



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La administración de operaciones y la productividad en Entel Perú S.A. San
Borja, Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Juan Manuel Sanchez Chavarri (ORCID: 0000-0003-2317-935X)

ASESOR:

Mgtr Carlos Antonio Casma Zárate (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

Lima - Perú

2019

DEDICATORIA

A Dios por su infinito amor, a mis padres
por su apoyo incondicional de toda la vida
y a mis seres queridos que contribuyeron
en mi crecimiento personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

A mis padres que con su apoyo incondicional durante mi crecimiento académico sacrificaron mucho para poder finalizar esta etapa de mi vida, siendo el motivo por el que nunca baje los brazos y no permitirme rendir ante cualquier adversidad encontrada en el camino. A mis familiares que también fueron el soporte para seguir adelante y siempre estuvieron dispuestos a ayudarme. A mis distinguidos profesores que con sus consejos y enseñanzas aportaron en mi formación académica. A mis compañeros por los momentos y conocimientos compartidas durante todo el tiempo de estudio. Así mismo el agradecimiento a la universidad, la cual me acogió para realizar mi formación profesional como administrador.

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don Juan Manuel Sanchez Chavari cuyo título es: **“LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES Y LA PRODUCTIVIDAD EN ENTEL PERÚ S.A SAN BORJA, LIMA 2019”**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:12.....(números).....doce.....(letras)

Los Olivos, 10 de Julio del 2019



Msc. **Petronila Liliana, Mairena Fox**
PRESIDENTE



Mgtr. **Petronila Ysabela, Blaz Mogollon**
SECRETARIO



Mgtr. **Carlos Antonio, Casma Zárate**
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Juan Manuel Sánchez Chavarri DNI N° 48079912, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 10 de Julio del 2019

Juan Manuel Sánchez Chavarri

DNI: 48079912

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
I. INTRODUCCIÓN	3
II.MÉTODO	21
2.1Tipo y Diseño de Investigación	21
2.2.Operacionalización de variables	22
2.3.Población, muestra y muestreo	24
2.4.Técnicas, e instrumentos de recolección de datos, confiabilidad y validación	25
2.5.Procedimientos	27
2.6.Métodos de análisis de datos	28
2.7.Aspectos éticos	28
III.RESULTADOS	29
IV.DISCUSIÓN	46
V.CONCLUSIONES	48
VI.RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	54

RESUMEN

La presente investigación la cual lleva por título La Administración de operaciones y la productividad en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019; el objetivo de dicha investigación fue determinar la relación de la administración de operaciones y la productividad de Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019. La población estuvo integrada de 124 trabajadores de dicha empresa y se trabajó una muestra de 94 trabajadores, la recolección de información se realizó mediante le técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento el cuestionario. Se ha obtenido como resultado una correlación positiva baja según el coeficiente de Rho de Spearman (0.248), concluyendo que las variables administración de operaciones y productividad presentan una relación positiva baja; cumpliéndose la hipótesis general propuesta: La administración de operaciones tiene una relación con la productividad en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019.

Palabras clave: Administración de operaciones, relación y productividad

ABSTRACT

The present investigation which takes the title Operations Management and productivity in Entel Peru S.A. San Borja, Lima 2019; The objective of this investigation was to determine the relationship between the management of operations and the productivity of Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019. The population was composed of 124 workers of that company and a sample of 94 workers was worked on, the information was collected through the survey technique and the questionnaire was used as an instrument. As a result, a low positive correlation was obtained according to Spearman's Rho coefficient (0.248), concluding that the variables administration of operations and productivity show a low positive relationship; fulfilling the proposed general hypothesis: Operations management has a relationship with productivity in Entel Peru S.A. San Borja, Lima 2019.

Keywords: Operations management, relationship and productivity

I. INTRODUCCIÓN

Como realidad problemática observamos que hoy en día la sociedad está constantemente en cambios y adaptaciones tanto en aspectos económicos, sociales hasta los tecnológicos y más aún si abarcamos temas empresariales.

Nos damos cuenta que las empresas lo que buscan es contar con un sistema eficiente y de rápidos resultados en la administración de sus operaciones para obtener una productividad óptima. Por ello las compañías tienen que estar al día con esta tendencia, tratar de aprovechar esta herramienta ya que trae beneficios para la empresa. Las compañías de telecomunicaciones ya planean nuevas estrategias ante esta situación.

A nivel internacional, una de las que ya emprendió decisiones es Telefónica, compañía reconocida por sus logros en el mundo. Telefónica, aplicando la solución SmartCare SOC de Huawei, hizo anuncio del Centros de Operaciones de Servicio (SOC) en Argentina, Chile y Alemania para la administración inteligente de las redes, esto como parte de un gran plan en el cual se puede obtener en tiempo real la calidad de su servicio en el ámbito de los móviles. La meta es garantizar una muy buena conectividad y productividad, para que el cliente haga uso de los servicios cuando lo requiera.

Los Centros de Operaciones de Servicios usan información anónima acerca del empleo que hacen sus clientes en la red, lo que permite a la compañía adelantarse ante dables fallos. Así se permite reconocer acciones proactivas que, cuando se implementen, garanticen una buena aplicación de los servicios, un mantenimiento predictivo, la optimización de la red, así como la ejecución de soluciones más eficaces y enfocadas a los usuarios que tengan un problema técnico.

A nivel nacional hay aproximadamente 1.8 celulares por peruano, mientras en muchos países el promedio es dos por persona. De acuerdo a este dato se puede especular que nuestro país pueda tener un mayor requerimiento en el uso de teléfonos celulares, incluyendo la migración hacia los Smartphone. Los operadores de telefonía móvil tienen capacidad perezosa y en cuanto más alta sea su capacidad de uso operativo, sus costos disminuirán y así podrán seguir contrarrestando la reducción de precios, lo que garantizara su renta a una prórroga mayor.

Con la entrada de Entel al mercado comenzó una migración de usuarios que decidieron cambiar de operador por la insatisfacción con el servicio que brindan las otras organizaciones o encantados por las ofertas de la nueva compañía. Esto pasa cuando la

competencia es alta y los clientes tienen que tomar decisiones y ver cuál es la mejor alternativa. Las compañías no solamente tienen que preocuparse por mejorar precios sino que también deben ejecutar servicios encaminados a su imagen para que su posicionamiento en el mercado se sostenga.

A nivel local, el representante de Osiptel anunció que Entel es la empresa que otorga la mayor cobertura del servicio 4G LTE en todo el país, con más de 1500 centros poblados de cobertura.

En el caso de Movistar, los distritos sin cobertura 4G son algunos distritos de Lima Norte y Lima sur en los que se encuentran la mayoría de zonas rojas en cobertura.

En Claro, la situación es más alentadora, pues el mapa de cobertura 4G de esta empresa es más grande. Presentando la mayor deficiencia en algunos distritos ubicados a las afueras de Lima.

Como trabajos previos en la cual se respalda esta investigación se encuentran diferentes autores. Por ejemplo a nivel nacional están:

Guillermo Herrera (2018) en su investigación tuvo como objetivo principal determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores. El tipo de investigación fue aplicada con un diseño no experimental transaccional correlacional. Se concluyó que entre la satisfacción laboral y la productividad existe una relación positiva considerable con un nivel de significancia de 0,841. Se recomendó capacitar en coaching para desarrollar sus habilidades de liderazgo y así pueden mantener su alta productividad

Alva y Juárez (2014), en su investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores. Se utilizó el método analítico para efectuar el análisis de la información de las tablas estadísticas y de los gráficos. Concluyendo que la relación que se encontró es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción entre ambas variables. Se recomendó efectuar una gestión más intensa para desarrollar las capacidades y habilidades de los trabajadores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A Trujillo.

Facho (2017), en su investigación tuvo como objetivo principal determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y el nivel de productividad laboral. Como método se utilizó el descriptivo,. La conclusión fue que el nivel es regular de gestión

administrativa y que existe una relación directa y significativa entre la productividad laboral de los trabajadores. Se recomendó a las autoridades municipales perfeccionar los procesos administrativos existentes en la Subgerencia de Operaciones para que otorguen una óptima calidad de servicios de acuerdo a lo exigido por la comunidad.

Monzón (2017), en su investigación tuvo como objetivo principal determinar la incidencia de la capacitación administrativa en el desempeño laboral de los servidores. Se utilizó el método descriptivo – explicativo. Teniendo como conclusión el bajo desempeño laboral, hace que los servicios que se brinden en la institución sean de bajo nivel. Se recomienda que la UGEL – Huamachuco debe implementar el plan de capacitación que se propone, el que está de acorde al plan de desarrollo del personal (PDP) recomendado por el ente rector del sistema administrativo de gestión de recursos humanos, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR).

Santa María (2017) en su investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre gestión administrativa y la productividad en el cultivo de camarones. El método de investigación fue cuantitativo deductivo. Se concluyó que la gestión administrativa se relacionó con la productividad en el cultivo de camarones con un nivel de significancia de 0.887 Se recomendó conseguir altos estándares de desempeño y planificar nuevos productos, con nuevas tecnologías que permitan expandir la frontera de productividad.

Continuando con los trabajos previos, a nivel internacional también tenemos las siguientes investigaciones:

Altamirano (2014) en su investigación tuvo objetivo principal analizar las empresas familiares del sector comercial para desarrollar un modelo de gestión para mejorar su administración, perfeccionar el rendimiento, competitividad y sostenibilidad en el tiempo. El método fue una investigación exploratoria y descriptiva. Se concluyó que las empresas familiares del sector comercial se generan como proyectos de pequeños emprendedores con familia asociada y representan un aporte potencial de generación de producción, riqueza y empleos a la economía ecuatoriana. La recomendación fue Desarrollar y evolucionar constantemente la Visión Amplia de Negocios que comprende: la organización y su cultura, estructura organizativa, evolución de tecnología de información en función de su tamaño, evolución de su capacidad administrativa y sus habilidades gerenciales..

Flores, S. (2015) en su investigación tuvo como objetivo principal analizar los pasos del proceso administrativo y su incidencia en la Gestión Empresarial aplicados en la cooperativa COPROBAS Jinotega 2010 – 2013. Se utilizó el método descriptivo y se concluyó que al no existir un buen manejo de los procesos administrativo, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena Gestión Administrativa. Se recomienda capacitar a la gerencia y mandos medios en liderazgo efectivo, estableciendo indicadores claves del éxito con los equipos de trabajos y sus líderes.

Álvarez, B. Freire. D. y Gutiérrez, B (2017) en su investigación tuvo como objetivo principal evaluar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas. El método que se utilizó fue estadístico. Se concluyó con respecto al impacto de la capacitación en la productividad laboral de las Empresas Grandes y Pymes, se encuentra que no existen importantes diferencias entre estos dos grupos. Se recomendó que estos resultados deben tomarse con cautela, ya que no tienen en cuenta el sesgo de selección y endógeno. Al igual que el presente estudio y quedando como interrogante para futuras investigaciones.

Erazo, J. (2013) en su investigación tuvo como objetivo probar que hay organizaciones que debido a que no tienen un buen clima laboral tienden a tener menor productividad. Se utilizó el método cuantitativo. Con el estudio se llegó a la conclusión de que si, la calidad de vida laboral afecta en la productividad de la empresa y la percepción de un buen clima laboral ayuda nos indica que hay factores más importantes, que motivan a las personas a quedarse y seguir con la organización. Se recomienda la necesidad de un capital económico, humano y una inversión de tiempo mucho mayor ya que se recomendaría hacer es un estudio, enfocándose más en todas las industrias que existen en el país.

Villamar, T. (2016) en su investigación tuvo como objetivo principal analizar los factores que dificultan la gestión de los procesos productivos aplicando un modelo de gestión de calidad para el mejoramiento en la fabricación de cocinas a gas, a partir de la medición. Para la metodología de investigación se empleó un enfoque cuantitativo para el proceso de la información. Se llegó a la conclusión de que la selección de los procesos, debe ser un hecho metodológico bien orientado, para evitar que procesos que no tengan la importancia debida, generen un vertedero de Información poco útil y se recomendó realizar la descripción de los procesos de acuerdo al enfoque del Mapa de proceso.

Respecto a las teorías científicas en las que se basó la investigación, se tomó como referencia el Modelo TQM (Total Quality Management) o Calidad total que establece mejorar la calidad y desempeño, de sobrepasar las expectativas del cliente. Esto puede ser alcanzado acoplando todas los procesos relacionados con la calidad en una organizacion.

Según Sousa & Vozz (2002) existe un fuerte consenso de que TQM impacta positivamente en la calidad de los procesos y de los productos.

Easton & Jarrel (1998) caracterizan TQM mediante una serie de aspectos: enfoque en el cliente, gestión de procesos, entre otras. Estos criterios son compartidos por muchas pensamientos de gestión.

TQM puede ser definido como la administración de tareas y procesos dirigidos a lograr la entrega de mercancías y servicios de calidad. Muchos principios pueden ser identificados, los que incluyen:

Executive Management: La gerencia debe actuar como el guía primordial de TQM y crear un ambiente que asegure su éxito.

Entrenamiento: Los colaboradores deben recibir capacitación regular en los métodos y definiciones de calidad.

Foco en el cliente: Los avances en la calidad deben mejorar la satisfacción del cliente.

Metodología y herramientas: El uso de metodologías y herramientas cercioran que los no cumplimientos de calidad son reconocidos y respondidos.

Mejora continua: Las compañías deben trabajar tenazmente para mejorar la manufactura y los procedimientos de calidad.

Cultura organizacional: La cultura de la empresa debería estar orientada en desarrollar la habilidad de los empleados para trabajar juntos para así mejorar la calidad.

Empleados involucrados: Los empleados deben ser motivados a ser proactivos en identificar y ocuparse de los problemas relacionados a la calidad.

Otra teoría científica que se tomo fue de Calidad de Servicio, en este caso la de Edward Deming (Calidad Total), el cual brindo grandes aportes como los “14 principios” y “El Ciclo Deming”, los cuales se van a explicar a continuación:

Choque (2015, p. 20), nos presenta los catorce puntos para lograr la calidad:

Los 14 pasos para lograr la calidad son:

- a) Constituir constancia de propósito en el servicio.
- b) Acoger una nueva filosofía.
- c) Requerir prueba estadística acerca de la calidad del personal, material y equipo que se adquiere.
- d) Comunicarse con proveedores que puedan proporcionar evidencia de control estadístico.
- e) Mejorar el sistema constantemente en forma permanente.
- f) Reestructurar la capacitación.
- g) Mejorar la Supervisión.
- h) Eliminar el miedo.
- i) Eliminar las barreras entre departamentos.
- j) Eliminar metas numéricas, lemas y carteles donde se busque la competencia de los trabajadores.
- k) Eliminar estándares que fijen cuotas.
- l) Implantar un programa de capacitación en técnicas estadísticas.
- m) Instituir un programa vigoroso para entrenar a la gente con nuevas habilidades para el trabajo.
- n) Crear una estructura administrativa que impulse los trece puntos anteriores.

Otro gran aporte realizado, fue al proceso de mejora continua de la calidad, los cuales deben ser continuos, accediendo alcanzar la calidad en las acciones ejecutadas por la empresa. Para ello los comités de calidad deben ser una estrategia efectiva, que permitan que las distintas áreas de la empresa analicen sus decisiones para lograr mejorar de manera constante. (Choque, p. 20).

En cuanto al marco conceptual de las variables, se tomó como referencia a algunos autores como por ejemplo para la primera variable, Administración de Operaciones; la Teoría de la administración según Frederick W. Taylor. C

Paniagua (2005) nos dice que “Principales escuelas del pensamiento administrativo, menciona que Taylor planteo una solución que consta de la aplicación de la administración científica para el aumento de la producción, la cual se fundamenta en

cuatro principios, que determinan conceptos que puedan aplicarse en toda clase de organizaciones, desde la más simple a la más compleja” (p.43).

Se basa en la realización de tareas, concentrándose en la observación y la medición, esta teoría creó la organización racional de trabajo enfocándose en cuatro principios de la administración científica:

Principio de Planeación; sustituir el trabajo empírico por métodos administrativos en el proceso, es decir planeación estratégica.

Principio de Preparación; capacitar a los trabajadores de acuerdo a sus aptitudes, prepararlos para que se desenvuelvan mejor y sean capaces de producir más.

Principio de Control; supervisar el trabajo para que este se ejecute de manera adecuada y la mejor posible.

Principio de ejecución; establecer funciones y responsabilidades para que el trabajo se realice con disciplina.

Posada (2002) nos dice que “La administración de operaciones está cumpliendo un papel importante en las compañías nuevamente en el control de los destinos de las empresas, al tener el manejo de las áreas de producción, logística y mejoramiento de procesos”. (p. 20).

Silva y Gómez (2003) Los nuevos enfoques administrativos conciben a la organización como un sistema abierto. [...]. La administración de operaciones contiene puntos importantes dentro de la organización como tener en cuenta las dimensiones competitivas: costo, calidad, credibilidad, flexibilidad, tiempo y servicio para convertirse en una organización de respuesta sensible rápida. (p. 2)

Hoy en día para las empresas es de mucha importancia contar con una buena administración de operaciones, ya que es donde se manejan áreas relacionadas con la productividad de la empresa.

Muñoz (2009) dice “La administración de operaciones es un concepto que abarca cuestiones y temas de investigación, y sus factores de estudio toman el nombre del problema específico que se trata de resolver [...] algunos aspectos de la administración de operaciones tienen que ver con la organización y dirección, y otras se relacionan con planeación y control” (p.4).

La administración de operaciones está relacionada con funciones y objetivos claves de una empresa, es por ello que es una disciplina muy rica en tema de estudio de investigación y se involucra directamente con el logro de objetivos en una organización.

Como dimensiones de la administración de operaciones tenemos los siguientes:

Costo: Rincón y Villareal (2016) nos dicen que: “Los costos es la inversión que se hace para que en un corto y largo plazo tener el beneficio deseado. Es así que el tener conocimiento de los costos de una actividad es tener claro el monto de la inversión que se hace” (p. 1).

En una empresa los costos deben ser reconocidos para que los ingresos y beneficios que se obtengan con el tiempo sean los esperados de acuerdo a la inversión de la empresa.

Cueva (2001) afirma que: “El costo es el esfuerzo hecho para obtener un bien o servicio. Dicho esfuerzo puede ser constatado por la repartición de dinero, propiedad transferida o servicios realizados. Existen distintas clases de costos y se clasifica de acuerdo con el requerimiento de la organización o de su gerencia”. (p. 12)

Los costos son las inversiones que la empresa realiza con la expectativa de ser retribuida en un futuro, obteniendo beneficios y ganancias por el producto o servicio que ofrece.

Como indicadores de la dimensión costo están:

Costos Directos: Cueva (2001) define que: “Es la materia prima que forma parte esencial del producto y que pueden ser identificadas de manera óptima en el mismo” (p.12).

Los costos directos son esenciales en la fabricación de un producto ya que forman parte integral de la estructura de este.

Costos Indirectos: Cueva (2001) dice que: “Llamados también costos principales de fabricación son definidos como todos los costos de producción, excepto las materias primas y la mano de obra directa. Los costos indirectos de fabricación son denominados de distintas formas, gastos generales de manufactura, gastos de fábrica (p. 13).

Los costos indirectos en una empresa implican aquellos gastos de segundo nivel que afectan de alguna manera al producto, por tanto su relevancia para la compañía resulta importante.

Calidad: Cuatrecasas (2012) dice que: “La calidad es el grupo de características que tiene un determinado producto o servicio, además es la capacidad de tener satisfechos a sus usuarios. La calidad es entonces la realización total por parte del producto de sus funciones para las que ha sido creado que deberá estar a la altura de lo esperado por los consumidores” (p. 575).

La calidad en un producto indica el grado de satisfacción que puede percibir el cliente, pues depende de sus características cumplir con las expectativas de los consumidores.

Para Lozano (2013), menciona que “La calidad es la manera en como el cliente percibe las funciones y perspectivas de un determinado producto, basado en el desempeño del mismo” (p.81).

La calidad en una empresa define la competitividad y capacidad de la compañía, pues mediante ella se refleja el nivel de recursos con los que cuenta y que tan importante es para la empresa la satisfacción total de sus clientes.

Como indicadores de la dimensión calidad tenemos:

Fiabilidad: Garvín (1988) dice que “La fiabilidad es la esperanza del funcionamiento del producto sin presentar problemas por un periodo de tiempo. Así mismo, se trata del rendimiento y las características que se espera durante un momento determinado” (pp. 37 – 48).

Para los consumidores es importante tener fiabilidad a la empresa a la que recurren con el fin de poder llenar sus necesidades y que el producto que adquieren cumpla un buen desempeño en su totalidad

Durabilidad: Garvín (1989) indica que se refiere al transcurso de vida útil de un determinado producto, el cual es el tiempo en el que puede funcionar a plenitud con resultados esperados, sin tener que ser sustituido por algún otro producto similar. La durabilidad de un producto queda establecido al momento de su compra. Por lo general todo producto tiene garantía lo que da al usuario más confianza en el producto. (pp. 37 - 48).

En las empresas es importante ofrecer un producto de larga duración, de no ser así, para los clientes les resulta incómodo volver por el mismo producto o servicio en un corto tiempo, pues les genera más gasto económicamente.

Credibilidad: Rodeiro Pazos (2013) nos indica que: “Cuando una empresa empieza sus actividades le resulta difícil tener la credibilidad de los consumidores. Este problema se presenta más aun debido a que muchos recursos son intangibles. Adicional a esto, también los factores como la inexperiencia en el mercado del nuevo gerente y el origen de la compañía.” (p.106).

Es importante para las empresas generar que sus clientes crean en su trabajo, ya que de ello depende la confianza que se genere entre ambas partes.

Espino (2015) indica que: “La credibilidad es fundamental en la relación de empresa y clientes. Es lo que resulta de la moral, la congruencia y la honradez, cualidades que todo anhelamos en nosotros mismo y en los demás. La credibilidad es además la base para el liderazgo, pues aquel que dirige a un grupo de personas debe ser confiable y creíble” (p. 1).

De acuerdo a Espino, la credibilidad también es necesaria a la interna de una empresa, lo cual implica a los colaboradores y directivos, se refiere a que la organización debe crear en que sus objetivos y metas son alcanzables.

En cuanto para la dimensión credibilidad tenemos los siguientes indicadores:

Confianza: Según Vilca (2016), indica que: “[...] para que la empresa tenga clientes fieles y leales, esta tiene que tener ganado la confianza del consumidor y así mismo desarrollar una experiencia de compra extraordinaria” (p. 112).

La confianza se genera mediante el cumplimiento de por parte de la empresa, en ello radica parte de la fidelización del cliente.

Convencimiento: Urcola Telleria y Urcola Martiarena (2015) dicen: “Convencer es conseguir que las personas cambien su punto de vista a través de sustentos e ideas claras sobre algún producto o servicio” (p. 122).

Es tarea de los gerentes y directos de la empresa convencer a sus trabajadores de las metas que se quieren lograr, para que cumplan satisfactoriamente su labor y tener éxito.

Flexibilidad del proceso: Cuatrecasas (2012) nos dice que: “La flexibilidad en cuanto a la elaboración de mercadería se da para un producto repitiendo el mismo proceso para todos los demás. Se debe tener en cuenta el periodo de producción y cuan rentable resulta cierta alteración en el proceso” (p. 182).

Todo proceso de producción debe ser flexible teniendo en cuenta los tiempos, para evitar que el cliente se vea afectado y genere alguna incomodidad.

Rimbau-Gilabert (2011), nos dice que: “En su mayoría se sabe que algo es flexible si tiene capacidad de modificación y alteración ante sucesos externos. Llevando esta idea al rubro de las empresas, la flexibilidad se refiere a lo capaces que pueden ser las organizaciones para responder eficientemente a un nuevo reto competitivo” (p. 1)

La flexibilidad en una empresa implica los cambios que puede haber en ella sin afectar la productividad o competitividad, así como su adaptación para responder eficientemente.

Como indicadores para la dimensión flexibilidad del proceso tenemos:

Tiempo: López (2012) dice que: “El tiempo puede definirse como un proceso seguido en el que se suscitan situaciones, además donde se planean las tareas cotidianas y reuniones sociales y personales” (p.10).

En una empresa el tiempo es un recurso primordial, el cual hay que aprovecharlo en su totalidad para generar productividad a la empresa

Adaptabilidad: Según Escorza y Valls (2014), manifiesta que: “Adaptabilidad se define como fomentar una tarea por medio de una habilidad, el cual es la capacidad de acoplarse ante sucesos, tareas o metas” (p. 26).

Una empresa debe estar propensa a aceptar cambios, y está en la capacidad de sus colaboradores y directivos adaptarse a ellos sin que la producción se vea afectada, es un aspecto que potencian a la organización ante cualquier situación.

Servicio: Ferrer (2012) indican que: “Las compañías se orientan en el estudio de los clientes y competencia, y en juntar los recursos de la empresa para suministrar valor y satisfacción al consumidor, así como utilidades futuras para tener éxito, la organización debe tener la capacidad de orientar sus esfuerzos y recursos para que sus clientes estén conformes con lo que brindan” (p. 51).

El servicio de la empresa define la idea de cómo los clientes ven a la compañía, depende de ello que los mismos clientes promocionen o no a la empresa

Marketing Publishing. (1998), define al servicio como: “El servicio es una manera de definir la idea que la compañía tiene con relación a como se plantea resolver ciertos tipos de problemas de una manera específica” (p. 71).

Como indicadores para la dimensión servicio tenemos:

Funcionalidad: Marketing Publishing (1998) “Todo lo que ofrece la empresa suele ser evaluado por la funcionalidad que ejerce para los consumidores. Es decir, ese propone si el producto brinda la respuesta a la necesidad o al revés, no cumple con las expectativas. Ninguna persona quiere servicios poco funcionales y menos los consumidores”.

Retención del consumidor: Schmoll (2018) “Se define como la orientación que la empresa realiza para retener a sus clientes por un largo periodo de tiempo, basado en cumplir y realizar un buen desempeño para la satisfacción de los consumidores”.

En cuanto al marco conceptual de la segunda variable, productividad se referencio lo siguiente:

En una publicación de la Oficina Internacional del Trabajo - OIT (2006) se afirma lo siguiente: La productividad es el uso eficaz y eficiente de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios por medio de la capacitación laboral para la satisfacción de los clientes. (p. 1)

López Herrera en su libro (2013) menciona que: “La productividad se elabora a través de las personas, de sus capacidades y de recursos de todo tipo, para desarrollar de manera masiva los satisfactores a las necesidades y anhelos humanos. La productividad tiene una inversión y una rentabilidad según de cómo se gestione. Es la mejor manera para forjar recursos midiéndolos en dinero, para hacer rentables y competitivos a las personas y sus sociedades”. (p. 4)

La productividad de una empresa depende de la capacidad de sus trabajadores, además de la efectividad de sus equipos y maquinarias, no solo es producir sino que también incluye la satisfacción a los clientes

Fernández García (2013) indica: “Actualmente hay una inquietud muy marcada por todo lo que respecta a la mejora de la productividad de los sistemas o relación de los bienes o servicios producidos y los factores utilizados. Esta productividad se consigue administrando de manera adecuada los procedimientos de la compañía, en el perfil de lo que se llama Gestión de la Calidad Total, e establecerla de manera acertada” (p. 11).

Para que la productividad de la empresa se la mejor se necesita cumplir con los procesos acertadamente, para que no se genere fallas ni retrasos a la hora de algún pedido.

Para dicha variable se tuvo las siguientes dimensiones:

Eficiencia: Según el Diccionario de Marketing, de Cultural S.A. (1999), nos dice que: “La eficiencia es el grado del éxito en la realización de los objetivos por parte de las empresas, con el mínimo coste de recursos financieros, humanos y tiempo, o con el aprovechamiento máximo y logro de los objetivos para un nivel dado de recursos (financieros, humanos, etc.)” (p.106).

La eficiencia en una empresa mide la capacidad que tiene para lograr metas sin utilizar muchos recursos ni tiempo, aquí se demuestra la efectividad de su proceso productivo.

Andrade (2005) define la eficiencia como: “Es el término que se utiliza para calcular la capacidad del funcionamiento de un sistema, para conseguir el logro de las metas trazadas, aminorando la utilización de recursos” (p. 253).

Si la empresa es capaz de cumplir sus metas utilizando escasos recursos, entonces se estará reflejando un alto nivel de capacidad tanto de sus empleados y equipos.

Como indicadores para la dimensión eficiencia tenemos:

Capacidad: Según Casalet (1998) dice que: “La capacidad empresarial se define por medio de la tendencia en un tiempo determinad, en la inversión hecha por agentes locales”

En una empresa, los trabajadores deben tener capacidad de cumplir cabalmente sus funciones, así como de resolver problemas o incidencias con los clientes

Competitividad: Según Sánchez, E, Montes, J. y Vásquez. C. dicen que: “La competitividad es un requisito impuesto por el dinamismo tecnológico y la globalización de la competencia. Es una definición que debe abstenerse a aquellas personas que actúan en competencia o rivalidad con otros aplicados a una área productiva” (p. 10).

En todo mercado hay competitividad entre las empresas, haciendo que los productos cada vez sean de mayor calidad, porque cada compañía desea que su producto sea la que impacte y satisfaga al cliente.

Eficacia: Para Da Silva (2002), nos dice que “La eficacia tiene que ver con el conseguimiento de los objetivos planteados, es decir con la ejecución de tareas que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado” (p. 22)

Las empresas necesitan ser eficaces para cada vez penetrar más en el mercado y alcance más clientes, abrir nuevos mercados y consolidarse como empresa.

Para Gil (2011), la eficacia “Se mide cuando se alcanzan las metas de la empresa y para conseguirlos deben estar en la misma línea con la visión definido sobre la base de lo primordial e importancia para su ejecución y así saber si los clientes están conformes con el desempeño del producto” (p. 25).

La eficacia mide la forma de trabajar de la empresa, si está capacitada para cumplir con los requerimientos de los clientes sin presentar errores ni demoras.

Como indicadores para la dimensión eficacia tenemos:

Rentabilidad: Según Aguiar Díaz (2005) dice que “La rentabilidad se define como la medición de la eficiencia con que la organización gestiona los recursos económicos y financieros a su disponibilidad” (p. 241)

Todo recurso que es utilizado por la empresa debe ser rentable, pues el objetivo es generar beneficios a la empresa

Valor: Zeithaml (1988) dice que “Es el juicio que hace el consumidor sobre el uso de un producto, apoyándose en las percepciones de la que propone y recibe”. (p. 22)

El cliente le da valor a los productos que adquiere de acuerdo a su satisfacción

Capacitación: Según United Nations (2006): “La capacitación en la empresa abarca las tareas formales e informales que buscan la transferencia de capacidades y progreso de habilidades en los colaboradores o empleados.” (p. 24).

En una empresa es importante la capacitación que reciben los trabajadores porque de ello depende la productividad que pueden realizar al cumplir con sus funciones

Según Chiavenato (2007) dice que “La capacitación es el procedimiento educativo de corto plazo, ejercido de forma sistemática, a través del cual los individuos adquieren capacidades, ejecutan habilidades y aptitudes en relación a metas establecidas” (p. 65).

Quiere decirnos que la capacitación forma parte de la enseñanza que las empresas les dan a sus trabajadores para que puedan desempeñar una buena labor.

Como indicadores para la dimensión capacitación tenemos:

Formación: Chiavenato (2007) nos dice que “la formación es el progreso de conocimientos nuevos mientras que el entrenamiento es el crecimiento de capacidades ya en ejecución. La formación y el entrenamiento comparten las metas de optimizar los conocimientos, habilidades, actitudes de aptitudes de las personas” (p.72).

La formación del trabajador se adquiere mediante la capacitación, esto es un tiempo en el que el empleado absorbe teorías y definiciones para cumplir con sus labores

Desarrollo: Chiavenato (2007) indica que es un proceso a largo plazo, que contiene el progreso técnico, profesional, actitudinal y su preparación para la elaboración de funciones más arduas, es todo intento de lograr mejores resultados en el desempeño a corto y largo plazo por parte de los empleados, directivos y gerentes de una compañía, capacitándolos, modificando sus actitudes y haciendo crecer sus habilidades, esta es la última meta de estos programas de mejorar el desempeño futuro de la misma organización (p.74).

La empresa mediante las capacitaciones trata de desarrollar las capacidades de todo trabajador que mantienen inactivas para que su desempeño en la empresa sea efectiva.

Innovación: Según Martínez Villaverde (2006) dice “Una compañía innovadora es una empresa que tiene componentes de trabajo comprometidos, voluntad empresarial que asume riesgos y además actividades cotidianas satisfaciendo necesidades, siendo creativos, mejorando productos y servicios y por encima de todo, personas que sean capaces de romper el miedo al cambio” (p. 2).

Es necesario para toda empresa implementar nueva tecnología para innovar en su proceso de operación y su productividad cada vez sea más eficiente.

Joseph Schumpeter (2013), define a la innovación como “El surgimiento de un producto novedoso para los clientes o de mayores atributos que las ya conocidas, el uso de nuevos procedimientos de producción para la industria, la creación de nuevos mercados, la empleo de nuevas fuentes de suministros o la introducción de nuevas maneras de hacerle frente a la competencia” (p. 1).

Como indicadores para la dimensión innovación tenemos:

Procesos: Rao y Weintraub (2017) nos dicen que refiere que proceso utiliza la gestión de la innovación en una compañía. Los procesos se fragmentan también en tres componentes ideación, concreción y realización (p. 7).

Los procesos en una empresa implican una serie de pasos los cuales se realizan para que el producto final sea el exitoso y de satisfacción para el cliente.

Resultados: Rao y Weintraub (2017) indican que describe como se define, mide y recompensa la producción empresarial (p. 11)

Los resultados en la empresa son los logros negativos o positivos que se consiguen durante todo el proceso de producción.

Satisfacción: Gosso (2010) nos dice “Es una etapa de ánimo que resulta de comparar las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la compañía. Si los resultados son neutrales, no generara ninguna reacción positiva en el mismo, lo que quiere decir que la organización solo habrá cumplido con lo mínimo de expectativas, sin agregar ningún valor agregado a su desenvolvimiento”

Terry (2002), nos indica que “La satisfacción es el resultado emocional del consumidor al evaluar su la comparación percibida entre sus expectativas de nuestro producto y empresa; y su real rendimiento al probar nuestro producto” (p.14)

Se puede decir que la satisfacción es la percepción del cliente al probar o hacer uso de nuestro producto, es la razón de ser de un proceso, llenar las expectativas del consumidor.

Como indicadores para la dimensión satisfacción tenemos:

Capacidad de respuesta: Terry (2002) Es la disponibilidad para ofrecer servicio en el tiempo fijado, procesando operaciones oportunamente y respondiendo a los requerimientos. Es brindar a los consumidores los datos o servicios que necesiten, en el instante, lugar y manera que ellos quieran y solucionar los sucesos con rapidez y eficacia (p. 28).

Fidelización: Terry (2002) Este es uno de los indicadores de satisfacción del cliente más importantes. Mide la lealtad de nuestros clientes respecto a nuestro nombre como

empresa, producto o servicio. Se puede obtener con datos referidos a la frecuencia de uso del servicio o la repetición de compra (p. 47).

En esta investigación se planteó como problema general: ¿Cómo se relaciona la administración de operaciones con la productividad en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019?

En tanto como problemas específicos se planteó las siguientes interrogantes:

¿Existe relación entre el costo y eficiencia en Entel Perú S.A San Borja, Lima 2019?

¿Existe relación entre la calidad y la eficacia en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019?

¿Existe relación entre la credibilidad y la capacitación en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019?

¿Existe relación entre la flexibilidad del proceso y la innovación en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019?

¿Existe relación entre el servicio y la satisfacción en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019?

En esta investigación hubo una justificación teórica, metodológica y practica descritas a continuación:

Justificación Teórica: Según Bernal (2010, p. 87) este tipo de justificación se da cuando el objetivo del estudio es generar reflexión y discusión académica sobre el conocimiento existente, confirmar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente. El estudio se realizó en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019 con la presente investigación se conoció la relación entre la administración de operaciones y la productividad partiendo de que la administración de operaciones cumple o no un rol muy importante relacionada a la productividad, apoyándose en los enfoques de los autores relacionados al tema de investigación que servirá como referencia para futuras investigaciones.

Justificación Metodológica: De acuerdo a Bernal (2006, p. 104) esta justificación se da cuando la investigación propone una estrategia para generar conocimiento valido y confiable. Por tanto, la investigación utiliza el método hipotético deductivo y se emplea como estrategia para obtener conocimiento de los instrumentos de escala de opinión que constituyen aportes metodológicos, las cuales se elaboran a partir del proceso de la operacionalización de las variables Administración de operaciones y productividad donde su estructura contiene las dimensiones de dichas variables mencionadas que

encausaron a la definición de indicadores y formulación de ítems valuados en la escala de Likert.

Justificación Práctica: Esta investigación sirvió para comprender la importancia de la administración de operaciones y su relación con la productividad la misma que será de mucha utilidad para Entel Perú S,A y otras empresas. También servirá como medio de consulta a los profesionales, alumnos de pregrado y público en general interesados en este tema de investigación.

Se planteó también una serie de hipótesis descritas a continuación:

Como hipótesis general se planteó: La administración de operaciones se relaciona con la productividad en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019

Como hipótesis específicas se plantearon:

El costo se relaciona con la eficiencia en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019

La calidad se relaciona con la eficacia en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019

La credibilidad se relaciona con la capacitación en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019

La flexibilidad del proceso se relaciona con la innovación en Entel Perú S.A San Borja, Lima 2019

El servicio se relaciona con la satisfacción en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019.

Además se formularon los siguientes objetivos:

Como objetivo general:

Determinar la relación de la administración de operaciones con la productividad en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019

Tanto como objetivos específicos de la investigación:

Determinar la relación del costo con la eficiencia en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019

Determinar la relación de la calidad con la eficacia en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019

Determinar la relación de la credibilidad con la capacitación en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019

Determinar la relación de la flexibilidad con la innovación en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019

Determinar la relación del servicio con la satisfacción en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019

II. MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

El método de la investigación que se realizó es el método hipotético-deductivo. Según Cegarra (2012) dice que: “Este método consiste en plantear hipótesis sobre las posibles soluciones al problema trazado y en demostrar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas. Es el proceso lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos” (p. 82).

El tipo de investigación es Aplicada ya que se contó con los aportes de las teorías científicas, trabajos previos y citas de autores. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) refirió que “Este tipo de investigación hace uso y la aplicación del conocimiento adquirido, así como la obtención de nuevos conocimientos” (p.29).

Tuvo un enfoque Cuantitativa. Al respecto Merino y Pintado (2015) nos menciona que: “La investigación cuantitativa conlleva uno distinto al de la Investigación Cualitativa, ya que procura datos medibles y argumenta a interrogantes tales como el ¿Qué?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? Y ¿Cómo? Tiene como objetivo principal cuantificar los resultados alcanzados. En este tipo de indagación, la búsqueda es en proporción a muestras seleccionadas de carácter aleatoria siempre que sea operable, son representativas estadísticamente; también los resultados obtenidos son utilizados y analizados mediante procedimientos estadísticos. (p. 6).

El nivel de investigación que se aplicó es el Descriptivo ya que se describió ciertos fenómenos y/o situaciones las cuales serán sometidas a análisis; y Correlacional puesto que determinó el grado de relación de las variables aplicando técnicas estadísticas.

Tomando como base a Hernández y Baptista (2014) “Se considera un tipo de estudio Descriptiva Correlacional puesto que describe la situación encontrada y tiene como finalidad conocer la asociación o grado relación de las variables de estudio” (p. 92, 93).

Bernal (2006) nos dice que: “La investigación Correlacional tiene como finalidad de evidenciar o inspeccionar la relación entre variables. Dicho de otra manera, la correlación comprueba asociaciones, pero no relaciones causales, en el que el cambio de un representante influye directamente en un cambio y en otro.” (p. 113).

En esta investigación se aplicó el diseño no experimental, ya que no se manipularon ninguna de las variables, y de corte transversal puesto que los datos se recolectaron en un solo momento.

Baptista (2010) manifiestan que: “El diseño no experimental es cuando no existe cambios en las variables por lo que se observa el fenómeno tal y cual en contexto que se ha realizado” (p. 149).

Castillo, M. y Torregroza, E. (2013) definen: “El corte Transversal se encarga de recolectar datos en un momento determinado” (p. 270)

2.2. Operacionalización de variables

A continuación, se presenta en la tabla 1 las variables a desarrollar es esta investigación:

Tabla 1

VARIABLES	
Variable 1	Administración de operaciones
Variable 2	Productividad

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta en la tabla 2 la operacionalización de las variables a desarrollar.

Tabla 2

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	Silva y Gómez (2003): La administración de operaciones contiene puntos importantes dentro de la organización como tener en cuenta las dimensiones competitivas: costo, calidad, credibilidad, flexibilidad, tiempo y servicio para convertirse en una organización de respuesta sensible rápida. (p. 2)	La variable 1 (administración de operaciones), se medirá mediante las dimensiones de costo, calidad, credibilidad, flexibilidad del proceso y servicio, en una encuesta de 10 ítems.	COSTO	Costos Directos	1	1. Totalmente desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. Acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	ORDINAL
				Costos Indirectos	2		
			CALIDAD	Fiabilidad	3		
				Durabilidad	4		
			CREDIBILIDAD	Confianza	5		
				Convencimiento	6		
			FLEXIBILIDAD DEL PROCESO	Tiempo	7		
				Adaptabilidad	8		
			SERVICIO	Funcionalidad	9		
				Retención del Consumidor	10		
PRODUCTIVIDAD	OIT (2016) se afirma que: La productividad es el uso eficaz y eficiente de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios por medio de la capacitación laboral para la satisfacción de los clientes. (p. 1)	La variable 2 (productividad), se medirá mediante las dimensiones de eficiencia, eficacia, capacitación, innovación y satisfacción en una encuesta de 10 ítems.	EFICIENCIA	.Capacidad	11	1. Totalmente desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. Acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	ORDINAL
				Competitividad	12		
			EFICACIA	Rentabilidad	13		
				Valor	14		
			CAPACITACIÓN	Formación	15		
				Desarrollo	16		
			INNOVACIÓN	Procesos	17		
				Resultados.	18		
			SATISFACCIÓN	Capacidad de respuesta	19		
				Fidelización	20		

2.3. Población, muestra y muestreo

La presente investigación tiene un total de población de 124 personas quienes son los trabajadores de la empresa Entel Perú S.A. de la sede San Borja, Lima 2019

Según Bernal (2010) señala que: “La población es el conjunto de todos los individuos con los cuales se llevó a cabo la investigación, dichos individuos tienen algunas características similares y sobre las que se desea hacer inferencia (p. 160).

Al respecto Hernández (2014) describe a la población como la unidad de medida principal de una investigación, para ello analiza las características o atributos que se va a tener que estudiar en un determinado lugar o periodo establecido (pg.65)

El tamaño de la muestra de la presente investigación es de 94 personas, datos obtenidos aplicando la siguiente formula del muestreo probabilístico, usando un margen de error de 5% y nivel de confianza de 95%.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times P(1-P)(N)}{(N-1)e^2 + Z^2 P(1-P)}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(1-0,5)(124)}{(124-1)(0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5)(1-0,5)} = 93.92 \cong 94$$

- N = Población muestreada del estudio N = 124
- P = Probabilidad de éxito 0,5
- Z = Nivel de confiabilidad al 95% = 1,96
- e = Máximo error permisible: e = 0,05

Según Bernal (2010), la muestra es una porción de la población que se determina y elige, donde se obtiene la información para la ejecución y comprobación del proyecto, donde se efectuará la medición y la observación de las variables (p.161).

En esta investigación se realizara el muestreo probabilístico aplicando la técnica aleatoria simple, porque se seleccionó directa e intencionadamente a los sujetos de la población, de acuerdo al criterio del investigador.

Según Vivanco, M. (2005) “El muestreo aleatorio simple es un procedimiento de selección basado en la libre elección al azar. Es el procedimiento de muestreo más elemental y es referencia de los demás tipos de diseño”. (pág.69)

2.4. Técnicas, e instrumentos de recolección de datos, confiabilidad y validación

La técnica utilizada fue la encuesta para cada una de las variables. Según Bernal (2010) la encuesta es una de las técnicas de información más aplicadas para una investigación, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas, es de suma importancia llegar al individuo para el desarrollo de la investigación (p.194).

En la presente investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario correspondiente a la técnica de encuesta, aplicando 20 preguntas, 10 preguntas relacionadas a la primera variable (administración de operaciones) y 10 preguntas relacionadas a la segunda variable (productividad), las cuales fueron respondidas en la escala de Likert para realizar la medición.

En la siguiente tabla (**tabla 3**), se observa la distribución de las preguntas por cada variable y sus respectivas dimensiones.

Tabla 3

Estructura dimensional de las variables de estudio

Variable	Dimensión	Ítems
Administración de Operaciones	Costo	1-2
	Calidad	3-4
	Credibilidad	5-6
	Flexibilidad de procesos	7-8
	Servicio	9-10
Productividad	Eficiencia	11-12
	Eficacia	13-14
	Capacitación	15-16
	Innovación	17-18
	Satisfacción	19-20

Fuente: Elaboración propia.

El cuestionario tendrá las siguientes opciones como respuesta:

(1) Totalmente Desacuerdo = TD

(2) Desacuerdo = D

(3) Indiferente = I

(4) Acuerdo = A

(5) Totalmente Acuerdo = TA

Corbetta (2010) afirmó que “la validez del instrumento por juicio de expertos permite recabar información de profesionales respecto a la coherencia del instrumento, tanto en relación y pertenencia de variables, dimensiones e indicadores” (p.88). La validación tiene como objetivo dar valor al instrumento que se usa en la investigación, en la presente investigación la validez estuvo a cargo de 4 expertos en investigación de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, en la siguiente tabla (**tabla 4**) se detalla

Tabla 4: Validación de Expertos

Nº	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
Experto 1	Dr. Costilla Castillo, Pedro	Aplicable	Investigador
Experto 2	Dr. Alva Arce, Rosel Cesar	Aplicable	Investigador
Experto 3	Mg. Rosales Domínguez Edith	Aplicable	Investigador
Experto 4	Mg Casma Zarate, Carlos	Aplicable	Investigador

Fuente: Elaboración Propia

Hernández (2014) menciona que “Es nivel en que el instrumento genera resultados coherentes y consistentes” (p.200). . Quiere decir que para que dicho aspecto se cumpla en su aplicación en una primera y segunda ocasión, debe arrojar igual resultado en ambas veces.

Según Tejedor y Etxeberria (2006) “el estadístico Alfa de Cronbach ayuda a establecer la coherencia interna entre preguntas y respuestas, así medir si es confiable desde el aspecto estadístico” (p.181).

A continuación se presentara en las siguientes tablas los resultados SPSS de la Confiabilidad de la investigación realizada mediante el Alfa de Cronbach.

Tabla 5

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS.

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,778	20

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS

Tabla 7

Nivel de coeficiente del Alfa de Cronbach

Coeficiente	Relación
0,00 a +/- 0,20	Muy baja
0,20 a 0,40	Baja
0,40 a 0,60	Regular
0,60 a 0,80	Aceptable
0,80 a 1,00	Elevada

Fuente: Elaborado por Hernández, Fernández y Baptista (2014)

De acuerdo a los resultados estadísticos en SPSS, este instrumento tiene un nivel confiable debido a que se obtuvo un resultado de 0,778, ya que se considera como aceptable.

2.5. Procedimientos

Se elaboró para las dos variables una base de datos tal cual se registró los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos en el cuestionario para luego ser usados en el análisis descriptivo e inferencial que se muestra mediante el programa SPSS, versión 24.0 para Windows. Además se resumió la información obtenida de ambas variables.

Se utilizó la técnica de encuesta para la recolección de datos, la validez del instrumento se tomó en cuenta y la del juicio de expertos, en la confiabilidad para los instrumentos se utilizó la prueba de Alpha de Cronbach, aplicando la escala de Likert para la medición de los instrumentos, para la descripción de resultados se utilizó el cuadro de frecuencia y gráfica, correlacional bivariadas Rho Spearman, pruebas no paramétricas Kolmogorov – Smirnov puesto que conto con muestra mayor a 50

2.6. Métodos de análisis de datos

Respecto al análisis descriptivo se realizó el análisis de tablas así como de graficas de frecuencias al respecto Anderson, Sweeney y Williams (2008) menciona que “Son los métodos tabulares, gráficos o numéricos que se usan para resumir datos” (p.18).

Con respecto al análisis inferencial donde se contrastan las hipótesis, previa determinación si la muestra es paramétrica o no paramétrica al respecto Anderson, Sweeney y Williams (2008) menciona que “Es el proceso de emplear los datos obtenidos de una muestra para realizar estimaciones o probar hipótesis acerca de las características de la población” (p.18).

2.7. Aspectos éticos

En la presente investigación primara el respeto a los valores y principios. La veracidad del proyecto citando a los respectivos autores. Además esta investigación se realizara de forma transparente teniendo en cuenta los conocimientos, la política, ética y moral, la cual también se protege de cualquier plagio.

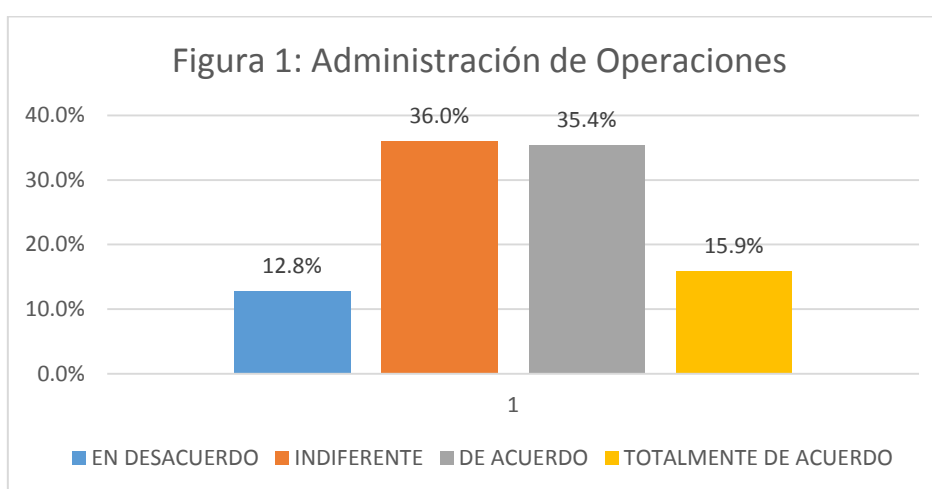
III. RESULTADOS

Como análisis del estadístico descriptivo se tuvo los siguientes resultados:

Tabla 8: Variable 1 Administración de operaciones

		Respuestas		Porcentaje
		N	Porcentaje	de casos
Administración de operaciones	EN DESACUERDO	120	12.8%	127.7%
	INDIFERENTE	338	36.0%	359.6%
	DE ACUERDO	333	35.4%	354.3%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	149	15.9%	158.5%
Total		940	100.0%	1000.0%

Fuente:SPSS versión 24

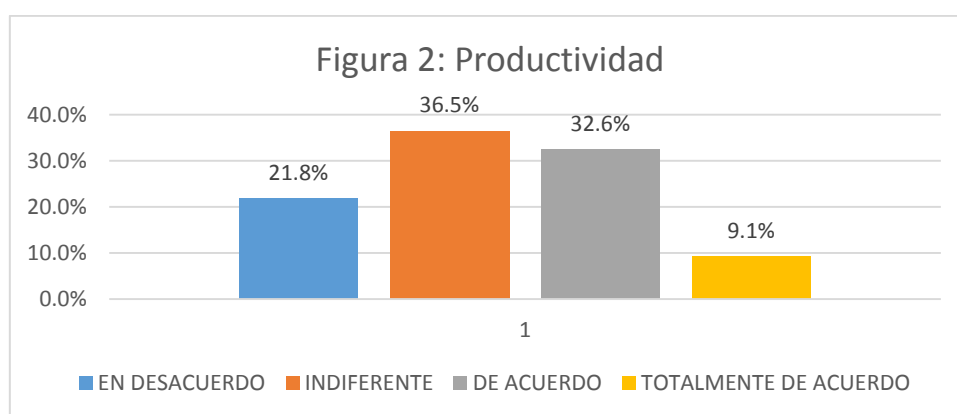


Interpretación: Según la tabla N°8 y la figura N°1 de la variable Administración de Operaciones se aprecia que del 100% de las respuestas, el 15.9% el cual representa a 149 respuestas quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con el tratamiento de la administración de operaciones en Entel Perú S.A., el 35.4% que representa a 333 respuestas indican estar de acuerdo con el tratamiento de la administración de operaciones, el 36% que representa a 338 respuestas quienes manifiestan ser indiferente con el tratamiento de la administración de operaciones, además el 12.8% que representa a 120 respuestas manifiestan estar en desacuerdo con el tratamiento de administración de operaciones que se realiza en dicha empresa.

Tabla 9: Variable 2 Productividad

Productividad		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Productividad	EN DESACUERDO	205	21.8%	218.1%
	INDIFERENTE	343	36.5%	364.9%
	DE ACUERDO	306	32.6%	325.5%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	86	9.1%	91.5%
Total		940	100.0%	1000.0%

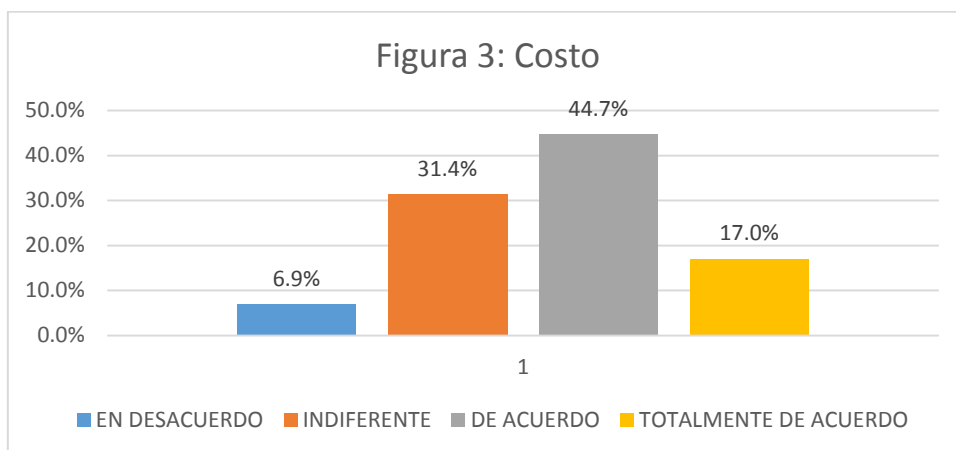
Fuente:SPSS versión 24



Interpretación: : Según la tabla N°9 y la figura N°2 de la variable Productividad se aprecia que del 100% de las respuestas, el 9.1% el cual representa a 86 respuestas quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con la productividad obtenida en Entel Perú S.A., el 32.6% que representa a 306 respuestas indican estar de acuerdo con la productividad, el 36.5% que representa a 343 respuestas quienes manifiestan ser indiferente con la productividad obtenida, además el 21.8% que representa a 205 respuestas manifiestan estar en desacuerdo con la productividad que se tiene en dicha empresa.

Tabla 10: Dimensión Costo

Costo		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Costo	EN DESACUERDO	13	6.9%	13.8%
	INDIFERENTE	59	31.4%	62.8%
	DE ACUERDO	84	44.7%	89.4%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	32	17.0%	34.0%
Total		188	100.0%	200.0%

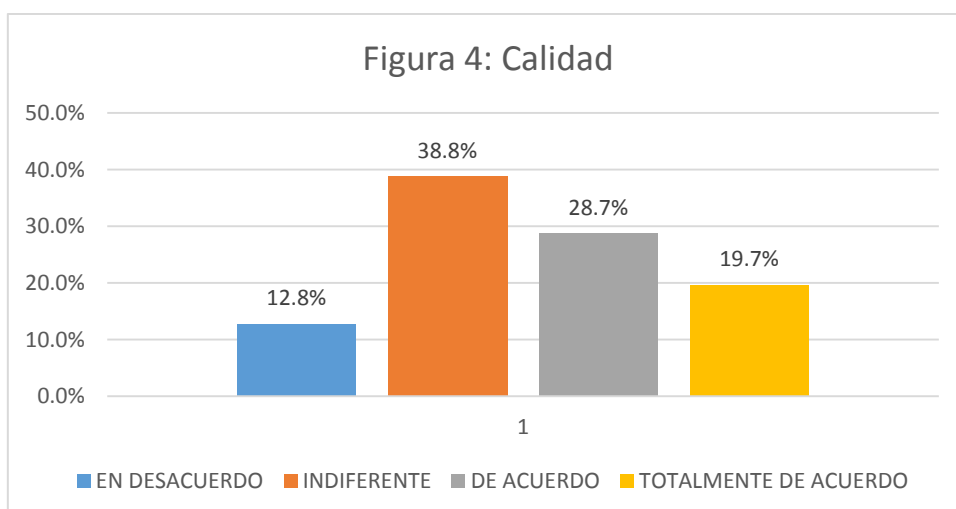


Interpretación: Según la tabla N°10 y la figura N°3 de la dimensión Costo se aprecia que del 100% de las respuestas, el 17% el cual representa a 32 respuestas quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con que se evalué el costo en Entel Perú S.A., el 44.7% que representa a 84 respuestas indican estar de acuerdo con evaluar el costo , el 31.4% que representa a 59 respuestas quienes manifiestan ser indiferente con el costo existente, además el 6.9% que representa a 13 respuestas manifiestan estar en desacuerdo con la evaluación del costo en la empresa.

Tabla 11: Dimensión Calidad

Calidad		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Calidad	EN DESACUERDO	24	12.8%	25.5%
	INDIFERENTE	73	38.8%	77.7%
	DE ACUERDO	54	28.7%	57.4%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	37	19.7%	39.4%
Total		188	100.0%	200.0%

Fuente:SPSS versión 24

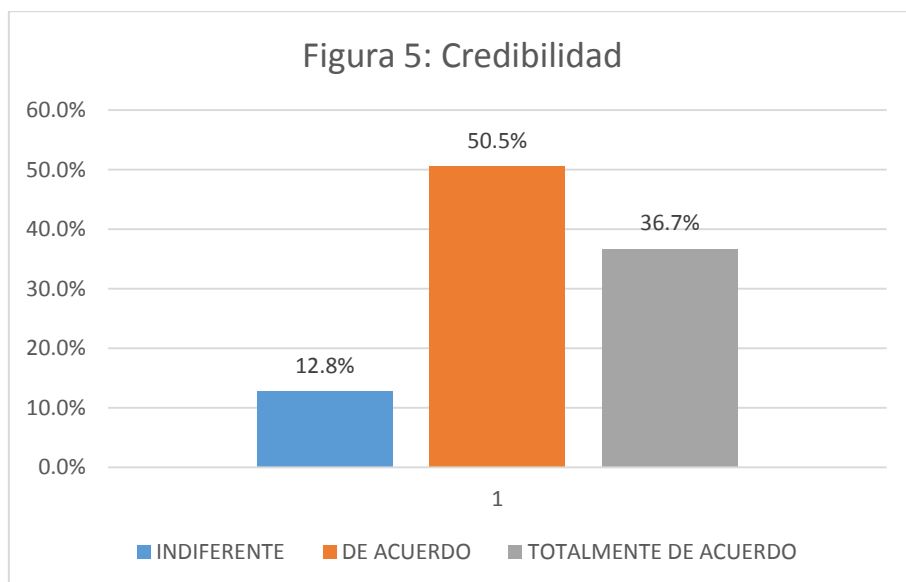


Interpretación: Según la tabla N°11 y la figura N°4 de la dimensión Calidad se aprecia que del 100% de las respuestas, el 19.7% el cual representa a 37 respuestas quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con la mejora de la calidad existente en Entel Perú S.A., el 28.7% que representa a 54 respuestas indican estar de acuerdo con mejorar la calidad , el 38.8% que representa a 73 respuestas quienes manifiestan ser indiferente con la calidad , además el 12.8% que representa a 24 respuestas manifiestan estar en desacuerdo con mejorar la calidad en la empresa.

Tabla 12: Dimensión Credibilidad

Credibilidad		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Credibilidad	INDIFERENTE	24	12.8%	25.5%
	DE ACUERDO	95	50.5%	101.1%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	69	36.7%	73.4%
Total		188	100.0%	200.0%

Fuente:SPSS versión 24



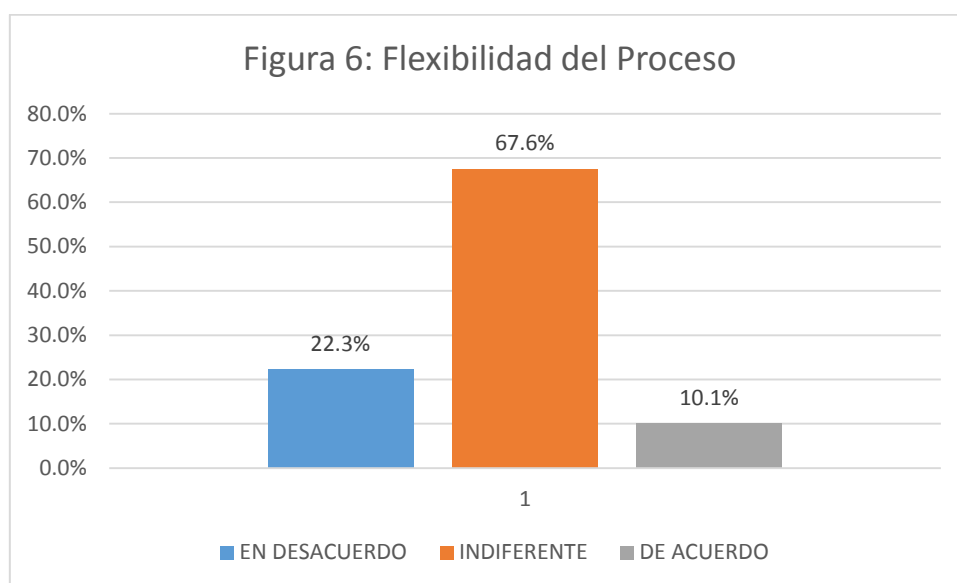
Interpretación: Según la tabla N°12 y la figura N°5 de la dimensión Credibilidad se aprecia que del 100% de las respuestas, el 36.7% el cual representa a 69 respuestas quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con la credibilidad que existe en Entel

Perú S.A., el 50.5% que representa a 95 respuestas indican estar de acuerdo con la credibilidad, el 12.8% que representa a 24 respuestas quienes manifiestan ser indiferente con la credibilidad en la empresa.

Tabla 13: Dimensión Flexibilidad del Proceso

Flexibilidad del proceso	Respuestas	Respuestas		
		N	Porcentaje	Porcentaje de casos
EN DESACUERDO		21	22.3%	44.7%
INDIFERENTE		63	67.6%	135.1%
DE ACUERDO		10	10.1%	20.2%
Total		94	100.0%	200.0%

Fuente:SPSS versión 24



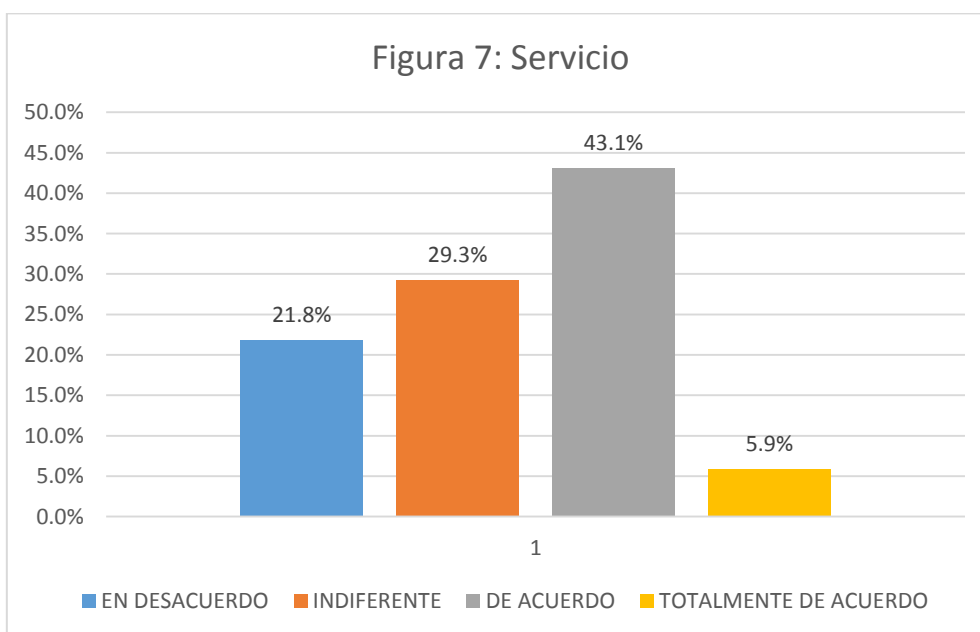
Interpretación: Según la tabla N°13 y la figura N°6 de la dimensión flexibilidad del proceso se aprecia que del 100% de las respuestas, el 10.1% el cual representa a 10 trabajadores quienes manifiestan estar de acuerdo con la flexibilidad del proceso que existe en Entel Perú S.A., el 67.6% que representa a 63 trabajadores indican ser

indiferentes con la flexibilidad del proceso que hay en la empresa , además el 22.3% que representa a 21 respuestas quienes manifiestan estar en desacuerdo con la flexibilidad del proceso en dicha empresa.

Tabla 14: Dimension Servicio

Servicio		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
EN DESACUERDO	INDIFERENTE	55	29.3%	58.5%
	DE ACUERDO	81	43.1%	86.2%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	11	5.9%	11.7%
	Total	188	100.0%	200.0%

Fuente:SPSS versión 24

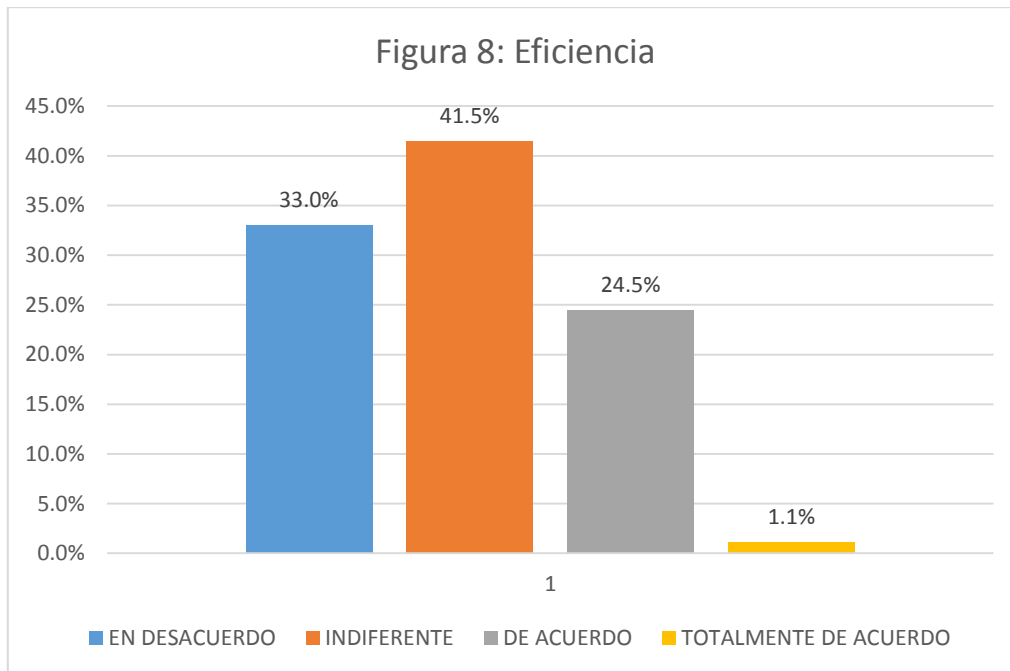


Interpretación: Según la tabla N°14 y la figura N°7 de la dimensión Servicio se aprecia que del 100% de las respuestas, 5.9% el cual representa a 11 respuestas quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con el servicio que existe en Entel Perú S.A., el 43.1% que representa a 81 respuestas indican estar de acuerdo con el servicio, el 29.3% que representa a 55 respuestas quienes manifiestan ser indiferente con el servicio en la empresa, además del 21.8% el cual representa a 41 respuestas quienes indican estar en desacuerdo con el servicio que la empresa otorga.

Tabla 15: Dimensión Eficiencia

Eficiencia		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Eficiencia	EN DESACUERDO	62	33.0%	66.0%
	INDIFERENTE	78	41.5%	83.0%
	DE ACUERDO	46	24.5%	48.9%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	1.1%	2.1%
Total		188	100.0%	200.0%

Fuente:SPSS versión 24

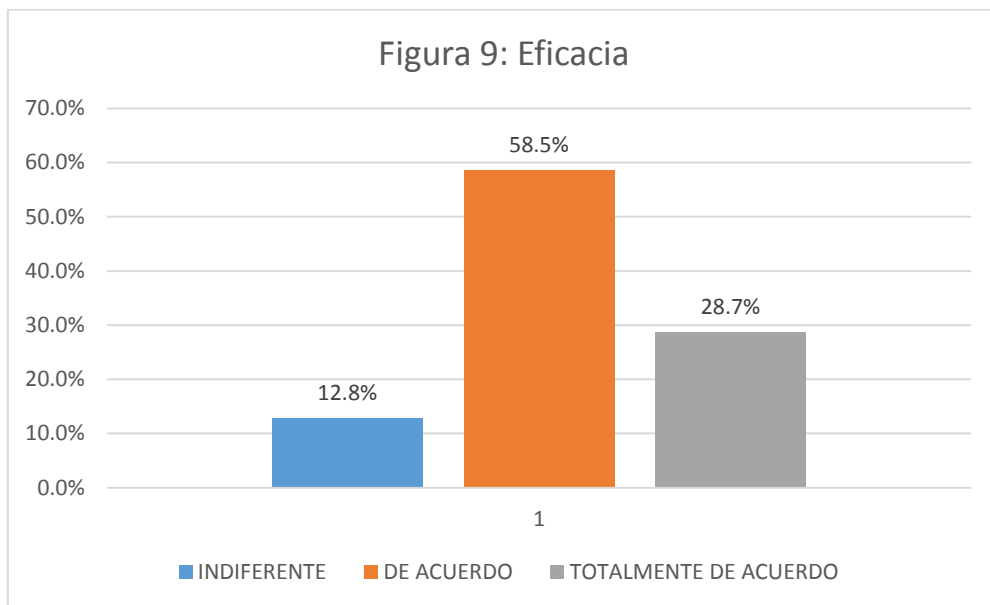


Interpretación: : Según la tabla N°15 y la figura N°8 de la dimensión eficiencia se aprecia que del 100% de las respuestas, el 1.1% el cual representa a 2 respuestas quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con la eficiencia existente en Entel Perú S.A., el 24.5% que representa a 46 respuestas indican estar de acuerdo con la eficiencia , el 41.5% que representa a 78 respuestas quienes manifiestan ser indiferente con la eficiencia de la empresa , además el 33% que representa a 62 respuestas manifiestan estar en desacuerdo con la eficiencia existente en la empresa.

Tabla 16: Dimensión Eficacia

Eficacia		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Eficacia	INDIFERENTE	24	12.8%	25.5%
	DE ACUERDO	110	58.5%	117.0%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	54	28.7%	57.4%
Total		188	100.0%	200.0%

Fuente:SPSS versión 24

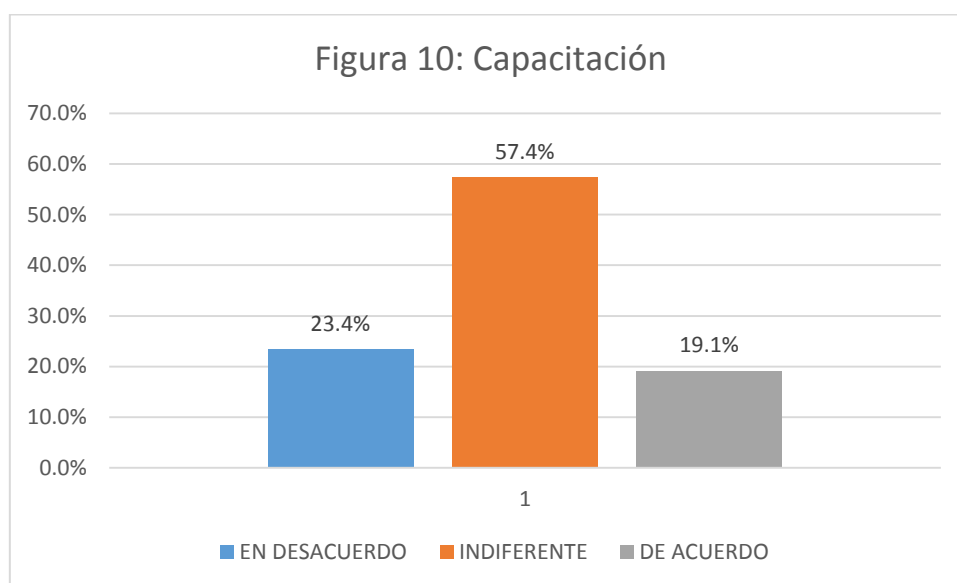


Interpretación: Según la tabla N°16 y la figura N°9 de la dimensión eficacia se aprecia que del 100% de las respuestas, el 28.7% el cual representa a 54 respuestas quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con la eficacia existente en Entel Perú S.A., el 58.5% que representa a 110 respuestas indican estar de acuerdo con la eficacia y el 12.8% que representa a 24 respuestas quienes manifiestan ser indiferente con la eficacia existente en la empresa.

Tabla 17: Capacitación

Capacitación	Respuestas	Porcentaje	
		N	de casos
EN DESACUERDO		44	23.4%
INDIFERENTE		108	57.4%
DE ACUERDO		36	19.1%
Total		188	100.0%

Fuente:SPSS versión 24

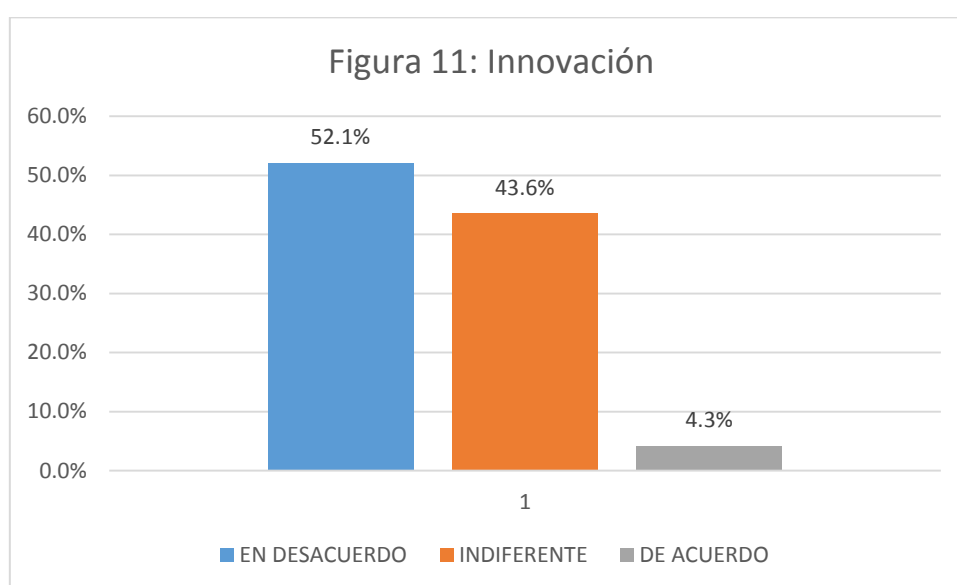


Interpretación: Según la tabla N°17 y la figura N°10 de la dimensión capacitación del se aprecia que del 100% de las respuestas, el 19.1% el cual representa a 36 respuestas quienes manifiestan estar de acuerdo con la capacitación que reciben en Entel Perú S.A., el 57.4% que representa a 108 respuestas indican ser indiferentes con la capacitación que hay en la empresa, además el 23.4% que representa a 44 respuestas quienes manifiestan estar en desacuerdo con la capacitación que reciben en dicha empresa

Tabla 18: Dimensión Innovación

Innovación	Respuestas	Porcentaje	
		N	de casos
EN DESACUERDO	98	52.1%	104.3%
INDIFERENTE	82	43.6%	87.2%
DE ACUERDO	8	4.3%	8.5%
Total	188	100.0%	200.0%

Fuente:SPSS versión 24

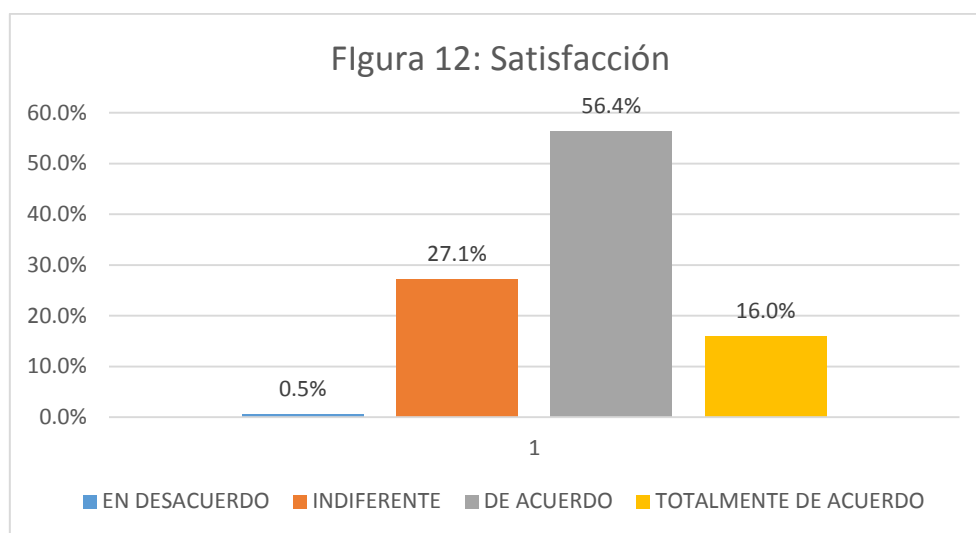


Interpretación: Según la tabla N°18 y la figura N°11 de la dimensión innovación que se aprecia que del 100% de las respuestas, el 4.3% el cual representa a 8 respuestas quienes manifiestan estar de acuerdo con la innovación que existe en Entel Perú S.A., el 43.6% que representa a 108 respuestas indican ser indiferentes con la capacitación que hay en la empresa, además el 52.1 % que representa a 98 respuestas quienes manifiestan estar en desacuerdo con la innovación que existe en dicha empresa

Tabla 19: Dimensión Satisfacción

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Satisfacción	EN DESACUERDO	1	0.5%	1.1%
	INDIFERENTE	51	27.1%	54.3%
	DE ACUERDO	106	56.4%	112.8%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	30	16.0%	31.9%
Total		188	100.0%	200.0%

Fuente:SPSS versión 24



Interpretación: Según la tabla N°19 y la figura N°12 de la dimensión satisfacción se aprecia que del 100% de las respuestas, el 16% el cual representa a 30 respuestas quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con mejorar la satisfacción que tienen en Entel Perú S.A., el 56.4% que representa a 106 respuestas indican estar de acuerdo con mejorar la satisfacción, el 27.1% que representa a 51 respuestas quienes manifiestan ser indiferente con la satisfacción que genera la empresa, además el 0.5% que representa a 1 respuesta que manifiesta estar en desacuerdo con mejorar la satisfacción que la empresa logra.

Además en el análisis inferencial se realizó la prueba de normalidad arrojando el siguiente resultado:

Este cálculo se realizó de acuerdo a la base de datos a fin de determinar si tienen, o no, una distribución normal. Luego se determinó las hipótesis de trabajo, de la siguiente manera:

Ho: Los datos muestrales si tienen distribución normal.

H1: Los datos muestrales no tienen distribución normal.

Tabla 20: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ADMINISTRACION DE OPERACIONES	,139	94	,000	,953	94	,002
PRODUCTIVIDAD	,245	94	,000	,824	94	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente:SPSS versión 24

Interpretación: En la tabla N° 20, se muestra el cálculo de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, en la que se observa a la administración de operaciones conjuntamente con la productividad, no tienen distribución normal, con un valor menor a 0.05 que representa el nivel de significancia; es decir, “0.000 <0.05”, por lo tanto el presente estudio es no paramétrica. Por lo tanto se toma como método de análisis de contrastación de Hipótesis el contraste de análisis de Rho Spearman.

Al analizar la prueba de hipótesis general tenemos:

Ha: La administración de operaciones tiene relación con la productividad en Entel Perú S.A., San Borja 2019

Ho: La administración de operaciones no tiene relación con la productividad en Entel Perú S.A., San Borja 2019

H1: La administración de operaciones si tiene relación con la productividad en Entel Perú S.A., San Borja 2019.

Regla de decisión: a) Sig. E < 0.05; Rechazar Ho

b) Sig. E > 0.05; Aceptar Ho

Tabla N° 21: Correlación de administración de Operaciones y productividad

		ADMINISTRACIÓN		
		DE OPERACIONES	PRODUCTIVIDAD	
Rho de	ADMINISTRACIÓN	Coefficiente de	1,000	,248*
Spearman	DE	correlación		
	OPERACIONES	Sig. (bilateral)	.	,016
		N	94	94
	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de	,248*	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	94	94

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente:SPSS versión 24

Según la tabla N° 21 donde se evidencia los resultados de la correlación de variables administración de operaciones y productividad se utilizó el estadístico coeficiente de correlación Rho de Spearman cuyo resultado de la significancia bilateral es de 0,016, por lo tanto la hipótesis nula se rechaza y se acepta la alterna como verdadera es por ello que la administración de operaciones tiene una relación de 24.8% con la productividad en Entel Perú S.A. San Borja 2019, el cual indica una relación positiva baja entre las variables de estudio según la tabla presentada a continuación que evidencia el grado de correlación.

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.02 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande perfecta

Fuente: (Martínez, Tuya, Pérez y Cánovas, 2009)

Así también se realizó las pruebas de hipótesis específicas:

Hipótesis específica N° 01

Ha: El costo tiene relación con la eficiencia en Entel Perú S.A. San Borja 2019

Ho: El costo no tiene relación con la eficiencia en Entel Perú S.A. San Borja 2019

H1: El costo si tiene relación con la eficiencia en Entel Perú S.A. San Borja 2019

Regla de decisión: a) Sig. E < 0.05; Rechazar Ho
b) Sig. E > 0.05; Aceptar Ho

Tabla N° 22: Correlación de costo y eficiencia

			COSTO	EFICIENCIA
Rho de Spearman	COSTO	Coefficiente de correlación	1,000	,102*
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	94	94
	EFICIENCIA	Coefficiente de correlación	,102*	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	94	94

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente:SPSS versión 24

Según la tabla N°22 se observa los resultados de la correlación de las dimensiones costo y eficiencia de una relación Rho de Spearman de 10.2% lo cual indica un nivel de relación positiva muy baja. La significancia bilateral es de 0.004 por lo tanto la hipótesis nula se rechaza y se acepta la alterna como verdadera es por ello que el costo tiene relación con la eficiencia de la empresa Entel Perú S.A. San Borja 2019.

Hipótesis específica N° 02

Ha: La calidad tiene relación con la eficacia en Entel Perú S.A San Borja 2019

Ho: La calidad no tiene relación con la eficacia en Entel Perú S.A. San Borja 2019

H1: La calidad si tiene relación con la eficacia en Entel Perú S.A. San Borja 2019

Regla de decisión: a) Sig. E < 0.05; Rechazar Ho
b) Sig. E > 0.05; Aceptar Ho

Tabla N° 23: Correlación de calidad y eficacia

			CALIDAD	EFICACIA
Rho de Spearman	CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,364*
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	94	94
	EFICACIA	Coeficiente de correlación	,364*	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	94	94

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente:SPSS versión 24

Según la tabla N°23 se observa los resultados de la correlación de las dimensiones calidad y eficacia tiene una relación Rho de Spearman de 36.4% lo cual indica un nivel de relación positiva baja. La significancia bilateral es de 0.009 por lo tanto la hipótesis nula se rechaza y se acepta la alterna como verdadera es por ello que la calidad tiene relación con la eficacia en Entel Perú S.A. San Borja 2019.

Hipótesis específica N° 03

Ha: La capacitación tiene relación con la credibilidad en Entel Perú S.A San Borja 2019

Ho: La capacitación no tiene relación con la credibilidad en Entel Perú S.A. San Borja 2019

H1: La capacitación si tiene relación con la credibilidad en Entel Perú S.A. San Borja 2019

Regla de decisión: a) Sig. E < 0.05; Rechazar Ho

b) Sig. E > 0.05; Aceptar Ho

Tabla N° 24 Correlación de Capacitación y credibilidad

			CAPACITACIÓN	CREDIBILIDAD
Rho de Spearman	CREDIBILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,101*
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	94	94
	CAPACITACIÓN	Coeficiente de correlación	,101*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	94	94

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Según la tabla N°24 se observa los resultados de la correlación de las dimensiones capacitación y credibilidad tiene una relación Rho de Spearman de 10.1% lo cual indica un nivel de relación positiva muy baja. La significancia bilateral es de 0.021 por lo tanto la hipótesis nula se rechaza y se acepta la alterna como verdadera es por ello que la capacitación tiene relación con la credibilidad en Entel Perú S.A. San Borja 2019.

Hipótesis específica N° 04

Ha: La flexibilidad del proceso tiene relación con la innovación en Entel Perú S.A. San Borja 2019

Ho: La flexibilidad del proceso no tiene relación con la innovación en Entel Perú S.A. San Borja 2019

H1: La flexibilidad del proceso si tiene relación con la innovación en Entel Perú S.A. San Borja 2019

Regla de decisión: a) Sig. E < 0.05; Rechazar Ho
b) Sig. E > 0.05; Aceptar Ho

Tabla N° 25 Correlación de Flexibilidad del proceso e innovación

		FLEXIBILIDAD DEL PROCESO		INNOVACIÓN
Rho de Spearman	FLEXIBILIDAD DEL PROCESO	Coeficiente de correlación	1,000	,221*
		Sig. (bilateral)	.	,037
		N	94	94
	INNOVACIÓN	Coeficiente de correlación	,221*	1,000
		Sig. (bilateral)	,037	.
		N	94	94

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente:SPSS versión 24

Según la tabla N°25 se observa los resultados de la correlación de las dimensiones flexibilidad del proceso e innovación tiene una relación Rho de Spearman de 22.1% lo cual indica un nivel de relación positiva baja. La significancia bilateral es de 0.037 por lo tanto la hipótesis nula se rechaza y se acepta la alterna como verdadera es por ello que la flexibilidad del proceso tiene relación con la innovación en Entel Perú S.A. San Borja 2019.

Hipótesis específica N° 05

Ha: El servicio tiene relación con la satisfacción en Entel Perú S.A. San Borja 2019

Ho: El servicio no tiene relación con la satisfacción en Entel Perú S.A. San Borja 2019

H1: El servicio si tiene relación con la satisfacción en Entel Perú S.A. San Borja 2019

Regla de decisión: a) Sig. E < 0.05; Rechazar Ho

b) Sig. E > 0.05; Aceptar Ho

Tabla 26 Correlación de Servicio y satisfacción

		SERVICIO	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,485*
		N	94
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,485*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	94

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente:SPSS versión 24

Según la tabla N°26 se observa los resultados de la correlación de las dimensiones servicio y satisfacción tiene una relación Rho de Spearman de 48.5% lo cual indica un nivel de relación positiva moderada. La significancia bilateral es de 0.001 por lo tanto la hipótesis nula se rechaza y se acepta la alterna como verdadera es por ello que el servicio tiene relación con la satisfacción en Entel Perú S.A. San Borja 2019.

IV. DISCUSIÓN

El estudio se realizó mediante el análisis estadístico con el propósito de determinar si existe relación entre la administración de operaciones y la productividad en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019

El objetivo general de la presente investigación es determinar la relación entre la administración de operaciones y la productividad en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019. Mediante el análisis de correlación de Rho Spearman se demuestra la existencia de relación entre ambas variables ya que se obtuvo un nivel de significancia menor a 0.05 ($0,016 < 0,05$) y un coeficiente de 0,248 que demuestra una correlación positiva baja. Dicho resultado tiene coherencia con los resultados obtenidos por Santa María (2017) en su tesis titulada "*Gestión administrativa y productividad según trabajadores del cultivo de camarones, Tumbes 2016*", la cual concluye que mediante la prueba Rho Spearman el coeficiente de correlación fue de 0,887 (correlación positiva alta), por lo tanto demostró que existe relación entre gestión administrativa y productividad.

El primer objetivo específico es determinar la relación entre el costo y la eficiencia en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019. Mediante el análisis de Rho Spearman se demuestró una relación significativamente baja entre el costo y la eficiencia, ya que se obtuvo un nivel de significancia menor a 0.05 ($0,004 < 0,05$) y un coeficiente de correlación de 0,102 que demuestra una correlación positiva muy baja. Dicho resultado tiene similitud con los resultados obtenidos por Guillermo Herrera (2018) en su investigación titulada "*Satisfacción Laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017*" donde se determinó que entre la satisfacción laboral y la productividad existe una relación positiva considerable con un nivel de significancia de 0,841.

El segundo objetivo específico es determinar la relación entre la calidad y la eficacia en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019. Mediante el análisis de Rho Spearman se demuestra que existe relación significativamente baja entre la calidad y la eficacia, ya que se obtuvo un nivel de significancia menor a 0,05 ($0,009 < 0,05$) y un coeficiente de correlación de 0,364 que demuestra una correlación positiva baja. Dicho resultado presenta concordancia con la investigación realizada por Álvarez y Gutiérrez (2017) en su tesis titulada "*Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*" donde con respecto al impacto de la capacitación en la

productividad laboral de las Empresas Grandes y Pymes, se encuentra que no existen importantes diferencias entre estos dos grupos

El tercer objetivo específico es determinar la relación entre la capacitación y la credibilidad en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019. Mediante el análisis de Rho Spearman se demostró una relación baja entre la calidad y la eficacia, ya que se obtuvo un nivel de significancia menor a 0,05 ($0,021 < 0,05$) y un coeficiente de correlación de 0,101 que demuestra una correlación positiva muy baja. Los resultados obtenidos concuerdan con la precisado por Monzón (2017) en su tesis titulada *“La capacitación administrativa como instrumento de gestión y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores de la unidad de gestión educativa local de Huamachuco* donde tuvo como conclusión el bajo desempeño laboral de los servidores de la UGEL–Huamachuco, hace que los servicios que se brinden en la institución sean de bajo nivel.

El cuarto objetivo específico es determinar la relación entre la flexibilidad del proceso y la innovación en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019. Mediante el análisis de Rho Spearman se demuestra que existe relación significativamente baja entre la flexibilidad del proceso y la innovación, ya que se obtuvo un nivel de significancia menor a 0,05 ($0,037 < 0,05$) y un coeficiente de correlación de 0,221 que demuestra una correlación positiva baja. Dicho resultado tiene coherencia con los resultados obtenidos por Erazo (2013) en su tesis titulada *“Impacto en la productividad de las empresas con relación a la calidad de vida laboral”* se llegó a la conclusión de que si, la calidad de vida laboral afecta en la productividad de la empresa y la percepción de un buen clima laboral nos indica que hay factores más importantes, que motivan a las personas a quedarse y seguir con la organización

El quinto objetivo específico es determinar la relación entre el servicio y la satisfacción en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019. Mediante el análisis de Rho Spearman se demuestra que existe relación significativamente moderada entre el servicio y la satisfacción, ya que se obtuvo un nivel de significancia menor a 0,05 ($0,001 < 0,05$) y un coeficiente de correlación de 0,485 que demuestra una correlación positiva moderada. Dicho resultado tiene coherencia con los resultados obtenidos por Flores, S. (2015) en su tesis titulada *“Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en COPROBAS Jinotega 2010 – 2013”* donde se concluyó que al no existir un buen manejo de los procesos administrativo, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena Gestión Administrativa

V. CONCLUSIONES

- a) Se determinó que existe relación positiva baja entre las variables administración de operaciones y la productividad; cumpliéndose la hipótesis general propuesta: La administración de operaciones tiene una relación con la productividad en Entel S.A. San Borja, Lima 2019.
- b) Se determinó que existe relación positiva muy baja entre las dimensiones costo y eficiencia, cumpliéndose la primera hipótesis específica propuesta: el costo tiene relación con la eficiencia en Entel Perú S.A San Borja, Lima 2019.
- c) Se determinó que existe relación positiva baja entre las dimensiones calidad y eficacia, cumpliéndose la segunda hipótesis específica propuesta: la calidad tiene relación con la eficacia en Entel Perú S.A San Borja, Lima 2019.
- d) Se determinó que existe relación positiva muy baja entre las dimensiones capacitación y credibilidad, cumpliéndose la tercera hipótesis específica propuesta: la capacitación tiene relación con la credibilidad en Entel Perú S.A San Borja, Lima 2019.
- e) Se determinó que existe relación positiva baja entre las dimensiones flexibilidad del proceso y la innovación, cumpliéndose la cuarta hipótesis específica propuesta: la flexibilidad del proceso tiene relación con la innovación en Entel Perú S.A San Borja, Lima 2019.
- f) Se determinó que existe relación positiva moderada entre las dimensiones servicio y satisfacción, cumpliéndose la quinta hipótesis específica propuesta: el servicio tiene relación con la satisfacción en Entel Perú S.A San Borja, Lima 2019.

VI. RECOMENDACIONES

- a) Los directivos de Entel Perú S.A. San Borja, deben poner más atención a la administración de operaciones para que la productividad de la misma no se vea afectada
- b) Los directivos de Entel Perú S.A. San Borja, deben establecer mejor sus costos en su sistema de operaciones para que la labor de los trabajadores sea eficiente
- c) Los directivos de Entel Perú S.A. San Borja, debe de mantener controlado la calidad de sus productos y servicios para que sus clientes sean eficazmente atendidos.
- d) Los directivos de Entel Perú S.A. San Borja, deben de gestionar constantemente la capacitación en sus trabajadores para que así los trabajadores tengan por parte de la empresa la credibilidad para brindar un buen servicio.
- e) Los directivos de Entel Perú S.A San Borja, deben mantener regularizado la flexibilidad de sus procesos permitiendo que la compañía innove nuevas medidas de proceso de operaciones
- f) Los directivos de Entel Perú S.A. San Borja, deben de enfocar todas sus metas a mejorar el servicio que brindan y eso incluye un crecimiento en cuanto a las capacidades de su personal y nueva tecnología para que tanto ellos como sus clientes tengan la satisfacción que buscan

REFERENCIAS

- Aguilar, I (2009). Finanzas Corporativas en la práctica. Delta Publicaciones
- Alva, J. Juárez, J. (2014), En su tesis titulada “*Relación ente el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014*”. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716>
- Altamirano, E (2014) En su tesis titulada “*Propuesta para optimizar la gestión en las Empresas Familiares del Sector Comercial en la ciudad de Guayaquil que tenga impacto en su rendimiento y competitividad*”. Recuperado de repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2727/1/T-UCSG-POS-MAE-50.pdf.
- Álvarez, B. Freire. D. y Gutiérrez, B (2017) En su tesis titulada “*Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*”. Recuperado de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2495/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arrieta, J (2002) “*La administración de operaciones y su papel central dentro de toda organización*”. Recuperado de <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/928/833>
- Bernal, C (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Pearson educación
- Casalet, M (1998) Tecnología: Concepto Problemas y Perspectiva. Siglo XXI Editorial.
- Castillo, R. (2014) En su tesis titulada “*Programa de mejora continua en la calidad de servicio de la empresa Claro en un distribuidor autorizado – 2014, en el distrito de Lince*”. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/359>
- Chiavenato. (2009). *Administración-Proceso Administrativo* (6a.Ed. ed.). México: McGraw-Hill.

- Chiavenato. (2011). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (8 Edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Cuatrecasas, Lluís. (2012) *Organización de la producción y dirección de operaciones*. Ediciones Díaz de Santos.
- Cueva, F. (2001) *Contabilidad de Costos. Enfoque Gerencial y de Gestión*. Pearson Educación, Colombia 2010.
- Diccionario de Marketing, Edición 1999, de Cultural S.A., Pág. 106.
- Diccionario de Economía», Tercera Edición, de Andrade Simón, Editorial Andrade, 2005, Pág. 253
- Erazo, J. (2013). En su tesis titulada “*Impacto en la productividad de las empresas con relación a la calidad de vida laboral*” Recuperado de <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/2913>
- Espínola, L (2015) La importancia de la credibilidad, Recuperado de <https://www.letraslibres.com/mexico-espana/politica/la-importancia-la-credibilidad>
- Facho, J (2017), en su tesis titulada “*Gestión administrativa y productividad laboral en trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016*”. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6006>
- Ferrer, M (2012). *Estrategia de Marketing*. Cengage Learning Editores
- Flores, S. (2015) en su tesis titulada “*Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en COPROBAS Jinotega 2010 – 2013*”. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Garvín, D (1988) David A. Garvín y las Ocho Dimensiones de la Calidad, por Gregorio Suarez. Recuperado de <http://ctcalidad.blogspot.com/2016/10/david-garvin-y-las-ocho-dimensiones-de.html>

- Guillermo Herrera (2018) en su tesis titulada “*Satisfacción Laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017*”. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (7° ed.) México: McGraw-Hill.
- Marketing Publishing (1998) *Diseño del servicio*. Ediciones Diaz De Santo
- Monzón, T (2017), En su tesis titulada “*La capacitación administrativa como instrumento de gestión y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores de la unidad de gestión educativa local de Huamachuco*”. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10619>
- López, J. (2013) + *Productividad*. Palibrio Editorial.
- Oficina Internacional del Trabajo (2016) . *Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad*, Departamento de Empresas - Ginebra: OIT, 2016. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- Oliveira Da Silva Reinaldo (2002) *Teorías de la Administración*. International Thomson Editores, S.A. de C.V., 2002, Pág. 20.
- Rincón, C. y Villareal, F. (2016) *Costos: Decisiones Empresariales*. Ecoe Ediciones.
- Rimbau- Gilabert (2011). *¿Qué significa la flexibilidad de la empresa?* Recuperado de <https://lanuevarutadeempleoargentina.wordpress.com/2017/12/09/que-significa-flexibilidad-en-la-empresa/>
- Rodeiro, D (2012) *La gestión empresarial como factor clave de desarrollo de las spin-off universitarias. Análisis organizativo y financiero*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/277275834_La_gestion_empresarial_como_factor_clave_de_desarrollo_de_las_spin-offs_universitarias_Analisis_organizativo_y_financiero

Santa María, J (2017) En su tesis titulada “*Gestión administrativa y productividad según trabajadores del cultivo de camarones, Tumbes 2016*”. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7306/Santa%20Mar%C3%ADa_MJH.pdf?sequence=1

Silva y Gomez (2003) En su artículo “*Un Nuevo enfoque de la administración del desarrollo humano en la dinámica organizacional de hoy*”. Recuperado de [file:///D:/Dialnet-UNNUEVOENFOQUEDELAADMINISTRACIONDELDESARROLLOHUMAN-4846367%20\(1\).pdf](file:///D:/Dialnet-UNNUEVOENFOQUEDELAADMINISTRACIONDELDESARROLLOHUMAN-4846367%20(1).pdf)

Urcola, J. y Urcola, N. (2015) Manual práctico de la comunicación empresarial. ESIC Editorial.

Villamar, T. (2016). En su tesis titulada “*Modelo de gestión de calidad para el mejoramiento de la fabricación de cocinas a gas*”. Recuperado de <https://docplayer.es/59804188-Universidad-de-guayaquil-facultad-de-ciencias-y-administracion-maestria-calidad-y-productividad.html>

Zaithaml (1998) El valor percibido y el precio. Recuperado de <https://www.marketreal.es/2017/03/valor-percibido-precio/>

ANEXOS

CUESTIONARIO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD EN ENTEL PERÚ S-A, SAN BORJA LIMA 2019.

OBJETIVO: Demostrar la relación de la administración de operaciones y la productividad en Entel Perú S.A., San Borja Lima 2019

Instrucciones: Marque con una **X** la alternativa que considera valida al ítem en los casilleros siguientes:

TOTALMENTE DE ACUERDO	ACUERDO	INDIFERENTE	DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO
TA	A	I	D	TD

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		TA	A	I	D	TD
1	¿Piensa usted que los costos directos son evaluados apropiadamente en la empresa?					
2	¿Crees usted que los costos indirectos afectan con gran relevancia a la empresa?					
3	¿Piensa usted que la fiabilidad que tienen los clientes con la empresa se debe a la calidad de su sistema de operaciones?					
4	¿Está de acuerdo en que el sistema de operaciones de la empresa debería ser renovado para una mayor durabilidad de sus productos y servicios?					
5	¿Cree que la confianza por parte de los directivos hacia los colaboradores sea importante para generar una identificación con las metas de la empresa?					
6	¿Usted está convencido de que los objetivos de la empresa son alcanzables?					
7	¿Piensa usted que los clientes están conformes con el tiempo que se toma la empresa para realizar las actividades solicitadas?					
8	¿Usted como trabajador considera que el personal de la empresa se adapta rápidamente ante un cambio o decisión que toma la empresa?					
9	¿Creed usted que los recursos con los que cuenta la empresa cumplen con la funcionalidad que el personal necesita?					
10	¿Considera usted que la productividad de la empresa determina la retención del consumidor?					
11	¿Piensa usted que el personal y los recursos con los que cuenta la empresa generan una productividad ideal?					
12	¿Considera usted que el sistema de operación de la empresa es competitiva ante las demás compañías?					
13	¿Está de acuerdo con incorporar nueva tecnología a pesar de que esto genere desbalances en la rentabilidad de la empresa?					
14	¿Está conforme con el valor que le da la empresa a su desempeño como colaborador?					
15	¿Piensa usted que la empresa forma y capacita adecuadamente a sus empleados para el cumplimiento de los objetivos de la organización?					
16	¿Cree usted que desarrolla una productividad adecuada en las funciones encomendadas por la empresa?					
17	¿Está conforme con el proceso aplicado por la empresa en el servicio que brinda a sus clientes?					
18	¿Considera que los resultados que viene logrando la empresa se deben a la productividad de su sistema de operación?					
19	¿Usted como colaborador está capacitado para resolver algún reclamo u inconveniente que presente algún cliente?					
20	¿Considera que integrar un nuevo sistema de operación generaría la fidelización de sus clientes con la empresa?					

Gracias por su colaboración

ANEXO B: MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES Y LA PRODUCTIVIDAD EN ENTEL PERÚ S.A, SAN BORJA 2019						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACIÓN Y MUESTRA
GENERAL: ¿Existe relación entre la administración de operaciones y la productividad en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019?	GENERAL: Determinar la relación de la administración de operaciones con la productividad en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019.	GENERAL: La administración de operaciones se relaciona con la productividad en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019	VARIABLE 1: Administración de Operaciones	Costo	La investigación es hipotético - deductivo	La población es de 124 y la muestra de 94 personas.
				Calidad		
				Credibilidad	ENFOQUE	
				Flexibilidad del proceso	Cuantitativo	
				Servicio		
ESPECÍFICOS: a) ¿Existe relación entre el costo y la eficiencia en Entel Perú S.A., San Borja Lima 2019? b) ¿Existe relación entre la calidad y la eficacia en Entel Perú S.A., San Borja Lima 2019? c) ¿Existe relación entre la credibilidad y la capacitación en Entel Perú S.A., San Borja Lima 2019? d) ¿Existe relación entre la flexibilidad del proceso y la innovación en Entel Perú S.A., San Borja Lima 2019? e) ¿Existe relación entre el servicio y la satisfacción en Entel Perú S.A., San Lima 2019?	ESPECÍFICOS: a) Determinar la relación del costo con la eficiencia en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019 b) Determinar la relación de la calidad con la eficacia en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019 c) Determinar la relación de la credibilidad con la capacitación en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019 d) Determinar la relación de la flexibilidad con la innovación en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019 e) Determinar la relación del servicio con la satisfacción en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019	ESPECÍFICOS: a) El costo se relaciona con la eficiencia en Entel Perú S.A., San Borja Lima 2019. b) La calidad se relaciona con la eficacia en Entel Perú S.A., San Borja Lima 2019 c) La credibilidad se relaciona con la capacitación en Entel Perú S.A., San Borja Lima 2019 d) La flexibilidad del proceso se relaciona con la innovación en Entel Perú S.A., San Borja Lima 2019? e) El servicio se relaciona con la satisfacción en Entel Perú S.A., San Lima 2019.	Productividad	Eficiencia	TIPO	TÉCNICAS
					Aplicada	Encuesta en escala de tipo Likert
				Eficacia	NIVEL	INSTRUMENTO
				Capacitación	Descriptiva – correlacional.	Cuestionario de 20 ítems
				Innovación	DISEÑO	
Satisfacción	No experimental y de corte transversal					

ANEXO C: VALIDACIÓN


MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la Investigación: " La administración de operaciones y la productividad en Entel Perú S.A., San Borja Lima 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Sánchez Chavarrí, Juan Manuel							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr ALVA ARCE, Rosal Cesal</i>							
Aspectos a evaluar					Opinión del experto		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPL E	NO CUMPL E	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	COSTO	Costo Directo	¿Piensa usted que los costos directos son evaluados apropiadamente en la empresa?	Escala de Likert	/		
		Costo Indirecto	¿Crees usted que los costos indirectos afectan con gran relevancia a la empresa?	Totalmente De Acuerdo = TA	/		
	CALIDAD	Fiabilidad	¿Piensa usted que la fiabilidad que tienen los clientes con la empresa se debe a la calidad de su sistema de operaciones?	Acuerdo = A	/		
		Durabilidad	¿Está de acuerdo en que el sistema de operaciones de la empresa debería ser renovado para una mayor durabilidad de sus productos y servicios?	Indiferente = I	/		
	CREDIBILIDAD	Confianza	¿Cree que la confianza por parte de los directivos hacia los colaboradores sea importante para generar una identificación con las metas de la empresa?	Desacuerdo = D	/		
		Convencimiento	¿Usted está convencido de que los objetivos de la empresa son alcanzables?	Totalmente Desacuerdo= TD	/		
	FLEXIBILIDAD DEL PROCESO	Tiempo	¿Piensa usted que los clientes están conformes con el tiempo que se toma la empresa para realizar las actividades solicitadas?		/		
		Adaptabilidad	¿Usted como trabajador considera que el personal de la empresa se adapta rápidamente ante un cambio o decisión que toma la empresa?		/		
	SERVICIO	Funcionalidad	¿Creed usted que los recursos con los que cuenta la empresa cumplen con la funcionalidad que el personal necesita?		/		
		Retención del Consumidor	¿Considera usted que la productividad de la empresa determina la retención del consumidor?		/		

PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	.Capacidad	¿Piensa usted que el personal y los recursos con los que cuenta la empresa generan una productividad ideal?		/		
		Competitividad	¿Considera usted que el sistema de operación de la empresa es competitiva ante las demás compañías?		/		
	EFICACIA	Rentabilidad	¿Está de acuerdo con incorporar nueva tecnología a pesar de que esto genere desbalances en la rentabilidad de la empresa?		/		
		Valor	¿Está conforme con el valor que le da la empresa a su desempeño como colaborador?		/		
	CAPACITACIÓN	Formación	¿Piensa usted que la empresa forma y capacita adecuadamente a sus empleados para el cumplimiento de los objetivos de la organización?		/		
		Desarrollo	¿Cree usted que desarrolla una productividad adecuada en las funciones encomendadas por la empresa?		/		
	INNOVACIÓN	Procesos	¿Está conforme con el proceso aplicado por la empresa en el servicio que brinda a sus clientes?		/		
		Resultados.	¿Considera que los resultados que viene logrando la empresa se deben a la productividad de su sistema de operación?		/		
	SATISFACCIÓN	Capacidad de respuesta	¿Usted como colaborador está capacitado para resolver algún reclamo u inconveniente que presente algún cliente?		/		
		Fidelización	¿Considera que integrar un nuevo sistema de operación generaría la fidelización de sus clientes con la empresa?		/		
FIRMA DEL EXPERTO:			FECHA: <u>16</u> / <u>11</u> / <u>2018</u>				


MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la Investigación: " La administración de operaciones y la productividad en Entel Perú S.A., San Borja Lima 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Sánchez Chavarrí, Juan Manuel							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. Carlos Castillo Pardo</i>							
Aspectos a evaluar					Opinión del experto		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPL E	NO CUMPL E	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	COSTO	Costo Directo	¿Piensa usted que los costos directos son evaluados apropiadamente en la empresa?	Escala de Likert	/		
		Costo Indirecto	¿Crees usted que los costos indirectos afectan con gran relevancia a la empresa?	Totalmente De Acuerdo = TA	/		
	CALIDAD	Fiabilidad	¿Piensa usted que la fiabilidad que tienen los clientes con la empresa se debe a la calidad de su sistema de operaciones?	Acuerdo = A	/		
		Durabilidad	¿Está de acuerdo en que el sistema de operaciones de la empresa debería ser renovado para una mayor durabilidad de sus productos y servicios?	Indiferente = I	/		
	CREDIBILIDAD	Confianza	¿Cree que la confianza por parte de los directivos hacia los colaboradores sea importante para generar una identificación con las metas de la empresa?	Desacuerdo = D	/		
		Convencimiento	¿Usted está convencido de que los objetivos de la empresa son alcanzables?	Totalmente Desacuerdo= TD	/		
	FLEXIBILIDAD DEL PROCESO	Tiempo	¿Piensa usted que los clientes están conformes con el tiempo que se toma la empresa para realizar las actividades solicitadas?		/		
		Adaptabilidad	¿Usted como trabajador considera que el personal de la empresa se adapta rápidamente ante un cambio o decisión que toma la empresa?		/		
	SERVICIO	Funcionalidad	¿Creed usted que los recursos con los que cuenta la empresa cumplen con la funcionalidad que el personal necesita?		/		
		Retención del Consumidor	¿Considera usted que la productividad de la empresa determina la retención del consumidor?		/		

PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	.Capacidad	¿Piensa usted que el personal y los recursos con los que cuenta la empresa generan una productividad ideal?						✓		
		Competitividad	¿Considera usted que el sistema de operación de la empresa es competitiva ante las demás compañías?						✓		
	EFICACIA	Rentabilidad	¿Está de acuerdo con incorporar nueva tecnología a pesar de que esto genere desbalances en la rentabilidad de la empresa?						✓		
		Valor	¿Está conforme con el valor que le da la empresa a su desempeño como colaborador?						✓		
	CAPACITACIÓN	Formación	¿Piensa usted que la empresa forma y capacita adecuadamente a sus empleados para el cumplimiento de los objetivos de la organización?						✓		
		Desarrollo	¿Cree usted que desarrolla una productividad adecuada en las funciones encomendadas por la empresa?						✓		
	INNOVACIÓN	Procesos	¿Está conforme con el proceso aplicado por la empresa en el servicio que brinda a sus clientes?						✓		
		Resultados.	¿Considera que los resultados que viene logrando la empresa se deben a la productividad de su sistema de operación?						✓		
	SATISFACCIÓN	Capacidad de respuesta	¿Usted como colaborador está capacitado para resolver algún reclamo u inconveniente que presente algún cliente?						✓		
		Fidelización	¿Considera que integrar un nuevo sistema de operación generaría la fidelización de sus clientes con la empresa?						✓		
FIRMA DEL EXPERTO: 			FECHA: 19 / 11 / 18								


MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la Investigación: " La administración de operaciones y la productividad en Entel Perú S.A., San Borja Lima 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Sánchez Chavarrí, Juan Manuel							
Apellidos y nombres del experto: <i>Ing. Edilhit G. Rosales Domínguez</i>							
Aspectos a evaluar					Opinión del experto		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPL E	NO CUMPL E	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	COSTO	Costo Directo	¿Piensa usted que los costos directos son evaluados apropiadamente en la empresa?	Escala de Likert	/		
		Costo Indirecto	¿Crees usted que los costos indirectos afectan con gran relevancia a la empresa?	Totalmente De Acuerdo = TA	/		
	CALIDAD	Fiabilidad	¿Piensa usted que la fiabilidad que tienen los clientes con la empresa se debe a la calidad de su sistema de operaciones?	Acuerdo = A	/		
		Durabilidad	¿Está de acuerdo en que el sistema de operaciones de la empresa debería ser renovado para una mayor durabilidad de sus productos y servicios?	Indiferente = I	/		
	CREDIBILIDAD	Confianza	¿Cree que la confianza por parte de los directivos hacia los colaboradores sea importante para generar una identificación con las metas de la empresa?	Desacuerdo = D	/		
		Convencimiento	¿Usted está convencido de que los objetivos de la empresa son alcanzables?	Totalmente Desacuerdo= TD	/		
	FLEXIBILIDAD DEL PROCESO	Tiempo	¿Piensa usted que los clientes están conformes con el tiempo que se toma la empresa para realizar las actividades solicitadas?		/		
		Adaptabilidad	¿Usted como trabajador considera que el personal de la empresa se adapta rápidamente ante un cambio o decisión que toma la empresa?		/		
	SERVICIO	Funcionalidad	¿Cree usted que los recursos con los que cuenta la empresa cumplen con la funcionalidad que el personal necesita?		/		
		Retención del Consumidor	¿Considera usted que la productividad de la empresa determina la retención del consumidor?		/		

PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	Capacidad	¿Piensa usted que el personal y los recursos con los que cuenta la empresa generan una productividad ideal?		/		
		Competitividad	¿Considera usted que el sistema de operación de la empresa es competitiva ante las demás compañías?		/		
	EFICACIA	Rentabilidad	¿Está de acuerdo con incorporar nueva tecnología a pesar de que esto genere desbalances en la rentabilidad de la empresa?		/		
		Valor	¿Está conforme con el valor que le da la empresa a su desempeño como colaborador?		/		
	CAPACITACIÓN	Formación	¿Piensa usted que la empresa forma y capacita adecuadamente a sus empleados para el cumplimiento de los objetivos de la organización?		/		
		Desarrollo	¿Cree usted que desarrolla una productividad adecuada en las funciones encomendadas por la empresa?		/		
	INNOVACIÓN	Procesos	¿Está conforme con el proceso aplicado por la empresa en el servicio que brinda a sus clientes?		/		
		Resultados.	¿Considera que los resultados que viene logrando la empresa se deben a la productividad de su sistema de operación?		/		
	SATISFACCIÓN	Capacidad de respuesta	¿Usted como colaborador está capacitado para resolver algún reclamo u inconveniente que presente algún cliente?		/		
		Fidelización	¿Considera que integrar un nuevo sistema de operación generaría la fidelización de sus clientes con la empresa?		/		
FIRMA DEL EXPERTO:				FECHA: <u>19 / 11 / 18</u>			

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la Investigación: " La administración de operaciones y la productividad en Entel Perú S.A., San Borja Lima 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Sánchez Chavarrí, Juan Manuel							
Apellidos y nombres del experto: <i>MG. CASHA ZABAJE, CARLOS</i>							
Aspectos a evaluar					Opinión del experto		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPL E	NO CUMPL E	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	COSTO	Costo Directo	¿Piensa usted que los costos directos son evaluados apropiadamente en la empresa?	Escala de Likert	/		
		Costo Indirecto	¿Crees usted que los costos indirectos afectan con gran relevancia a la empresa?	Totalmente De Acuerdo = TA	/		
	CALIDAD	Fiabilidad	¿Piensa usted que la fiabilidad que tienen los clientes con la empresa se debe a la calidad de su sistema de operaciones?	Acuerdo = A	/		
		Durabilidad	¿Está de acuerdo en que el sistema de operaciones de la empresa debería ser renovado para una mayor durabilidad de sus productos y servicios?	Indiferente = I	/		
	CREDIBILIDAD	Confianza	¿Cree que la confianza por parte de los directivos hacia los colaboradores sea importante para generar una identificación con las metas de la empresa?	Desacuerdo = D	/		
		Convencimiento	¿Usted está convencido de que los objetivos de la empresa son alcanzables?	Totalmente Desacuerdo= TD	/		
	FLEXIBILIDAD DEL PROCESO	Tiempo	¿Piensa usted que los clientes están conformes con el tiempo que se toma la empresa para realizar las actividades solicitadas?		/		
		Adaptabilidad	¿Usted como trabajador considera que el personal de la empresa se adapta rápidamente ante un cambio o decisión que toma la empresa?		/		
	SERVICIO	Funcionalidad	¿Crees usted que los recursos con los que cuenta la empresa cumplen con la funcionalidad que el personal necesita?		/		
		Retención del Consumidor	¿Considera usted que la productividad de la empresa determina la retención del consumidor?		/		

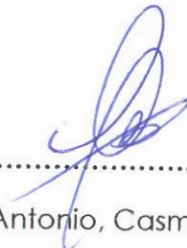
PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	.Capacidad	¿Piensa usted que el personal y los recursos con los que cuenta la empresa generan una productividad ideal?	/		
		Competitividad	¿Considera usted que el sistema de operación de la empresa es competitiva ante las demás compañías?	/		
	EFICACIA	Rentabilidad	¿Está de acuerdo con incorporar nueva tecnología a pesar de que esto genere desbalances en la rentabilidad de la empresa?	/		
		Valor	¿Está conforme con el valor que le da la empresa a su desempeño como colaborador?	/		
	CAPACITACIÓN	Formación	¿Piensa usted que la empresa forma y capacita adecuadamente a sus empleados para el cumplimiento de los objetivos de la organización?	/		
		Desarrollo	¿Cree usted que desarrolla una productividad adecuada en las funciones encomendadas por la empresa?	/		
	INNOVACIÓN	Procesos	¿Está conforme con el proceso aplicado por la empresa en el servicio que brinda a sus clientes?	/		
		Resultados.	¿Considera que los resultados que viene logrando la empresa se deben a la productividad de su sistema de operación?	/		
	SATISFACCIÓN	Capacidad de respuesta	¿Usted como colaborador está capacitado para resolver algún reclamo u inconveniente que presente algún cliente?	/		
		Fidelización	¿Considera que integrar un nuevo sistema de operación generaría la fidelización de sus clientes con la empresa?	/		
FIRMA DEL EXPERTO:						
		FECHA: <u>19</u> / <u>11</u> / <u>18</u>				

Yo, **CARLOS ANTONIO, CASMA ZÁRATE** docente de la Facultad DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo FILIAL LIMA NORTE, revisor de la tesis titulada

“LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES Y LA PRODUCTIVIDAD EN ENTEL PERÚ S.A. SAN BORJA, LIMA 2019” del estudiante Juan Manuel Sanchez Chavarri constato que la investigación tiene un índice de similitud de **29 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.


Los Olivos, 10 de Julio de 2019



.....
Carlos Antonio, Casma Zárate

DNI: 06153553

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La administración de operaciones y la productividad en
Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

JUAN MANUEL SANCHEZ CHAVARRI (ORCID: 0000-0003-2317-935X)

ASESOR

MGTR. CARLOS ANTONIO CASMA ZARATE (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

Resumen de coincidencias

29 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 % >
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 % >
3	repositorio.uafg.edu.ec Fuente de Internet	1 % >
4	lwo900calidad.blogsp... Fuente de Internet	1 % >
5	repositorio.ucog.edu.ec Fuente de Internet	1 % >
6	renancuapellanos.com Fuente de Internet	1 % >
7	repositorio.udec.cl Fuente de Internet	1 % >
8	www.telefonica.com Fuente de Internet	1 % >
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
10	depae.unibru.edu.pe Fuente de Internet	<1 % >
11	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
12	Entregado a Universida...	<1 % >



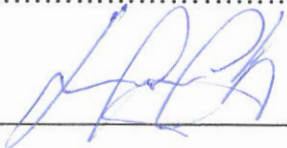
**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

Yo JUAN MANUEL SANCHEZ CHAVARRI, identificado con DNI N° 48079912, egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES Y LA PRODUCTIVIDAD EN ENTEL PERÚ S.A SAN BORJA, LIMA 2019”**, en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 48079912

FECHA: 10 DE JULIO de 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------