



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA

Gestión operativa y atención del cliente en el contexto del Covid-19
Empresa de Agua Potable y Alcantarillado, Trujillo, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística

AUTOR:

Montoya Moreno, Jorge Armando (<https://orcid.org/0000-0002-7791-8544>)

ASESORA:

Dra. Ramírez Lau, Sandra Cecilia (<https://orcid.org/0000-0002-6970-2778>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión logística

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A MIS PADRES:

Por su amor, trabajo y sacrificios en todos estos años, gracias a su apoyo incondicional he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Es un privilegio ser su hijo, son los mejores padres.

AL PERSONAL DOCENTE DE LA ESCUELA DE POSGRADO:

Que con sus enseñanzas y apoyo han contribuido a nuestra formación profesional.

AGRADECIMIENTO

A DIOS:

Como ser supremo y creador nuestro y de todo lo que nos rodea, y por habernos dado la inteligencia, paciencia y ser nuestro guía en nuestras vidas.

A LA EMPRESA SEDALIB S.A.:

Quienes me facilitaron la obtención de información, necesaria para la realización del presente trabajo de investigación.

Dra.

Por su tiempo, apoyo, guía y consejos incondicional, para la elaboración del presente

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Agradecimiento	ii
Dedicatoria.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	1

Índice de tablas

Tabla 1. Población del estudio	17
Tabla 2. Validación de los instrumentos.....	18
Tabla 3. Prueba de hipótesis general.....	20
Tabla 4. Prueba de hipótesis específica 1	21
Tabla 5. Prueba de hipótesis específica 2.....	22
Tabla 6. Prueba de hipótesis específica 3.....	23
Tabla 7. Matriz de consistencia	2
Tabla 8. Matriz de operacionalización de variables	
Tabla 9. Resumen de procesamiento de casos de la primera variable	10
Tabla 10. Estadísticas de fiabilidad	10
Tabla 11. Resumen de procesamiento de casos de la segunda variable	10
Tabla 12. Estadísticas de fiabilidad de la segunda variable	10
Tabla 13. Prueba de normalidad de gestión operativa y atención al cliente.....	11

Índice de figuras

Figura 1. Esquema del diseño correlacional.....	15
---	----

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de determinar la solución al problema planteado: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión operativa y la atención del cliente en el contexto del Covid-19 en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado, Trujillo 2021? Se puso énfasis en la hipótesis planteada: Existe relación entre la gestión operativa y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado Trujillo 2021, para lo cual se utilizó el diseño descriptivo correlacional, estadístico; y se aplicó un cuestionario de 32 preguntas a una muestra de 273 clientes, como técnica de investigación la encuestas, como instrumento se aplicó un cuestionario. Así, se concluyó que se evidenció la determinación de la correlación positiva media que existe de 0,552 entre la gestión operativa y la atención del cliente. Los hallazgos contrastados nos precisan que en la empresa Sedalib S.A. Trujillo, debe poner énfasis en los indicadores de su gestión, ya que se demuestra que de ello existe una dependencia en su buena atención. Se recomendó la empresa Sedalib S.A. Trujillo, a través de su plan Operativo debe enfocarse a realizar un buen control de su gestión operativo, no solo basarse en indicadores de cumplimiento, si no también, en lo que espera los usuarios con su debida y muy buena atención.

Palabras Claves: gestión operativa y atención del cliente.

ABSTRACT

The present research work was designed to determine the solution to the problem posed: What is the relationship between operational management and customer care in the context of the Covid-19 in the Drinking Water and Sewerage Company, Trujillo 2021? Emphasis was placed on the hypothesis performance of employees proposed: There is a relationship between operational management and customer care in the context of covid-19 in the Trujillo 2021 Drinking Water and Sewerage Company, for which the correlative descriptive design was used, and a questionnaire of 32 questions was applied to a sample of 273 clients, as a supervise worker research surveys, as an instrument a questionnaire was applied. Thus, it was concluded that the determination of the average positive correlation that exists of 0.552 between operational management and customer service was evidenced. The contrasting findings tell us that in the company Sedalib S.A. Trujillo, must put emphasis on the indicators of its management, since it is shown that there is a dependence on its good attention. It was recommended the company Sedalib S.A. Trujillo, through its Operational Plan should focus on performing a good control of its operational management, not only based on indicators of compliance, but also on what users expect with due and very good care

Keywords: operational management and customer service.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se presenta un sin número de individuos insatisfechos debido a un mal servicio prestado o sencillamente a una mala manera en la que fueron atendidos; hay una heterogeneidad de causales, y una es la ineficiente gestión operativa. Por ejemplo, en la nación ecuatoriana, de manera específica en Latacunga, donde está el ente público edil de agua potable y alcantarillado pone de manifiesto grandes ineficiencias en torno a su gestión y el servicio brindado, por excesivos trámites burocráticos, sujetos con poca capacitación para atender a la ciudadanía, gremios y por si fuera poco, cupos políticos, asimismo, el público enfrenta la falta de igualdad en cuanto a las condicionantes porque estos entes públicos han tenido formación sujeta al monopolio (Ruiz, 2016).

Asimismo, a nivel internacional, la empresa pública municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental del Cantón Azogues (Emapal E.P.), entidad abocada a la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado desde 1973, presenta problemas en torno a su gestión de operaciones, ya que a los directivos les resulta difícil dotar del elemento líquido vital a sus once mil ochocientos usuarios por el rápido incremento de la población, y porque sus casas se ubican en calles donde la matriz de tuberías no pasa. Esto, junto con los elevados costos de ampliación y mantenimiento, y la carencia de conocimientos respecto a la normativa y deberes de los distintos niveles gubernamentales en el ámbito referido a la administración, les impide desarrollar de manera adecuada sus labores perjudicando la calidad de atención al usuario (Bueno & Jácome, 2021).

A nivel peruano, el noventa por ciento de entes prestadores de servicios evidencian un ineficiente desenvolvimiento en gestión, de acuerdo a un estudio ejecutado por el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento y por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, donde la prestación de su servicio es perjudicada por el prolongado tiempo para atender cada solicitud y reclamo, el alto número de quejas y la concepción de complacencia del usuario. Así, se precisó que el sesenta y seis por ciento de

las entidades con esta tipología presentan un mínimo desenvolvimiento (Gestión, 2016).

En concordancia con Zendesk (2020), la atención al cliente constituye un ámbito trascendental, no obstante, la problemática surge porque se deja de lado los requerimientos del público, periodos extensos de espera para recibir atención y en múltiples oportunidades, se deriva al usuario de un área a otra de modo innecesario, esto revela falta de empatía y, por tanto, ausencia de responsabilidad para proporcionar una medida resolutoria. Además, hay veces en las que los servicios incumplen con lo prometido y menoscaba el vínculo entre la institución y el usuario.

En la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado, de la región liberteña, se pone de manifiesto una serie de problemas en torno a la prestación de un servicio oportuno y de calidad al usuario. Estas problemáticas se agudizaron por la pandemia del Covid-19, pues la atención al usuario en su mayoría se pretendió llevar a cabo virtualmente, siendo programada mediante atención por plataforma zoom de manera directa con los usuarios. No obstante, debido al alto número de quejas y reclamos las medidas de solución sufrieron complicaciones y retrasos. Asimismo, la mayoría de secciones empezaron a trabajar de modo virtual y ello ocasionó congestión respecto a los trámites y dio lugar a una atención de mayor prolongación.

El problema general se fundamenta en la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión operativa y la atención del cliente en el contexto del Covid-19 en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado, Trujillo 2021?, y los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre las decisiones y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado, Trujillo 2021? ¿Cuál es la relación entre las funciones y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado Trujillo 2021? ¿Cuál es la relación entre los procesos y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado Trujillo 2021?

Esta indagación se justifica teóricamente por la contribución a la teoría del conocimiento en torno a la gestión operativa y la atención, puesto que es favorecedor para la institución tomar conocimiento en relación a sus

componentes en el nivel interno y externo, incluyendo las políticas de operaciones organizacionales, capital intelectual, compuesto por cada experiencia y destreza que la entidad ha obtenido con el paso de los años, y la tasa de deserción promedio de colaboradores. Asimismo, este trabajo se justifica prácticamente por permitir hallar medidas de solución a las problemáticas que se evidencian en cuanto a la atención de los clientes en la institución en la actualidad. Así, mediante el resultado obtenido del estudio, va coadyuvar a cada sector empresarial. De otro lado, la averiguación se justifica socialmente porque pretende que el poblador sea receptor de una buena atención de parte del colaborador de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado, ante este contexto singular que en múltiples ocasiones impide ser receptor de una correcta atención debido a las medidas restrictivas. Por último, este estudio se justifica metodológicamente, porque pretende hacer aportes al método científico al brindar un nuevo conocimiento y contribuir con datos a las próximas pesquisas. Además, se utilizarán herramientas de análisis y evaluación de resultados para aterrizar en conclusiones y a raíz de ello, proponer medidas resolutorias.

El objetivo general es: Determinar la relación entre la gestión operativa y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado Trujillo 2021. Los objetivos específicos son: Determinar la relación entre las decisiones y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado Trujillo, 2021; Determinar la relación entre las funciones y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado, Trujillo 2021; Determinar la relación entre los procesos y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado, Trujillo 2021.

Como hipótesis general se estableció: Existe relación entre la gestión operativa y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado Trujillo 2021. Las hipótesis específicas fueron: 1) Existe relación entre las decisiones y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado, Trujillo 2021; 2) Existe relación entre las funciones y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado, Trujillo 2021; 3) Existe relación entre los procesos y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado, Trujillo 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para esta indagación se presentan antecedentes en el ámbito nacional e internacional vinculadas con cada variable de estudio:

León (2017), en su indagación de título: *Gestión operativa y su incidencia en la calidad de atención al cliente en agencias de aduana, de Lima Metropolitana y Callao*. Su objetivo fue tomar conocimiento, analizar y ratificar el nivel de influencia de la gestión operativa en la calidad de atención a los clientes en las Agencias de Aduana de Lima Metropolitana y el Callao. Este trabajo se fundamenta en el método aplicado, diseño no experimental, nivel correlacional y enfoque cuantitativo. La conclusión fue que se manifiesta una pobre comunicación entre el personal y falta de capacitación laboral; lo cual genera un retraso en cada proceso operativo e incrementa el periodo para atender al cliente; en consecuencia, aminora el grado de complacencia de los clientes. La calidad de servicio a los clientes resulta trascendental para cualquier ente empresarial. En consecuencia, debe proponerse tácticas las cuales posibiliten optimizar la comunicación, difundir capacitación constante, motivar a los colaboradores, modernizar procesos y proporcionar atención individualizada, considerando los cambios en los requerimientos del cliente.

Noriega (2016), en su estudio de título: *Modelo de gestión operativa LEAN y su impacto en la satisfacción de los clientes en la agencia BCP Mercado Mayorista 2013-2014*. Su objetivo fue precisar el modo en que la aplicabilidad del modelo de gestión operativo Lean incrementará la complacencia en torno al usuario de la agencia BCP del Mercado Mayorista de Trujillo. El estudio de acuerdo a su tipo fue cuantitativo. Los clientes de la referida entidad fue la población, siendo las principales herramientas para el recojo de data las entrevistas y encuestas. El resultado trascendental fue que la metodología Lean tiene una alta eficiencia, por lo cual resulta importante aplicarla en la totalidad de redes, sistemas de operaciones y evaluación de riesgo, y demás operaciones que el ente ejecute. La conclusión fue que la aplicabilidad de la metodología Lean influye de modo directo y positivo en la complacencia del usuario de la mencionada entidad

financiera trujillana. Entre sus clientes, la satisfacción fue del ochenta y cinco por ciento.

Analuisa et al. (2018), en su artículo de título: *El comercio justo en atención al cliente en empresas de turismo manabitas. Caso Portoviejo*. Su objetivo fue evaluar la calidad del servicio y el grado de complacencia de los clientes de los entes empresariales turísticos manabitas los cuales proporcionan en un entorno de alta competitividad. Según su tipo fue un trabajo cuantitativo. La conclusión fue que, entre el servicio a los clientes en el sector turístico y la posibilidad de complacer los requerimientos del entorno moderno, existe una interdependencia, la cual tiene una evolución de modo muy dinámico, difundiendo el crecimiento, adelanto y desarrollo.

Silva y Pereira (2018), en su artículo de título: *Leveraging highly relational service performance through the participation of empowered customer*. Su objetivo fue averiguar la manera en la que la intervención del consumidor en evaluaciones puede después optimizar el servicio proporcionado por el ente. Por su tipo fue una averiguación cualitativa. La conclusión fue que se puede tipificar el empoderamiento en base a tres aspectos: encargo de poder por parte de alguna autoridad o empresa al consumidor; la obtención de poder a partir de la óptica del consumidor, la cual se focaliza en la renuencia a los soportes del mercado; y empoderamiento como un estado parcial llamado “psicológico empoderamiento” referido al “sentido de empoderamiento” con un vínculo extensivo de recursos y facilitación de la accesibilidad informativa.

García (2016), en su artículo de título: *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*. Su objetivo fue evaluar la manera en la que la cultura de servicio presente en el ente empresarial contribuye a mejorar el servicio a los clientes a fin de estar a la altura de sus expectativas fundamentándose en elementos internos que impactan la manera de prestar el servicio. Según su tipo, fue una averiguación cualitativa. La conclusión fue que, pese a que no hay metodologías instantáneas, debe adentrarse en la cultura de servicio a fin de impactar en los tópicos internos, logrando optimizar la cultura y el servicio a los clientes.

Chancay y Delgado (2015), en su artículo de título: *Gestión Operativa de Restaurantes para el mejoramiento de los servicios gastronómicos en La*

Parroquia Calceta de la Provincia De Manabí. Su objetivo fue plantear un modelo de gestión operativa para los locales de restauración de la parroquia Calceta; la indagación se desarrolló en base a una metodología trifásica. La conclusión fue que, en la fase final, se elaboró el manual de gestión operativa donde fueron considerados tres ámbitos esenciales para el grado operativo de los locales de restauración de la Calceta, cuyos procedimientos correctos son: proceso para compra y almacenamiento, procedimiento para manipular alimentos y correcto servicio a los clientes.

Molina et al. (2021), en su artículo de título: *Procesos de Gestión Operativa para la calidad educativa.* Su objetivo fue tomar conocimiento de las particularidades resaltables acerca de los procesos identificados en torno a la calidad educativa. La averiguación al ser de enfoque cualitativo empleó el estudio documental. De acuerdo con el resultado, la gestión de operaciones constituye un instrumento de ayuda para tomar determinaciones, permite la identificación sistemática de peligros y ventajas operativas y la determinación de la vía de acción más correcta para cada contexto especial. La conclusión fue que la gestión operativa busca optimizar la destreza de un ente a fin de conseguir sus propósitos ligados a la política y operaciones, hablando de un ente educativo o no.

Fernández (2019), en su averiguación de título: *La gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019.* Su objetivo fue evaluar el relacionamiento entre gestión operativa y calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A. Por lo cual, el trabajo fue de naturaleza cuantitativa y la población la conformaron los colaboradores de la empresa. La encuesta fue la técnica empleada. El resultado principal revela que la gestión operativa tiene aceptación en los colaboradores. La conclusión fue que hay influencia positiva de la gestión operativa en la calidad de servicio proporcionado por Cimmsa, al llevarse a cabo una correcta gestión operativa, los colaboradores ofrecerían una correcta calidad de servicio al cliente, siendo el ente acreedor de resultados más favorables.

Ramírez (2018), en su estudio de título: *Incidencia de la gestión operativa para mejorar la calidad del servicio de la empresa Serlipen S. A. del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.* Su objetivo fue precisar la influencia de la

gestión operativa en la calidad de servicio de Serlipen S.A. El método de estudio fue descriptivo en virtud de un argumento a justificar, el método analítico para interpretar los datos, cuyo recojo de información se realizó por medio de la observación en el trabajo de campo. La conclusión fue que la gestión operativa en la empresa Serlipen S.A. no se ha orientado al logro de calidad en servicios empresariales. Se presenta un gran número de reclamos debido a la falta de control en la entrada de buses y la incorrecta facturación de servicios, todo esfuerzo contribuirá a optimizar la calidad del servicio ofrecido por el ente empresarial al público.

Continuando con el marco teórico, en relación a la primera variable: **gestión operativa**, se aborda el enfoque de la **gestión de operaciones histórica**, y es que, en la evolución de las operaciones de fabricación y comerciales, se ha presentado un cúmulo de adelantos en materia laboral y tecnológica, los cuales han traído beneficios a la productividad empresarial. La cuantificación sistemática y el cálculo del rendimiento con fórmulas, representaba una rama científica de poco desarrollo, previo al trabajo inicial de campo de Frederick Taylor (Financial Magazine, 2022).

Taylor (1911), publicó los principios básicos para la gestión de operaciones científicas, caracterizados por cuatro ámbitos determinados: desarrollo de la ciencia de la gestión real, selección científica de un colaborador eficiente y eficaz, educación y desarrollo de los colaboradores y cooperación personal entre la gerencia y el personal.

Además, se aborda el enfoque de la moderna gestión de operaciones, que se desarrolla en base a cuatro teorías: rediseño de procesos de negocios (BPR), sistemas de fabricación reconfigurables, Six Sigma y, por último, Lean Manufacturing. La primera teoría, BPR, se formuló en 1993 y constituye una táctica de gestión comercial, centrada en analizar y diseñar la circulación de trabajo y procesos de negocio al interior de una entidad. Busca apoyar a las firmas para reconvertir de manera rigurosa su empresa, por medio del diseño del proceso comercial desde el inicio.

La segunda teoría, los sistemas de fabricación reconfigurables, constituyen sistemas de producción delimitados para instaurar modificaciones rápidas en los elementos de soporte, hardware y software. Lo cual posibilita que los

sistemas se ajusten de manera rápida a la capacidad a la que pueden seguir produciendo y con qué rapidez operan respecto a la variación del mercado o del sistema constitutivo.

Por otro lado, Six Sigma se aboca a la calidad. Fue desarrollado en Motorola de 1985 a 1987. Jack Welch de General Electric, le otorgó popularidad a este enfoque. Six Sigma al interior de una compañía engloba una serie de pasos delimitada y propósitos financieros, como incrementar las ganancias o bajar los costos. Sus herramientas incorporan gráficos de tendencias, cálculos de defectos posibles y demás correspondencias.

Por último, la fabricación ajustada constituye un método sistemático para la eliminación de los desperdicios al interior del proceso de fabricación. Toma en consideración los residuos creados mediante la sobrecarga o carga de las labores dispares. Este postulado teórico contempla que la utilización de los recursos por indistinta motivación que no constituya la creación de valor para la clientela representa un desperdicio, y se pretende suprimir el gasto de los recursos estrafalarios lo máximo que se pueda (Financial Magazine, 2022).

A continuación, se presentan las principales definiciones respecto a la gestión operativa.

Según Schroeder et al. (2011), constituye una sección en la que se involucra la estructuración y ofrecimiento de algún bien o servicio trascendental para el consumidor corporativo. Bien se sabe que cualquier entidad gestiona de manera integral la gestión interna de la compañía a fin de poder ofrecer a su consumidor un servicio óptimo al ejecutar una correcta gestión operativa, y, además, contribuirá a anteponer su complacencia. O ratificar el control en la prestación de servicios, a fin de que el cliente pueda sentir la relevancia de sí mismo para el ente.

Asimismo, Chase y Jacobs (2014), sostienen en su publicación bibliográfica que la gestión operativa supone planear, ejecutar y mejorar las metodologías por medio de lo cual se crea o genera cierto producto o servicio.

Resulta vital que cualquier entidad gestione correctamente cada actividad a fin de poder producir un valor añadido en el producto o servicio que, solo así se orientará a lograr sus propósitos, asimismo, se obtendrá un óptimo control del servicio.

De otra parte, Kaufmann et al. (2019), indica que toda compañía se enfoca en la diferenciación de sus competidores, por tanto, pretende determinar las tácticas, nuevos ideales, procedimientos con el propósito de lograr óptimos resultados.

Cabe señalar que la gestión de operaciones constituye un acto que permite mejorar los procesos de los colectivos de interés, lo cual posibilita ejecutar una óptima vigilancia en la totalidad de la circulación del proceso. Este acto favorecerá al ente en el mañana (Pariz, 2017).

Tubay et al. (2016), indica que la correcta gestión operativa optimiza todo el proceso de las labores realizadas por el ente. Así, se aminoran los gastos y favorece al progreso. Además, es vital para el logro de resultados concisos, metas planteadas y establecimiento de nuevos procesos, y gestión correcta del producto y/o servicio proporcionado por el ente empresarial.

La gestión operativa a nivel del empresariado, de acuerdo a Daruma (2017), supone actos realizados a fin de que el ente conserve su existencia y tenga sobrevivencia. Para darle continuidad al presente trabajo de estudio, se han tomado como dimensiones de la variable Gestión operativa a las siguientes: decisiones, funciones y procesos.

Sobre la **primera dimensión: decisiones**, Mintzberg et al., como se citó en Rodríguez (2015), señalan que las decisiones constituyen un cúmulo de procedimientos psíquicos, los cuales se ponen de manifiesto en cada elección que se puede realizar con la finalidad de dar solución a una problemática o usufructuar una oportunidad.

Según Koontz et al. (2012), las decisiones constituyen actos que el gerente debe considerar con precaución y ejecutando la evaluación que amerita la ocasión, ya que resulta vital para los productos concluyentes de las mismas.

Por su parte, Nicolao et al. (2016), sostienen que las decisiones pueden ser transformables, debido a que están supeditadas a procedimientos psíquicos particulares y del entorno.

De acuerdo a Jafari et al. (2017), las decisiones son actos que permiten el aterrizaje en la selección, y presente dar solución a un problema al interior de cierta sección.

Además, Hernández et al. (2017), manifiesta que, en las decisiones, el factor determinante es el tiempo, ya que al decidirse por algo se debe considerar el momento en el que se llevará a cabo la transformación o se realizará lo determinado.

En cuanto a la **segunda dimensión: funciones**, las cuales constituyen actos realizados por cada sujeto para la obtención de los resultados favorecedores.

Según Schroeder et al. (2011), una función es un tratamiento ejecutado al interior de un ente empresarial, debido a que es la labor esencial de cualquier entidad. Asimismo, constituye la razón más importante para conservar un buen soporte, y la relevante fuente de averiguación acerca de las labores de la compañía y las dimensiones de estructuración y repartición de elementos.

A fin de complementar el proceso, Benitez (2016), revela que consiste en el establecimiento de un cúmulo de labores conectadas con la estructuración de los productos o servicios. Se ha precisado que la totalidad de procesos deben evidenciar el concordante control acerca de la operatividad normal de los resultados de las actividades empresariales.

Respecto a la **tercera dimensión: proceso**, Damián y Suárez (2017), proporcionan una definición de proceso como una cadena determinada por labores en el trabajo, donde las vías empresariales son utilizadas para la transformación de materias primas en productos concluidos. Esto, se hace para la conversión de componentes de solo material en componentes cuya operatividad puede demandar movimiento.

Prosiguiendo con el marco teórico, sobre la segunda variable: atención al cliente, se aborda la teoría de los dos factores de la satisfacción en el trabajo. Este postulado teórico fue formulado por Herzberg en el campo de la satisfacción laboral. En concordancia con esta teoría, existen factores que delimitan la satisfacción en el trabajo y otros factores muy diferentes sobre la insatisfacción laboral. Los factores higiénicos, producción, insatisfacción si su nivel es insuficiente, sin embargo, no generarían satisfacción si su nivel es suficiente. De otro lado, los factores de crecimiento generarán satisfacción cuando su nivel es suficiente, no obstante, no generan insatisfacción cuando su nivel es insuficiente. Así, la satisfacción e insatisfacción no serían polos contrarios de un mismo continuo, como asevera la teoría tradicional, según la

cual indistinto factor puede crear satisfacción o insatisfacción de acuerdo al nivel que logre y de la trascendencia que tenga para cada sujeto, sino que habría un doble continuo donde lo opuesto de la insatisfacción no vendría a ser la satisfacción, sino la falta de insatisfacción y lo opuesto de satisfacción no vendría a ser la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción (Gálvez & Vargas, 2018).

Asimismo, se aborda la teoría de la administración de Taylor, dado que previo a los planteamientos del autor, los colaboradores debían realizar la planificación y ejecución de sus labores. A ellos, se les delegaba la producción y se les adjudicaba albedrío de ejecutar sus labores del modo que para ellos era el correcto. Taylor lo describe del siguiente modo: encargados y jefes de taller conocen mejor que nadie que sus propios conocimientos y habilidades se encuentran muy por debajo de los conocimientos y habilidades unidas de la totalidad de individuos que se encuentran bajo su autoridad. Por lo tanto, inclusive el gerente con mayor expertiz deja a cargo de sus obreros la labor de elegir el mejor modo y el más económico de ejecutar el trabajo. Por ello, sus principios vistos desde una óptica histórica, significaron un gran avance y un nuevo enfoque ante el sistema (Gálvez & Vargas, 2018).

A continuación, se presentan las principales definiciones respecto a la atención al cliente.

En torno al resultado de la segunda variable del actual estudio que viene a ser la atención al cliente, es oportuno averiguar teorías, además de cada una de sus dimensiones: confiabilidad y calidad percibida.

En concordancia con Gonzales et al. (2014), en su publicación bibliográfica revela que cualquier entidad cuenta con propósitos, y paralelamente emergen tácticas competitivas.

Para la definición de calidad de servicio, Hernández et al. (2009), precisan que constituye un instrumento eficaz, el cual demanda cultura organizacional y compromiso, lo cual envuelve a la totalidad de integrantes del ente, para el manejo y optimización en un procedimiento continuo de fidelización y como táctica de rentabilidad.

Generar un buen entorno en donde la totalidad de integrantes evidencien su compromiso para la mejora de la calidad y el valor del servicio prestado, ello

generará que el modo de trabajo sea correcto, y, asimismo, pueda sentirse impulsado a fin de comprobar el programa proporcionado en el servicio y así producir mejoras para obtener la fidelización del cliente y transformarse en una entidad que antepone la calidad.

Además, se puede manifestar que esta variable indicada previamente es de utilidad para llevar a cabo un óptimo manejo de la operatividad de cada uno de los procedimientos al interior de una organización.

Para Rubio (2011), se responsabiliza del progreso de la estructuración, planeación, gestión y comprobación, a fin de proporcionar la totalidad de las vías para conseguir los propósitos de calidad empresarial. En procesos de mayor relevancia del plan empresarial, pues proporcionará idóneos planes de gestión, los cuales garantizarán la consecución de metas planteadas al ente empresarial.

Cabe precisar el concepto sobre el servicio, y en base a Gronroos, como se citó en González et al. (2014), este se refiere a una tarea intangible, la cual se mantiene de manera regular mediante la interrelación entre cada consumidor y socio empresarial.

La calidad no limita su medición a productos o procesos, sino que va más allá, así, al presentarse problemáticas, es posible precisar si hay calidad o no en la empresa, para conseguir los propósitos empresariales. La medida puede proseguir, conservar los requerimientos de calidad y posibilitar que el colaborador participe en el proceso.

De acuerdo a Chiavenato (2009), en su publicación bibliográfica, señala que el desempeño considera la actitud del examinado, y su fin es conseguir de manera efectiva los propósitos planteados. El desempeño está vinculado con las tácticas particulares para conseguir los propósitos propuestos.

La **primera dimensión: desempeño**, constituye un valor altamente vital en toda entidad, dado que el posibilita la obtención de planes a corto y largo plazo. Así, se analizará la eficiencia del colaborador para la obtención del resultado efectivo.

El desempeño es utilizado para la medición del acatamiento de las labores de la totalidad de sujetos y, además, se plasmará en el producto apreciado al último.

Cappeli y Tavis (2016) sostienen que el emplazamiento profesional de hoy en día concibe una sujeción para conservar la buena actitud del personal y conseguir así que ellos tengan el deseo de superarse con su empeño diario.

En base a Oliveira et al. (2019), alude a la cordura y cualidades demandadas a fin de ejecutar labores en específico y tener los conocimientos para el logro del éxito organizacional.

Cuantificar el desempeño en un ente empresarial es trascendental. En efecto, al realizar y validar las labores realizadas diariamente, se puede proyectar el resultado del trabajo y apreciar el grado de compromiso y desenvolvimiento logrado por cada colaborador en la ejecución de la labor en la sección que le corresponde.

Para complementar el desempeño, Lesbik et al. (2015), revela que este se considera como un procedimiento gestor, el cual toma en cuenta un óptimo desenvolvimiento de ámbitos vitales a nivel empresarial, el obtenimiento de datos y las funcionalidades esenciales para apoyar a los directivos, como la comprobación de si el ente se encuentra desplazándose por la vía correcta o no; y brindar las disposiciones para el logro de las metas y fines tácticos determinados por el ente.

En base a Martínez y Guevara (2015), el desempeño es medido a través de la observación habitual al interior del ente empresarial y coadyuva a estimular al personal a realizar de manera correcta sus labores en la sección en la que se desenvuelven.

La confiabilidad del servicio al cliente constituye un cúmulo de deberes para la entrega de lo que el cliente demanda. Para Hernández et al., como se citó en Aguilera (2018), en su publicación bibliográfica, la confiabilidad constituye el nivel en el que se procesa cada paso para conseguir el resultado real. Lo cual se comprende garantizándose que el proceso o su producto sea bueno y cumpla con la expectativa esperada. Ello, posibilita la revisión y repetición del proceso elegido con mayor habitualidad para alcanzarlo. La finalidad es creer en el plan planteado por la compañía y estar seguros de que la labor se encuentre bien determinada.

La **segunda dimensión: confiabilidad**, en base a Leung (2015), alude a replicar exactamente cada proceso y resultado. En consecuencia, cada plan y

actividad que genere un buen resultado puede ser confiable con ello. Esto, apoya y aglutina una adecuada gestión de las determinaciones que el ente toma de manera directa. Plantear lo correcto e incrementar la productividad para ejecutar la totalidad de las labores planteadas o dispuestas en indistinto ente, grande o pequeño.

Para Hernández et al. (2018), la confiabilidad puede evidenciarse en virtud de una constancia para cuantificar el nivel en que es posible que los procesos y labores empresariales generen resultados confiables y favorables. Así, los directivos pueden tomar las determinaciones concordantes después de la recepción de retroalimentación del proceso.

Así, instaurar tópicos de confiabilidad en los procesos determinados por el ente empresarial, optimizar los planteamientos, generar el entorno oportuno para los altos directivos con el personal y conseguir la mejor comunicación posible. Confiable y ajustable a distintas secciones organizacionales.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada, y en base a Gonzáles et al. (2018), busca comprender los acontecimientos científicos y tecnológicos que se encuentran en nuestro derredor y para ellos no se ha presentado ninguna explicación globalizada aprobada. Según CONCYTEC (2018), se emplea a fin de precisar y usar los conocimientos; proporcionar instrumentos con el propósito de solucionar problemáticas específicas.

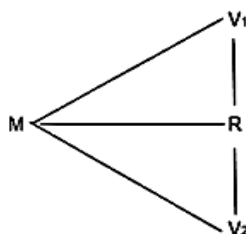
El diseño de investigación fue no experimental, ya que ni una variable ni la otra estuvo sujeta a manipulación, aquí, el indagador apreció lo que sucedió de manera natural, sin ninguna operación. Además, cabe señalar que un gran número de variables o particularidades no tienen la capacidad de ser manipuladas experimentalmente, asimismo, según los principios de ética, ciertas variables no deben ni pueden ser manipuladas (Sousa et al., 2017). Y, el diseño de investigación fue no experimental transeccional, ya que la recogida de data se ejecutó en un tiempo único y en un único momento.

El diseño correlacional se emplea en indagaciones que buscan saber el vínculo o grado de asociatividad existente entre dos o más variables, categorías en una muestra o situación especial (Hernández et Cal., 2014).

La investigación cuantitativa se vale de procedimientos cuantitativos, así como estadísticos para la recogida de data y su procesamiento; utiliza procedimientos hipotético deductivos (Sánchez et al., 2018).

Figura 1

Esquema del diseño correlacional



Nota. Relación entre la gestión operativa y atención al cliente.

Donde:

m = muestra

V1 = Gestión Operativa
V2 = Atención al cliente
r = Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Operativa

Definición Conceptual: El diseño correlacional se emplea en indagaciones que buscan saber el vínculo o grado de asociatividad existente entre dos o más variables. Bien se sabe que cualquier entidad gestiona de manera integral la gestión interna de la compañía a fin de poder ofrecer a su consumidor un servicio óptimo al ejecutar una correcta gestión operativa, y, además, contribuirá a anteponer su complacencia. O ratificar el control en la prestación de servicios, a fin de que el cliente pueda sentir la relevancia de sí mismo para el ente (Schroeder et al., 2011).

Definición operacional: siendo descompuesto en tres dimensiones: decisiones, funciones y procesos (Daruma 2017).

Indicadores

La presente investigación de acuerdo a la base teórica presentó los siguientes indicadores: buena, mala, formal, informal, tramites y documentarios.

La escala de medición fue ordinal tipo Likert: Totalmente desacuerdo: 1
Desacuerdo: 2 Indeciso: 3 De acuerdo: 4 totalmente de acuerdo: 5.

Variable 2: Atención al cliente.

Definición Conceptual: se responsabiliza del progreso de la estructuración, planeación, gestión y comprobación, a fin de proporcionar la totalidad de las vías para conseguir los propósitos de calidad empresarial. En procesos de mayor relevancia del plan empresarial, pues proporcionará idóneos planes de gestión, los cuales garantizarán la consecución de metas planteadas al ente empresarial. (López et al., 2011).

Definición Operacional: nivel de complacencia del colaborador respecto a las labores encomendadas, el ambiente y el sitio de labores, lo cual se

cuantifica por medio del cuestionario titulado “atención al cliente”, siendo descompuesto en dos dimensiones: desempeño y confiabilidad.

Indicadores

La presente investigación de acuerdo a la base teórica presentó los siguientes indicadores: preparación, resultados, alta y baja.

La escala de medición Likert: Totalmente desacuerdo: 1 Desacuerdo: 2 Indeciso: 3 De acuerdo: 4 totalmente de acuerdo: 5.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Hace alusión al cúmulo de componentes con particularidades uniformes (Hernández & Mendoza, 2018). En la siguiente tabla se indica la población con mayor detalle:

Tabla 1

Población del estudio

Técnicas	Unidades de análisis	Cantidad de la población	Cantidad de la muestra
01	Clientes de la empresa Sedalib S.A. Trujillo	60058	273
	Total		273

Nota. Fuente: La empresa Sedalib S.A. 2022

Debido al número de la población, para la determinación del tamaño de la muestra, se empleó una pauta de cálculo probabilístico (Ver en Anexo).

En consecuencia, se trabajó con una muestra de 273 clientes de la empresa Sedalib S.A. Trujillo.

Esta averiguación se trabajó mediante el muestreo probabilístico, muestreo aleatorio simple, del cual se adquieren datos de la totalidad de unidades que forman parte del universo de estudio (Zarcovich, como se citó en Suarez et al., 2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica aplicada al estudio fue la encuesta con su instrumento el cuestionario, que según Pino (2018), es de utilidad para el recojo de datos, como idearios, conocimientos y expresiones de colectivos; evaluados con el propósito de precisar las características de los sujetos.

El instrumento fue un cuestionario de ítems, de autoría propia que cuantifica las variables gestión operativa y atención al cliente, y que emplea la medición de la Escala de Likert, que es una escala ordinal.

La validación del instrumento se efectuó mediante el juicio de tres expertos, quienes revisaron detenidamente el cuestionario concluyendo que cumple con idoneidad del mismo.

Tabla 2

Validación de los instrumentos

N°	Datos del experto	Criterio
1	Dr. Robert Alexander Jara Miranda	Aplicable
2	Dr. José Manuel Ipanaqué Centeno	Aplicable
3	Dr. Luis Alberto Fuentes Mantilla	Aplicable

Nota. Fuente: Elaboración propia.

La confiabilidad se precisó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual se halló en el programa estadístico SPSS, versión 26, y mediante el resultado se determinó la confiabilidad del instrumento.

3.5. Procedimientos

A fin de recopilar los datos necesarios y útiles para el desarrollo del actual estudio, se siguió el siguiente procedimiento:

1er paso: se aplicó, previo permiso y consentimiento de la entidad de agua y alcantarillado de Trujillo el cuestionario a sus clientes, empleando la herramienta virtual Drive, con disponibilidad en drive.google.com

2do paso: Se envió al correo electrónico de cada cliente registrado en la base de datos de la entidad.

3er paso: se realizó la tabulación de la data con puntuaciones exactas para ser procesadas estadísticamente, por medio del uso del programa SPSS, versión 26.

4to paso: se obtuvo los resultados descriptivos correlacionales, por medio de la estadística inferencial que posibilitó alcanzar la comprobación de la hipótesis de la indagación.

3.6. Método de análisis de datos

Sobre método de análisis de datos, después de la recepción de la respuesta a través del drive.google.com, se empleó la estadística

descriptiva e inferencial, a través del programa estadístico SPSS, versión 26.

En cuanto a la estadística descriptiva, Rendón et al. (2016), señalan que alude a la sección de la estadística que propone sugerencias en relación al modo de sintetizar transparente y sencillamente la data de una averiguación en figuras o gráficos, tablas o cuadros.

Sobre la estadística inferencial, según Morales et al. (2017), indica que alude a extraer o inferir conclusiones valiosas de todas las observaciones posibles, en base a los datos recopilados.

3.7. Aspectos éticos

En el desarrollo del presente informe de investigación, se tomó en consideración la publicación del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONCYTEC), en la Norma legal “Ley 28303, Ley Marco de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica”, en la que se ha establecido el procedimiento para la sanción de aquellos individuos que quebrantan los lineamientos éticos y valores que encaminan la conducta de cada estudiante investigador y miembros de la comunidad universitaria que puedan tener participación. De otro lado, el trabajo se estructuró de acuerdo a la Guía de Productos de Investigación brindada por el Vicerrectorado Académico, además, la investigación cumple con el principio de originalidad, pues fue verificado por el software antiplagio denominado turnitin, dando como resultado un mínimo nivel. Por último, a fin de conservar el carácter ético de la investigación, los datos obtenidos no se manipularon ni modificaron de ninguna forma, predominando así, los valores, principios, así como la ética del investigador.

IV. RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis general

Tabla 3

Prueba de hipótesis general

			GESTION OPERATIVA(Agrupada)	ATENCION AL CLIENTE(Agrupada)
Rho de Spearman	GESTION OPERATIVA (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,552**
		Sig. (bilateral)	0,000.	,000
		N	273	273
	ATENCION AL CLIENTE (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,552**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	0,000
		N	273	273

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Fuente: SPSS, v. 26

Interpretación

El Rho de Spearman arrojó un valor de ,552**, con un nivel de significancia de menos de 0,05 (sig.=0.000), lo cual demuestra una correlación positiva media entre las variables. En consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación entre la gestión operativa y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2021 y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis Nula

H0: Existe relación entre las decisiones y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2021.

Hipótesis Alterna

H1: Existe relación entre las decisiones y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2021

Criterio: Regla de decisión

P valor > 0,05: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

P valor < 0,05: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Tabla 4

Prueba de hipótesis específica 1

			Relación	
			DECISIONES (Agrupadas)	ATENCION DEL CLIENTE (Agrupadas)
Rho de Spearman	DECISIONES (Agrupadas)	Coefficiente de correlación	1,000	,560**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	273	273
	ATENCION DEL CLIENTE (Agrupadas)	Coefficiente de correlación	,560**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	273	273

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Fuente: SPSS, v. 26

Interpretación

El Rho de Spearman arrojó un valor de ,560**, con un nivel de significancia de menos de 0,05 (sig.=0.000), lo cual demuestra una correlación positiva media entre las variables. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre las decisiones y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2021 y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis Nula

H0: Existe relación entre las funciones y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2021.

Hipótesis Alterna

H1: Existe relación entre las funciones y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2021

Criterio: Regla de decisión

P valor > 0,05: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

P valor < 0,05: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Tabla 5

Prueba de hipótesis específica 2

		Relación		
			FUNCIONES (Agrupadas)	ATENCION DEL CLIENTE (Agrupadas)
Rho de Spearman	FUNCIONES (Agrupadas)	Coeficiente de correlación	1,000	,436**
		Sig. (bilateral)	,000.	,000
		N	273	273
	ATENCION DEL CLIENTE (Agrupadas)	Coeficiente de correlación	,436**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000.
		N	273	273

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Fuente: SPSS, v. 26

Interpretación

El Rho de Spearman arrojó un valor de ,436**, con un nivel de significancia de menos de 0,05 (sig.=0.000), lo cual demuestra una correlación positiva media entre las variables. En consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación entre las funciones y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2021 y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis Nula

H0: Existe relación entre los procesos y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2021.

Hipótesis Alterna

H1: Existe relación entre los procesos y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2021

Criterio: Regla de decisión

P valor > 0,05: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

P valor < 0,05: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Tabla 6

Prueba de hipótesis específica 3

Relación				
			PROCESOS (Agrupadas)	ATENCION DEL CLIENTE (Agrupadas)
Rho de Spearman	PROCESOS (Agrupadas)	Coeficiente de correlación	1,000	,613**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	273	273
	ATENCION DEL CLIENTE (Agrupadas)	Coeficiente de correlación	,613**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	273	273

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Fuente: SPSS, v. 26

Interpretación

El Rho de Spearman arrojó un valor de ,613**, con un nivel de significancia de menos de 0,05 (sig.=0.000), lo cual demuestra una correlación positiva media entre las variables. En consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación entre los procesos y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2021 y se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Como el **objetivo general** del presente informe de investigación fue determinar la relación entre la gestión operativa y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2021. Por medio de la recopilación de información de campo, a través de la aplicación de la prueba de correlación de Rho Spearman se observa que las variables están relacionadas, dado que el nivel de significancia es alto porque se encuentra un nivel = 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,552, es decir entre la gestión operativa y la atención del cliente. En tanto la correlación es calificada como positiva media, permitiendo de esta manera aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la nula. De acuerdo al marco teórico, coinciden con Financial Magazine (2022), indica que la gestión operativa se traduce como un modo sistemático de identificación, comprensión e incremento del valor añadido de cada proceso desarrollado dentro de la compañía, con el propósito de obedecer a la política de la organización y acrecentar el grado de complacencia del público consumidor. Por otro lado, el presente trabajo coincide con los resultados del antecedente Chancay y Delgado (2015), en la fase final, se elaboró el manual de gestión operativa donde fueron considerados tres ámbitos esenciales para el grado operativo de los locales de restauración de la Calceta, cuyos procedimientos correctos son: proceso para compra y almacenamiento, procedimiento para manipular alimentos y correcto servicio a los clientes.

De acuerdo al **primer objetivo específico**, determinar la relación entre las decisiones y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo, 2021, como se ha evidenciado en los hallazgos encontrados, a través de la aplicación de la prueba de correlación de Rho Spearman se observa que las variables están relacionadas, dado que el nivel de significancia es alto porque se encuentra un nivel = 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,560, es decir entre decisiones y la atención del cliente. En tanto la correlación es calificada como positiva media, permitiendo de esta manera aceptar la hipótesis alterna y rechazando la nula. Estos resultados coinciden con la teoría de Mintzberg et al., como se citó en Rodríguez (2015), señalan que las decisiones constituyen un cúmulo de procedimientos psíquicos, los cuales se ponen de manifiesto en cada elección que se puede realizar con

la finalidad de dar solución a una problemática o usufructuar una oportunidad. Asimismo, concuerda el resultado de su artículo científico con Molina et al. (2021), la gestión de operaciones constituye un instrumento de ayuda para tomar determinaciones, permite la identificación sistemática de peligros y ventajas operativas y la determinación de la vía de acción más correcta para cada contexto especial. La conclusión fue que la gestión operativa busca optimizar la destreza de un ente a fin de conseguir sus propósitos ligados a la política y operaciones, hablando de un ente educativo o no.

En relación al **segundo objetivo específico**, determinar la relación entre las funciones y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2021. Como se ha evidenciado en nuestros hallazgos, a través de la aplicación de la prueba de correlación de Rho Spearman se observa que las variables están relacionadas, dado que el nivel de significancia es alto porque se encuentra un nivel = 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,436, es decir entre funciones y la atención del cliente. En tanto la correlación es calificada como positiva muy fuerte, permitiendo de esta manera aceptar la hipótesis alterna de investigación y rechazando la nula. Estos resultados coinciden con Schroeder et al. (2011), una función es un tratamiento ejecutado al interior de un ente empresarial, debido a que es la labor esencial de cualquier entidad. Asimismo, constituye la razón más importante para conservar un buen soporte, y la relevante fuente de averiguación acerca de las labores de la compañía y las dimensiones de estructuración y repartición de elementos. Asimismo, concuerda en su artículo científico de Fernández (2019), El resultado principal revela que la gestión operativa tiene aceptación en los colaboradores. La conclusión fue que hay influencia positiva de la gestión operativa en la calidad de servicio proporcionado por Cimmsa, al llevarse a cabo una correcta gestión operativa, los colaboradores ofrecerían una correcta calidad de servicio al cliente, siendo el ente acreedor de resultados más favorables.

En relación al **tercer objetivo específico**, determinar la relación entre los procesos y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2021. Como se ha comprobado en nuestros hallazgos, a través de la aplicación de la prueba de correlación de Rho Spearman se observa que las variables están relacionadas, dado que el nivel de significancia

es alto porque se encuentra un nivel = 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,613, es decir entre los procesos y la atención del cliente. En tanto la correlación es calificada como positiva muy fuerte, permitiendo de esta manera aceptar la hipótesis alterna y rechazando la nula. Estos resultados coinciden con Damián y Suárez (2017), proporcionan una definición de proceso como una cadena determinada por labores en el trabajo, donde las vías empresariales son utilizadas para la transformación de materias primas en productos concluidos. Esto, se hace para la conversión de componentes de solo material en componentes cuya operatividad puede demandar movimiento. Asimismo, concuerda la investigación de Ramírez (2018), Propuesta de modelo de gestión por procesos para el cumplimiento oportuno de los pagos a los proveedores de la empresa Robert Bosch S.A.C. Se llegó a la conclusión que la gestión operativa en la empresa no se ha orientado al logro de calidad en servicios empresariales. Se presenta un gran número de reclamos debido a la falta de control en la entrada de buses y la incorrecta facturación de servicios, todo esfuerzo contribuirá a optimizar la calidad del servicio ofrecido por la compañía al público.

VI. CONCLUSIONES

1. Se evidencio la determinación de la correlación positiva media que existe de 0,552 entre la gestión operativa y la atención del cliente. Los hallazgos contrastados nos precisan que en la empresa Sedalib S.A. Trujillo, debe poner énfasis en los indicadores de su gestión, ya que se demuestra que de ello existe una dependencia en su buena atención.
2. Se evidencio la determinación de la correlación positiva media que existe de 0,560 entre decisiones y la atención del cliente. Los hallazgos contrastados nos precisan que en la empresa Sedalib S.A. Trujillo, se debe entender que las decisiones estratégicas tomadas van a estar relacionados a una buena atención del cliente, ya que se demuestra que de ello existe una dependencia.
3. Se evidencio la determinación de la correlación positiva media que existe de 0,436 entre funciones y la atención del cliente. Los hallazgos contrastados nos precisan que en la empresa Sedalib S.A. Trujillo. Por ello, las funciones deben ser realizado en base a una concientización con el personal para mejor entendimiento de la empresa y con la finalidad que ello repercute en una buena atención al cliente.
4. Se evidencio la determinación de la correlación positiva media que existe de 0,613 entre procesos y la atención del cliente. Los hallazgos expuestos nos difieren que en la empresa Sedalib S.A. Trujillo, debe poner mayor importancia en los indicadores de procesos, ya que se demuestra que de ello existe una dependencia.

VII. RECOMENDACIONES

1. La empresa Sedalib S.A. Trujillo, a través de su plan Operativo debe enfocarse a realizar un buen control de su gestión operativo, no solo basarse en indicadores de cumplimiento, si no también, en lo que espera los usuarios con su debida y muy buena atención.
2. Con respecto a la decisión de la organización, se recomienda fortalecer la inducción al personal, desarrollando capacidades a los colaboradores, es importante tener en claro la filosofía institucional y a su vez, comprender las necesidades que puede estar suscitándose el personal que labora en la organización, con la finalidad de tomar acertadas decisiones.
3. La empresa Sedalib S.A. Trujillo, debe contar con todos sus procesos, actividades bien determinadas, generando valor al cliente y a su vez, al personal mismo, que los colaboradores se sientan a gusto de poder desarrollar los procesos de mejora institucional.
4. La empresa Sedalib S.A. Trujillo, debe impulsar reuniones periódicas con el personal con la finalidad de brindar todo su apoyo a los colaboradores que lo soliciten, muchas veces no solamente pasa por un factor económico sino también anímico.

REFERENCIAS

- Aguilera, R. (2018). *El mapa mental: una estrategia cognitiva de aprendizaje*. Unid Editorial digital.
- Analuisa, I., Brito, N. & Rodriguez, O. (2018). El comercio justo en atención al cliente en empresas de turismo manabitas. Caso Portoviejo. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (noviembre 2018), 1-15. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/comercio-atencion-cliente.html>
- Benítez, R., Díaz, A., Cabrera, J., García, O. & Maura, A. (2016). Evaluación de los componentes de la confiabilidad operacional en una cámara fría. *Ingeniería Mecánica*, 19(2), 78-84. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5625339&orden=0&info=link>
- Bueno, A. & Jácome, M. (2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en Organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 334-365. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967014/html/>
- Cappeli, P., & Tavis, A. (2016). The performance management revolution. *Harvard business review*, 94(10), 1-67. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5696056>
- Chancay, R. & Delgado, M. (2015). *Gestión operativa de restaurantes para el mejoramiento de los servicios gastronómicos en la parroquia Calceta de la provincia de Manabí* [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López]. Repositorio institucional de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López. <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/135/1/Ruth%20Chancay%20-%20Mar%c3%ada%20Delgado.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (9.^a ed.). McGraw-Hill.
- CONCYTEC. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Daruma. (2017, 26 de julio). *Qué es la gestión operativa y cuál es su importancia*. <https://www.darumasoftware.com/gestion-calidad/gestion-operativa-y-su-importancia/>
- Fernández, B. (2019). *La gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46076/Fernandez_GBE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Financial Magazine. (mayo de 2022). ¿Qué es la teoría de gestión de operaciones? *Talking of money*. <https://es.talkingofmoney.com/what-is-operations-management-theory>
- Gálvez, E. & Vargas, J. (2018). El impacto del servicio al cliente de las empresas mexicanas en función de la atención al cliente. *Revista Economía y Administración*, 9(2), 1-27. <https://www.camjol.info/index.php/EyA/article/view/6657/6395>
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales Universidad Privada*, 18(3), 981-398.
- González, C., González, L., Juaneda, E. & Pelegrín, J. (2014). *La calidad en las organizaciones turísticas*. Ediciones Paraninfo.
- González, G., García, S. & Gayol, A. (2018). *La investigación actual y sus retos multidisciplinares*. GEDISA.
- Hernández, E., Granizo, J., Santillán, M. & Haro, M. (oct, 2018). Analysis of the efficacy of operational availability equations on series and parallel systems. *DYNA*, 85(207), 269-277. <https://www.redalyc.org/journal/496/49658894035/49658894035.pdf>
- Hernández, J., Chumaceiro, J. & Atencio, E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), 458-472. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29014477009.pdf>
- Hernández, J., Montoya, I. & Montoya, L. (2017). The moment of decision from the perspective of deliberate and emergent strategies. *AD-minister*, 1(31), 93-114. <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n31/1692-0279-adter-31-00093.pdf>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill educación.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª. ed.). McGraw-Hill educación.
- Jacobs, R. & Chase, R. (2014). *Administración de operaciones* (15ª. ed.). McGraw-Hill.
- Jafari, M., Bayat, M., Reza, M. & Rahimi, M. (2017). Unstabling in the legal Environment and Decision-Making process. *Independent Journal of Management & Production (IJM&P)*, 8(1), 170-192. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5848457.pdf>

- Kaufmann, E., Favretto, J., Filippim, E. & Cohen, E. (2019). Relationship Between The Organizational Memory and Innovativity: The Case of Software Development Companies in The Southern Region of Brazil. *JISTEM: Journal of Information Systems and Technology Management*, 16(1), 1-20. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203261541004>
- Koontz, H., Weihrich, H & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva Global y Empresarial* (14^a. ed.). McGraw-Hill.
- León, J. (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* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio institucional de la Universidad Tecnológica del Perú. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4248/Julio_Leon_Trabajo_de_Investigacion_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lesbik, S., Rolim, S., Ensslin, L. & Ripoll, V. (2015). University Management with Focus on Multicriteria Performance Evaluation: Illustration in the Brazilian Context. *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 9(2), 61-75. <https://www.redalyc.org/pdf/5118/511851344003.pdf>
- Leung, L. (2015). Validity, reliability, and generalizability in qualitative research. *J Family Med Prim Care*, 4(3), 324–327. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4535087/>
- Martínez, G. & Guevara, A. (2015). La evaluación del desempeño docente. *Revista Ra Ximhai*, 11(4), 113-124. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46142596007.pdf>
- Molina, Z., Ruiz, A., Collazos, M. & Hernández, B. (2021). Procesos de Gestión Operativa para la calidad educativa. *Centro Sur*, 5(2), 131-154. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8064427&orden=0&info=link>
- Morales, L., Pachacama, V., & Gómez, F. (2017). Didáctica de la estadística descriptiva. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14209/1/Did%C3%A1ctica%20de%20la%20estad%C3%ADstica%20descriptiva.pdf>
- Nicolao, L., Yorkston, E., Brocato, D. & Andrade, B. (2016). Improving consumer decisions: the conscious use of primes as performance enhancers. *BAR - Brazilian Administration Review*, 13(1), 19-32. <https://www.redalyc.org/pdf/841/84145311003.pdf>
- Noriega, S. (2016). *Modelo de gestión operativa LEAN y su impacto en la satisfacción de los clientes en la agencia BCP Mercado Mayorista 2013-2014*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Trujillo.

https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5155/noriegabarrera_sissy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Oliveira, M., Natividade, J., Assis, R. & Mambrini, N. (2019). Performance, satisfaction and intention to remain in organizations: individual to contextual predictors. *Temas em Psicologia*, 27(2), 549-567. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-389X2019000200018

Otass: 81.6% de EPS municipales tienen bajo o muy bajo nivel de gobernabilidad y gobernanza. (10 de febrero de 2016). *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/empresas/otass-81-6-eps-municipales-nivel-gobernabilidad-gobernanza-145063-noticia/>

Pariz, M., Lemos, S., Lapasini, G., Hisano, D. & Cardoza, E. (2017). Work routine management in operational units of an agro-industrial cooperative. *Independent Journal of Management & Production*, 8(4), 1414-1432. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449553639015>

Pino, R. (2018). *Metodología de la investigación*. San Marcos.

Ramirez, C. (2018). *Incidencia de la gestión operativa para mejorar la calidad del servicio de la empresa Serlipen S. A. del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio institucional de la Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:4A8aNv-pnBYJ:https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4376+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

Rendón, M., Villasis, M. & Miranda, M. (2016, octubre-diciembre). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4), 397-407. <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/230/387>

Rodriguez, Y. (2015). Gestión de Información y del Conocimiento para la toma de decisiones organizacionales. *Bibliotecas anales de investigación*, 1(11), 150-163. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5704545.pdf>

Rubio, J. (2011). *Implantación de la calidad total en la empresa*. LEX NOVA.

Ruiz, E. (2016). *La planificación y su impacto en los resultados financieros de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Latacunga 2016* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22873/1/T3566M.pdf>

- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Ricardo Palma.
- Schroeder, R., Meyer, S. & Rungtusanatham, M. (2011). *Administración de operaciones* (5ª. ed.). McGraw-Hill Interamericana de España.
- Silva, P. & Pereira, E. (2018). Leveraging highly relational service performance through the participation of empowered customers. *Revista Brasileira de Marketing*, 17(3), 315-328. <https://www.redalyc.org/journal/4717/471759751001/html/>
- Sousa, V., Driessnack, M. & Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa. *Rev Latino-am Enfermagem*, 15(3), 1-6. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/7zMf8XypC67vGPrXVrVFGdx/?format=pdf&lang=es>
- Suárez, G., Echeverría, J. & Jiménez, D. (2017). Estrategias de diferenciación para la exportación de palta Hass (Persea Americana Mill) de la empresa Negociación Agrícola Yotita S.A. con destino a Alemania – 2016. *UCV Hacer*, 6(2), 8–19. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-hacer/article/view/754>
- Taylor, F. (1911). *Principios de la administración científica*. Harper & Brothers.
- Tubay, M., Peña, M, Cedeño, E. & Chang, W. (2016). Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa. *Journal of Science and Research*, 1(4), 36-41. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/75/pdf>
- Zendesk. (2020). *Informe de Zendesk sobre las tendencias de la experiencia del cliente de 2020*. https://zen-marketing-content.s3.amazonaws.com/content/resources/Zendesk_CX%20Trends%20Report%202020_Final_es-LA.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA															
TÍTULO: Gestión Operativa y Atención del Cliente en el Contexto del Covid-19 en la Empresa Sedalib S.A. Trujillo, 2021															
AUTOR: Jorge Armando Montoya Moreno															
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS												
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión operativa y la atención del cliente en el contexto del Covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión operativa y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2021.</p>	<p>Hipótesis general: HG: Existe relación entre la gestión operativa y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2021.</p>	<p>Variable 1: Gestión Operativa</p> <p>El diseño correlacional se emplea en indagaciones que buscan saber el vínculo o grado de asociatividad existente entre dos o más variables.</p>												
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre las decisiones y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las funciones y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los procesos y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2021?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre las decisiones y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo, 2021</p> <p>Determinar la relación entre las funciones y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2021</p> <p>Determinar la relación entre los procesos y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2021</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>(HE1) Existe relación entre las decisiones y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2021.</p> <p>(HE2) Existe relación entre las funciones y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2021.</p> <p>(HE3) Existe relación entre los procesos y la atención del cliente en el contexto del covid-19 en la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2021.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Dimensiones</th> <th style="text-align: center;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Decisiones</td> <td>Buena Mala</td> </tr> <tr> <td>Funciones</td> <td>Formal Informal</td> </tr> <tr> <td>Procesos</td> <td>Tramites documentarios</td> </tr> <tr> <td>Desempeño</td> <td>preparación resultados</td> </tr> <tr> <td>Confiability</td> <td>Alta Baja</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Decisiones	Buena Mala	Funciones	Formal Informal	Procesos	Tramites documentarios	Desempeño	preparación resultados	Confiability	Alta Baja
Dimensiones	Indicadores														
Decisiones	Buena Mala														
Funciones	Formal Informal														
Procesos	Tramites documentarios														
Desempeño	preparación resultados														
Confiability	Alta Baja														

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión Operativa y Atención del Cliente en el Contexto del Covid-19 en la Empresa Sedalib S.A. Trujillo, 2021

AUTOR: Jorge Armando Montoya Moreno

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS	
<p>TIPO: La presente investigación fue de tipo aplicada</p> <p>DISEÑO: El diseño de investigación fue no experimental transeccional, ya que la recogida de data se ejecutó en un tiempo único y en un único momento. El diseño correlacional se emplea en indagaciones que buscan saber el vínculo o grado de asociatividad existente entre dos o más variables, categorías en una muestra o situación especial NIVEL O ALCANCE: Nivel correlacional se emplea en indagaciones que buscan saber el vínculo o grado de asociatividad existente entre dos o más variables</p>	<p>POBLACION: La misma que estuvo conformada por 273 clientes.</p> <p>TIPO DE MUESTREO: Se trabajó mediante el muestreo probabilístico, muestreo aleatorio simple</p> <p>TAMAÑO DE LA MUESTRA: Se determino los 273 clientes</p>	<p>Variables 2: Atención del cliente</p> <p>se responsabiliza del progreso de la estructuración, planeación, gestión y comprobación, a fin de proporcionar la totalidad de las vías para conseguir los propósitos de calidad empresarial.</p>	
		Dimensiones	Indicadores
		<p>Decisiones</p> <p>Funciones</p> <p>Procesos</p> <p>Desempeño</p> <p>Confiabilidad</p>	<p>Buena Mala</p> <p>Formal Informal</p> <p>Tramites documentarios</p> <p>preparación resultados</p> <p>Alta Baja</p>

Anexo 02 MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Título	Definición Conceptual	Definición Operacional	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala Medición	Rangos
Gestión Operativa y Atención del Cliente en el Contexto del Covid-19 en la Empresa Sedalib S.A. Trujillo, 2021	(Financial Magazine (2022), se ha presentado un cúmulo de adelantos en materia laboral y tecnológica, los cuales han traído beneficios a la productividad empresarial. La cuantificación sistemática y el cálculo del rendimiento con fórmulas, representaba una rama científica de poco desarrollo. (p. 84). Hernández et al. (2009), precisan que constituye un instrumento eficaz, el cual demanda cultura organizacional y compromiso, lo cual envuelve a la totalidad de integrantes del ente, para el manejo y optimización en un procedimiento continuo de fidelización y como táctica de rentabilidad. (p.56)	La presente investigación se aplicó el trabajo de campo mediante el instrumento del cuestionario, luego haber sido validado y tener una alta confiabilidad. Asimismo, cuenta con el rigor científico.	Gestión Operativa	Decisiones	Buena	1-5	Instrumento: Cuestionario Escala: Likert	(Malo)
					Mala			32-74
				Funciones	Formal	6-10		(Regular)
					Informal			75-117
				Procesos	Tramites	11-15		(Bueno)
			documentarios	Totalmente desacuerdo=1; En desacuerdo=2; Indeciso=3; De acuerdo =4; Totalmente de acuerdo=5	118-150			
			Desempeño	Preparación	16-24	(Malo)		
				resultados		17-39		
				Confiabilidad	Alta	25-32	(Regular)	
			Baja intangible		40-62			
			(Bueno)					
			63-85					

Anexo 03 MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LOS INSTRUMENTOS

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala Medición	Rangos
Gestión Operativa	Decisiones	Buena	1,2,3,4,5	Ordinal	(Malo)
		Mala		Escala: Likert	
	Funciones	Formal	6,7,8,9,10	Totalmente desacuerdo=1; En desacuerdo=2; Indeciso=3; De acuerdo =4; Totalmente de acuerdo=5	(Regular)
		Informal			75-117
Procesos	Tramites documentarios	11,12,13,14,15		(Bueno)	
				118-150	
Atención del cliente	Desempeño	Preparación	16,17,18,19,20	Ordinal	(Malo)
		resultados	,21,22,23,24	Escala: Likert	17-39
	Confiabilidad	Alta	25,26,27,28,	Totalmente desacuerdo=1; En desacuerdo=2; Indeciso=3; De acuerdo =4; Totalmente de acuerdo=5	(Regular)
		Baja intangible	29,30,31,32		40-62
				(Bueno)	
				63-85	

Anexo 4. Instrumentos

Gestión operativa

Muy buenos días, frente a las siguientes interrogantes, sírvase señalar la respuesta que para usted sea adecuada, teniendo en cuenta para ello lo siguiente:

Escala	1	2	3	4	5
Valor	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

Gestión operativa						
N°	Decisiones	Respuestas				
01	Los colaboradores se encuentran comprometido en sus decisiones con la finalidad de lograr una buena atención.	1	2	3	4	5
02	Considera que los colaboradores prestan atención sobre la satisfacción de los usuarios.	1	2	3	4	5
03	Cuando se presentan problemas los colaboradores les resuelve de inmediato por si solos y no recurrir necesariamente a las decisiones de los jefes.	1	2	3	4	5
04	Se puede notar que el área donde fue atendido propicia confianza basándose en el liderazgo en equipo.	1	2	3	4	5
05	Considera usted sentirse satisfecho con las decisiones que realiza en el área atendido.	1	2	3	4	5
	Funciones	Respuestas				
06	Considera que las atenciones por parte de los colaboradores tienen la actitud para innovar buenas prácticas de atención.	1	2	3	4	5
07	Observa que el jefe de cada área influye en las decisiones sobre el rendimiento de sus trabajadores.					
08	No siempre está claro quién debe hacerse responsable de las decisiones por cada solicitud de reclamo presentado.	1	2	3	4	5
09	Cada trabajador tiene claro en quienes toma las decisiones y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.	1	2	3	4	5
10	Considera que trabajan en forma desorganizada y sin planificación.	1	2	3	4	5

	Procesos	Respuestas				
11	En algunas labores, no se sabía exactamente quién toma las decisiones en la empresa.	1	2	3	4	5
12	La inmediata toma de decisiones en la empresa Sedalib S.A. ayuda a mejorar la eficiencia de sus labores.	1	2	3	4	5
13	Las áreas de toda la organización delegan funciones administrativas a los colaboradores de acuerdo a la experiencia que usted a podido apreciar.	1	2	3	4	5
14	Se nota que la empresa Sedalib aplica buenas decisiones para regular el desempeño de los colaboradores de manera efectiva.	1	2	3	4	5
15	Ha tomado conocimiento que la empresa Sedalib realiza jornadas de capacitación para tomar decisiones en conjunta.	1	2	3	4	5

Atención del cliente

Desempeño						
N°	preparación	Respuestas				
16	El comportamiento de los colaboradores del área de atención al usuario le inspira confianza.	1	2	3	4	5
17	Usted puede sentirse seguro con las transacciones realizadas por los colaboradores del área designado.	1	2	3	4	5
18	Los colaboradores fueron amables con usted.	1	2	3	4	5
19	Los colaboradores conocen todas sus funciones como servidor del área.	1	2	3	4	5
N°	Resultados	Respuestas				

20	El colaborador del área muestra interés en comunicarse adecuadamente.	1	2	3	4	5
21	Los colaboradores del área, le brindaron una atención rápida.	1	2	3	4	5
22	El colaborador del área, busca colaborar con usted en todo momento.	1	2	3	4	5
23	Los colaboradores área están bien informados.	1	2	3	4	5
Confiabilidad						
N°	Alta	Respuestas				
24	Cuando el colaborador del área promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	1	2	3	4	5
25	Cuando se tuvo problemas en el servicio el colaborador del área mostro interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5
26	El colaborador del área realizo bien el servicio cuando lo atendió por primera vez.	1	2	3	4	5
27	El área cumple sus servicios en el plazo prometido.	1	2	3	4	5
N°	Baja	Respuestas				
28	La empresa tiene horario de atención adecuados para todos sus clientes.	1	2	3	4	5
29	La atención que brinda el área por los colaboradores es personalizada.	1	2	3	4	5
30	Los colaboradores del área se preocupan por los intereses de sus clientes.	1	2	3	4	5
31	Los colaboradores del área entienden sus necesidades específicas.	1	2	3	4	5

Anexo 5. Cálculo de la muestra

Se aplicó la siguiente fórmula:

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

Donde:

N = población (60058)

q = Atributo desfavorable (0.50)

P = atributo favorable (0.50)

e = error muestral (5%)

Z = valor tabular (1.96)

Reemplazando y calculando se obtuvo:

$$n = \frac{60058 (1.96)^2 0.50 (0.50)}{(60058-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = 273$$

Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 9

Resumen de procesamiento de casos de la primera variable

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	14	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	14	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 10

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
	N de elementos
Alfa de Cronbach	0.841
	14

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11

Resumen de procesamiento de casos de la segunda variable

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	14	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	14	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 12

Estadísticas de fiabilidad de la segunda variable

Estadísticas de fiabilidad	
	N de elementos
Alfa de Cronbach	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 7. Prueba de normalidad

Tabla 13

Prueba de normalidad de gestión operativa y atención al cliente

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION OPERATIVA	,539	273	,000	,209	273	,000
ATENCION AL CLIENTE	,533	273	,000	,316	273	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Fuente: SPSS, v. 26

Interpretación

Al contar con 273 casos para evaluar, se aplicó la prueba de normalidad con el estadístico Kolmogorov-Smirnov. En la variable Gestión operativa el estadístico adopta un p-valor (Sig.) de 0,000. Asimismo, en la variable Atención al cliente el estadístico toma el valor de 0,000 siendo menores a 0,05. En consecuencia, se infiere que la información entre ambas variables no es normal, o no derivan una distribución normal, este es un indicativo de que se tiene que aplicar la prueba no paramétrica Rho de Spearman.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ LAU SANDRA CECILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión operativa y atención del cliente en el contexto del covid-19 empresa de agua potable y alcantarillado, Trujillo, 2021", cuyo autor es MONTOYA MORENO JORGE ARMANDO, 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 la Tesis Completa 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.

TRUJILLO, 01 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ LAU SANDRA CECILIA DNI: 18100336 ORCID 0000-0002-6970-2778	Firmado digitalmente por: SCRAMIREZL el 07-08- 2022 13:44:51

Código documento Trilce: TRI - 0383863