011.pdf>

Silva, R., Julca, F., Luján, P. & Trelles, L. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28068276017>

Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E. y Delgado-Rivas, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2), 85–101.

<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Supo, J. (2013a). Niveles de investigación. Seminarios de Investigación Científica. [Diapositiva]. Slideshare.

<https://es.slideshare.net/josesupo/niveles-de-investigacion-15895478>

Supo, J. (2013b). Tipos de investigación. Seminarios de Investigación Científica. [Diapositiva]. Slideshare.

<https://es.slideshare.net/josesupo/tipos-de-investigacion-15894272>

Terán, F. y García, N. (2019). Estrategias para el incremento de ventas: caso de estudio microempresa Mundo de Ensueños. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 4(16), 248-260.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=621965988005>

- Valenzo, M. & González, A. (2021). Capacidad de adaptación y competitividad en microempresas de abarrotes en Cuitzeo, México. *Mercados y Negocios*, 43(22), 49-76.
<https://doi.org/10.32870/myn.v0i43.7629>
- Weske, M. (2024). *Business Process Management*. (4^{ta} ed.) Springer.
<https://doi.org/10.1007/978-3-662-69518-0>
- Zairi, M. & Youssef, M. (1995). Quality function deployment: A main pillar for successful total quality management and product development. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 12, 9-23.
https://www.researchgate.net/publication/235297924_Quality_function_deployment_A_main_pillar_for_successful_total_quality_management_and_product_development
- Zárraga, C., Rust, L., Moorman, C., y Dickson, P. R. (2011). La satisfacción de la cliente basada en la calidad del servicio y eficiencia. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=123456789>

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODO
¿Cuál es la influencia de la implementación del SGC en la mejora de la productividad de las MYPES exportadoras dedicadas a bienes y servicios, caso Babo Exportación SRL, Lima 2023?	Objetivo general Determinar la influencia de la implementación del SGC en la productividad de las MYPES exportadoras dedicadas a bienes y servicios, caso Babo Exportación SRL Lima 2023.	Hipótesis general La implementación del SGC influye positivamente en la mejora de la productividad en las MYPES exportadoras dedicadas a bienes y servicios, caso Babo Exportación SRL Lima 2023	Variable Independiente Sistema de gestión de calidad (SGC)	Control de Calidad	Normas	Tipo de Investigación No experimental, prospectivo Nivel de Investigación Relacional, explicativo Diseño de Investigación Experimental Enfoque de investigación Cuantitativa Población Empresas públicas y privadas Muestra Cliente satisfecho de la MYPE Babo Exportación SRL
					Productividad	
					Planificación	
				Optimización de procesos	Mejora continua	
					Medición	
					Rendimiento	
				Gestión de recursos humanos	Reclutamiento	
					Capacitación	
					Evaluación	
					Problemas Específicos ¿Cuál es la influencia de la implementación del SGC en el control de calidad en las MYPES exportadoras dedicadas a bienes y servicios, caso Babo Exportación SRL, Lima 2023?	
Alegría						
Continuidad						
Satisfacción al cliente						
	Mejora en las ventas					
	Beneficios al proveedor					
	Ganancia					

¿Cuál es la influencia de la implementación del SGC en la optimización de procesos en las MYPES exportadoras dedicadas a bienes y servicios, caso Babo Exportación SRL, Lima 2023?	Determinar la influencia de la implementación del SGC en la optimización de procesos en las MYPES exportadoras dedicadas a bienes y servicios, caso Babo Exportación SRL Lima 2023.	La implementación de un SGC influye positivamente en la optimización de procesos en las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso, Babo Exportación S.R.L. Lima 2023.				
¿Cuál es la influencia de la implementación del SGC en la gestión de recursos en las MYPES exportadoras dedicadas a bienes y servicios, caso Babo Exportación SRL, Lima 2023?	Determinar la influencia de la implementación del SGC en la gestión de recursos humanos en las MYPES exportadoras dedicadas a bienes y servicios, caso Babo Exportación SRL Lima 2023.	La implementación de un SGC influye positivamente en la gestión de recursos humanos en las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso, Babo Exportación S.R.L. Lima 2023.				
¿Cuál es la influencia de la implementación del SGC en la experiencia al cliente en las MYPES exportadoras dedicadas a bienes y servicios, caso Babo Exportación SRL, Lima 2023?	Determinar la influencia de la implementación del SGC en la experiencia al cliente en las MYPES exportadoras dedicadas a bienes y servicios, caso Babo Exportación SRL Lima 2023.	La implementación de un SGC influye positivamente en la experiencia al cliente en las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso, Babo Exportación S.R.L. Lima 2023.				
¿Cuál es la influencia de la implementación del SGC en la mejora de las ventas, ganancias y beneficios al proveedor en las MYPES exportadoras dedicadas a bienes y servicios, caso Babo Exportación SRL, Lima 2023?	Determinar la influencia de la implementación del SGC en la mejora de las ventas, ganancias y beneficios al proveedor en las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso Babo Exportación S.R.L. Lima 2023.	La implementación del SGC influye positivamente en la mejora de las ventas, ganancias y beneficios al proveedor en las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso Babo Exportación S.R.L. Lima 2023.				

ANEXO B: Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS**

I DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Marín Machuca Olegario
- 1.2 GRADO ACADÉMICO: Doctor en Ingeniería
- 1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Federico Villarreal
- 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Influencia de la implementación del SGC en la mejora de la productividad de las MYPES exportadoras dedicados a bienes y servicios, caso, BABO EXPORTACIÓN SRL, LIMA, 2022.
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO: Quito Díaz Flavio Manuel
- 1.6 GRADO Y ESPECIALIDAD A OBTENER: Maestro en Gerencia de Proyectos de Ingeniería
- 1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario
- 1.8 CRITERIO DE APLICABILIDAD:
 - a) De 01 a 09 (No válido, reformular) Deficiente: D
 - b) De 10 a 12 (No válido, reformular) Regular: R
 - c) De 13 a 15 (Válido, mejorar) Bueno: B
 - d) De 16 a 18 (Válido, precisar) Muy bueno: MB
 - e) De 19 a 20 (Válido, aplicar) Excelente: E

II ASPECTOS A EVALUAR

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos y cuantitativos	D 01 a 09	R 10 a 12	B 13 a 15	MB 16 a 18	E 19 a 20
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					19
2. Objetividad	Está expresado con conductas observables.					19
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					19
4. Organización	Existe una organización y lógica.					19
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					19

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos del estudio.					19
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico, científico y del tema de estudio.					19
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores.					19
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					19
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					19
Subtotal						190
Promedio						19,0

Valoración cuantitativa: Diecinueve.

Valoración cualitativa: Excelente.

Opinión de aplicabilidad: El instrumento es válido y se puede aplicar.

Lugar y fecha: Lima, 25 de noviembre del 2023



.....
Firma del experto
DNI: 08810382

Confiabilidad

“La confiabilidad es el grado de precisión de un instrumento de medición, que le permite obtener los mismos resultados al aplicarlo una o más veces en diferentes períodos” (Hernández et al., 2014). En la presente investigación la confiabilidad del checklist de los problemas más frecuentes y los cuadros comparativos estadísticos fueron revisados por la gerencia de la empresa Babo Exportación S.R.L., por tanto, los datos se toman como confiables.

ANEXO C: Preguntas del cuestionario para las encuestas

Preguntas del cuestionario para resolver la influencia de la implementación de SGC en la satisfacción del cliente

Las preguntas del cuestionario utilizado para resolver la satisfacción del cliente en relación a los **recursos en la ejecución de la obra** fueron:

- 1 ¿Cómo fue la dotación de los recursos (materiales, personal y maquinarias) durante la ejecución de la obra?
- 2 ¿Cómo ha sido el compromiso del personal de la organización en la ejecución para cumplir con los requisitos?
- 3 ¿Las competencias técnicas del personal operativo (ingenieros, técnicos y obreros) presentado en la obra le parecieron?
- 4 ¿Las condiciones (estado) de las maquinarias y/o equipos empleados en la ejecución (grúas, mezcladoras, vehículos, etc.) para cumplir con las actividades fueron?

Las preguntas del cuestionario utilizado para resolver la satisfacción del cliente en relación a la **calidad en la ejecución de la obra** fueron:

- 1 ¿Los materiales utilizados en la obra tuvieron un certificado y/o protocolo de calidad y cumplieron los requisitos?

- 2 ¿Como calificaría la calidad de la obra?
- 3 ¿Qué calificación asignaría a la relación calidad-precio de la obra?

Las preguntas del cuestionario utilizado para resolver la satisfacción del cliente en relación al **cronograma en la ejecución de la obra** fueron:

- 1 ¿El grado de cumplimiento de los compromisos en el tiempo programado para la ejecución de la obra resultó?
- 2 ¿En comparación con otras obras y servicios, cómo encontró la reducción de tiempos en la ejecución de la obra?
- 3 ¿Qué calificación asignaría a la relación beneficio-tiempo de la obra recibida?

Las preguntas del cuestionario utilizado para resolver la satisfacción del cliente en relación a la **comunicación en la ejecución de la obra** fueron:

- 1 ¿El grado de cumplimiento de los compromisos de comunicación contratista – cliente (informes, email y cartas) durante la ejecución resultó?
- 2 ¿Cómo fue la empatía del personal responsable de obra para solucionar de manera oportuna las necesidades de la obra, reclamos y atención de requerimientos durante la ejecución?

- 3 ¿Cómo considera la facilidad para contactar con el responsable adecuado de los distintos departamentos técnicos de la organización durante la ejecución de la obra?

INFLUENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN MYPES EXPORTADORAS
DEDICADOS A BIENES Y SERVICIOS, CASO BABO EXPORTACIÓN S.R.L., LIMA, 2023

Las preguntas están divididas en 2 grupos: diagnóstico / después de la implementación de SGC según el plan de tesis aprobado.

Estas preguntas serán contestadas por el personal (trabajadores) de la empresa.

Abreviaturas usadas: SGC: Sistema de Gestión de Calidad, ISO: Sistema Internacional de Estandarización.

Diagnóstico

Sección 1: Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Dimensión 1: Control de Calidad

- **Indicadores:** Normas, Productividad, Planificación
- 1. ¿Su empresa sigue normas de calidad internacionales (por ejemplo, ISO) para la producción de bienes y servicios?
- 2. ¿Considera que el seguimiento de normas de calidad mejora la productividad de su empresa?
- 3. ¿El cumplimiento de las normas de calidad influye positivamente en la satisfacción de sus clientes?
- 4. ¿Las auditorías internas anuales garantizan el cumplimiento de las normas de calidad?

5. ¿La gestión de almacenamiento de su empresa asegura que los productos estén siempre disponibles para su entrega?
6. ¿Los inventarios en su empresa tienen suficiente precisión para una buena gestión
7. ¿Los problemas de inventario han afectado las fechas de entrega a sus clientes?
8. ¿El sistema de transporte de su empresa garantiza las entregas puntuales a sus clientes?

Dimensión 2: Optimización de Procesos

- **Indicadores:** Mejora continua, Medición, Rendimiento
9. ¿La optimización de los procesos de almacenamiento reducen los costos operativos?

Luego de la Implementación de SGC

Dimensión 2: Optimización de Procesos

- **Indicadores:** Mejora continua, Medición, Rendimiento
1. ¿Considera usted que la productividad general de la empresa se incrementó después de la implementación de las normas de calidad?
 2. Considera usted que los protocolos de calidad son claros y accesibles para todo el personal
 3. ¿Cómo influye la planificación de los controles de calidad a los tiempos de entrega?
 4. ¿Su empresa realiza mejoras continuas en los procesos productivos?
 5. ¿Considera que la optimización de los procesos ha mejorado la eficiencia de su empresa?
 6. ¿Considera que su empresa tiene obstáculos para implementar mejoras en los procesos?
 7. ¿Considera usted que la mejora continua reduce los tiempos de producción?

Dimensión 3: Gestión de Recursos Humanos

- **Indicadores:** Reclutamiento, Capacitación, Evaluación
- 8. ¿Los estándares de calidad establecidos en la empresa se usan en el proceso de reclutamiento?
- 9. ¿Su empresa ofrece programas de capacitación continuos para mejorar las habilidades del personal?
- 10. ¿La capacitación del personal ha tenido un impacto positivo en la calidad de los productos o servicios?
- 11. ¿Se realiza una evaluación periódica del rendimiento del personal en relación con los objetivos de calidad?
- 12. ¿Considera que el reclutamiento de personal cualificado mejora el desempeño de los procesos productivos?

Sección 2: Productividad

Dimensión 1: Experiencia del Cliente

- **Indicadores:** Recomendación, Alegría, Continuidad
- 13. ¿Sus productos o servicios son recomendados por sus clientes?
- 14. Después de la implementación de mejoras en el control de calidad, ¿sus clientes se encuentran fidelizados?
- 15. ¿La implementación del SGC ha mejorado las relaciones con los clientes?
- 16. ¿Considera que sus clientes perciben una mejora continua en los productos o servicios de la empresa?
- 17. ¿Considera que la actitud del personal al atender reclamos o sugerencias influye en la satisfacción del cliente?
- 18. ¿La rapidez en la respuesta a las solicitudes de los clientes ha mejorado después de la implementación del SGC?

Anexo D

Tablas

Hoja resumen del diagnóstico inicial de SGC de Babo Exportación S.R.L.

Requisitos que cumplen la norma ISO 9001:2015.	0	1	2	3	4
4. Evaluación de requisitos					
4.2.1. Sistema de gestión de calidad - SGC		X			
4.2.2. Manual de calidad		X			
4.2.3. Control de documentos		X			
4.2.4. Control de registros		X			
5. Responsabilidad de la Dirección					
5.1. Compromiso de la dirección		X			
5.2. Enfoque al cliente		X			
5.3. Política de calidad		X			
5.4.1. Objetivos de calidad		X			
5.4.2. Planificación del SGC		X			
5.5.1. Responsabilidad y Autoridad		X			
5.5.2. Representante de la dirección		X			

5.5.3. Comunicación interna	X
5.6. Revisión de la dirección	X
6. Gestión de Recursos	
6.1. Provisión de recursos	X
6.2. Recursos humanos	X
6.3. Infraestructura	X
6.4. Ambiente de trabajo	X
7.0. Planificación	
7.1. Planificación del servicio	X
7.2. Procesos relacionados con el cliente	X
7.3. Diseño y desarrollo	X
7.4. Compras	X
7.5.1. Control de la prestación del servicio	X
7.5.2. Validación de los procesos	X
7.5.5. Preservación del producto	X
7.6. Control de dispositivos de medición	X
8. Medición análisis y mejora	
8.2.1. Satisfacción del cliente	X
8.2.2. Auditoría interna	X

8.2.3. Seguimiento y medición de procesos	X
8.2.4. Seguimiento y medición del producto	X
8.3. Control del servicio no conforme	X
8.4. Análisis de datos	X
8.5.1. Mejora continua	X
8.5.2. Acción correctiva	X
8.5.3. Acción preventiva	X
9. Comentario	

0: No aplica

1: Requisito no diseñado, ni desarrollado, ni implementado

2: Requisito documentado

3: Requisito implementado, con registros y evidencias

4: Requisito implementado y auditado con resultados conformes

Fuente: Norma ISO 9001:2015 - Elaboración propia, 2024

Hoja resumen del resultado de SGC en Babo Exportación S.R.L.

Requisitos que cumplen la norma ISO 9001:2015.	0	1	2	3	4
4. Evaluación de requisitos					
4.2.1. Sistema de gestión de calidad - SGC				X	
4.2.2. Manual de calidad				X	
4.2.3. Control de documentos				X	
4.2.4. Control de registros				X	
5. Responsabilidad de la Dirección					
5.1. Compromiso de la dirección				X	
5.2. Enfoque al cliente				X	
5.3. Política de calidad				X	
5.4.1. Objetivos de calidad				X	
5.4.2. Planificación del SGC				X	
5.5.1. Responsabilidad y Autoridad				X	
5.5.2. Representante de la dirección				X	
5.5.3. Comunicación interna				X	
5.6. Revisión de la dirección				X	
6. Gestión de Recursos					
6.1. Provisión de recursos				X	

6.2. Recursos humanos		X
6.3. Infraestructura		X
6.4. Ambiente de trabajo		X
7.0. Planificación		
7.1. Planificación del servicio		X
7.2. Procesos relacionados con el cliente		X
7.3. Diseño y desarrollo		X
7.4. Compras		X
7.5.1. Control de la prestación del servicio		X
7.5.2. Validación de los procesos		X
7.5.5. Preservación del producto	X	
7.6. Control de dispositivos de medición	X	
8. Medición análisis y mejora		
8.2.1. Satisfacción del cliente		X
8.2.2. Auditoría interna	X	
8.2.3. Seguimiento y evaluación de procesos		X
8.2.4. Seguimiento y medición del producto	X	
8.3. Control del servicio no conforme		X
8.4. Análisis de datos		X

8.5.1. Mejora continua	X
8.5.2. Acción correctiva	X
8.5.3. Acción preventiva	X
9. Comentario	

0: No aplica

1: Requisito no diseñado, ni desarrollado, ni implementado

2: Requisito documentado

3: Requisito implementado, con registros y evidencias

4: Requisito implementado y auditado con resultados conformes

Fuente: Norma ISO 9001:2015 - Elaboración propia, 2024

ANEXO E.

Tablas de frecuencias y medidas estadísticas sobre las preguntas de las dimensiones estudiadas

*Frecuencia y porcentajes del grado de satisfacción a la **pregunta 1** sobre la dotación de los recursos*

Escala	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Muy satisfactoria	5	12,5	12,5
Satisfactoria	26	65,0	77,5
Regular	8	20,0	97,5
Insatisfactoria	1	2,5	100,0
Muy insatisfactoria	0	00,0	100,0
Total	40	100,0	

*Medidas estadísticas representativas para el grado de satisfacción a la **pregunta 1** sobre la dotación de los recursos*

Medida estadística	Valor
Media	3,9
Mediana	4,0
Desviación estándar	0,65
Tamaño de la muestra (<i>n</i>)	40
Nivel de Confianza	95%
Límite superior del intervalo de confianza	3,7
Límite inferior del intervalo de confianza	4,1

*Frecuencia y porcentajes del grado de satisfacción a la **pregunta 2** sobre el compromiso del personal de la organización.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Muy satisfactorio	3	7,5	7,5
Satisfactorio	36	90	97,5
Regular	1	2,5	100,0
Insatisfactorio	0	0,0	100,0
Muy insatisfactorio	0	0,0	100,0
Total	40	100,0	

*Medidas estadísticas representativas para el grado de satisfacción a la **pregunta 2 sobre el compromiso del personal de la organización***

Medida estadística	Valor
Media	4,0
Mediana	4
Desviación estándar	0,32
Tamaño de la muestra (<i>n</i>)	40
Nivel de Confianza	95
Límite superior del intervalo de confianza	3,95
Límite inferior del intervalo de confianza	4,15

*Frecuencia y porcentajes del grado de satisfacción a la **pregunta 3 sobre competencias técnicas del personal operativo***

Escala	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Muy satisfactorio	1	2,5	2,5
Satisfactorio	39	97,5	100,0
Regular	0	0,0	100,0
Insatisfactorio	0	0,0	100,0
Muy insatisfactorio	0	0,0	100,0
Total	40	100,0	

*Medidas estadísticas representativas para el grado de satisfacción a la **pregunta 3** sobre las competencias técnicas del personal operativo*

Medida estadística	Valor
Media	4,03
Mediana	4
Desviación estándar	0.16
Tamaño de la muestra (<i>n</i>)	40
Nivel de Confianza	95
Límite superior del intervalo de confianza	3,98
Límite inferior del intervalo de confianza	4,07

*Frecuencia y porcentajes del grado de satisfacción a la **pregunta 4** sobre las condiciones (estado) de las maquinarias y/o equipos empleados*

Escala	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Muy satisfactorio	5	12,5	12,5
Satisfactorio	24	60,0	72,5
Regular	11	27,5	100,0
Insatisfactorio	0	0,0	100,0
Muy insatisfactorio	0	0,0	100,0
Total	40	100,0	

*Medidas estadísticas representativas para el grado de satisfacción a la **pregunta 4** sobre las condiciones (estado) de las maquinarias y/o equipos empleados*

Medida estadística	Valor
Media	3,9
Mediana	4
Desviación estándar	0,62
Tamaño de la muestra (<i>n</i>)	40
Nivel de Confianza	95
Límite superior del intervalo de confianza	3,7
Límite inferior del intervalo de confianza	4,0

*Frecuencia y porcentajes del grado de satisfacción a la **pregunta 1** sobre la calidad de los materiales utilizados en la obra.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Muy satisfactorio	4	10	10
Satisfactorio	35	87,5	97,5
Regular	1	2,5	100,0
Insatisfactorio	0	0,0	100,0
Muy insatisfactorio	0	0,0	100,0
Total	40	100,0	

*Medidas estadísticas representativas para el grado de satisfacción a la **pregunta 1** sobre la calidad de los materiales utilizados en la obra.*

Medida estadística	Valor
Media	4,08
Mediana	4
Desviación estándar	0,35
Tamaño de la muestra (<i>n</i>)	40
Nivel de Confianza	95
Límite superior del intervalo de confianza	3,97
Límite inferior del intervalo de confianza	4,18

*Frecuencia y porcentajes del grado de satisfacción a la **pregunta 2** sobre la calificación de la obra*

Escala	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Muy satisfactoria	4	10	10
Satisfactoria	30	75	85,0
Regular	6	15	100,0
Insatisfactoria	0	0,0	100,0
Muy insatisfactoria	0	0,0	100,0
Total	40	100,0	

*Medidas estadísticas representativas para el grado de satisfacción a la **pregunta 2 sobre la calificación de la obra***

Medida estadística	Valor
Media	3,95
Mediana	4
Desviación estándar	0,50
Tamaño de la muestra (<i>n</i>)	40
Nivel de Confianza	95
Límite superior del intervalo de confianza	3,79
Límite inferior del intervalo de confianza	4,11

*Frecuencia y porcentajes del grado de satisfacción a la **pregunta 3 sobre la calificación de la relación calidad-precio de la obra***

Escala	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Excelente	1	2,5	2,5
Por encima del promedio	34	85	87,5
Promedio	5	12,5	100,0
Por debajo del promedio	0	0,0	100,0
Muy mala	0	0,0	100,0
Total	40	100,0	

*Medidas estadísticas representativas para el grado de satisfacción a la **pregunta 3** sobre la calificación de la relación calidad-precio de la obra*

Medida estadística	Valor
Media	3,9
Mediana	4
Desviación estándar	0,38
Tamaño de la muestra (<i>n</i>)	40
Nivel de Confianza	95
Límite superior del intervalo de confianza	3,78
Límite inferior del intervalo de confianza	4,02

*Frecuencia y porcentajes del grado de satisfacción a la **pregunta 1** sobre el grado de cumplimiento de los compromisos en el tiempo programado*

Escala	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Muy satisfactorio	1	2,5	2,5
Satisfactorio	35	87,5	90,0
Regular	4	10	100,0
Insatisfactorio	0	0,0	100,0
Muy insatisfactorio	0	0,0	100,0
Total	40	100,0	

*Medidas estadísticas representativas para el grado de satisfacción a la **pregunta 1** sobre el grado de cumplimiento de los compromisos en el tiempo programado*

Medida estadística	Valor
Media	3,93
Mediana	4
Desviación estándar	0,35
Tamaño de la muestra (<i>n</i>)	40
Nivel de Confianza	95
Límite superior del intervalo de confianza	3,82
Límite inferior del intervalo de confianza	4,03

*Frecuencia y porcentajes del grado de satisfacción a **pregunta 2** sobre la reducción de tiempos en la ejecución de la obra*

Escala	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Muy satisfactoria	6	15,0	15,0
Satisfactoria	30	75,0	90,0
Regular	4	10,0	100,0
Insatisfactoria	0	0,0	100,0
Muy insatisfactoria	0	0,0	100,0
Total	40	100,0	

*Medidas estadísticas representativas para el grado de satisfacción a la **pregunta 2 sobre la reducción de tiempos en la ejecución de la obra***

Medida estadística	Valor
Media	4,05
Mediana	4
Desviación estándar	0.5
Tamaño de la muestra (<i>n</i>)	40
Nivel de Confianza	95
Límite superior del intervalo de confianza	3,89
Límite inferior del intervalo de confianza	4,21

*Frecuencia y porcentajes del grado de satisfacción a la **pregunta 3 sobre la relación beneficio-tiempo de la obra recibida***

Escala	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Excelente	2	5,0	5,0
Por encima del promedio	32	80,0	85,0
Promedio	6	15,0	100,0
Por debajo del promedio	0	0,0	100,0
Muy mala	0	0,0	100,0
Total	40	100,0	

*Medidas estadísticas representativas para el grado de satisfacción a la **pregunta 3** sobre la relación beneficio-tiempo de la obra recibida*

Medida estadística	Valor
Media	3,9
Mediana	4
Desviación estándar	0.44
Tamaño de la muestra (<i>n</i>)	40
Nivel de Confianza	95
Límite superior del intervalo de confianza	3,76
Límite inferior del intervalo de confianza	4,04

*Frecuencia y porcentajes del grado de satisfacción a la **pregunta 1** sobre el cumplimiento de los compromisos de comunicación contratista – cliente*

Escala	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Muy satisfactorio	1	2,5	2,5
Satisfactorio	18	45,0	47,5
Regular	20	50,0	97,5
Insatisfactorio	1	2,5	100,0
Muy insatisfactorio	0	0,0	100,0
Total	40	100,0	

*Medidas estadísticas representativas para el grado de satisfacción a la **pregunta 1** sobre el cumplimiento de los compromisos de comunicación contratista – cliente*

Medida estadística	Valor
Media	3,48
Mediana	3
Desviación estándar	0,60
Tamaño de la muestra (<i>n</i>)	40
Nivel de Confianza	95
Límite superior del intervalo de confianza	3,29
Límite inferior del intervalo de confianza	3,66

*Frecuencia y porcentajes del grado de satisfacción a la **pregunta 2** sobre la empatía del personal responsable de obra*

Escala	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Muy satisfactoria	3	7,5	7,5
Satisfactoria	17	42,5	50,0
Regular	19	47,5	97,5
Insatisfactoria	1	2,5	100,0
Muy insatisfactoria	0	0,0	100,0
Total	40	100,0	

*Medidas estadísticas representativas para el grado de satisfacción a la **pregunta 2** sobre la empatía del personal responsable de obra*

Medida estadística	Valor
Media	3,55
Mediana	3,5
Desviación estándar	0,68
Tamaño de la muestra (<i>n</i>)	40
Nivel de Confianza	95
Límite superior del intervalo de confianza	3,34
Límite inferior del intervalo de confianza	3,76

*Frecuencia y porcentajes del grado de satisfacción a la **pregunta 3** sobre la facilidad para contactar con el responsable de cada uno de los departamentos técnicos de la organización*

Escala	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Muy satisfactoria	1	2,5	2,5
Satisfactoria	17	42,5	45,0
Regular	20	50,0	95,0
Insatisfactoria	2	5,0	100,0
Muy insatisfactoria	0	0,0	100,0
Total	40	100,0	

*Medidas estadísticas representativas para el grado de satisfacción a la **pregunta 3** sobre la facilidad para contactar con el responsable de cada uno de los departamentos técnicos de la organización*

Medida estadística	Valor
Media	3,48
Mediana	3
Desviación estándar	0,60
Tamaño de la muestra (n)	40
Nivel de Confianza	95
Límite superior del intervalo de confianza	3,29
Límite inferior del intervalo de confianza	3,66