Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela Profesional de Economía Pública

Análisis de la satisfacción y percepción de los proveedores ante el proceso de homologación de Corporación Hodelpe para el periodo marzo 2023 – marzo 2024 perspectivas y oportunidades de mejora

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Economista

AUTOR

José Arturo VERGARAY CHÁVEZ

ASESOR

José Francisco PINTO CASTRO

Lima, Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Vergaray, J. (2024). *Análisis de la satisfacción y percepción de los proveedores ante el proceso de homologación de Corporación Hodelpe para el periodo marzo 2023 – marzo 2024 perspectivas y oportunidades de mejora*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Economía Pública]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	José Arturo Vergaray Chávez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad:	71997760
URL de ORCID	----------
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	José Francisco Pinto Castro
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08843084
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-5323-0000
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Manuel Eugenio Bermúdez Lizáraga
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06103350
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Jorge Cabrejos Polo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	25625894
Datos de investigación	
Línea de investigación	No aplica

Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Empresa País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Lince Jirón: Carlos Alayza y Roel 2088 Latitud: -12.085083826739334 Longitud: -77.03656736136158
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Marzo 2023 – marzo 2024
URL de disciplinas OCDE	Economía http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ACTA DE SUSTENTECIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA

Reunidos en EL Salón de Grados de la Facultad de Ciencias Económicas el día domingo 02 de junio de 2024 a las 9:45 am, ante el Jurado presidido por el catedrático **Econ. MANUEL EUGENIO BEERMÚDEZ LIZARÁGA** e integrado por los catedráticos :**Mg. JORGE CABREJOS POLO y Econ. JOSÉ FRANCISCO PINTO CASTRO.**

Se presenta el Bachiller **JOSÉ ARTURO VERGARAY CHÁVEZ** para realizar la defensa de su Trabajo de Suficiencia Profesional "**ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LOS PROVEEDORES ANTE EL PROCESO DE HOMOLOGACIÓN DE CORPORACIÓN HODELPE PARA EL PERÍODO MARZO 2023- MARZO 2024 PERSPECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA**" presentada para la obtención del Título Profesional de Economista.

De acuerdo a las normas vigentes el Bachiller después de finalizada la exposición absolvió las preguntas planteadas por los miembros del jurado. Concluida esta fase se suspendió el acto público, a fin de que los señores catedráticos en votación secreta procedieran a la calificación correspondiente

Acto seguido el presidente del Jurado informó que el graduando había sido aprobado por unanimidad con el calificativo de dieciseis (16).
(Números y letras)

Para dar fe del acto, suscriben la presente acta el Presidente y los Miembros del Jurado, a los 02 días del mes de junio de 2024.

Econ. MANUEL EUGENIO BERMÚDEZ LIZÁRAGA
Presidente

Mg. JORGE CABREJOS POLO
Miembro

Econ. JOSÉ FRANCISCO PINTO CASTRO
Asesor

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

Vicerrectorado de Investigación y Posgrado

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo José Francisco Pinto Castro en mi condición de asesor acreditado con la Resolución Decanal N° 000552-2024-D-FCE/UNMSM de la tesis/monografía/informe de investigación/trabajo académico, cuyo título es ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LOS PROVEEDORES ANTE EL PROCESO DE HOMOLOGACIÓN DE CORPORACIÓN HODELPE PARA EL PERIODO MARZO 2023 - MAR 2024 PERSPECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA presentado por el bachiller/magíster/egresado/licenciado/estudiante JOSE ARTURO VERGARAY CHAVEZ para optar el grado/título/especialidad de Título Profesional de Economista

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de 17 % de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del grado/ título/ especialidad correspondiente.

Firma del Asesor

DNI: 08843084

Nombres y apellidos del asesor: JOSE FRANCISCO PINTO CASTRO



Huelladigital

Tabla de contenido

1. Introducción 4
2. Antecedentes 5
2.1. Contexto de la homologación de proveedores 5
2.2. Homologación de proveedores en el Perú 5
2.3. Impacto de la tecnología en la homologación de proveedores 6
2.4. Principales clientes y categorización de los proveedores homologados por CORPORACIÓN HODELPE 7
3. Descripción de la entidad 12
3.1. Razón social: CORPORACION HODELPE S.A.C. 12
3.2. Actividad económica a la que pertenece: actividades de consultoría de gestión 13
3.3. Estructura organizacional 13
3.4. Principales actividades que realiza 15
a) Homologación de proveedores: 15
b) Homologación directa 16
c) Búsqueda de proveedores claves 16
4. Definición del problema 16
5. Objetivos 18
5.1. Objetivo general 18
5.2. Objetivos específicos 18
6. Hipótesis 18
7. Marco teórico 21
7.1. Definición de investigación de mercados 21
a) Identificación de oportunidades: 22
b) Conocimiento del cliente 22
c) Evaluación de la competencia 23
d) Validación de conceptos 23
e) Toma de decisiones informada 23
7.2. Investigación descriptiva 24
7.3. Glosario de términos teóricos 24
a) Proveedores 24
b) Clientes 24
c) Homologación de proveedores 24
e) Proceso de homologación 25

f) Criterios de homologación 26
g) Certificado de homologación 26
8. Metodología 27
8.1. Diseño de la investigación 27
a) Objetivos de la Encuesta 27
b) Descripción de las Variables 28
8.2. Población y muestra 30
a) Descripción de la población objetivo: 30
b) Tamaño de la población: 30
c) Justificación del tamaño de la muestra: 30
d) Procedimiento de asignación de la muestra: 30
8.3. Codificación de variables para análisis en SPSS 31
9. Desarrollo de la investigación 34
9.1. Diseño del cuestionario 34
9.2. Implementación de la encuesta 35
10. Análisis de datos y resultados 35
10.1. Distribución de frecuencias para las variables de la investigación 36
a) Amabilidad del personal asignado la homologación 37
b) Atención brindada cuando realizó consultas o dudas 38
c) Atención en visitas técnicas o entrevistas virtuales 39
d) Atención brindada frente a quejas o reclamos 39
e) Cumplimiento con las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado 40
f) Contribución de la homologación a la mejora de los procesos de la empresa evaluada ... 40
10.2. Análisis de tabulación cruzada 41
a) Amabilidad del personal asignado por Rubro 42
b) Calidad de atención brindada cuando se realizó consultas o dudas por Rubro 43
c) Coordinación y ejecución de las visitas técnicas o entrevistas virtuales por Rubro 44
d) Calidad de la atención brindada frente a quejas o reclamo por Rubro 45
e) Cumplimiento con las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado por Rubro 47
f) Contribución de la homologación a la mejora de los procesos de la empresa evaluada por Rubro: 48
g) Amabilidad del personal asignado por Escenario 49

h) Calidad de atención brindada cuando se realizó consultas o dudas por Escenario 50
i) Coordinación y ejecución de las visitas técnicas o entrevistas virtuales por Escenario 51
Chi-cuadrado de Pearson 52
V de Cramer 53
j) Calidad de la atención brindada frente a quejas o reclamos por Escenario 53
k) Cumplimiento con las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado por Escenario 54
Chi-cuadrado de Pearson 55
V de Cramer 55
l) Contribución de la homologación a la mejora de los procesos de la empresa evaluada por Escenario 55
Chi-cuadrado de Pearson 56
V de Cramer 57
10.3. Medición de la calidad otorgada por los proveedores al servicio de homologación 57
11. Conclusiones 60
12. Recomendaciones 63
13. Referencias 66
14. Anexos 68
15. Lista de tablas 72

1. Introducción

En el competitivo entorno empresarial en la actualidad, la gestión eficaz de proveedores se ha vuelto fundamental para garantizar la calidad, la confiabilidad y la eficiencia en las operaciones comerciales. En este contexto, CORPORACIÓN HODELPE se destaca como un actor clave que ofrece servicios especializados de homologación de proveedores para una amplia gama de sectores, que incluyen servicios, transporte, distribución, fabricación y otros.

El presente trabajo tiene como objetivo principal analizar la satisfacción y percepción de los proveedores en relación con el proceso de homologación llevado a cabo por CORPORACIÓN HODELPE. A través de esta investigación, se busca comprender en profundidad la experiencia de los proveedores al interactuar con la empresa durante el proceso de homologación, identificando áreas de oportunidad para mejorar y fortalecer la relación cliente-proveedor en todos los sectores atendidos.

La relevancia de esta investigación radica en su capacidad para proporcionar información valiosa que contribuirá al desarrollo continuo de CORPORACIÓN HODELPE y a la optimización de sus servicios de homologación. Al comprender mejor las necesidades, expectativas y percepciones de los proveedores en diversos ámbitos empresariales, la empresa estará en una posición más sólida para diseñar estrategias y acciones orientadas a mejorar la experiencia del cliente, fortalecer las relaciones comerciales y mejorar la eficiencia operativa en todos los sectores atendidos.

Para llevar a cabo este estudio, se aplicarán métodos de investigación cuantitativos, que incluirán encuestas, entrevistas y análisis de datos. Además, se tomará en cuenta la perspectiva de una muestra representativa de proveedores que interactúan con CORPORACIÓN HODELPE, asegurando una comprensión holística y completa de la percepción de los proveedores sobre el servicio de homologación, con el objetivo último de contribuir a la mejora continua de la empresa y a la satisfacción de todas las partes involucradas en el proceso de homologación.

2. Antecedentes

2.1. Contexto de la homologación de proveedores

La homologación de proveedores es un proceso donde se verifica y evalúa las capacidades y recursos de una empresa proveedora según ciertos criterios previamente establecidos en colaboración con el cliente, con el propósito de determinar su capacidad para suministrar bienes y servicios. Este proceso es llevado a cabo por una entidad independiente para asegurar la imparcialidad y evitar que el cliente utilice recursos en esta tarea. La homologación de proveedores puede aplicarse a cualquier empresa, independientemente de su actividad económica o tamaño.

La homologación de proveedores ofrece una serie de beneficios significativos para las empresas. En primer lugar, proporciona una comprensión clara de las fortalezas y debilidades de los proveedores, lo que permite capitalizar sus aspectos positivos y abordar áreas de mejora. También ahorra tiempo y recursos al simplificar y agilizar el proceso de evaluación de proveedores, al mismo tiempo que facilita el acceso a una mayor cantidad de información sobre los proveedores, fortaleciendo la posición de negociación y optimizando los beneficios económicos. Asimismo, ofrece una herramienta efectiva de gestión logística al permitir bloquear compras a proveedores que no cumplen con los estándares mínimos requeridos. Además, alinea a la empresa con normas internacionales que exigen la evaluación y homologación de proveedores como parte de las mejores prácticas empresariales. Finalmente, no representa un costo adicional para el cliente, ya que los gastos asociados son asumidos completamente por los proveedores.

2.2. Homologación de proveedores en el Perú

En el contexto peruano, tanto las grandes empresas como las pymes han reconocido la vital importancia de establecer relaciones con proveedores confiables y competentes, a fin de garantizar la continuidad operativa y la excelencia en la calidad de sus productos y servicios. El mercado de homologación de proveedores en el Perú ha experimentado un notable progreso hacia una mayor

formalización, profesionalización y alineación con estándares internacionales. Esta evolución responde a las exigencias del entorno empresarial global y a la creciente necesidad de asegurar la calidad y la fiabilidad en las cadenas de suministro nacionales.

Las empresas homologadoras que se reparten el mercado, incluso comparten algunos clientes son: CORPORACIÓN HODELPE, BUREAU VERITAS, MEGA Y SGS DEL PERÚ. Quienes a través de sus evaluaciones buscan verificar que los proveedores auditados cumplan con los estándares y normativas requeridas por los clientes.

2.3. Impacto de la tecnología en la homologación de proveedores

La integración de plataformas digitales en el proceso de homologación de proveedores ha revolucionado la manera en que se gestionan y evalúan los documentos necesarios para este fin. Con la implementación de estas herramientas, los proveedores cuentan con una plataforma intuitiva y didáctica que les guía paso a paso en la carga de la documentación requerida, simplificando así el proceso y garantizando una mayor eficiencia en la entrega de la información. Además, al contar con un sistema que acepta diversos formatos de archivos y proporciona un seguimiento en tiempo real del progreso de la carga documentaria, se facilita considerablemente la tarea tanto para los proveedores como para el personal encargado de la evaluación. Esta digitalización no solo agiliza el proceso, sino que también brinda transparencia y visibilidad a todas las partes involucradas, permitiendo un monitoreo continuo del estado de la evaluación. Asimismo, la disponibilidad de los resultados y certificados en la plataforma web asegura un acceso rápido y seguro a la información tanto para los proveedores como para los clientes, contribuyendo así a una gestión más eficaz y transparente de la homologación de proveedores.

La pandemia de COVID-19 ha acelerado la adopción de tecnologías digitales en todos los sectores, y la homologación de proveedores no ha sido la excepción. Las plataformas digitales han adquirido una importancia aún mayor en este contexto, ya que han permitido a las empresas homologadoras,

proveedores y clientes continuar con sus procesos de manera remota y segura, minimizando la necesidad de interacción física y los riesgos asociados.

Para las empresas homologadoras, las plataformas digitales son una herramienta fundamental para mantener la continuidad de sus operaciones durante la pandemia. Les han permitido seguir evaluando y gestionando a sus proveedores de manera eficiente y sin interrupciones, incluso cuando el trabajo presencial no era posible. Además, estas plataformas han facilitado la comunicación y colaboración entre los diferentes equipos involucrados en el proceso de homologación, asegurando una coordinación efectiva a pesar de las restricciones impuestas por la crisis sanitaria.

2.4. Principales clientes y categorización de los proveedores homologados por CORPORACIÓN HODELPE

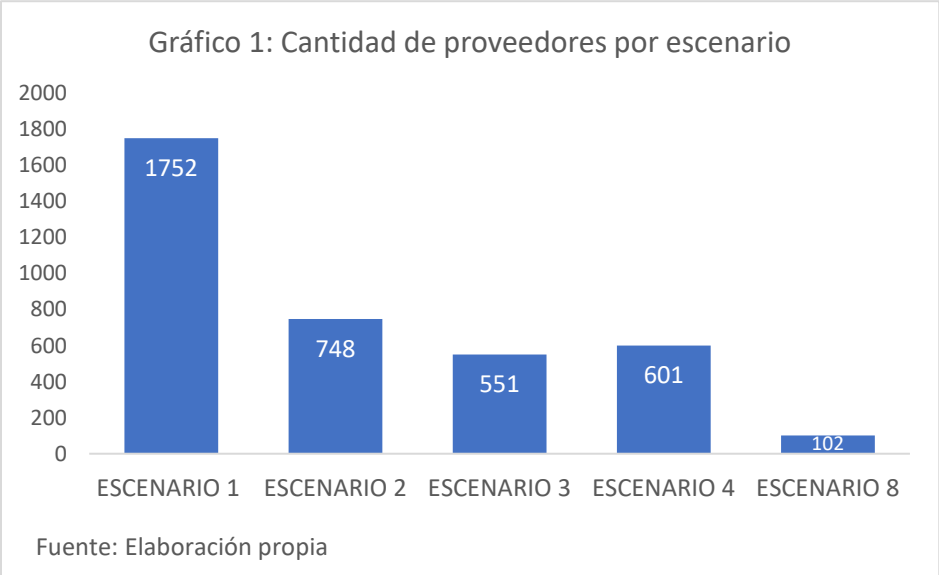
En esta sección, se presentará un análisis detallado de la distribución de los proveedores que cuentan con un certificado de homologación, en función de varios factores clave. A través de una variedad de gráficos, se examinará cómo se distribuyen estos proveedores entre los diferentes escenarios de evaluación, así como su relación con los clientes y su ubicación geográfica, ya sea en Lima o en provincias.

Se entiende como escenarios de evaluación a los diferentes conjuntos de condiciones o contextos específicos que se consideran al momento de evaluar a un proveedor para la obtención de su certificado de homologación. Estos escenarios, designados como escenario 1, escenario 2, escenario 3, escenario 4 y escenario 8, son determinados teniendo en cuenta diversos factores, como la cantidad de trabajadores del proveedor, la actividad económica que realizan y el rubro al que pertenecen. Cada escenario establece criterios y requisitos particulares que los proveedores deben cumplir para ser homologados, con el objetivo de garantizar la idoneidad y competencia de los proveedores en función de sus características y actividades específicas. A continuación, se detallan los principales criterios para asignar un tipo de escenario a los proveedores:

- Escenario 1: Empresas con tres trabajadores o menos. que pertenecen al rubro de distribuidores o servicios.
- Escenario 2: Empresas que tengan entre 4 a 80 trabajadores, que pertenecen al rubro de distribuidores o servicios.
- Escenario 3: Empresas que tengan más de 80 trabajadores que pertenecen al rubro de distribuidores o servicios. Si realiza actividades de fabricación, elaboración, reparación, instalación, etc. No importa el número de trabajadores que tenga.
- Escenario 4: Empresas que realicen actividades de arquitectura e ingeniería y actividades conexas de consultoría técnica o relacionadas a la construcción.
- Escenario 8: Empresas que realicen actividades de Transporte terrestre.

Los escenarios de evaluación son fundamentales para asegurar un proceso de homologación adecuado y personalizado, adaptado a las necesidades y exigencias de la empresa homologadora y del mercado en el que opera.

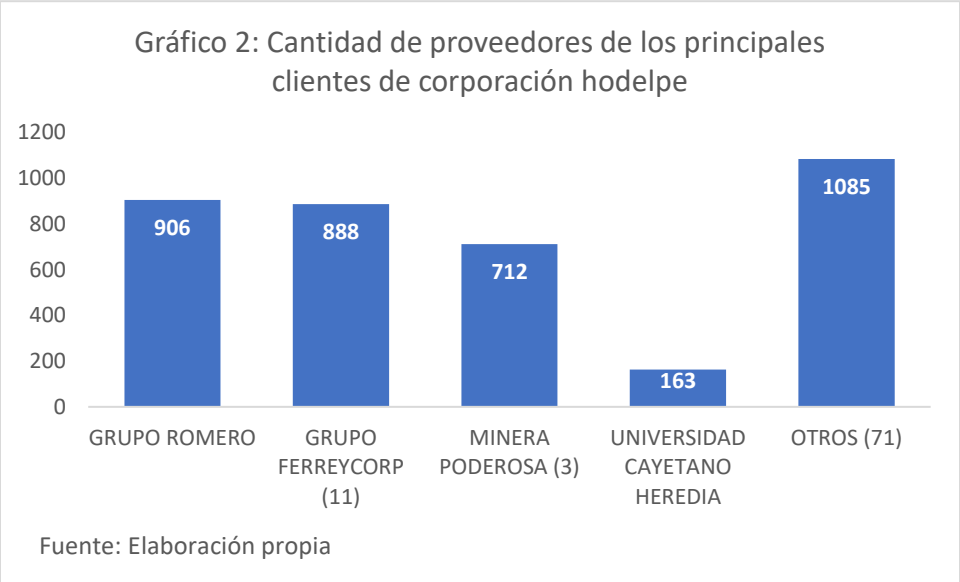
a) Cantidad de proveedores por tipo de escenario: El gráfico 1 representa la distribución de proveedores según los diferentes tipos de escenarios de evaluación. Observamos que el escenario 1 tiene la mayor cantidad de proveedores con un 47% del total de proveedores homologados, seguido por el escenario 2, 4 y 3, los cuales representan un 20%, 16% y 15% del total de proveedores que tienen un certificado habilitado respectivamente. El escenario 8 tiene una cantidad menor de proveedores en comparación con los anteriores, con un total de 102, los cuales representan solo el 3% del total de proveedores homologados.



Fuente: Elaboración propia

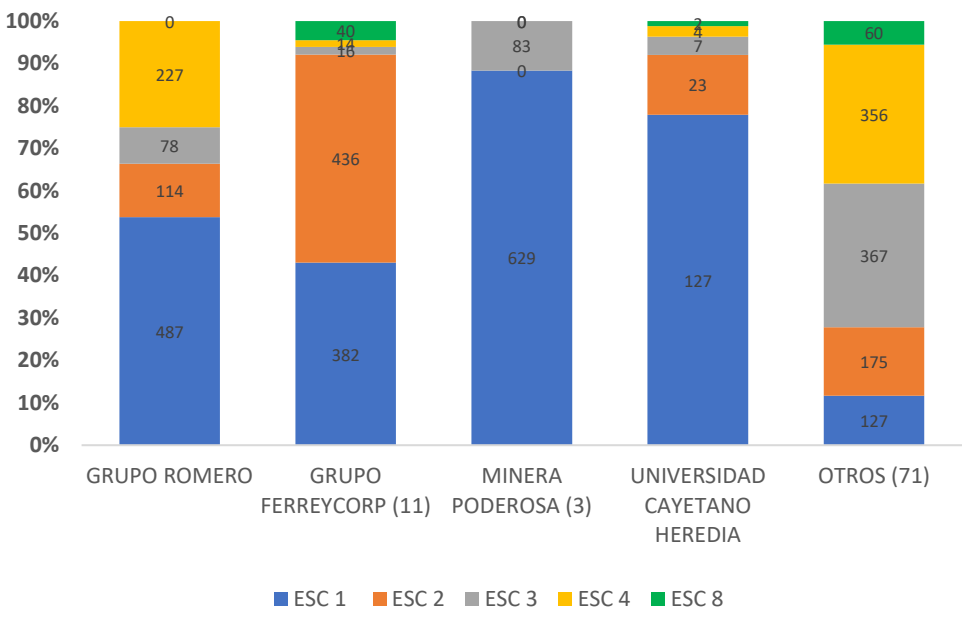
En la tabla 1 se puede observar a los 4 principales clientes de CORPORACIÓN HODELPE, los cuales concentran la mayor cantidad de proveedores homologados, asimismo, se puede visualizar la distribución de proveedores por tipo de escenario de evaluación y espacio geográfico.

b) Cantidad de proveedores de principales clientes: El gráfico 2 nos muestra el número de proveedores homologados de los principales cliente de HODELPE.. Con el objetivo de ofrecer una representación más clara y comprensible, se optó por destacar a los clientes con más de 100 proveedores, lo que incluye a principales actores como Grupo Romero, con 906 proveedores, Grupo Ferreycorp con 888, Minera Poderosa con 712, y la Universidad Peruana Cayetano Heredia con 163. Estos clientes representan aproximadamente el 71% del total de proveedores homologados, lo que subraya su importancia en la cartera de clientes de CORPORACIÓN HODELPE. El restante 29% está distribuido entre 71 clientes que cuentan con menos de 100 proveedores cada uno.



c) El gráfico 3 muestra; cuanto representa el número de proveedores de cada escenario de evaluación frente al total de proveedores de los cuatro principales cliente de CORPORACIÓN HODELPE. Como se observa, la proporción de proveedores que fueron evaluados bajo el escenario 1 es que prevalece en Grupo Romero, Minera Poderosa y la Universidad Peruana Cayetano Heredia, con una representatividad del 50 %. En el caso del Grupo Ferreycorp, se observa que el escenario de evaluación que tiene más proveedores es el escenario 2 con casi el 60% del total de proveedores de este cliente. Asimismo, se puede verificar que el escenario 8 es el que tiene menos proveedores por cliente, en este caso una de las empresas del Grupo Ferreycorp (Ferreyros Transportes) tiene 40 proveedores homologados bajo este escenario.

Gráfico 3: Cantidad de proveedores por escenario y clientes



Fuente: Elaboración propia

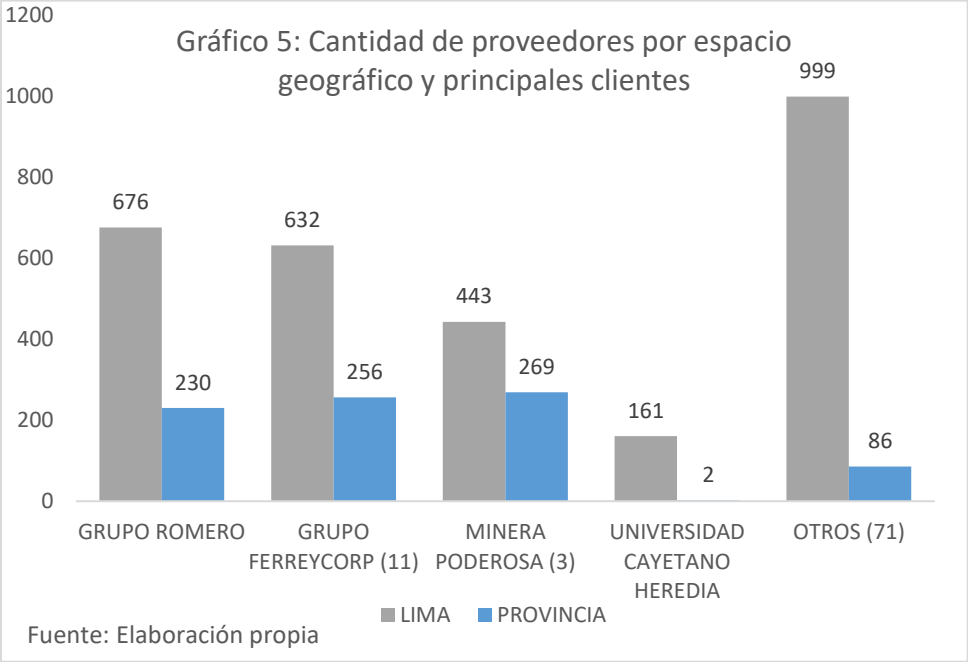
d) Cantidad de proveedores por espacio geográfico: En el gráfico 4 podemos visualizar que la división de la cantidad de proveedores homologados según el espacio geográfico revela una disparidad significativa entre Lima y provincia. Con 2911 proveedores homologados en Lima y solo 843 en provincia, se evidencia una clara concentración de proveedores en la capital con un 78% de proveedores con un certificado de homologación vigente, en comparación con las áreas provinciales que solo cuenta con un 22% de proveedores homologados.

Gráfico 4: Cantidad de proveedores por espacio geográfico



Fuente: Elaboración propia

e) EL gráfico 5 nos muestra como está distribuida la cantidad de proveedores entre el espacio geográfico y los principales clientes de CORPORACIÓN HODELPE. Como se observa, Grupo Romero, Grupo Ferreycorp y Minera Poderosa tienen el 90% del total de proveedores homologados que se encuentran en provincia, esto se debe a que estas empresas desarrollan gran parte de sus operaciones en distintas regiones del país, motivo por el cual necesitan que sean suministradas por bienes y servicios de proveedores de estas regiones.



3. Descripción de la entidad

3.1. Razón social: CORPORACION HODELPE S.A.C.

Empresa peruana fundada en el año 2006 en la ciudad de Lima, se destaca como una de las principales en su rubro a nivel nacional. Su principal servicio se centra en la homologación de proveedores. Atiende a una amplia cartera de clientes en diversos sectores económicos del país, brindándoles soluciones personalizadas y adaptadas a sus necesidades específicas.

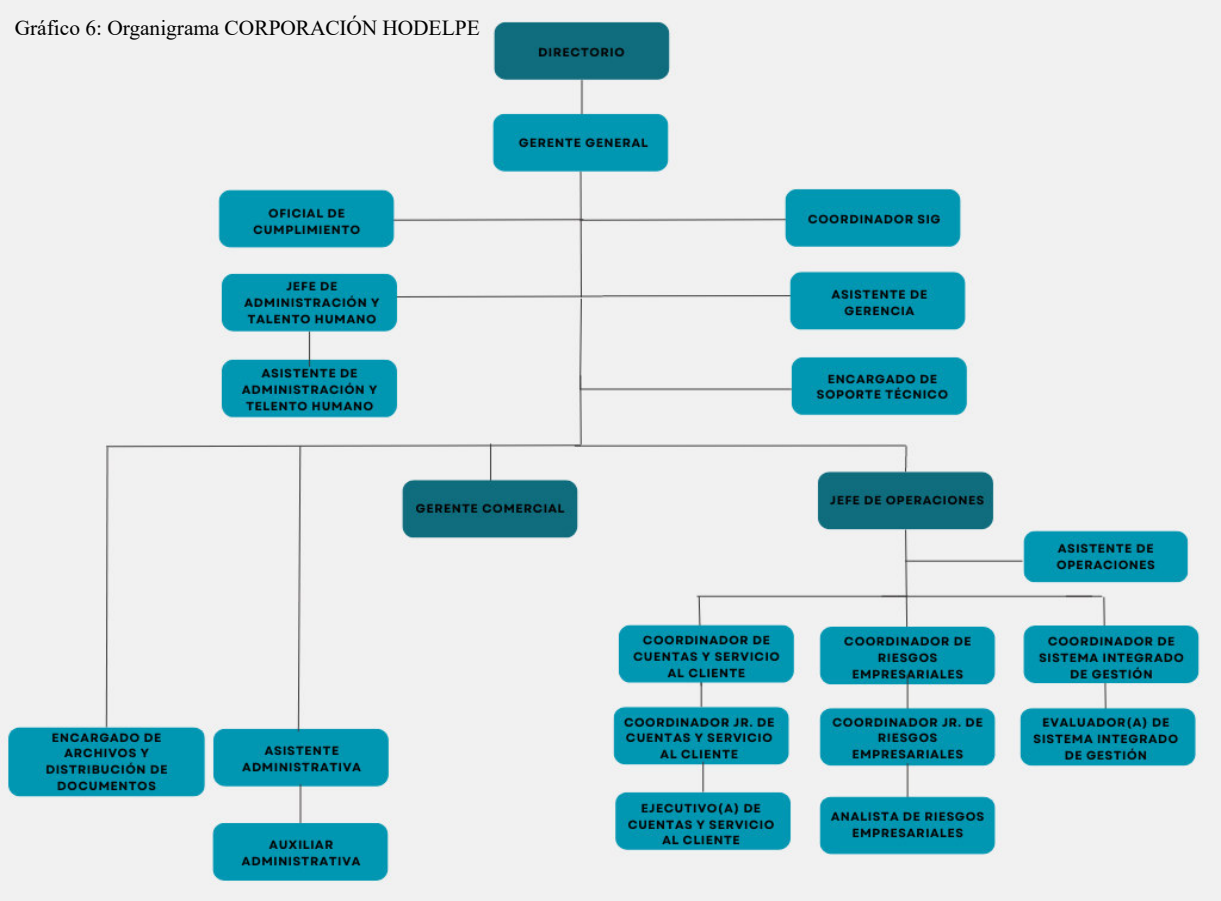
3.2. Actividad económica a la que pertenece: actividades de consultoría de gestión

Esta actividad se refiere a un conjunto de servicios profesionales ofrecidos por empresas o consultores independientes que están destinados a asesorar y guiar a otras organizaciones en la mejora de su gestión y operaciones empresariales. Esta actividad implica el análisis, diagnóstico y recomendación de estrategias, procesos y prácticas de gestión con el fin de optimizar el rendimiento y la eficiencia de la organización cliente.

3.3. Estructura organizacional

Está conformado por especialistas entrenados en recolección de información de datos, investigación empresarial, análisis Financieros y análisis en Sistemas Integrados de Gestión de los proveedores que solicitan sus clientes.

Gráfico 6: Organigrama CORPORACIÓN HODELPE



Fuente: Elaboración propia

a) Directorio: Es el órgano de gobierno que establece las políticas y estrategias generales de la empresa.

b) Gerente general: Es el responsable de la gestión y dirección ejecutiva de la empresa. Supervisa el proceso de evaluación de proveedores y asegura que se cumplan los estándares establecidos.

c) Gerente comercial: Se encarga de la promoción de los servicios de homologación y en la negociación de contratos con clientes.

d) Jefe de operaciones: Supervisa las operaciones diarias y asegura que se ejecuten de manera eficiente, está directamente relacionado con las siguientes áreas:

    - Área de cuentas: conformada por el Coordinador del área y los ejecutivos de cuentas, se encargan de gestionar el inicio de la homologación de los proveedores, inscribiéndolos en el proceso, brindando atención a las dudas o consultas que surjan antes, durante y despuesta la homologación. Asimismo, se encargan de estar en constante comunicación con los clientes que solicitan la homologación de sus proveedores, atendiendo sus consultas y solicitudes, enviando informes semanales sobre el estado del proceso de homologación de su cartera de proveedores.
    - Área de riesgos empresariales: Conformada por sus Coordinadores de área y evaluadores de riesgos, tienen con función evaluar a los proveedores en los ámbitos de Información general, Compliance, Financiero, Comercial, recursos humanos y legal.
    - Área de SIG: Conformada por sus Coordinadores de área y evaluadores SIG, tienen con función evaluar a los proveedores en los ámbitos Calidad, Medio Ambiente, Responsabilidad Social y Empresarial y Seguridad y salud en el trabajo.

e) Recursos humanos: Gestiona el capital humano de la empresa, asimismo, también se encarga de gestionar la facturación de los pagos de los proveedores.

3.4. Principales actividades que realiza

El servicio de homologación de proveedores desempeña un papel importante en la gestión empresarial contemporánea al actuar como un puente vital entre las empresas y sus proveedores. Al establecer criterios de calidad, fiabilidad y cumplimiento, este servicio garantiza que los proveedores cumplan con los estándares necesarios para satisfacer las necesidades y expectativas de las empresas clientes. La importancia de este servicio radica en su capacidad para garantizar la consistencia y la calidad en la cadena de suministro, lo que a su vez promueve la eficiencia operativa y la confianza en las relaciones comerciales. Para los clientes, el servicio de homologación ofrece la tranquilidad de saber que están trabajando con proveedores confiables y calificados, lo que reduce el riesgo de interrupciones en la cadena de suministro y garantiza la continuidad de las operaciones comerciales. Por otro lado, para los proveedores, la homologación representa una oportunidad para demostrar su capacidad y compromiso con la excelencia, lo que les permite acceder a nuevas oportunidades de negocio y fortalecer su posición en el mercado.

En resumen, el servicio de homologación de proveedores es esencial para garantizar la calidad, la confiabilidad y la eficiencia en las operaciones comerciales, beneficiando tanto a las empresas clientes como a los proveedores en un entorno empresarial cada vez más competitivo y globalizado. A continuación, se detalla los principales servicios brindados por HODELPE.

a) Homologación de proveedores: La homologación de proveedores implica un exhaustivo análisis y evaluación en los ámbitos comercial, financiero, legal, calidad, medio ambiente, seguridad, salud ocupacional y responsabilidad social empresarial (RSE). Este servicio proporciona al cliente una base de datos propia, asegurando acceso inmediato a información detallada sobre cada proveedor. El objetivo es seleccionar al proveedor más idóneo para

transacciones comerciales seguras y exitosas, garantizando capacidad de respuesta oportuna y atención adecuada a los plazos establecidos. Además, busca minimizar riesgos potenciales en las transacciones comerciales. Este servicio no tiene costo para el cliente y ofrece formatos flexibles adaptados a las necesidades individuales de cada empresa. Es importante destacar que, para llevar a cabo la homologación de proveedores, el cliente debe revelar su identidad como solicitante del servicio a la empresa proveedora que se va a homologar.

b) Homologación directa: En esta modalidad, es el propio proveedor quien solicita la homologación y recibe el certificado a su nombre, sin que esté vinculado a un cliente específico.

c) Búsqueda de proveedores claves: Este servicio está diseñado para simplificar el proceso de búsqueda y selección de proveedores adecuados para proyectos críticos. CORPORACIÓN HODELPE se encarga de identificar proveedores que se ajusten exactamente a las necesidades específicas de los clientes. Luego de un exhaustivo análisis, investigación y evaluación, presenta a estos proveedores, lo que garantiza imparcialidad en la selección y reduce el riesgo en las contrataciones.

4. Definición del problema

El problema central identificado en esta investigación se centra en cómo perciben los proveedores la calidad del servicio que la empresa homologadora les ofrece. Esta percepción se caracteriza por la falta de amabilidad, capacitación, capacidad para brindar soporte a las consultas por parte del personal, lo que podría impactar adversamente en la experiencia de los proveedores y su percepción general del servicio ofrecido por HODELPE. Esta situación plantea interrogantes sobre la calidad de la interacción entre los proveedores y el personal de la empresa homologadora, así como su influencia en la efectividad del proceso de homologación en general.

A continuación, se presentan algunas situaciones que justifican la presente investigacion:

a) Se identificaron situaciones donde la manera en cómo se comunica el personal de la empresa homologadora con los proveedores es poco amable y cordial, lo que podría afectar negativamente su experiencia durante el proceso de homologación y su percepción general del servicio ofrecido.

b) Se identificaron situaciones donde los empleados de la empresa homologadora proporciona respuestas breves y poco informativas a las consultas o dudas de los proveedores, lo que podría generar frustración y afectar negativamente su experiencia durante el proceso de homologación.

c) Se identificaron situaciones donde se tienen que reprogramar las entrevistas virtuales o visitas técnicas a solicitud de los proveedores, en muchos casos con una penalidad de por medio ya que el proveedor no informó con anticipación. Es posible que algunos proveedores perciban que la coordinación y ejecución de las visitas técnicas o entrevistas virtuales carece de puntualidad, criterio de evaluación claro o un trato adecuado, lo que podría generar descontento y afectar negativamente su disposición para participar en el proceso.

d) En algunos casos donde ocurrieron quejas o reclamos, se identificó que el personal no logró brindarle una solución al proveedor o no se logró manejar la situación, por lo que tuvo que intervenir el jefe inmediato. Es posible que los proveedores perciban que la atención brindada frente a sus quejas o reclamos es insatisfactoria, ya sea por falta de respuesta, falta de comprensión o falta de soluciones efectivas, lo que podría generar insatisfacción y afectar negativamente su relación con la empresa homologadora.

e) Desde fines del año pasado se empezaron a presentar constantes llamadas y correos de los proveedores y clientes indicando que hay demora en la entrega de los resultados de la evaluación. Es posible que algunos proveedores perciban que la empresa homologadora no cumple adecuadamente con las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado,

ya sea por retrasos, falta de comunicación o cambios inesperados, lo que podría generar frustración y afectar negativamente su experiencia durante el proceso de homologación.

f) Se identificaron situaciones donde los proveedores indican que no encuentran ningún beneficio homologarse, indicando que todo lo contrario, les genera molestias y pérdida de tiempo presentar toda la documentación solicitada. Es posible que algunos proveedores perciban que la homologación no contribuye de manera significativa a la mejora de sus procesos, ya sea porque no ven los beneficios directos o porque experimentan dificultades para implementar los cambios requeridos, lo que podría generar desconfianza y falta de compromiso.

Estos problemas pueden tener un impacto significativo en la percepción, satisfacción y colaboración de los proveedores, así como en la eficiencia y eficacia del proceso de homologación en sí mismo.

5. Objetivos

5.1. Objetivo general

- Mejorar el servicio de homologación de proveedores ofrecido por CORPORACIÓN HODELPE.

5.2. Objetivos específicos

- Evaluar la percepción de los proveedores sobre el servicio de homologación ofrecido por CORPORACIÓN HODELPE.
- Explorar oportunidades de mejora en los procesos de homologación.
- Optimizar la eficiencia de los procesos internos de homologación.

6. Hipótesis

En esta investigación, se formulan seis hipótesis con el propósito de explorar posibles relaciones causales entre diversos factores y los problemas identificados en el proceso de homologación de

proveedores. Estas hipótesis se basan en la premisa de que ciertas condiciones o variables podrían estar asociadas con los problemas encontrados en el servicio de homologación. A través de la evaluación de estas hipótesis, se busca identificar las posibles causas subyacentes de los problemas y proporcionar una base teórica para el diseño de estrategias de mejora. Cada hipótesis se enfoca en aspectos específicos del proceso de homologación y su impacto en la percepción y experiencia de los proveedores, con el objetivo de proporcionar una comprensión más profunda de los desafíos y oportunidades de mejora en el servicio ofrecido por la empresa homologadora.

a) Hipótesis 1:

   El personal de la empresa homologadora carece de capacitación o entrenamiento adecuado, en cuanto a habilidades de comunicación, empatía y servicio al cliente. Esta hipótesis sugiere que la falta de capacitación o entrenamiento del personal encargado de interactuar con los proveedores puede contribuir a la percepción negativa de estos últimos. Si el personal no está suficientemente preparado para manejar situaciones de manera empática y profesional, es probable que se produzcan interacciones negativas que afecten la experiencia del proveedor durante el proceso de homologación.

b) Hipótesis 2:

   La falta de procesos o procedimientos establecidos para gestionar las consultas o dudas de los proveedores de manera eficiente originó problemas en la calidad de atención. Esta hipótesis plantea que la ausencia de procesos claros y eficientes para gestionar las consultas o dudas de los proveedores puede conducir a una atención deficiente. Sin una estructura organizada para abordar estas consultas de manera oportuna y efectiva, es probable que se produzcan demoras, malentendidos o respuestas insatisfactorias que afecten la percepción del proveedor sobre el servicio ofrecido.

c) Hipótesis 3:

La falta de compromiso por parte de algunos proveedores hacia el proceso de homologación. Es probable que no dediquen el tiempo, atención o los recursos necesarios para participar activamente en las visitas técnicas o entrevistas virtuales. Esta hipótesis sugiere que la falta de compromiso por parte de algunos proveedores puede influir en su disposición para participar activamente en el proceso de homologación. Si los proveedores no dedican el tiempo, la atención o los recursos necesarios para colaborar plenamente en el proceso, es probable que se produzcan demoras, falta de colaboración y dificultades en la evaluación de su cumplimiento con los requisitos de homologación.

d) Hipótesis 4:

Existe falta de capacitación o entrenamiento del personal encargado de atender las quejas o reclamos de los proveedores. Esta hipótesis sugiere que la falta de capacitación del personal encargado de manejar las quejas o reclamos de los proveedores puede contribuir a una atención deficiente. Si el personal no está adecuadamente preparado para abordar y resolver las quejas de manera efectiva y satisfactoria, es probable que se generen problemas adicionales y se agraven las percepciones negativas de los proveedores.

e) Hipótesis 5:

La falta de personal capacitado ocasiona atrasos en los plazos establecidos para la entrega de certificados. Esta hipótesis plantea que la falta de personal capacitado puede conducir a atrasos en los plazos establecidos para la entrega de certificados de homologación. Si el personal encargado de procesar y emitir los certificados no está debidamente capacitado o es insuficiente en número, es probable que se produzcan demoras en el proceso, lo que afectará la percepción de los proveedores sobre la eficiencia y la confiabilidad del servicio.

f) Hipótesis 6:

La homologación permite a los proveedores identificar sus problemas relacionados con sus procesos operativos de la empresa del proveedor. Esta hipótesis sugiere que el proceso de homologación proporciona una oportunidad para que los proveedores identifiquen y aborden problemas relacionados con sus propios procesos operativos. Al participar en el proceso de homologación, los proveedores pueden identificar áreas de mejora en sus prácticas y procedimientos internos, lo que podría generar beneficios adicionales más allá de la simple certificación de cumplimiento. Esto podría incluir mejoras en la eficiencia, la calidad y la competitividad de sus operaciones comerciales.

7. Marco teórico

7.1. Definición de investigación de mercados

Según Malhotra (2016) la investigación de mercados es un proceso sistemático de recopilación, análisis e interpretación de datos relacionados con un mercado específico, sus consumidores, competidores y entorno empresarial. Su objetivo principal es proporcionar información relevante y precisa que ayude a las empresas a comprender mejor las necesidades, preferencias y comportamientos de los consumidores, así como las tendencias y dinámicas del mercado en el que operan.

En el contexto de esta investigación, implica el análisis sistemático de datos relacionados con el mercado de homologación de proveedores, incluyendo la percepción de los proveedores, las prácticas de la empresa homologadora, y las dinámicas del mercado en el que operan.

La importancia de la investigación de mercados en el proceso de toma de decisiones radica en varios aspectos clave:

a) Identificación de oportunidades: Aaker (2003) manifiesta que la investigación de mercados permite identificar nuevas oportunidades de mercado, segmentos de clientes potenciales, nichos de mercado sin explotar y áreas de crecimiento potencial para las empresas.

   La investigación de mercados va ayudar a identificar diferentes tipos de proveedores con necesidades y preferencias distintas, esto permitirá a la empresa homologadora adaptar sus servicios para satisfacer mejor las demandas de segmentos específicos.

   Asimismo, la investigación de mercados también va proporcionar información sobre las estrategias y prácticas de los competidores en el mercado de homologación, lo que permitirá a la empresa homologadora identificar brechas en el mercado que pueden aprovechar o áreas donde pueden diferenciarse de la competencia.

   También, al analizar las percepciones y comentarios de los proveedores sobre el servicio de homologación actual, la investigación de mercados puede ayudar a identificar áreas en las que la empresa homologadora puede mejorar o ampliar su oferta para satisfacer mejor las necesidades del mercado.

b) Conocimiento del cliente: Ayuda a las empresas a comprender mejor a sus clientes, sus necesidades, deseos y preferencias. Esto permitirá desarrollar productos y servicios que satisfagan las demandas del mercado y aumenten la satisfacción del cliente.

   La investigación de mercados permite comprender las necesidades, deseos y preferencias de los proveedores en relación con el servicio de homologación. Esto incluye aspectos como la calidad del servicio, la comunicación con la empresa homologadora, la eficiencia en el proceso y la percepción general de la experiencia.

   Al conocer estas necesidades, la empresa homologadora puede ajustar su oferta para satisfacerlas de manera más efectiva. Un mayor nivel de satisfacción con el servicio de homologación puede conducir a relaciones más sólidas con los proveedores, así como a referencias positivas y recomendaciones que benefician la reputación de la empresa.

c) Evaluación de la competencia: La investigación de mercados proporciona información sobre la competencia existente en el mercado, incluidos sus productos, estrategias de marketing, fortalezas y debilidades. Esto permite a las empresas evaluar su posición competitiva y desarrollar estrategias para diferenciarse y destacar en el mercado. Al identificar las fortalezas y debilidades de la competencia, la empresa homologadora puede desarrollar estrategias para mejorar su propio servicio y diferenciarse en el mercado. La empresa homologadora, al comparar su servicio con el de la competencia en términos de calidad, precio, alcance y satisfacción del cliente, puede identificar áreas donde está por delante y áreas donde necesita mejorar para mantenerse competitiva.

d) Validación de conceptos: Permite a las empresas probar conceptos de productos, mensajes publicitarios, precios y estrategias de marketing antes de lanzarlos al mercado. Esto ayuda a minimizar el riesgo y la incertidumbre asociados con nuevas iniciativas empresariales. La validación de conceptos a través de la investigación de mercados permite a la empresa homologadora probar y ajustar diferentes aspectos de su servicio de homologación antes de lanzarlos al mercado. Esto ayuda a minimizar el riesgo y la incertidumbre asociados con nuevas iniciativas empresariales, asegurando que el servicio sea efectivo, atractivo y bien recibido por los proveedores.

e) Toma de decisiones informada: Proporciona a los tomadores de decisiones datos objetivos y análisis fundamentados que les ayudan a tomar decisiones más informadas y estratégicas en áreas como desarrollo de productos, posicionamiento de marca, selección de mercados objetivo y asignación de recursos. En el contexto de este trabajo, La investigación de mercados proporciona a los tomadores de decisiones datos objetivos sobre la percepción de los proveedores y las áreas de mejora en el servicio de homologación.

7.2. Investigación descriptiva

La investigación llevada a cabo adopta un enfoque descriptivo, conforme a los principios de investigación de mercados establecidos por Malhotra (2008). Este enfoque se centra en la descripción detallada de las características y comportamientos relacionados con el fenómeno de estudio. En este caso, nos interesa conocer la percepción de los proveedores en relación con el servicio de homologación ofrecido por CORPORACIÓN HODELPE. Para lograr esto, se ha diseñado una encuesta que nos permitirá recopilar datos específicos sobre las opiniones, actitudes y experiencias de los proveedores en cuanto a este servicio.

La investigación descriptiva que se está llevando a cabo tiene como propósito proporcionar una imagen precisa de la situación actual en relación con el servicio de homologación. Al recopilar datos concretos y específicos a través de una encuesta, podremos obtener una comprensión detallada de la percepción y experiencias de los proveedores en cuanto a este servicio. Esto nos permitirá tener una visión clara y completa de la situación actual, lo que será fundamental para identificar áreas de mejora y tomar decisiones estratégicas en el futuro.

7.3. Glosario de términos teóricos

a) Proveedores: Persona natural o jurídica que suministran bienes o servicios a otra organización (Cliente). En el contexto de la homologación de proveedores, se refiere a las entidades que han sido seleccionadas o están postulando a formar parte de la cadena de suministro de una empresa y que deben cumplir con ciertos requisitos y estándares para ser considerados como proveedores autorizados.
b) Clientes: empresas u organizaciones que adquieren productos o servicios de otra empresa (proveedor). En el caso de la homologación de proveedores, los clientes son normalmente grandes empresas que brindan una base de proveedores para que estos sean homologados.
c) Homologación de proveedores: Se refiere al proceso integral de verificación, investigación, análisis y evaluación de la información proporcionada por las empresas proveedoras en

diversos aspectos, tales como comerciales, financieros, legales, de calidad, medioambientales, de seguridad y salud ocupacional, y de responsabilidad social empresarial (RSE). Este proceso tiene como objetivo validar las capacidades y recursos de los proveedores para suministrar productos y/o servicios específicos, cumpliendo con los estándares de calidad, valores y requisitos establecidos por la organización que solicita los servicios. En esencia, la homologación de proveedores asegura que las empresas contratadas cuenten con los criterios necesarios para satisfacer las necesidades y expectativas de la organización solicitante, garantizando así la calidad, fiabilidad y conformidad de los productos y servicios suministrados.

d) Rubros: Son las categorías o sectores específicos de la industria o del mercado que se están evaluando. En este caso, se utiliza como referencia la clasificación que figura en SUNAT en el apartado de "Actividad económica" para poder clasificar al proveedor a que rubro pertenece, a continuación, se detalla cómo se clasifican:

    - Distribuidores: Actividades relacionadas a la venta al por mayor y por menor de algún bien.
    - Fabricantes: Actividades relacionadas a la fabricación, elaboración, reparación, instalación, etc. De un determinado bien.
    - Servicios: Actividades de mensajería, alojamiento, telecomunicaciones, consultoría, gestión, inmobiliarias, seguridad, limpieza, enseñanza, etc.
    - Transportes: Actividades relacionadas al transporte terrestre.

e) Proceso de homologación: El proceso de homologación es un procedimiento sistemático y formalizado que la empresa homologadora lleva a cabo para evaluar y validar la capacidad de sus proveedores para suministrar productos o servicios de acuerdo con los estándares y requisitos establecidos por la propia organización y los clientes o potenciales clientes.

Consiste en una serie de pasos estructurados que van desde la invitación a los proveedores para participar en el proceso, la solicitud y revisión de la documentación requerida, la evaluación de las capacidades y recursos del proveedor, hasta la emisión del certificado de homologación en caso de que el proveedor cumpla con los criterios predefinidos.

Este proceso se inicia mediante la invitación al proveedor a participar a través de correo electrónico, proporcionándole información detallada sobre los requisitos y procedimientos de la homologación. Una vez que el proveedor se inscribe en el proceso, se le otorga un plazo para que cargue todos los documentos solicitados, los cuales serán revisados por el equipo encargado. Una vez completada la carga de documentos, estos son derivados a las áreas evaluadoras correspondientes, las cuales tienen un plazo determinado para revisar y evaluar la documentación proporcionada. Al concluir la revisión, se emiten los resultados en un informe técnico que incluye una calificación o nota respectiva.

Si el proveedor aprueba la evaluación, se le otorga su certificado de homologación. En caso contrario, se le brinda al proveedor la oportunidad de subsanar las deficiencias identificadas para poder obtener su certificado.

f) Criterios de homologación: Son los estándares, requisitos o especificaciones que la empresa homologadora y/o el cliente establecen para evaluar y seleccionar a sus proveedores. Estos criterios se verifican al momento de evaluar los ámbitos comerciales, financieros, legales, de calidad, medioambientales, de seguridad y salud ocupacional, y de responsabilidad social empresarial, entre otros. Los criterios de homologación son fundamentales para garantizar la idoneidad y confiabilidad de los proveedores seleccionados.

g) Certificado de homologación: Documento oficial que acredita que un proveedor ha superado una evaluación de calidad en distintos ámbitos según el escenario establecido. Este

certificado, con vigencia anual, detalla los puntajes alcanzados en cada área evaluada, garantizando así la conformidad con los estándares de la empresa homologadora.

8. Metodología

8.1. Diseño de la investigación

Malhotra (2008) sugiere que la metodología que se emplea para reunir los datos debe examinarse de manera crítica para identificar posibles fuentes de sesgo. Este tipo de consideraciones metodológicas incluyen el tamaño y la naturaleza de la muestra, la tasa y la calidad de respuestas, el diseño del cuestionario y su aplicación, los procedimientos empleados para el trabajo de campo, el análisis de los datos y los procedimientos del informe.

Estos criterios proporcionan detalles acerca de la fiabilidad y la validez de la información, lo que es fundamental para evaluar si la misma es aplicable al problema que se está investigando.

Para la recolección de datos de la presente investigación se utilizó la base de datos proporcionada por HODELPE, de donde se pudo extraer los datos (RUC, razón social, cargo, correos, teléfonos, rubros, escenarios, etc.) de todos los proveedores homologados. También se implementó una encuesta la cual fue respondida por los proveedores que cuentan con un certificado vigente emitido por HODELPE, con el objetivo de recopilar información valiosa sobre la percepción de los proveedores con respecto al servicio de homologación ofrecido por Corporación Hodelpe. Las respuestas de los proveedores serán fundamentales para identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización en nuestros servicios.

a) Objetivos de la Encuesta

- Evaluar la percepción que tienen los proveedores respecto al servicio de homologación ofrecido por Corporación Hodelpe: Este objetivo busca entender cómo los proveedores perciben el servicio de homologación proporcionado por la empresa. La encuesta se enfocará en recopilar información sobre la experiencia de los proveedores durante el

proceso de homologación, incluyendo aspectos como la amabilidad y cordialidad del personal, la calidad de la atención recibida, la puntualidad en la coordinación de visitas técnicas, la eficacia en la atención de quejas o reclamos, y la contribución percibida de la homologación en la mejora de sus procesos.

- Explorar las oportunidades de mejora en los procesos de homologación de proveedores para promover la innovación y la competitividad de la empresa en el mercado: Este objetivo tiene como finalidad identificar áreas de mejora en los procesos de homologación de proveedores. La encuesta buscará recabar información detallada sobre las percepciones y sugerencias de los proveedores para mejorar el servicio de homologación. Se indagará acerca de posibles innovaciones en el proceso, así como sugerencias para aumentar la eficiencia, la calidad y la competitividad del servicio ofrecido.
- Evaluar la eficiencia de los procesos internos de la empresa homologadora en la gestión de la documentación y la evaluación de proveedores, identificando posibles cuellos de botella y áreas de mejora: Este objetivo se centra en evaluar la eficiencia de los procesos internos de la empresa en la gestión de la documentación y la evaluación de proveedores. La encuesta se enfocará en recopilar información sobre la percepción de los proveedores respecto a la eficacia y agilidad en la gestión de la documentación, así como la claridad y consistencia en los criterios de evaluación utilizados. También se explorarán posibles cuellos de botella o áreas de mejora en el proceso de homologación.

b) Descripción de las Variables

- Amabilidad y cordialidad del personal de la empresa homologadora: Esta variable se refiere a la percepción de los proveedores sobre la amabilidad y cortesía del personal de la empresa homologadora durante el proceso de homologación. Se evaluará la

disposición del personal para ayudar, su nivel de cortesía y empatía en la comunicación con los proveedores.

- Calidad de la atención brindada durante consultas o dudas: Esta variable busca medir la calidad de la atención proporcionada por la empresa homologadora cuando los proveedores tienen consultas o dudas sobre el proceso de homologación. Se evaluará la claridad de las respuestas proporcionadas, la rapidez en la atención y la efectividad para resolver las consultas.
- Coordinación y ejecución de las visitas técnicas o entrevistas virtuales: Se refiere a la percepción de los proveedores sobre la coordinación y ejecución de las visitas técnicas o entrevistas virtuales durante el proceso de homologación. Se evaluará la puntualidad en la programación de las visitas, el criterio de evaluación utilizado durante las entrevistas y el trato recibido por parte de los evaluadores.
- Calidad de la atención brindada frente a quejas o reclamos: Esta variable busca medir la calidad de la atención proporcionada por la empresa homologadora cuando los proveedores presentan quejas o reclamos. Se evaluará la prontitud en la respuesta a las quejas, la comprensión de los problemas planteados y la efectividad en la resolución de los reclamos.
- Cumplimiento con las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado: Se refiere al grado en que la empresa homologadora cumple con los plazos establecidos para la entrega del certificado de homologación a los proveedores. Se evaluará la puntualidad en la emisión de los resultados de la evaluación y la entrega del certificado dentro del plazo acordado.
- Contribución de la homologación en la mejora de los procesos de los proveedores: Esta variable busca medir la percepción de los proveedores sobre la contribución de la homologación en la mejora de sus procesos operativos. Se indagará sobre los beneficios

percibidos de la homologación en términos de eficiencia, calidad y competitividad de los procesos de los proveedores.

8.2. Población y muestra

a) Descripción de la población objetivo: La población objetivo de esta investigación está conformada por los proveedores que cuentan con un certificado de homologación vigente, emitido por CORPORACIÓN HODELPE. Estos proveedores están distribuidos entre 87 clientes y pertenecen a cuatro rubros distintos: distribuidores, transportes, servicio y fabricantes. Además, están divididos en cinco escenarios de evaluación diferentes, identificados como Escenario 01, Escenario 02, Escenario 03, Escenario 04 y Escenario 08.

b) Tamaño de la población: La dimensión de la población de interés en este estudio consiste en 3374 proveedores que cuentan con un certificado de homologación vigente, emitido por CORPORACIÓN HODELPE.

c) Justificación del tamaño de la muestra: El proceso de muestreo tomará en cuenta los 3374 proveedores de la lista de CORPORACIÓN HODELPE. Se seleccionará un número adecuado de proveedores de cada uno de los 87 clientes para garantizar la representatividad de la muestra en función de la distribución real de proveedores entre los clientes. Además, se tendrá en cuenta la proporción de proveedores en cada uno de los cuatro rubros (distribuidores, transportistas, servicios y fabricantes) y en cada uno de los cinco escenarios de evaluación (Escenario 01, Escenario 02, Escenario 03, Escenario 04 y Escenario 08) para garantizar la diversidad y la adecuada representación de la población objetivo. El cálculo del tamaño de la muestra se detalla en el Anexo 1, donde se obtiene como resultado 349 proveedores.

d) Procedimiento de asignación de la muestra: Para seleccionar a los 349 proveedores que participarán en la encuesta, se utilizó un muestreo simple estratificado. Primero, se identificó el número de proveedores en cada uno de los cinco escenarios de evaluación:

- ESCENARIO 1 = 1752
- ESCENARIO 2 = 748
- ESCENARIO 3 = 551
- ESCENARIO 4 = 601
- ESCENARIO 8 = 102

Luego, se determinó el porcentaje que representaba la cantidad de proveedores de cada escenario con respecto al número total de proveedores homologados:

- ESCENARIO 1 = 47%
- ESCENARIO 2 = 20%
- ESCENARIO 3 = 15%
- ESCENARIO 4 = 16%
- ESCENARIO 8 = 3%

Utilizando estos porcentajes, se calculó el número de proveedores por escenario que les correspondería responder la encuesta:

- ESCENARIO 1 = 345×0.47 = 162 proveedores
- ESCENARIO 2 = 345×0.20 = 69 proveedores
- ESCENARIO 3 = 345×0.15 = 52 proveedores
- ESCENARIO 4 = 345×0.16 = 56 proveedores
- ESCENARIO 8 = 345×0.03 = 20 proveedores

8.3. Codificación de variables para análisis en SPSS

La codificación de las variables es un paso crucial en la preparación de datos para cualquier análisis estadístico. Este proceso implica asignar valores numéricos a las respuestas cualitativas, lo que permite una manipulación más eficiente de los datos y facilita la realización de análisis complejos.

En el contexto de esta investigación, la codificación se realizó con el objetivo de evaluar la satisfacción de los proveedores con el servicio de homologación. A continuación, se detalla cómo se llevó a cabo este proceso:

- Se asignaron valores numéricos a las respuestas de las preguntas del cuestionario, utilizando una escala ordinal, estos valores permiten medir la satisfacción en un continuo y facilitan la comparación entre proveedores (Ver Anexo 2).
- Cada rubro de proveedor (servicios, transportes, fabricantes, distribuidores) se codificó con un número único, transformando la variable cualitativa en una variable nominal que SPSS puede reconocer y utilizar en el análisis (Ver Anexo 2).
- Similar a los rubros, cada escenario de evaluación se codificó con un número distinto, permitiendo agrupar a los proveedores según las características específicas de su evaluación (Ver Anexo 2).
- Se construyó la variable CALIDAD_SERVICIO, la cual se calculó como una variable de escala, utilizando la fórmula ponderada basada en las respuestas a las preguntas del cuestionario:

  CALIDAD_SERVICIO = P1*0.10 + P2*0.15 + P3*0.30 + P4*0.15 + P5*0.30

  La asignación de pesos a cada pregunta en la variable de satisfacción general se basa en la importancia percibida de cada aspecto del servicio de homologación. A continuación, se presenta una justificación detallada para la ponderación de cada pregunta:

  - Amabilidad y Cordialidad del Personal (P1): La amabilidad y cordialidad son importantes para la experiencia del proveedor, pero se consideran aspectos básicos de la interacción que, aunque necesarios, no son determinantes por sí solos para la satisfacción general. Por lo que se le asigna un peso de 0.10.

- Atención a Consultas o Dudas (P2): La capacidad de resolver consultas y dudas de manera efectiva es crucial para la confianza del proveedor en el servicio. Se le asigna un peso moderado de 0.15 porque, si bien es importante, es solo una parte del proceso de homologación.
- Coordinación y Ejecución de Visitas Técnicas o Entrevistas Virtuales (P3): La gestión de quejas y reclamos es un indicador clave de la capacidad de respuesta y el compromiso con la mejora continua. Se asigna un peso significativo de 0.30 ya que una buena gestión puede convertir una experiencia negativa en una positiva.
- Atención Frente a Quejas o Reclamos (P4): La gestión de quejas y reclamos es un indicador clave de la capacidad de respuesta y el compromiso con la mejora continua. Se asigna un peso de 0.15 ya que una buena gestión puede convertir una experiencia negativa en una positiva.
- Cumplimiento con Fechas y Plazos para la Entrega del Certificado (P5): El cumplimiento de plazos es un factor crítico que afecta directamente la planificación y operaciones de los proveedores. Se le asigna un peso de 0.30 igual al de la coordinación de visitas, destacando su importancia en la percepción de eficiencia y fiabilidad del servicio.
- Contribución de la Homologación en la Mejora de Procesos (P6): Aunque la mejora de procesos es un resultado deseado de la homologación, su impacto es más indirecto y a largo plazo. Por lo tanto, no se le asigna un peso directo en la satisfacción general, pero se considera en el análisis cualitativo.

9. Desarrollo de la investigación

9.1. Diseño del cuestionario

El cuestionario se diseñó utilizando la plataforma de Google Forms y se divide en tres partes (Ver anexo 3).

En la primera sección, titulada "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO", se invita al proveedor a evaluar el grado de satisfacción de los servicios ofrecidos. Se solicita al proveedor que complete la encuesta marcando con una "X" en los casilleros correspondientes. Además, se le pide al proveedor que ingrese su correo electrónico para poder avanzar a la siguiente parte del cuestionario.

En la segunda parte del cuestionario, se solicita la siguiente información al proveedor: RUC, razón social, persona de contacto, cargo, teléfono, número de trabajadores y se incluye la pregunta: "¿Para qué cliente realizó el proceso de homologación?"

En la tercera y última parte del cuestionario, se brinda la siguiente indicación: "Para responder esta pregunta, tenga en cuenta que el período establecido depende del suministro de información por su parte. Si el proveedor no entregó la información a tiempo, los plazos establecidos no podrán cumplirse." Luego, se procede a realizar seis preguntas establecidas:

- ¿Cómo calificaría la amabilidad y cordialidad de nuestro personal asignado a su homologación?
- ¿Cómo calificaría la atención brindada cuando realizó consultas o dudas?
- ¿Cómo calificaría la coordinación y ejecución de las visitas técnicas o entrevistas virtuales?
- ¿Cómo calificaría la atención brindada frente a sus quejas o reclamos?
- ¿Cómo calificaría el cumplimiento con las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado?
- ¿Cómo contribuye la homologación en la mejora de sus procesos?

Cada pregunta se presenta con cinco alternativas de respuesta, las cuales se detalla a continuación: “Excelente, Bueno, Regular, Malo, Pésimo”, lo que permitirá a los proveedores expresar su percepción de manera detallada. Además, se agrega una última indicación:

- "Si tiene alguna sugerencia para la mejora de nuestros servicios, por favor indíquelo"

Con lo cual finaliza la encuesta y el proveedor puede enviar el cuestionario con las respuestas completadas.

9.2. Implementación de la encuesta

La encuesta se administró de manera virtual a través de un formulario en línea, el cual fue enviado por correo electrónico, lo que facilitó su distribución y recolección de datos de manera eficiente. Se garantizó la confidencialidad de las respuestas de los proveedores para fomentar la honestidad y la sinceridad en sus comentarios.

Una vez enviada la encuesta a los proveedores, se llevaron a cabo llamadas telefónicas y se enviaron correos electrónicos recordatorios para instar a los proveedores a completar la encuesta. Este enfoque proactivo permitió mantener una comunicación cercana con los proveedores y recordarles la importancia de su participación en la encuesta. Los resultados de la encuesta se encuentran en el Anexo 4, donde se detallan todas las respuestas de los proveedores encuestados y el perfil de la persona que respondió la encuesta.

10. Análisis de datos y resultados

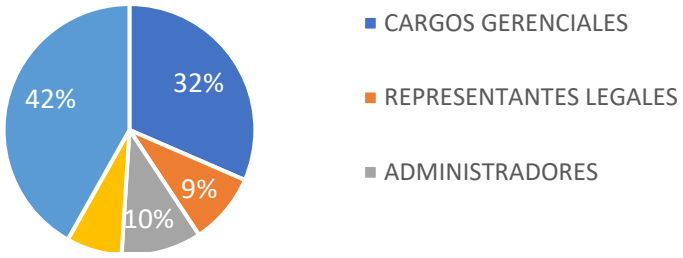
En el presente análisis, exploraremos la distribución de las respuestas de un cuestionario según el cargo de los participantes. Este estudio es parte de una investigación más amplia que busca medir la percepción de la calidad del servicio en una muestra de proveedores.

Las respuestas obtenidas son de gran valor, especialmente aquellas provenientes de cargos de alta jerarquía, ya que ofrecen una perspectiva clave sobre la efectividad y el impacto de los servicios de

homologación. A continuación, desglosaremos el gráfico para entender mejor cómo cada grupo jerárquico percibe los distintos aspectos del servicio brindado.

Como se observa en el gráfico 6, un 32% del total de personas que respondieron el cuestionario pertenecen a cargos gerenciales; tales como gerentes generales, comerciales, de ventas, de operaciones, etc. Un 9% indicaron ser representantes legales de las empresas encuestadas, un 10% indicaron ser administradores, un 7% pertenecen a alguna jefatura y un 42% pertenecen a otros cargos de menor jerarquía como asistentes, secretarias, coordinadores, analistas, practicantes, etc. Esta información puede ser complementada con el anexo 4.

Gráfico 6: Distribución por cargo de las personas que respondieron el cuestionario



Fuente: Elaboración propia

10.1. Distribución de frecuencias para las variables de la investigación

La tabla 2 muestra que la media de satisfacción para los distintos aspectos del servicio de homologación oscila entre 3.24 y 4.68, lo cual indica una valoración generalmente alta. La mediana alineada con la media sugiere una distribución equilibrada de las respuestas.

Las desviaciones estándar, aunque no se proporcionan números exactos, parecen ser bajas, lo que indica que la mayoría de las respuestas están agrupadas cerca de la media. La asimetría cercana a cero en todas las variables sugiere que la distribución de las respuestas es simétrica alrededor de la media, sin sesgo hacia calificaciones altas o bajas.

Los valores de curtosis revelan que hay diferencias en cómo los proveedores perciben y valoran los distintos aspectos del servicio de homologación, con algunos aspectos recibiendo opiniones más uniformes y otros mostrando una mayor diversidad de puntos de vista, es decir; valores como 4.128 y 4.621 sugieren una distribución leptocúrtica, lo que significa que hay una concentración significativa de respuestas alrededor de la media y colas más pesadas en comparación con una distribución normal.

Por otro lado, los valores de 0.965 y 1.235 están cerca de cero, lo que indica una distribución mesocúrtica, similar a la normal, con una dispersión moderada de las respuestas alrededor de la media. Finalmente, los valores negativos de -0.792 y -1.120 indican una distribución platicúrtica, con colas más ligeras y una distribución más amplia de las respuestas, lo que sugiere una mayor variabilidad en las opiniones de los proveedores respecto a esos aspectos del servicio.

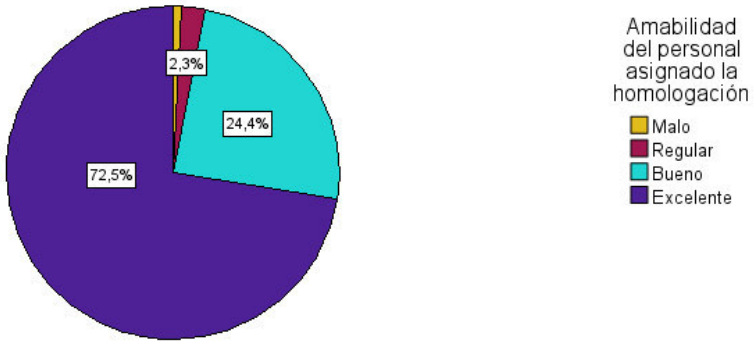
A continuación, procederemos a realizar un análisis detallado de cada variable de manera individual, utilizando las tablas de frecuencia. Este enfoque nos permitirá comprender mejor la distribución y las tendencias de las respuestas de los proveedores, identificando así los niveles de satisfacción específicos para cada aspecto del servicio de homologación.

Analizaremos la frecuencia de cada categoría de respuesta, desde ‘Pésimo’ hasta ‘Excelente’, para obtener una visión clara de las áreas de fortaleza y aquellas que requieren atención y mejora.

a) Amabilidad del personal asignado la homologación: En la tabla 3 y gráfico 7 se muestra que la mayoría de los proveedores calificaron la amabilidad del personal como Excelente con un 72.5%, seguido por Bueno con un 24.4%, indicando una alta satisfacción. Solo un pequeño porcentaje calificó como Regular o Malo con un 2.3% y 0.9% respectivamente, lo que sugiere áreas mínimas de mejora.

El porcentaje acumulado muestra que casi la totalidad de los proveedores (97%) están satisfechos con la amabilidad del personal, calificándola de Bueno o Excelente.

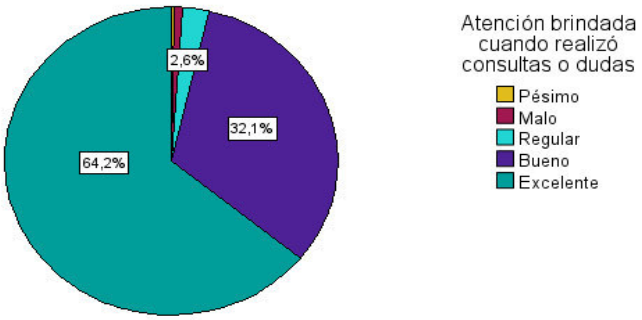
Gráfico 7: Amabilidad del personal asignado por Rubro



Fuente: Elaboración propia

b) Atención brindada cuando realizó consultas o dudas: La tabla 4 y gráfico 8 muestra que la atención al cliente durante consultas es altamente valorada, con un 64.2% calificando como Excelente. Un 32.1% adicional califica el servicio como Bueno, sumando un 96.3% de respuestas positivas. Solo un 3.7% de los proveedores expresaron una experiencia negativa

Gráfico 8: Atención brindada cuando realizó consultas o dudas

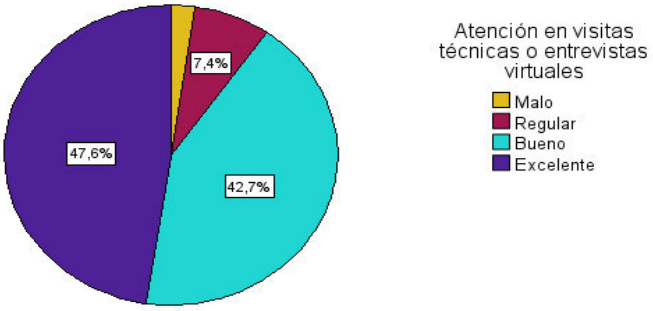


Fuente: Elaboración propia

(Pésimo, Malo, Regular), lo que indica un servicio de atención al cliente eficaz y bien recibido en general.

c) Atención en visitas técnicas o entrevistas virtuales: la Tabla 5 y gráfico 9 indica que la atención en visitas técnicas o entrevistas virtuales es mayormente positiva, con un 47.6% calificando como Excelente y un 42.7% como Bueno. Solo un 9.7% de las respuestas fueron Regular o Malo, lo que sugiere una experiencia generalmente satisfactoria. El 92.4% de las evaluaciones positivas refleja un servicio eficiente y comprometido. Estos resultados destacan la importancia de mantener la calidad en la coordinación y ejecución de estas interacciones.

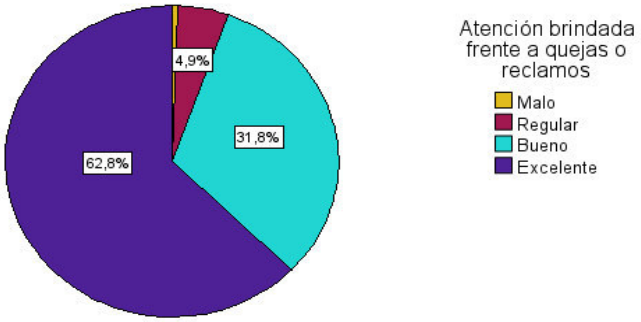
Gráfico 9: Atención en visitas técnicas o entrevistas virtuales



Fuente: Elaboración propia

d) Atención brindada frente a quejas o reclamos: La tabla 6 y gráfico 10 refleja una alta satisfacción en la atención frente a quejas o reclamos, con un 62.8% de calificaciones Excelente y un 31.8% Bueno. Solo un 5.5% calificó el servicio como Regular o Malo, lo que indica una gestión de reclamos efectiva. Estos resultados sugieren que la empresa maneja bien las quejas, un aspecto crucial para la retención y satisfacción del cliente.

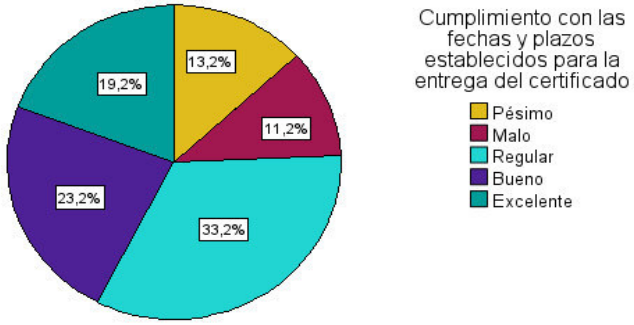
Gráfico 10: Atención brindada frente a quejas o reclamos



Fuente: Elaboración propia

e) Cumplimiento con las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado: La tabla 7 y el gráfico 11 muestran que el cumplimiento con las fechas y plazos para la entrega del certificado tiene una distribución mixta de satisfacción. Un 33.2% calificó como Regular, el grupo más grande, seguido por Bueno con un 23.3% y Excelente con un 19%. Las calificaciones Pésimo y Malo suman un 25.3%, lo que indica áreas significativas de mejora en la puntualidad y de la entrega de los resultados.

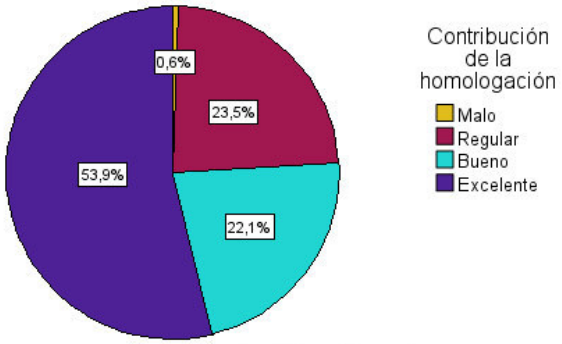
Gráfico 11: Cumplimiento con las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado



Fuente: Elaboración propia

f) Contribución de la homologación a la mejora de los procesos de la empresa evaluada: La tabla 8 y el gráfico 12 muestran que la mayoría de los proveedores (un 53.9%) consideran que la homologación contribuye de manera Excelente a la mejora de sus procesos. Un 22.1% califica la contribución como Bueno, mientras que un 23.5% la ve como Regular. Solo un 0.6% la califica como Malo. Esto indica que la homologación es generalmente vista como

Gráfico 12: Contribución de la homologación a la mejora de los procesos de la empresa evaluada



Fuente: Elaboración propia

beneficiosa, con un 76% de respuestas entre Bueno y Excelente, destacando su valor en la optimización de procesos de los proveedores evaluados.

10.2. Análisis de tabulación cruzada

En esta sección, se llevará a cabo un análisis cruzado de las variables de la investigación, el objetivo es explorar la existencia y el grado de una asociación estadística entre las variables estudiadas.

Se ha seleccionado la prueba de Chi-cuadrado de Pearson para este análisis debido a las características específicas de las variables involucradas, esta prueba nos indicará si las variables analizadas están o no asociadas.

Las variables relacionadas con las preguntas de cuestionario, son variables cualitativas ordinales, que refleja niveles jerárquicos de satisfacción, mientras que la variable RUBRO y ESCENARIO del proveedor son variables cualitativas nominales, sin un orden inherente entre las categorías. La prueba de Chi-cuadrado es apropiada aquí porque ambas variables son categóricas y porque estamos interesados en determinar si hay una relación más allá de lo que se esperaría por pura casualidad.

En el desarrollo de este análisis, se presentarán tablas de contingencia que resumen la frecuencia de cada categoría de amabilidad dentro de cada rubro y escenario de los proveedores. Se calcularán los valores esperados y observados, y se evaluará la significancia estadística de los resultados. Esto permitirá identificar si ciertos rubros o escenarios están asociados con niveles más altos o más bajos de las variables asociadas a las preguntas del cuestionario, lo cual puede ser indicativo de áreas que requieren atención o mejora.

Asimismo, se presentarán los resultados de la prueba V de Cramer, la cual tiene como propósito medir el grado y relevancia de la relación entre dos variables de tipo categórico, otorgando un resultado que oscila entre 0 y 1, Donde un valor cercano a 0 indica una asociación débil o inexistente, mientras que un valor cercano a 1 señala una asociación fuerte entre las variables analizadas.

A continuación, se procede con mostrar los resultados del análisis de tablas cruzadas:

a) Amabilidad del personal asignado por Rubro: La tabla 9 muestra un cruce entre el rubro al que pertenecen los proveedores evaluados y la amabilidad percibida del personal asignado a la homologación, en este caso se tuvo que combinar las categorías Malo y Regular en una sola categoría "No Satisfactorio" debido a que, para un Chi cuadrado optimo, se recomienda que todas las celdas tengan un recuento esperado de al menos 5.

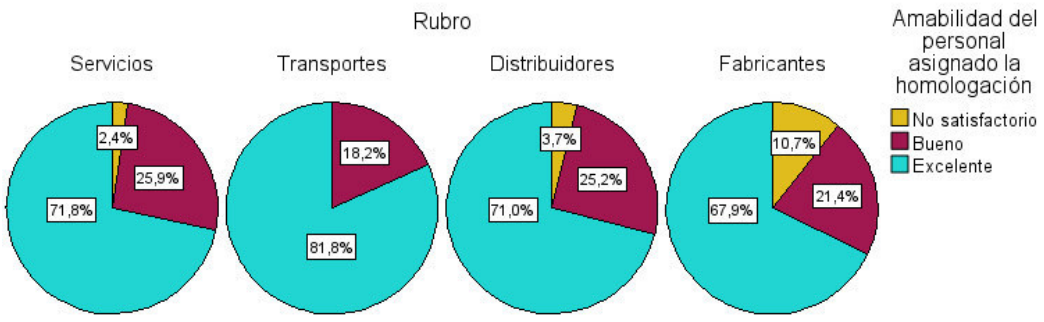
Como se observa en el gráfico 13, la evaluación de la amabilidad del personal muestra una tendencia general positiva, con la mayoría de las interacciones calificadas como Excelente o Bueno. En particular, el rubro de Servicios destaca con el porcentaje más alto de calificaciones Excelente con un 71.8%, lo que refleja una percepción muy favorable del personal.

A pesar de tener un volumen menor de interacciones, el rubro de Transportes también presenta una proporción significativa de calificaciones Excelente con un 81.8%, indicando también una percepción positiva.

Los rubros de Distribuidores y Fabricantes, aunque con menos frecuencias absolutas de calificaciones altas en comparación con Servicios y Transportes, mantienen una imagen positiva en términos de la amabilidad percibida del personal.

Estos patrones sugieren que, en general, el personal de la empresa homologadora es bien valorado por su amabilidad en todos los rubros.

Gráfico 13: Amabilidad del personal asignado por Rubro



Fuente: Elaboración propia

Referente a la prueba de asociación, la tabla 10 muestra que, la Chi-cuadrado de Pearson arrojó un valor de 8.567 con 6 grados de libertad y una significancia asintótica bilateral de .199, lo que indica que no se puede rechazar la hipótesis nula y, por ende, no se evidencia una asociación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas al nivel de confianza del 95%. En conclusión, la prueba de Chi-cuadrado de Pearson no reveló una asociación significativa entre las variables analizadas.

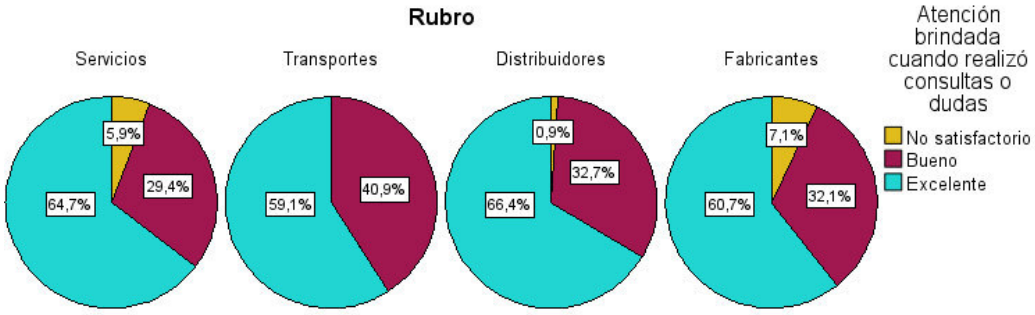
b) Calidad de atención brindada cuando se realizó consultas o dudas por Rubro: En este caso, al igual que con la variable "Amabilidad del personal asignado" se tuvo que combinar las categorías Malo y Regular en una sola categoría "No Satisfactorio" debido a que, para un Chi cuadrado optimo.

   En la tabla 11 y gráfico 14 se verifica que el Rubro Servicios es el rubro con la mayor cantidad de calificaciones Excelente con un 64% del total de sus interacciones, seguido por un 30% de calificaciones Bueno. Esto indica una percepción muy positiva de la calidad de atención en este sector.

   En el caso de Transportes, aunque con menos interacciones totales, más de la mitad se califican como Excelente (50.1%), y un tercio (40.9%) como Bueno, reflejando también una buena calidad de servicio.

Por otro lado, Fabricantes, es el rubro con menos interacciones, más de la mitad (60.4%) son Excelente y un tercio (32.7%) Bueno, indicando una tendencia positiva en la calidad de atención. La ausencia de las categorías Pésimo y Malo en la tabla 11 sugiere que la atención brindada rara vez cae por debajo de Regular, lo cual es un indicativo positivo para la empresa. En resumen, la calidad de atención percibida es predominantemente alta en todos los rubros, con una notable inclinación hacia calificaciones Excelente.

Gráfico 14: Calidad de atención brindada cuando se realizó consultas o dudas por Rubro



Fuente: Elaboración propia

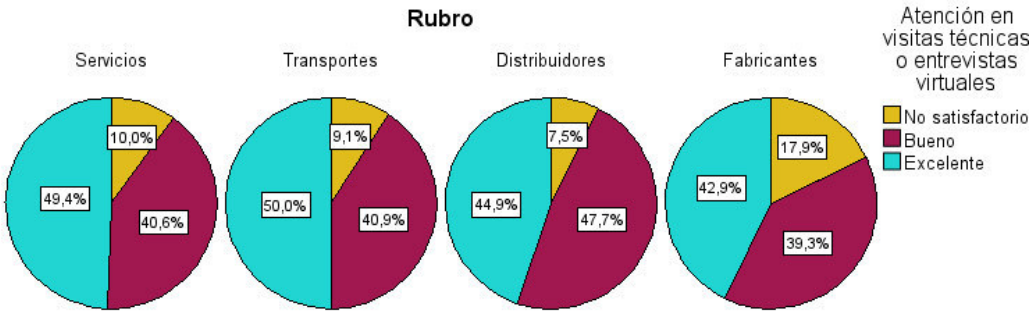
La tabla 12 muestra que la prueba de Chi-cuadrado de Pearson resultó en un valor de 8,653 con 6 grados de libertad y una significancia asintótica bilateral de 0,194. Esto no proporciona suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula, lo que significa que no se ha encontrado una asociación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas al nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, la prueba de Chi-cuadrado de Pearson no reveló una asociación significativa entre las variables analizadas.

c) Coordinación y ejecución de las visitas técnicas o entrevistas virtuales por Rubro: La tabla 13 y gráfico 15, con la categoría “No Satisfactorio” reflejando la combinación de “Malo” y “Regular”, muestran que aproximadamente el 8.9% de los proveedores calificaron la atención como No Satisfactorio. Esto contrasta con el 42.7% que consideró los servicios como Bueno y el 47.6% que los calificó como Excelente.

Estos porcentajes indican una notable satisfacción con los servicios de la empresa homologadora, especialmente en la categoría Excelente. En términos de rubros específicos, Servicios (49.4% excelente) y Transportes (50% excelente) presentan una distribución similar, con una inclinación hacia las evaluaciones más positivas, mientras que Distribuidores muestra una mayor tendencia hacia la categoría Bueno con un 47.7%, aunque aún con un significativo 44.9% de respuestas Excelente.

Estos datos sugieren que la empresa está brindando un servicio de calidad, con oportunidades de mejora particularmente en el sector de distribuidores.

Gráfico 15: Coordinación y ejecución de las visitas técnicas o entrevistas virtuales por Rubro



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 14 se puede verificar que la prueba de Chi-cuadrado de Pearson arrojó un valor de 3.864 con 6 grados de libertad y una significancia asintótica bilateral de 0.695. Este resultado no proporciona evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula al nivel de confianza del 95%, lo que indica que no existe una asociación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas.

En consecuencia, la prueba de Chi-cuadrado de Pearson no demostró una relación significativa entre las categorías de satisfacción y los rubros de los proveedores.

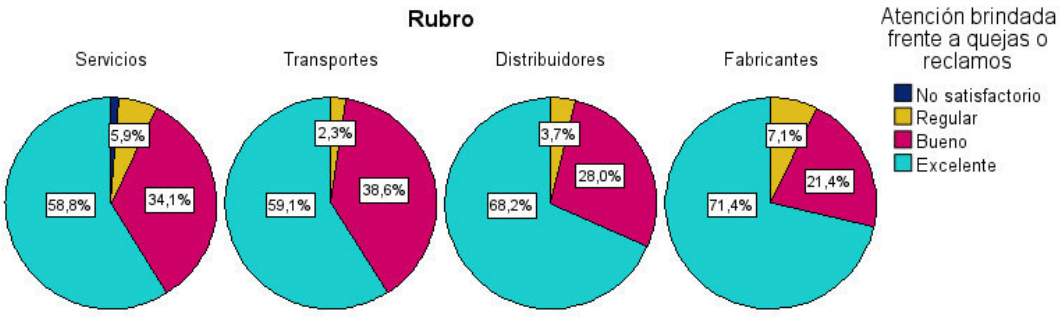
d) Calidad de la atención brindada frente a quejas o reclamo por Rubro: La tabla 15 refleja la reestructuración de las categorías de evaluación, donde “Malo” y “Regular” se han unificado en la nueva categoría “No Satisfactorio”.

Esta categoría representa aproximadamente el 5.4% de las respuestas, lo que indica que la mayoría de los proveedores están satisfechos con la atención recibida. Por otro lado, el 31.8% de las respuestas caen en la categoría Bueno y un notable 62.8% en Excelente, evidenciando una clara tendencia hacia una alta satisfacción con los servicios proporcionados.

En cuanto a los rubros específicos, se observa en el gráfico 16, las categorías Fabricantes y Distribuidores destacan con las mayores proporciones de calificaciones "Excelente", con 71.43% y 68.22% respectivamente. La categoría Servicios muestra una buena recepción con 58.82% en "Excelente", mientras que Transportes también refleja una percepción positiva con 59.09% en la misma categoría.

La ausencia de calificaciones "Malo" en todas las categorías es un indicador favorable. Por lo que, se puede concluir que la calidad del servicio de homologación es bien valorada por los proveedores en todas las categorías. No obstante, la presencia de calificaciones "No satisfactorio" sugiere que hay margen para mejorar y alcanzar una excelencia uniforme en todos los servicios ofrecidos.

Gráfico 16: Calidad de la atención brindada frente a quejas o reclamo por Rubro



Fuente: Elaboración propia

La tabla 16 indica que la prueba de Chi-cuadrado de Pearson dio como resultado un valor de 6.063 con 6 grados de libertad y una significancia asintótica bilateral de 0.416. Este resultado no ofrece evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, lo que implica que no se ha

detectado una asociación estadísticamente significativa entre las variables examinadas al nivel de confianza del 95%. Por consiguiente, la prueba de Chi-cuadrado de Pearson no ha demostrado una relación significativa entre las variables estudiadas.

e) Cumplimiento con las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado por Rubro:

Como se observa en la tabla 17, se unificaron las categorías Pésimo y Malo en una sola categoría Malo.

En el gráfico 17 se verifica que, los proveedores de servicios, que son la mayoría con 170 respuestas, muestran una percepción variada de calificación: 23.53% califican como Malo, 34.71% como Regular, 21.18% como Bueno y 20.59% como Excelente.

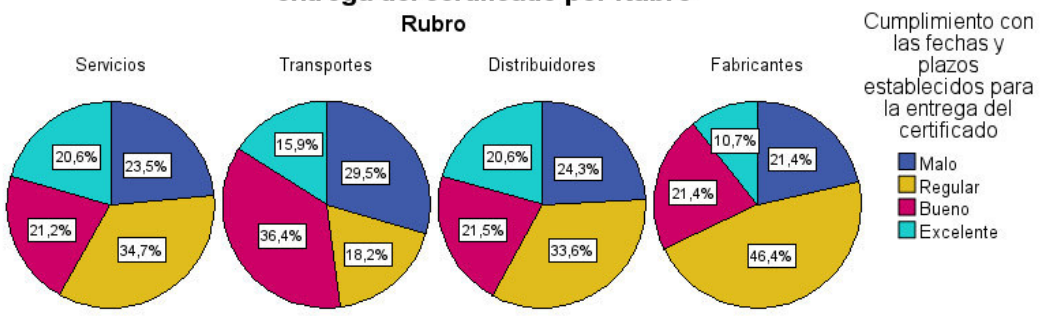
Los transportistas, con 44 respuestas, tienen una percepción más crítica, con 29.55% Malo y 18.18% Regular, aunque un 52.3% combinado califica el cumplimiento como Bueno o Excelente.

Los distribuidores, con 107 respuestas, también reflejan una percepción mixta, con 24.3% Malo y 33.64% Regular, un 41.12% ve el cumplimiento como positivo (excelente más bueno).

Los fabricantes, aunque son el grupo más pequeño con 39 respuestas, tienen la distribución peor calificada todas, con 21.4% Malo, 46.4% Regular, 21.4% Bueno y solo 10.7% Excelente.

En conclusión, la percepción general del cumplimiento con las fechas y plazos es mixta entre los rubros, con una clara tendencia hacia las categorías Regular y Malo. Esto sugiere que, hay

Gráfico 17: Cumplimiento con las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado por Rubro



Fuente: Elaboración propia

un margen significativo para mejorar la puntualidad y la eficiencia en la entrega de certificados, especialmente en los rubros de Fabricantes, Distribuidores y Servicios, donde la crítica es más evidente.

La tabla 18 muestra la prueba de Chi-cuadrado de Pearson la cual arroja un valor de 10.544 con 9 grados de libertad y una significancia asintótica bilateral de 0.308. Este resultado no proporciona evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, lo que indica que no hay una asociación estadísticamente significativa entre los rubros económicos de los proveedores y su percepción del cumplimiento con las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado al nivel de confianza del 95%.

Por lo tanto, la prueba de Chi-cuadrado de Pearson no ha revelado una relación significativa entre las variables estudiadas.

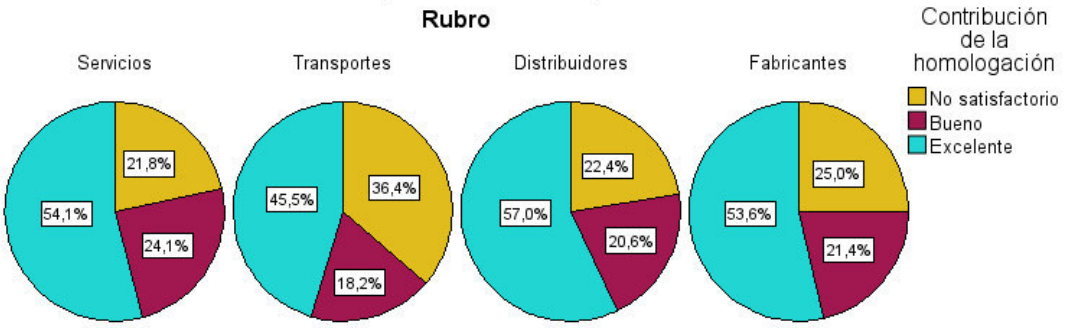
f) Contribución de la homologación a la mejora de los procesos de la empresa evaluada por Rubro: En la tabla 19, donde “Malo” y “Regular” también se han unificado en la nueva categoría “No Satisfactorio”, en este caso, según indica el gráfico 18, se observa que los proveedores de servicios son los que han mostrado mayor satisfacción con la homologación, con un 53.12% de respuestas calificadas como Excelente y 24,1% Bueno. Los transportistas, aunque tienen un mayor porcentaje de respuestas No satisfactorio (36.4%), respecto a los otros rubros, aun así, un 45.5% de sus respuestas son Excelente. Los distribuidores también reflejan una percepción positiva, con un 57% en la categoría Excelente. Por su parte, los fabricantes, a pesar de ser el grupo con menos respuestas, presentan más de la mitad de estas como Excelente (53.6%). En términos generales, la homologación es vista de manera positiva, con más de la mitad de las respuestas (53.87%) en la categoría Excelente, lo que

indica una percepción favorable de su contribución a la mejora de procesos en los diferentes rubros económicos.

En la tabla 20 se verifican los resultados de la prueba de chi-cuadrado de Pearson, la cual muestra un valor de 4.785 con 6 grados de libertad y una significación asintótica bilateral de 0.572. Esto indica que no existe una relación estadísticamente significativa entre los rubros económicos de los proveedores y su percepción sobre la contribución de la homologación a la mejora de sus procesos.

En términos estadísticos, un valor p mayor a 0.05 sugiere que las diferencias observadas en la tabla cruzada podrían deberse al azar y no a una asociación real entre las variables. Por lo tanto, la homologación parece ser percibida de manera uniforme a través de los distintos

Gráfico 18: Contribución de la homologación a la mejora de los procesos de la empresa evaluada por Rubro



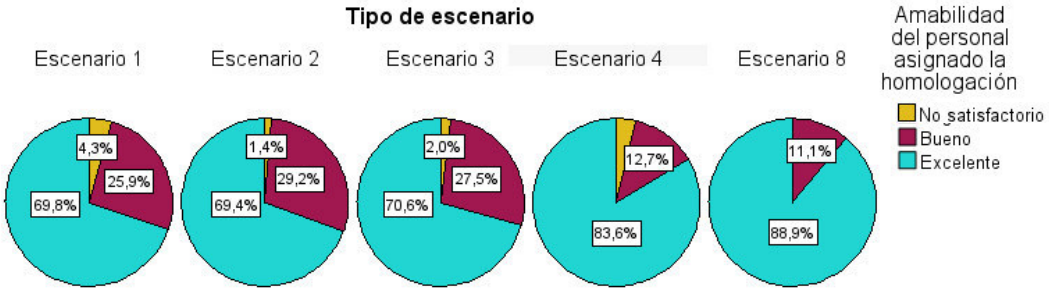
Fuente: Elaboración propia

rubros, sin diferencias significativas que destaquen en el análisis.

g) Amabilidad del personal asignado por Escenario: Analizando la tabla 21, en este caso se tuvo que combinar las categorías “Malo” y “Regular” en una sola categoría “No Satisfactorio”, se observa en el gráfico 19 que la percepción de la amabilidad del personal asignado a la homologación es en su mayoría positiva. En el Escenario 1, de un total de 162 respuestas, un 69.8% fueron calificadas como Excelente, 25.9% como Bueno y 4.3% como No Satisfactorio. Para el Escenario 2, con 72 respuestas en total, un 69.4% fueron “Excelente”, 29.2% Bueno y solo 1.4% No Satisfactorio. En el Escenario 3, con 51 respuestas, 70.6% fueron Excelente,

27.5% Bueno y 2% No Satisfactorio. En el Escenario 4, con 55 respuestas, un 83.6% fueron Excelente, 12.7% Bueno y 3.6% No Satisfactorio. Estos porcentajes reflejan una percepción general muy positiva de la amabilidad del personal, con una clara mayoría de respuestas Excelente y Bueno en todos los escenarios. La presencia de respuestas Regular es mínima, lo que indica que la mayoría de los proveedores están satisfechos con el servicio recibido.

Gráfico 19: Amabilidad del personal asignado por Escenario



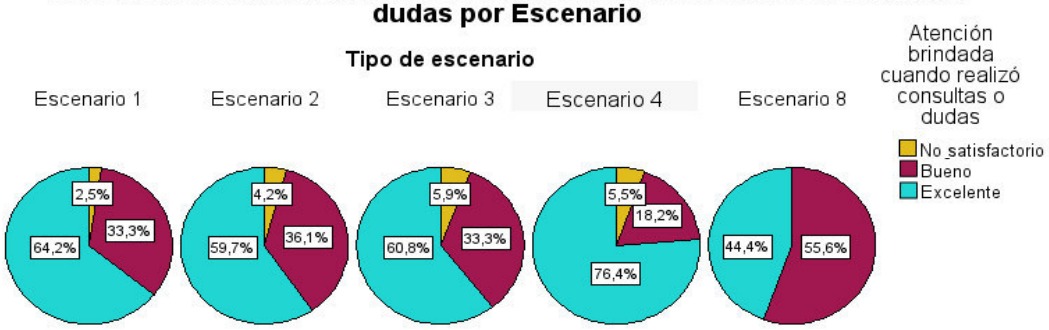
Fuente: Elaboración propia

La tabla 22 proporcionada muestra la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, la cual arroja un valor de 8.279 con 8 grados de libertad y una significancia asintótica bilateral de 0.407. Este resultado no proporciona evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, lo que indica que no hay una asociación estadísticamente significativa entre los tipos de escenarios de evaluación y la amabilidad del personal asignado a la homologación al nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, la prueba de Chi-cuadrado de Pearson no ha revelado una relación significativa entre las variables estudiadas.

h) Calidad de atención brindada cuando se realizó consultas o dudas por Escenario: La tabla 23 y Gráfico 20 revelan en el Escenario 1, un 7.4% de los encuestados calificó la atención como No Satisfactorio, mientras que un 92.59% la consideró entre Bueno y Excelente. En el Escenario 2, el 4.2% percibió la atención como No Satisfactorio y un 95.83% como Bueno y Excelente. Para el Escenario 3, un 5.9% la encontró No Satisfactorio y un 94.1% Bueno y Excelente. En el Escenario 4, un 5.5% la calificó como No Satisfactorio frente a un 94.5% que la valoró como Bueno y Excelente. El total de 13 respuestas No Satisfactorio frente a una

mayor cantidad de respuestas Bueno y Excelente en los cinco escenarios, 112 y 224 respectivamente, refleja una tendencia positiva en la percepción de la atención brindada cuando se realizó consultas o dudas.

Gráfico 20: Calidad de atención brindada cuando se realizó consultas o dudas por Escenario



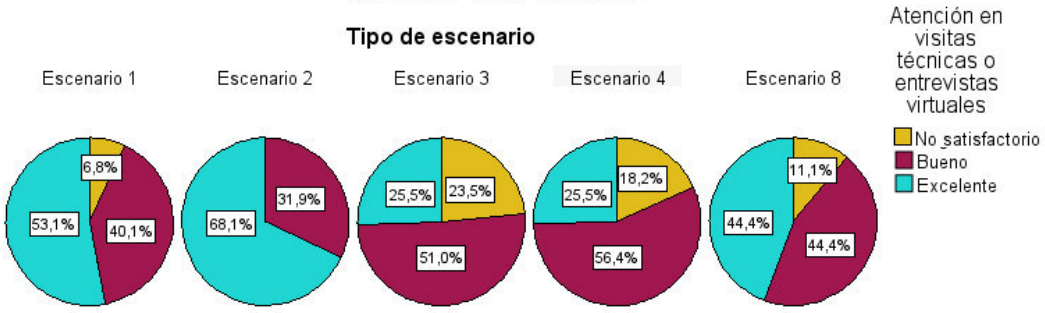
Fuente: Elaboración propia

La tabla 24 proporcionada muestra la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, la cual arroja un valor de 9.595 con 8 grados de libertad y una significancia asintótica bilateral de 0.295. Este resultado no proporciona evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, lo que indica que no hay una asociación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas al nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, la prueba de Chi-cuadrado de Pearson no ha revelado una relación significativa entre las variables estudiadas.

i) Coordinación y ejecución de las visitas técnicas o entrevistas virtuales por Escenario: En la tabla 25 y Gráfico 21 se puede visualizar que en el Escenario 1, un 6.8% calificó el servicio como No Satisfactorio, mientras que un 40.1% y 53.1% lo calificaron como Bueno y Excelente, respectivamente. Esto sugiere una alta satisfacción general. Por otro lado, el Escenario 2 muestra una percepción aún más positiva, con 0% en No Satisfactorio, 31.9% en Bueno y 68.1% en Excelente. El Escenario 3 presenta una mayor variabilidad, con 23.5% en No Satisfactorio, 51% en Bueno y 25.5% en Excelente, indicando una experiencia de servicio más mixta. El Escenario 4 sigue un patrón similar, con 18.2% en No Satisfactorio, 56.4% en Bueno y 25.5% en Excelente. Finalmente, el Escenario 8 tiene el menor número de respuestas,

un 11.1% en No Satisfactorio y un 44.4% tanto en Bueno como en Excelente. En conclusión, los resultados sugieren que la coordinación y ejecución de las visitas técnicas o entrevistas virtuales es percibida positivamente en la mayoría de los escenarios, con una inclinación particular hacia las calificaciones de Bueno y Excelente. Sin embargo, los escenarios 3 y 4 muestran una mayor dispersión en las percepciones, lo que podría señalar áreas específicas para mejorar la experiencia del servicio.

Gráfico 21: Coordinación y ejecución de las visitas técnicas o entrevistas virtuales por Escenario



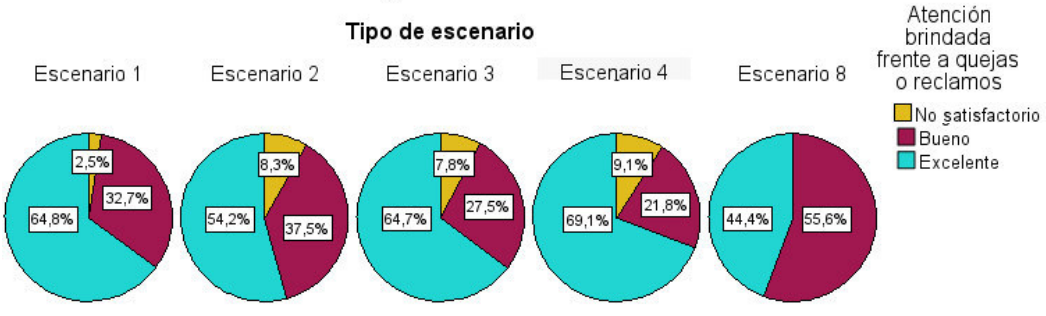
Fuente: Elaboración propia

Chi-cuadrado de Pearson: La tabla 26 proporcionada muestra la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, la cual arroja un valor de 46.177 con 8 grados de libertad y una significancia asintótica bilateral de menos de 0.001. Este resultado proporciona evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, lo que indica que hay una asociación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas al nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, la prueba de Chi-cuadrado de Pearson ha revelado una relación significativa entre las variables estudiadas. Esto significa que la calidad del servicio percibida no es independiente del escenario en el que se evalúa, y que ciertos escenarios pueden estar asociados con percepciones más positivas o negativas del servicio.

V de Cramer: Según los resultados de la Tabla 26.1 la prueba V de Cramer muestran un valor de 0.257 con una significación aproximada de <0.001. Esto indica que hay una asociación moderada entre las variables de tu estudio.

j) Calidad de la atención brindada frente a quejas o reclamos por Escenario: La tabla 27 y el gráfico 22 nos muestran que, en el Escenario 1, el 2.5% de las respuestas fueron calificadas como No satisfactorio, el 32.7% como Bueno y el 64.8% como Excelente. En el Escenario 2, hubo 8.3% de respuestas No satisfactorio, el 37.5% fueron Bueno y el 54.2% Excelente. El Escenario 3 tuvo el 7.8% de respuestas No satisfactorio, el 27.5% Bueno y el 64.7% Excelente. Para el Escenario 4, el 9.1% de las respuestas fueron No satisfactorio, el 21.8% Bueno y el 69.1% Excelente. Finalmente, en el Escenario 8, aunque no hubo respuestas No satisfactorio, el 55.6% fueron Bueno y el 44.4% Excelente. En conjunto, estos porcentajes reflejan una percepción generalmente positiva de la atención al cliente en respuesta a quejas o reclamos, con una inclinación significativa hacia las calificaciones de Bueno y Excelente en todos los escenarios. Esto indica que las estrategias implementadas por la empresa para manejar quejas y reclamos son efectivas y están siendo bien recibidas por la mayoría de los proveedores.

Gráfico 22: Calidad de la atención brindada frente a quejas o reclamos por Escenario

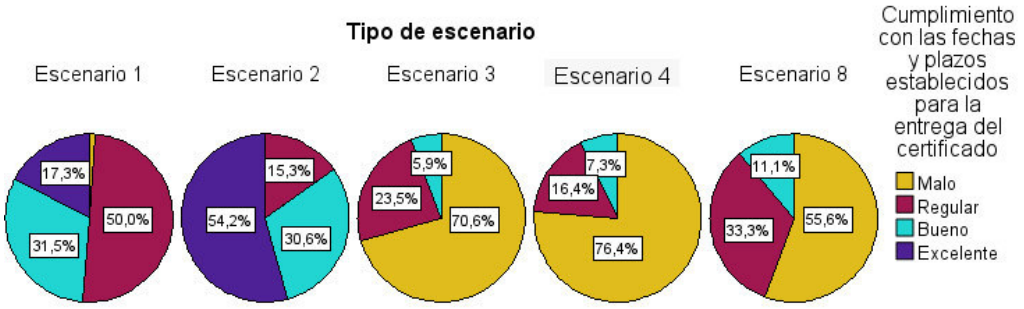


Fuente: Elaboración propia

La tabla 28 muestra la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, la cual arroja un valor de 12.331 con 8 grados de libertad y una significancia asintótica bilateral de .137. Este resultado no proporciona evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula al nivel de confianza del 95%, lo que indica que no hay una asociación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas. Por lo tanto, la prueba de Chi-cuadrado de Pearson no ha revelado una relación significativa entre las variables estudiadas. Esto sugiere que cualquier variación en la calidad del servicio percibida es independiente del escenario en el que se evalúa.

k) Cumplimiento con las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado por Escenario: La tabla 29 muestra una variabilidad en la percepción del cumplimiento con las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado por parte de la empresa homologadora, asimismo se unió las categorías Pésimo y Malo en una sola "Malo". En el gráfico 23 se puede observar que en el Escenario 1, la mayoría de los proveedores perciben el servicio de manera positiva, con un 50% calificándolo como Regular y un 31.5% como Bueno, además de un 17.3% que lo considera Excelente, lo que refleja una satisfacción general. Por otro lado, el Escenario 2 destaca por su alta satisfacción, con más de la mitad de las respuestas (54.2%) en la categoría de Excelente y un 30.6% en Bueno, sin calificaciones negativas. Contrariamente, el Escenario 3 muestra una clara insatisfacción, con una mayoría (70.6%) de respuestas Malas y un 23.5% en Regular. El Escenario 4 presenta una tendencia similar, con un 76.4% de calificaciones Malas, indicando una percepción negativa del servicio. El Escenario 8, aunque con menos datos, sigue esta tendencia negativa con un 55.6% de respuestas Malas. En resumen, los resultados sugieren que mientras los Escenarios 1 y 2 disfrutan de una percepción positiva del servicio, los Escenarios 3, 4 y 8 enfrentan desafíos significativos en la calidad del servicio percibida. Estos hallazgos son fundamentales para que la empresa homologadora identifique áreas de mejora.

Gráfico 23: Cumplimiento con las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado por Escenario



Fuente: Elaboración propia

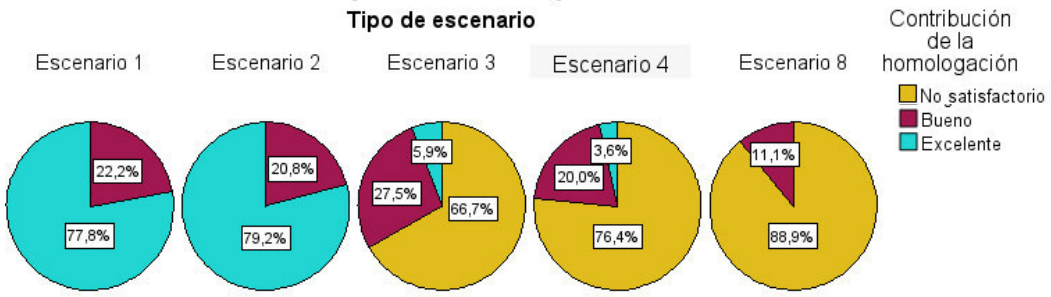
Chi-cuadrado de Pearson: La tabla 30 muestra la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, la cual arroja un valor de 277.253 con 12 grados de libertad y una significancia asintótica bilateral menor a 0.001. Este resultado proporciona evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula al nivel de confianza del 95%, lo que indica que hay una asociación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas. Por lo tanto, la prueba de Chi-cuadrado de Pearson ha revelado una relación significativa entre las variables estudiadas. Esto sugiere que la variación en la calidad del servicio percibida no es independiente del escenario en el que se evalúa.

V de Cramer: La Tabla 30.1 muestra una V de Cramer de 0.515 con una significación de <0.001, lo que indica una asociación moderada a fuerte entre las variables “cumplimiento de las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado” y “Escenario”.

l) Contribución de la homologación a la mejora de los procesos de la empresa evaluada por Escenario: La tabla 31 y el gráfico 24 muestran que, en el Escenario 1, no se reportan calificaciones No satisfactorias, y la mayoría de las evaluaciones son positivas, con un 77.8% considerando la contribución como Excelente y un 22.2% como Buena. El Escenario 2 sigue esta tendencia positiva, sin calificaciones negativas y con un 79.2% de respuestas Excelentes. Contrastando con los primeros dos escenarios, el Escenario 3 muestra una percepción menos favorable muy marcada, con un 66.7% de calificaciones No satisfactorias. El Escenario 4

presenta la visión más crítica, con un 76.4% de respuestas No satisfactorias. El Escenario 8 tiene un 88.9% de calificaciones No satisfactorias, un 11.1% Buenas. En conclusión, existe una variabilidad significativa en la percepción de la contribución de la homologación entre los diferentes escenarios. Los Escenarios 1 y 2 muestran una percepción mayoritariamente positiva, esto sugiere que, en estos escenarios, la homologación se percibe como un factor que contribuye efectivamente a la mejora de los procesos. En contraste, los Escenarios 3, 4 y 8 presentan una percepción predominantemente negativa, esto indica que, en estos escenarios, la homologación no se percibe como contribuyente a la mejora de los procesos o que incluso podría estar percibida como un obstáculo.

Gráfico 24: Contribución de la homologación a la mejora de los procesos de la empresa evaluada por Escenario



Fuente: Elaboración propia

Chi-cuadrado de Pearson: La tabla 32 muestra la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, la cual arroja un valor de 252,449 con 8 grados de libertad y una significancia asintótica bilateral menor a 0.001. Este resultado proporciona evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula al nivel de confianza del 95%, lo que indica que hay una asociación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas. Por lo tanto, la prueba de Chi-cuadrado de Pearson ha revelado una relación significativa entre las variables estudiadas. Esto sugiere que la variación en la percepción de la contribución de la homologación a la mejora de los procesos no es independiente del escenario en el que se evalúa.

V de Cramer: La Tabla 32.1 muestra el valor obtenido en la prueba V de Cramer, de 0.601 con una significación de <0.001, este valor indica que hay una asociación moderada a fuerte entre la contribución de la homologación a la mejora de los procesos y el tipo de escenarios.

10.3. Medición de la calidad otorgada por los proveedores al servicio de homologación

El gráfico 25 representa la satisfacción de los proveedores a nivel agregado, mostrando las puntuaciones promedio para cada pregunta del cuestionario donde:

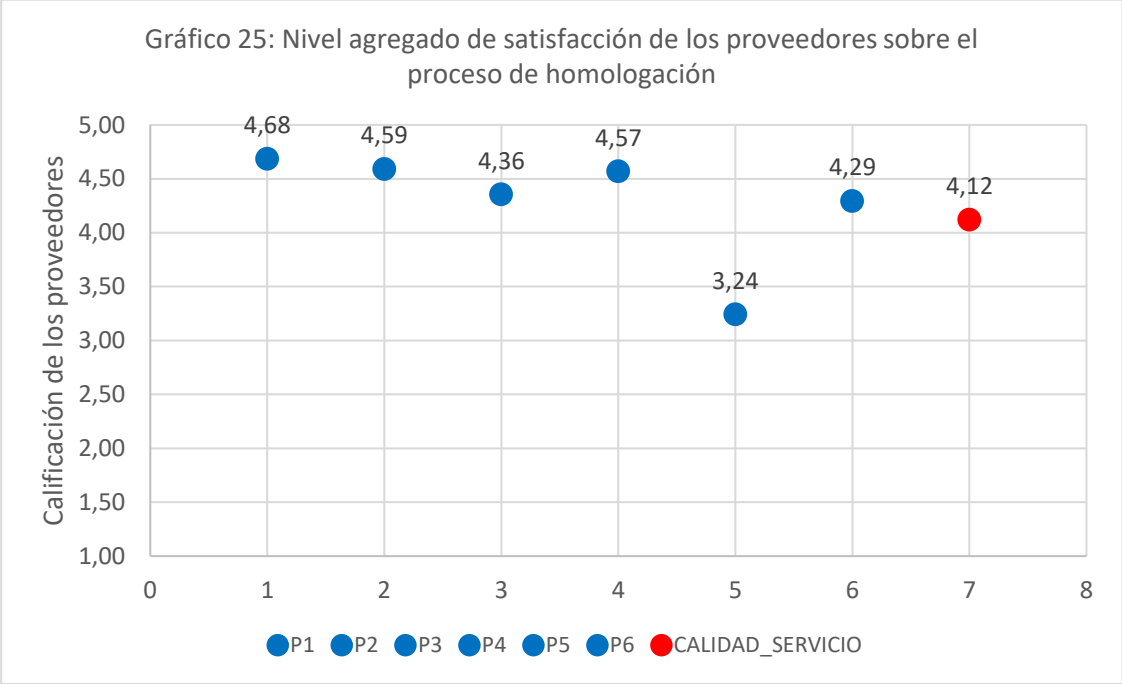
- P1: Amabilidad del personal asignado la homologación
- P2: Calidad de la atención brindada durante consultas o dudas
- P3: Coordinación y ejecución de las visitas técnicas o entrevistas virtuales
- P4: Calidad de la atención brindada frente a quejas o reclamos
- P5: Cumplimiento con las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado
- P6: Contribución de la homologación a la mejora de los procesos de la empresa evaluada.

Asimismo, se visualiza el valor de la variable CALIDAD_SERVICIO, la cual es una puntuación ponderada construida a partir de las cinco primeras preguntas del cuestionario que están directamente relacionadas con el servicio brindado por la empresa homologadora.

Del gráfico 25 podemos rescatar lo siguiente:

- P1 - Amabilidad y Cordialidad del Personal (4,68): Esta área recibe la calificación más alta, reflejando una excelente percepción de la amabilidad y cordialidad del personal, lo que supera la satisfacción general de 4,12.
- P2 - Atención a Consultas o Dudas (4,59): La atención a consultas también es altamente valorada, indicando que las dudas de los proveedores son atendidas eficazmente, contribuyendo positivamente a la satisfacción general.

- P3 - Coordinación y Ejecución de Visitas Técnicas o Entrevistas Virtuales (4,36): Aunque ligeramente inferior a P1 y P2, la coordinación y ejecución de visitas técnicas o entrevistas virtuales aún se considera satisfactoria.
- P4 - Atención Frente a Quejas o Reclamos (4,57): La gestión de quejas y reclamos es bien percibida, lo que sugiere una respuesta efectiva a los problemas planteados por los proveedores.
- P5 - Cumplimiento con Fechas y Plazos para la Entrega del Certificado (3,24): Esta es la única área con una calificación significativamente baja, lo que indica problemas en el cumplimiento de los plazos y fechas establecidos, afectando negativamente la satisfacción general.
- P6 - Contribución de la Homologación a la Mejora de los Procesos de la Empresa Evaluada (4.29): Esta puntuación indica que los proveedores perciben que la homologación tiene un impacto positivo en la mejora de sus procesos internos, aunque es ligeramente inferior a la satisfacción general de 4.12.



La calidad del servicio según la percepción de los proveedores es positiva, con una puntuación de 4.12. Esta puntuación (4.12) se encuentra 1.12 puntos por encima de la calificación “Regular” y ligeramente por encima de la calificación “Bueno” (0.12 puntos), esta puntuación se ve empañada por el bajo rendimiento en el cumplimiento de fechas y plazos para la entrega de los resultados de la evalución. Las áreas de interacción personal y resolución de consultas y quejas reciben altas calificaciones, lo que demuestra fortalezas en la comunicación y el servicio al cliente. Para mejorar la satisfacción general, es crucial abordar los desafíos asociados con P5, optimizando los procesos para cumplir con los plazos de entrega de certificados. Esto podría conducir a una mejora significativa en la percepción general del servicio de homologación.

11. Conclusiones

La investigación que hemos llevado a cabo ha sido un viaje exhaustivo a través de la percepción de la calidad del servicio de homologación de proveedores. Hemos explorado diversas dimensiones de la experiencia del proveedor, desde la amabilidad del personal hasta la eficiencia en el cumplimiento de los plazos. A continuación, presentaremos las conclusiones derivadas de los datos recopilados, los cuales reflejan no solo la satisfacción general de los proveedores, sino también las áreas específicas que destacan por su excelencia y aquellas que requieren atención para mejorar la calidad del servicio ofrecido. Estas conclusiones son el resultado de un análisis meticuloso y ofrecen una visión integral de los factores que contribuyen a la satisfacción del proveedor en el proceso de homologación.

11.1. Conclusiones por cada pregunta del cuestionario:

- Referente a la satisfacción en la amabilidad del personal de la empresa homologadora, el análisis univariado refleja que la interacción humana y el trato personal son aspectos altamente valorados y que la empresa ha logrado establecer un estándar de excelencia en este ámbito, con solo un 3.2% de respuestas que sugieren margen para mejora. Asimismo, el análisis de bivariado por Rubro de este punto indica que en general, el personal de la empresa homologadora es bien valorado por su amabilidad en todos los rubros. En el caso del análisis por escenario, hay una percepción general muy positiva de la amabilidad del personal, con una clara mayoría de respuestas Excelente y Bueno en todos los escenarios. Por último, la prueba de Chi-cuadrado de Pearson no reveló una asociación significativa entre la satisfacción en la amabilidad del personal de la empresa homologado frente al rubro o escenario al que pertenece el proveedor.
- Referente a la calidad de la atención brindada durante consultas o dudas durante el proceso de homologación el análisis univariado indica que la empresa proporciona un servicio de atención al cliente eficaz y bien recibido, con solo un 3.7% de experiencias negativas, lo que destaca la importancia de mantener una comunicación clara y efectiva

con los proveedores. Asimismo, en el análisis bivariado, la calidad de atención percibida es predominantemente alta en todos los rubros, con una notable inclinación hacia calificaciones Excelente. De la misma manera, en el análisis por escenario, los resultados reflejan una tendencia positiva en la percepción de la atención brindada cuando se realizó consultas o dudas. En el caso de la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, el resultado no ha revelado una relación significativa entre las variables estudiadas.

- Respecto a la Coordinación y ejecución de las visitas técnicas o entrevistas virtuales el análisis univariado concluye que, en general, los proveedores están satisfechos con la calidad del servicio en este aspecto. La alta evaluación positiva del 92.4% refleja un servicio eficiente y comprometido con las necesidades de los proveedores. En el caso del análisis bivariado por rubro, los resultados indican que la empresa está brindando un servicio de calidad, con oportunidades de mejora particularmente en el sector de distribuidores. Por otro lado, en el análisis bivariado por escenario los resultados sugieren que la coordinación y ejecución de las visitas técnicas o entrevistas virtuales es percibida positivamente en la mayoría de los escenarios, con una inclinación particular hacia las calificaciones de Bueno y Excelente. Sin embargo, los escenarios 3 y 4 muestran una mayor dispersión en las percepciones, lo que podría señalar áreas específicas para mejorar la experiencia del servicio. En el caso de la prueba Chi cuadrado de Pearson revela una relación significativa entre las variables estudiadas. Esto significa que la calidad del servicio percibida no es independiente del escenario en el que se evalúa, y que ciertos escenarios pueden estar asociados con percepciones más positivas o negativas del servicio.
- Respecto a la calidad de la atención brindada frente a quejas o reclamos, el análisis univariado indica una gestión de reclamos altamente efectiva. Solo un 5.5% de las respuestas fueron negativas, lo que sugiere que la empresa responde bien a las

preocupaciones de los proveedores, un factor clave para la retención y satisfacción del cliente. En el caso del análisis bivariado por rubro y escenario se verifica que, las estrategias implementadas por la empresa para manejar quejas y reclamos son efectivas y están siendo bien recibidas por la mayoría de los proveedores. Por otro lado, la prueba de Chi-cuadrado de Pearson no ha revelado una relación significativa entre las variables estudiadas. Esto sugiere que cualquier variación en la calidad del servicio percibida es independiente del escenario en el que se evalúa.

- Referente al cumplimiento con las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado por parte de la empresa homologadora, el análisis univariado concluye que más de la mitad de los proveedores encuestados distribuyeron su calificación entre pésimo, malo y regular, esto resalta la necesidad de mejorar la puntualidad y la eficiencia en la entrega de los resultados, ya que es un área crítica que impacta directamente en la percepción de confiabilidad y eficacia de la empresa. En el caso del análisis bivariado por rubro la percepción general del cumplimiento con las fechas y plazos es mixta, con una clara tendencia hacia las categorías Regular y Malo. Esto sugiere que, hay un margen significativo para mejorar la puntualidad y la eficiencia en la entrega de certificados, especialmente en los rubros de Fabricantes, Distribuidores y Servicios, donde la crítica es más evidente. Respecto al análisis por escenario, los resultados sugieren que mientras los Escenarios 1 y 2 disfrutan de una percepción positiva del servicio, los Escenarios 3, 4 y 8 enfrentan desafíos significativos en la calidad del servicio percibida. Por lo tanto, la prueba de Chi-cuadrado de Pearson ha revelado una relación significativa entre la variable analizada por escenario. Esto sugiere que la variación en la calidad del servicio percibida no es independiente del escenario en el que se evalúa.
- Respecto a la contribución de la homologación a la mejora de los procesos de la empresa evaluada, el análisis univariado indica que la homologación es generalmente vista como

beneficiosa, con un 76% de respuestas entre Bueno y Excelente, destacando su valor en la optimización de procesos de los proveedores evaluados, En el caso del análisis bivariado por rubro la homologación es vista de manera positiva, con más de la mitad de las respuestas (53.87%) en la categoría Excelente, lo que indica una percepción favorable de su contribución a la mejora de procesos en los diferentes rubros económicos. En el caso del análisis por escenario, existe una variabilidad significativa en la percepción de la contribución de la homologación entre los diferentes escenarios. Los Escenarios 1 y 2 muestran una percepción mayoritariamente positiva, esto sugiere que, en estos escenarios, la homologación se percibe como un factor que contribuye efectivamente a la mejora de los procesos. En contraste, los Escenarios 3, 4 y 8 presentan una percepción predominantemente negativa, esto indica que, en estos escenarios, la homologación no se percibe como contribuyente a la mejora de los procesos o que incluso podría estar percibida como un obstáculo. Por otro lado, la prueba de Chi-cuadrado de Pearson ha revelado una relación significativa entre las variables estudiadas. Esto sugiere que la variación en la percepción de la contribución de la homologación a la mejora de los procesos no es independiente del escenario en el que se evalúa.

12. Recomendaciones

- Aunque la amabilidad del personal ha sido altamente valorada, es importante no descuidar ese pequeño porcentaje que sugiere margen para mejora. Se recomienda realizar encuestas de seguimiento o grupos focales con aquellos que han proporcionado calificaciones más bajas para entender sus preocupaciones y mejorar aún más la interacción personal.
- Continuar con la capacitación y desarrollo del personal de atención al cliente para mantener y mejorar la calidad del servicio. Además, se podría considerar la implementación de un sistema de respuesta rápida para consultas o dudas, asegurando

que todas las preguntas sean atendidas de manera eficiente y efectiva. Se podría construir una base de datos de las consultas o dudas más frecuentes o más relevantes realizadas por los proveedores y clientes para que el personal tenga a la mano esta información y pueda estar preparado a las futuras consultas de los proveedores.

- Para mejorar la Coordinación y ejecución de las visitas técnicas o entrevistas virtuales, es esencial implementar un proceso de mejora continua que incluya la recopilación de comentarios específicos para entender mejor qué aspectos del servicio son más valorados y cuáles requieren ajustes. Esto es particularmente importante en los escenarios 3 y 4, donde se observa una mayor dispersión en las percepciones. Además, se recomienda desarrollar programas de capacitación o talleres específicos para el personal que atiende al sector de distribuidores, con el fin de asegurar que comprendan las necesidades únicas de este segmento y puedan ofrecer un servicio más personalizado y eficiente.
- Aunque la gestión de reclamos es efectiva, siempre hay espacio para mejorar. Una recomendación sería fortalecer la comunicación proactiva con los proveedores. Esto podría incluir informarles sobre las medidas preventivas que se están tomando para evitar problemas futuros y cómo sus comentarios han llevado a cambios concretos. Esto no solo puede disminuir la frecuencia de quejas y reclamos, sino también aumentar la percepción de que la empresa valora y actúa según el feedback de sus proveedores.
- La saturación de trabajo del personal, especialmente debido a la acumulación de entrevistas técnicas presenciales y virtuales, está afectando la capacidad de cumplir con los plazos establecidos para la entrega de resultados de las evaluaciones. Es fundamental revisar la gestión de tiempo y recursos del personal que realiza las evaluaciones, específicamente el personal del AREA SIG que realiza las visitas técnicas presenciales. Esto podría incluir la implementación de un sistema de programación que permita una distribución más equitativa de las cargas de trabajo y la asignación de entrevistas técnicas

basada en la proximidad geográfica para minimizar el tiempo de traslado. Además, se podría considerar la contratación de personal adicional durante los períodos de alta demanda para evitar la saturación. Dado que las entrevistas técnicas presenciales requieren más tiempo, se podría aumentar la proporción de entrevistas virtuales cuando sea posible. Esto no solo reduciría la carga de trabajo del personal, sino que también podría acelerar el proceso de evaluación. Para las entrevistas que necesariamente deben ser presenciales, se podrían utilizar herramientas tecnológicas para realizar una preevaluación virtual que prepare el terreno para una visita más eficiente y enfocada.

- Para los escenarios donde la percepción del servicio de homologación es positiva, es importante mantener y reforzar la comunicación sobre cómo la homologación contribuye a la mejora de los procesos. Esto podría incluir casos de estudio o testimonios de proveedores que hayan experimentado mejoras significativas en sus procesos gracias a la homologación. Compartir estas historias de éxito con los proveedores de escenarios con percepciones negativas puede ayudar a solidificar la percepción positiva y demostrar el valor tangible de la homologación.
- Para fortalecer la posición de mercado de la empresa homologadora, se recomienda realizar un estudio para identificar a los competidores directos. Este análisis permitirá mejorar los servicios, diferenciar la oferta y expandir la clientela. Se debe mapear el mercado y realizar un análisis FODA para entender fortalezas y debilidades propias frente a las otras empresas homologadoras. Los beneficios incluyen la mejora de servicios, la expansión de la base de clientes y fomento de la innovación. La metodología sugerida comprende investigación de mercado, encuestas, entrevistas y análisis de datos. Estos pasos son clave para tomar decisiones estratégicas que aumenten la competitividad y el valor de la empresa en el mercado.

13. Referencias

Benites, L. (2021, 11 septiembre). Residuos Estandarizados en Estadística: ¿Qué son? Statologos. https://statologos.com/que-es-un-residuo-estandarizado/

Carreras, C. (2024, 2 abril). Cómo homologar proveedores, evaluación y validación. Parallel. Recuperado de https://blog.onparallel.com/como-homologar-proveedores/

Grupoacms. (s.f.). ¿En qué consiste la Homologación de Proveedores? GRUPO ACMS Consultores. Recuperado de https://www.grupoacms.com/consultora/homologacion-de-proveedores-auditoria

IBM SPSS Statistics 29 Documentation. (s.f.-b). Recuperado de https://www.ibm.com/support/pages/node/6607043#es

La investigación de mercados, pieza clave en el proceso de toma de decisiones de marketing | Conexión ESAN. (s.f.). Recuperado de https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/investigacion-mercados-pieza-clave-proceso-toma-decisiones-marketing

Malhotra, N. K. (2008). Investigación de mercados. Ciudad de México: Pearson.

Muguira, A. (2023, 23 junio). La importancia de la investigación de mercado. QuestionPro. Recuperado de https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-investigacion-de-mercado/

Prisma. (2024, 14 febrero). Homologación de proveedores: qué es y cuál es la metodología. Eurofins Environment Testing Spain. Recuperado de https://www.eurofins-environment.es/es/homologacion-de-proveedores-que-es-y-cual-es-la-metodologia/

Salinas, J. C. (2024, 21 febrero). Homologación de proveedores en el Perú 2024. SCE Consulting & Business. Recuperado de https://sce.pe/homologacion-de-proveedores-en-el-peru/

Tiendas. (2020, 13 septiembre). ¿Cuáles son los requisitos para Homologación de Proveedores en Perú? Somos Empresa. Recuperado de https://somosempresa.pe/cuales-son-los-requisitos-para-homologacion-de-proveedores-en-peru/

Valero, G. F. (2016). Análisis de la homologación y evaluación de proveedores bajo criterios de responsabilidad social y sostenibilidad: una aproximación metodológica. Recuperado de https://burjcdigital.urjc.es/handle/10115/14041

Zamora, M. C. (2003). Estadística descriptiva e inferencial: aplicaciones.

14. Anexos

Anexo 1: Calculo del tamaño de muestra

Para calcular el tamaño de la muestra, podemos utilizar la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N.Z^2.p.q}{(N-1).E^2 + Z^2.p.q}$$

Donde:

- n = tamaño de la muestra
- N = tamaño de la población (3374 proveedores)
- Z = valor crítico para el nivel de confianza del 95% (aproximadamente 1.96 para una distribución normal estándar)
- p = probabilidad de éxito (0.5)
- q = probabilidad de fracaso (0.5)
- E = margen de error (5% = 0.05)

Sustituyendo los valores conocidos en la fórmula:

$$n = \frac{3374 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(3374-1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n \approx 348.982870$$

Por lo tanto, el tamaño de muestra necesario es aproximadamente 349 proveedores.

Anexo 2: Codificación de variables

Respuestas	Excelente	5
	Bueno	4
	Regular	3
	Malo	2
	Pésimo	1
Rubro	Servicios	1
	Transportes	2
	Distribuidores	3
	Fabricantes	4
Escenarios	Escenario 1	1
	Escenario 2	2
	Escenario 3	3
	Escenario 4	4
	Escenario 8	8

Anexo 3: Cuestionario

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL SERVICIO

1. Correo electrónico: _____
2. Registro de datos
   - Numero de RUC: _____
   - Razón social: _____
   - Contacto: _____
   - Cargo: _____
   - Teléfono: _____
   - Nº de trabajadores: _____
   - ¿Para qué cliente pasó su homologación?: _____
3. Agradeceremos llenar la siguiente encuesta con una "X" en los casilleros correspondientes.
   - ¿Cómo calificaría la amabilidad y cordialidad de nuestro personal asignado a su homologación?
     - Excelente
     - Bueno
     - Regular
     - Malo
     - Pésimo
   - ¿Cómo calificaría la atención brindada cuando realizó consultas o dudas?
     - Excelente
     - Bueno
     - Regular
     - Malo
     - Pésimo

- ¿Cómo calificaría la coordinación y ejecución de las visitas técnicas o entrevistas virtuales?

    - Excelente
    - Bueno
    - Regular
    - Malo
    - Pésimo
- ¿Cómo calificaría la atención brindada frente a sus quejas o reclamos?

    - Excelente
    - Bueno
    - Regular
    - Malo
    - Pésimo

- ¿Cómo calificaría el cumplimiento con las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado?

    - Excelente
    - Bueno
    - Regular
    - Malo
    - Pésimo

- ¿Cómo contribuye la homologación en la mejora de sus procesos?

    - Excelente
    - Bueno
    - Regular
    - Malo
    - Pésimo

15. Lista de tablas

Tabla 1: Distribución de proveedores por principales clientes.

CLIENTE		ESC1	ESC2	ESC3	ESC4	ESC8	LIMA	PROV
GRUPO ROMERO	906	487	114	78	227	0	676	230
GRUPO FERREYCORP (11)	888	382	436	16	14	40	632	256
MINERA PODEROSA (3)	712	629	0	83	0	0	443	269
UNIVERSIDAD CAYETANO HEREDIA	163	127	23	7	4	2	161	2
OTROS (71)	1085	127	175	367	356	60	999	86
TOTAL DE PROVEEDOERES	**3754**	**1752**	**748**	**551**	**601**	**102**	**2911**	**843**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2: Estadísticos (Análisis Univariado)

		Amabilidad del personal asignado la homologación	Calidad de la atención brindada durante consultas o dudas	Coordinación y ejecución de las visitas técnicas o entrevistas virtuales	Calidad de la atención brindada frente a quejas o reclamos	Cumplimiento con las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado	Contribución de la homologación a la mejora de los procesos de la empresa evaluada
N	Válido	349	349	349	349	349	349
Media		4,68	4,59	4,36	4,57	3,24	4,29
Mediana		5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00
Desv. estándar		,561	,617	,719	,615	1,259	,845
Varianza		,314	,380	,517	,378	1,586	,713
Asimetría		-1,899	-1,752	-1,022	-1,265	-,280	-,654
Error estándar de asimetría		,131	,131	,131	,131	,131	,131
Curtosis		4,128	4,621	,965	1,235	-,792	-1,120
Error estándar de curtosis		,260	,260	,260	,260	,260	,260
Suma		1635	1602	1520	1594	1131	1498

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3: Amabilidad del personal asignado la homologación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	,9	,9	,9
	Regular	8	2,3	2,3	3,2
	Bueno	85	24,4	24,4	27,5
	Excelente	253	72,5	72,5	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4: Calidad de la atención brindada durante consultas o dudas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	1	,3	,3	,3
	Malo	3	,9	,9	1,1
	Regular	9	2,6	2,6	3,7
	Bueno	112	32,1	32,1	35,8
	Excelente	224	64,2	64,2	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5: Coordinación y ejecución de las visitas técnicas o entrevistas virtuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	2,3	2,3	2,3
	Regular	26	7,4	7,4	9,7
	Bueno	149	42,7	42,7	52,4
	Excelente	166	47,6	47,6	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6: Calidad de la atención brindada frente a quejas o reclamos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	,6	,6	,6
	Regular	17	4,9	4,9	5,4
	Bueno	111	31,8	31,8	37,2
	Excelente	219	62,8	62,8	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7: Cumplimiento con las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	46	13,2	13,2	13,2
	Malo	39	11,2	11,2	24,4
	Regular	116	33,2	33,2	57,6
	Bueno	81	23,2	23,2	80,8
	Excelente	67	19,2	19,2	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8: Contribución de la homologación a la mejora de los procesos de la empresa evaluada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	,6	,6	,6
	Regular	82	23,5	23,5	24,1
	Bueno	77	22,1	22,1	46,1
	Excelente	188	53,9	53,9	100,0
	Total	349	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9: Rubro*Amabilidad del personal asignado la homologación

			Amabilidad del personal asignado la homologación			
			No Satisfactorio	Bueno	Excelente	Total
Rubro	Servicios	Recuento	4	44	122	170
		Recuento esperado	5,4	41,4	123,2	170,0
	Transportes	Recuento	0	8	36	44
		Recuento esperado	1,4	10,7	31,9	44,0
	Distribuidores	Recuento	4	27	76	107
		Recuento esperado	3,4	26,1	77,6	107,0
	Fabricantes	Recuento	3	6	19	28
		Recuento esperado	,9	6,8	20,3	28,0
Total		Recuento	11	85	253	349
		Recuento esperado	11,0	85,0	253,0	349,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,567[a]	6	,199
Razón de verosimilitud	8,055	6	,234
Asociación lineal por lineal	,778	1	,378
N de casos válidos	349		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11: Rubro*Atención brindada cuando realizó consultas o dudas

			Atención brindada cuando realizó consultas o dudas			
			No Satisfactorio	Bueno	Excelente	Total
Rubro	Servicios	Recuento	10	50	110	170
		Recuento esperado	6,3	54,6	109,1	170,0
	Transportes	Recuento	0	18	26	44
		Recuento esperado	1,6	14,1	28,2	44,0
	Distribuidores	Recuento	1	35	71	107
		Recuento esperado	4,0	34,3	68,7	107,0
	Fabricantes	Recuento	2	9	17	28
		Recuento esperado	1,0	9,0	18,0	28,0
Total		Recuento	13	112	224	349
		Recuento esperado	13,0	112,0	224,0	349,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,653[a]	6	,194
Razón de verosimilitud	10,682	6	,099
Asociación lineal por lineal	,146	1	,702
N de casos válidos	349		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13: Rubro*Atención en visitas técnicas o entrevistas virtuales

			Atención en visitas técnicas o entrevistas virtuales			
			No Satisfactorio	Bueno	Excelente	Total
Rubro	Servicios	Recuento	17	69	84	170
		Recuento esperado	16,6	72,6	80,9	170,0
	Transportes	Recuento	4	18	22	44
		Recuento esperado	4,3	18,8	20,9	44,0
	Distribuidores	Recuento	8	51	48	107
		Recuento esperado	10,4	45,7	50,9	107,0
	Fabricantes	Recuento	5	11	12	28
		Recuento esperado	2,7	12,0	13,3	28,0
Total		Recuento	34	149	166	349
		Recuento esperado	34,0	149,0	166,0	349,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,864[a]	6	,695
Razón de verosimilitud	3,524	6	,741
Asociación lineal por lineal	,639	1	,424
N de casos válidos	349		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15: Rubro*Atención brindada frente a quejas o reclamos

			Atención brindada frente a quejas o reclamos			
			No Satisfactorio	Bueno	Excelente	Total
Rubro	Servicios	Recuento	12	58	100	170
		Recuento esperado	9,3	54,1	106,7	170,0
	Transportes	Recuento	1	17	26	44
		Recuento esperado	2,4	14,0	27,6	44,0
	Distribuidores	Recuento	4	30	73	107
		Recuento esperado	5,8	34,0	67,1	107,0
	Fabricantes	Recuento	2	6	20	28
		Recuento esperado	1,5	8,9	17,6	28,0
Total		Recuento	19	111	219	349
		Recuento esperado	19,0	111,0	219,0	349,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,063[a]	6	,416
Razón de verosimilitud	6,359	6	,384
Asociación lineal por lineal	3,202	1	,074
N de casos válidos	349		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17: Rubro*Cumplimiento con las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado

			Cumplimiento con las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado				
			Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Rubro	Servicios	Recuento	40	59	36	35	170
		Recuento esperado	41,4	56,5	39,5	32,6	170,0
	Transportes	Recuento	13	8	16	7	44
		Recuento esperado	10,7	14,6	10,2	8,4	44,0
	Distribuidores	Recuento	26	36	23	22	107
		Recuento esperado	26,1	35,6	24,8	20,5	107,0
	Fabricantes	Recuento	6	13	6	3	28
		Recuento esperado	6,8	9,3	6,5	5,4	28,0
Total		Recuento	85	116	81	67	349
		Recuento esperado	85,0	116,0	81,0	67,0	349,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,544[a]	9	,308
Razón de verosimilitud	10,686	9	,298
Asociación lineal por lineal	,251	1	,617
N de casos válidos	349		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19: Rubro*Contribución de la homologación a la mejora de los procesos de la empresa evaluada

			Contribución de la homologación a la mejora de los procesos de la empresa evaluada			
			No Satisfactorio	Bueno	Excelente	Total
Rubro	Servicios	Recuento	37	41	92	170
		Recuento esperado	40,9	37,5	91,6	170,0
	Transportes	Recuento	16	8	20	44
		Recuento esperado	10,6	9,7	23,7	44,0
	Distribuidores	Recuento	24	22	61	107
		Recuento esperado	25,8	23,6	57,6	107,0
	Fabricantes	Recuento	7	6	15	28
		Recuento esperado	6,7	6,2	15,1	28,0
Total		Recuento	84	77	188	349
		Recuento esperado	84,0	77,0	188,0	349,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,785[a]	6	,572
Razón de verosimilitud	4,463	6	,614
Asociación lineal por lineal	,000	1	,996
N de casos válidos	349		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21: Tipo de escenario*Amabilidad del personal asignado la homologación

			Amabilidad del personal asignado la homologación			
			No Satisfactorio	Bueno	Excelente	Total
Tipo de escenario	Escenario 1	Recuento	7	42	113	162
		Recuento esperado	5,1	39,5	117,4	162,0
	Escenario 2	Recuento	1	21	50	72
		Recuento esperado	2,3	17,5	52,2	72,0
	Escenario 3	Recuento	1	14	36	51
		Recuento esperado	1,6	12,4	37,0	51,0
	Escenario 4	Recuento	2	7	46	55
		Recuento esperado	1,7	13,4	39,9	55,0
	Escenario 8	Recuento	0	1	8	9
		Recuento esperado	,3	2,2	6,5	9,0
Total		Recuento	11	85	253	349
		Recuento esperado	11,0	85,0	253,0	349,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,279[a]	8	,407
Razón de verosimilitud	9,414	8	,309
Asociación lineal por lineal	4,216	1	,040
N de casos válidos	349		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 23: Tipo de escenario*Atención brindada cuando realizó consultas o dudas

			Atención brindada cuando realizó consultas o dudas			
			No Satisfactorio	Bueno	Excelente	Total
Tipo de escenario	Escenario 1	Recuento	4	54	104	162
		Recuento esperado	6,0	52,0	104,0	162,0
	Escenario 2	Recuento	3	26	43	72
		Recuento esperado	2,7	23,1	46,2	72,0
	Escenario 3	Recuento	3	17	31	51
		Recuento esperado	1,9	16,4	32,7	51,0
	Escenario 4	Recuento	3	10	42	55
		Recuento esperado	2,0	17,7	35,3	55,0
	Escenario 8	Recuento	0	5	4	9
		Recuento esperado	,3	2,9	5,8	9,0
Total		Recuento	13	112	224	349
		Recuento esperado	13,0	112,0	224,0	349,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 24: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,595[a]	8	,295
Razón de verosimilitud	10,197	8	,251
Asociación lineal por lineal	,044	1	,834
N de casos válidos	349		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 25: Tipo de escenario* Ejecución de las visitas técnicas o entrevistas virtuales

			Ejecución en visitas técnicas o entrevistas virtuales			
			Regular	Bueno	Excelente	Total
Tipo de escenario	Escenario 1	Recuento	11	65	86	162
		Recuento esperado	15,8	69,2	77,1	162,0
		Residuo corregido	-1,7	-,9	1,9	
	Escenario 2	Recuento	0	23	49	72
		Recuento esperado	7,0	30,7	34,2	72,0
		Residuo corregido	-3,1	-2,1	3,9	
	Escenario 3	Recuento	12	26	13	51
		Recuento esperado	5,0	21,8	24,3	51,0
		Residuo corregido	3,6	1,3	-3,4	
	Escenario 4	Recuento	10	31	14	55
		Recuento esperado	5,4	23,5	26,2	55,0
		Residuo corregido	2,3	2,2	-3,6	
	Escenario 8	Recuento	1	4	4	9
		Recuento esperado	,9	3,8	4,3	9,0
		Residuo corregido	,1	,1	-,2	
Total		Recuento	34	149	166	349
		Recuento esperado	34,0	149,0	166,0	349,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	46,177[a]	8	<,001
Razón de verosimilitud	51,051	8	<,001
Asociación lineal por lineal	16,718	1	<,001
N de casos válidos	349		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26.1 Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,364	<,001
	V de Cramer	,257	<,001
N de casos válidos		349	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27: Tipo de escenario*Atención brindada frente a quejas o reclamos

			Atención brindada frente a quejas o reclamos			
			No satisfactorio	Bueno	Excelente	Total
Tipo de escenario	Escenario 1	Recuento	4	53	105	162
		Recuento esperado	8,8	51,5	101,7	162,0
	Escenario 2	Recuento	6	27	39	72
		Recuento esperado	3,9	22,9	45,2	72,0
	Escenario 3	Recuento	4	14	33	51
		Recuento esperado	2,8	16,2	32,0	51,0
	Escenario 4	Recuento	5	12	38	55
		Recuento esperado	3,0	17,5	34,5	55,0
	Escenario 8	Recuento	0	5	4	9
		Recuento esperado	,5	2,9	5,6	9,0
Total		Recuento	19	111	219	349
		Recuento esperado	19,0	111,0	219,0	349,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 28: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,331[a]	8	,137
Razón de verosimilitud	13,032	8	,111
Asociación lineal por lineal	,335	1	,563
N de casos válidos	349		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 29: Tipo de escenario*Cumplimiento con las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado

			Cumplimiento con las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado				Total
			Malo	Regular	Bueno	Excelente	
Tipo de escenario	Escenario 1	Recuento	2	81	51	28	162
		Recuento esperado	39,5	53,8	37,6	31,1	162,0
		Residuo corregido	-9,4	6,2	3,4	-,8	
	Escenario 2	Recuento	0	11	22	39	72
		Recuento esperado	17,5	23,9	16,7	13,8	72,0
		Residuo corregido	-5,4	-3,6	1,7	8,5	
	Escenario 3	Recuento	36	12	3	0	51
		Recuento esperado	12,4	17,0	11,8	9,8	51,0
		Residuo corregido	8,3	-1,6	-3,2	-3,8	
	Escenario 4	Recuento	42	9	4	0	55
		Recuento esperado	13,4	18,3	12,8	10,6	55,0
		Residuo corregido	9,8	-2,9	-3,1	-3,9	
	Escenario 8	Recuento	5	3	1	0	9
		Recuento esperado	2,2	3,0	2,1	1,7	9,0
		Residuo corregido	2,2	,0	-,9	-1,5	
Total		Recuento	85	116	81	67	349
		Recuento esperado	85,0	116,0	81,0	67,0	349,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	277,253[a]	12	<,001
Razón de verosimilitud	296,177	12	<,001
Asociación lineal por lineal	90,384	1	<,001
N de casos válidos	349		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30.1 Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,891	<,001
	V de Cramer	,515	<,001
N de casos válidos		349	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 31: Tipo de escenario* Contribución de la homologación a la mejora de los procesos de la empresa evaluada

			Contribución de la homologación			
			Regular	Bueno	Excelente	Total
Tipo de escenario	Escenario 1	Recuento	0	36	126	162
		Recuento esperado	39,0	35,7	87,3	162,0
		Residuo corregido	-9,8	,1	8,3	
	Escenario 2	Recuento	0	15	57	72
		Recuento esperado	17,3	15,9	38,8	72,0
		Residuo corregido	-5,4	-,3	4,8	
	Escenario 3	Recuento	34	14	3	51
		Recuento esperado	12,3	11,3	27,5	51,0
		Residuo corregido	7,7	1,0	-7,4	
	Escenario 4	Recuento	42	11	2	55
		Recuento esperado	13,2	12,1	29,6	55,0
		Residuo corregido	9,9	-,4	-8,1	
	Escenario 8	Recuento	8	1	0	9
		Recuento esperado	2,2	2,0	4,8	9,0
		Residuo corregido	4,6	-,8	-3,3	
Total		Recuento	84	77	188	349
		Recuento esperado	84,0	77,0	188,0	349,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	252,449[a]	8	<,001
Razón de verosimilitud	300,936	8	<,001
Asociación lineal por lineal	184,479	1	<,001
N de casos válidos	349		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32.1: Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,850	<,001
	V de Cramer	,601	<,001
N de casos válidos		349	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4: Respuestas codificadas de los proveedores encuestados

N°	Perfil de la persona que responde el cuestionario	¿Cómo calificaría la amabilidad y cordialidad de nuestro personal asignado a su homologación?	¿Cómo calificaría la atención brindada cuando realizó consultas o dudas?	¿Cómo calificaría la coordinación y ejecución de las visitas técnicas o entrevistas virtuales?	¿Cómo calificaría la atención brindada frente a sus quejas o reclamos?	¿Cómo calificaría el cumplimiento con las fechas y plazos establecidos para la entrega del certificado?	¿Cómo contribuye la homologación en la mejora de sus procesos?
1	ADMINISTRADOR	4	4	4	4	4	4
2	COORDINADORA DE CUENTAS	5	5	5	5	5	5
3	GERENTE	5	5	5	5	5	5
4	JEFE DE OPERACIONES	5	4	5	5	5	4
5	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	4	4	4	3	3	4
6	GERENTE GENERAL	5	5	4	4	4	5
7	asistente	5	5	2	2	1	3
8	GERENCIA	5	5	4	5	3	4
9	ADMINISTRADOR	5	5	5	5	4	5
10	Representante legal	5	5	5	4	4	5
11	Asistente Administrativa	5	5	5	5	4	5
12	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	5	5	5	5	5	4
13	Tecnico sst	4	4	4	4	5	4
14	Asistente de Calidad	4	4	4	4	4	5
15	Compras y Cotizaciones	4	4	4	5	4	5
16	Administrador	5	5	4	5	2	5
17	Jefe SSOMA	4	5	4	4	2	5
18	SUP. LOGISTICA	5	5	4	5	4	5
19	Gerente Comercial	4	4	4	4	4	4
20	Representante legal	5	5	5	5	3	5
21	SUPERVISOR SSOMA	5	5	5	5	4	5
22	Asistente de Gerencia	5	5	5	5	4	5
23	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	4	4	5	4	5	4

24	PROPIETARIO	5	5	5	4	4	5
25	GERENTE	4	4	4	4	4	4
26	GERENTE	4	4	4	4	3	5
27	ADMINISTRADOR	5	5	4	5	4	5
28	Asistente de ventas	5	4	3	4	2	3
29	GERENTE GENERAL	5	5	5	5	5	5
30	Supervisor SIG y medio ambiente	4	4	4	4	3	5
31	ADMINISTRATIVO	4	4	4	4	4	4
32	Gerente General	5	5	4	5	3	4
33	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	5	5	3	5	2	3
34	GERENTE	5	5	5	5	3	3
35	COORDINADORA DE PROCESOS	5	4	4	5	1	3
36	GERENTE GENERAL	5	5	5	5	5	5
37	Gerente de Operaciones	5	4	4	5	3	4
38	GERENTE GENERAL	5	5	5	5	3	5
39	REPRESENTANTE LEGAL	5	5	4	4	3	5
40	SUPERVISOR	5	5	5	5	3	5
41	ASISTENTE LOGISTICA	5	5	5	5	3	5
42	GERENTE COMERCIAL	4	4	4	4	3	4
43	TITULAR - JEFE DE OFICINA	4	1	5	4	3	5
44	Asistente de créditos & cobranzas	5	5	5	5	5	5
45	GERENTE ADMINISTRATIVO	4	4	5	4	3	5
46	JEFE DE CONTABILIDAD	5	5	5	5	3	4
47	Practicante de Administración	5	4	5	4	3	5
48	GERENTE DE VENTAS	5	5	5	5	5	5
49	CONTADOR	5	4	5	5	5	5
50	Ejecutivo Comercial	5	3	4	3	1	3
51	LOGISTICA Y FINANZAS	5	5	5	5	3	3
52	GERENTE	5	4	4	5	3	5

53	gerente de calidad	5	4	4	4	1	3
54	SUPERVISOR SSOMA	5	5	5	5	1	3
55	GERENTE GENERAL	5	5	5	5	1	4
56	Contadora	4	2	3	5	1	3
57	Asistente administrativa	5	5	5	5	1	3
58	Administradora	4	5	3	4	1	3
59	REP. LEGAL	5	5	4	5	1	4
60	representante legal	4	4	4	5	1	3
61	GERENTE GENERAL	5	5	2	4	1	3
62	Gerencia de Finanzas	4	4	3	5	1	3
63	Titular Gerente	5	5	4	4	1	3
64	Coordinador de Calidad	4	4	4	3	1	3
65	REPRESENTANTE	5	5	5	5	3	5
66	GERENTE GENERAL	5	4	4	5	3	5
67	ASISTENTE	4	4	5	5	3	5
68	Asistente Administrativo	5	5	5	5	3	5
69	Asistente Administrativo	4	4	5	4	5	5
70	Jefe Ventas	4	4	5	4	5	5
71	Jefe de Proyectos	5	5	5	5	5	4
72	Representante legal	5	5	5	5	3	5
73	Gerente General	4	4	4	4	3	5
74	Practicante de Procesos	4	4	4	4	3	4
75	Administrativo	5	5	5	5	3	5
76	Representante de Servicio	4	4	3	4	3	5
77	Gerente general	5	5	5	5	3	5
78	Gerente	5	5	5	5	3	5
79	PRACTICANTE DE SGI	5	4	5	3	3	4
80	GERENTE GENERAL	5	5	5	4	3	4
81	Administrativo	5	5	5	5	3	5

82	asistente de gerencia	5	5	5	5	3	5
83	PRACTICANTE SSOMA	5	5	4	5	3	5
84	Jefe de Calidad	5	5	5	5	3	5
85	GERENTE GENERAL	5	5	5	5	3	5
86	Administradora	5	4	4	4	3	4
87	Analista de Procesos	5	5	5	4	3	5
88	ADMINISTRADOR	5	5	5	5	3	5
89	Jefa SSOMA	5	5	3	5	3	4
90	Secretaria	5	5	5	5	3	4
91	ENCARGADO DE OPERACIONES	4	4	4	4	3	4
92	GERENTE GENERAL	4	4	4	4	3	5
93	Administradora	4	4	4	5	3	5
94	Coordinador SSOMA	5	5	4	5	1	3
95	SECRETARIA	5	5	5	5	5	5
96	GERENTE GENERAL	5	5	5	5	5	5
97	GERENTE GENERAL	4	4	3	4	1	4
98	SECRETARIA	5	5	5	5	5	5
99	ADMINISTRACION	5	5	5	5	4	5
100	Gerente General	5	4	4	4	4	4
101	GERENTE	5	5	4	5	4	4
102	GERENTE GENERAL	5	4	4	4	3	5
103	Administradora	5	5	4	5	3	5
104	ADMINISTRADOR	5	4	4	4	3	5
105	Asistente de Gerencia	4	5	4	4	3	5
106	Practicante RRHH	5	5	4	5	3	5
107	Ejecutiva Comercial	4	4	5	4	3	4
108	Administradora	5	5	5	5	3	5
109	Gerente general	5	5	5	5	3	5
110	TITULAR-GERENTE	5	5	5	5	3	5

111	JEFE DE VENTAS	5	5	5	5	3	5
112	Gerenta General	5	4	4	5	3	4
113	ASISTENTE ADMINISTRATIVA	5	5	5	5	3	5
114	GESTION	5	5	4	4	3	5
115	Jefe de Calidad	5	5	5	5	3	5
116	ADMINISTRADORA	5	5	5	5	3	5
117	Logística	4	4	4	4	3	4
118	secretaria	4	3	3	4	3	5
119	Representante legal	5	5	5	5	3	5
120	Asistente Administrativa	5	4	4	5	3	5
121	ASISTENTE FACTURACION	4	4	5	5	3	5
122	Jefe SST	2	5	3	5	3	5
123	Administrador	5	5	5	5	3	5
124	LOGISTICA Y FINANZAS	4	4	4	4	3	5
125	GERENTE	4	4	4	4	4	4
126	GERENTE GENERAL	5	5	5	5	4	5
127	GERENTE GENERAL	2	4	3	4	4	5
128	Coordinador de Calidad	5	5	5	5	4	5
129	GERENTE GENERAL	5	5	5	5	4	5
130	Ventas	5	4	5	3	4	4
131	PRACTICANTE DE SGI	5	5	5	4	4	4
132	J. SSOMA	5	5	5	5	4	5
133	Supervisor de Alto Riesgo	5	5	5	5	4	5
134	Coordinador SSOMA	2	5	5	5	3	5
135	Gerente General	5	5	5	5	3	5
136	TITULAR-GERENTE	5	5	5	5	3	5
137	Gerenta General	4	4	4	4	3	5
138	JEFE DE OPERACIONES	4	4	4	5	3	5
139	TECNICO SST	5	5	4	5	3	5

140	Administrador	5	4	4	4	3	5
141	ADMINISTRATIVO	4	5	4	4	5	5
142	GERENTE COMERCIAL	5	5	4	5	5	5
143	GERENTE	4	4	4	4	5	4
144	REPRESENTANTE	5	5	5	5	5	5
145	Gerente General	5	5	5	5	3	5
146	Administradora	3	5	5	5	3	5
147	Administradora	5	5	5	5	3	5
148	ADMINISTRADOR	5	4	4	5	3	4
149	Gerente general	3	5	5	5	3	5
150	Jefe de Calidad	5	5	4	4	3	5
151	Asistente compras	5	5	5	5	3	5
152	Coordinador de Calidad	5	5	5	5	3	5
153	SUPERVISORA SSOMA	4	4	4	4	5	4
154	Gerente General	4	3	4	4	5	5
155	GERENCIA	5	5	5	5	5	5
156	Asistente Administrativa	5	4	4	5	5	5
157	Compras y Cotizaciones	4	4	5	5	5	5
158	Gerente Comercial	5	5	3	5	5	5
159	Representante legal	5	5	4	5	5	5
160	ADMINISTRADOR	4	4	4	4	5	5
161	ADMINISTRATIVO	4	4	4	4	4	4
162	GERENTE GENERAL	5	5	5	5	4	5
163	REPRESENTANTE LEGAL	4	4	3	4	4	5
164	LOGISTICA Y FINANZAS	5	5	5	5	3	5
165	Contadora	5	5	5	5	3	5
166	Coordinador de Calidad	5	4	3	3	3	4
167	Ejecutivo de Ventas	5	5	5	4	3	4
168	Administrativo	3	5	5	5	3	5

169	asistente de gerencia	5	5	5	5	3	5
170	Jefa SSOMA	5	5	4	5	3	5
171	GERENTE GENERAL	3	5	5	5	3	5
172	RR. HH	5	5	5	5	3	5
173	Gerente general	4	4	4	5	1	3
174	Responsable Cuentas	5	5	4	5	3	4
175	Representante legal	5	5	4	5	3	3
176	Administrador	5	5	5	5	1	3
177	Gerente General	5	5	4	5	1	3
178	ADMINISTRADOR	4	5	3	4	1	4
179	Administradora	5	5	4	5	3	3
180	PROYECTOS	4	4	4	3	1	3
181	REPRESENTANTE	5	5	4	5	5	5
182	Asistente	5	5	5	5	5	5
183	Ventas	4	4	5	4	4	5
184	Gerente General	5	5	5	5	5	5
185	Gerente general	5	5	5	5	5	5
186	asistente de gerencia	4	4	5	4	3	5
187	ADMINISTRADOR	5	5	4	4	5	5
188	GERENTE GENERAL	5	5	4	4	5	5
189	SECRETARIA	5	5	5	5	5	5
190	SECRETARIA	5	5	5	5	5	5
191	GERENTE GENERAL	5	4	4	5	1	3
192	ADMINISTRADOR	5	5	5	5	3	3
193	Gerente general	5	5	4	4	1	3
194	GESTION	4	4	4	3	3	4
195	Representante legal	5	5	4	5	5	5
196	Administrador	3	3	2	3	1	2
197	GERENTE	5	5	4	5	3	3

198	Supervisor ssoma	5	4	4	5	1	3
199	Coordinador SSOMA	5	5	2	2	1	3
200	Gerenta General	5	5	4	5	2	3
201	GERENTE COMERCIAL	5	5	4	5	2	3
202	Gerente General	5	5	4	5	2	3
203	Administradora	5	5	4	5	2	3
204	Gerente General	4	5	3	4	1	3
205	Compras y Cotizaciones	4	4	4	4	4	4
206	ADMINISTRATIVO	4	3	4	3	5	5
207	Coordinador de Calidad	5	5	5	5	5	5
208	gerente	5	5	5	5	5	5
209	GERENTE	4	4	5	4	3	4
210	Seguridad y Salud en el Trabajo	5	5	5	5	5	5
211	Representante legal	5	5	5	5	5	5
212	Jefe SSOMA	5	4	4	5	2	3
213	ADMINISTRADOR	5	5	5	5	4	5
214	GERENTE	5	5	4	5	5	5
215	REP. LEGAL	4	4	5	4	4	5
216	Asist. Créditos	4	4	4	3	3	4
217	CONTADOR	4	3	4	4	4	5
218	GERENTE GENERAL	5	5	4	5	4	5
219	COORDINADOR SIG	4	4	3	4	1	3
220	GERENTE GENERAL	5	5	4	5	3	4
221	ASISTENTE	5	5	4	5	1	4
222	Jefe de Proyectos	4	4	5	4	5	4
223	GERENTE GENERAL	5	5	4	5	2	4
224	SSOMA	5	5	5	5	5	5
225	Asistente	5	5	5	5	4	5
226	SECRETARIA	5	5	5	5	5	5

227	GERENTE GENERAL	5	5	4	5	2	3
228	Administrador	4	4	4	3	3	4
229	GESTION	5	5	5	4	4	5
230	Representante legal	5	5	5	5	3	3
231	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	5	5	4	5	3	3
232	Coordinador de Calidad	4	3	4	3	5	5
233	Gerenta General	4	4	5	4	4	4
234	GERENTE G.	5	4	4	5	5	4
235	Gerente General	5	5	5	5	5	5
236	Coordinador de Calidad	5	5	5	5	5	5
237	Gerente General	5	4	4	3	4	4
238	Representante legal	5	5	5	5	4	4
239	Asistente Ventas	5	5	4	5	3	3
240	Ejecutivo de cuentas	4	2	3	5	1	4
241	Representante legal	5	5	5	5	5	5
242	REPRESENTANTE	4	4	4	4	2	3
243	GESTION	5	5	4	5	3	3
244	Coordinador de Calidad	3	3	2	3	2	2
245	GERENTE GENERAL	5	5	4	4	1	3
246	Representante legal	5	5	4	5	3	4
247	Asistente de Calidad	5	5	4	4	1	3
248	Jefe SSOMA	5	5	4	4	1	4
249	GERENTE COMERCIAL	5	5	4	5	3	5
250	GERENTE	5	5	4	4	5	5
251	Gerente General	4	4	3	3	1	4
252	SUPERVISOR	5	4	4	4	1	3
253	ASISTENTE LOGISTICA	5	5	5	5	3	3
254	GERENTE COMERCIAL	5	5	4	5	4	5
255	JEFE DE CONTABILIDAD	4	4	4	4	4	5

256	GERENTE	5	5	4	5	3	3
257	Contadora	5	4	4	4	5	4
258	COORDINADOR SIG	4	4	4	4	4	5
259	REPRESENTANTE	5	4	4	5	1	3
260	ASISTENTE	5	5	4	5	5	5
261	Jefe de Proyectos	5	5	4	5	4	3
262	Representante de Servicio	5	5	3	4	1	3
263	PRACTICANTE DE SGI	5	4	4	4	5	5
264	SUPERVISOR SSOMA	5	4	5	5	5	5
265	GERENTE GENERAL	4	4	4	4	4	4
266	Administradora	5	5	5	5	4	3
267	ADMINISTRACION	5	4	4	4	3	3
268	Gerente General	5	5	4	5	1	3
269	Asistente de Gerencia	4	4	4	4	4	5
270	Representante legal	4	4	5	5	4	5
271	GERENTE GENERAL	5	5	5	5	4	5
272	GERENTE GENERAL	5	5	5	5	5	5
273	Jefe de Logística	5	5	5	5	4	5
274	PRACTICANTE DE SGI	4	4	4	4	2	4
275	Gerenta General	5	4	4	5	1	5
276	GERENTE COMERCIAL	5	5	5	5	4	5
277	Administradora	5	5	5	5	4	5
278	Coordinador de Calidad	5	5	2	4	4	4
279	Practicante comercial	5	5	4	5	1	3
280	REPRESENTANTE LEGAL	5	5	5	5	5	5
281	Contadora	5	5	4	5	1	4
282	Gerente general	5	5	4	5	3	3
283	Administradora	4	4	4	5	4	3
284	REPRESENTANTE	5	4	4	4	4	5

285	asistente de gerencia	4	4	4	4	4	4
286	SECRETARIA	4	5	4	4	4	3
287	Representante legal	5	5	4	4	2	3
288	Coordinador SSOMA	4	4	3	4	2	3
289	Gerente General	5	4	5	4	4	5
290	GERENTE GENERAL	5	5	4	4	5	5
291	Representante legal	5	5	5	5	2	3
292	Asist. de cobranzas	5	5	5	5	4	5
293	ASISTENTE	5	5	5	5	4	5
294	Ventas Corporativas	5	4	5	4	2	3
295	Practicante de Procesos	5	5	5	5	4	5
296	Gerente general	5	5	5	5	2	3
297	asistente de gerencia	5	5	5	5	2	3
298	GERENTE GENERAL	5	5	5	4	4	5
299	ENCARGADO DE OPERACIONES	3	2	5	5	4	5
300	Administradora	5	5	3	5	2	3
301	SECRETARIA	4	4	4	4	2	4
302	GERENTE GENERAL	5	5	5	5	3	4
303	Ejecutiva Comercial	5	4	5	4	2	3
304	JEFE DE VENTAS	5	5	5	5	2	4
305	Jefe de Calidad	5	5	5	5	2	3
306	CONTADOR	5	5	5	5	3	4
307	Supervisor SST	5	4	2	5	2	4
308	GERENTE GENERAL	5	4	4	5	4	4
309	Contador	5	5	5	5	5	5
310	Gerenta General	5	5	5	5	2	4
311	GERENTE COMERCIAL	5	5	5	5	4	5
312	Gerente General	5	5	4	4	4	5
313	Gerente general	5	5	5	5	2	3

314	Coordinador de Calidad	5	5	4	5	5	5
315	Gerente Comercial	4	4	4	4	4	4
316	Representante legal	5	5	4	4	4	5
317	REPRESENTANTE LEGAL	5	5	5	5	5	5
318	Ejecutiva de cuentas	4	5	3	4	4	5
319	Asistente administrativo	5	5	4	5	2	3
320	RESPONSABLE SIG	5	5	4	5	2	3
321	GERENTE GENERAL	5	5	4	5	2	5
322	GERENTE GENERAL	4	4	4	4	2	3
323	Administrador	5	4	3	5	2	3
324	GERENTE	5	5	5	5	5	5
325	Gerenta General	4	4	3	4	4	5
326	COORDINADOR VENTAS	5	5	5	5	4	5
327	Asistente	5	5	5	4	4	5
328	GERENTE GENERAL	5	4	4	5	4	5
329	GESTION	5	5	5	5	2	4
330	administrador	4	4	4	4	3	4
331	Gerente General	3	3	4	3	2	3
332	Representante legal	5	5	5	5	2	3
333	Representante legal	5	5	5	5	4	5
334	Asistente de Calidad	5	5	5	5	4	5
335	Asistente	5	4	5	4	4	4
336	ASISTENTE LOGISTICA	5	5	5	4	4	3
337	LOGISTICA	5	5	2	5	1	3
338	ASISTENTE	5	5	5	5	1	3
339	Jefe de Proyectos	5	5	3	5	5	4
340	JEFE SSOMA	4	4	4	5	5	5
341	Gerente General	5	5	5	5	5	5
342	GERENTE GENERAL	5	5	5	5	2	3

343	Gerenta General	5	5	5	5	2	3
344	Secretaria	5	5	5	5	4	5
345	Administradora	5	5	5	4	4	4
346	Jefe de operaciones	5	5	5	4	1	3
347	Representante legal	5	5	5	5	1	3
348	GERENTE	5	5	5	5	2	3
349	Gerente	5	5	5	5	4	5

Fuente: Elaboración propia