

Carrera de Ingeniería Industrial

“INFLUENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD EN LA MEJORA DE COMPETITIVIDAD
DE LA EMPRESA CONFIABILIDAD S.A.C”

Tesis para optar al título profesional de:

Ingeniera Industrial

Autor:

Emilyn Natalia Mora Casas

Asesor:

Mg. Ing. Jhoseline Stayce Guillen Sanchez

<https://orcid.org/0000-0002-0899-6725>

Lima - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	RICARDO VILLENA PRESENTACION
Presidente(a)	Nombre y Apellidos

Jurado 2	NESTOR MIGUEL GELDRES ROSALES
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	JHOSELINE STAYCE GUILLEN SANCHEZ
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD



Página 2 of 65 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:2991168075

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de fuentes excluidas

Fuentes principales

- 20%  Fuentes de Internet
- 10%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

DEDICATORIA

A Dios, que gracias a Él puedo
continuar el camino hacia mis sueños.

A mi adorada y admirable madre,
Lic. Maria Casas, que empezó esta travesía
conmigo y que, desde el cielo, celebramos
cada paso. A mi querido padre, Walter Mora
por su esfuerzo, amor y paciencia, ya que
seguimos creciendo profesionalmente.

A mis hermanas, Jackelin, Yazmin y
Marilyn, por su ejemplo y apoyo
incondicional, a mi enamorado Daniel Diaz,
por su compañía, aliento y ternura, y a toda
mi hermosa familia por su demostración de
amor y orgullo hacia mí.

Agradecimiento

Agradecimiento a Dios, por brindarme salud y
bienestar día a día.

A mi casa de estudios por mi crecimiento
académico.

A mi asesora por guiarme en la realización de esta
investigación, el acompañamiento y seguridad en el
proceso.

Tabla de contenido

Jurado Evaluador.....	2
Informe de Similitud	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	5
Tabla de Contenido	6
Índice de Tablas.....	7
Índice de Figuras	8
Resumen.....	9
Capítulo I. Introducción	10
Capítulo II. Método.....	20
Capítulo III. Resultados.....	27
Capítulo IV. Discusión Y Conclusiones	33
Referencias.....	38
Anexos	45

Índice de Tablas

Tabla 1	Distribución de empleados en la empresa Confiabilidad S.A.C. _____	21
Tabla 2	Técnicas e instrumentos _____	22
Tabla 3	Nivel porcentual del aseguramiento de la calidad _____	28
Tabla 4	Grado de responsabilidad de la Dirección _____	29
Tabla 5	Evaluación de la gestión recursos _____	
Tabla 6	Grado de análisis y mejora de los procesos _____	31
Tabla 7	Matriz de consistencia _____	45
Tabla 8	Matriz de operacionalización de las variables _____	49

Índice de figuras

Figura 1	Incremento de clientes _____	32
Figura 2	Incremento de nuevos productos _____	33

Resumen

Esta investigación presenta la influencia del sistema de gestión de calidad en la mejora de la competitividad de la empresa Confiabilidad S.A.C. con la finalidad de aportar al crecimiento empresarial, resolver los problemas vinculados a los procesos, y buscar la valoración significativa de los colaboradores respecto al manejo de la calidad. El objetivo del estudio fue determinar la influencia del sistema de gestión de calidad en la mejora de la competitividad de la empresa. La organización objeto de estudio, es considerada una “PYME” perteneciente a la industria de venta, servicios y capacitaciones de mantenimiento predictivo y proactivo. Para el reclutamiento de la información se siguió un criterio ético, donde se tuvo como población y muestra los 9 empleados y se usó técnicas como, la encuesta y el análisis documental. Los resultados mostraron que la empresa, respecto a las variables del Sistema de Gestión de Calidad, cumplen a nivel porcentual con más del 70% de conformidad, y respecto a las variables de la competitividad, la empresa creció más del 30 % en cuanto al incremento de la cartera de clientes y el ingreso de nuevos productos. Es a partir de esta información y en la comparación de otras investigaciones que, se establece la relación entre el sistema de gestión de calidad con la mejora de la competitividad a través de la evaluación de las dimensiones basado en la Norma ISO 9001:2015.

Palabras clave: Norma ISO 9001:2015, competitividad, calidad, crecimiento empresarial, conformidad.

Capítulo I. Introducción

En la actualidad, muchas micro o macroempresas descartan o descuidan la implantación de un sistema de gestión de la calidad. En el año 2022, el Perú contaba solo con el 0.08% de las empresas certificadas bajo la Norma ISO 9001:2015, siendo un total de 2,654 organizaciones, y, a nivel mundial, de un total de 1,265,216 empresas certificadas, representa solo el 0.21%. Dado el bajo nivel de certificación presentado en las empresas se considera importante implementar un Sistema de Gestión de Calidad ya que, si una empresa se certifica, en conjunto, éstas generan ventajas competitivas globales que permiten el desarrollo organizacional de cualquier empresa (Organización Internacional para la Estandarización [ISO], 2023).

En la empresa Confiabilidad S.A.C., objeto de estudio de la investigación, cuenta con técnicas necesarias para cumplir con los procesos internos y externos, siendo ello poco frecuente e innovador a nivel mercado. Muchos de sus proyectos en sus tres ámbitos de negocio, servicios, venta de productos y capacitaciones, se desarrollan correctamente pero no hay visibilidad empresarial a nivel organizacional a pesar de contar con proveedores y clientes de gran peso, lo que repercute en un liderazgo que carece de cierta objetividad en algunos aspectos. Respecto a la competitividad empresarial, el enfoque se centra en la visibilidad que la empresa tiene en el mercado nacional frente a sus competidores, si bien la organización tiene ventajas competitivas muy marcadas dentro de los 3 ámbitos de negocio, se identifica aún poco impacto social y empresarial. Este impacto se relaciona con la poca fluidez de ventas o contratación de servicios y se involucra directamente con los procesos establecidos, si bien estos procesos se han ido mejorando en beneficio a los clientes y la organización, aún existen deficiencias

relacionadas a la circulación de actividades en las diferentes áreas lo que dificulta cumplir al 100% con el manual de gestión de calidad. Si bien se cumple con los requerimientos de los clientes, y son medidos a través de su confianza en la organización, a nivel interno se puede presentar deficiencias respecto a cumplir algunas conformidades. Por otro lado, no se ha descrito exactamente un sistema de gestión de calidad que esté al alcance de una certificación internacional ya que, aún se encuentran algunas falencias en la implementación del mismo, lo que genera que muchos de los procesos no estén estandarizados y no se tengan en cuenta factores importantes dentro de lo que exige una norma ISO 9001:2015 tales como el nivel de planeación estratégica de la empresa ligado estrechamente con el desempeño de la alta dirección, y el nivel de involucramiento del personal como una medida tan fundamental para el funcionamiento adecuado posterior a una implementación. En cuanto al involucramiento del personal, a la actualidad se evidencia cierto desconocimiento acerca del manual de calidad que tiene incorporado la empresa, puesto que, dicha información no se encuentra adecuadamente divulgada y por consecuencia, los integrantes de la organización no tienen contemplado el seguimiento de este documento, y por el contrario, las acciones realizadas se pueden catalogar como empíricas, es decir, que se basan en las experiencias anteriores mas no por lo establecido según el manual.

Ante lo expuesto, se evidencian dos problemas sustanciales: Media competitividad a nivel empresarial y procesos no estandarizados.

En la actualidad se ve necesario una innovación empresarial constante y sólida, donde la población resalte el valor empresarial de una organización basado en su calidad y lo que esto significa para el desarrollo de un país, entorno a ello referiremos investigaciones relacionadas a nuestro presente estudio.

En España, Lin y Tarí (2020) desarrollaron una investigación empírica, que tuvo como objetivo identificar el beneficio de implementar un sistema de gestión respecto a la calidad y el medio ambiente en el rubro del turismo, cuya muestra fue de 29 colaboradores entre directivos, personal administrativo y choferes de empresas de movilidad turística. Se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario de 30 preguntas para personal con roles administrativos y 33 preguntas para conductores. Los resultados mostraron que la colaboración entre empresas de turismo en cuanto al nivel de satisfacción, las plataformas cumplen con el correcto funcionamiento, sin embargo, hay problemas de gestión, las cuáles se especificaron posterior a los resultados. Esta investigación concluye que, aunque la colaboración en una de las empresas genera un alto nivel de satisfacción para el cliente, el sistema de gestión no se aplica completamente, al igual que una empresa tradicional.

Algo parecido sucede en el caso de a nivel internacional, en Ecuador, Dicado y Jaramillo (2018), en su trabajo titulado “Sistema De Gestión De Calidad basado en Norma ISO 9001:2015 para imprenta Continental Rueda”, diseñaron una investigación de tipo documental, exploratoria-descriptiva, donde se analiza el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, y tiene como objetivo diseñar un SGC basado en la norma para garantizar la continua satisfacción de sus clientes cumpliendo sus requisitos. Para este estudio la población objetivo representa un total de 15 personas, siendo los encargados de las áreas de producción, administración, selección y empaque, diseño y de gerencia que intervienen en el proceso, para la cual se utilizó como instrumento de investigación la entrevista y comprendido en herramientas estadísticas de Calidad. A través de esta investigación, se identificaron las necesidades de las partes

interesadas en la imprenta y se definieron las actividades del plan de acción para abordar los hallazgos detectados. Además, se planificó el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Sin embargo, se evidenció que la organización necesita mejorar la planificación de procesos y recursos, la identificación de su contexto, el control operacional, y los métodos para evaluar el desempeño. También se destacó la importancia de enfocarse en el liderazgo para desarrollar estrategias que impulsen el crecimiento e innovación en productos y servicios. Finalmente, se concluye que la implementación del SGC garantizará la eficacia operativa, permitiendo diseñar una estructura sólida para la elaboración y comercialización de calendarios, asegurando la satisfacción de los clientes.

Por otro lado, en Lima, La Rosa (2017) ejecutó una investigación para una empresa del sector metal-mecánico, la empresa Fagoma S.A.C, con el objetivo de proponer una actualización del sistema de gestión de calidad para cumplir con los nuevos requerimientos de la ISO 9001:2015, la investigación tiene un enfoque metodológico cualitativo y como muestra tiene 16 personas como la totalidad de los trabajadores de la empresa, asimismo utilizó técnicas como encuestas, entrevistas y análisis documental y de la misma forma sus instrumentos fueron cuestionario, guía de la entrevista y lista de verificación. Posterior a la investigación, se tiene como resultado que la empresa cuenta con el 48% del cumplimiento de los requisitos de la norma, por lo que se puede analizar que la empresa contaba con el sistema implementado, pero no había una gestión eficiente. Este trabajo aportó a nuestra investigación acerca del nivel de cumplimiento que puede tener una empresa que, aunque este no se encuentre al 100% establecida, es importante definir el nivel de cumplimiento para una actualización

En Lima, existe otra propuesta relacionada al caso de estudio, Chavarría

(2018) realizó una investigación en referencia a la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa consultora especializada en servicios de ingeniería, este trabajo tiene como objetivo evidenciar la capacidad de la organización en proporcionar servicios de ingeniería que satisfagan los requisitos del cliente. La población es todo el personal de la empresa que comprende todos los procesos involucrados en la implementación del SGC y como técnica de recolección de datos utilizaron las entrevistas a los distintos niveles jerárquicos. El estudio concluye que la implementación propuesta permitió organizar los procesos estratégicos, operativos y de soporte, y así determinar la capacidad instalada de los mismos, asimismo recalca que la mejora de los procesos se da por la continuidad del sistema y la aplicación de la mejora continua, ya que no es un resultado inmediato y de corto plazo.

Con los casos descritos, es importante el detalle básico de los términos principales que fueron utilizados en el trabajo, a continuación, se exponen todos ellos:

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): Abarca a aquellas actividades por las cuales la organización identifica sus objetivos y permite determinar los procesos y los recursos necesarios para lograr los resultados planteados. Este a su vez, gestiona los procesos que proporcionan un valor agregado y ayudan a concretar los resultados de todas las partes interesadas de la organización. Asimismo, un SGC brinda los medios necesarios para reconocer las acciones que deben ser ejecutadas para solucionar las consecuencias pronosticadas y no pronosticadas para la provisión tanto de los productos como de los servicios implicados.

Haciendo mención a lo anterior, un modelo que sirve como guía para establecer y operar un sistema de gestión de la calidad, es la Norma ISO 9001:2015,

esta es una norma a nivel internacional que describe y detalla parámetros a cumplir por las organizaciones, tratando de estandarizar los sistemas. Esta tiene como beneficios potenciales para una organización, satisfacer al cliente a través de sus productos o servicios, incrementar la satisfacción de estos, abordar los riesgos y oportunidades, y demostrar la conformidad de los requisitos del sistema de gestión de calidad (Organización Internacional de Normalización [ISO], s.f.).

Dentro de nuestra variable encontramos las dimensiones que forman parte de nuestro estudio en referencia al sistema de gestión de calidad, se detalla:

Aseguramiento de calidad: La garantía de la calidad del proceso y del producto está contemplada en diversos modelos, normas y guías de mejora de procesos. Aunque se presentan bajo distintos nombres (directrices, reglas, prácticas, requisitos), todos comparten elementos comunes para asegurar la calidad a través de un ciclo que incluye la evaluación, comunicación y resolución de no conformidades, tanto a nivel de proyectos como organizacional (Febles et al., 2022)

Responsabilidad de la dirección: Viveros y Camargo (2020) consideran que la dirección relacionada con los líderes de una organización. contribuye en las capacidades de los trabajadores, en la estructuración sólida de procesos y la manifestación con proyección de los mismos, y a su vez destaca el valor que tiene este en los últimos tiempos, ya que genera una mayor eficiencia organizacional por poseer conocimientos, visiones, proyecciones y capacidades transformadoras; aspectos que contribuyen a la implementación de procesos. Por otro lado, Sumba et al. (2020) menciona que el líder permite el incremento de la productividad y eficiencia de los colaboradores, siendo así que el liderazgo es la forma particular que un directivo aporta a su labor y define la manera en que orienta a su equipo, por ende, considera relevante que las organizaciones tengan líderes en formación

que convenzan e influyan a los que le rodean. Rozo et al. (2019) menciona que el liderazgo está relacionado con la dirección estratégica y este a su vez, está centrado en los objetivos de la organización, siendo que este enrumba a los colaboradores por el mismo sentido de la competitividad con factores como la comunicación, motivación, innovación y cambio organizacional.

Gestión de recursos: Basado en el ámbito organizacional, Flores y Gómez (2018) explican que es un rol crucial en la gestión del capital humano lo que implica la percepción de los empleados de que la organización valora sus aportes y se preocupa por su bienestar. Un elevado nivel de apoyo organizacional percibido está vinculado a un mayor compromiso organizacional, lo que puede resultar en una menor rotación de personal, una mayor satisfacción laboral y un empoderamiento incrementado de los empleados.

Análisis y mejora: El análisis vinculado a un SGC, se vincula a la evaluación de desempeño, este es un proceso de recopilación de datos que facilita la evaluación tanto cuantitativa como cualitativa del nivel de cumplimiento y calidad con que los individuos realizan las actividades, metas y responsabilidades definidas por una organización. En este se aborda la toma de decisiones administrativas relacionadas con el ascenso de empleados, la detección de necesidades y la evaluación del rendimiento. (Matabanchoy et al., 2019). Por otro lado, la mejora, se puede definir como un camino o un proceso que se utilizar para alcanzar la excelencia de algo en específico manteniendo un proceso continuo, y a nivel organizacional el termino de mejora continua está relacionado a conseguir la relación entre procesos y personal donde se contribuya un progreso constante. (Barreras, 2022)

La competitividad, a nivel empresarial, es una rivalidad por mercados y

recursos con el objetivo de alcanzar una mayor participación, una competencia en el ámbito económico y empresarial. Este interactúa con dos o más agentes analizando la capacidad que tiene para manejar la necesidad de los consumidores, de forma más eficiente en comparación con otra organización, y por otro lado, actúa como elemento primordial en el desarrollo de una organización con la interacción de factores internos como la innovación, adaptabilidad, desempeño de los empleados y la calidad de los procesos y productos; y externos como la visibilidad en el mercado y el marketing, incidiendo en las actividades. (Otero y Taddei, 2018)

Dentro de nuestra variable encontramos las dimensiones que forman parte de nuestro estudio en referencia a la competitividad se detalla:

Comercialización: Este se relaciona con la gestión comercial y productiva que tiene una organización, relacionándose con la cantidad ventas, aumento de ingresos, lanzamiento de nuevos productos o servicios, gestión del personal del área comercial y de las estrategias de marketing. En relación con lo antes mencionado, se da el enfoque de la estrategia como organización para que este se centre en estrategias de posicionamiento, análisis de competidores, y el establecimiento del objetivo comercial. (Quiñonez et al., 2020)

Realización del producto: Las organizaciones investigan y van creando productos en búsqueda del incremento o mantenimiento de las ventas, y en la realización de los productos, fuera de la formulación y venta del mismo, este conlleva a un proceso de desarrollo complejo y es afectado por factores que determina la posibilidad de incorporar y formalizar los procesos de innovación. Este pasa por diferentes fases, la generación y filtrado de ideas, desarrollo del concepto del producto, viabilidad y estrategia de marketing y el desarrollo del producto y comercialización. (Jama et al., 2021)

1.1. Formulación del problema

Problema General

¿Cómo influye el sistema de gestión de calidad en la mejora de la competitividad de la empresa Confiabilidad S.A.C.?

Problemas específicos

- ¿Es posible determinar el aseguramiento de la calidad de los procesos de la empresa mediante la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad?
- ¿Es posible identificar el grado de responsabilidad de la dirección de la empresa con respecto a los requisitos del cliente mediante la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad?
- ¿Es viable evaluar la gestión de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad?
- ¿Se podrá determinar el grado de análisis y mejora de los procesos de la empresa a través de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad?
- ¿Es viable medir el incremento de clientes nuevos posterior a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad?
- ¿Es viable evaluar el ingreso de nuevos productos de comercialización posterior a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad?

1.2.Objetivos

Objetivo General

Determinar la influencia del Sistema de Gestión de Calidad en la mejora de la competitividad en la empresa Confiabilidad S.A.C.

Objetivos específicos

- Determinar el aseguramiento de la calidad de los procesos de la empresa mediante la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Identificar el grado de responsabilidad de la dirección de la empresa con respecto a los requisitos del cliente mediante la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Evaluar la gestión de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Determinar el grado de análisis y mejora de los procesos de la empresa a través de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Medir el incremento de clientes nuevos posterior a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Evaluar el ingreso de nuevos productos de comercialización posterior a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

1.3.Hipótesis

El sistema de Gestión de la Calidad influye positivamente en la competitividad de la empresa Confiabilidad S.A.C.

Capítulo II. Método

2.1. Tipo de investigación

El presente trabajo tiene un enfoque mixto. Según Hernández et. al (2018), éste conceptualiza la metodología cualitativa y cuantitativa permitiendo que estos puedan complementarse en el desarrollo de una investigación. Por lo que, también menciona que el método cualitativo genera información descriptiva y, el método cuantitativo, mide numéricamente y analiza estadísticamente los datos.

El presente estudio es de tipo básica. Según Castro et al. (2023), se trata fundamentalmente de investigaciones experimentales o teóricas dirigidas a adquirir nuevos conocimientos sobre la base de fenómenos físicos observables, sin considerar su aplicación inmediata en el contexto social.

El presente estudio tiene un nivel explicativo. Según Ramos (2020), el alcance de este tipo de investigación busca no solo describir los fenómenos, sino también entender profundamente sus fundamentos y especificidades. Este enfoque permite generar un conocimiento que puede ser utilizado para informar decisiones, mejorar prácticas y contribuir al avance científico y tecnológico en el área de estudio.

El presente estudio es de diseño experimental. Según Ramos (2020), se distingue por su enfoque en la manipulación controlada y deliberada de una variable independiente, con el propósito de observar y analizar su efecto sobre una variable dependiente. Este tipo de investigación es fundamental en el campo de las ciencias experimentales, ya que permite establecer relaciones de causa y efecto entre variables.

2.2. Población y muestra

A. Población

Según Arias et. al. (2016), la población de estudio es un conjunto de casos definido, restringido y accesible que proporciona una referencia para seleccionar

muestras que cumplan con un conjunto predefinido de criterios. A su vez, con la determinación de la población es posible extender los resultados de una investigación, esto debe ser definido desde el objetivo para identificar aquella población con la que se trabajará.

Entonces, para este caso, la población de interés, se constituye como el total del personal de la empresa Confiabilidad S.A.C por ser parte de la investigación y parte de los beneficiarios en respuesta del objetivo general, detallando la cifra se considera 9 personas en su totalidad distribuidas en las 3 áreas generales, tal y como se describe en la Tabla 1, este detalle permite conocer el área, puesto y la cantidad por cada uno.

Tabla 1

Distribución de empleados en la empresa Confiabilidad S.A.C.

Áreas de la empresa	Puesto	Cantidad de Empleados
Administrativa	Gerente Administrativo	1
	Asistente Logístico	1
	Asistente Administrativo	1
Ventas	Jefe de Ventas	1
	Asistente de Ventas	1
	Asistente de Capacitaciones	1
Servicios	Gerente Técnico	1
	Analista CBM	2
Total		9

Fuente: Planilla de personal de la empresa Confiabilidad S.A.C.

B. Muestra

La muestra es un conjunto de elementos seleccionados de acuerdo a criterios establecidos por el investigador (Hernández et al., 2014). En el presente

estudio, el tamaño de muestra será igual a la población, por lo que no se realizó un muestreo. Cabe resaltar, que la empresa es considerada una PYME.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Hamodi et al. (2015) comentan que, las técnicas son las estrategias que debe plantear el investigador para el recojo de información valiosa, y, por otro lado, los instrumentos son las herramientas aplicadas en el proceso de obtención de información que permite mostrar organizadamente la información. En la Tabla 2, se presenta la técnica e instrumento utilizado en la presente investigación.

Tabla 2

Técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumentos
Análisis Documental	Registro de documentos: Recopilación de documentos en la organización. Consta en la recolección de documentos relevantes, que permitan realizar una comparación entre ellos, verificar los cambios y consultar en el proceso de investigación
Encuesta	<p>Cuestionario. Adaptación según el contexto de la organización. Consta de preguntas y respuestas cerradas, además de una columna para el apartado de observaciones. Basado en las cláusulas de la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Sí. - Cumple con lo estipulado en la norma el punto de la norma correspondiente a la pregunta en cuestión.</p> <p>No. - No cumple con lo estipulado en la norma</p> <p>Parcial. - Cumple de manera parcial con lo estipulado en la norma.</p>

A través de las técnicas escogidas, tal como se señala en la Tabla 2, respecto al análisis documental, López y Sandoval (2016) indican que este tipo de técnica junto a su instrumento permite describir la relación entre las variables, en el sentido de que estas pueden ser evaluadas y permiten responder al objetivo inicial. Por otro lado, comentan que los objetivos de este tipo de técnica permiten observar y reconocer el significado de las partes que se describen en los documentos, y así clasificarlas para pasar al proceso de análisis.

Como segunda técnica, se hace referencia a la encuesta y su instrumento, este considera principalmente la participación de agentes, considerados en la muestra, que tiene como fin obtener una medida sistemática de conceptos derivados de una pregunta de investigación previamente construida por el investigador (López y Fachelli, 2015).

2.4. Procedimientos de recolección de datos

En esta sección se relatará los pasos que fueron seguidos para la recolección de datos por técnica empleada. Respecto a la técnica de análisis documental fue importante contar con la aprobación de la empresa Confiabilidad S.A.C., ya que fue necesario para la recopilación y verificación de información confidencial. Por ende, se detalla minuciosamente el proceso que se llevó a cabo:

- El autor de la investigación, posterior a determinar la problemática y los objetivos, determina que documentos considera relevantes y a los que debe tener acceso, por lo que se solicitará el Manual de Gestión Integrado, la cantidad de clientes y la cantidad de productos en el periodo 2019 al 2022.
- Posteriormente, se solicita verbalmente a la representante legal el uso y

el tipo de documentación requerida para la investigación, donde se indica que información puede proporcionar y cuál debe ser de conocimiento público. En un lapso no mayor a 7 días compartió la documentación solicitada.

- Con la documentación compartida, en el Manual de Gestión Integrado se revisa los puntos vinculados a las secciones descritas en la Norma ISO 9001:2015 (Organización Internacional para la Estandarización [ISO], 2023) para poder encontrar las preguntas vinculadas a la calidad que se realizarán en la encuesta.
- Respecto a la cantidad de clientes y productos nuevos, la base de datos compartida es analizada, separando e identificando que corresponde a cada uno, por lo que se mide el incremento respecto a la fluctuación de cada año desde el 2019 al 2022.

En cuanto la técnica de la encuesta y su instrumento, se detalla el procedimiento:

- Considerando que, todo cuestionario debe ser validado por un experto, posterior al análisis de las secciones del Manual de Gestión Integrado de la empresa, se formularon las preguntas vinculadas a los objetivos.
- Las preguntas fueron consolidadas en un documento para compartirlas junto a la ficha de validación del instrumento, por lo que se procede a seleccionar los expertos vinculados a la carrera profesional del presente estudio, se contacta y se envía la documentación necesaria brindando indicaciones para el llenado. Los expertos envían la ficha validada (Ver anexo 5).
- Teniendo la certeza de que las preguntas guardan relación con las variables, se plasmó el cuestionario en una herramienta digital como

Google Forms puesto que es de fácil acceso para los encuestados y para exportar los resultados, dentro del desglose de respuestas, se tomó en cuenta que este debe dividirse en 3 opciones; sí, parcialmente y no, dando un valor de cumplimiento del 100%, 50% y 0%, respectivamente, para facilitar el análisis de las respuestas. De la misma forma, se vio conveniente incluir las áreas a la que pertenecen los colaboradores.

- Se solicitó a la gerente general una fecha y hora adecuada para la realización de la encuesta en conjunto, por lo que ya determinada, se les compartió el link del formulario.
- Finalmente, al contar con el registro de las respuestas, se extrae los datos en Microsoft Excel y, al tener las preguntas por secciones según los objetivos, se organiza la información en tablas con sus valores correspondientes, sacando finalmente el valor porcentual promedio.

2.5. Análisis de datos

El análisis de datos es esencial en una investigación ya que incluye una serie de pasos que depuran y verifican los datos hasta la obtención de los resultados (Monterrey y Gómez, 2008). En el presente estudio, se utilizaron pruebas de estadística descriptiva, tales como medidas de tendencia central y distribución frecuencia. Se utilizó la media aritmética para analizar los datos del cumplimiento obtenidos de las dimensiones de la variable Sistema de gestión de Calidad, así mismo, se utilizaron frecuencias relativas para el análisis de los incrementos de la cartera de clientes y nuevos productos correspondientes a la variable competitividad. El programa utilizado fue Ms Excel versión 2019.

2.6. Aspectos éticos

La investigación pretende precisar la influencia que tiene la implementación de un sistema de gestión de calidad en la mejora de la competitividad de la empresa. Para el

cumplimiento de todos los objetivos, se ha seguido un criterio ético de reclutamiento de la información donde las partes de la organización que han sido consideradas para las encuestas y las que han estado relacionadas en las observaciones realizadas fueron respetadas a la par de no interferir en sus funciones a lo largo del proceso.

Por otro lado, el Código de Ética establecido bajo Resolución N°028-2024-UPN, el cual establece entre sus capítulos los deberes de los investigadores, la responsabilidad del investigador principal, principios éticos, política anti-plagio y/o resguardo de los derechos involucrados, entre otros. Lo detallado anteriormente consolida la información relevante para el desarrollo correcto de la presente investigación brindando los principales lineamientos para el uso correcto de la información prestada por la empresa y la que se dará a conocer.

Capítulo III. Resultados

Posterior a la aplicación de los instrumentos, se obtuvieron los resultados en respuesta a los objetivos planteados, relacionados a la mejora en la competitividad respecto al Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa. A través del resultado de la encuesta y el ordenamiento de datos a través del Excel, se realiza un análisis descriptivo.

A. Objetivo específico 1: Determinar el aseguramiento de la calidad de los servicios de la empresa mediante la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se analiza los datos del cuestionario de la sección aseguramiento de la calidad, donde enfoca puntos basados en documentación, establecimientos de procesos, y conformidades ligadas a la norma ISO 9001:2015. En la tabla 3, la empresa asegura la calidad reflejada en el área comercial (68%) y de servicios (76%), mientras que las áreas vinculadas a actividades administrativas consideran que el aseguramiento de la calidad se da en un 100%, lo que de forma global se interpreta que la empresa está cumpliendo con el aseguramiento a un 86%.

Tabla 3

Nivel porcentual del aseguramiento de la calidad

Áreas	Procesos y subprocesos para el SGC	Criterios y métodos para los procesos	Documentación vinculada al SGC	Manual de SGC adecuado	Control de documentos para el SGC	Procedimiento detallado con controles del SGC	Registros para evidenciar conformidades	Total porcentual
Administrativa	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capacitaciones	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Comercial	50%	75%	100%	100%	50%	50%	50%	68%
Servicios	83%	83%	100%	67%	67%	67%	67%	76%
Total general	83%	90%	100%	92%	79%	79%	79%	86%

B. Objetivo específico 2: Identificar el grado de responsabilidad de la dirección de la empresa respecto a los requisitos del cliente mediante la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para mostrar los resultados en referencia al grado de responsabilidad de la dirección de la empresa bajo los requisitos del cliente, se tomó en cuenta los resultados de la sección Responsabilidad de la Dirección de la encuesta, teniendo en cuenta factores como cumplimiento de políticas, planteamiento de objetivos y acciones de la empresa para la búsqueda de la satisfacción del cliente y de los

empleados. En la Tabla 4, indica que en efecto como empresa se está cumpliendo a un 74% la responsabilidad de la dirección, y a su vez que la mayoría de las áreas considera a más de un 80 % el cumplimiento y el área de servicios considera solo un 45%.

Tabla 4

Grado de responsabilidad de la Dirección

Áreas	Cantidad de empleados	Total porcentual
Administrativa	3	88%
Capacitaciones	1	100%
Comercial	2	81%
Servicios	3	45%
<i>Total general</i>	<i>9</i>	<i>74%</i>

C. Objetivo específico 3: Evaluar la gestión de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad

Para determinar que tanto la empresa enfoca la eficacia del SGC en la provisión de recursos y apoyos necesarios, se evalúa recursos, competencias, conciencia, comunicación, documentación y control de registros. En la tabla 5, se muestra que el área administrativa y el área de capacitaciones consideran a un 90 % que la empresa gestiona correctamente sus recursos sin embargo el área comercial y servicios solo consideran

ello a un valor promedio de 79%, esto finalmente se reduce que, de forma general se considera a un 85% la buena gestión de recursos.

Tabla 5

Evaluación de la gestión recursos

Áreas	Recurso para implementar y mantener el SGS	Fortalecimiento de competencias en colaboradores	Establecimiento de perfiles profesionales	Recursos para reclutamiento de personal	Capacitación del personal	Planes de mantenimiento e infraestructura	Cumplimiento de indicador de disponibilidad	Concientización del cumplimiento de objetivos de calidad	Total porcentual
Administrativa	100%	100%	100%	83%	83%	83%	67%	100%	90%
Capacitaciones	100%	100%	100%	100%	100%	50%	100%	100%	94%
Comercial	75%	75%	100%	50%	50%	75%	75%	100%	75%
Servicios	81%	81%	100%	77%	78%	69%	81%	100%	83%
Total general	89%	89%	100%	78%	78%	69%	81%	100%	85%

D. Objetivo específico 4: Determinar el grado de análisis y mejora de los procesos de la empresa a través de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Analizar y mejorar los procesos bajo la norma ISO 9001:2015 implica una revisión detallada de cada uno de los elementos del sistema de gestión de calidad (SGC) y la implementación de acciones correctivas y preventivas para mejorar continuamente. En la tabla 6, se muestra que la planeación de auditorías, seguimiento y medición de los procesos de SGC, y las acciones correctivas y preventivas presentan un valor porcentual de 69% y en general, el área administrativa, de capacitaciones y comercial consideran un 92% y el área de servicios solo un 26%, haciendo un total de su valoración del nivel de mejora y análisis de un 75%.

Tabla 6

Grado de análisis y mejora de los procesos

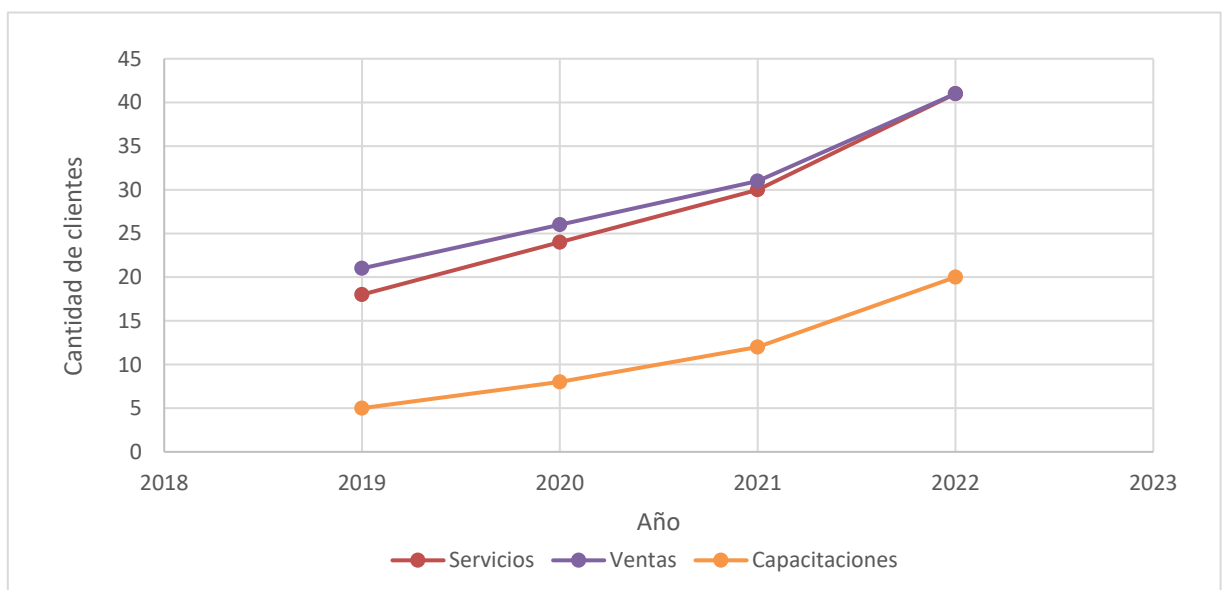
Áreas	Seguimiento, medición y análisis de mejora	Seguimiento del cliente	Procedimiento de auditorías internas	Planeación de auditorías	Seguimiento y medición de los procesos SGC	Control de productos no conformes	Definición del procedimiento en productos no conformes	Desempeño de productos y procesos	Mejora de procesos y productos	Eficacia del SGC	Acciones Correctivas - Metodología	Acciones Preventivas - Metodología	Total porcentual
Administrativa	83%	83%	100%	67%	100%	100%	100%	83%	83%	100%	100%	100%	92%
Capacitaciones	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Comercial	100%	75%	75%	75%	75%	100%	75%	100%	100%	75%	75%	75%	83%
Servicios	0%	67%	17%	33%	0%	67%	17%	33%	33%	50%	0%	0%	26%
Total general	71%	81%	73%	69%	69%	92%	73%	79%	79%	81%	69%	69%	75%

E. Objetivo específico 5: Medir el incremento de clientes nuevos posterior a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

En relación con la competitividad se mide el incremento de clientes nuevos, tomando en cuenta el desglose de los 3 últimos años anteriores a la implementación del SGC, en la figura 1, se visualiza el crecimiento paulatino en las diferentes áreas. Entre los años 2021 – 2022, el área de ventas, capacitaciones y servicios crecieron en un 32%, 67% y 37 %, respectivamente.

Figura 1

Incremento de clientes antes del SGC



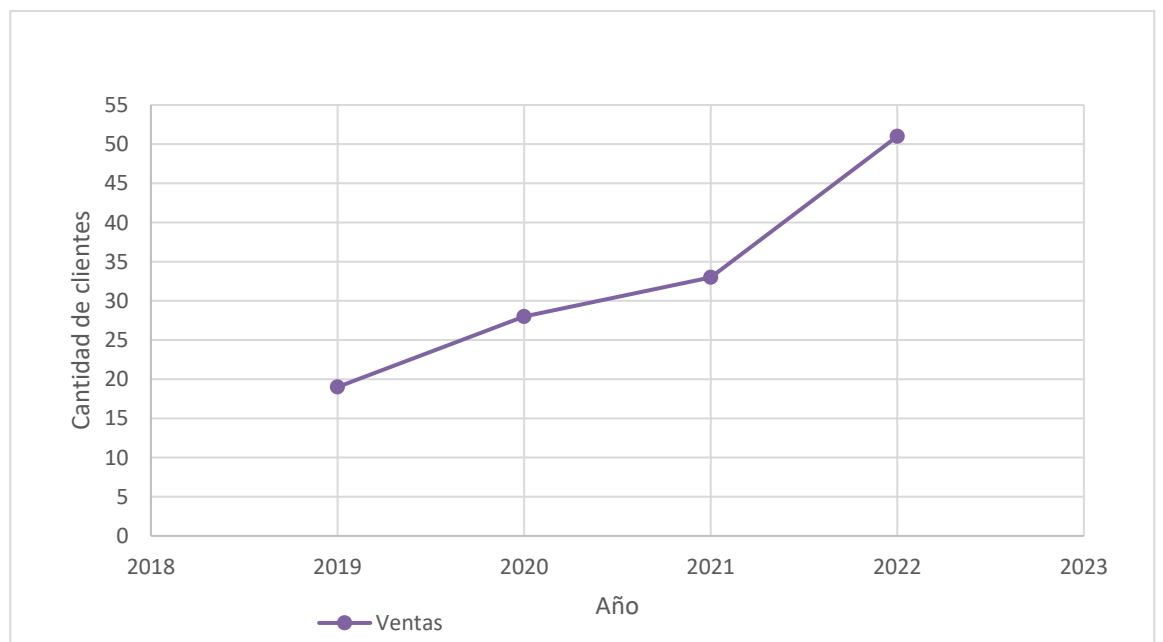
F. Objetivo específico 6: Evaluar el ingreso de nuevos productos de comercialización posterior a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

En referencia a la comercialización, se mide el ingreso de productos nuevos a la empresa asegurando que el producto no solo llegue a los consumidores, sino que también sea aceptado y valorado. En relación con el

área de ventas, donde se enfoca netamente la comercialización de productos, se detalla que desde la fundación de la empresa hasta el año 2019 se contaba con 19 productos, por lo que en la figura 2 muestra que entre los 2020 y 2022 ha crecido paulatinamente en un 47%, 18% y 55%, respectivamente, y si se compara el crecimiento del 2019 respecto al 2022, se considera un crecimiento del 37%.

Figura 2

Incremento de nuevos productos posterior al SGC



Capítulo IV. Discusión Y Conclusiones

4.1. Discusiones

En el primer objetivo se evidenció como resultado que en promedio la empresa está cumpliendo con el aseguramiento de la calidad a un 86%. Estos resultados son similares a Manzo et. al (2022) que muestran que en una industria de turismo los trabajadores vinculados al giro de negocio, indican que la empresa gestiona la calidad a un 60% basado en el aseguramiento y conocimiento de sus procesos del

servicio y gastronomía, esto teniendo como resultado una buena gestión administrativa y una preparación constante del personal para ser más competitivos. Según Palacio et. al (2018) indican que buscar el aseguramiento de la calidad en empresas PYMES es un desafío constante y que de no aplicar un SGC corren el riesgo de desaparecer del mercado puesto que este permite mejorar la efectividad, reducir problemas internos y externos, e implementar herramientas para alcanzar una mayor competitividad.

En el segundo objetivo, en referencia a la responsabilidad de la dirección, los trabajadores de la empresa de forma global consideran que está cumpliendo con la intervención de los altos directivos a un 74%. Estos datos guardan relación con Abril (2021) donde comprobó que el 60% de los colaboradores refieren que la dirección de una empresa colombiana de calzados cumple correctamente el SGC debido a que gestiona el liderazgo y compromiso mediante estrategias de sensibilización y concientización en beneficio de la organización y del cliente. En línea con Rivera (2022), la responsabilidad de la alta dirección en la implementación y control del SGC es esencial para alcanzar el éxito en un sistema, por lo que su intervención genera la mitigación de riesgos en los procesos, el alto compromiso de los trabajadores y una mejora continua de la eficiencia operativa.

El tercer objetivo, tuvo como finalidad evaluar la gestión de recursos enfocándose en las competencias y control del recurso humano, por lo que los trabajadores han considerado como “buena” a un 85%. De acuerdo a Tipian et. al (2022) en una empresa del rubro X, el 57% de sus trabajadores consideran que la gestión de recursos humanos está siendo “regular” respecto a la selección de las personas, desarrollo de personas y en compensación, y esto está vinculado a los procesos de gestión empresarial apoyando a la optimización de la productividad. Según Flores y

Gómez (2018) mencionan que el capital humano es el principal valor agregado en las em presas y por lo que una buena gestión, incrementa el compromiso y la permanencia del personal, mitigando riesgos de una rotación de personal constante y por ende una variabilidad del cumplimiento de procesos.

En el cuarto objetivo, se determinó que el grado de análisis y mejora de los procesos es del 75% respecto a todas las áreas. Según Quiroga y Mojica (2021), en consideración de sus criterios de evaluación, midieron el nivel de desempeño vinculado al análisis y mejora basada en la norma ISO 9001:2015, teniendo una valoración promedio de 92%, vinculando de esa manera que la organización a través del SGC permite garantizar un alto desempeño y cumplimiento de sus objetivos. Según Erazo y Cáceres (2021), realizar un mantenimiento constante del cumplimiento de requisitos en un SGC permite a una organización mejorar la calidad de sus procesos, reducir las no conformidades, y tener un personal comprometido y enfocado a la mejora continua.

En el quinto objetivo, se mide el incremento de clientes nuevos y se evidencia que, en el año 2022, el área de ventas, capacitaciones y servicios crecieron en un 32%, 67% y 37%, respectivamente. Esto muestra que la cartera de clientes en la empresa incrementó más del 30% posterior a la implementación. Según lo indicado por Enríquez y Pérez (2022) en su estudio realizado en una empresa comercializadora de alimentos, la cartera de clientes sufrió un incremento del 20% respecto al periodo anterior, y posterior a la implementación del sistema de gestión, teniendo como factor complementario la satisfacción del cliente. Acorde a Ochoa y Torres (2019), el incremento en la cartera de clientes de una empresa muestra la calidad del servicio y su relación con la competitividad empresarial. El uso de herramientas de gestión que permite la satisfacción y lealtad de los clientes, e impulsa las ventas y la cuota

de mercado, influyendo positivamente en el crecimiento y rentabilidad de las empresas.

En el sexto objetivo, se evalúa el ingreso de nuevos productos de comercialización posterior a la implementación del SGC. Se comprobó que la empresa, al transcurrir de los años, no había variado sus productos, sin embargo, después del sistema de gestión hubo un crecimiento paulatino en su cartera de productos (37%). Según Jama et. al (2021), en su estudio basado en la incorporación de nuevos productos Post-COVID, indica que más del 85% de empresarios y emprendedores ven necesario el desarrollo e incorporación de nuevos productos para mejorar la actividad económica de una organización, satisfacer la demanda y aumentar la diversidad de clientes. En línea con Valencia (2019), la incorporación de nuevos productos requiere de una inversión que esté vinculada a la innovación y a la adaptabilidad de las necesidades del mercado, puesto que genera crecimiento, ventaja sobre sus competidores, mantención activa y apertura a la incorporación de nuevos clientes, considerándose una estrategia diferenciadora.

4.2. Conclusiones

La empresa Confiabilidad S.A.C. reportó un promedio de cumplimiento en el aseguramiento de la calidad en un 86%, referido por los colaboradores de las áreas comercial, servicios y administrativa.

Respecto a la responsabilidad de la dirección en la empresa Confiabilidad S.A.C., los colaboradores de todas las áreas afirman que el 74% de los directivos están cumpliendo con la intervención adecuada frente al SGC.

En cuanto a la evaluación de la gestión de recursos, la empresa Confiabilidad S.A.C. reportó que su gestión es “buena” a un 85%; esto, mencionado por los colaboradores respecto a la selección, desarrollo y compensación del personal.

Al determinar el grado de análisis y mejora de los procesos de la empresa Confiabilidad S.A.C., los colaboradores indicaron que se está gestionando a un 75% garantizando el alto desempeño y el cumplimiento de objetivos.

En referencia a la competitividad, se midió el incremento de nuevos clientes para las 3 áreas de la empresa; ventas, capacitaciones y servicios, por lo que se determinó un incremento de más del 30 % posterior a la implementación del SGC respecto al año anterior.

Finalmente, se evaluó el ingreso de nuevos productos de comercialización de la empresa, donde se obtuvo un incremento del 37% entre el 2019 y 2022, cabe resaltar, que en el transcurso de los años tuvo un crecimiento paulatino, entre 47%, 18% y 55%, en los años 2020, 2021 y 2022, respectivamente.

Referencias

- Abril, C. (2021). Factores de liderazgo y compromiso de la alta dirección con el Sistema de Gestión de Calidad. [Tesis de maestría, Universidad Militar Nueva Granada]. Archivo Digital.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/38843/AbrilGarciaClaudiaPaola2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, J., Villasís, M. & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista alergia mexico*, 63(2), 201-206.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Barreras, I. (2022). La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial. *Revista electrónica sobre cuerpos académicos y grupos de investigación*, 9(17).
<http://mail.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/253>
- Castro, J., Gómez, L. & Camargo, E. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75), 140-174.
<https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Chavarría, R. (2018). *Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa consultora especializada en servicios de ingeniería*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Archivo digital.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/e97cf992-09b9-4418-9719-e0083cc3466c>
- Dicado, L. & Jaramillo, J. (2018). *Sistema De Gestión De Calidad basado en Norma ISO 9001:2015 para imprenta Continental Rueda* [Tesis de Pregrado, Universidad de Guayaquil]. Archivo digital.
https://biblioteca.semisud.org/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=1985

06

Enríquez, L., & Pérez, E. (2022). Implementación de un sistema de gestión de calidad e inocuidad alimentaria en una comercializadora de alimentos. *Conciencia Tecnológica*, (63), 2.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94472192002>

Erazo, F., & Cáceres, C. (2021). *Evaluación de desempeño de un sistema de gestión de calidad incorporando el uso de una herramienta digital, basada en la identificación y manejo de no conformidades* [Tesis de Maestría, Escuela Superior Politécnica del Litoral]. Archivo digital.

<https://dspace.espol.edu.ec/>

Febles, D., Trujillo, Y. & Mendosa, A. (2022). Oportunidades de mejora al proceso de aseguramiento de la calidad del proceso y el producto. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 16(1), 46-61.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2227-18992022000100046&script=sci_arttext&tlng=pt

Flores, J., & Gómez, I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Ajayu órgano de difusión científica del departamento de Psicología UC BSP*, 16(1), 1-30.

http://scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000100001

Hamodi, C., López, V., & López, A. (2015). Medios, técnicas e instrumentos de evaluación formativa y compartida del aprendizaje en educación superior. *Perfiles educativos*, 37(147), 146-161.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982015000100009

Hernandez Palma, H., Barrios Parejo, I., & Martinez Sierra, D. (2018). Gestión de la

- calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 179-195.
- Hernández, O., Jiménez, G. & Martínez, E. (2018). Un acercamiento al capital social y al turismo desde el enfoque mixto y mapeo de actores. *Antropología Experimental*, (18).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6303666>
- Hernández, R., Fernández, R., & Baptista, P. (Eds.). (2014). *Metodología de la Investigación*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- Jama, G. R. C., Anchundia, M. K. A., & Cantos, M. A. B. (2021). Microempresa: Iniciativa de nuevos productos Post-Covid 19 en el cantón Pedro Carbo. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(4), 438-460.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927018>
- Jama, G., Anchundia, M., & Cantos, M. (2021). Microempresa: Iniciativa de nuevos productos Post-Covid 19 en el cantón Pedro Carbo. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(4), 438-460.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927018>
- La Rosa, I. (2017). Propuesta de actualización del Sistema de Gestión de la Calidad basada en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 para una empresa del sector metalmecánico Caso: Empresa Fagoma S.A.C. [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Archivo digital.
<https://repositorio.unsa.edu.pe/items/47f73c7d-c71a-4dac-86c7-e76a97848236>
- Lin, W., & Tarí, J. (2020). Criterios de calidad clave para mejorar la gestión de las empresas colaborativas turísticas en España. *Investigaciones Turísticas*, 19 (73-103).

- <https://rua.ua.es/dspace/handle/10045/106771>
- López, N., & Sandoval, I. (2016). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa. [Tesis de pregrado, *Universidad de Guadalajara*]. Archivo digital.
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/176>
- López, P. & Fachelli, S. (2015). La encuesta. En P. López y S. Fachelli (Eds.), *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa* (pp,5 – 35) Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit.
<http://ddd.uab.cat/record/163567>
- Manzo, E., Chávez, A., Sanabria, B., & Aranda, M. (2022). La vinculación con la sociedad y la calidad del servicio turístico en San Mateo, Ecuador. *REFCaIE: Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa*. 10(3), 1-21.
<https://refcale.ulead.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3703>
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., & Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y salud*, 21(2), 176-187.
<https://doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Monterrey, P., & Gómez-Restrepo, C. (2008). El análisis de datos en la investigación en psiquiatría y salud mental. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 37(2), 263-271.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0034-74502008000200010&script=sci_arttext
- Ochoa, S., & Torres, C. (2019). La calidad de servicio de las entidades bancarias como fundamento de la competitividad empresarial. *Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8).
<http://biblos.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/viewFile/427/607>

Organización Internacional para la Estandarización. (2023). *ISO: Estándares globales para bienes y servicios confiables*.

<https://www.iso.org/home.html>

Otero, S., & Taddei, C. (2018). Competitividad de empresas familiares. *Interciencia*, 43(4), 236-241.

<https://www.redalyc.org/journal/339/33957240003/html/>

Palacio, A., Guadalupe, J., Mantilla, D., & Revelo, E. (2018). Utilización de controles, auditorías administrativas y sistemas de gestión de la calidad en las PYMES. *CienciAmérica*, 7(1), 84-97.

Quiñonez, O., Castillo, S., Bruno, C., & Oyarvide, R. (2020). Gestión y comercialización: Pequeñas y medianas empresas de servicios en Ecuador. *Revista de ciencias sociales*, 26(3), 194-206.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7565476>

Quiroga Soto, J. C., & Mojica Bustos, W. G. (2022). Herramienta para la medición del desempeño de los requisitos del SGC, considerando criterios normativos ISO. *SIGNOS, Investigación en Sistemas de Gestión*, 14(1).

<https://doi.org/10.15332/24631140.748>

Ramos, R. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>

Rivera, N. (2022). *Propuesta de diseño de un Sistema de Gestión Integrado basado en las normas NTE INEN-ISO 9001: 2016 y NTE INEN-ISO 45001: 2019, para el Laboratorio clínico y microbiológico LabINRed en la ciudad de Quito DM* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Archivo digital.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8581/1/T3749-MGCI-Rivera->

[Propuesta.pdf](#)

Rozo, A., Flórez, A., & Gutiérrez, C. (2019). Liderazgo organizacional como elemento clave para la dirección estratégica. *AiBi Revista de investigación, administración e ingeniería*, 7(2), 62-67.

<https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1669>

Sumba, R., Bravo, T., Cárdenas, N., & Arteaga, R. (2020). La planeación estratégica: Importancia en las PYMES ecuatorianas. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 5.

https://www.researchgate.net/publication/345787391_La_planeacion_estrategica_Importancia_en_las_PYMES_ecuatorianas_Strategic_planning_Importance_in_Ecuadorian_SMEs_Planejamento_estrategico_Importancia_nas_PMEs_equatorianas

Tipian, M., Tarazona, M., Alanya, J., & Nuñez, G. (2022). Recursos humanos y gestión empresarial en Ingelectros Perú SA en Los Olivos-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, (5), 210-219.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28071845017>

Universidad Privada del Norte. (2024). Código de Ética del investigador científico UPN. Res. Rectoral 028-2024-UPN.

<https://www.upn.edu.pe/sites/default/files/documentos/codigo-de-etica-para-la-investigacion-cientifica-en-upn.pdf>

Valencia-Rodríguez, M. (2019). Relación entre la innovación de productos y capacidades organizacionales. *Ingeniería industrial*, 40(2), 194-201.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000200194

Viveros, N. & Camargo, F. (2020). Administración colaborativa: el nuevo desafío para

el administrador de empresas, como líder en las organizaciones. *Journal of business and entrepreneurial studie*, 4(2).

<https://www.journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/111>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 7

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
¿Cómo influye el sistema de gestión de calidad en la mejora de la competitividad de la empresa Confiabilidad S.A.C.?	Objetivo General	Antecedentes:			Tipo de investigación
	Determinar la influencia del Sistema de Gestión de Calidad en la mejora de la competitividad en la empresa Confiabilidad S.A.C.	A nivel internacional		Variable independiente: Sistema de Gestión de Calidad	Investigación mixta
	Objetivos específicos	Dicado y Jaramillo (2018), en su trabajo titulado “Sistema De Gestión De Calidad basado en Norma ISO 9001:2015 para imprenta Continental Rueda”, diseñaron una investigación de tipo un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para asegurar la sostenida satisfacción de sus clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos, y a su vez se identificó el contexto actual de la empresa.	El sistema de Gestión de la Calidad influye positivamente en la competitividad de la empresa Confiabilidad S.A.C.	Dimensiones de la variable	Población y muestra
	Determinar el aseguramiento de la calidad de los servicios de la empresa mediante la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.			Dimensión 1: Aseguramiento de la calidad	Constituye el total del personal de la empresa Confiabilidad S.A.C, considera 9 personas en su totalidad.
	Identificar el grado de responsabilidad de la dirección de la empresa con			Dimensión 2: Responsabilidad de la Dirección	

respecto a los requisitos del cliente mediante la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Evaluar la gestión de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Determinar el grado de análisis y mejora de los procesos de la empresa a través de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Medir el incremento de clientes nuevos posterior a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Evaluar el ingreso de nuevos productos de comercialización posterior a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad

A nivel nacional

Chavarría (2018) en su tesis titulada “Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa consultora especializada en servicios de ingeniería”. Este estudio tiene como objetivo era verificar la capacidad de la organización para proporcionar servicios de ingeniería que satisfagan los requisitos del cliente siguiendo la norma ISO 9001:2015,

Dimensión 3: Gestión de recursos

Dimensión 4: Análisis y Mejora

Variable dependiente: Competitividad

Dimensiones de la variable

Dimensión 1: Comercialización

Dimensión 2: Realización del producto

Técnicas e instrumentos para la recolección de información

Técnica: Encuesta / Análisis documental

Instrumento: Cuestionario / Registro de documetos

Anexo 2: Carta de presentación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado profesor(a)

Presente. –

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Universidad Privada del Norte Sede San Juan de Lurigancho, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Titulado en Ingeniería Industrial.

El título de la investigación es: **“Influencia del sistema de gestión de la calidad en la mejora de la competitividad de la empresa Confiabilidad S.A.C.”**; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Constancia de validación del cuestionario

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Emilyn Natalia Mora Casas

DNI:

Código de alumno:

Anexo 3: Matriz de operacionalización de las variables

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y SUS DIMENSIONES

Variable independiente: Sistema de Gestión de Calidad

Abarca aquellas actividades por las cuales la organización identifica sus objetivos y permite determinar los procesos y los recursos necesarios para lograr los resultados deseados. Este a su vez, gestiona los procesos que proporcionan un valor agregado y ayudan a concretar los resultados de todas las partes interesadas de la organización. Asimismo, un SGC brinda los medios necesarios para reconocer las acciones que deben ser ejecutadas para solucionar las consecuencias pronosticadas y no pronosticadas para la provisión tanto de los productos como de los servicios implicados. (Organización Internacional de Normalización [ISO], s.f.)

Dimensiones de la variable

Dimensión 1: Aseguramiento de la calidad

Dimensión 2: Responsabilidad de la dirección

Dimensión 3: Gestión de recursos

Dimensión 4: Análisis y mejora

Variable dependiente: Competitividad

Según Berumen (2002) la competitividad como la capacidad de las empresas para competir en el mercado y de aumentar su porcentaje dentro del mismo para de esta manera incrementar sus beneficios y a su vez, otorgar mayor valor para la sociedad.

Dimensiones de la variable

Dimensión 1: Planeación estratégica

Dimensión 2: Comercialización

Tabla 8

Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA MEDICIÓN
Independiente:			Aseguramiento de la calidad		Sección 4	
Sistema de Gestión de Calidad	La Norma ISO 9001:2015 detalla que un sistema de gestión de la calidad abarca a aquellas actividades por las cuales la organización identifica sus objetivos y permite determinar los procesos y los recursos necesarios para lograr los resultados deseados. Este a su vez, gestiona los procesos que proporcionan un valor agregado y ayudan a concretar los resultados de todas las partes interesadas de la organización.	Es una herramienta que permitirá optimizar los procesos de la empresa manejando mejor la información, equipos y el trabajo de manera que se cumplan con estándares requeridos por el cliente.	Responsabilidad de la Dirección Gestión de recursos Análisis y Mejora Comercialización	Porcentaje de ejecución	Sección 5 Sección 6 Sección 7	Sí – No - Parcialmente
Dependiente:				Índice de relación		
Competitividad	Para Otero y Taddei (2018), visto a nivel empresarial, define a la competitividad como la capacidad de las empresas para competir en el mercado y de aumentar su porcentaje dentro del mismo para de esta manera incrementar sus beneficios y a su vez, otorgar mayor valor para la sociedad.	Se valorará la competitividad en base a la tasa de crecimiento de la cartera de clientes y el incremento de nuevos productos en los últimos periodos.	Realización del producto			

Anexo 4: Encuesta

INSTRUCCIONES
<p>Este es un formato de encuesta personal, dirigida a los integrantes de la organización. Por favor, lea cada pregunta y coloque un aspa "X" en el recuadro correspondiente, según su criterio, teniendo en cuenta la situación de la empresa.</p>
<p>El objetivo de esta encuesta es conocer el nivel del cumplimiento del Manual de Gestión COSAC. A su vez, se evalúa el conocimiento que tenga usted acerca del mismo, en otras palabras, el nivel de asimilación y familiaridad con el sistema de gestión de calidad de la empresa.</p>

CONFIABILIDAD SAC. - LISTA DE VERIFICACIÓN PARA EVALUACIONES DE DIAGNÓSTICO					
N°	Aspecto a evaluar	Cumple			Observaciones
	Sistema de Gestión de la Calidad	Sí	No	Parcial	
	¿Se tienen identificados los procesos y subprocesos necesarios para el SGC?				
	¿Se han determinado los criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y control de los procesos sean eficaces?				
	¿Se cuenta con declaraciones de política y objetivos de la calidad, manual de la calidad, procedimientos, registros, otros documentos?				
	Se cuenta con un Manual de la Calidad que defina:				
	1. El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad incluyendo los instrumentos para los que se emitirá la Declaración de Conformidad.				
	2. Procedimientos documentados o referencia a ellos.				

3. Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC.				
4. Exclusiones				
¿Se controlan los documentos requeridos por SGC?				
Se cuenta con un procedimiento que detalle estos controles: • Emitir y aprobar los documentos. / • Revisar, actualizar y aprobar documentos cuando sea necesario. / • Identificar el estado de revisión actual de los documentos. / • Se asegura que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.				
¿Se mantienen registros para proporcionar evidencia de la conformidad de los requisitos, así como de la operación eficaz del SGC según un procedimiento documentado?				
Responsabilidad de la Dirección				
¿Se comunican dentro de la organización los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios establecidos?				
¿Se tienen identificados los requisitos de los clientes de la organización? ¿Estos requisitos se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de los clientes?				
¿Hay una política de la calidad clara y documentada?				
¿La política incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejora constante del SGC?				
¿Están establecidos los objetivos de la calidad?				
¿Son los objetivos medibles y cuantificables? (Revisar su seguimiento y medición - indicadores de gestión)				
¿La alta dirección realiza la planificación del Sistema de Gestión de la calidad?				
¿Hay una descripción clara de las funciones del organigrama en base a las competencias?				
¿Hay un responsable de la calidad dependiente de la alta dirección?				
¿El responsable de la calidad está entrenado y calificado para el puesto?				
¿La alta dirección asegura que se establecen los procesos apropiados de comunicación?				
¿Está definido el mecanismo para las revisiones por la dirección y se lleva a la práctica? ¿Se revisa el SGC a intervalos planificados?				

¿Considera la información necesaria para efectuar la revisión por la Dirección?				
¿Se obtuvieron resultados positivos de las revisiones previas y/o de las acciones tomadas?				
Gestión de los Recursos				
¿Se proporcionan recursos dentro de la organización enfocados a implementar y mantener el SGC y aumentar la satisfacción del cliente?				
¿Se han establecido las competencias del personal en base a la educación, formación, habilidades y experiencia?				
¿Existen perfiles que definan funciones, responsabilidades y autoridades?				
¿Se tiene definido un procedimiento para el reclutamiento, selección y contratación?				
¿Se tiene establecido un programa de formación y capacitación del personal?				
¿Se ha establecido la infraestructura crítica y sus planes de mantenimiento?				
¿Se revisa el cumplimiento de cronogramas de mantenimiento y el indicador de disponibilidad?				
¿Se asegura que el personal es consciente de la importancia de su trabajo para lograr los objetivos de la calidad?				
Realización del Producto				
¿Se establecen los requisitos del producto previo a la producción?				
¿Se ha implementado métodos eficaces para la comunicación con el cliente: Información sobre el producto, ¿consultas, modificaciones, retroalimentación al cliente incluyendo quejas?				
¿Se tiene establecido métodos para seguimiento y verificación del producto en proceso durante la realización del producto?				
¿Se han establecido registros para mostrar evidencia de que el producto cumple con los requisitos establecidos?				
¿Se tienen definidos los canales de comunicación y retroalimentación con los clientes?				

¿Se ha establecido un sistema que permita garantizar que los productos comprados cumplen con las especificaciones establecidas para la compra?				
¿Se revisan los requisitos especificados de compra antes de comunicar al proveedor? ¿La información para la compra permite definir los requisitos para la aprobación del producto? ¿Se encuentran definidos los criterios para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores? (Registros)				
¿Se garantiza que el producto comprado cumple con los requisitos establecidos para la compra? (Registros)				
¿Se lleva una planificación y se realiza control de la producción?				
¿Es posible identificar el estado del producto con respecto a los requisitos establecidos a través de toda la organización? ¿Trazabilidad?				
¿La organización: ¿identifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente?				
¿La organización ha identificado los requisitos para la preservación del producto durante el proceso interno y entrega del mismo?				
¿Se ha determinado los dispositivos de medición necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad de los requisitos del producto?				
Análisis y Mejora				
¿Se han implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para: asegurar la conformidad del SGC, ¿la conformidad de los requisitos del producto?				
¿La organización realiza seguimiento a la percepción del cliente sobre la prestación del servicio?				
¿Se tiene definido un procedimiento de auditorías internas?				
¿Se realizan auditorías a intervalos planificados en la organización?				
¿Se tienen definidos métodos para el seguimiento y medición de los procesos del SGC?				
¿El producto que no es conforme con los requisitos se identifica y controla?				
¿Se tiene definido un procedimiento para el control de producto no conforme?				
Análisis de Datos				

1. ¿La organización mantiene y analiza toda la información relevante recibida de los usuarios, o de otras fuentes, sobre el desempeño de los productos y procesos?				
2. ¿Dicha información es utilizada como elemento de entrada para la mejora del producto y de los procesos productivos?				
¿Considera que se ha mejorado la eficacia del SGC mediante el uso de la Política de Calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas?				
Acciones Correctivas. ¿Existe una metodología para el levantamiento de acciones correctivas?				
Acciones Preventivas. ¿Existe una metodología para el levantamiento de acciones preventivas?				

Anexo 5: Documento - Manual de Gestión Integrado

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Código:	COSAC-SIG-00-PRO-013
		Revisión:	01
		Fecha:	01/03/2021
		Página:	1 de 50



MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO

Código: COSAC-SIG-00-MAN-001

	ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
FIRMA:			 <small>CONFIDABILIDAD S.A.C. María Fernanda Holguin Borries Gerente General</small>
NOMBRE:	Anthony Sana	Darwin Marin	María Fernanda Holguin
CARGO:	Jefe de Servicios & Ventas	Coordinador SSOMAC	Gerente General

Este documento no se encuentre controlado en formato físico, la persona que requiere imprimir este documento debe asegurarse que se encuentre en la última versión. Todos los derechos reservados para Confiabilidad S.A.C.

Anexo 6: Certificado de validez de contenido del instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL VALIDADOR	
Nombre y apellidos:	Maria Fernanda Holguin Bernales
Cargo:	Gerente General
Institución/Empresa:	Confiabilidad S.A.C.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una “X” dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.		2		
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			3	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			3	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			3	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.		2		
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			3	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.		2		
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a			3	

	evaluar.				
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			3	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			3	
CONTEO TOTAL			6	21	
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		C	B	A	TOTAL

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = 0,9$$

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

CONFIABILIDAD S.A.C.

 María Fernanda Holguín Bernales
 GERENTE GENERAL

Lima, 26 Setiembre del 2022

Firma del validador

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL VALIDADOR	
Nombre y apellidos:	Luis Agustín Vilca Gavidia
Cargo:	Director Académico de Sede - UPN Trujillo
Institución/Empresa:	Universidad Privada del Norte

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una “X” dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			3	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			3	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			3	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			3	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.		2		En las preguntas 5.6.2 y 8.5.1. se pide una opinión
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			3	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			3	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.		2		4.2.2. Exclusiones 7.2.2. Realización de Producto Podrían ser poco entendibles.

Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			3	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			3	
CONTEO TOTAL			4	24	
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		C	B	A	TOTAL

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

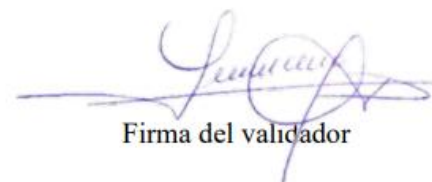
Coefficiente de validez:



CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena



Firma del validador

Lima, 26 Setiembre del 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL VALIDADOR	
Nombre y apellidos:	Karen Cribillero Chirinos
Cargo:	Analista SIG
Institución/Empresa:	Andes Express

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una “X” dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			3	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			3	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			3	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			3	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			3	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			3	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			3	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			3	

Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			3	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			3	
CONTEO TOTAL				30	
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		C	B	A	TOTAL

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = 1,00$$

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena



Firma del validador

Lima, 26 Setiembre del 2022