

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA EMPRESA
COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS PLÁSTICOS
LIMA, 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Jackeline Roque Arteaga

Asesor:

Dr. Alex Miguel Hernández Torres

<https://orcid.org/0000-0002-5682-2500>

Lima - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Iván Orlando Tantalean Tapia
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	Jorge Nelson Malpartida Gutiérrez
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	Alex Miguel Hernández Torres
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD

“Sistemas de gestión de calidad y Satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos Lima ,2021”

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	16%	9%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1%
4	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	vsip.info Fuente de Internet	1%
7	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

A Dios quien ha sido mi fortaleza en mi camino hasta el día de hoy.

A todos mis seres queridos por su cariño y apoyo incondicional durante todo el proceso, que me han permitido llegar a cumplir hoy una meta más.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

A mis seres queridos, les agradezco su apoyo para lograr esta meta.

TABLA DE CONTENIDO

<i>JURADO EVALUADOR</i>	2
<i>INFORME DE SIMILITUD</i>	3
<i>DEDICATORIA</i>	4
<i>AGRADECIMIENTO</i>	5
<i>TABLA DE CONTENIDO</i>	6
<i>ÍNDICE DE TABLAS</i>	7
<i>ÍNDICE DE FIGURAS</i>	9
<i>RESUMEN</i>	10
<i>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</i>	11
<i>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</i>	18
<i>CAPÍTULO III: RESULTADOS</i>	26
<i>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</i>	40
<i>REFERENCIAS</i>	46
<i>ANEXOS</i>	51

Índice de tablas

<i>Tabla 01.....</i>	<i>23</i>
<i>Datos de expertos validadores</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 02.....</i>	<i>23</i>
<i>Validación por juicio de expertos: v1. Sistema de gestión de calidad.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 03.....</i>	<i>23</i>
<i>Validación por juicio de expertos: v2. Satisfacción del usuario.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 04.....</i>	<i>24</i>
<i>Confiabilidad de la variable sistema de gestión de calidad</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 05.....</i>	<i>24</i>
<i>Confiabilidad de la variable satisfacción del usuario</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 06.....</i>	<i>25</i>
<i>Confiabilidad de la variable satisfacción del usuario & satisfacción del usuario</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 07.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla de frecuencias de la variable sistema de gestión de calidad.</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 08.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla de frecuencias de la dimensión mejora continua.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 09.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla de frecuencia de la dimensión de enfoque al cliente</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 10.....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla de frecuencia de la dimensión gestión de relaciones.....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 11.....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla de frecuencias de la variable satisfacción del usuario.....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 12.....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla de frecuencias de la dimensión expectativas</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 13.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla de frecuencias de la dimensión rendimiento percibido</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 14.....</i>	<i>33</i>
<i>Tabla cruzada entre sistema de gestión de calidad y satisfacción del usuario</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 15.....</i>	<i>33</i>
<i>Tabla cruzada entre mejora continua vs satisfacción del usuario.....</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 16.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla cruzada entre enfoque al cliente y satisfacción del usuario</i>	<i>34</i>

<i>Tabla 17</i>	35
<i>Tabla cruzada entre gestión de relaciones vs satisfacción del usuario</i>	35
<i>Tabla 18</i>	35
<i>Prueba de normalidad de variables</i>	35
<i>Tabla 19</i>	36
<i>Contrastación de hipótesis general</i>	36
<i>Tabla 20</i>	37
<i>Contrastación de hipótesis específica 1</i>	37
<i>Tabla 21</i>	38
<i>Contrastación de hipótesis específica 2</i>	38
<i>Tabla 22</i>	39
<i>Contrastación de hipótesis específica 3</i>	39

Índice de figuras

<i>Figura 01</i>	26
<i>Variable sistema de gestión de calidad</i>	26
<i>Figura 02</i>	27
<i>Dimensión mejora continua</i>	27
<i>Figura 03</i>	28
<i>Dimensión enfoque al cliente.</i>	28
<i>Figura 04</i>	29
<i>Dimensión gestión de relaciones</i>	29
<i>Figura 05</i>	30
<i>Variable satisfacción del usuario</i>	30
<i>Figura 06</i>	31
<i>Dimensiones expectativas</i>	31
<i>Figura 07</i>	32
<i>Dimensión rendimiento percibido</i>	32

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre los sistemas de gestión de calidad y la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos, para ello se usó como método un diseño no experimental de corte transversal, y el cuestionario como instrumento para la recolección de datos. Se obtuvo como resultado que el 97.0% de los encuestados perciben que el sistema de gestión de calidad es bueno y tienen un nivel alto de satisfacción. De igual manera se identifica que las variables tienen un coeficiente de correlación de $r=1.000$ lo cual indica que existe una correlación perfecta. En conclusión; se pudo constatar que los sistemas de gestión de calidad se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario, al igual que sus dimensiones mejora continua($r=0.697$), enfoque al cliente($r=1.000$) y gestión de relaciones($r=0.561$).

PALABRAS CLAVES: Enfoque al cliente, Gestión de las relaciones, Mejora continua, Satisfacción del usuario, Sistema de gestión de calidad.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

El consumo plástico se ha incrementado a través de los años, siendo uno de los que ha logrado formar parte de la cadena de valor de muchos sectores productivos, esto debido mayormente a su diversidad y versatilidad, lo cual ha resultado beneficioso tanto para productores como comercializadores de este. Por ello, las empresas que producen y comercializan este producto han notado la necesidad de gestionar la calidad como respuesta a las cambiantes necesidades de los clientes, los avances tecnológicos y la creciente competitividad (Silva-Treviño et al.,2021).

En la actualidad; la implementación de sistemas de gestión de calidad se ha planteado como una decisión estratégica para las organizaciones ,ya que ha logrado mejorar visiblemente su desempeño global y proporciona una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible; así mismo ; los sistemas de gestión de calidad se definen como un conjunto de políticas, objetivos, procesos, documentos y recursos que nos lleva a asegurar la calidad, tanto del producto como de la organización, esto en la búsqueda de la satisfacción de los usuarios (León-Ramentol et al. , 2019).

Un estudio realizado en Cuba nos indica que las organizaciones que han aplicado un sistema de gestión de calidad muestran un índice de productividad mayor a las que no la han implementado; es decir hay una notoria diferencia por ende una alta relación entre el sistema de gestión de calidad y la productividad ya que logran mejorar los procesos y la gestión empresarial (Eufemia,2018).

En concordancia; China siendo uno de los mayores productores de la industria del plástico ha venido exponiendo como el factor calidad es base para la cadena de valor; por ello toman la gestión de calidad como una oportunidad para plantear ideas innovadoras y ecológicas acorde a las nuevas necesidades del mundo; de tal manera que logre satisfacer tanto la calidad como las expectativas del cliente en toda su cadena de valor (Gómez,2023).

Las empresas peruanas han logrado romper las barreras al comercio internacional e internarse en nuevos mercados; en consecuencia, se han visto en la necesidad de implementar mejoras en sus procesos de calidad para ofrecer un producto y tener una

imagen corporativa que logre ser competitiva en el mercado internacional. En relación con ello; han ido implementando sistemas de gestión de calidad como un medio básico para la obtención de reconocidas certificaciones de calidad como la ISO 9000. Este es un aspecto importante en el contexto global, dado que se ha demostrado que las empresas que implementan y practican activamente las normas de calidad en sus procesos mejoran considerablemente su desempeño en toda su cadena de valor, lo cual es beneficioso y mejora la satisfacción del usuario final, mostrando un incremento en sus ventas y exportaciones (Lizarzaburu,2016).

Benzaquen & Narro (2022) realizó una investigación a empresas que cuentan con un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), logrando demostrar que estas tienen un mejor desempeño. A pesar de ello solo el 1% del total de organizaciones formales en el Perú cuentan con sistemas de gestión de calidad, lo cual nos indica que aún hay mucho por hacer para persuadir a otras empresas para que integren sistemas de calidad en sus organizaciones. (ISOTools Excellence ,2016)

A continuación, se presentan algunos antecedentes referentes a nuestras variables:

Auquillas (2016) en su estudio el proyecto de mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad de la empresa Flexiplast S.A., empresa ecuatoriana dedicada a la fabricación de envases plásticos flexibles, obtuvo como resultado que pesar contar con una certificación ISO 9001, no se tenía una práctica activa de los procesos y gestiones de calidad obteniendo un bajo nivel satisfacción del usuario en términos de tiempo de entrega, garantía (calidad) e innovación.

Maticorena (2022) en su investigación Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y satisfacción de los clientes de la empresa Estar Cajue, Tarapoto – 2022, planteó como objetivo determinar la relación entre sus dos variables. Por lo cual, concluyó que existe relación significativa y directa entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la satisfacción de los clientes.

Cueva & Santillán (2019) en su investigación Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y satisfacción de los clientes de la empresa Monkey Park, Huaraz – 2019, se planteó como objetivo determinar la relación entre las variables sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y satisfacción de los clientes utilizando la técnica de encuesta; concluyendo que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables.

González & Pérez (2022) en su investigación en la empresa trujillana DAS Soluciones SAC, tuvo como objetivo estudiar la relación entre las variables, la población fue constituida por 332 encuestados, obteniendo como resultado que el 53% de los encuestados indiquen que existe una relación positiva y buena entre el SGC y la satisfacción de los clientes.

Rengifo (2022) en su estudio en empresas constructoras del distrito de Tarapoto, con una metodología de tipo básica y de diseño no experimental planteó como objetivo determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad y la satisfacción del cliente; obteniendo como resultado una correlación positiva alta entre ambas variables ($r = 0,876$).

Quispe(2019) en su investigación en la empresa CS BEAVER S.A.C , tuvo como objetivo determinar la incidencia de un SGC según la Norma Internacional ISO 9001:2015 en la satisfacción del cliente , esta investigación es tipo aplicada, descriptiva y no experimental y se aplicó como instrumento una encuesta realizada a una muestra de 54 clientes para medir el nivel de satisfacción; donde se obtuvo que al haber implementado la Norma ISO , el nivel de satisfacción aumentó en 99 puntos porcentuales y manifiestan un índice de satisfacción en el 85% de los encuestados, y a su vez se demostró la relación de ambas variables .

Ramírez(2019) en su investigación de la empresa Sistemas Técnicos Auxiliares S. A. C., Callao, Lima, 2019, nos planteó como objetivo conocer si la variable Sistema de gestión de calidad influye en la variable satisfacción del cliente , esta investigación fue de tipo descriptivo ,correlacional y diseño no experimental, participaron y tuvo como población 220 clientes de la empresa Sistemas Técnicos Auxiliares S. A. C , donde se concluyó que la variable que existe relación de dependencia entre la gestión de calidad y la satisfacción de los clientes de la Empresa Sistemas Técnicos Auxiliares S.A.C , por ende se aprobó la hipótesis planteada.

Ríos (2021) en su estudio titulado en la superintendencia nacional de migraciones – 2019 ,propuso como objetivo principal determinar la influencia entre el sistema de gestión de calidad con la satisfacción del cliente , desarrollando una investigación de metodología tipo cuantitativo y según la naturaleza el nivel es correlacional y descriptivo ; teniendo como instrumento una encuesta , se concluyó que el sistema de gestión de la calidad influye altamente en la satisfacción del cliente ($p\text{-valor} = 0.204$).

Fernández & Paz(2023) en su estudio propuso como objetivo principal determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 con la satisfacción del cliente , desarrollando una investigación de metodología cuantitativa, tipo aplicada, de diseño no experimental, correlacional – transversal; y teniendo como instrumento una encuesta a la población que componía los colaboradores de las empresas que recibían los servicios de la consultora , concluyo que existe relación positiva alta ($r = 0,796$) entre ambas variables y se aceptó la hipótesis general planteada .

Por lo descrito anteriormente se realiza esta investigación con el fin de dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el sistema de gestión de calidad y la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos lima ,2021?

De la misma manera, se formulan los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la mejora continua y la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora productos plásticos en Lima?; ¿Cuál es la relación del enfoque al cliente y la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora productos plásticos en Lima?; ¿Cuál es la relación entre la gestión de las relaciones y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora productos plásticos en Lima?

Para lograr responder la interrogante se ha desarrollado la presente investigación donde se plantearon como primera variable al sistema de gestión de calidad. Las dimensiones que comprenden esta variable son la mejora continua, el enfoque al cliente y la gestión de las relaciones.

El sistema de gestión de calidad según Diaz & Salazar (2021) es una forma de trabajar con la finalidad de asegurar la satisfacción del cliente o usuario; por ello se lleva a cabo las responsabilidades, procedimientos, procesos bajo el concepto de eficiencia y eficacia para lograr una ventaja competitiva. Al implementar un sistema de gestión de calidad, se logra optimizar procesos, enfocándose principalmente en la satisfacción del usuario tomando como punto de partida las necesidades y expectativas de los clientes. Así mismo, esto genera una mayor aceptación de los productos ofrecidos además de generar una mayor rentabilidad y aumento en las ventas (Grijalbo,2017).

Con lo que respecta a la primera dimensión la cual es mejora continua; Diaz & Salazar (2021) indicó que una mejora continua de procesos, actividades y recursos es algo esencial en una empresa que tiene como proyección lograr grandeza y perfección.

Además, nos explica que existen dos tipos de mejora de la calidad: una orientada al desarrollo de herramientas tecnológicas y la otra a la optimización de los procesos productivos. También, nos indica que de no lograr ejecutarse los avances tecnológicos dado a diferentes factores, se puede proceder con un sistema de mejora continua, esto con el fin de lograr la satisfacción del usuario. Raquel Toro (2021) aporta que dicha mejora continua de los procesos se obtiene siguiendo el ciclo PDCA del Dr. E. Deming: que consta en Planificar – Desarrollar – Controlar – Actuar, para mejorar y obtener resultados beneficiosos para la empresa.

Como segunda dimensión tenemos al enfoque al cliente, Antúnez et al. (2018) nos planteó que el sistema de gestión de calidad tiene como fin cumplir e incluso superar las expectativas de los usuarios esto para lograr su satisfacción. Por ello, es primordial lograr identificar esta dimensión al implementar un sistema de gestión de calidad.

Finalmente, la dimensión gestión de las relaciones. La Norma ISO 9001-2015 nos indica que establecer una comunicación clara y concisa, ayuda a lograr relaciones equilibradas. La toma de decisiones en relación con los grupos de interés debe permitir la confianza y crecimiento común de ambas partes, y de esta manera puede generar valor al mantenerse una buena relación. Generar alianzas estratégicas con los proveedores para aumentar la competitividad, productividad y la rentabilidad de una empresa, lo cual a su vez logra impactar en la satisfacción del usuario.

Por otro lado, se procederá con la segunda variable, siendo esta la satisfacción del usuario y cuenta con dos dimensiones: rendimiento percibido y expectativas.

Moreno et al. (2016) señalaron que uno de los principales criterios para lograr determinar la calidad del producto y servicio brindado es la satisfacción del usuario, a su vez, nos dijo que este es clave reconocer lo que influye en la decisión del cliente, dado que esto determinará su preferencia y decisión de repetir en la experiencia, lo que genera un aumento en ventas. En concordancia; Hammond (2023) enfatiza que la satisfacción del usuario es una función adecuada, y es una manera de afianzar a los usuarios.

La primera dimensión de nuestra segunda variable es el rendimiento percibido, este factor lo determina el usuario y tiene como indicador la experiencia de compra; y el valor que se le atribuye a esta por los productos o servicios adquiridos (Blanco,2016).

La segunda dimensión es la expectativa. Blanco (2016) nos señaló que las expectativas tienen como referencia a la aspiración a cumplir o cubrir una determinada

necesidad. Estas pueden surgir desde una simple idea del cliente. Un producto que logre cubrir y superar esta necesidad, lograra afianzar a los clientes convirtiéndolos en compradores recurrentes fieles a la marca.

En función a todo lo descrito, esta investigación tiene como objetivo analizar la relación entre el sistema de gestión de calidad y la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos lima ,2021.

Por consiguiente, se plantean los siguientes objetivos específicos: establecer la relación entre mejora continua y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora productos plásticos en Lima; establecer en qué medida el enfoque al cliente se relaciona con la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora productos plásticos en Lima y precisar la relación entre la gestión de las relaciones y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora productos plásticos en Lima.

De igual manera la presente investigación se justifica teóricamente, porque permite generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente y servirá como una referencia o antecedente para las próximas investigaciones con temas similares a este estudio. (Monroy & Nava ,2018)

Así mismo se tomaron como teorías básicas la norma ISO 9001-2015, donde plantea 7 principios que deben ser cumplidos para la alta gerencia de tal manera que se pueda mejorar el producto, detectar los problemas a tiempo, y a su vez se relaciona con toda la cadena de valor, pues compone una filosofía de gestión que impacta a todos niveles de una organización y garantiza que las operaciones sean efectivas y eficientes. Para el presente trabajo se tomó los principios de mejora continua, enfoque al cliente y gestión de relaciones de la norma ISO 9001-2015 como dimensiones de nuestra variable sistemas de gestión de calidad, dado que se adapta mejor al sentido y dirección del estudio. Por otro lado, para la variable satisfacción del usuario nos basamos en la teoría de Kotler que plantea la satisfacción del usuario como el resultado de las expectativas contra el valor recibido de un producto o servicio, esto se puede medir bajo 3 dimensiones o indicadores: expectativa, rendimiento percibido y grado de satisfacción, de los cuales se desarrolló las dos primeras en este estudio.

También, se justifica en el aspecto práctico porque se analiza la relación entre sistemas de gestión de calidad y satisfacción del usuario para posteriormente plantear

estrategias que podrían solucionar problemas o incidencias que se pueden presentar en organizaciones comercializadoras de productos (Monroy & Nava ,2018).

Del mismo modo, se justifica metodológicamente porque se presenta un tipo de diseño no experimental, de corte transversal y se elaboró y aplicó la técnica de encuesta, con el instrumento del cuestionario prediseñado, por cada una de las variables en investigación; que servirán como base para futuras investigaciones (Monroy & Nava ,2018).

Además, se ha planteado como hipótesis general: El Sistema de gestión de calidad se relaciona de manera significativa en la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos en Lima.

Consecuentemente, se plantean las siguientes hipótesis específicas: la mejora continua tiene una relación positiva muy alta con respecto a la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora productos plásticos en Lima; el enfoque al cliente tiene una correlación positiva alta con la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora productos plásticos en Lima; existe una relación moderada entre gestión de las relaciones y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora productos plásticos en Lima.

La presente investigación consta de cuatro partes; en la primera se presenta la introducción en donde se explica una visión global resaltando la relevancia del tema y especificaciones del problema, el objetivo del estudio, la justificación de la investigación e hipótesis del estudio en la segunda parte, se hace referencia a la metodología usada, posteriormente se desarrolla los resultados obtenidos, la discusión y limitaciones del estudio, para finalmente presentar las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación:

2.1.1 Enfoque de la investigación:

El presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo, porque se utilizaron herramientas de análisis para explicar y medir la relación entre las dos variables.

Niño (2019) considera que el enfoque cuantitativo tiene como medio principal la medición y regularmente se usa para probar hipótesis, así mismo; este ha sido aplicado con éxito en diferentes tipos de investigaciones como la descriptiva, experimental, entre otras.

2.1.2 Tipo de investigación:

Tipo de investigación básica, dado que no influimos en las variables solo recolectamos información en base a la situación actual.

La investigación básica según Hernández & Mendoza (2018) sirve como base teórica para comprender y ampliar nuestros conocimientos sobre unas variables específicas; y tiene como propósito generar datos que confirmen o refuten la tesis inicial del estudio. De igual manera, este tipo de investigaciones no está dirigida a una aplicación determinada, es decir no afectamos los elementos o variables del estudio sino más bien recolectamos información de hechos ya transcurridos.

2.1.3 Niveles de investigación:

Es una investigación correlacional dado que tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre 2 o más variables (En este caso sistemas de gestión de calidad y satisfacción del usuario), pero no las relaciones causales donde un cambio influye en la otra variable (Hernández & Mendoza,2018).

2.1.4 Diseño de la investigación:

Es una investigación no experimental de corte transversal dado que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación realizada.

Hernández & Mendoza (2018) indican que la investigación no experimental se mide una o varias variables sobre situaciones ya existentes; así mismo; al ser de corte transversal se obtiene información del objeto de estudio una única vez en un momento dado.

2.2 Variables y operacionalización:

Las variables propuestas fueron sistemas de gestión de calidad y satisfacción del usuario; siendo la primera nuestra variable independiente. Estas variables son cualitativas dado que se expresan por medio de una característica o atributo que no es medible numéricamente.

Según Pacheco (2021) aquel tipo de variable estadística que describe cualidades, características y/o circunstancias de algún objeto, persona o eventualidad, sin el uso de números, es decir expresa una categoría no numérica.

2.2.1 Sistemas de gestión de calidad:

Definición Conceptual: La ISO 9001:2015 nos indica que un sistema de gestión de calidad está formado por un conjunto de políticas, procesos y procedimientos documentados, los cuales definen la manera óptima de elaborar un producto o servicio con el fin de asegurar la satisfacción del cliente o usuario.

Definición operacional: La variable sistemas de gestión de calidad cuenta con 3 dimensiones, siendo estas: la dimensión mejora continua que cuenta con 3 indicadores, la dimensión enfoque del cliente que cuenta con 2 indicadores y por último la dimensión gestión de gestión de las relaciones que consta de 2 indicadores.

2.2.2 Satisfacción del usuario:

Definición Conceptual: Kotler (1996) nos dice que es el principal indicador de la respuesta del consumidor hacía el producto o servicio, y se evalúa comparando los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos. Un ejemplo muy claro de ello es que, si el producto no cumple con las expectativas que tiene el usuario, el rendimiento que se percibe es inferior o nulo y por ende el nivel de satisfacción del cliente es bajo y queda insatisfecho.

Definición operacional: La variable satisfacción del usuario de calidad cuenta con 2 dimensiones, las cuales son: la dimensión rendimiento percibido que cuenta con 2 indicadores y la dimensión expectativa que cuenta con 2 indicadores.

2.3 Población, muestra y muestreo:

2.3.1 Población:

Según Hernández & Mendoza (2018) la población es el conjunto de todas las unidades de muestreo, es decir, la unidad de análisis, que tienen ciertas características similares.

De igual manera, podemos definir a una población infinita a aquella que, aunque pueda que sea finita, el número es tan grande y desconocido que estadísticamente se asume como infinito (López, 2021).

Para nuestra investigación se designó como población a todos los usuarios de productos plásticos que se encuentren actualmente en Lima.

2.3.2 Criterios de Selección:

Inclusión, en esta investigación se tuvo en cuenta como parte de la población a los usuarios que hayan adquirido el producto en estudio que accedieron y estuvieron dispuestos a responder el cuestionario en el momento de la aplicación de este mismo.

Exclusión, en este estudio no se consideró como población a usuarios de otros rubros de empresas o que no accedieron y por consecuencia no participaron del cuestionario.

2.3.3 Muestreo:

El muestreo del estudio fue de clase no probabilística por conveniencia. En este tipo de muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, el investigador elige a los miembros por su proximidad y no considera si realmente estos representan muestra representativa de toda la población, se utilizan estos métodos de muestreo en aquellas situaciones en las que las poblaciones de prueba son grandes, porque en la mayoría de los casos es casi imposible evaluar a toda la población. (Hernández & Mendoza, 2018).

2.3.3 Muestra:

La muestra es aquella porción de la población que se selecciona, de la cual se obtiene la información realmente para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio (Hernández & Mendoza, 2018).

En esta investigación la muestra está conformada por 36 usuarios que participaron en el estudio.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

2.4.1 Técnica:

La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta con el propósito de obtener los datos sobre los usuarios de la empresa comercializadora de productos plásticos.

Según un estudio de Niño (2019) considero la encuesta como una técnica de obtención de datos a través de la interrogación de los sujetos a través de un cuestionario, se define como una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos; esta es ampliamente utilizada para investigaciones, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.

2.4.2 Instrumento:

Para este estudio se realizó un cuestionario con escala de intervalos. (Anexo 3)

Según Niño (2019) define el cuestionario como un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios que permitan la ejecución de la técnica, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Este a su vez nos ayuda a estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos.

Validez

Hernández & Mendoza (2018) manifestaron a la validez como el grado que mide el instrumento realmente y consiste en que este sirva para medir la variable que se busca.

El presente instrumento se adaptó de los instrumentos desarrollados en la tesis Calidad de servicio y satisfacción del cliente de Interbank Próceres 630 San Juan de Lurigancho, 2018 y Sistema de gestión de calidad y satisfacción del cliente en empresas constructoras del distrito de Tarapoto – 2022 para las variables.

Se determinó la validez en base al juicio de dos profesionales grado de licenciado uno escuela de administración (EXP.1) y uno de la escuela de economía

(EXP.2), y un ingeniero industrial (EXP 3), los cuales evaluaron el cuestionario y brindaron su aprobación. (Anexo N°4)

En la tabla 1, se muestra el nivel de educación y nombre de los expertos que validaron el instrumento.

Tabla 01

Datos de expertos validadores

N°	Grado	Profesión	Nombre
Exp.01	Lic.	Administración	Miguel Ángel Cornejo Jara
Exp.02	Lic.	Economía	Jeisson Felipe López Afiler
Exp.03	Ing.	Industrial	De La Cruz Martínez Jaime Andrés

En la tabla 2 y 3, podemos verificar la validación de la variable sistema de gestión de calidad y satisfacción del usuario respectivamente.

Tabla 02

Validación por juicio de expertos: V1. Sistema de Gestión de calidad

Exp.	Opinión
Exp.01	Apto para su aplicación.
Exp.02	Se adapta a estudio.
Exp.03	El instrumento es adecuado, se confía su aplicación.

Tabla 03

Validación por juicio de expertos: V2. Satisfacción del usuario

Exp.	Opinión
Exp.01	Apto para su aplicación.
Exp.02	Se adapta a estudio.
Exp.03	El instrumento es adecuado, se confía su aplicación.

Confiabilidad

Para la medición de la confiabilidad se utilizó el programa JAMOVI, en el cual se halló el cálculo de Alfa de Cronbach y la fiabilidad del trabajo de investigación.

Hernández & Mendoza (2018) requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Es decir, mientras el coeficiente este más cerca del 1 mejor es la consistencia interna; por otro lado, si el coeficiente es menor a 0.7, la consistencia interna de la escala utilizada es baja y se considera no apta. Para el rango de confiabilidad.

Tabla 04

Confiabilidad de la variable sistema de gestión de calidad

Estadísticas de Fiabilidad de Escala	
Alfa de Cronbach	
escala	0.853

El valor de alfa de Cronbach obtenida del cuestionario de la variable sistema de gestión de calidad fue de 0.853; es decir 85% de confiabilidad; lo cual nos indica que tiene un rango de confiabilidad muy alta, por lo tanto, es aplicable a la investigación (Campo, 2006).

Tabla 05

Confiabilidad de la variable satisfacción del usuario

Estadísticas de Fiabilidad de Escala	
Alfa de Cronbach	
escala	0.911

El instrumento para medir la variable satisfacción del usuario es altamente confiable, ya que, presenta un valor de alfa de Cronbach de 0.911 que equivale al 91% de confiabilidad (Campo, 2006).

Tabla 06

Confiabilidad de la variable satisfacción del usuario & satisfacción del usuario

Estadísticas de Fiabilidad de Escala	
	Alfa de Cronbach
escala	0.932

De igual manera se validó la fiabilidad de ambas variables en conjunto, obteniendo como resultado un valor de alfa de Cronbach de 0.93 que equivale al 93% de confiabilidad (Campo, 2006).

2.5 Aspectos éticos

Toda información recopilada en la presente investigación fue estudiada y presentada con fines académicos y no ha sido alterada ya que se buscó conseguir información verdadera y pertinente. De igual manera, toda la información presentada en este estudio que no es de mi autoría se encuentra citada bajo el reglamento de normas APA 7ma edición, así mismo se respetó y se siguió los principios estipulados en el código de ética de la “Universidad Privada del Norte”.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos:

3.1.1 Frecuencias

Tabla 07

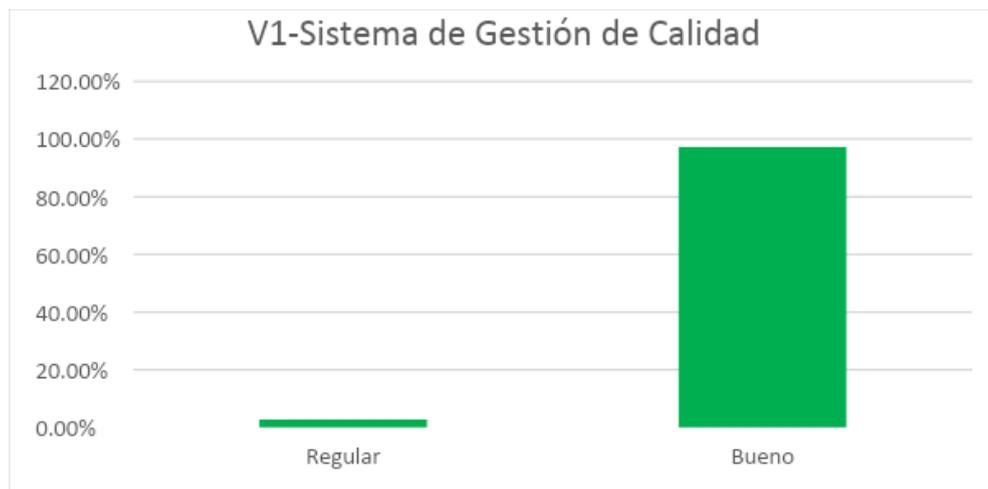
Tabla de frecuencias de la variable sistema de gestión de calidad.

Frecuencias de V1-Sistema de Gestión de Calidad

V1-Sistema de Gestión de Calidad	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Regular	1	2.8 %	2.8 %
Bueno	35	97.2 %	100.0 %

Figura 01

Variable sistema de gestión de calidad



De la tabla 07 y la figura 01 se observa que; del total de encuestados 2.8% expresaron que el sistema de gestión de calidad es regular; por otro lado, el 97.2% manifestaron que el sistema de gestión de calidad es bueno.

Tabla 08

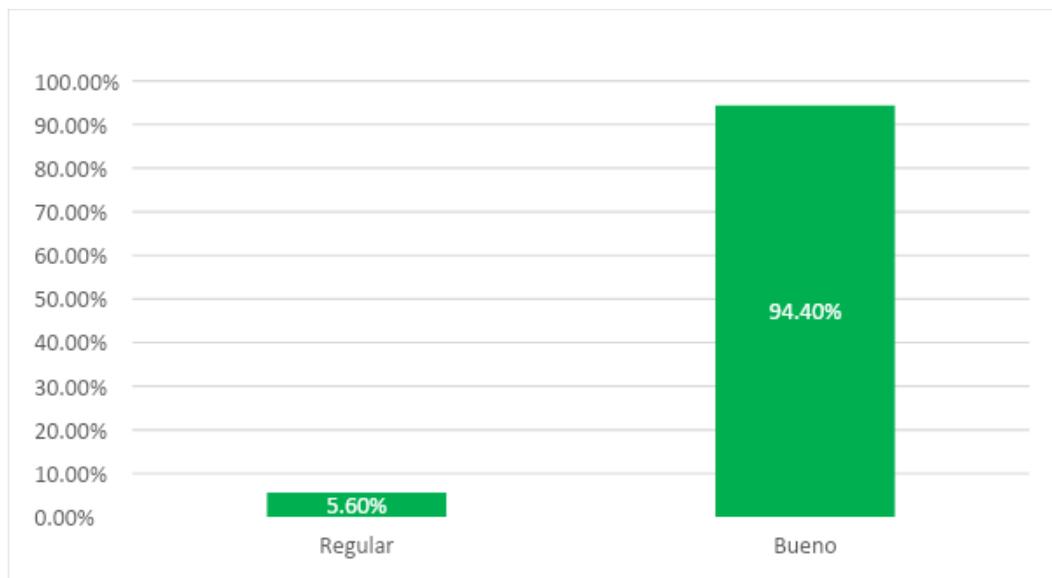
Tabla de frecuencias de la dimensión mejora continua

Frecuencias de D1V1-Mejora continua

D1V1-Mejora continua	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Regular	2	5.6 %	5.6 %
Bueno	34	94.4 %	100.0 %

Figura 02

Dimensión mejora continua



De la tabla 08 y la figura 02 se registra que; del total de encuestados 5.06% expresaron que la mejora continua es regular; por otro lado, el 94.4% perciben que la mejora continua es buena.

Tabla 09

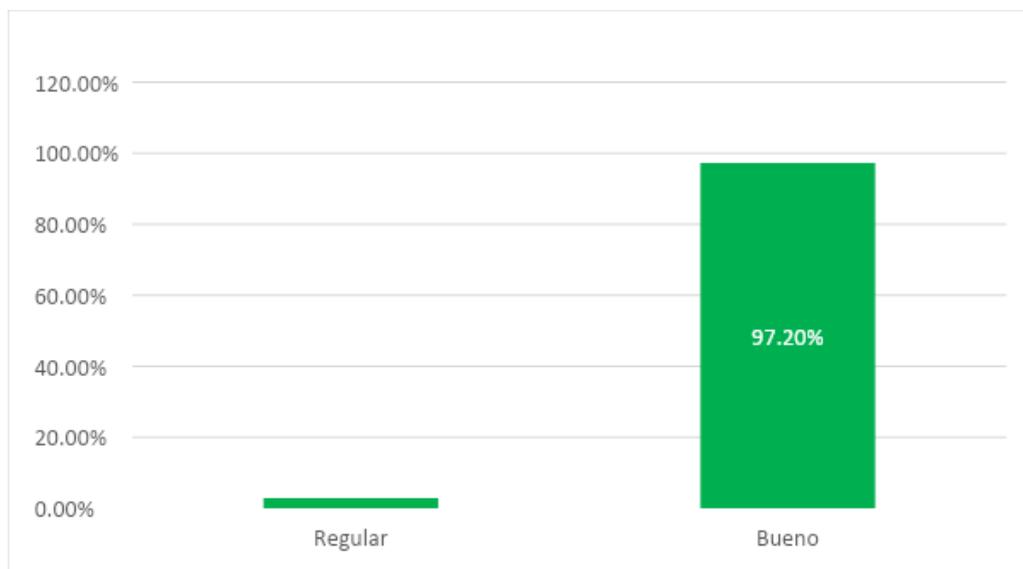
Tabla de frecuencia de la dimensión de enfoque al cliente

Frecuencias de D2V1-Enfoque al cliente

D2V1-Enfoque al cliente	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Regular	1	2.8 %	2.8 %
Bueno	35	97.2 %	100.0 %

Figura 03

Dimensión enfoque al cliente.



De la tabla 09 y la figura 03 se registra que; del total de encuestados 2.08% expresaron que el enfoque al cliente es regular; por otro lado, el 97.2% perciben que el enfoque al cliente es bueno.

Tabla 10

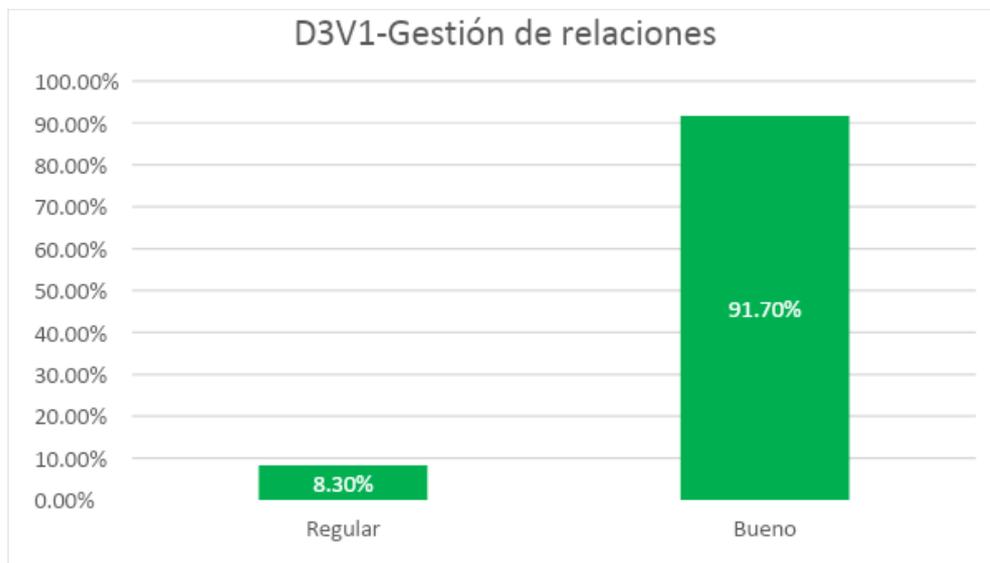
Tabla de frecuencia de la dimensión gestión de relaciones

Frecuencias de D3V1-Gestión de relaciones

D3V1-Gestión de relaciones	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Regular	3	8.3 %	8.3 %
Bueno	33	91.7 %	100.0 %

Figura 04

Dimensión gestión de relaciones



De la tabla 10 y la figura 04 se observa que del total de encuestados 8.3% expresaron que la gestión de relaciones es regular; por otro lado, el 91.7% perciben a la dimensión gestión de proveedores como buena.

Tabla 11

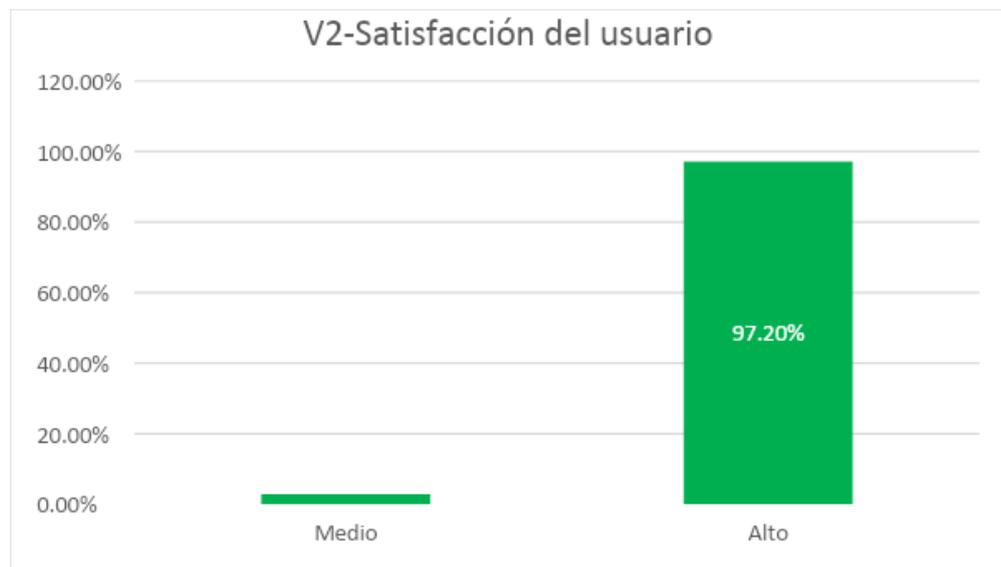
Tabla de frecuencias de la variable satisfacción del usuario

Frecuencias de V2-Satisfacción del usuario

V2-Satisfacción del usuario	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Medio	1	2.8 %	2.8 %
Alto	35	97.2 %	100.0 %

Figura 05

Variable satisfacción del usuario



De la tabla 11 y la figura 05 se observa que; del total de encuestados 2.08% expresaron que la satisfacción del usuario es media; por otro lado, el 97.2% manifestaron que la satisfacción del usuario es alta.

Tabla 12

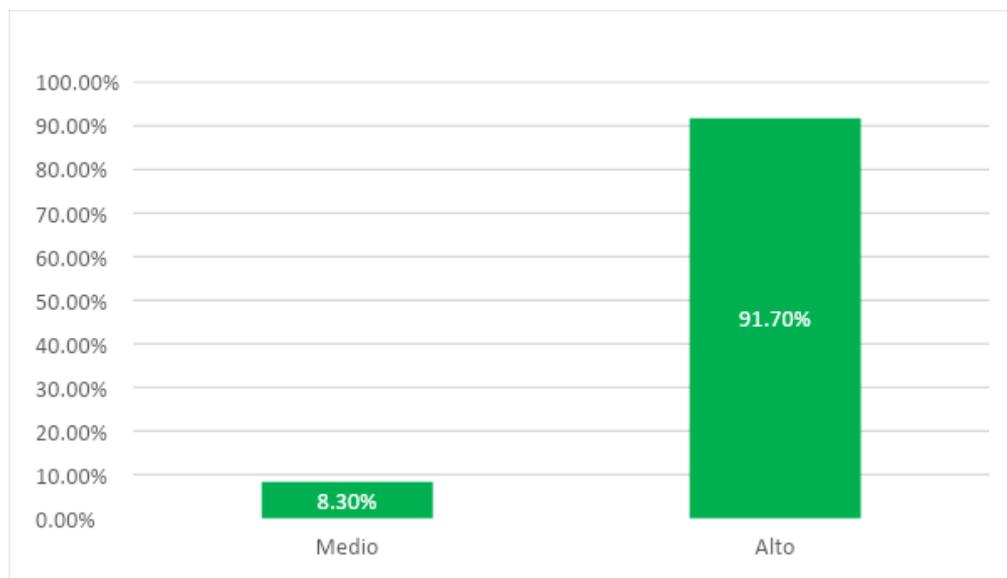
Tabla de frecuencias de la dimensión expectativas

Frecuencias de DIV2-Expectativas

DIV2-Expectativas	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Medio	3	8.3 %	8.3 %
Alto	33	91.7 %	100.0 %

Figura 06

Dimensiones expectativas



De la tabla 12 y la figura 06 se observa que; del total de encuestados 8.03% expresaron que el rendimiento percibido esta aun nivel medio; por otro lado, el 91.7% manifestaron que el rendimiento percibido es alto.

Tabla 13

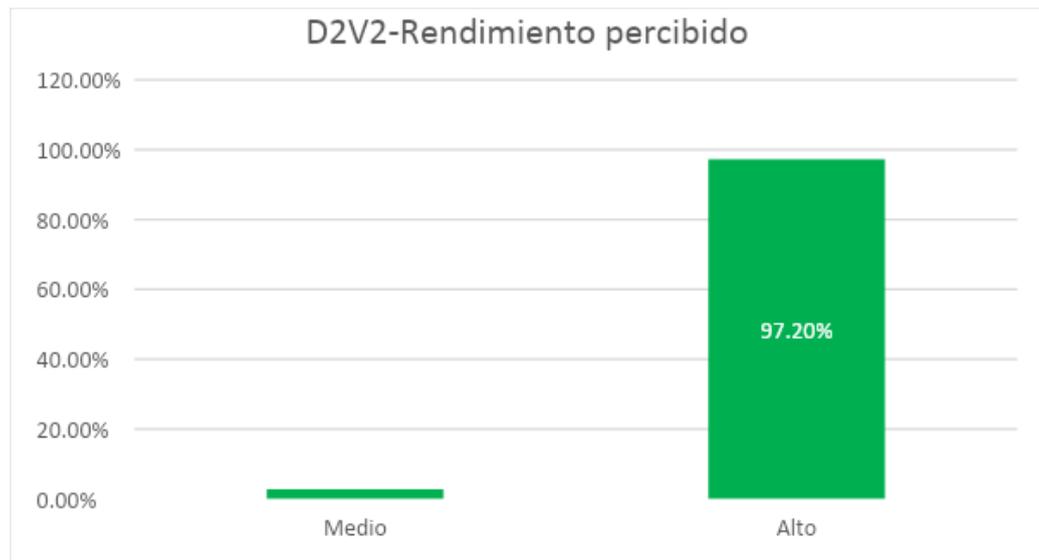
Tabla de frecuencias de la dimensión rendimiento percibido

Frecuencias de D2V2-Rendimiento percibido

D2V2-Rendimiento percibido	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Medio	1	2.8 %	2.8 %
Alto	35	97.2 %	100.0 %

Figura 07

Dimensión rendimiento percibido



Para el caso de la tabla 13 y la figura 07 se percibe que del total de encuestados 2.8% expresaron que las expectativas están a un nivel bajo; por otro lado, el 97.2% manifestaron que las expectativas están a un nivel alto.

3.1.2 Tablas cruzadas

Tabla 14

Tabla cruzada entre sistema de gestión de calidad y satisfacción del usuario

Tablas de Contingencia

V1-Sistema de Gestión de Calidad		V2-Satisfacción del usuario		Total
		Medio	Alto	
Regular	Observado	1	0	1
	% del total	2.8 %	0.0 %	2.8 %
Bueno	Observado	0	35	35
	% del total	0.0 %	97.2 %	97.2 %
Total	Observado	1	35	36
	% del total	2.8 %	97.2 %	100.0 %

En la tabla 14; del 2.8% (1) de los encuestados indican que cuando el sistema de gestión de calidad evidencia un nivel regular presentan un nivel de satisfacción media. Del 97.2% (35) de encuestados expresa un nivel de bueno en el sistema de gestión de calidad manifestaron una satisfacción del usuario en un nivel alto.

Tabla 15

Tabla cruzada entre Mejora continua vs Satisfacción del usuario

Tablas de Contingencia

D1V1-Mejora continua		V2-Satisfacción del usuario		Total
		Medio	Alto	
Regular	Observado	1	1	2
	% del total	2.8 %	2.8 %	5.6 %
Bueno	Observado	0	34	34
	% del total	0.0 %	94.4 %	94.4 %
Total	Observado	1	35	36
	% del total	2.8 %	97.2 %	100.0 %

En la tabla 15; se observa que del 2.8% (1) de mejora continua se evidencia un nivel regular, y presenta un nivel de satisfacción del usuario media. Del 2.8% (1) de mejora continua se expresa un nivel regular y presenta un nivel de satisfacción del usuario alto, consiguientemente, se interpreta que el 94.4% (34) perciben la mejora continua como buena y manifestaron una satisfacción del usuario a un nivel alto.

Tabla 16

Tabla cruzada entre Enfoque al cliente y Satisfacción del usuario

Tablas de Contingencia

D2V1-Enfoque al cliente		V2-Satisfacción del usuario		
		Medio	Alto	Total
Regular	Observado	1	0	1
	% del total	2.8 %	0.0 %	2.8 %
Bueno	Observado	0	35	35
	% del total	0.0 %	97.2 %	97.2 %
Total	Observado	1	35	36
	% del total	2.8 %	97.2 %	100.0 %

En la tabla 16; se registra que del 2.08% (1) de los encuestados percibe la dimensión enfoque al cliente como regular y un nivel de satisfacción del usuario media. Así mismo, el 97.2% (35) indica que el enfoque al cliente es bueno; y manifestaron una satisfacción del usuario en un nivel alto.

Tabla 17

Tabla cruzada entre Gestión de relaciones vs Satisfacción del usuario

Tablas de Contingencia

D3V1-Gestión de relaciones		V2-Satisfacción del usuario		
		Medio	Alto	Total
Regular	Observado	1	0	1
	% del total	2.8 %	0.0 %	2.8 %
Bueno	Observado	0	35	35
	% del total	0.0 %	97.2 %	97.2 %
Total	Observado	1	35	36
	% del total	2.8 %	97.2 %	100.0 %

En la tabla 17; podemos obtener que del total de encuestados el 2.8% (1) que percibe la gestión de proveedores como un nivel bueno y tiene un nivel de satisfacción del usuario media; y que el 97.2% (35) manifestaron percibir un nivel bueno de gestión de proveedores y una satisfacción del usuario en un nivel alto.

3.2 Resultado Inferencial:

Para los resultados inferenciales se realiza la prueba de normalidad de variables:

Tabla 18

Prueba de normalidad de variables

Descriptivas	Sistema de Gestión de Calidad		Satisfacción del usuario	
N		36		36
Desviación estándar		7.10		8.52
W de Shapiro-Wilk		0.877		0.838
Valor p de Shapiro-Wilk		< .001		< .001

Dado que la muestra encuestada de personas es menor que 50, el análisis se realizará en base a la prueba de Shapiro – Wilk. En correlación con las variables, se observa que el nivel de significancia es menor a 0.05, Sig < 0.001, por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar que los datos de la muestra no siguen una distribución normal, por lo cual para el estudio se aplicará la prueba de Rho Spearman.

Tabla 19

Contrastación de Hipótesis General

Ha: El Sistema de gestión de calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos, en Lima,2021.

Ho: El Sistema de gestión de calidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos en Lima, en Lima,2021.

Matriz de Correlaciones

		V1-Sistema de Gestión de Calidad	V2-Satisfacción del usuario
V1-Sistema de Gestión de Calidad	Rho de Spearman	—	
	gl	—	
	valor p	—	
V2-Satisfacción del usuario	Rho de Spearman	1.000	—
	gl	34	—
	valor p	< .001	—

De la tabla 19, se observa un p valor de 0.001 el cual es menor al nivel de significancia de 0.05 , entonces se rechazó la hipótesis nula y existen evidencia suficientes y necesarias para aceptar la hipótesis alterna .Por lo tanto , existe relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora productos plásticos en Lima,2021, de igual manera ; se evidencia un coeficiente de

correlación de 1 ; lo que significa que hay una correlación perfecta .

Tabla 20

Contrastación de Hipótesis específica 1

H1: La mejora continua está firmemente relacionado a la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos en Lima,2021.

Ho: La mejora continua no está firmemente relacionada a la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos en Lima,2021.

Matriz de Correlaciones

		D1V1-Mejora continua	V2-Satisfacción del usuario
D1V1-Mejora continua	Rho de Spearman	—	—
	gl	—	—
	valor p	—	—
V2-Satisfacción del usuario	Rho de Spearman	0.697	—
	gl	34	—
	valor p	< .001	—

De la tabla 20, se verifica un p valor de 0.001 , el cual es menor al nivel de significancia de 0.05 ,por lo cual se rechazó la hipótesis nula y existen evidencia suficientes y necesarias para aceptar la hipótesis alterna .Por lo tanto la mejora continua está firmemente relacionado a la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora productos plásticos en Lima,2021, siendo que ;se evidencia un coeficiente de correlación de 0.697 por ello podemos decir que tiene correlación positiva moderada.

Tabla 21

Contrastación de Hipótesis específica 2

H2: El enfoque al cliente se relaciona con la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos en Lima,2021.

Ho: El enfoque al cliente no se relaciona con la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos en Lima,2021.

Matriz de Correlaciones

		D2V1-Enfoque al cliente	V2-Satisfacción del usuario
D2V1-Enfoque al cliente	Rho de Spearman	—	—
	gl	—	—
	valor p	—	—
V2-Satisfacción del usuario	Rho de Spearman	1.000	—
	gl	34	—
	valor p	< .001	—

De la tabla 21, se verifica un p valor de 0.001, el cual es menor al nivel de significancia de 0.05, por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, el enfoque al cliente se relaciona con la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos en Lima,2021; asimismo, se evidencia un coeficiente de correlación de 1, lo cual indica que hay una correlación perfecta.

Tabla 22

Contrastación de Hipótesis específica 3

H3: Existe relación entre la gestión de relaciones y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos en Lima,2021.

Ho: No existe relación entre la gestión de proveedores y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos en Lima, 2021.

Matriz de Correlaciones

		D3V1-Gestión de relaciones	V2-Satisfacción del usuario
D3V1-Gestión de relaciones	Rho de Spearman	—	—
	gl	—	—
	valor p	—	—
V2-Satisfacción del usuario	Rho de Spearman	0.561	—
	gl	34	—
	valor p	< .001	—

De la tabla 22, se observa un p valor de 0.001 el cual es menor al nivel de significancia de 0.05, por ello se acepta la hipótesis alterna y existen evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, existe relación entre la gestión de relaciones y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos en Lima. De igual manera; se evidencia un coeficiente de correlación de 0.561; lo que significa que hay una correlación positiva moderada.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Interpretación comparativa:

Se elaboró un contraste de los resultados con los antecedentes y las bases teóricas que sustentan la investigación.

En primer lugar, se tiene a la hipótesis general de la presente investigación, la cual estuvo dirigida en contrastar la relación del sistema de gestión de calidad y la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora productos plásticos, en Lima, 2021, se obtuvo un p valor de 0.001 el cual es menor al nivel de significancia de 0.05, con un coeficiente de correlación de 1.0 lo cual indica hay una correlación perfecta entre ambas variables, por ende se aceptó la hipótesis alternativa; en concordancia, Antúnez et al. (2018), en su investigación obtuvo como resultado que la optimización de documentos, y todos los procesos que se desarrollaron en el sistema de gestión de calidad mejora la capacidad de reacción ante las necesidades de los usuarios, logrando anticipar las mismas y obteniendo una alta satisfacción del usuario. De igual manera, según Díaz y Salazar (2021) en su artículo sobre la gestión de calidad nos indicó que los sistemas de gestión de calidad son un elemento indispensable para asegurar la satisfacción del usuario, a través de la implementación eficaz del sistema donde se debe optimizar los procesos para la mejora continua del sistema y la orientación a lograr cumplir las necesidades del cliente.

En cuanto a la hipótesis específica 1, se contrastó que existe una relación significativa moderada entre la mejora continua y la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora productos plásticos, Lima, 2021; donde se obtuvo un p valor de 0.001, lo que nos dio evidencias suficientes para aprobar la hipótesis; y se da una correlación positiva moderada entre la dimensión la mejora continua y la variable satisfacción del usuario ($r=0.697$ con un nivel de sig. $0.001 < 0.05$), en concordancia, Figueroa & Peña (2016); en su investigación nos detalla como la mejora continua impacta alta y positivamente en la satisfacción en los usuarios, así mismo nos indica que esto es posible mediante la identificación de los procesos de toda la cadena de valor, así como el control y seguimiento constante del producto y/o servicio, y que a su vez estos deben ir enfocados a las expectativas del usuario.

En cuanto a la hipótesis específica 2, el enfoque al cliente se relaciona con la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora productos plásticos en Lima, 2021; se puede evidenciar que existe que hay una correlación perfecta entre el enfoque al cliente y la satisfacción del usuario ($r=1.0$ con un nivel de sig. $=0.000<0.05$). Al respecto, en contraste, Antúnez et al. (2018), en su investigación sobre la integración de sistemas de calidad, nos indicó que el enfoque al usuario es una de las partes importantes al implementar un sistema de calidad dado que son los consumidores del producto final de estos; además, esta investigación obtuvo como resultado que dos de los sistemas ya implementados influyen directamente con la satisfacción del usuario por ende se debe hacer énfasis en el enfoque al cliente.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, contrastar que existe relación entre la gestión de las relaciones y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora productos plásticos en Lima, 2021, los resultados evidencian una correlación positiva moderada, entre gestión de las relaciones y la variable satisfacción del usuario, por lo cual se rechaza la hipótesis nula ($r=0.561$ con un nivel de sig. $0.001<0.05$). En concordancia, Acero García y Alarcón Colorado, 2021 nos indicó que la gestión de las relaciones es una actividad y se relaciona directamente con los usuarios y su satisfacción, dado que al formar alianzas estratégicas con las empresas se logra una mejoría tanto en el producto como en el precio.

De igual manera se contrasta los objetivos planteados en esta investigación:

Como objetivo principal se planteó analizar la relación entre sistemas de gestión de calidad y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora productos plásticos, obteniéndose como resultado que el 97.2% de los encuestados que considera el sistema de gestión de calidad tiene un nivel bueno logran percibir un alto nivel de satisfacción de usuario, a su vez se validó que existe una correlación perfecta entre el sistema de gestión de calidad y la satisfacción del usuario ($r=1.0$), en concordancia Rengifo (2022) en su estudio en empresas constructoras del distrito de obteniendo como resultado una correlación positiva alta entre ambas variables ($r = 0,876$).

Como primer objetivo específico se planteó establecer la relación entre mejora continua y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora productos plásticos, y se obtuvo como resultado que el 94.4% (34) de los encuestados perciben la mejora continua como buena y manifestaron una satisfacción del usuario a un nivel alto, así

mismo se determinó $r=0.561$ por ello se verifica que existe una correlación positiva moderada (Ortega et al.,2009).

Como segundo objetivo específico se planteó establecer en qué medida el enfoque al cliente se relaciona con la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora productos plásticos en Lima., y se registró como resultado que del 97.2% (35) que indica que el enfoque al cliente es bueno percibieron una satisfacción del usuario en un nivel alto, así mismo se evidencia un coeficiente de correlación de 1, lo cual indica que hay una correlación perfecta.

Como tercer objetivo específico se planteó precisar la relación entre gestión de las relaciones y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora productos plásticos en Lima, como resultado se obtuvo que el 97.2% (35) que indica que el enfoque al cliente es bueno percibieron una satisfacción del usuario en un nivel alto, así mismo se evidencia un coeficiente de correlación de 0.561; lo que significa que hay una correlación positiva moderada.

4.2. Implicancias

Las implicancias de esta investigación se agruparon de manera teórica, práctica, metodológica y social, los cuales se utilizaron para poder justificar la presente investigación.

Desde el aporte teórico, la investigación se llegó a comprender de manera efectiva la aplicación de conceptos y marcos teóricos, que confirman la importancia que genera el sistema de gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en el sector del plástico.

En el aporte práctico, se ha observado que cuando hay unos altos estándares de calidad hay una alta satisfacción de usuario por ello la investigación aportó demostrando que se puede obtener una alta satisfacción del usuario mejorando el sistema de gestión de calidad

En el aporte metodológico, el presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal donde se determinó la relación entre las variables sistema de gestión de calidad y satisfacción del usuario, siendo el cuestionario el instrumento utilizado para la recolección de datos, los cuales fueron procesados en JAMOVI.

En el aporte social, la presente sirve como para futuras investigaciones al sector del plástico, así como es de utilidad para las empresas para lograr determinar el nivel de satisfacción del usuario y así mejorando la experiencia del comprador.

4.3. Limitaciones:

La presente investigación tuvo una serie de limitaciones, las cuales se detallan a continuación:

- La investigación se vio entorpecida ya que se encontró información limitada para el sector de comercializadoras de plásticos, por lo que se debió llevar una revisión más profunda para obtener la información necesaria para los antecedentes y marco teórico.
- La situación del país con respecto a la pandemia ha limitado la recolección de datos, dado que se debió realizar de forma virtualizada y no se tuvo contacto directo con los usuarios.
- El tiempo para el desarrollo de la investigación se vio reducido ante las responsabilidades laborales y personales.

CONCLUSIONES

1. Al 95% de confianza, existe una relación positiva y perfecta entre del sistema de gestión de calidad y la satisfacción del usuario ($r=1$ con un nivel de sig. $=0.001<0.05$), por lo tanto, a tal nivel de significancia existe relación entre ambos constructos. Lo cual indica que es importante la implementación de un sistema de gestión de calidad para lograr cubrir las necesidades del usuario y así lograr un alto índice de satisfacción.
2. Al 95% de confianza, existe una relación positiva moderada entre la dimensión mejora continua la satisfacción del usuario ($r=0.697$ con un nivel de sig. $=0.001<0.05$), por lo tanto, a tal nivel de significancia existe relación entre ambos.
3. Al 95% de confianza, se evidencia un coeficiente de correlación de 1, lo cual indica que hay una correlación perfecta entre el enfoque al cliente y la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora productos plásticos en Lima, 2021, se verifica un p valor de 0.001, el cual es menor al nivel de significancia de 0.05, por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4. Al 95% de confianza, se observa un p valor de 0.01, el cual es menor al nivel de significancia de 0.05, entonces existe relación entre la gestión de las relaciones y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos en Lima. De igual manera; se evidencia un coeficiente de correlación de 0.561; lo que significa que hay una correlación positiva moderada.

RECOMENDACIONES

1. Se le recomienda a la gerencia de empresas comercializadoras de plástico mejorar y llevar un control de la red de los proveedores a fin de mejorarlos costos, y que estos brinden materia prima de calidad; que logre cubrir las expectativas del usuario.

2. Se recomienda a las empresas del sector del plástico, tener un estricto control de sus procesos, dado que esto permitirá identificar las fallas en calidad a tiempo y así plantear y generar soluciones a tiempo.

3. Se recomienda al área administrativa debe realizar auditorías internas constantes, con el fin de identificar deficiencias en los procesos, así como posibles oportunidades de mejora en ellos. Además, esto permite detectar posibles situaciones críticas que afectarían tanto económicamente como en la imagen de la empresa.

4. Se recomienda a la gerencia de empresas comercializadoras de plástico implementar un manual de atención al usuario, que sirva de guía para los colaboradores de la empresa con el fin de establecer los lineamientos y criterios que se deben tomar en cuenta para la correcta atención de los usuarios.

5. El servicio post venta es una buena táctica para la fidelización de los clientes. Por ende, se recomienda a las empresas del sector plástico establecer una estrategia de post venta; que permita llevar seguimiento del cumplimiento de las expectativas del usuario con el producto entregado y así como también obtener las sugerencias de estos.

6. Se recomienda a los futuros investigadores desarrollar la investigación con una muestra mayor para lograr tener unas estimaciones más precisas y con menos riesgo de error.

REFERENCIAS

- Acero García, J. P., & Alarcón Colorado, D. E. (2021). *Gestión de proveedores: Un enfoque hacia la creación de valor en la cadena de abastecimiento* [Tesis de maestría]. Universidad EAN.
- Antúnez Saiz, Vivian Isabel, & Delgado Fernández, Mercedes. (2018). Modelo de gestión integrada de la calidad en la industria biofarmacéutica cubana: Experiencias de su aplicación en dos organizaciones del sector. *Cofin Habana*, 12(2), 1-17.
- Aquillas Álvarez, Ana Margarita (2016). Proyecto de mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad de la Empresa Flexiplast S.A. bajo la norma ISO 9001:2015. Trabajo presentado como requisito parcial para la obtención del Grado de Magíster en Sistemas de Gestión Integral. Instituto de Investigación y Posgrado. Quito: UCE. 169 p.
- Benzaquen, J., & Narro, J. (2022). Total, Quality Management in Peruvian goods companies during the COVID-19 pandemic. *Benchmarking-An International Journal*. <https://doi.org/10.1108/BIJ-09-2021-0529>
- Blanco, M. A. (2016). *Vender con B de Beneficio (ESIC Edito)*. <https://doi.org/9788417024659>
- Campo-Arias, A. (2006). Usos del coeficiente de alfa de Cronbach. *biomédica*, 26(4), 585. <https://doi.org/10.7705/biomedica.v26i4.327> Moreno, M., Coromoto, M., & Milángela, C. (2016, 7 de marzo). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, *Venezuela XXII* (2), 1315-9518.
- Cueva & Santillán (2019). Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y satisfacción de los clientes de la empresa Monkey Park, Huaraz - 2019.

- Díaz Muñoz, G.A., & Salazar Duque, D.A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, 39, 19–36.
doi:10.31095/podium.2021.39.2
- Eufemia Alejandrina., R. V., Velastegui López, L. E., Carrasco Ruano, T., & Cepeda Cahuatijo, E. L. (2018). Sistema de gestión de calidad y su impacto en la productividad del sector textil. *Visionario Digital*, 2(1), 25-37.
- Figueroa, A. & Peña, J. (2016). Propuesta de un proceso de gestión de la calidad e inocuidad para las MYPE de panaderías de Lima Metropolitana, basado en las buenas prácticas de manufactura, programa de higiene y saneamiento y el aseguramiento de la calidad.
- Fernández Obregón, L. T & Paz Díaz, A. (2023). *Sistema de gestión de Calidad ISO 9001 y satisfacción del cliente de una empresa consultora de construcción, Lima 2022*.
- Grijalbo, L. (2017). Determinación y comunicación del sistema de gestión ambiental. *UF1944*. Editorial Tutor Formación.
- Gómez, J. (2023). La producción mundial de plásticos crece un 4%. MundoPlast - Últimas noticias del Plástico. <https://mundoplast.com/produccion-mundial-plasticos-2021/>
- Gómez, J. (2023). Chinaplas 2023 apostará por la calidad en la producción de plásticos MundoPlast - Últimas noticias del Plástico. <https://mundoplast.com/previa-feria-chinaplas-2023/>
- González, A. L., & Pérez, S. F. (2022). *Sistema de gestión de calidad y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa DAS Soluciones SAC, Trujillo 2022*
- Hammond, M. (2023). Satisfacción del cliente: Qué es, sus elementos y cómo medirla. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>

- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- ISOTools Excellence. (2016) .ISO 9001: Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad. <https://pe.isotools.us/iso-9001-empresas-peru-sistemas-gestion-calidad>
- Kotler, P. (1996). Fundamentos de Marketing. México: Pearson Educación.
- Lizarzaburu Bolaños, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. Revista Universidad Y Empresa, 18(30), 33-54.
<https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02>
- León -Ramentol, Cira Cecilia, Menéndez-Cabezas, Arturo, Rodríguez-Socarrás, Isis Patricia, López-Estrada, Belkis, Quesada-Leyva, Lidyce, & Nicolau-Pestana, Elizabeth. (2019). Primeros pasos para implementar un sistema de gestión de la calidad en la universidad médica. Revista Archivo Médico de Camagüey, 23(6), 748-759. Epub 19 de noviembre de 2019.
- Llinas, H. & Rojas Álvarez, C. (2015). Estadística descriptiva y distribuciones de probabilidad. Universidad del Norte.
- López, J. F. (2021, 7 febrero). *Población estadística*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>
- Maticorena Alvarado, V.R(2022). Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y satisfacción de los clientes de la empresa Estar Cajue, Tarapoto - 2022.
- Monroy Mejía, M. D. L. Á. & Nava Sanchezllanes, N. (2018). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/172512>
- Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. Quinta edición 2015-09-15. Secretaría Central de ISO, Ginebra, Suiza

Niño Rojas, V. M. (2019). Metodología de la Investigación: diseño, ejecución e informe (2a. ed.). Ediciones de la U.

Ortega, R. M. M., Pendás, L. C. T., Ortega, M. M., Abreu, A. P., & Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de spearman caracterización. *DOAJ (DOAJ: Directory of Open Access Journals)*.

Pacheco, J. (2021) ▷ *Variable Cualitativa (definición, tipos, ejemplos y características) / 2021*. Web y Empresas. <https://www.webyempresas.com/variable-cualitativa/>

Quispe Avendaño, Luis Enrique (2019). *Sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa CS BEAVER S.A.C*

Ramírez Niño de Guzmán, L.L. (2019). *Sistema de gestión de calidad y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa Sistemas Técnicos Auxiliares S. A. C., Callao, Lima, 2019*

Raquel Toro (2021). ¿Cuáles son los principios de la gestión de calidad? Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad>

Rengifo Candela, M. D. (2022). *Sistema de gestión de calidad y satisfacción del cliente en empresas constructoras del distrito de Tarapoto - 2022*

Ríos, F. (2021). *Sistema de gestión de la calidad y la satisfacción del cliente en Superintendencia Nacional de Migraciones – 2019*.

Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (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*, 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

The jamovi project (2022). *jamovi*. (Version 2.3) [Computer Software]. Retroceded
from <https://www.jamovi.org>.

Vivian Isabel & Delgado Fernández, Mercedes. (2018). Modelo de gestión integrada de
la calidad en la industria biofarmacéutica cubana: Experiencias de su aplicación
en dos organizaciones del sector. *Cofin Habana*, 12(2), 1-17.

ANEXOS

ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
Problema general	Objetivo general	Hipótesis General	Variable I	Tipo de Investigación	Población
¿Cuál es la relación entre sistemas de gestión de calidad y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos lima ,2021?	Analizar la relación entre sistemas de gestión de calidad y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora productos plásticos lima ,2021	El Sistema de gestión de calidad se relaciona de manera significativa en la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos en Lima.	Sistema de gestión de calidad	Básica	Finita para sistema de gestión de calidad e infinita para satisfacción del usuario.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable II	Diseño de investigación	Muestra
¿Cuál es la relación entre mejora continua y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos en Lima?	Establecer la relación entre mejora continua y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos en Lima.	La mejora continua tiene una relación positiva muy alta con respecto a la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos en Lima.	La satisfacción del usuario	No experimental de corte transversal	Todos los elementos que participaron en el estudio.
¿Cuál es la relación del enfoque al cliente y la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora productos plásticos en Lima?;	Establecer en qué medida el enfoque al cliente se relaciona con la satisfacción del usuario en una empresa	El enfoque al cliente tiene una correlación positiva alta con la satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de			

	comercializadora de productos plásticos en Lima.	productos plásticos en Lima.			
¿Cuál es la relación entre gestión de las relaciones y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos en Lima?	Precisar la relación entre gestión de las relaciones y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos en Lima.	Existe una relación moderada entre la gestión de las relaciones y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos en Lima.			

ANEXO N° 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<i>Sistema de Gestión de Calidad</i>	Según ISO 9001:2015, está formado por un conjunto de políticas, procesos y procedimientos documentado, los cuales definen la manera más óptima de elaborar un producto o servicio con el fin de asegurarse su satisfacción del cliente o usuario.	La variable sistemas de gestión de calidad cuenta con 3 dimensiones, siendo estas: la dimensión mejora continua que cuenta con 3 indicadores, la dimensión enfoque del cliente que cuenta con 2 indicadores y por último la dimensión gestión de proveedores que consta de 2 indicadores.	Mejora continua Enfoque al cliente Gestión de proveedores	Procesos Actividades Recursos Identificación de necesidades Relación con cliente. Relación Evaluación	1,2,3,4 5,6,7 8,9,10,11 12,13,14 15,16 17,18 19,20,21	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
<i>Satisfacción del usuario</i>	Kotler (1996) nos dice que es el principal indicador de la respuesta del consumidor hacia el producto o servicio, y se evalúa comparando los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos.	La variable satisfacción del usuario de calidad cuenta con 2 dimensiones, las cuales son: la dimensión rendimiento percibido que cuenta con 3 indicadores y la dimensión expectativa que cuenta con 3 indicadores.	Expectativa Rendimiento percibido	Grado de satisfacción Capacidad de respuesta Experiencia Percepción del cliente Opiniones Resultados	22,23,24,25 26,27,28,29 30,31,32 33,34,35 36,37 38,39,40,41	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

ANEXO N° 3: Encuesta

Sistemas de gestión de calidad y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos lima ,2021

Estimado participante, me es grato dirigirme a usted. Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre los sistemas de gestión de calidad y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos lima ,2021

La participación en este estudio es voluntaria. Si accedes a participar en este estudio, se te pedirá responder preguntas que tomarán aproximadamente 10 minutos. Tus respuestas al cuestionario serán anónimas. Cabe mencionar que dicha información será utilizada sólo con fines académicos y todo resultado proporcionado será confidencial.

N°	PREGUNTA	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni deacuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	<i>Variable: Sistema de gestión de calidad</i>					
1	Considera usted que los procesos que ejecuta la empresa aseguran la calidad del producto y servicio.					
2	Considera usted que la empresa brinda un tratamiento oportuno a los problemas que ocurren en los procesos de compra.					
3	Percibe que tienen en cuenta sus preferencias de compra.					
4	Siente que, en el proceso de compra, la evaluación y control han permitido garantizar la calidad de atención.					
5	Califica como excelente la relación calidad-precio otorgada por la empresa					
6	Percibe que la calidad es una actividad principal de la empresa.					
7	Las actividades establecidas permiten una atención rápida.					
8	La empresa cuenta con equipamiento moderno y adecuado.					
9	Los ambientes de la empresa son amplios y cómodos para recibir atención.					

10	Considera usted que las instalaciones físicas son adecuadas y modernas					
11	La apariencia de los colaboradores de esta empresa es adecuada.					
12	Los productos que entregamos cubren sus necesidades.					
13	Los horarios establecidos para la entrega son los oportunos para su atención.					
14	Considera usted que los colaboradores de la empresa consideran y tratan para cubrir sus necesidades oportunamente.					
15	El personal de la empresa brinda un servicio amable y cortés.					
16	El personal de la empresa inspira seguridad en la información que transmiten.					
17	El agente y/o distribuidor que te atendió ha comprendido tus necesidades.					
18	Los productos y/o servicios que nos brindan los proveedores internos o externos van acorde a lo que necesita.					
19	Percibe usted que manejamos de manera transparente a nuestros proveedores internos y/o externos.					
20	Considera que nuestros proveedores brindan productos de calidad.					
21	Considera que nuestros proveedores tienen una marca amigable y respetable.					
	Variable: Satisfacción del usuario					
22	Está satisfecho con la capacidad de respuesta del personal al momento de comprar el producto.					
23	Está satisfecho con los precios de los productos.					
24	La empresa cumple y satisface sus expectativas respecto a calidad en el producto.					
25	Considera que la empresa transmite una imagen de confianza					
26	La entrega del producto se hace dentro de los plazos establecidos					

27	Hay personal capacitado para informar sobre el estado de su mercadería					
28	Los reclamos y sugerencias de los clientes son atendidos inmediatamente.					
29	El personal le informa oportunamente sobre los procesos y tiempos de entrega del producto.					
30	Los empleados ofrecen un servicio rápido y eficiente.					
31	El personal está debidamente capacitado sobre las especificaciones del producto.					
32	Te ha inspirado confianza la atención recibida.					
33	Se siente conforme con el producto entregado.					
34	El personal brinda una atención personalizada.					
35	Se encuentra conforme con los tiempos de entrega.					
36	Los trabajadores de la empresa muestran cortesía y amabilidad en la atención brindada					
37	La empresa informa puntualmente y con sinceridad acerca de las condiciones del servicio					
38	Se encuentra conforme con la atención que le brindó la empresa.					
39	Volvería a adquirir los productos de la empresa.					
40	Está interesado en que la empresa se contacte para ofrecer promociones y/o ofertas del producto					
41	Recomendarías nuestra marca a algún amigo o familiar					

ANEXO N°4: Constancias del Nivel Profesional de Validadores de Instrumento

	PERÚ	Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
---	-------------	-------------------------	---	---

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO	
Apellidos	CORNEJO JARA
Nombres	MIGUEL ANGEL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	77667163
INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	
Nombre	UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ
Rector	Dr. Juan Remigio Saldaña Rojas
Secretario General	Mgr. Sergio Horacio Ramos Gonzalez
Decano	Mgr. Jorge Peréz Santillan
INFORMACIÓN DEL DIPLOMA	
Título profesional	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Fecha de Expedición	05/07/19
Resolución/Acta	110-2019-GYT/CD-UCP
Diploma	00081111
Fecha de emisión de la constancia: 02 de Noviembre de 2023	



CÓDIGO VIRTUAL 0001552832



ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 02/11/2023 17:53:38-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	LOPEZ AFILER
Nombres	JEISSON FELIPE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	72844822

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Rector	CACHAY BOZA ORESTES
Secretaria General	LINARES BARRANTES MARTHA CAROLINA
Decano	RIOS ZUTA HOOVER

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Título profesional	ECONOMISTA
Fecha de Expedición	09/01/19
Resolución/Acta	06270-R-2017
Diploma	001DA1551TP0097654

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Noviembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001552839



ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/11/2023 17:57:32-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	DE LA CRUZ MARTINEZ
Nombres	JAIME ANDRES
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	74989628

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Decano	RUBIO LUNA VICTORIA EDWARD FREDDY

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Título profesional	INGENIERO INDUSTRIAL
Fecha de Expedición	10/11/21
Resolución/Acta	0692-2021-UCV
Diploma	052-133132

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Noviembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001552942



ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



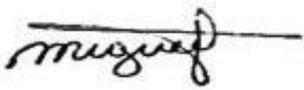
Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/11/2023 18:00:06-0500

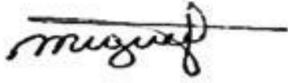
Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

ANEXO N° 5: Validación de Instrumentos

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	Sistemas de gestión de calidad y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos Lima ,2021			
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	Cornejo Jara Miguel Ángel			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Sistema de Gestión de Calidad			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
Sugerencias: Apto para su aplicación.				
Firma del experto:				
				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	Sistemas de gestión de calidad y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos Lima ,2021			
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	Cornejo Jara Miguel Ángel			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Satisfacción del usuario			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
Sugerencias: Apto para su aplicación.				
Firma del experto:				
				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	Sistemas de gestión de calidad y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos Lima ,2021			
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	López Afiler Jeisson Felipe			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Sistema de Gestión de Calidad			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
Sugerencias: Se adapta a estudio.				
Firma del experto:				
				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	Sistemas de gestión de calidad y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos Lima ,2021			
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	López Afiler Jeisson Felipe			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Satisfacción del usuario			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
Sugerencias: Se adapta a estudio.				
Firma del experto:				
				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	Sistemas de gestión de calidad y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos Lima ,2021			
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	De La Cruz Martinez Jaime Andrés			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Sistema de Gestión de Calidad			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
Sugerencias: Es válido, puede ser aplicado.				
Firma del experto:				
				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	Sistemas de gestión de calidad y satisfacción del usuario en una empresa comercializadora de productos plásticos Lima ,2021			
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	De La Cruz Martinez Jaime Andrés			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Satisfacción del usuario			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
Sugerencias: El instrumento es adecuado, se confía su aplicación.				
Firma del experto:				
				