



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Modelo de propuesta evaluativa de la gestión operativa de la caja
municipal de ahorro y crédito Sullana tienda Paita - 2018**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTOR:

Vasquez Rosales, Octaciano Buenaventura (ORCID: 0000-0002 - 3841 - 0633)

ASESORA:

Dra. Zuazo Olaya, Norka Tatiana (ORCID: 0000-0002-2416-5809)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoria

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

PIURA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedido esta tesis a mis padres por estar siempre a mi lado, y guiarme en el camino de la verdad y el éxito, que me inculcaron con responsabilidad y superación.

A mis hermanos y sobrinos que siempre me han apoyado en el termino de mi tesis.

AGRADECIMIENTO

Agradezco ante todo a Dios, por haber permitido desenvolverme de la mejor manera y ante cualquier adversidad.

A mis compañeros de trabajo de la CMAC Sullana Tienda Paita, por haberme brindado su apoyo en el proceso de esta tesis.

Y a los docentes de la universidad César Vallejo por esforzarse en cada uno de nosotros y brindarnos una educación de calidad.

Índice de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	iv
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	11
3.2. Variable y Operacionalización	11
3.3. Población, Muestra y Muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIONES	26
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	33
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1 La planificación actual de la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018 (clientes).....	15
Tabla 2 La ejecución actual de la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018 (clientes).....	17
Tabla 3 Monitoreo en la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018(clientes).....	18
Tabla 4 Evaluaciones en la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018(clientes).....	19
Tabla 5 La planificación actual de la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018(colaboradores)	21
Tabla 6 La ejecución actual de la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018 (colaboradores)	22
Tabla 7 Monitoreo en la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018 (colaboradores)	23
Tabla 8 Evaluaciones en la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018 (colaboradores).....	24

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general proponer un modelo evaluativo en la gestión operativa en las áreas de créditos y operaciones en la CMAC Sullana tienda Paita. Fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, su diseño no experimental, con corte transversal descriptiva. Con una población de 331 clientes y 29 colaboradores. Se aplicaron encuestas y donde los resultados denotaron que los clientes usaban el servicio de productos y estipulaban que los colaboradores no brindaban con satisfacción sus servicios, la agilidad en la atención que brindaban era regular. En las áreas de créditos tenían más colaboradores, así mismo desconocían de la misión y visión. Usaban más el servicio de producto y además no cumplían con las metas asignadas, los tipos de canales de atención que usaban frecuentemente los clientes era el canal de servicio de fono caja, hubo una igualdad de resultados del 100%, los clientes manifestaron que los colaboradores deberían estar capacitados así mismo las quejas y reclamos se daban 3 veces al día. Se pudo concluir que los colaboradores no tenían conocimiento del concepto de gestión operativa, finalmente se propone mejorar la calidad de servicio que la entidad está brindando.

Palabras claves: Gestión operativa, calidad de servicio, eficiencia, eficacia.

Abstract

The present investigation had as general objective to propose an evaluative model in the operative management in the areas of credits and operations in the CMAC Sullana Paita store. It was of an applicative type with a quantitative approach, its non-experimental design, with a descriptive cross-section. With a population of 331 clients and 29 collaborators. Surveys were applied and where the results denoted that the clients used the product service and stipulated that the collaborators did not provide their services with satisfaction, the agility in the attention they provided was regular. In the credit areas they had more collaborators, they were also unaware of the mission and vision. They used the product service more and also did not meet the assigned goals, the types of service channels that customers frequently used was the telephone box service channel, there was 100% equality of results, the customers stated that the collaborators They should be trained likewise the complaints and claims were given 3 times a day. It was concluded that the collaborators were not aware of the concept of operational management, finally it is proposed to improve the quality of service that the entity is providing.

Keywords: Operational management, service quality, efficiency, effectiveness.

I. INTRODUCCIÓN

El sistema financiero se clasifica en entidades bancarias y no bancarias. Por tal razón, según el portal del banco central de reserva del Perú (2018), las clasifica en empresas bancarias, entidades financieras estatales, empresas financieras, cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC), cajas municipales de crédito y popular (CMCP), cajas rurales de ahorro y crédito (CRAC), entidad de desarrollo para la pequeña y microempresas (EDPYMES), bancos de Inversión.

La primera CMAC se creó en el año 1982, se posicionó como un elemento fundamental de la descentralización financiera y democratización del crédito en nuestro país, las cajas municipales nacen a raíz que el sistema crediticio tradicional no atendía ciertos grupos de la población. Tuvo como finalidad que se lograra a conocer la inclusión financiera y así poder impulsar en la economía y el crecimiento en los negocios a futuro, como son las empresas sólidas que aportan en la economía familiar y en el desarrollo de nuestro país (Federación Peruana Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, 2022).

La gestión operativa en el Perú como entidades del sector público y privado han presentado obstáculos para alcanzar sus objetivos. Según Chaname (2017) en su blog evidencia 04 deficiencias en la gestión pública en el estado que son el sistema de planteamiento desconectado, la estructura de la organización y funciones son ineficientes, la producción de bienes y servicios son inadecuados y por último la articulación gubernamental es débil.

La CMAC Sullana como entidad financiera sobre su gestión operativa buscara satisfacer las necesidades de sus clientes a través de las prestaciones de servicio y alcanzando sus objetivos en el mediano y largo plazo, como organización cuentan con un protocolo de atención al cliente. La CMAC Sullana tienda Paita, se constituyó el 13 de julio del año 2009, esta agencia tiene la finalidad de prestar servicio al cliente, cuenta con una oficina informativa en la parte alta de Paita que es solo uso para asesores de créditos. Todas las entidades financieras ofrecen un elemento primordial que es la calidad de servicio, siendo un producto o servicio esencial para el cliente con la finalidad de satisfacer sus necesidades, expectativas y percepciones.

La organización externa se basa en situaciones de quejas y reclamos, por la mala atención en este caso son las colas que se originan por la lentitud en los trabajadores y por la falta de información que no se le brinda al cliente. Así mismo su organización interna, se basa por la falta de compromiso por parte del trabajador al no cumplir con sus políticas y procedimientos y normas que la entidad indica. No brindan capacitación al personal con respecto a la calidad de servicio, la falta de personal siempre ha sido un problema en la tienda Paita, no existe una previa organización en los días libres por la disminución de las horas de almuerzo, por renuncia o por enfermedad de algún colaborador.

Dentro de la problemática general se formuló lo siguiente ¿Cuál es el modelo de propuesta evaluativa de la gestión operativa de la CMAC Sullana tienda Paita-2018?

Se requiere de un modelo de gestión operativa que le permita a CMAC Sullana tienda Paita optimizar sus recursos, para mejorar sus resultados y su rentabilidad. Lo que se busca en este modelo de gestión operativa es proporcionar la información clara y concisa, de tal manera que la entidad esté en capacidad de detectar los problemas que existen, basándose en la información recolectada por el modelo, de tal forma que permita preparar estrategias y poner en marcha tácticas para alcanzar el éxito. Además, es necesario que la CMAC Sullana tienda Paita busque estrategias para erradicar la problemática, lo cual debe continuar con las evaluaciones de su personal y cumplir con las políticas y procedimientos de la entidad donde se relacione la gestión operativa, calidad de servicio y satisfacción al cliente.

La investigación fue justificada en varias formas:

En la parte teórica la justificación permitió reconocer la variable, será de gran aporte el conocimiento de la gestión operativa, aporte que servirá de apoyo a otros trabajos para futuras investigaciones, así mismo facilitará el desarrollo de la variable.

Justificación práctica, con el resultado y conclusiones que se obtuvieron de la investigación, permitió aportar la mitigación de errores que afecten la parte operativa en la atención al cliente, donde se propuso recomendaciones, estrategias y alternativas de solución que fueron evaluadas por la entidad, con el propósito de mejorar la gestión operativa e incrementar el grado de satisfacción al cliente.

Justificación metodológica, este trabajo fue desarrollado con respeto cumpliendo los requisitos establecidos por la universidad y la guía de la elaboración del trabajo de investigación, se siguió la estructura sistemática de acuerdo a la metodología, permitió que se aplique un enfoque cuantitativo, donde fueron aplicados una serie de pasos en la elaboración de la realidad problemática hasta llegar en las conclusiones; donde se elaboraron instrumentos que sirvieron en la recolección de la información que fue validada y a su vez verás, las mismas que sirvieron para describir los resultados.

Después de haber descrito la justificación se plantearon los problemas específicos ¿Cómo se planifica actualmente la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018? ¿Cómo se ejecuta actualmente la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita - 2018? ¿Cómo se monitorea actualmente la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita - 2018? ¿Cómo se evalúa actualmente la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita -2018?

La investigación tuvo como objetivo general diseñar un modelo de propuesta evaluativa de la gestión operativa de la CMAC Sullana tienda Paita- 2018. Y como objetivos específicos, Identificar la planificación actual de la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018, Determinar la ejecución actual de la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018, Proponer monitoreo en la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018, Establecer evaluaciones en la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018.

II. MARCO TEÓRICO

Para la presente investigación se acudió a estudios previos relacionados al objeto de estudio en el ámbito internacional, nacional y local se tuvo en cuenta los antecedentes internacionales, nacionales y locales. Estos temas fueron relacionados con la finalidad de tener clara la investigación.

La investigación internacional de Barreno y Aguirre (2018) su propósito fue desarrollar un modelo de gestión operativa que este alineado a los objetivos estratégicos de las empresas, la finalidad de esta investigación fue ejecutado en las ventas en el análisis de la demanda y las proyecciones.

Su objetivo en la investigación es exploratorio identificando la problemática y así poder recolectar la información y analizarla. Es de tipo descriptivo, porque la empleará en el escenario de su investigación, le permitió definir y puntualizar sus factores en el problema. Su metodología que había optado en la gestión operativa y será parte de la planificación operativa, estuvo compuesto en 04 planes que mejorara la ejecución del presupuesto de ventas, el modelo fue basado en un flujo, donde inicia por la planificación operativa, plan de inteligencia de mercados, plan (pronóstico, ejecución del presupuesto, tamaño de la fuerza de ventas y estrategias) y por último el plan (control).

Así mismo, la investigación de Silva (2021) su objetivo fue proponer estrategias innovación en la gestión operativa de la empresa Sercoinfal; donde su metodología que utilizó fue la investigación proyectiva, donde se basó con el diseño del campo. Usando como instrumentos el cuestionario y la entrevista, donde evaluó a 34 personas, tuvo como resultado desconocimiento en estrategias de innovación operativa, de marketing, directivas y de negocio que ayudarían al crecimiento de la organización, como en la toma de decisiones oportuna y asertiva, le va a permitir a las empresas superar sus adversidades y aumentar el nivel de competitividad en el mercado nacional.

El proyecto de Parra (2020) tuvo como finalidad mejorar el servicio de la población, el modelo propuesto de la gestión operativa va a permitir el control y seguridad para la empresa cooperativa de transportes Guamote. Así mismo le permitió conocer la situación en la que se encuentra la empresa, él aplico fichas de

evaluaciones en donde se basó en 05 criterios como: gestión organizacional, gestión financiera, gestión de conductores, personal de apoyo y la gestión de prestación de servicio de la mano con la gestión operativa refleja el control y seguridad de la empresa, de esa manera obtuvo la información que le fue de gran importancia y poder desarrollar lo propuesto. Dentro de sus análisis obtuvo una calificación baja de 2 puntos, donde fue evidencia que la gestión organizacional no cumple con un manual de procesos, manual de funciones de los trabajadores y otros. La gestión operativa dentro de la empresa carece de un plan de mantenimiento donde pueda conservar el estado óptimo de los vehículos, así mismo no disponen de capacitaciones sobre tema de accidentes de tránsito. Los componentes de la investigación fue a través de las evaluaciones proporcionadas dieron una calificación baja, estos impiden brindar un servicio de calidad a sus clientes. Se recomienda a la empresa de transporte Guamote considerar sus propuestas, con el fin de mejorar las necesidades de los clientes. Su objetivo fue realizar un modelo de gestión operativa para la empresa de transportes Guamote, dentro de su investigación la metodología que aplico fue a través de encuestas o entrevistas por parte de los clientes.

Del mismo modo, Serrano y Rodríguez (2020) en su investigación presentaron como objetivo la propuesta de un modelo para la gestión de proyectos en las entidades del sector micro finanzas, como caja Arequipa y caja Tacna. Estas entidades se encuentran con una gestión de proyectos basada en un Software tradicional. Propusieron el diseño del modelo de gestión ágil de proyectos de desarrollo de software, le permitió la estandarización y escalamiento de métodos. Comprende la evaluación de la organización en cuanto la agilidad y el enfoque de gestión de proyectos de desarrollo del Software. Su metodología se basó a través de las encuestas y entrevistas en las diferentes áreas de la empresa, donde se les aplicó a los trabajadores, dando conocer las dificultades que tienen con el software en que trabajan.

La tesis de Mendoza (2019) fue realizada su investigación con el objetivo de presentar una propuesta de mejora en el control interno de las evaluaciones de crédito, porque beneficiará en la calidad de los informes que deben presentar los analistas de créditos, además de un mejor perfil y hacer valer los principios

corporativos de la organización en su actividad diaria. El estudio que ejecuto fue el análisis basándose en el plan de memorias de la caja Trujillo año 2018.

La investigación de Solís (2022) se determinó a través de la gestión operativa y su incidencia en la satisfacción del usuario del Banco de la Nación de la Agencia Caraz, 2021. Su metodología adoptó un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, tipo correlacional y diseño no experimental, corte transversal. Los estudios dieron a conocer que el 32% de los encuestados fue considerado buena la gestión operativa en agencia Caraz y el 44% percibieron buena satisfacción al cliente. Existía una relación positiva en la gestión operativa. Tuvo como objetivo determinar si la gestión operativa incide en la satisfacción al cliente.

El estudio de Barragan (2019) tuvo como objetivo mejorar la gestión de operaciones de la organización para incrementar la productividad de la gestión operativa de la empresa VIMAR S.A.C., su finalidad del proyecto de investigación fue plantear mejoras en los procesos de operacionales la cual le va a permitir a la empresa disminuir sus gastos e incrementar su productividad económica operativa.

Así mismo se planteó esta propuesta con mejorar la gestión de operaciones, donde estuvo involucrada la aplicación de la metodología, se fundamentará los inventarios, utilizaron las técnicas ABC, MRP y modelo P y Q, así mismo se propuso implementar las nuevas tecnologías de gestión. La metodología de integración del ser humano en el proceso de producción, se describió el diseño, el estudio comprende con la prestación de servicio, el estudio del movimiento y el cálculo del tiempo de la atención brindada.

El trabajo de García (2021) su objetivo general una propuesta de gestión por procesos para aumentar la productividad en una planta de concreto, la empresa está ubicada en Piura. Su enfoque principal de la investigación cuantitativo, porque fue orientado a la eficiencia y eficacia de la productividad. Su diseño experimental, descriptivo no tendrá ningún cambio en la materia de estudio. Su finalidad es aplicar la propuesta de gestión en los procesos en la planta de concreto, donde se enfocará la satisfacción del cliente, aumentará su productividad. A través de la variable gestión operativa existen diferentes autores o instituciones que dan a conocer sus opiniones de distintas maneras.

Según Daruma (2017) para él, el significado de gestión operativa lo relaciono con el ámbito general empresarial, ya que son las acciones que la empresa se realiza donde exista y pueda sobrevivir en el día a día. Se puede decir que sin la gestión operativa la organización no avanza, no crece, es similar a la gasolina para los vehículos, sin ella no funciona el motor y no da pie en marcha. Es importante para las empresas, las cuales están orientadas, donde se previene, emplean recursos con el fin de llegar a la meta y objetivos, todas estas actividades están obtenidas por secuencia en el tiempo requerido.

Según Conexión ESAN (2020) menciona que la gestión operativa es un negocio, en donde ayudara a gestionar y a controlar de forma eficaz los recursos de una empresa para mantener satisfechos a los clientes. Los beneficios de la gestión de operaciones es Implementar un proceso de forma eficaz brindada a las empresas con relevantes beneficios. Entre ellos: Mayor ventaja competitiva, Reducción de costos, Satisfacción del cliente y Motivación de los empleados.

De acuerdo con Singer (2021) también se denomina gestión de operaciones, es una práctica que implica planificar, ejecutar y monitorear las acciones dentro de sus actividades de una empresa. Con el fin de mejorar el desempeño de los procesos internos, aumentando la eficiencia y productividad. Dentro de los resultados que se han obtenido con la gestión es: la reducción de los costos operativos, mayor productividad, mejorar la calidad de servicio y el incremento de los índices de satisfacción de los clientes.

Así mismo da conocer 5 consejos para optimizar las operaciones de las empresas que es invertir en la tecnología, planificación, ejecución, seguimiento y mejora, seguimiento de indicadores clave de rendimiento, conoce tu mercado y la demanda y por último adopta un sistema de enrutamiento eficiente.

Según Reimilla (2018) la gestión operativa es una herramienta que le va a permitir realizar una gestión efectiva en sus clientes. A través de la organización, la consolidación y el control de los clientes, donde va a asegurar el proceso en tiempo real, con el control de los eventos en distintas instancias. La aplicación le permitió conocer toda la gestión operativa interna dependiendo de las necesidades de sus clientes.

En la primera dimensión planificación fue definida por Riquelme (2022) como en su página web lo define como un proceso bien meditado, con el fin de obtener un objetivo determinado, ya que puede tener más de un objetivo. Mayor sea el nivel de planificación, será más fácil obtener los objetivos con el menor esfuerzo.

La segunda dimensión ejecución, según Bossidy y Charan (2017) en su libro, es el análisis que ha ocurrido en la empresa. Para lograr cambios, mejorar la cultura y la filosofía. La empresa enfocada en la ejecución obtendrá cambios con rapidez. El principal requisito es el líder que deberá estar comprometido con la organización y debe ser transparente consigo mismo y con los demás.

La tercera y cuarta dimensión, monitoreo y evaluación, según Varela (2021) la importancia en ambas dimensiones, son diseñados porque van a constituir los componentes ante una implementación de un proyecto. El monitoreo es una tarea que va a permitir documentar y utilizar los resultados, procesos y experiencias en base a la toma de decisiones y de la mano con el aprendizaje. Es el mecanismo de verificación si el proyecto está en marcha y cumple con los resultados dentro del límite de tiempo. La evaluación va a girar en torno a lo que está bien o está mal implementado el proyecto y en qué medidas ha logrado los resultados. Los desafíos enfrentados durante la implementación como fueron mitigados y como pudieron haberse mitigado. Ya que es una base que podría replicarse o escalarse. Las principales recomendaciones para la formulación de un monitoreo y evaluación en un proyecto que se dio a través de: medir solo la información necesaria, herramientas de recopilación de datos apropiados, identificación de roles y responsabilidades, los indicadores deben ser Smart, uso de marco lógico y teoría de cambio, plan de análisis integral y comunicación con grupos de interés.

Por otra parte, Mendoza (2019) define en su artículo dió a conocer que la gestión administrativa operativa en recursos humanos, tiene como objetivo conocer y determinar la teoría de las funciones que desarrolla el área de recursos humanos, en forma operativa y administrativa.

De otro lado, Montañó (2018) define en su libro la gestión operativa de tesorería, el objetivo general fue realizar la gestión administrativa en tesorería. La gestión en

forma activa va a englobar las operaciones en una empresa con relación a dinero, ya sean cobros, pagos y negociaciones con otras entidades públicas o privadas.

Así mismo, Gastalver (2017) definió que la gestión operativa es la compraventa internacional donde se efectuar, realizar, definir y utilizar el control de la información del marco legal.

Para Flamariqui (2017) define la gestión de operaciones en la tecnología y el sistema formatizada a nivel global, las empresas han incrementado productos, las cuales se deben de gestionar y controlar, porque busca diferenciar, personalizar la atención en las necesidades. Es útil la tecnología y la informatización en la organización en la gestión, facilitará el control global y va mejorar la operatividad y el servicio al cliente.

Según Velasco, Franco y Carabajo (2022) define la gestión operativa en su artículo científico, es diseñar un modelo que recaude y recupere impuestos seccionales en el gobierno autónomo descentralizados con el fin de mejorar la calidad en los servicios ofrecidos, así mismo reestructurar la organización interna en las entidades públicas.

Según León (2017) define la gestión operativa en solucionar los problemas y obtener el grado de satisfacción en la organización del cliente interno y externo. Para brindar un servicio de calidad y superar las expectativas.

Para Roldan, Méndez, et al. (2017) lo define en su revista la descripción y evolución en la gestión operativa se rigen 04 factores importantes: el proceso flexible del lugar, la competencia, explotar los recursos intangibles y organizar el trabajo direccionada a la estrategia y por último el origen del local.

Así mismo, Argota y Coasaca (2016) define la gestión operativa en describir y analizar el modelo dinámico, se permitirá visualizar las funciones de los trabajadores.

Según el artículo de Franco (2016) la gestión operativa lo define en una estratégica en el sector público es mejorar el desempeño en las organizaciones del estado, se medirá e identificara los resultados.

Así mismo, Moquillaza y Carrillo (2017) la definición de la gestión operativa es proponer que se ordene el proceso de la organización, así mismo aplicando las normas del ISO 9001.

Por otra parte, Andrade y Simbaña (2021) lo define la gestión operativa para él es el proceso de lavados de activos, donde su investigación es ajustar el proceso de la gestión administrativa y operativa con el fin de que se cumplan las normas y el reglamento.

Así mismo, Pastrano y Rojas (2021) la gestión operativa es un elemento que permitirá a las organizaciones a tomar las decisiones, donde el clima laboral será un instrumento de ambiente saludable.

Así mismo, Mori, et al. (2021) define la gestión operativa busca determinar las incidencias en los factores político y administrativo para la toma de decisiones.

Según Castaño (2018) define la gestión operativa en recolectar información de la realidad en la gestión y la operatividad bancaria, donde se va a conocer la naturaleza en las operaciones, donde se aplicaran los métodos y procedimientos indicados y finalizando en los resultados.

Por otro lado, Campos, Esquivel y Varela (2021) define la gestión operativa en evaluar la continuidad de los servicios, desarrollar estrategias mediante análisis en el sistema de gestión y riesgo de la empresa. Donde buscará mejorar e identificar las oportunidades de la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación que se realizó fue de tipo descriptivo, porque se diseñó un modelo de propuesta evaluativa de la gestión operativa de la CMAC Sullana tienda Paita. Es aplicada la investigación porque resolvió los problemas y a su vez los orienta. Y está dirigida porque sigue las líneas de investigación propuesta por la universidad Cesar Vallejo.

Así mismo, el diseño de investigación, el estudio fue no experimental, debido a que las variables no son manipuladas y se estudian tal cual en la unidad de análisis. Además de enfoque cuantitativo, porque se utilizaron los datos numéricos para la realización de los resultados y así poder dar respuesta, el objetivo de la investigación es dar conocer las incidencias y los valores que manifiesta la variable.

Según Ruiz (2019) el diseño cuantitativo es un fenómeno o acontecimiento por causa de la voluntad humana, esto va a formar parte de los objetivos. Es importante en la investigación conocer las conclusiones estadísticas, esto ayudará a recolectar la información para la investigación, esto se basará en los cálculos y los números. De la misma manera, indica que la investigación no experimental no existirá manipulación en las variables ni aleatoria del mismo.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable independiente cuantitativa: Gestión operativa

Definición conceptual: Según Otiniano (2019) La gestión operativa es concientizar la importancia de invertir el tiempo, capacitar al personal y supervisar la atención al usuario.

Definición operacional: Esta variable se medirá mediante cuestionarios.

Las dimensiones: Planificación, ejecución, monitoreo y evaluación.

Los indicadores: indicador de efectividad, indicador de planificar, indicador de eficiencia, indicador de control e indicador de eficiencia.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Según Domínguez (2019) también se denomina universo, es el conjunto de casos que va de la mano con las especificaciones. Cuando se coge una parte de la población se selecciona parte de la muestra. En la presente investigación, la población estuvo conformada por los clientes de la CMAC Sullana, ubicada en la localidad de Paita, con una totalidad de 10,820 personas.

3.3.2. Muestra

Según Ciro (2019) la muestra es la parte de un elemento representativo de la población, estos deben de ser seleccionados al azar. En la presente investigación se realizó la muestra en los clientes y colaboradores de la CMAC Sullana tienda Paita, donde se determinó lo siguiente:

Con una muestra de 360 clientes.

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

N=10,820

E= Error representado por 0.05

Z= Nivel de confianza: 95%= 1.96 (Grado de confiabilidad)

p= Grado de aceptación: 0.6

q= Grado de no aceptación: 0.4

n= Tamaño de la muestra de necesitaría.

Remplazando las variables:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.6) \cdot (0.4) \cdot (10820)}{(0.05)^2 \cdot (10,820-1) + (1.96)^2 \cdot (0.6) \cdot (0.4)}$$

n= 360

Criterio de inclusión:

Los trabajadores de la CMAC Sullana tienda Paita que tienen contacto directo con los clientes.

Los clientes de la CMAC Sullana que realizaron las operaciones en la agencia Paita.

Criterio de exclusión:

Los trabajadores de la CMAC Sullana agencia Paita que no tienen contacto directo con los clientes.

En la investigación que fue realizada se aplicó la encuesta, cumpliéndose el 100% donde la población fue 360 encuestados, donde estuvo conformada por los 331 clientes y los 29 colaboradores.

3.3.3. Muestreo

La técnica estadística que se realizó fue a través de las encuestas y guías de análisis a los clientes y colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana.

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis trabajador de la CMAC tienda Paita, 2018.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

La técnica a utilizar en la investigación, se procedió a través de la encuesta a los colaboradores de la CMAC Sullana tienda Paita y así mismo fue aplicado a los clientes que presten servicio.

3.4.2. Instrumentos

Los instrumentos que fueron aplicados en la investigación, se basaron en encuestas y fue verificado por expertos en la materia como se muestra en el **Anexo 2 Matriz de consistencia** donde se podrá medir la gestión operativa de la CMAC Sullana tienda.

Para Westreicher (2020), define la encuesta en un instrumento de recopilación información ya sea cualitativa o cuantitativa de una población. Es por eso que elaboran cuestionarios para procesar datos con ayuda del método estadístico.

En la entidad la atención al cliente es frecuentemente, en el cual se podrá obtener los indicadores de la calidad de servicio en la CMAC Sullana tienda Paita.

3.5. Procedimientos

Se presentó una carta de presentación dirigida al gerente donde se solicitó información de la CMAC Sullana tienda Paita, a través de la carta de aceptación, me brindaron las facilidades en realizar las encuestas a los clientes y trabajadores de las diferentes áreas créditos y ahorros.

3.6. Métodos de análisis de datos

En el análisis cualitativo se dio a conocer las características de la información de las encuestas establecidas, como a su vez de las guías de análisis establecidas a los trabajadores de la CMAC Sullana y clientes de tienda Paita.

Su finalidad del desafío es construir interpretaciones sin necesidad de neutralizarlas.

3.7. Aspectos éticos

La información que se utilizó en esta investigación fue otorgada por la CMAC Sullana tienda Paita, por ser trabajador de la entidad se facilitó el uso de la información, el cual tuvo fines académicos y de uso confidencial por ser una entidad de alto prestigio.

IV. RESULTADOS

Las generalidades de la investigación en el capítulo de resultados, se pretende responder los objetivos planteados, teniendo como objetivo principal diseñar un modelo de propuesta evaluativa de la gestión operativa de la CMAC Sullana tienda Paita – 2018, donde se aplicó el cuestionario, el cual permitió extraer la información relacionada a la tesis para cumplir con los objetivos trazados. En la tabla de resultados se realizó a través del cuestionario a los clientes de la CMAC Sullana.

El primer objetivo- Clientes: Identificar la planificación actual de la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018.

Tabla 1

Planificación actual de la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1. El tipo de servicio que utilizó por la entidad financiera	Crédito	128	38,7	38,7	38,7
	Productos	129	39,0	39,0	77,6
	Servicios	74	22,4	22,4	100,0
Total		331	100,0	100,0	
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2. ¿Cree Ud. que los trabajadores de la CMAC Sullana tienda Paita brindan con satisfacción sus Servicios?	Si	122	36,9	36,9	36,9
	No	209	63,1	63,1	100,0
Total		331	100,0	100,0	
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
3. ¿Cómo califica la agilidad de la atención brindada?	Malo	96	29,0	29,0	29,0
	Regular	145	43,8	43,8	72,8
	Bueno	45	13,6	13,6	86,4
	Muy bueno	45	13,6	13,6	100,0
Total		331	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a los clientes de la CMAC Sullana tienda Paita.

Interpretación: Según la tabla 1 se pudo identificar que la muestra de los 331 clientes encuestados, el 39% utilizaron el servicio de productos, esto se debe a que la mayoría de ellos optan por aperturas de cuentas de ahorros, la otra parte representó un 38.7% utilizaron el servicio de créditos esto se debe a los desembolsos de créditos que otorgan los asesores y un 22.4% utilizaron el servicio de operaciones que realizan en ventanilla como son: pagos de créditos, depósitos en cuenta de ahorro y transferencias.

En la información que se obtuvo del cuestionario aplicado, el 63.1% no brindaron con satisfacción su servicio, esto se debió a que no cumplen con el protocolo de atención al cliente que la entidad lo estipula, por otro lado, en menor escala a un 36.9% que sí brindan con satisfacción sus servicios se podría decir que si aplican las normas y procedimientos que lo indica.

Además, se muestra que un 43.8% de clientes encuestados dieron a conocer que la agilidad brindada fue regular, por otro lado, el 29% se consideró por la mala agilidad que se brindó, se debe por la caída del sistema y la falta de conocimiento en el sistema bancario y un 13.6% lo calificó como bueno y muy buena la agilidad atendida por el colaborador de la CMAC Sullana tienda Paita, esto se debió a que calculan el tiempo de atención.

El segundo objetivo-Cliente: Determinar la ejecución actual de la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018.

Tabla 2

La ejecución actual de la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
4. ¿Qué tan claro tuvo el mensaje que le transmitió el colaborador?	Malo	96	29,0	29,0	29,0
	Regular	146	44,1	44,1	73,1
	Bueno	44	13,3	13,3	86,4
	Muy bueno	45	13,6	13,6	100,0
	Total	331	100,0	100,0	
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
5. ¿Cómo califica Ud. la amabilidad del colaborador?	Malo	99	29,9	29,9	29,9
	Regular	143	43,2	43,2	73,1
	Bueno	43	13,0	13,0	86,1
	Muy bueno	46	13,9	13,9	100,0
	Total	331	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a los clientes de la CMAC Sullana tienda Paita.

Interpretación: Según la tabla 2, se pudo determinar que el 44.1% de clientes que fueron encuestados manifestaron que el mensaje que transmitió el colaborador fue regular, por otro lado, el 29% dio a conocer que el mensaje que transmitió el colaborador es malo, esto se debe por la falta de compromiso por la entidad, sin embargo, el 13.6% de clientes indicaron que es muy bueno y un 13.3% dieron a conocer que el mensaje transmitido por el colaborador fue bueno, da conocer que si muestran responsabilidad y compromiso por la CMAC Sullana tienda Paita.

Además, se observó que el 43.2% de los clientes encuestados calificaron como regular la amabilidad brindada, el 29.9% tuvo como resultado, fue mala la amabilidad que se les brindó, esto se reflejó a que no se sintieron identificados con la identidad, mientras que 13.9% lo calificaron de bueno y el 13% de clientes optaron que la amabilidad del colaborador fue muy buena, esto se debe a que poco de los colaboradores CMAC Sullana cumplieron con el protocolo de atención al cliente.

El tercer objetivo- Cliente: Proponer monitoreo en la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018.

Tabla 3

Monitoreo en la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
6. ¿Qué tipo de canales de atención usa frecuentemente?	Vía personal	103	31,1	31,1	31,1
	Página web de la CMAC Sullana.	91	27,5	27,5	58,6
	Fono Caja.	116	35,0	35,0	93,7
	Correo institucional de consulta al cliente	21	6,3	6,3	100,0
	Total	331	100,0	100,0	
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
7 ¿Usted cree que el personal que lo atendió debe de ser evaluado?	Si	331	100,0	100,0	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a los clientes de la CMAC Sullana tienda Paita.

Interpretación: Según la tabla 3, se obtuvo los siguientes resultados donde se indicó que los tipos de canales de atención que usaban los clientes fue frecuentemente y donde el 35% representó el uso de los canales de servicio de fono caja, se obtuvo una mayor demanda, por el tipo de operaciones que realizaban que era a través de vía telefónica como anulaciones de tarjetas, desembolsos en cuentas de ahorro, reclamos o quejas. Así mismo, con un 31.1% se posiciono en el segundo lugar el canal de atención vía presencial. Tuvieron como resultado el 27.5% el canal atención en la página web de la CMAC Sullana y por el canal de atención por correo institucional de consulta al cliente, lo utilizaron muy poco con un 6.3%.

Además, aprecio que los 331 clientes encuestados indican el 100% que los colaboradores de la CMAC Sullana deben de ser capacitados para obtener una buena imagen de la institución por el buen trato al cliente.

El cuarto Objetivo- Cliente: Establecer evaluaciones en la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018.

Tabla 4

Evaluaciones en la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
8. ¿Se sintió satisfecho con la atención que se le brindó a diferencia de otras entidades financieras que asistió?	Si	121	36,6	36,6	36,6
	No	210	63,4	63,4	100,0
	Total	331	100,0	100,0	
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
9. ¿Usted utilizaría nuevamente el servicio brindado por la CMAC Sullana tienda Paita?	Si	121	36,6	36,6	36,6
	No	210	63,4	63,4	100,0
	Total	331	100,0	100,0	
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
10. ¿Recomendaría los servicios que brinda la CMAC Sullana tienda Paita?	Si	121	36,6	36,6	36,6
	No	210	63,4	63,4	100,0
	Total	331	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a los clientes de la CMAC Sullana tienda Paita.

Interpretación: Según la tabla 4, los resultados que se obtuvieron en los encuestados con un 63.4% indicaron que no se sintieron satisfechos por la atención que se les brindó a diferencia de otras entidades que asistieron el trato fue mejor, esto quiere decir que los clientes siempre van a comparar la atención con otras entidades y el 36.6% dieron a conocer que sí estuvieron satisfechos por la atención brindada.

Además, se pudo observar que el 63.44% de los clientes no volverían a utilizar por segunda vez el servicio brindado por la CMAC Sullana, los clientes dieron a entender que se llevan una mala imagen de la institución. El 36.6% si estuvo de acuerdo en retornar a usar los servicios de atención de la CMAC Sullana. A su vez, los clientes que fueron encuestados dieron a conocer con un alto porcentaje de 63.4% no recomendarían el servicio que estuvo brindando la CMAC Sullana, por la falta de compromiso de cada colaborador. Mientras, el 36.6% si recomiendo la CMAC Sullana, si pusieron en práctica el código de buenas prácticas.

En la tabla de resultados se realizó a través del cuestionario a los colaboradores de la CMAC Sullana.

El primer objetivo- Colaboradores: Identificar la planificación actual de la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018.

Tabla 5

La planificación actual de la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1. Área que pertenece los colaboradores de la CMAC Sullana.	ÁREA DE OPERACIONES	9	31,0	31,0	31,0
	ÁREA DE CREDITOS	20	69,0	69,0	100,0
	Total	29	100,0	100,0	
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2. ¿Usted conoce la misión y visión de la CMAC Sullana?	Sí	6	20,7	20,7	20,7
	No	23	79,3	79,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
3. ¿Usted cree que la CMAC Sullana tienda Paita tiene proyectado su misión y visión?	Sí	6	20,7	20,7	20,7
	No	23	79,3	79,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la CMAC Sullana tienda Paita.

Interpretación: Según en la tabla 5, se identificó que el 69% el área de créditos estaba conformada por los asesores de negocio, el administrador, el auxiliar de crédito y el funcionario de créditos, mientras en el 31% fue representado por el área de operaciones donde lo conformaban la asistente de operaciones, plataformas back y Font, encargado de bóveda, y los recibidores pagadores y la ejecutiva de cuentas de ahorro, siendo un total de 29 trabajadores.

El siguiente resultado de 79.3% tuvieron como respuesta que no conocen la misión y visión de la CMAC Sullana y el 20.7% si tienen conocimiento, porque son colaboradores antiguos.

Los resultados que se obtuvieron de 79.3% indicaron que la CMAC Sullana tienda Paita no tienen proyectado su misión y visión. La otra parte de los colaboradores con un 20.7% que sí tuvieron claro la proyección de la CMAC Sullana.

El segundo objetivo- Colaboradores: Determinar la ejecución actual de la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018

Tabla 6

Determinar la ejecución actual de la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
4. ¿Usted cumple con las metas y objetivos que le proponen la CMAC Sullana tienda Paita?	Sí	6	20,7	20,7	20,7
	No	23	79,3	79,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
5. ¿Usted se siente a satisfecho con la labor que viene desempeñando en la CMAC Sullana?	Sí	6	20,7	20,7	20,7
	No	23	79,3	79,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
6. ¿Usted cree que la reducción del personal es por la falta de compromiso a la CMAC Sullana?	Sí	13	44,8	44,8	44,8
	No	16	55,2	55,2	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la CMAC Sullana tienda Paita.

Interpretación: Según la siguiente tabla 6, se muestra que el 79.3% los colaboradores encuestados no cumplieron con sus metas que la CMAC Sullana les propuso, esto se debió a la falta de compromiso del colaborador. La otra parte con un 20.7% dieron a conocer que si cumplen con sus objetivos propuestos por la entidad.

Los resultados se vieron reflejados con un 79.3% que no se sintieron satisfechos con la labor que venían desempeñando, ellos manifestaron que se debe a la falta de incentivos y con el 20.7% si se sintieron satisfechos en pertenecer en la CMAC Sullana, se muestra que el 55.2% no cree que la reducción del personal haya sido por la falta de compromiso y el 44.8% indicaron que si se debe por la reducción del personal.

El tercer objetivo- Colaboradores: Proponer monitoreo en la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018.

Tabla 7

Monitoreo en la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
7. ¿Con que frecuencia hay quejas y reclamos en la CMAC Sullana tienda Paita?	3 veces al día	29	100,0	100,0	100,0
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
8. ¿Qué tipo de atención usan más los clientes?	Quejas y reclamos	13	44,8	44,8	44,8
	consultas o solicitud de información	8	27,6	27,6	72,4
	Transacciones	8	27,6	27,6	100,0
Total		29	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la CMAC Sullana tienda Paita.

Interpretación: Según la tabla 7, tuvo como resultado que el 100% de los colaboradores encuestados dieron a conocer que 3 veces al día se dan quejas y reclamos, mientras que el 44.8% usaban más las quejas y los reclamos, siguiendo con una igualdad porcentual del 27.6% usaban las consultas o solicitudes de información y transacciones.

El cuarto Objetivo- Colaboradores: Establecer evaluaciones en la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018.

Tabla 8

Evaluaciones en la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
9. ¿Usted conoce el concepto de gestión operativa?	Sí	7	24,1	24,1	24,1
	No	22	75,9	75,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
10. ¿La CMAC Sullana le brinda capacitaciones en atención al usuario?	Sí	6	20,7	20,7	20,7
	No	23	79,3	79,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
11. ¿Usted pone en práctica el protocolo de atención al cliente?	Una vez	10	34,5	34,5	34,5
	De vez en cuando	16	55,2	55,2	89,7
	Casi siempre	3	10,3	10,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
12. ¿Usted cree que los servicios que ofrece la CMAC Sullana son de calidad?	Sí	12	41,4	41,4	41,4
	No	17	58,6	58,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
13. ¿Usted como colaborador de la CMAC Sullana tienda Paita cumple con las políticas, normas que la entidad exhorta?	Sí	11	37,9	37,9	37,9
	No	18	62,1	62,1	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la CMAC Sullana tienda Paita.

Interpretación: Según en la tabla 8, se muestra un 75.9% de los colaboradores encuestados dieron a conocer que no tuvieron conocimiento del concepto de gestión operativa, la otra parte con un 24.1% fue reflejado que si conocen el concepto de gestión de operativa.

Los resultados establecidos con un 79.31% de colaboradores encuestados manifestaron que no se brindaba capacitaciones en atención al usuario, por otra parte, con un 20.7% dieron a conocer que si dan capacitaciones.

Además, con un 55.17% de vez en cuando ponían en práctica el protocolo de atención al cliente, Así mismo con un 34.5% solo una vez ponían en práctica el protocolo de atención al cliente. El 10.3% casi siempre ponían en práctica el protocolo de atención.

En el resultado, de 58.62% indicaron que los servicios que brindaban la CMAC Sullana no eran de calidad, a diferencia con un 41.4% que los servicios brindados si eran de calidad, mientras que los colaboradores con un 62% no cumplían con las políticas establecidas por la entidad y un 37.93% si cumplían con las normas que la CMAC Sullana establece.

V. DISCUSIÓN

El objetivo de este modelo se determinó a través de los objetivos propuestos por la entidad, donde se obtuvo un resultado siendo el aumento de la satisfacción al cliente en la CMAC Sullana tienda Paita, para que tenga una mejor posición en el mercado y se vea reflejado en la calidad del servicio. La información de los resultados será discutida en los siguientes objetivos:

De acuerdo al primer objetivo: Identificar la planificación actual de la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018. Se tuvo como resultado de los 331 clientes encuestados, el 39% usaban el servicio de productos, como también estipulaban que el 63.10% de los colaboradores no brindaban con satisfacción sus servicios y el 43.80% la agilidad de atención brindada fue calificada regular. Así mismo, el resultado que fue obtenido de los 29 colaboradores que fueron encuestados, el área de créditos, con un 69% había más colaboradores dicha área, el 79.30% porcentajes similares en desconocimiento y proyección de la misión y visión de la entidad. Resultado que concuerda con Serrano y Rodríguez (2020) quien investigo "Propuesta de un modelo para la gestión de proyectos de desarrollo de software en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito Peruanas, basado en el Framework SAFE", su investigación reafirma, porque va a comprender la planificación de la organización en cuanto la agilidad en la atención y el enfoque a la gestión de proyectos de desarrollo a través del Software, no hay similitud con la variable en la investigación, su variable fue desarrollo de Software, hubo similitud en la metodología fue de enfoque cuantitativo, así mismo los instrumentos para la recolección de datos lo realizó a través de encuestas y entrevistas en las distintas áreas donde manejaban el Software antiguo. Se tiene en cuenta lo descrito por Daruma (2017) en el ámbito empresarial, son como acciones que la empresa realiza, donde exista y pueda sobrevivir en el día a día. Se puede decir que sin la gestión operativa la organización no avanza, no crece, es similar a la gasolina para los vehículos, sin ella no funciona el motor y no da pie en marcha.

El segundo objetivo se basó en determinar la ejecución actual de la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018. En la investigación que se

obtuvo de los 331 clientes encuestados manifestaron, el 44.10% el mensaje transmitido por los colaboradores era de forma regular, así mismo con el 43.20% se pudo determinar que la amabilidad en la atención que transmitían también era regular. De otro lado los 29 colaboradores que fueron encuestados dieron a conocer que el 79.30% no cumplían sus metas, porcentaje similar a que no se sentían satisfechos con la labor que venían desempeñando, resultado que concuerda con Barreno y Aguirre (2018) quien investigó “La gestión operativa y la ejecución presupuestaria de ventas de los operadores logísticos de la Zona Centro en el sector de telecomunicaciones”, se encontró que la ejecución a mejorar del modelo de la gestión operativa en ventas fue de 76%, el autor tuvo similitud en la variable gestión operativa y en su metodología fue de enfoque cuantitativo, así mismo los instrumentos para la recolección de datos lo realizó a través de encuestas y entrevistas en las distintas áreas. Según lo descrito por Conexión ESAN (2020) lo definen en ayudar a gestionar y controlar de forma eficaz los recursos de una empresa para mantener satisfechos a los clientes.

Respecto al tercer objetivo que fue proponer monitoreo en la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018. Se obtuvieron como resultados de los 331 clientes encuestados, donde indicaron que los canales de atención que usaban con frecuencia los clientes fue el canal de servicio de fono caja con un 35%, se pudo apreciar que el 100% de los clientes dieron a conocer que los trabajadores de la CMAC Sullana deberían ser capacitados, mismo resultado de los 29 colaboradores que fueron encuestados que 3 veces al día se registraban quejas y reclamos, así mismo el 44.8% el tipo de atención que más usaban eran los reclamos. Resultado que concuerda con Solís (2022), quien investigó “Gestión operativa y su incidencia en la satisfacción del usuario del banco de la nación de la agencia Caraz, 2021”, el 56% de los trabajadores necesitaban mejorar las actividades de monitoreo, el autor tuvo similitud en la variable gestión operativa y en su metodología fue de enfoque cuantitativo, así mismo los instrumentos para la recolección de datos lo realizó a través de encuestas y entrevistas en las distintas áreas. Así mismo descrito por Singer (2021) la definición de gestión operativa es una práctica que va de la mano con la planificación, ejecución y monitoreo dentro de las actividades de la empresa. La finalidad es mejorar el proceso interno de la eficiencia y la productividad.

Finalmente, para el cuarto objetivo fue establecer evaluaciones en la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018. Se tuvo como resultado los 331 clientes encuestados con un 63.4% donde indicaron que no estuvieron satisfechos, no utilizarían y recomendarían el servicio brindado por la CMAC Sullana. Además, los 29 colaboradores que fueron encuestados dieron a conocer que el 75.9% desconoce del concepto de gestión operativa, así mismo el 79.3% la CMAC Sullana no se les brinda capacitación a su personal, con un 55.2% de vez en cuando practican el protocolo de atención al usuario, el 58.6% manifestaron que los servicios no son de calidad, por otro lado, se obtuvo el resultado del 62.1% no cumplieron con las políticas y normas que la CMAC Sullana les asignó. El resultado que concuerda con Mendoza (2019), quien investigó “Propuesta de mejora en el control interno de evaluaciones de crédito en la caja Trujillo”, el 55% tuvo una calificación mala por la deficiencia evaluación en otorgar créditos a sus clientes, no hay similitud en la variable de la investigación, su variable fue control interno, hubo similitud en la metodología fue de enfoque cuantitativo, así mismo en los instrumentos para la recolección de los datos lo realizó a través de encuestas y entrevistas en las distintas áreas de créditos, operaciones y recuperaciones. Según lo descrito por León (2017) la gestión operativa lo define en solucionar problemas y obtener el grado de satisfacción en la organización del cliente interno y externo. Para brindar un servicio de calidad y superar las exceptivas.

VI. CONCLUSIONES

Con los resultados que fueron obtenidos de la aplicación de los instrumentos (encuestas y entrevistas). Se detalla las siguientes conclusiones:

1.- Se determinó la incidencia por la falta de planificación en la gestión operativa de la CMAC Sullana tienda Paita, 2018; Según los datos analizados se observó insatisfacción del cliente y una mala organización dentro y fuera de la entidad, porque no se brindó una información rápida, clara y precisa, teniendo en cuenta las pautas de transparencia de la información; así como contar con equipos modernos y apropiados para agilizar la atención y con ello evitar insatisfacción de los clientes.

2.- Se determinó la incidencia por la falta de ejecución en la gestión operativa de la CMAC Sullana tienda Paita, 2018; Según los datos analizados se observó por parte del colaborador, la atención que se brindó no fue la adecuada, el tiempo de espera por factores internos y externos fue excesivo, no controlan el tiempo de espera en la finalización de los procedimientos en la atención, como consultas de información, reclamo. El resultado obtenido por los clientes fue que la atención que se brindó fue regular debido a los problemas de autorizaciones por retiros, problemas con el equipo y sistema, pérdida de tiempo por confirmaciones, falta de controlador de tickets al ingreso de la oficina. El ambiente laboral no fue el adecuado, se percibe una mala comunicación en forma vertical que limita que exista cordialidad en sus áreas.

3.- Se determinó la incidencia por la falta de monitoreo en la gestión operativa de la CMAC Sullana tienda Paita, 2018; Según los datos analizados se observó en las áreas de operaciones y crédito. No cumplen los estándares de calidad en la atención brindada, cuentan con un manual de atención al cliente, pero no es aplicado por los colaboradores, además el cliente no tiene conocimiento de este pre apto. Así mismo los colaboradores indicaron que no se sienten identificados, debido a la falta de su uniforme y fotocheck, ya que hay demora en entregarlo.

4.- Se determinó la incidencia por la falta de evaluación en la gestión operativa de la CMAC Sullana tienda Paita, 2018; Según los datos analizados se observó que los colaboradores deberían ser evaluados, la atención brindada de otras entidades

es mejor, por ello que no recomendarían y utilizarían nuevamente el servicio, por parte de los colaboradores existe desconocimiento en el concepto gestión operativa, por la falta de capacitación en las áreas de créditos y ahorros. El incumplimiento de las políticas y procedimientos que la entidad lo establece.

VII. RECOMENDACIONES

1.- como primer objetivo se propuso identificar la planificación de la gestión operativa de la CMAC Sullana tienda Paita-2018; de los resultados obtenidos se recomienda en las áreas de créditos y operaciones, mejorar la relación laboral en ambas áreas, capacitación al personal de manera constante y uniforme, para que tengan un mismo procedimiento las demás sucursales y así se eviten reclamos por parte de los clientes. La capacitación no solo deberá ser teórica, también práctica, para evaluar los puntos que se deben mejorar en la calidad de la atención.

2.- como segundo objetivo se propuso determinar la ejecución de la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018; de los resultados obtenidos se recomienda al área de operaciones atender al cliente en el tiempo oportuno, sin hacerlo esperar, saludándolo inmediatamente, tratándolo con una actitud proactiva, también implementar propuestas de mejora, como instalar controlador de tickets al ingreso de la oficina para evitar un desorden en la hora de llegada de cada cliente. Generar un ambiente de armonía, buen trato, integrando al cliente a sus necesidades, mejorando la calidad de servicio tanto interno como externo, donde el personal brinde una atención de calidad.

3.- como tercer objetivo se propuso proponer monitoreo en la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018; de los resultados obtenidos se recomienda al área de créditos y operaciones realizar varios procedimientos, los cuales se detallarán: Definir un responsable para cada área, como también serán las personas autorizadas para realizar el control y cualquier modificación de las propuestas planteadas, Programar un horario de evaluaciones para obtener el resultado de sus avances, Cada colaborador deberá emitir un informe de avance a fin de conocer el estado de cada propuesta, Generar estrategias para brindar un buen servicio de calidad y llenar las expectativas de los clientes, con un buen trato, buenos servicios y cumpliendo el manual de atención al cliente, Crear incentivos en el área de operaciones para mitigar renuncias por los colaboradores, Se requiere el compromiso, disciplina y persistencia de cada uno de los colaboradores para lograr el éxito y realizar monitoreo, con respecto al uniforme y fotocheck de los colaboradores para que sientan identificados por la entidad.

4.- como cuarto objetivo, establecer evaluaciones en la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018. De los resultados obtenidos se recomienda a las áreas de créditos y ahorros, la evaluación de los colaboradores se realizaría un cambio de metodología en ello indicando a cada encargado del área en que consiste el indicador de productividad y cuáles son sus objetivos. Cada área se les informará que serán evaluadas y que metodología usarán. Es importante lograr que cada uno de los colaboradores se sienta comprometido con el desarrollo del trabajo para llegar a las expectativas trazadas y la mejora de la entidad. Dentro de la metodología a cambiar sería la siguiente: Tener una actitud positiva hacia la implementación de los cambios, Establecer planes de acción con cada uno de los miembros del equipo para lograr lo propuesto y dar seguimiento a los planes para asegurar que estos cumplan.

REFERENCIAS

- Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana (2018), *Manual de Organización y Funciones de la “Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana”*. [Intranet] <http://intranet/default.aspx>
- Federación PCMAC (2018). *Historia*. <https://www.fpcmac.org.pe/nosotros>
- Chanamé C. (2017). *04 deficiencias de la gestión pública en Perú que se deben resolver*. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-deben-resolver>
- Barreno Córdova, C. A. y Aguirre F. X. (2018). *La gestión operativa y la ejecución presupuestaria de ventas de los operadores logísticos de la Zona Centro en el sector de telecomunicaciones*. [Tesis de Magister en gestión empresarial, Universidad técnica de Ambato, Ecuador]. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28032>
- Silva M. (2021). *Estrategias de innovación en la gestión operativa de los sistemas administrativos en la empresa Sercoinfal; C.A.* [Investigación para optar el título de Magister en Administración de Empresas, Universidad Valle del Momboy. Trujillo, Venezuela]. <https://repositorio.uvm.edu.ve/xmlui/bitstream/handle/123456789/745/Maria.%20S.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parra Robalino, M. F. (2020) *Propuesta de un modelo de gestión operativa, control y seguridad para la cooperativa de transportes Guamote en el año 2020*. [Investigación para optar el título de ingeniero en gestión de transporte, Escuela Superior Politecnica de Chimborazo. Riobamba, Ecuador]. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/15200/1/112T0228.pdf>

- Serrano Cahuana, M.P. y Rodríguez Del Carpio, D. R. (2020). *Propuesta de un modelo para la gestión de proyectos de desarrollo de software en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito Peruanas, basado en el Framework SAFe*. [Investigación para optar el grado de Bachiller en ingeniería de sistemas, Escuela de Postgrado Neumann, Tacna, Perú]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2831720>
- Mendoza Alarcon, B. K. (2019). *Propuesta de mejora en el control interno de evaluaciones de crédito en la caja Trujillo*. [Tesis para optar el título de Contador Público, Universidad san Ignacio del Oyola. Lima, Perú]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/885b5389-307a-4b53-be38-e69bc3a7086a/content>
- Solis Avellana, D. R. (2022). *Gestión operativa y su incidencia en la satisfacción del usuario del banco de la nación de la agencia Caraz, 2021* [Tesis para obtener el grado en académico de Maestro en Administración de Negocios, Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83332/Solis_ADR-SD.pdf?sequence=1
- Tenorio Barragan, M. S. (2019). *Propuesta de mejora de la gestión de operaciones en la empresa Vimar SAC para incrementar su productividad económica operativa*. [Tesis de ingerio industrial, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2522>
- García Pozo, E. R. (2021). *Propuesta de la gestión por procesos para mejorar la productividad en una planta de concreto premezclado, Piura 2021*. [Tesis para obtener el título profesional de ingeniero industrial, Universidad César Vallejo, Piura]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3129699>

- Daruma (26 de julio de 2017). *¿Qué es gestión operativa y cuál es su importancia?* <https://www.darumasoftware.com/gestion-calidad/gestion-operativa-y-su-importancia/>
- Conexión ESAN (20 de octubre de 2020). *La importancia de la gestión de operaciones en una organización.* <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-importancia-de-la-gestion-de-operaciones-en-una-organizacion>
- Singer, A. (2021). *¿Qué es la gestión de operaciones? Empieza a mejorar el desempeño de tu empresa.* <https://maplink.global/blog/es/gestion-de-operaciones-y-producciones/#:~:text=La%20gesti3n%20de%20operaciones%20es,aumentando%20su%20eficiencia%20y%20productividad.>
- Reimilla C., A. (2018). *SGO, Sistema de gestión operativa.* <http://areimilla.cl/site/mis-productos/sgo-sistema-de-gestion-operativa/>
- Riquelme, M. (2022). *Planificación: Definición, importancia y pasos.* <https://www.webyempresas.com/planificacion/>
- Bossidy L. y Charan R. (2017). *El arte de la ejecución en los negocios.* <https://es.b-ok.lat/book/11898972/3df08a>
- Varela Valdés, P. (2019). *La importancia del monitoreo y evaluación de impacto para las empresas.* <https://economipedia.com/definiciones/ejecucion-de-un-proyecto.html>
- Mendoza Mercado, A. (2019). *Gestión administrativa operativa en recursos humanos.* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7399783>
- Montaño Hormigo, F. J. (2018). *MF0979 2: Gestión operativa de tesorería.* <https://es.b-ok.lat/book/5233711/0d24f0>

Gastalver Robles, M. C. (2017). *UF 1757- Información y gestión operativa de la compraventa.*

https://books.google.com.pe/books?id=jcBWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+operativa+actual&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Flamariqui, S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenaje.* <https://es.b-ok.lat/book/15345541/5fad14>

Velasco Flores, A. S., Franco Mogrovejo V. A. y Carabajo Bailón, R. (20 de enero del 2022). *Gestión operativa para recaudar y recuperar impuestos seccionales en los gobiernos autónomos descentralizados.* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89474/AC_Velasco_FÁS-Franco_MVA-Carabajo_BR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

León Vicuña, J. C. (2017). *Gestión operativa y su incidencia en la calidad de atención al cliente en agencias de aduana de Lima Metropolitana y Callao en el año 2017.* https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4248?gclid=CjwKCAjw9suYBhBIEiwA7iMhNP9aof3lr_VFtezUWkvTiaP5lQxtl76Q2DZ5jRaQQtMCPzgvSLHCxRoCuwEQAvD_BwE

Roldan, J., Méndez, J., Olivera, A. y Ledezma, A. (2017). *Estudio descriptivo de la evolución de los modelos de gestión operativa y estratégica de las empresas manufactureras locales y de capital extranjero localizados en Puebla- México.* <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rc/article/view/1157>

Argota Pérez, G. y Coasaca Núñez A. (2016). *Gestión sobre investigación operativa en toxicología ocupacional mediante modelo dinámico de estrategia planteada.*

<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rc/article/view/1144/88>

- Franco, F. (2016). *Limitaciones del enfoque de gestión estratégica en el sector público*. https://redib.org/Record/oai_articulo2058714-limitaciones-del-enfoque-de-gestión-estratégica-en-el-sector-público
- Moquillaza Henríquez, S. y Carrillo Gómero, F. (2017). *ISO 9001 y gestión para entidades universitarias*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81652135003>
- Andrade Arias, M. y Simbaña Mendieta, J. E. (2021). *Aplicación de la gestión administrativa operativa en los procesos de control de lavado de activos*. https://redib.org/Books/Record/oai_libro42215-aplicación-de-la-gestión-administrativa-operativa-en-los-procesos-de-control-de-lavado-de-activos
- Pastrano Quintana, E.V. y Rojas Parraga L. G. (2021). *Plan de mejora de clima laboral basado en la gestión operativa*. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/748/3/KAREM%20CLARIBEL%20SALDAÑA%20BAJAÑA.pdf>
- Mori Ramírez, P. O., Chavez Arroyo, F., Chavez Santos, R., Valladolid Benavides, A. M. y Merino Cava, L. G. (2021) *Gestión competitiva y toma de decisiones operativas del presupuesto, dirección regional de comercio exterior y turismo de Amazonas*. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/632/3/Pepe%20Libro.pdf>
- Castaño Gutiérrez, F. J. (2018). *Gestión y operativa bancaria*. <https://www.tagusbooks.com/leer?isbn=9788436839708&li=1&idsource=3001>
- Campos Pérez, L., Esquivel Arias, J., & Varela Rojas, D. (2021). Evaluación de la gestión de continuidad de los servicios: Universidad de Costa Rica, Sede de

Occidente. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2855>

Otiniano Meza, R. J. (2019). *Gestión operativa learn y su influencia en la satisfacción de los clientes de la agencia BCP mercado la Unión-Trujillo*, año 2017. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14129>

Domínguez, H. G. (2020). *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. https://books.google.com.pe/books?id=ehXaDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=POBLACION+ESTADISTICA+AÑO+ACTUA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjn9t_4vf_5AhWzH7kGHdbCDPUQ6AF6BAgJEA#v=onepage&q&f=false

Ciro Martínez, B. (2019). *Estadística básica aplicada- Quinta edición*. https://books.google.com.pe/books?id=WlckEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=muestra+estadistica&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Ruiz Mitjana, L. (2019). *¿Qué es el diseño de investigación y cómo se realiza?* <https://psicologiaymente.com/miscelanea/disenio-de-investigacion>

Memoria Anual (2018) de la “Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana”.

Plan Anual de Mejoras (2017) de la “Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana”.

Portal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana (2018). <http://www.cajasullana.pe/historia/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
GESTIÓN OPERATIVA	Otiniano (2019). La gestión operativa es concientizar la importancia de invertir el tiempo, capacitar al personal y supervisar la atención al usuario.	Esta variable se medirá mediante cuestionarios.	Planificación	Indicador de efectividad	Ordinal
				Indicador de planificar	
			Ejecución	indicador de eficacia	
			Monitoreo	Indicador de control	
			Evaluación	Indicador de eficiencia	

Nota: Elaboración Propia.

Anexo 2. Matriz de consistencia

Modelo de propuesta evaluativa de la gestión operativa de la caja municipal de ahorro y crédito Sullana Tienda Paita-2018

Formulación del problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<p>Problema General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el modelo de propuesta evaluativa de la gestión operativa de la CMAC Sullana tienda Paita- 2018? 	<p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un modelo de propuesta evaluativa de la gestión operativa de la CMAC Sullana tienda Paita año 2018. 	Gestión Operativa	Planificación	Indicador de efectividad	Tipo de Inv.
<p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se planifica actualmente la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018? 	<p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la planificación actual de la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018. 		Ejecución	Indicador de planificar	Aplicativa
			Monitoreo	indicador de eficacia	Diseño de Inv. No experimental
				Indicador de control	Población

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se ejecuta actualmente la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita - 2018? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la ejecución actual de la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018. 				10,820
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se monitorea actualmente la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita - 2018? 	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer actualmente un monitoreo en la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018. 		Evaluación	Indicador de eficiencia	Muestra
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se evalúa actualmente la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita -2018? 	<ul style="list-style-type: none"> • establecer actualmente evaluaciones en la gestión operativa en la CMAC Sullana tienda Paita-2018. 				360
					Técnicas
					Encuesta
					Instrumento cuestionario

Nota: Elaboración Propia.

ANEXO 4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA CMAC SULLANA TIENDA PAITA

En la presente encuesta se dará a conocer las siguientes preguntas, que se identificará la calidad de servicio que se le ha brindado, cada respuesta que usted marque es de gran importancia, es por ello que solicitamos leer cada una de las preguntas detenidamente. La información obtenida no será revelada es completamente confidencial.

1. Marque con (x) en los siguientes casilleros indicados, el tipo de servicio que utilizó por la entidad financiera:

1. Créditos () 2. Productos () 3. Servicios ()

2. ¿Cree Ud. que los trabajadores de la CMAC Sullana tienda Paita brindan con satisfacción sus servicios?

1. Sí 2. No

2. ¿Cómo califica la agilidad de la atención brindada?

1	2	3	4	5
MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE

3. ¿Qué tan claro tuvo el mensaje que le transmitió el colaborador?

1	2	3	4	5
MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE

4. ¿cómo califica Ud. la amabilidad del colaborador?

1	2	3	4	5
MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE

5. ¿Qué tipo de canales de atención usa frecuentemente?

- 1. Vía Personal.**
- 2. Página web de la CMAC Sullana.**
- 3. Fono Caja.**
- 4. Correo institucional de consulta al cliente.**

6. ¿Usted cree que el personal que lo atendió debe de ser evaluado?

- 1. Sí**
- 2. No**

7. ¿se sintió satisfecho con la atención que se le brindó a diferencia de otras entidades financieras que asistió?

- 1. Sí**
- 2. No**

8. ¿Usted utilizaría nuevamente el servicio brindado por la CMAC Sullana tienda Paita?

- 1. Sí**
- 2. No**

9. ¿Recomendaría los servicios que brinda la CMAC Sullana tienda Paita?

- 1. Sí**
- 2. No**

Se le agradece su aportación

ANEXO 5. VALIDACIONES



“MODELO DE PROPUESTA EVALUATIVA DE LA GESTIÓN OPERATIVA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO SULLANA TIENDA PAITA - 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	X				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			X		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos																	X				



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, CPC George Luis Calle Calle con DNI N° 02772625
Magister en FINANZAS EMPRESARIALES N° MAT: 07-515
de profesión CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO desempeñándome
actualmente como Director - Gerente CALLE & ASOCIADOS S. C en

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos:

Guía de pautas y cuestionario.

Luego de ser las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de pautas para jóvenes universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de PI a los días 21 del mes de Abril del año 2018.

Mgtr: CPC George Luis Calle Calle
DNI: 02772625
Especialidad CONTABILIDAD


CPC George Luis Calle Calle
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. 07-515

“MODELO DE PROPUESTA EVALUATIVA DE LA GESTIÓN OPERATIVA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO SULLANA TIENDA PAITA - 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															X						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															X						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																X					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems													X								
5. Suficiencia	Comprende los aspectos													X								



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Julio César Vilchez Moscol con DNI N° 44427063
Magister en Gestión Pública N° MAT: 2416
de profesión Contador desempeñándome
actualmente como Asesor Independiente temas tributarios en
VM centro de Formación Empresarial.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos:

Guía de pautas y cuestionario.

Luego de ser las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de pautas para jóvenes universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los días 19 del mes de Abril del año 2018.

Mgr: CPC Julio César Vilchez Moscol
DNI: 44427063
Especialidad Tributación

“MODELO DE PROPUESTA EVALUATIVA DE LA GESTIÓN OPERATIVA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO SULLANA TIENDA PAITA - 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												60									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables												60									
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación												58									
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems												60									
5. Suficiencia	Comprende los aspectos																					

Yo, Mg. NILDA PANTA FLORES con DNI N° 02781455
 Magister en ADMINISTRACION Y DIRECCION EMPRESAS N° MAT:
 de profesión CONTADORA PUBLICA desempeñándome
 actualmente como CONTADORA Y DOCENTE en
SECTOR PIAURA Y UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos:

Guía de pautas y cuestionario.

Luego de ser las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de pautas para jóvenes universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			✓		
2. Objetividad			✓		
3. Actualidad			✓		
4. Organización			✓		
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia			✓		
8. Coherencia				✓	
9. Metodología			✓		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de PIURA a los días 11 del mes de JUNIO del año 2018.



Mgtr: CPCC NILDA PANTA FLORES
 DNI: 02781455
 Especialidad CONTABILIDAD

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Paita, 19 de abril del 2018

Señor:

Mg. Jaime Yovera Jaramillo.
Director de la Escuela de Contabilidad.
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.
Sede-Piura.

PRESENTE.-

De mi mayor consideración:

Mediante la presente es grato dirigirme a usted a fin de saludarle muy cordialmente a nombre de la Entidad Financiera **CMAC SULLANA S.A.**, así mismo informar sobre la Aceptación respectiva para el desarrollo de la siguiente Tesis "**MODELO DE PROPUESTA EVALUATIVA DE LA GESTIÓN OPERATIVA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO SULLANA TIENDA PAITA - 2018**", al estudiante **VASQUEZ ROSALES OCTACIANO BUENAVENTURA** del X ciclo de la Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela Académico Profesional de Contabilidad, en la cual depositamos nuestra confianza para desarrollar dicho proyecto.

Agradeciendo su atención a la presente, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,



Esc. José Luis Comandante Carrón
Escuela Académico Profesional de Contabilidad

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS
RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20102881347
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO SULLANA S.A.	
Nombre del Titular o Representante legal: Leon Castro Luis Alfredo – Gerente	
Nombres y Apellidos: José Luis Coronado cornejo- Gerente de Tienda Paita	DNI: 41324383

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^U, autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACION, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"MODELO DE PROPUESTA EVALUATIVA DE LA GESTION OPERATIVA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO SULLANA TIENDA PAITA - 2018"	
Nombre del Programa Académico: Contabilidad	
Autor: Nombres y Apellidos Vasquez Rosales, Octaciano Buenaventura	DNI: 48122087

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones siempre que corresponda al estudio, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Piura, 19 de abril del 2018.


Caja Sullana
Econ. José Luis Coronado Cornejo
GERENTE DE TIENDA

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo Zuazo Olaya Norka Tatiana, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: **“MODELO DE PROPUESTA EVALUATIVA DE LA GESTIÓN OPERATIVA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO SULLANA TIENDA PAITA - 2018”**., del autor Vásquez Rosales, Octaciano Buenaventura, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación / Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Piura, 25 de Octubre del 2018

Apellidos y Nombres del Docente: Zuazo Olaya Norka Tatiana	Firma
DNI: 42979451 ORCID : 0000-0002-2416-5809	