



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**Gestión operativa y atención al cliente en el contexto de la  
Covid-19 en una empresa de agua, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Geronimo Zavala, Renato Daniel (orcid.org/0000-0001-8972-5523)

**ASESOR:**

Mg. Nauca Torres, Enrique Santos (orcid.org/0000-0002-5052-1723)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organización

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO — PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Agradecer en primera instancia a todos los Docentes que me acompañaron por este largo camino.

A mi familia por la confianza, los valores y los principios inculcados.

Finalmente, a amigos de la vid y de la facultad por el apoyo brindado.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mis docentes por todo el conocimiento impartido todos estos años, mis mentores a mis padres y toda mi familia en general en especial a mi Padrino Luis Geronimo que me brindo su apoyo incondicional, a todo en general muchas gracias por el apoyo y el empuje para seguir adelante

# Índice de Contenidos

|   |      |
|---|------|
| Carátula.....   | i    |
| Dedicatoria.....  | ii   |
| Agradecimiento.....                                     | iii  |
| Índice de Contenidos.....                               | iv   |
| Índice de Tablas.....                                   | v    |
| Índice de Figuras.....                                  | vi   |
| Resumen.....  | vii  |
| Abstract.....   | viii |
| I. INTRODUCCION.....                                    | 1    |
| II. MARCO TEORICO.....                                  | 4    |
| III. METODOLOGIA.....                                   | 10   |
| 3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....                 | 10   |
| 3.2 Variables y Operacionalización.....                 | 11   |
| 3.3 Población, muestra y muestreo.....                  | 11   |
| 3.3.1 Población.....                                    | 11   |
| 3.3.2 Muestra.....                                      | 12   |
| 3.3.3 Muestreo.....                                     | 12   |
| 3.3.4 Unidad de análisis.....                           | 12   |
| 3.4Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 13   |
| 3.5 Procedimientos.....                                 | 15   |
| 3.6 Método de análisis de datos.....                    | 15   |
| 3.7 Aspectos Éticos.....                                | 16   |
| IV. RESULTADOS.....                                     | 17   |
| V. DISCUSION DE RESULTADOS.....                         | 21   |
| VI. CONCLUSIONES.....                                   | 25   |
| VII. RECOMENDACIONES.....                               | 26   |
| REFERENCIAS:.....                                       | 27   |
| ANEXOS.....   | 33   |

## Índice de Tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Listado de Evaluadores de Instrumentos de Recolección de Datos.....   | 13 |
| Tabla 2 Validación de expertos del instrumento de recolección de datos de la variable Gestión Operativa.....  | 13 |
| Tabla 3 Validación de expertos del instrumento de recolección de datos de la variable atención al cliente.....  | 14 |
| Tabla 4 Coeficiente <i>de Alfa de Cronbach de los instrumentos</i> .....  | 14 |
| Tabla 5 Prueba <i>de Normalidad: Kolmogorov-Smirnov</i> .....   | 15 |
| Tabla 6 <i>Nivel de la gestión operativa de la empresa estudiada</i> .....  | 17 |
| Tabla 7 <i>Nivel de la atención al cliente de la empresa estudiada</i> .....  | 18 |
| Tabla 8 <i>Análisis de correlación con la prueba rho de Spearman de las dimensiones de la Gestión Operativa en la Atención al Cliente de la empresa estudiada</i> ..... | 19 |

## Índice de Figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 Esquema de Diseño de Investigación ..... | 10 |
|---|----|

## Resumen

El presente estudio se planteó como objetivo general determinar la incidencia de la gestión operativa en la atención al cliente en una empresa de agua.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de alcance correlacional causal, la muestra fue de 183 trabajadores para medir la gestión operativa y de 183 clientes para medir la atención al cliente, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, uno de 12 ítems para medir la gestión operativa y otro de 20 ítems para medir la atención al cliente.

Los resultados obtenidos nos muestran un nivel medio para la gestión operativa (98%), un nivel medio para la atención al cliente (76%), las dimensiones de la gestión operativa presentan una correlación muy baja respecto a la atención al cliente así como que no existe relación significativa entre ellas y finalmente una correlación positiva muy baja entre la gestión operativa y la atención al cliente y que no existe una relación significativa entre estas últimas.

La principal conclusión es que no existe incidencia entre la gestión operativa y la atención al cliente en la empresa de agua estudiada.

Palabras Claves: Gestión operativa, atención al cliente, COVID-19.

## **Abstract**

The general objective of this study was to determine the impact of operational management on customer service in a water company.

The research approach was quantitative, of correlational causal scope, the sample was 183 workers to measure operational management and 183 customers to measure customer service, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire, one of 12 items to measure operational management and another of 20 items to measure customer service.

The results obtained show a medium level for operational management (98%), a medium level for customer service (76%), the dimensions of operational management show a very low correlation with respect to customer service and no significant relationship between them, and finally a very low positive correlation between operational management and customer service and no significant relationship between the latter.

The main conclusion is that there is no impact between operational management and customer service in the water company studied.

Keywords: Operational management, customer service, COVID-19.



## I. INTRODUCCIÓN

En Latinoamérica la atención al cliente no tiene mayor importancia para las entidades prestadoras del servicio de agua y saneamiento, si contrastamos lo anterior con la realidad de estados unidos o Europa, donde estas actividades se mantienen en frecuente innovación, en los Países Latinoamericanos la mayoría de usuarios muestran una gran disconformidad con el servicio que se les presta y con la atención que se les brinda, las causas son muchas siendo una de las más importantes la deficiente gestión operativa (Bernal P, 2018).

La pandemia de la covid-19 paralizó los países, sin embargo los servicios que proporcionan las EPS se mantuvieron operativas, con la finalidad de dotar de una vida digna de la población, pero también las autoridades sanitarias señalaron como primer frente de defensa contra la pandemia algunas medidas de bioseguridad que incluían el uso del líquido elemento, ello obligó a las operadoras de agua y saneamiento latinoamericanas a grandes esfuerzos operacionales desnudando sus grandes problemas estructurales, en el caso de la atención al cliente fueron la falta de personal idóneo y de software especializados para brindar atención remota a los usuarios, así como la falta de colaboración de los empleados al cambio del sistema de atención. (Rojas F, 2021).

En el País, el 90% de las EPS presenta un deficiente desempeño en gobernanza, según una investigación realizada por El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento y el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento, en donde la atención al cliente se ve afectada por los prolongados tiempos de atención a las solicitudes, la alta cantidad de reclamos y la percepción de insatisfacción de los usuarios. De esta manera, se identificó que el 66% de las empresas de este tipo tiene un bajo desempeño. (Sunass, 2021).

Según Da Silva (2020), la atención al cliente es un aspecto muy importante, sin embargo, el problema reside en que no siempre se presta atención a las necesidades del cliente, existen tiempos largos de espera para ser atendidos y en muchas ocasiones se hacen derivaciones de una sección a otra de manera innecesaria, lo cual demuestra que no hay empatía con el cliente y por ende falta el compromiso para brindar una solución. A ello, se añade que en ocasiones el servicio no cumple lo acordado con el cliente y perjudica la relación entre la entidad y el cliente.

En nuestra región es SEDALIB S.A., quien brinda los servicios de agua potable y

alcantarillado, se debe decir que en este caso la empresa antes señalada presenta muchos inconvenientes cuando se trata de brindar una atención oportuna y eficiente al cliente. Estos problemas se agravaron con la pandemia COVID-19, puesto que las atenciones se pretendieron realizar de manera virtual, en muchas ocasiones estas atenciones son programadas para ser atendidas por plataforma de zoom directamente con el usuario. Sin embargo, la cantidad de reclamos y quejas aumento en forma considerable debido a que el área operacional tenía pocos sistemas automatizados capaces de operar a distancia y carecía de registro de consumos mediante teledetección, el área de atención al cliente se vio rebasada en su capacidad por la carencia de personal capacitado para la atención remota a usuarios, asimismo los software disponibles no eran los adecuados para atender la creciente demanda de quejas y reclamos y se hacía más evidente una resistencia al cambio por un sector de empleados. Complicándose y retrasándose la solución a estos problemas generando en los clientes malestar y disconformidad con el servicio.

Por consiguiente, se presentó la formulación del problema ¿Cuál es la incidencia de la gestión operativa en la atención del cliente en el contexto del COVID-19 en la empresa SEDALIB S.A. Trujillo, 2021? Asimismo, se consideraron los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la gestión operativa en el contexto del COVID-19 en la empresa SEDALIB S.A. Trujillo, 2021? ¿Cuál es el nivel de la atención del cliente en el contexto del COVID-19 en la empresa SEDALIB S.A. Trujillo, 2021? ¿Cuál es la incidencia de las dimensiones de la gestión operativa en la atención del cliente en el contexto del COVID-19 en la empresa SEDALIB S.A. Trujillo, 2021?

La presente investigación siguió los lineamientos de Hernandez-Sampietri (2018) teniendo una justificación teórica que se sustentó en el interés de contribuir a la epistemología de las diferentes teorías que existen hoy en día. El aporte se fundamentó en la demostración al comprobar la incidencia de la gestión operativa en la atención al cliente al momento que se aplicó su teoría y conceptos en el estudio. De la misma manera, la justificación práctica permitió encontrar soluciones a las deficiencias que se mostraron en la atención al cliente en la empresa Sedalib S.A. Trujillo, a través de los resultados obtenidos al realizar la investigación. Se confirmó el impacto que tiene la gestión operativa en la atención al cliente, permitiendo mejorar e implantando nuevos procedimientos para llegar a brindar un servicio y una atención de calidad, donde destaque la eficiencia. Es importante reconocer que esta investigación también tuvo

una justificación social, puesto que incidió de manera directa en los usuarios de Sedalib S.A.- Trujillo al implantarse medidas de mejora frente a un problema instalado por mucho tiempo. Asimismo, este trabajo aportó conocimientos y brindó información a los futuros estudios científicos que se pretendan realizar con algún fin.

Este estudio tuvo por objetivo general determinar la incidencia de la gestión operativa en la atención del cliente en el contexto del COVID-19 en la empresa SEDALIB S.A. Trujillo, 2021. Como objetivos específicos tuvimos: determinar el nivel de la gestión operativa en el contexto del COVID-19 en la empresa SEDALIB S.A. Trujillo, 2021; determinar el nivel de la atención al cliente en el contexto del COVID-19 en la empresa SEDALIB S.A. Trujillo, 2021; determinar la incidencia de las dimensiones de la gestión operativa en la atención del cliente en el contexto del COVID-19 en la empresa SEDALIB S.A. Trujillo, 2021.

Para esta investigación se estableció como hipótesis de investigación: incide la gestión operativa de manera significativa en la atención del cliente en el contexto de la COVID-19 en la empresa SEDALIB S.A. Trujillo, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para el presente trabajo de investigación se plantean antecedentes internacionales y nacionales que están relacionadas con las variables, en el ámbito internacional tenemos que Analuisa et. Al., (2018), en una investigación realizada en Ecuador, tuvo como objetivo analizar la calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del cliente de las empresas de turismo manabitas. Fue un estudio de tipo cuantitativo, la muestra utilizada fueron 70 empresas dedicadas al turismo en el cantón de Portoviejo, los instrumentos utilizados para la obtención de datos fueron las fichas de observación y cuestionarios y como técnica las encuestas. El resultado que se obtuvo fue que las actividades de los actores del turismo afectan la lealtad y fidelidad de los clientes. Se concluyó que existe una interdependencia entre la atención al cliente y la forma de satisfacer las necesidades de los clientes en la industria del turismo.

Silva y Pereira (2018), en un estudio realizado en Brasil, tuvo como objetivo investigar como la participación de los consumidores en evaluaciones puede a futuro mejorar la atención a la cliente brindada por la empresa. El tipo de estudio realizado fue cualitativo. Los instrumentos empleados fueron las encuestas. El resultado de la investigación fue que las empresas de servicios adquieren mayores ventajas si brindan una adecuada importancia de la atención al cliente. Se concluyó que la participación de los clientes en evaluaciones permite mejorar la atención al cliente.

Aguirre (2018) en su estudio realizado en Ecuador se planteó como objetivo plantear la incidencia de la gestión operativa en el mejoramiento de la ejecución presupuestaria de ventas de los operadores logísticos. Fue un estudio de tipo cuantitativo, la muestra empleada fueron 50 operadores logísticos de la empresa Claro, se empleó como instrumento la encuesta. Se obtuvo como resultado que más de la mitad de los operadores logísticos se encuentran entre quienes no planifican y quienes planifican ocasionalmente sus operaciones. En conclusión se afirmó que el uso de un modelo de gestión operativa es relevante para la ejecución del presupuesto de ventas.

Entre los antecedentes nacionales tenemos Molina et. Al. (2021), en su investigación tuvo como objetivo conocer las características destacadas de los procesos operativos para la calidad educativa. El tipo de estudio realizado fue cualitativo. La muestra fueron 23 artículos científicos y el instrumento empleado fue la revisión documental. El resultado demostró que la gestión de operaciones es un

instrumento que permite efectuar la toma de decisiones que ayuda a identificar sistemáticamente los riesgos y beneficios operativos y a establecer la mejor alternativa de acción en una situación particular. Se concluye que la gestión operativa tiene como objetivo incrementar la capacidad de una entidad para alcanzar sus propósitos, políticos y operativos, ya sea una institución educativa o no.

Fernández (2019), en su trabajo tiene como finalidad analizar la relación entre la gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A. Para ello se realizó un estudio de tipo cuantitativo, la muestra empleada fueron los 40 trabajadores de la corporación Cimmsa S.A., el instrumento utilizado fue el cuestionario y la técnica utilizada fue la encuesta. El resultado obtenido demuestra que la gestión operativa por parte del personal de la empresa es aceptable. El estudio concluye que la gestión operativa influye positivamente en la calidad de servicio ofrecido por la corporación Cimmsa, en efecto si se emplea una adecuada gestión operativa, los trabajadores podrían ofrecer una adecuada calidad de servicio para los clientes, obteniendo los mejores resultados.

Ccahuay et al. (2020) en su investigación se planteó como finalidad la creación de un proceso de mejora en la gestión operativa para reducir costos de la empresa Shalom Empresarial S.A.C. Se realizó un estudio de tipo cuantitativo, la muestra empleada fueron los 15 trabajadores del área de operaciones de la empresa Shalom Empresarial S.A.C. Los instrumentos empleados fueron: el cuestionario, la guía de entrevista y la ficha de observación, las técnicas usadas fueron la encuesta y la entrevista. El resultado muestra que implementando las sugerencias de la investigación se lograría reducir en un 15.8% los gastos ocasionados por la mala gestión operativa actual. Se concluyó que los factores más importantes que afectan los costos operativos son: el desorden en la descarga de mercadería, deficiente almacenamiento y falta de programación de los vehículos de reparto.

Apaza (2017) este estudio tuvo como objetivo encontrar la conexión de la gestión operativa y el logro de metas de seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de Moyobamba. El estudio empleado fue cuantitativo, la muestra utilizada fue censal y estuvo conformada por los 55 trabajadores de la municipalidad distrital de Moyobamba, el instrumento fue el cuestionario y la técnica la encuesta. El resultado obtenido fue que existe correlación ( $r = 0.755$ ) entre la gestión operativa y el logro de

metas de seguridad ciudadana. Se concluyó que existe una alta relación entre la gestión operativa y el logro de metas de seguridad ciudadana en la municipalidad antes mencionada.

Noriega (2016), en su estudio tiene el objetivo de determinar la manera de que la aplicación del modelo de gestión operativo Lean aumentará la satisfacción de los usuarios de la agencia BCP del Mercado mayorista de Trujillo. El tipo de estudio fue cuantitativo, la muestra utilizada fueron 80 clientes del Banco de Crédito de la Agencia el Mayorista, los cuestionarios y guías de entrevistas fueron los instrumentos empleados y las encuestas y entrevistas fueron las técnicas empleadas. Los resultados determinaron que la metodología LEAN es altamente eficiente, que es necesario aplicar en todas las redes de oficinas, sistemas operativos y de evaluaciones de riesgo, entre otras operaciones que la entidad financiera realice. Se concluye que la aplicación del modelo de gestión operativa LEAN tiene una influencia directa positiva en la satisfacción de los usuarios de la agencia BCP Mayorista de la ciudad de Trujillo.

Solís (2021), en su estudio tuvo como objetivo determinar la incidencia de la Gestión Operativa en la satisfacción del usuario en la agencia de Caraz del Banco de la Nación. El tipo de estudio fue cuantitativo, la muestra fue censal y estuvo conformada por 25 trabajadores de la agencia de Caraz del Banco de la Nación, el instrumento empleado fue el cuestionario y la técnica la encuesta el resultado empleando la correlación de Pearson fue de una relación significativa entre la Gestión operativa y la satisfacción del usuario y una correlación positiva media ( $r=0.693$ ), se concluyó que existe una relación positiva media entre la Gestión operativa y la satisfacción del usuario.

Definición de la primera variable Gestión operativa. Para Romero (2021) define, como el monitoreo de las labores y procesos llevados a cabo dentro de la empresa, utilizando los recursos disponibles de forma eficiente, con la finalidad de conseguir los objetivos y metas planteadas por la gestión estratégica de la misma.

Por otro lado, Saldaña (2021) concluye, la gestión operativa como el cumplimiento de: los procesos establecidos por la empresa en cada una de sus divisiones y el sistema de roles y funciones asignados a los empleados. Todo esto con la finalidad de alcanzar objetivos y metas enmarcadas dentro de las políticas de planeamiento institucional.

Del mismo modo, Lorca (2017) indica, la gestión operativa como el aspecto ejecutor que pone en práctica los planes y estrategias elaborados por la gestión estratégica mediante el desarrollo óptimo de las actividades internas de la empresa, de esta manera se reducen los gastos y aumentan los beneficios con miras a alcanzar las metas y objetivos propuestos.

De las tres definiciones anteriores podemos extraer que la gestión operativa es un modelo de gestión para utilizar de forma eficaz los recursos de una empresa buscando cumplir las metas y objetivos proyectados por la dirección estratégica. Este modelo comprende la mejora de procesos operativos como: diseñar, producir, distribuir y vender bienes y servicios; así como también la redefinición de los roles y funciones asignados a los empleados, todo ello para cumplir a cabalidad la misión de la empresa y acercarla a la visión de la misma.

Las dimensiones de la gestión operativa según Lorca (2017) son: Decisiones funciones y procesos.

Según Jafari et al (2017) la primera dimensión, decisiones, se define como las acciones que conducen a una elección dentro de un proceso que busca solucionar un problema para mejorar los resultados en un futuro. Por ello la importancia de las decisiones para superar los inconvenientes que se presenten en un área o en las actividades. Para Hernández et al. (2017) las decisiones son tomadas mayormente por la alta gerencia o por un personal especializado, quien puede resolver adecuadamente los problemas que existan en la empresa

La segunda dimensión, funciones, se precisa según Sabana (2018). Como el establecimiento de una serie de tareas relacionadas con el procesamiento de un producto o con la prestación de un servicio. Dentro de esta dimensión se consideran las actividades de control de todos los roles y funciones desempeñados por los empleados de la empresa.

Para la tercera dimensión, procesos, según Aguirre (2018) puntualiza que es una secuencia establecida de tareas en el trabajo, en el que los medios de la empresa se utilizan para transformar las materias primas en elementos terminados. Estas actividades deben realizarse aprovechando al máximo los recursos disponibles por la empresa con el objetivo de reducir costos para aumentar la competitividad de la misma.

Definición de la segunda variable atención al cliente, para Pincay y Parra (2020) es definida como aquel servicio que prestan las empresas para ofrecer sus productos y servicios y estos puedan ser obtenidos de manera más rápida y eficiente manteniendo una buena relación con quienes demandan el servicio y anticipándose a la satisfacción de las necesidades, logrando a largo plazo su fidelización.

Según Fontalvo et al. (2020) la atención al cliente es el servicio realizado por una entidad o institución con el fin de vincularse con los clientes y prever la satisfacción de sus necesidades. Este es un instrumento eficaz para interrelacionarse con los clientes proporcionando asesoramiento adecuado para lograr el uso adecuado de un producto o servicio.

Del mismo modo Barrera y Ruiz (2020) definen la atención al cliente como un conjunto de labores interrelacionadas que proporciona una empresa al cliente con la finalidad de que logre los productos y servicios precisos para satisfacer sus necesidades en el momento y lugar adecuado asegurando así su lealtad y fidelidad.

De la lectura de las tres definiciones anteriores podemos concluir que la atención al cliente es el servicio brindado por la empresa para comunicarse con sus clientes buscando atender sus solicitudes, solucionar sus reclamos y brindarles el soporte técnico apropiado, para el uso de un producto o la prestación de un servicio, buscando la lealtad y fidelización del cliente.

Según Fontalvo (2020) las dimensiones de la atención al cliente son: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

La primera dimensión aspectos tangibles se refiere a los elementos visibles que tiene la empresa, es decir la cantidad y condiciones físicas de instalaciones, equipos y todo tipo de dispositivos de comunicación y operación necesarios para proporcionar un buen servicio (Richard et al. 2020). La segunda dimensión fiabilidad según Ganga et al (2019) es la facultad para realizar el servicio prometido. Lo que quiere decir, proporcionar el servicio de manera correcta con formalidad y exactitud, la confiabilidad quiere decir que la empresa debe cumplir con lo prometido, lo acordado respecto a la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios. Los usuarios desean hacer negocios con entidades que cumplen con lo que prometen, en especial aquellos temas vinculados con el servicio básico. La tercera dimensión Capacidad de



respuesta se define, como la habilidad que tiene la entidad para dar solución rápida y eficiente a los requerimientos del usuario. Es la intención de colaborar con los usuarios, la prontitud para hacerle frente a las solicitudes, las interrogantes, los reclamos, previa comunicación a ellos de que deben esperar un periodo de tiempo para ser asistidos, las respuestas a sus interrogantes y la solución a sus reclamos (Ramírez et al. 2019). La cuarta dimensión seguridad, se refiere a la atención, conocimiento del servicio prestado, la amabilidad de los empleados y su capacidad para infundir confianza y credibilidad a los usuarios. En esta magnitud el usuario coloca en manos de la entidad sus inconvenientes relacionados con el uso del producto o la prestación del servicio y tiene el convencimiento de que serán resueltos de la mejor manera posible (Arciniegas y Mejía 2017). La quinta dimensión empatía, es la atención esmerada e individualizada, la facilidad de acceder a la empresa y la capacidad de escuchar y atender las necesidades de los clientes por parte de los empleados. La empresa cuando se conduce bajo esta magnitud, necesita tener un fuerte compromiso con el usuario conociendo al detalle las características de los requerimientos de este (Suarez et al. 2019).

### III. METODOLOGÍA

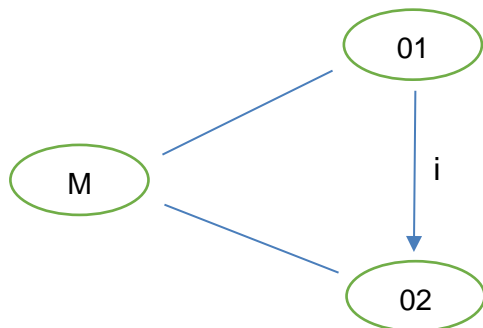
#### 3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación: Fue aplicada, porque está dirigida a determinar a través del conocimiento científico, los medios por los cuales se puede cubrir una necesidad (CONCYTEC 2018). De enfoque cuantitativo, porque recogió y analizó datos cuantitativos sobre las variables; (Cadeña-Iñiguez et al, 2017).

Diseño de investigación: No experimental, porque no se manipularon las variables, es decir no hay variación intencional de alguna variable para medir su efecto sobre otra, sino que se observaron los fenómenos como se presentaron en su estado natural (Mousalli-Kayat, 2015). De tipo transversal, porque se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único y que en ese contexto planteamos analizar la relación de variables (Cvetkovic-Vega et al. 2021), de alcance correlacional causal, porque se buscó, si una variable incide en la otra (Sampieri y Mendoza 2018).

Figura 1

Esquema de diseño de investigación



M = Muestra trabajadores y Clientes de Sedalib

O1 = Observación de la Variables 1: Gestión Operativa

O2 = Observación de la Variables 2: Atención al Cliente

i = incidencia de las variables de estudio

## **3.2 Variables y Operacionalización**

Variable Independiente: Gestión operativa.

Es el brazo ejecutor que permite poner en práctica los planes y estrategias formulados por la gestión estratégica mediante el desarrollo de las actividades organizacionales con vistas a alcanzar las metas y objetivos propuestos (Lorca ,2017).

Variable Dependiente: Atención al Cliente.

Es el servicio proporcionado por una empresa con la finalidad de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o servicio (Fontalvo et al, 2020)

## **3.3 Población, muestra y muestreo.**

### **3.3.1 Población**

Esta investigación evaluó dos poblaciones. La primera está conformada por los 350 trabajadores de la empresa Sedalib y se utilizara para evaluar la variable Gestión Operativa. La Segunda población está formada por 350 clientes de la empresa Sedalib que cumple los criterios de inclusión y se utilizara para evaluar la variable Atención al Cliente.

Criterio de Inclusión

Ser trabajador de la empresa Sedalib, Tener más de un año de antigüedad en la empresa Sedalib S.A., Ser usuario de la empresa Sedalib S.A., Usuario que ha realizado algún trámite ante la empresa S.A. en el último mes.

Criterios de Exclusión

Ser trabajador de terceros que colaboran con Sedalib S.A., Ser trabajador de una empresa que es proveedora de Sedalib, Usuario que no ha realizado ningún trámite ante la empresa Sedalib S.A. en el último mes.

### 3.3.2 Muestra

Fue constituida por trabajadores y clientes a los que se les aplicara el instrumento de investigación, es decir el cuestionario para los trabajadores evaluara la gestión operativa y el cuestionario para los clientes evaluara la atención al cliente. Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas

$$n = \frac{Z^2 * N * (P * Q)}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * (P * Q)}$$

Donde:

n: Muestra

Nivel de Confianza = 95% → Z = 1.96

N: Población = 350

P: Probabilidades a favor de éxito = 0.5

Q: Probabilidad de fracaso = 0.5

E: Error = 0.05

Calculando la muestra para la población de trabajadores se obtuvo un resultado de 183 trabajadores y para la población de clientes se obtuvo una muestra de 183 clientes. Los detalles del cálculo de la muestra se detallan en Anexos.

### 3.3.3 Muestreo

En este trabajo se utilizará el muestreo probalístico del tipo aleatorio simple donde cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser elegido

### 3.3.4 Unidad de análisis

Los usuarios y trabajadores de la empresa Sedalib S.A. que cumplan con los criterios de inclusión y no estén descartados por las reglas de exclusión.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleo es la encuesta con medición en escala tipo Likert; como instrumento se usaron dos cuestionarios, uno aplicado a los trabajadores, conteniendo 12 ítems, de elaboración propia, para medir la gestión operativa y el segundo aplicado a los clientes, conteniendo 20 ítems, adaptado de Parasuman, Zeithaml y Berry para medir la atención al cliente.

La Validez estuvo a cargo de dos expertos en administración y un estadístico, quienes evaluaron cada uno de los instrumentos.

**Tabla 1**

Listado de Evaluadores de Instrumentos de Recolección de Datos

| N | Expertos                        | Grado Académico |
|---|---------------------------------|-----------------|
| 1 | Colchado Cerdán, Tania Vanessa  | Magister        |
| 2 | Edwin Rivas Rumiche             | Magister        |
| 3 | Aracelli Maribel Poémape Grados | Magister        |

Los resultados de la validación de los expertos se muestran a continuación:

**Tabla 2**

Validación de expertos del instrumento de recolección de datos de la variable Gestión Operativa.

| Expertos        | Suficiencia % | Claridad % | Coherencia % | Relevancia % |
|-----------------|---------------|------------|--------------|--------------|
| 1               | 83            | 75         | 92           | 83           |
| 2               | 92            | 100        | 92           | 92           |
| 3               | 92            | 92         | 92           | 83           |
| <b>Promedio</b> | 89            | 89         | 92           | 86           |

De la validación de los expertos en los cuatro criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia se obtienen promedios superiores al 80% lo que se considera una calificación muy alta por lo que se concluye que el instrumento es aplicable.

### Tabla 3

Validación de expertos del instrumento de recolección de datos de la variable atención al cliente.

| Expertos        | Suficiencia % | Claridad % | Coherencia % | Relevancia % |
|-----------------|---------------|------------|--------------|--------------|
| 1               | 85            | 80         | 90           | 80           |
| 2               | 90            | 100        | 95           | 95           |
| 3               | 95            | 100        | 95           | 90           |
| <b>Promedio</b> | 90            | 93         | 93           | 88           |

En esta validación se obtuvo promedios superiores al 80% en cada uno de los criterios por lo que se concluye que el instrumento es aplicable.

Para medir la confiabilidad se usó el coeficiente de Alfa de Cronbach para determinar el nivel de consistencia interna de cada uno de los instrumentos utilizados. Tras la aplicación de una prueba piloto, a 20 trabajadores para la gestión operativa y a 20 clientes para la atención al cliente, se obtuvo los siguientes coeficientes por instrumento

### Tabla 4

*Coeficiente de Alfa de Cronbach de los instrumentos*

| Instrumento               | Alfa de Cronbach | Nivel de Consideración |
|---------------------------|------------------|------------------------|
| <b>Cuestionario G. O.</b> | 0,846            | Muy Alto               |
| <b>Cuestionario A. C.</b> | 0,956            | Muy Alto               |

G.O. = Gestión Operativa

A.C. = Atención al Cliente

Según Lao y Takakuwa (2016) en la medición de fiabilidad a través del Alfa de Cronbach el rango comprendido entre (0.81-1.00) corresponde a un nivel de fiabilidad muy alto, de la tabla 4 se observa que el alfa de Cronbach para nuestros dos

instrumentos está comprendida dentro de este rango por lo que tienen un nivel muy alto de fiabilidad para su aplicación. El cálculo del Alfa de Cronbach mediante el Software SPSS v.26 se detallan en anexos

### 3.5 Procedimientos

Se solicitó los permisos necesarios a la empresa Sedalib S.A. para realizar la investigación y acceder a los correos electrónicos y números telefónicos de sus clientes y colaboradores, el acceso a estos datos personales se vio favorecido por nuestra ubicación dentro de la empresa como colaborador de la oficina de solución de reclamos. La recolección de datos para medir el nivel de las variables en estudio, se realizará vía encuesta digital, mediante un link de Google Drive, el mismo procedimiento se seguirá para la realización de la prueba piloto a 20 colaboradores y 20 clientes.

### 3.6 Método de análisis de datos

Habiéndose aplicado los instrumentos se procedió a analizar la información mediante el programa SPSS V26, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov por ser la muestra mayor a 50 así mismo se usó el coeficiente de correlación de Spearman para hallar la relación entre las variables, se usó este coeficiente porque ninguna de las variables presento distribución normal.

### Tabla 5

*Prueba de Normalidad: Kolmogorov-Smirnov*

|                   | gl  | Sig.  |
|-------------------|-----|-------|
| <b>Decisiones</b> | 183 | 0.000 |
| <b>Funciones</b>  | 183 | 0.000 |
| <b>Procesos</b>   | 183 | 0.000 |
| <b>Gestión</b>    | 183 | 0.000 |
| <b>Atención</b>   | 183 | 0.000 |

*Nota. gl = grados de libertad*

*Sig = nivel de significancia*

## **Interpretación**

Se utilizó la prueba de Kolmogorov – Smirnov por ser nuestra muestra mayor a 50. Ninguna de las dos variables, gestión operativa y atención al cliente, presenta normalidad porque el valor de Sig. en ambos casos es menor a 0.05 por lo que se usará el coeficiente de Rho de Spearman para el análisis de correlación.

### **3.7 Aspectos Éticos**

En este trabajo los autores que nos han servido como fuente de información para la confección de los antecedentes, marco conceptual, y otros segmentos serán citados haciendo uso de las normas APA 7. Los cuestionarios aplicados serán procesados sin sufrir alteraciones, con la finalidad de que esta investigación sea un aporte de calidad e integridad para otros investigadores. Se mantuvo el anonimato de las personas encuestadas para salvaguardar su derecho a la privacidad. Por consiguiente, se ha cumplido con los artículos 9 y 10 del código de Ética en investigación de la universidad Cesar Vallejo, que corresponde a la política de anti plagio y respeto a los derechos de autor.



#### IV. RESULTADOS

**OBJETIVO ESPECIFICO 1:** Determinar el nivel de la Gestión Operativa de la Empresa estudiada.

**Tabla 6**

*Nivel de la gestión operativa de la empresa estudiada*

| VARIABLE/DIMENSION            | Baremos   | Nivel | ni  | %    |
|-------------------------------|-----------|-------|-----|------|
| Variable 1: Gestión Operativa | (12 – 28) | Bajo  | 2   | 1 %  |
|                               | (29 – 44) | Medio | 179 | 98 % |
|                               | (45 – 60) | Alto  | 2   | 1 %  |
| Dimensión: Decisiones         | (4 – 9)   | Bajo  | 3   | 2 %  |
|                               | (10- 14)  | Medio | 167 | 91 % |
|                               | (15 – 20) | Alto  | 13  | 7 %  |
| Dimensión: Funciones          | (4 – 9)   | Bajo  | 6   | 3 %  |
|                               | (10- 14)  | Medio | 177 | 97 % |
|                               | (15 – 20) | Alto  | 0   | 0 %  |
| Dimensión: Procesos           | (4 – 9)   | Bajo  | 8   | 4 %  |
|                               | (10 – 14) | Medio | 175 | 96 % |
|                               | (15 – 20) | Alto  | 0   | 0 %  |

Nota. ni = cantidad de trabajadores

#### **Interpretación**

Según la Tabla 6, el nivel de gestión operativa de la empresa tiene un nivel bajo de 1 % un nivel medio de 98%. Así mismo la dimensión Decisiones tiene un nivel bajo de 2% y un nivel medio de 91%, también la dimensión de funciones tiene un nivel bajo de 3% y un nivel medio de 97% y por último la dimensión de procesos tiene un nivel bajo de 4% y un nivel medio de 96%

## Objetivo Específico 2: Determinar el nivel de la atención al Cliente de la empresa

**Tabla 7**

*Nivel de la atención al cliente de la empresa estudiada*

| VARIABLE/DIMENSION              | Baremos    | Nivel | ni  | %    |
|---------------------------------|------------|-------|-----|------|
| Variable 1: Atención al Cliente | (20 – 46)  | Bajo  | 14  | 8 %  |
|                                 | (47 – 73)  | Medio | 139 | 76 % |
|                                 | (74 – 100) | Alto  | 30  | 16 % |
| Dimensión: Tangibles            | (4 - 9)    | Bajo  | 29  | 16 % |
|                                 | (10 - 14)  | Medio | 66  | 36 % |
|                                 | (15 - 20)  | Alto  | 88  | 48 % |
| Dimensión: Fiabilidad           | (4 - 9)    | Bajo  | 11  | 6 %  |
|                                 | (10 - 14)  | Medio | 114 | 62 % |
|                                 | (15 - 20)  | Alto  | 58  | 32 % |
| Dimensión: Capacidad            | (4 - 9)    | Bajo  | 18  | 10 % |
|                                 | (10 - 14)  | Medio | 160 | 87 % |
|                                 | (15 – 20)  | Alto  | 5   | 3 %  |
| Dimensión: Seguridad            | (4 - 9)    | Bajo  | 5   | 3 %  |
|                                 | (10 - 14)  | Medio | 176 | 96 % |
|                                 | (15 - 20)  | Alto  | 2   | 1 %  |
| Dimensión: Empatía              | (4 - 9)    | Bajo  | 8   | 4 %  |
|                                 | (10 - 14)  | Medio | 161 | 88 % |
|                                 | (15 - 20)  | Alto  | 14  | 8 %  |

Nota. ni = cantidad de clientes

### Interpretación

Según lo verificado el nivel de la atención al cliente de la empresa tiene un nivel bajo de 8% y un nivel medio de 76%. Así mismo la Dimensión Tangibles presenta un nivel bajo de 16% y un nivel medio de 36%, la dimensión Fiabilidad presente un nivel bajo de 6% y un nivel medio de 62%, la dimensión Capacidad presenta un nivel bajo de

10% y un nivel medio de 87%, la dimensión seguridad presenta un nivel bajo de 3% y un nivel medio de 96% y por último la dimensión Empatía presenta un nivel bajo de 4% y un nivel medio de 88%

### Objetivo Especifico 3

Determinar la incidencia entre las dimensiones de la Gestión Operativa y la Atención al Cliente

#### Tabla 8

*Análisis de correlación con la prueba rho de Spearman de las dimensiones de la Gestión Operativa en la Atención al Cliente de la empresa estudiada*

| Dimensiones de gestión operativa | coeficiente     | Atención al cliente |
|----------------------------------|-----------------|---------------------|
| <b>Decisiones</b>                | Rho de Spearman | .096                |
|                                  | Sig.            | .194                |
| <b>Funciones</b>                 | Rho de Spearman | .143                |
|                                  | Sig.            | .054                |
| <b>Procesos</b>                  | Rho de Spearman | -.018               |
|                                  | Sig.            | .813                |

Nota. sig = nivel de significancia

#### Interpretación

La relación entre las dimensiones de la gestión operativa y la atención al cliente se detalla a continuación. En el análisis de correlación entre las decisiones y la atención al cliente se obtuvo una correlación positiva muy baja ( $r=0.096$ ) y que no existe una relación significativa entre ellas ( $\text{sig.}>0.05$ ). En la relación entre las funciones y la atención al cliente se obtuvo una correlación positiva muy baja ( $r=0.143$ ) y un nivel de significancia ( $\text{sig.}=0.054$ ) valor muy cercano al de una relación significativa ( $\text{sig.}<0.05$ ). Finalmente la relación entre la dimensión procesos y la variable atención al cliente nos

arrojó como resultado una correlación negativa muy baja ( $r = -0.018$ ) y que no existe una relación significativa entre ellas ( $\text{sig.} > 0.05$ ).

**Objetivo general:** Este estudio tuvo como objetivo determinar la incidencia de la Gestión Operativa en la atención al cliente en la empresa estudiada.

### Tabla 9

*Análisis de correlación con la prueba de Spearman de la gestión operativa en la atención al cliente de la empresa estudiada*

| Variables           | correlación de Spearman |       |
|---------------------|-------------------------|-------|
| Gestión operativa   | Coficiente              | 0.108 |
| Atención al cliente | Sig.                    | 0.145 |

Nota. sig = nivel de significancia.

### Interpretación

La prueba de correlación de Spearman nos señala una correlación positiva muy baja ( $r = 0.108$ ), asimismo nos indica que hay una relación no significativa entre la variable 1 gestión operativa y la variable 2 atención al cliente ( $\text{sig.} > 0.05$ ). Por todo esto rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula que sostiene que no existe una relación significativa entre la gestión operativa y la atención al cliente en la empresa estudiada.

## V. DISCUSIÓN

Se planteó como primer objetivo específico determinar el nivel de la gestión operativa de la empresa estudiada. Según Saldaña (2021) la gestión operativa está enfocada a monitorear los procesos y labores internas de la empresa, utilizando los recursos de forma eficaz con la finalidad de cumplir las metas y objetivos de la misma. En la presente investigación se encontró que la gestión operativa de la empresa estudiada tiene 1% de nivel bajo y 98% de nivel medio de donde se concluye que un 99% de los trabajadores de la empresa no creen que se esté realizando una buena gestión operativa para mejorar el servicio que se brinda. En su investigación Apaza (2017) encontró resultados casi similares a los nuestros, un nivel bajo (89%) y medio (9%) de gestión operativa es decir un 98% de los trabajadores, no están conformes con la gestión operativa implementada en la empresa por el estudiada, por lo tanto al igual que en el caso nuestro necesitaba la implementación de una buena gestión operativa para mejorar el servicio brindado a sus clientes. Tanto este estudio como el citado como antecedente presentan un nivel de gestión operativa medio y bajo pero de forma similar carecen de una adecuada toma de decisiones a nivel gerencial para mejorar los procesos internos e infundir la confianza en los trabajadores de que estos cambios permitirán brindar un mejor servicio a los clientes.

El segundo objetivo específico fue identificar el nivel de la atención al cliente de la empresa estudiada. Según Barrera y Ruiz (2020) la atención al cliente se mide por la atención a las solicitudes, solución de reclamos y soporte técnico. En la presente investigación se encontró que la atención al cliente en la empresa estudiada tiene un nivel bajo de 8%, un nivel medio de 76% y un nivel alto de 16% por lo que podemos afirmar que un 84% de los clientes de la empresa estudiada consideran que el área de atención al cliente no los está atendiendo en forma óptima. En el estudio realizado por Noriega (2016) se encontró que la atención al cliente presenta un nivel alto de 85%, resultado que difiere con el nuestro donde predomina el nivel medio esto se debe a que la investigación de noriega se realizó en una empresa bancaria donde constantemente se realizan programas de mejora como: reducción de los tiempos de espera para atención, correcta solución de los reclamos y asesoría eficiente para el uso de los servicios. Dada la importancia de la atención al cliente esta variable siempre debe tener un nivel alto en las empresas pero no se cumple en nuestros resultados porque la

empresa estudiada presenta demasiados trámites burocráticos en la atención de las solicitudes, sobrecarga de reclamos y falta de personal capacitado para orientar al usuario.

El tercer objetivo específico fue determinar la incidencia de las dimensiones de la gestión operativa en la atención al cliente. Para la dimensión, decisiones, según Nicolao et al (2016) las decisiones que se toman en una organización son fundamentales para mejorar la atención al cliente y alcanzar mejores resultados. En la presente investigación se encontró una correlación positiva muy baja ( $r=0.096$ ) y una relación no significativa entre la dimensión decisiones y la variable atención al cliente esto se debería a que en la empresa estudiada la gestión estratégica no implementa planes de mejora de la gestión operativa que resulten en una más eficiente atención al cliente. En la investigación de Fernandez (2019) se encontró una correlación positiva moderada ( $r=0.618$ ) entre las decisiones y la atención al cliente estos resultados difieren de los nuestros y están en concordancia con lo esbozado por Nicolao y otros autores. Dado esto puede considerarse que existe una incidencia positiva moderada entre las decisiones y la atención al cliente pero que en nuestros resultados no posiblemente porque en la empresa estudiada las decisiones de la alta dirección no están encaminadas a elevar el nivel de atención al cliente.

Para la dimensión, funciones, según Benítez et al (2016) las funciones son las actividades que realiza cada persona dentro de una empresa con la finalidad de obtener mejores productos o brindar mejores servicios y poder así brindar una mejor atención al cliente. En la presente investigación se encontró una correlación positiva muy baja ( $r=0.143$ ) y que no existe una relación significativa entre la dimensión funciones y la variable atención al cliente, esto se debería a que en la empresa estudiada no se actualizan los manuales de organización y funciones. En la investigación de Fernández. (2019) se encontró una correlación positiva alta ( $r=0.859$ ) resultados que difieren de los nuestros y se encuentran en concordancia con lo expresado por Benítez y otros autores que indican que las funciones son tareas primordiales dentro de una empresa y inciden directamente en la atención al cliente. Por todo esto podemos considerar que las funciones y la atención al cliente están relacionadas de forma significativa pero en nuestra investigación no es así porque en la empresa estudiada no se distribuyen equitativamente las funciones, lo que ocasiona

recargas laborales hacia unos y pocas tareas de otros con la consecuente demora y no cumplimiento de sus tareas de los colaboradores que tienen excesiva carga laboral, así como el no aprovechamiento adecuado de las capacidades de los colaboradores al asignarles muchas veces tareas para las que no están capacitados por todo ello podemos afirmar que en esta empresa las funciones no están encaminadas a mejorar la atención al cliente.

En lo que respecta a la tercera dimensión, procesos, según Damián y Suarez (2017) el proceso es una sucesión de tareas donde se utilizan medios de la empresa para transformar materias primas en elementos terminados. En la presente investigación se encontró que no existe una relación significativa entre la dimensión procesos y la variable atención al cliente y una correlación negativa muy baja ( $r=-0.018$ ) por que la empresa sigue sin modernizar sus procesos. En la investigación de Fernández (2019) se obtuvo una correlación positiva moderada ( $r=0.597$ ) lo que difiere de nuestros resultados. Asimismo Solís (2021) en su investigación encontró que existe una relación significativa entre los procesos y la satisfacción del usuario y una correlación positiva media ( $r=0.598$ ). De todo esto podemos concluir que los procesos si inciden en la atención al cliente pero en nuestra investigación no posiblemente porque los procesos y la atención al cliente no siguen el mismo norte en la empresa estudiada por lo que urge la implementación de mejoras en los procesos y vincularlos a la atención al cliente.

Por último el objetivo general fue determinar la incidencia de la gestión operativa en la atención al cliente en la empresa estudiada. Según Otiniano (2019) la gestión operativa está constituida por un abanico de labores y procesos encaminados a mejorar la estructura interna de las empresas para aumentar su capacidad y alcanzar los objetivos y metas propuestos por la gestión estratégica. Según Campos e Hidalgo (2018) la atención al cliente es un sistema integral que busca satisfacer una necesidad, en ese sentido, su éxito depende del buen funcionamiento de toda la estructura interna detrás de cada producto o servicio. En la presente investigación se encontró una correlación positiva muy baja ( $r=0.108$ ) y que no existe una relación significativa entre la gestión operativa y la atención al cliente este resultado se da, porque ambas variables en la empresa estudiada no están encaminadas hacia el mismo fin sino que cada una sigue sus propios lineamientos. Apaza (2018) en su investigación sobre la incidencia de la

gestión operativa en las metas de seguridad ciudadana obtuvo una correlación positiva alta ( $r=0.755$ ) resultado que difiere del nuestro. Asimismo Solís (2021) en su investigación sobre la incidencia de la gestión operativa en la satisfacción del usuario obtuvo una correlación positiva moderada ( $r=0.693$ ) resultado que también difiere del nuestro. Fernandez (2019) en su estudio sobre la incidencia de la gestión operativa en la calidad del servicio obtuvo una correlación positiva moderada ( $r=0.694$ ) resultado que también difiere del nuestro. Por todo esto podemos afirmar que la gestión operativa si incide en la atención al cliente pero en esta investigación no, porque en la empresa estudiada no se implementan mejoras en la gestión operativa para poder alcanzar una mejor atención al cliente urge pues la necesidad de tomar adecuadas decisiones en el plano gerencial, implementar programas de optimización de los procesos y redefinir roles y labores para mejorar la capacidad interna de la empresa y así puedan brindar un mejor servicio y atención a los clientes.



## VI. CONCLUSIONES

En este estudio se determinó que existe una correlación positiva muy baja ( $r=0.108$ ) entre las variables gestión operativa y atención al cliente asimismo que no existe una relación significativa entre ellas ( $\text{sig.}>0.05$ ), esto se debería a que en la empresa estudiada ambas variables no siguen el mismo horizonte sino por el contrario cada variable sigue su curso.

La gestión operativa en la empresa estudiada presenta un nivel medio, 98%, lo que significa que los trabajadores no están completamente convencidos del uso de los recursos materiales y humanos disponibles, para alcanzar las metas y objetivos planteados por la gestión estratégica de la empresa a un costo mínimo.

La atención al cliente en la empresa estudiada presenta un nivel medio, 76%, lo que significa que los clientes perciben que no se está trabajando en forma óptima, presentando irregularidades las cuales afectan la atención que se ofrece.

La incidencia de las dimensiones de la gestión operativa en la atención al cliente se concluye en que la dimensión decisiones no presenta una relación significativa con la atención al cliente ( $\text{Sig.}>0.05$ ) y se determinó una correlación positiva muy baja ( $r: 0.096$ ). La dimensión funciones no presenta una relación significativa con la atención al cliente y se determinó una correlación positiva muy baja ( $r=0.143$ ). La dimensión procesos no presenta una relación significativa con la atención al cliente y en el análisis de correlación se determinó una correlación negativa muy baja ( $r=-0.018$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

Exhortar al presidente del directorio de la empresa estudiada, la formulación de políticas y el diseño de todo un plan para que ambas áreas materia de nuestro estudio, gestión operativa y atención al cliente, trabajen en equipo para así lograr la meta deseada por la empresa que es brindar un servicio de calidad a nuestros usuarios. Proponer al gerente general el estricto cumplimiento de las políticas y el plan diseñado por el directorio así como el monitoreo constante de las actividades propuestas.

Gestionar ante el jefe de recursos humanos la actualización del reglamento y manual de organización y funciones donde se tome en cuenta el aumento de la carga laboral y no sobrecargar a unos en desmedro de otros, con la consiguiente pérdida de productividad.

Diseñar planes de mejora de la atención al cliente que incluyan constante capacitación al personal en las normas utilizadas, atención personalizada, tecnología de punta para la atención de reclamos y negociaciones, reducción del tiempo de espera en la atención. Esto permitirá elevar el nivel de la atención al cliente.

Formular planes de innovación tecnológica como: medición de micromedidores con capturador de datos, facturación sistematizada, automatización de sistema operacional, sistema de apertura y cierre de válvulas a distancia. Lo que nos permitirá mejorar en el servicio brindado y alcanzar la excelencia en la atención al cliente.

## REFERENCIAS:

Analuisa I., Brito N. y 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).

<https://bit.ly/3HzfOnx>

Aguirre F. (2018) La Gestión operativa y la ejecución presupuestaria de ventas de los operadores Logísticos de la zona centro en el sector de telecomunicaciones.

<https://bit.ly/2YT4j8u>

Apaza A. (2017) Gestión operativa y logro de metas de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2017.

<https://bit.ly/3FRWLnD>

Arciniegas J. & Mejías A. (2017) Percepción de la Calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con Base en la Escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. Revista de investigación en Comunicación y Desarrollo, Comuni@ccion. Vol. 8 N.º. 1, Pag 26-36.

<https://bit.ly/3x0P9Lh>

Benítez, R., Diaz, A., Cabrera, J., García, O. & Maura, A. (2016) Assessment of components of operational reliability in walk – in freezer. Ingeniería Mecánica.

<https://bit.ly/3wCQN66>

Bernal P. (2018). ¿Por qué muchos consideran pésimo el servicio al cliente en Latino América? Latin American Post.

<https://bit.ly/30zuvGy>

Barrera O. Y Ruiz S. (2020) El servicio y la Experiencia del Cliente en Tiempos de Pandemia.

<https://bit.ly/3vkaDC5>

Berdugo C., Barbosa R. & Prada L. (2016) Variables relevantes para la medición de la Calidad percibida del servicio bancario Revista Dyna. Vol. 83, N.º. 197, Pag 213-222.

<https://bit.ly/3cnkSwJ>

Cvetkovic-Vega, A, Maguiña, Jorge L., Soto, Alonso, Lama-Valdivia, Jaime, & López, Lucy E. Correa. (2021). Estudios transversales. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 21(1), 179-185.

<https://bit.ly/3DwVqAT>

Cadena-Iñiguez, Pedro, Rendón-Medel, Roberto, Aguilar-Ávila, Jorge, Salinas-Cruz, Eileen, Cruz-Morales, Francisca del Rosario de la, & Sangerman-Jarquín, Dora Ma.. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 8(7), 1603-1617. Recuperado en 13 de noviembre de 2021.

<https://bit.ly/3HujmqZ>

Damián, I. y Suárez, M. (2015). Innovación de procesos en la gestión turística: una revisión de la literatura. Revista Intangible Capital.

<https://bit.ly/3LwRGTa>

Ministerio de Economía y Finanzas (2021). Clasificador Económico de Gastos para el año Fiscal 2021.

<https://bit.ly/3CI04e4>

Campos & Hidalgo (2018). Diseño de un modelo para la gestión y la satisfacción del cliente en la oferta académica en los programas de pregrado, basado en la aplicación del modelo Servqual en la Universidad Cooperativa de Colombia Sede Bogotá.

<https://bit.ly/3wUSEmL>

Concytec (2018). Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – Reglamento RENACYT.

<https://bit.ly/3oWdAGn>

Ccahuay J., Jara K. Vásquez M. Gestión Operativa para reducir costos de la empresa Shalom Empresarial S.A.C. Chiclayo.

<https://bit.ly/3DKkILw>

Da silva D. (2020). ¿Qué es atención al Cliente? Definición, elementos e importancia para las empresas en la actualidad. Blog de Zendesk, Publicado el 1 de junio 2020.

<https://bit.ly/3wUYwMJ>

Fernandez B. (2019). La gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa SA, Ate 2019. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Administración]. Universidad Cesar Vallejo.

<https://bit.ly/3wWHSfr>

Fontalvo, Tomás J., De la hoz-Domínguez, Enrique J., & De la Hoz, Efraín. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información tecnológica*, 31(4), 27-34.

<https://bit.ly/3ANv7EI>

García, A (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. Telos, 18(3),381-398.

<https://bit.ly/3kOIQWu>

Hernández-Sampieri R. & Mendoza C. (2018) Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y Mixtas. Editorial Mc Graw Hill Education, Pag 714.

<https://bit.ly/3Fs2yis>

Lao Tania, Takakuwa R. (2016) Análisis de confiabilidad y validez de un Instrumento de medición de la Sociedad del conocimiento y su dependencia en las tecnologías de la información y comunicación. Revista de iniciación Científica. Vol.2 N°2.

<https://bit.ly/3x9bR3Q>

Lorca C. (2017) impacto de la gestion administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal – cantón manta

<https://bit.ly/3BSecC2>

Molina Z. (2021) Procesos de Gestion Operativa para la Calidad Educativa.

<https://bit.ly/30BxxK1>

Molina, Z., Ruiz, A., Collazos, M., & Hernández, B. (2021). Procesos de Gestión Operativa para la calidad educativa. *Centro Sur*, 5(2).

<https://bit.ly/3oB64Aw>

Mousalli-Kayat G. (2015) Métodos y diseños de investigación Cuantitativa.

<https://bit.ly/3qOeQNZ>

Nicolao, L., Yorkston, E., Brocato, D. & Andrade, V. (2016) Improving Consumer Decisions: The Conscious Use of Primes as Performance Enhancers. BAR-Brasilian.

<https://bit.ly/38GJe6t>

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, Licenciatura en Economía]. Universidad Nacional de Trujillo.

<https://bit.ly/30Bf6Vx>

Otiniano Meza, R. J. (2019) Gestión operativa Lean y su influencia en la satisfacción de los clientes de la agencia BCP mercado Unión - Trujillo, 2017- Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Trujillo.

<https://bit.ly/3nUjIE4>

Pincay Y. & Parra C. (2020) Gestion de la Calidad en el Servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. Revista Científica Domingo de las Ciencias. Vol. 3 N.º 3, Pag 1118-1142

<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>

Rojas F. (2021). Impacto de la Covid-19 en agua y Saneamiento en América Latina. CAF – Banco de Desarrollo de América Latina.

<https://bit.ly/3HA40Bd>

Romero J. (2021) Gestion financiera Operativa

<https://bit.ly/3j76Enu>

Saldaña K. (2021) Gestion operativa y su incidencia en el clima laboral de los usuarios internos del departamento de Fedatarios Fiscales – Servicio de rentas internas del Ecuador año 2020. Plan de mejora de clima laboral.

<https://bit.ly/3vn4p4c>

Salazar W. & Cabrera M. (2016) Diagnóstico de la Calidad de Servicio, en la atención al cliente, en la universidad nacional de Chimborazo – Ecuador. Revista de Investigación Industria Data, Vol. 19 N.º. 2, Pág. 13-20.

<https://bit.ly/3colalS>

Silva, P., & Pereira, E. (2018). Leveraging Highly Relational Service Performance through the Participation of Empowered Customer. Revista Brasileira de Marketing, 17(3), 314-328.

<https://doi.org/10.5585/remark.v17i3.3483>

Solís, D., (2021). Gestión Operativa y su incidencia en la satisfacción del usuario del Banco de la Nación de la Agencia Caraz, 2021

<https://bit.ly/3yOZFIA>

Sunass (2021). Benchmarking Regulatorio 2021 de las Empresas Prestadoras (EP), (Informe N° 0698-2021-SUNASS-DF-F).

<https://bit.ly/3nyNxf>

Torres J. Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF evaluación de la percepción de la calidad del servicio bancario utilizando el modelo SERVPERF. Revista Contaduría y Administración Vol. 62. N.º. 4, Pag 1270 – 1293.

<https://bit.ly/3HvOy9o>

Universidad Cesar Vallejo (2020) Código de Ética.

<https://bit.ly/3CprSDV>



## ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de Operacionalización

| Variable                   | Definición Conceptual  | Definición Operacional   | Dimensiones                   | Indicadores                            | Escala de Medición |
|----------------------------|--|--|-------------------------------|--|--------------------|
| <b>Gestión Operativa</b>   | La gestión operativa como el brazo ejecutor que pone en práctica los planes y estrategias elaborados por la gestión estratégica mediante el desarrollo óptimo de las actividades internas de la empresa, de esta manera se reducen los gastos y aumentan los beneficios con miras a alcanzar las metas y objetivos propuestos (Lorca 2017) | Esta variable se medirá utilizando como instrumento un cuestionario con 12 ítems y como técnica la encuesta con medición en escala tipo Likert | <b>Decisiones</b>             | <b>Desempeño Cambios Estructurales</b> | <b>Ordinal</b>     |
|                            |  |  | <b>Funciones</b>              | <b>Efectividad Resultados</b>          |                    |
| <b>Atención Al Cliente</b> | Es el servicio realizado por una entidad o institución con el fin de vincularse con los clientes y prever la satisfacción de sus necesidades. Este es un instrumento eficaz para interrelacionarse con los clientes proporcionando   | Esta variable se medirá utilizando como instrumento un cuestionario con 20 ítems y como técnica la encuesta con medición en escala tipo Likert | <b>Procesos</b>               | <b>Calidad Eficiencia</b>              | <b>Ordinal</b>     |
|                            |  |  | <b>Elementos tangibles</b>    | <b>Instalaciones Orden</b>             |                    |
|                            |  |  | <b>Fiabilidad</b>             | <b>Capacidad Tiempos de Espera</b>     |                    |
|                            |  |  | <b>Capacidad de Respuesta</b> | <b>Rapidez Atención Oportuna</b>       |                    |
|                            |  |  | <b>Seguridad</b>              | <b>Confianza Horarios Atención</b>     |                    |

asesoramiento  
adecuado para lograr  
el uso adecuado de  
un producto o  
servicio (Fontalvo et  
al 2020)

**Empatía**

**Personalizada**

**Amabilidad**

## Anexo 2

### Cálculo de la Muestra

Siendo una población finita, constituida por clientes y trabajadores, el tamaño de la muestra se calcula con la siguiente ecuación

$$n = \frac{Z^2 * N * (P * Q)}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * (P * Q)} \quad (1)$$

Donde:

n: Muestra

Nivel de Confianza = 95% → Z = 1.96

N: Población

P: Probabilidades a favor de éxito = 0.5

Q: Probabilidad de fracaso = 0.5

E: Error = 0.05

Calculo para hallar muestra de trabajadores, empleando ecuación (1):

Si: N = 350 Trabajadores

$$n = \frac{(1.96)^2 * 350 * (0.5 * 0.5)}{(0.05)^2 * (350 - 1) + (1.96)^2 * (0.5 * 0.5)} = 183.34$$

n=183 trabajadores

Calculo para hallar muestra de clientes, empleando ecuación (1)

Si N 350 clientes

$$n = \frac{(1.96)^2 * 350 * (0.5 * 0.5)}{(0.05)^2 * (400 - 1) + (1.96)^2 * (0.5 * 0.5)} = 183.34$$

n=183 Clientes

## Anexo 3

### Instrumentos

#### Cuestionario para la variable Gestión Operativa

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

| Siempre (S) | Casi siempre (CS) | A veces (A) | Casi nunca (CN) | Nunca (N) |
|-------------|-------------------|-------------|-----------------|-----------|
| 5           | 4                 | 3           | 2               | 1         |

Este cuestionario es anónimo está dirigido a los trabajadores de la empresa Sedalib, se estudiará sobre la Gestión Operativa. La información recibida será manejada con confidencialidad, ¿acepta participar en esta investigación?

Si No

| N.º                     | Enunciado   | S | CS | A | CN | N |
|-------------------------|---|---|----|---|----|---|
| Dimensión 1: Decisiones |   |   |    |   |    |   |
| 1                       | ¿Esta Ud. de acuerdo con las decisiones que toma su gerente de su área respecto a sus habilidades?                      |   |    |   |    |   |
| 2                       | ¿Cree Ud. que la gerencia evalúa correctamente el desempeño de sus colaboradores?                                       |   |    |   |    |   |
| 3                       | ¿Considera Ud. que se deben realizar continuos ascensos de puesto para mejorar el rendimiento de los colaboradores?     |   |    |   |    |   |
| 4                       | ¿Cree Ud. que la empresa debe realizar cambios en su organización para mejorar su rendimiento?                          |   |    |   |    |   |
| Dimensión 2: Funciones  |   |   |    |   |    |   |
| 5                       | ¿Se compromete Ud. a cuidar adecuadamente los equipos que le son asignados para el cumplimiento de sus labores?         |   |    |   |    |   |
| 6                       | ¿Se compromete Ud. a realizar horas extras para cumplir los compromisos de la empresa?                                  |   |    |   |    |   |
| 7                       | ¿Considera Ud. que las funciones que realiza su jefe de área contribuyen a mejorar los resultados de la empresa?        |   |    |   |    |   |
| 8                       | ¿Considera Ud. que se debe evaluar a cada trabajador para encontrarle su puesto idóneo para obtener mejores resultados? |   |    |   |    |   |
| Dimensión 3: Procesos   |   |   |    |   |    |   |
| 9                       | ¿Considera Ud. que la empresa realiza buenos procesos internos que permitan brindar un servicio de calidad?             |   |    |   |    |   |
| 10                      | ¿Cree Ud. que los equipos que utilizan los operarios de Sedalib son los adecuados para brindar un buen                  |   |    |   |    |   |

servicio?

- 11 ¿La empresa realiza supervisiones para evaluar si brinda un buen servicio
- 12 ¿La empresa mide el grado de eficiencia de sus trabajadores?

¡Muchas gracias por su participación!

## Cuestionario para la variable atención al cliente

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

|             |                   |             |                 |           |
|-------------|-------------------|-------------|-----------------|-----------|
| Siempre (S) | Casi siempre (CS) | A veces (A) | Casi nunca (CN) | Nunca (N) |
| 5           | 4                 | 3           | 2               | 1         |

Este cuestionario es anónimo está dirigido a los clientes de la empresa Sedalib, se estudiará sobre la Atención al Cliente. La información recibida será manejada con confidencialidad, ¿acepta participar en esta investigación?

Si                      No

| N.º  | Enunciado  | S | CS | A | CN | N |
|--|--|---|----|---|----|---|
| <b>Dimensión 1: Elementos Tangibles</b>    |  |   |    |   |    |   |
| 1  | ¿Considera Ud. que las instalaciones de Sedalib lucen visiblemente atractivas?                                   | 5 | 4  | 3 | 2  | 1 |
| 2  | ¿Las oficinas de Sedalib cuentan con señalizaciones adecuadas?   |   |    |   |    |   |
| 3  | ¿Los equipos que se utilizan en Sedalib para atender a los clientes son modernos?                                |   |    |   |    |   |
| 4  | ¿Los documentos emitidos por la empresa son visualmente atractivos?  |   |    |   |    |   |
| <b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>             |  |   |    |   |    |   |
| 5  | ¿Considera usted que los empleados que lo atendieron tenían amplios conocimientos de las labores que realizaban? |   |    |   |    |   |
| 6  | ¿Los empleados de Sedalib se esfuerzan por no cometer errores?   |   |    |   |    |   |
| 7  | ¿Considera Ud. que ha sido atendido en las oficinas de la empresa en un tiempo adecuado?                         |   |    |   |    |   |
| 8  | ¿La empresa respeta los plazos establecidos para resolver los reclamos?  |   |    |   |    |   |
| <b>Dimensión 3: Capacidad de Respuesta</b> |  |   |    |   |    |   |
| 9  | ¿La empresa brinda atención rápida a las llamadas que reportan problemas en el servicio?                         |   |    |   |    |   |
| 10   | ¿Los trabajadores de Sedalib solucionan en un tiempo prudencial los problemas en el servicio?                    |   |    |   |    |   |
| 11   | ¿La empresa informa adecuada y oportunamente de cualquier corte programado de servicio?                          |   |    |   |    |   |
| 12   | ¿Considera Ud. que Sedalib reacciona rápidamente para restablecer el servicio ante cualquier eventualidad?       |   |    |   |    |   |
| <b>Dimensión 4: Seguridad</b>              |  |   |    |   |    |   |
| 13   | ¿Los empleados de Sedalib le transmitieron la confianza de que su trámite sería resuelto adecuadamente?          |   |    |   |    |   |

- 14 ¿El personal de atención al cliente le brindó el tiempo necesario para absolver todas sus dudas?
- 15 ¿Fueron educados y corteses los empleados que le atendieron?
- 16 ¿Le brindaron amablemente la información que Ud. solicitó en las oficinas de Sedalib?

#### Dimensión 5: Empatía

- 17 ¿Considera Ud. que el personal de Sedalib muestra interés en resolver los problemas de los usuarios?
- 18 ¿Considera Ud. que los empleados de la empresa brindan adecuada información a los usuarios?
- 19 ¿Considera Ud. que los horarios de atención al cliente de la empresa son los adecuados?
- 20 ¿En su opinión los empleados de Sedalib respetan los horarios de atención?

¡Muchas gracias por su participación!

## Anexo 4

### Validación de Instrumentos

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTION OPERATIVA

Definición de la variable: Es el brazo ejecutor que pone en práctica los planes y estrategias elaboradas por la gestión estratégica mediante el desarrollo óptimo de las actividades internas de la empresa, de esta manera se reducen los costos y aumentan los beneficios con miras a alcanzar las metas y objetivos propuestos.


| Dimensión  | Indicador             | Ítem  | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observación |
|------------|-----------------------|---|-------------|----------|------------|------------|-------------|
| Decisiones | Desempeño             | Las decisiones de la gerencia de su área respecto a sus habilidades son las correctas                                       | 1           | 1        | 1          | 0          |             |
|            |                       | La gerencia evalúa correctamente el desempeño de sus colaboradores.   | 1           | 1        | 0          | 1          |             |
|            | Cambios Estructurales | Se deben realizar continuos ascensos de puesto para mejorar el rendimiento de los colaboradores                             | 1           | 1        | 1          | 0          |             |
|            |                       | La empresa debe realizar cambios en su organización para elevar su rendimiento.   | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
| Funciones  | Efectividad           | Te comprometes a cuidar adecuadamente los equipos asignados para la ejecución de tus labores                                | 0           | 1        | 1          | 1          |             |
|            |                       | Trabajarías horas extras para cumplir los compromisos de la empresa.  | 1           | 0        | 1          | 1          |             |
|            | Resultados            | Las funciones que realiza su jefe de área contribuyen a mejorar los resultados.   | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
|            |                       | Se debe evaluar a cada trabajador para encontrar su puesto idóneo y mejorar su rendimiento para obtener mejores resultados. | 1           | 0        | 1          | 1          |             |
| Procesos   | Calidad               | La empresa realiza procesos internos que permitan brindar un servicio de calidad al usuario.                                | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
|            |                       | Los equipos usados por los operarios son los adecuados para brindar un servicio de calidad al usuario.                      | 1           | 1        | 1          | 1          |             |



|               |  |    |    |    |    |
|---------------|--|----|----|----|----|
|               | La empresa realiza supervisiones para verificar si el servicio que se brinda es eficiente. | 1  | 0  | 1  | 1  |
| Eficiencia    | La empresa mide el grado de eficiencia de sus colaboradores.                               | 0  | 1  | 1  | 1  |
| Puntaje Total |  | 10 | 9  | 11 | 10 |
| Porcentaje %  |  | 83 | 75 | 92 | 83 |

Porcentaje promedio: 83.25%  
Aplicable

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento          | Cuestionario para la variable Gestión Operativa                                     |
| Objetivo del instrumento        | Medir el nivel de la Gestión Operativa en la empresa Sedalib S. A.                  |
| Nombres y apellidos del experto | Tania Vanessa Colchado Cerdán   |
| Documento de identidad          | 18143923  |
| Años de experiencia en el área  | 10 años como Docente y Administradora 19 años                                       |
| Máximo Grado Académico          | Magister  |
| Nacionalidad                    | Peruana   |
| Institución                     | UCV   |
| Cargo                           | Docente   |
| Número telefónico               | 964430296   |
| Firma                           |  |
| Fecha                           | 08 /11 /2021  |

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ATENCION AL CLIENTE

Definición de la variable: Es el servicio ofrecido por la empresa para vincularse con sus clientes y prever la satisfacción de sus necesidades. Este es un instrumento eficaz para interrelacionarse con los clientes proporcionando asesoramiento para lograr el uso adecuado de un producto o servicio.


| Dimensión              | Indicador         | Ítem  | Suficiencia   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observación |  |
|------------------------|-------------------|---|---|----------|------------|------------|-------------|--|
| Elementos Tangibles    | Instalaciones     | Las instalaciones de Sedalib son visualmente atractivas.                                  | 1   | 1        | 1          | 1          |             |  |
|                        |                   | Los equipos que se utilizan en Sedalib para atender a los clientes son modernos           | 1   | 1        | 1          | 1          |             |  |
|                        | Equipos           | La institución cuenta con equipos modernos para atender a los clientes                    | 1   | 0        | 0          | 1          |             |  |
|                        |                   | Los documentos emitidos son visualmente atractivos  | 1   | 1        | 1          | 1          |             |  |
|                        | Fiabilidad        | Capacidad   | Los empleados se esfuerzan por no cometer errores                                 | 0        | 1          | 1          | 1           |  |
|                        |                   |   | Los trabajadores demuestran tener amplio conocimiento de las labores que realizan | 1        | 1          | 1          | 0           |  |
| Tiempos de espera      |                   | La atención al usuario en Sedalib se realiza en un tiempo razonable                       | 1   | 1        | 1          | 1          |             |  |
|                        |                   | Se respetan los plazos establecidos para resolver los reclamos.                           | 1   | 1        | 0          | 1          |             |  |
| Capacidad de Respuesta | Atención oportuna | Se atiende rápidamente las llamadas informando de problemas en el servicio                | 1   | 0        | 1          | 1          |             |  |
|                        |                   | Se solucionan en tiempo adecuado los problemas del servicio                               | 1   | 1        | 1          | 0          |             |  |
|                        | Rapidez           | La empresa informa al usuario de cualquier corte programado de servicio                   | 0   | 1        | 1          | 1          |             |  |
|                        |                   | La empresa reacciona rápidamente para restablecer el servicio ante cualquier eventualidad | 1   | 1        | 1          | 0          |             |  |
|                        |                   | Los empleados le transmitieron la confianza de  | 1   | 0        | 1          | 1          |             |  |

|               |                        |   |    |    |    |    |
|---------------|------------------------|---|----|----|----|----|
|               | Confianza              | que su trámite sería resuelto adecuadamente                           |    |    |    |    |
| Seguridad     |                        | Se le brindo el tiempo adecuado para resolver sus dudas               | 0  | 1  | 1  | 1  |
|               | Amabilidad             | Los empleados son educados y corteses.                                | 1  | 1  | 1  | 1  |
|               |                        | Explicaron amablemente la información solicitada                      | 1  | 1  | 1  | 0  |
| Empatía       |                        | El personal muestra interés en resolver los problemas de los usuarios | 1  | 1  | 1  | 1  |
|               | Atención personalizada | Los empleados brindan adecuada información al usuario.                | 1  | 0  | 1  | 1  |
|               |                        | Los horarios de atención al cliente son los adecuados.                | 1  | 1  | 1  | 1  |
|               | Horarios               | Los empleados respetan el horario de atención.                        | 1  | 1  | 1  | 1  |
| Puntaje Total |                        |   | 17 | 16 | 18 | 16 |
| Porcentaje %  |                        |   | 85 | 80 | 90 | 80 |

Porcentaje promedio: 83.75%

Aplicable

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento          | Cuestionario para la variable Atención al Cliente                                   |
| Objetivo del instrumento        | Medir el nivel de la atención al cliente en la empresa Sedalib S. A.                |
| Nombres y apellidos del experto | Tania Vanessa Colchado Cerdán   |
| Documento de identidad          | 18143923  |
| Años de experiencia en el área  | 10 años como Docente y administradora 19 años                                       |
| Máximo Grado Académico          | Magister  |
| Nacionalidad                    | Peruana   |
| Institución                     | UCV   |
| Cargo                           | Docente   |
| Número telefónico               | 964430296   |
| Firma                           |  |
| Fecha                           | 08 /11/ 2021  |

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTION OPERATIVA


Definición de la variable: Es el brazo ejecutor que pone en práctica los planes y estrategias elaboradas por la gestión estratégica mediante el desarrollo óptimo de las actividades internas de la empresa, de esta manera se reducen los costos y aumentan los beneficios con miras a alcanzar las metas y objetivos propuestos.

| Dimensión  | Indicador             | Ítem  | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observación |
|------------|-----------------------|---|-------------|----------|------------|------------|-------------|
| Decisiones | Desempeño             | Las decisiones de la gerencia de su área respecto a sus habilidades son las correctas                                       | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
|            |                       | La gerencia evalúa correctamente el desempeño de sus colaboradores.   | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
|            |                       | Se deben realizar continuos ascensos de puesto para mejorar el rendimiento de los colaboradores                             | 0           | 1        | 1          | 1          |             |
|            | Cambios Estructurales | La empresa debe realizar cambios en su organización para elevar su rendimiento.   | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
|            |                       | Te comprometes a cuidar adecuadamente los equipos asignados para la ejecución de tus labores                                | 1           | 1        | 1          | 0          |             |
| Funciones  | Efectividad           | Trabajarías horas extras para cumplir los compromisos de la empresa.  | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
|            |                       | Las funciones que realiza su jefe de área contribuyen a mejorar los resultados.   | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
|            | Resultados            | Se debe evaluar a cada trabajador para encontrar su puesto idóneo y mejorar su rendimiento para obtener mejores resultados. | 1           | 1        | 0          | 1          |             |
|            |                       | La empresa realiza procesos internos que permitan brindar un servicio de calidad al usuario.                                | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
| Procesos   | Calidad               | Los equipos usados por los operarios son los adecuados para brindar un servicio de calidad al usuario.                      | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
|            |                       | La empresa realiza supervisiones para verificar si el servicio que se brinda es eficiente.                                  | 1           | 1        | 1          | 1          |             |
|            | Eficiencia            |   |             |          |            |            |             |

|               |  |    |     |    |    |
|---------------|--|----|-----|----|----|
|               | La empresa mide el grado de eficiencia de sus colaboradores. | 1  | 1   | 1  | 1  |
| Puntaje Total |  | 11 | 12  | 11 | 11 |
| Porcentaje %  |  | 92 | 100 | 92 | 92 |

Fuente: Elaboración propia  
 Porcentaje promedio: 94 %  
 Aplicable

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento          | Cuestionario para la variable Gestión Operativa                                     |
| Objetivo del instrumento        | Medir el nivel de la Gestión Operativa en la empresa Sedalib S. A.                  |
| Nombres y apellidos del experto | <b>Edwin Rivas Rumiche</b>  |
| Documento de identidad          | <b>02831833</b>   |
| Años de experiencia en el área  | <b>20 años</b>  |
| Máximo Grado Académico          | <b>Magíster</b>   |
| Nacionalidad                    | <b>Peruana</b>  |
| Institución                     | <b>Universidad Cesar Vallejo</b>  |
| Cargo                           | <b>Docente TP</b>   |
| Número telefónico               | <b>948658220</b>  |
| Firma                           |  |
| Fecha                           | 10/11/2021  |

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ATENCION AL CLIENTE

Definición de la variable: Es el servicio ofrecido por la empresa para vincularse con sus clientes y prever la satisfacción de sus necesidades. Este es un instrumento eficaz para interrelacionarse con los clientes proporcionando asesoramiento para lograr el uso adecuado de un producto o servicio.

| Dimensión  | Indicador         | Ítem  | Suficiencia   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observación |
|--|-------------------|---|---|----------|------------|------------|-------------|
| Elementos Tangibles  | Instalaciones     | Las instalaciones de Sedalib son visualmente atractivas.                          | 1   | 1        | 1          | 0          |             |
|  |                   | Las oficinas de Sedalib cuentan con las señalizaciones adecuadas                  | 0   | 1        | 1          | 1          |             |
|  | Equipos           | La institución cuenta con equipos modernos para atender a los clientes            | 1   | 1        | 1          | 1          |             |
|  |                   | Los documentos emitidos son visualmente atractivos                                | 1   | 1        | 1          | 1          |             |
|  | Capacidad         | Los trabajadores demuestran tener amplio conocimiento de las labores que realizan | 0   | 1        | 1          | 1          |             |
| Fiabilidad   | Tiempos de espera | Los empleados de Sedalib se esfuerzan por no cometer errores.                     | 1   | 1        | 1          | 1          |             |
|  |                   | La atención al usuario en Sedalib se realiza en un tiempo razonable               | 1   | 1        | 1          | 1          |             |
|  | Atención oportuna | Se respetan los plazos establecidos para resolver los reclamos.                   | 1   | 1        | 1          | 1          |             |
|  |                   | Se atiende rápidamente las llamadas informando de problemas en el servicio        | 1   | 1        | 1          | 1          |             |
| Capacidad de Respuesta   | Rapidez           | Se solucionan en tiempo adecuado los problemas del servicio                       | 1   | 1        | 1          | 1          |             |
|  |                   | La empresa informa al usuario de cualquier corte programado de servicio           | 1   | 1        | 1          | 1          |             |
|  | Confianza         | Confianza   | La empresa reacciona rápidamente para restablecer el servicio ante cualquier eventualidad | 1        | 1          | 1          | 1           |
| Los empleados le transmitieron la confianza de que su trámite sería resuelto adecuadamente |                   |   | 1   | 1        | 0          | 1          |             |
|  |                   | Se le brindo el tiempo  | 1   | 1        | 1          | 1          |             |


|               |                        |   |    |     |    |    |
|---------------|------------------------|---|----|-----|----|----|
| Seguridad     |                        | adecuado para resolver sus dudas                                      |    |     |    |    |
|               |                        | Los empleados son educados y corteses.                                | 1  | 1   | 1  | 1  |
|               | Amabilidad             | Explicaron amablemente la información solicitada.                     | 1  | 1   | 1  | 1  |
|               |                        | El personal muestra interés en resolver los problemas de los usuarios | 1  | 1   | 1  | 1  |
|               | Atención personalizada | Los empleados brindan adecuada información al usuario.                | 1  | 1   | 1  | 1  |
| Empatía       |                        | Los horarios de atención al cliente son los adecuados                 | 1  | 1   | 1  | 1  |
|               | Horarios               | Los empleados respetan el horario de atención.                        | 1  | 1   | 1  | 1  |
| Puntaje Total |                        |   | 18 | 20  | 19 | 19 |
| Porcentaje %  |                        |   | 90 | 100 | 95 | 95 |

Fuente: Elaboración propia, adaptado de Parasuman, Zeithaml y Berry

Porcentaje promedio: 95%

Aplicable

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento          | Cuestionario para la variable Gestión Operativa                                   |
| Objetivo del instrumento        | Medir el nivel de la Gestión Operativa en la empresa Sedalib S. A.                |
| Nombres y apellidos del experto | <b>Edwin Rivas Rumiche</b>  |
| Documento de identidad          | <b>02831833</b>   |
| Años de experiencia en el área  | <b>20 años</b>  |
| Máximo Grado Académico          | <b>Magíster</b>   |
| Nacionalidad                    | <b>Peruana</b>  |
| Institución                     | <b>Universidad Cesar Vallejo</b>  |
| Cargo                           | <b>Docente TP</b>   |
| Número telefónico               | <b>948658220</b>  |
| Firma                           |  |
| Fecha                           | 10/11/2021  |



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTION OPERATIVA

Definición de la variable: Es el brazo ejecutor que pone en práctica los planes y estrategias elaboradas por la gestión estratégica mediante el desarrollo óptimo de las actividades internas de la empresa, de esta manera se reducen los costos y aumentan los beneficios con miras a alcanzar las metas y objetivos propuestos.

| Dimensión  | Indicador             | Ítem  | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observación              |
|------------|-----------------------|---|-------------|----------|------------|------------|--------------------------|
| Decisiones | Desempeño             | Las decisiones de la gerencia de su área respecto a sus habilidades son las correctas                                       | 1           | 0        | 1          | 1          | No es clara la redacción |
|            |                       | La gerencia evalúa correctamente el desempeño de sus colaboradores.   | 1           | 1        | 1          | 1          |                          |
|            |                       | Se deben realizar continuos ascensos de puesto para mejorar el rendimiento de los colaboradores                             | 1           | 1        | 1          | 1          |                          |
|            | Cambios Estructurales | La empresa debe realizar cambios en su organización para elevar su rendimiento.   | 1           | 1        | 1          | 0          |                          |
| Funciones  | Objetivos             | Las funciones laborales se relacionan con el logro de los objetivos.  | 1           | 1        | 1          | 1          |                          |
|            |                       | Las funciones de cada área permiten cumplir los objetivos de la empresa.  | 1           | 1        | 0          | 1          |                          |
|            | Resultados            | Las funciones que realiza su jefe de área contribuyen a mejorar los resultados.   | 1           | 1        | 1          | 1          |                          |
|            |                       | Se debe evaluar a cada trabajador para encontrar su puesto idóneo y mejorar su rendimiento para obtener mejores resultados. | 0           | 1        | 1          | 1          |                          |
|            |                       | La empresa realiza procesos internos que permitan brindar un servicio de calidad al   | 1           | 1        | 1          | 1          |                          |

|               |            |  |     |     |     |     |  |
|---------------|------------|--|-----|-----|-----|-----|--|
|               |            | usuario.   |     |     |     |     |  |
|               | Calidad    | Los equipos usados por los operarios son los adecuados para brindar un servicio de calidad al usuario. | 1   | 1   | 1   | 0   |  |
| Procesos      |            | La empresa realiza supervisiones para verificar si el servicio que se brinda es eficiente.             | 1   | 1   | 1   | 1   |  |
|               | Eficiencia | La empresa mide el grado de eficiencia de sus colaboradores.   | 1   | 1   | 1   | 1   |  |
| Puntaje Total |            |  | 11  | 11  | 11  | 10  |  |
| Porcentaje    |            |  | 92% | 92% | 92% | 83% |  |

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Nombre del instrumento          | Cuestionario para la variable Gestión Operativa                    |
| Objetivo del instrumento        | Medir el nivel de la Gestión Operativa en la empresa Sedalib S. A. |
| Nombres y apellidos del experto | Aracelli Maribel Poémape Grados                                    |
| Documento de identidad          | 19259155   |
| Años de experiencia en el área  | 15   |
| Máximo Grado Académico          | Maestría   |
| Nacionalidad                    | Peruana  |
| Institución                     | Universidad Nacional de Cajamarca                                  |
| Cargo                           | Docente Auxiliar a tiempo completo                                 |
| Número telefónico               | 976394605  |
| Firma                           |  |



ARACELLI MARIBEL POEMAPE GRADOS  
COESPE N° 43  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

|       |            |
|-------|------------|
| Fecha | 16/11/2021 |
|-------|------------|

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ATENCION AL CLIENTE

Definición de la variable: Es el servicio ofrecido por la empresa para vincularse con sus clientes y prever la satisfacción de sus necesidades. Este es un instrumento eficaz para interrelacionarse con los clientes proporcionando asesoramiento para lograr el uso adecuado de un producto o servicio.

| Dimensión           | Indicador         | Ítem  | Suficiencia                                       | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observación |
|---------------------|-------------------|---|---|----------|------------|------------|-------------|
| Elementos Tangibles | Instalaciones     | Las instalaciones de Sedalib son visualmente atractivas.                          | 1   | 1        | 1          | 1          |             |
|                     |                   | Los equipos que se utilizan en Sedalib para atender a los clientes son modernos   | 1   | 1        | 1          | 1          |             |
|                     |                   | Las oficinas de Sedalib están ordenadas y limpias                                 | 1   | 1        | 1          | 1          |             |
| Fiabilidad          | Orden             | Las oficinas cuentan con señalizaciones adecuadas                                 | 1   | 1        | 1          | 1          |             |
|                     |                   | Capacidad   | Los empleados se esfuerzan por no cometer errores | 1        | 1          | 1          | 1           |
|                     | Tiempos de espera | Los trabajadores demuestran tener amplio conocimiento de las labores que realizan | 0   | 1        | 1          | 1          |             |
|                     |                   | La atención al usuario en Sedalib se realiza en un tiempo razonable               | 1   | 1        | 1          | 1          |             |
| Capacidad           | Atención          | Se respetan los plazos establecidos para resolver los reclamos.                   | 1   | 1        | 1          | 1          |             |
|                     |                   | Se atiende  | 1   | 1        | 1          | 1          |             |

|                 |                        |  |     |      |     |     |
|-----------------|------------------------|--|-----|------|-----|-----|
| de<br>Respuesta | oportuna               | rápida-mente las llamadas informando de problemas en el servicio                           | 1   | 1    | 1   | 0   |
|                 |                        | Se solucionan en tiempo adecuado los problemas del servicio                                | 1   | 1    | 1   | 1   |
| Seguridad       | Rapidez                | La empresa informa al usuario de cualquier corte programado de servicio                    | 1   | 1    | 1   | 1   |
|                 |                        | La empresa reacciona rápidamente para restablecer el servicio ante un desastre natural.    | 1   | 1    | 1   | 1   |
|                 | Confianza              | Los empleados le transmitieron la confianza de que su trámite serio resuelto adecuadamente | 1   | 1    | 0   | 1   |
|                 |                        | Se le brindo el tiempo adecuado para resolver sus dudas                                    | 1   | 1    | 1   | 1   |
| Empatía         | Horarios               | Los horarios de atención al cliente son los adecuados                                      | 1   | 1    | 1   | 1   |
|                 |                        | Los empleados respetan el horario de atención.   | 1   | 1    | 1   | 1   |
|                 | Atención personalizada | El personal muestra interés en resolver los problemas de los usuarios                      | 1   | 1    | 1   | 0   |
|                 |                        | Los empleados brindan adecuada información al usuario.                                     | 1   | 1    | 1   | 1   |
| Amabilidad      | Amabilidad             | Los empleados son educados y corteses.   | 1   | 1    | 1   | 1   |
|                 |                        | Explicaron amablemente la información solicitada   | 1   | 1    | 1   | 1   |
| Puntaje Total   |                        |  | 19  | 20   | 19  | 18  |
| Porcentaje      |                        |  | 95% | 100% | 95% | 90% |

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Nombre del instrumento          | Cuestionario para la variable Atención al Cliente                    |
| Objetivo del instrumento        | Medir el nivel de la atención al cliente en la empresa Sedalib S. A. |
| Nombres y apellidos del experto | Aracelli Maribel Poémape Grados                                      |
| Documento de identidad          | 19259155   |
| Años de experiencia en el área  | 15   |
| Máximo Grado Académico          | Maestría   |
| Nacionalidad                    | Peruana  |
| Institución                     | Universidad Nacional de Cajamarca                                    |
| Cargo                           | Docente Auxiliar a tiempo completo                                   |
| Número telefónico               | 976394605  |
| Firma                           |  |



ARACELLI MARIBEL POEMAPE GRADOS  
COESPE N° 43  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Fecha 16/11/2025

Troisillo 29 de octubre de 2021

Señores

Escuela de ADMINISTRACION

Universidad César Vallejo – Campus TROISILLO..

A través del presente, RICARDO J. VELARDE ARTEAGA identificado (a) con DNI N° 4111306 representante de la empresa/institución SEDAWB S.A. con el cargo de EJECUTIVO SOLUCION RECLAMOS me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) GERONIMO ZAVALA RENATO DANIEL.....  
b) .....

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesistulada GESTION OPERATIVA Y ATENCION AL CLIENTE EN EL CONTEXTO DEL COVID-19 EN UNA EPS-2021  
Si  No
- b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación  
Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,


Firma y Sello

Nombre y Apellidos RICARDO JOSE VELARDE ARTEAGA  
Cargo EJECUTIVO SOLUCION DE RECLAMOS

## Anexo 5

### Matriz de Datos

#### Variable Gestión Operativa

| N° | DECISIONES |     |     |     | TOTAL | FUNCIONES |     |     |     | TOTAL | PROCESOS |      |      |      | TOTAL | TOTAL GENERAL |
|----|------------|-----|-----|-----|-------|-----------|-----|-----|-----|-------|----------|------|------|------|-------|---------------|
|    | P 1        | P 2 | P 3 | P 4 |       | P 5       | P 6 | P 7 | P 8 |       | P 9      | P 10 | P 11 | P 12 |       |               |
| 1  | 2          | 3   | 4   | 4   | 13    | 3         | 3   | 3   | 4   | 13    | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 37            |
| 2  | 2          | 1   | 4   | 4   | 11    | 3         | 3   | 3   | 4   | 13    | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 35            |
| 3  | 1          | 3   | 3   | 4   | 11    | 3         | 3   | 3   | 4   | 13    | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 35            |
| 4  | 3          | 3   | 4   | 2   | 12    | 3         | 3   | 3   | 4   | 13    | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 36            |
| 5  | 5          | 3   | 4   | 4   | 16    | 2         | 3   | 3   | 4   | 12    | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 39            |
| 6  | 4          | 3   | 4   | 4   | 15    | 3         | 1   | 3   | 4   | 11    | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 37            |
| 7  | 4          | 3   | 4   | 4   | 15    | 3         | 3   | 2   | 4   | 12    | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 38            |
| 8  | 1          | 3   | 4   | 4   | 12    | 3         | 3   | 3   | 2   | 11    | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 34            |
| 9  | 2          | 2   | 4   | 4   | 12    | 3         | 3   | 3   | 4   | 13    | 2        | 2    | 3    | 3    | 10    | 35            |
| 10 | 2          | 3   | 3   | 4   | 12    | 2         | 2   | 3   | 2   | 9     | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 32            |
| 11 | 2          | 4   | 4   | 4   | 14    | 3         | 3   | 3   | 4   | 13    | 3        | 2    | 2    | 3    | 10    | 37            |
| 12 | 2          | 4   | 4   | 3   | 13    | 3         | 3   | 3   | 4   | 13    | 3        | 2    | 3    | 1    | 9     | 35            |
| 13 | 4          | 4   | 4   | 4   | 16    | 3         | 3   | 3   | 4   | 13    | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 40            |
| 14 | 2          | 2   | 4   | 4   | 12    | 3         | 3   | 3   | 4   | 13    | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 36            |
| 15 | 1          | 4   | 4   | 4   | 13    | 3         | 3   | 3   | 4   | 13    | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 37            |
| 16 | 1          | 3   | 5   | 5   | 14    | 3         | 3   | 3   | 4   | 13    | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 38            |
| 17 | 1          | 3   | 5   | 4   | 13    | 5         | 3   | 3   | 4   | 15    | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 39            |
| 18 | 1          | 3   | 5   | 4   | 13    | 3         | 4   | 3   | 4   | 14    | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 38            |
| 19 | 1          | 3   | 2   | 3   | 9     | 3         | 3   | 5   | 4   | 15    | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 35            |
| 20 | 3          | 3   | 4   | 5   | 15    | 3         | 3   | 3   | 5   | 14    | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 40            |
| 21 | 3          | 3   | 4   | 5   | 15    | 3         | 3   | 3   | 4   | 13    | 5        | 2    | 3    | 3    | 13    | 41            |
| 22 | 3          | 3   | 4   | 5   | 15    | 3         | 3   | 4   | 4   | 14    | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 40            |
| 23 | 3          | 3   | 4   | 5   | 15    | 3         | 3   | 3   | 4   | 13    | 3        | 3    | 3    | 3    | 12    | 40            |
| 24 | 3          | 3   | 4   | 2   | 12    | 3         | 3   | 3   | 4   | 13    | 3        | 2    | 5    | 3    | 13    | 38            |
| 25 | 5          | 3   | 4   | 3   | 15    | 4         | 3   | 3   | 2   | 12    | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 38            |
| 26 | 5          | 3   | 4   | 4   | 16    | 4         | 3   | 3   | 5   | 15    | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 42            |
| 27 | 5          | 3   | 4   | 4   | 16    | 4         | 3   | 3   | 4   | 14    | 3        | 2    | 3    | 4    | 12    | 42            |
| 28 | 5          | 3   | 4   | 4   | 16    | 4         | 3   | 3   | 4   | 14    | 4        | 2    | 3    | 3    | 12    | 42            |
| 29 | 4          | 3   | 4   | 4   | 15    | 2         | 3   | 2   | 2   | 9     | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 35            |
| 30 | 5          | 5   | 4   | 4   | 18    | 1         | 3   | 3   | 4   | 11    | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 40            |
| 31 | 4          | 3   | 4   | 4   | 15    | 3         | 4   | 3   | 4   | 14    | 3        | 3    | 3    | 3    | 12    | 41            |
| 32 | 4          | 3   | 5   | 4   | 16    | 3         | 4   | 3   | 4   | 14    | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 41            |
| 33 | 4          | 3   | 4   | 4   | 15    | 3         | 1   | 3   | 4   | 11    | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 37            |
| 34 | 4          | 3   | 4   | 4   | 15    | 4         | 3   | 1   | 4   | 12    | 3        | 2    | 3    | 3    | 11    | 38            |

|    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 35 | 2 | 1 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 3 | 5 | 14 | 3 | 2 | 3 | 4 | 12 | 37 |
| 36 | 1 | 1 | 4 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 34 |
| 37 | 2 | 1 | 4 | 4 | 11 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 34 |
| 38 | 2 | 1 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 36 |
| 39 | 2 | 1 | 4 | 4 | 11 | 3 | 5 | 3 | 4 | 15 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 37 |
| 40 | 2 | 1 | 3 | 3 | 9  | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 34 |
| 41 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 4 | 2 | 3 | 4 | 13 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 36 |
| 42 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 2 | 3 | 4 | 12 | 38 |
| 43 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 38 |
| 44 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 2 | 4 | 13 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 36 |
| 45 | 4 | 2 | 4 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 39 |
| 46 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 37 |
| 47 | 2 | 3 | 4 | 4 | 13 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 38 |
| 48 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 2 | 3 | 3 | 12 | 38 |
| 49 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 36 |
| 50 | 2 | 3 | 2 | 4 | 11 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 36 |
| 51 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 36 |
| 52 | 2 | 3 | 5 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 39 |
| 53 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 38 |
| 54 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 36 |
| 55 | 2 | 3 | 3 | 5 | 13 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 38 |
| 56 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 2 | 3 | 5 | 13 | 39 |
| 57 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 5 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 37 |
| 58 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 35 |
| 59 | 2 | 2 | 3 | 4 | 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 1 | 2 | 3 | 3 | 9  | 33 |
| 60 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 5 | 14 | 3 | 1 | 3 | 3 | 10 | 38 |
| 61 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 5 | 15 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 40 |
| 62 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 3 | 5 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 37 |
| 63 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 5 | 4 | 15 | 4 | 2 | 3 | 3 | 12 | 41 |
| 64 | 2 | 4 | 3 | 4 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 37 |
| 65 | 2 | 4 | 4 | 2 | 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 36 |
| 66 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 5 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 40 |
| 67 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 38 |
| 68 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 3 | 1 | 3 | 4 | 11 | 3 | 2 | 1 | 3 | 9  | 34 |
| 69 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 2 | 4 | 12 | 3 | 2 | 3 | 1 | 9  | 35 |
| 70 | 1 | 4 | 4 | 3 | 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 37 |
| 71 | 1 | 4 | 4 | 4 | 13 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 37 |
| 72 | 1 | 4 | 4 | 4 | 13 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 5 | 2 | 3 | 3 | 13 | 40 |
| 73 | 1 | 4 | 4 | 4 | 13 | 3 | 3 | 4 | 2 | 12 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 36 |
| 74 | 1 | 4 | 4 | 4 | 13 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 35 |
| 75 | 1 | 4 | 4 | 4 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 39 |



|            |   |   |   |   |           |   |   |   |   |           |   |   |   |   |           |           |
|------------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|-----------|
| <b>76</b>  | 1 | 4 | 4 | 4 | <b>13</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>37</b> |
| <b>77</b>  | 1 | 4 | 4 | 4 | <b>13</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 2 | 5 | 3 | <b>13</b> | <b>39</b> |
| <b>78</b>  | 1 | 4 | 4 | 4 | <b>13</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 2 | 4 | 3 | <b>12</b> | <b>38</b> |
| <b>79</b>  | 2 | 4 | 4 | 4 | <b>14</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 2 | 2 | 3 | <b>10</b> | <b>37</b> |
| <b>80</b>  | 3 | 3 | 5 | 4 | <b>15</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>12</b> | <b>40</b> |
| <b>81</b>  | 1 | 3 | 5 | 4 | <b>13</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | <b>39</b> |
| <b>82</b>  | 1 | 3 | 5 | 4 | <b>13</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 3 | 3 | 1 | <b>10</b> | <b>36</b> |
| <b>83</b>  | 1 | 3 | 5 | 4 | <b>13</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 2 | 3 | 4 | <b>12</b> | <b>38</b> |
| <b>84</b>  | 3 | 3 | 5 | 4 | <b>15</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 2 | 3 | 4 | <b>12</b> | <b>40</b> |
| <b>85</b>  | 1 | 5 | 5 | 4 | <b>15</b> | 3 | 3 | 3 | 2 | <b>11</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>37</b> |
| <b>86</b>  | 1 | 1 | 5 | 4 | <b>11</b> | 3 | 3 | 3 | 2 | <b>11</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>33</b> |
| <b>87</b>  | 1 | 3 | 4 | 4 | <b>12</b> | 1 | 3 | 2 | 3 | <b>9</b>  | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>32</b> |
| <b>88</b>  | 1 | 3 | 5 | 5 | <b>14</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>38</b> |
| <b>89</b>  | 1 | 3 | 5 | 5 | <b>14</b> | 1 | 3 | 3 | 4 | <b>11</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>36</b> |
| <b>90</b>  | 3 | 5 | 4 | 5 | <b>17</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 2 | 4 | 3 | <b>12</b> | <b>42</b> |
| <b>91</b>  | 3 | 3 | 3 | 5 | <b>14</b> | 3 | 3 | 3 | 2 | <b>11</b> | 3 | 2 | 4 | 3 | <b>12</b> | <b>37</b> |
| <b>92</b>  | 3 | 3 | 4 | 5 | <b>15</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>14</b> | 3 | 2 | 4 | 3 | <b>12</b> | <b>41</b> |
| <b>93</b>  | 3 | 2 | 4 | 3 | <b>12</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>36</b> |
| <b>94</b>  | 3 | 2 | 4 | 5 | <b>14</b> | 3 | 3 | 5 | 4 | <b>15</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>40</b> |
| <b>95</b>  | 3 | 3 | 4 | 5 | <b>15</b> | 4 | 3 | 3 | 5 | <b>15</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>41</b> |
| <b>96</b>  | 3 | 3 | 3 | 5 | <b>14</b> | 2 | 1 | 3 | 3 | <b>9</b>  | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>34</b> |
| <b>97</b>  | 3 | 3 | 3 | 5 | <b>14</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 5 | 2 | 3 | 3 | <b>13</b> | <b>40</b> |
| <b>98</b>  | 3 | 3 | 4 | 5 | <b>15</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>14</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>12</b> | <b>41</b> |
| <b>99</b>  | 5 | 3 | 4 | 3 | <b>15</b> | 4 | 1 | 3 | 4 | <b>12</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>38</b> |
| <b>100</b> | 2 | 1 | 4 | 4 | <b>11</b> | 3 | 3 | 3 | 5 | <b>14</b> | 3 | 2 | 3 | 4 | <b>12</b> | <b>37</b> |
| <b>101</b> | 2 | 1 | 4 | 4 | <b>11</b> | 3 | 3 | 2 | 5 | <b>13</b> | 3 | 2 | 3 | 4 | <b>12</b> | <b>36</b> |
| <b>102</b> | 1 | 1 | 4 | 4 | <b>10</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>34</b> |
| <b>103</b> | 1 | 1 | 4 | 4 | <b>10</b> | 3 | 3 | 3 | 2 | <b>11</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>32</b> |
| <b>104</b> | 2 | 1 | 4 | 4 | <b>11</b> | 2 | 3 | 3 | 4 | <b>12</b> | 2 | 2 | 4 | 4 | <b>12</b> | <b>35</b> |
| <b>105</b> | 2 | 1 | 4 | 4 | <b>11</b> | 5 | 3 | 3 | 4 | <b>15</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>37</b> |
| <b>106</b> | 2 | 1 | 4 | 4 | <b>11</b> | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>14</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>36</b> |
| <b>107</b> | 2 | 2 | 2 | 3 | <b>9</b>  | 4 | 2 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 2 | 2 | 3 | <b>10</b> | <b>32</b> |
| <b>108</b> | 2 | 2 | 4 | 4 | <b>12</b> | 3 | 4 | 2 | 4 | <b>13</b> | 3 | 2 | 3 | 1 | <b>9</b>  | <b>34</b> |
| <b>109</b> | 2 | 3 | 2 | 4 | <b>11</b> | 3 | 5 | 3 | 4 | <b>15</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>37</b> |
| <b>110</b> | 3 | 3 | 2 | 4 | <b>12</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>14</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>37</b> |

|                 |   |   |   |   |           |   |   |   |   |           |   |   |   |   |           |           |
|-----------------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|-----------|
| <b>11<br/>1</b> | 2 | 5 | 3 | 4 | <b>14</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>13</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>38</b> |
| <b>11<br/>2</b> | 2 | 3 | 4 | 4 | <b>13</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | <b>14</b> | 2 | 2 | 4 | 3 | <b>11</b> | <b>38</b> |
| <b>11<br/>3</b> | 2 | 4 | 4 | 5 | <b>15</b> | 3 | 3 | 3 | 5 | <b>14</b> | 3 | 1 | 3 | 3 | <b>10</b> | <b>39</b> |
| <b>11<br/>4</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>15</b> | 3 | 3 | 3 | 5 | <b>14</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>12</b> | <b>41</b> |
| <b>11<br/>5</b> | 2 | 4 | 4 | 4 | <b>14</b> | 2 | 3 | 3 | 4 | <b>12</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>12</b> | <b>38</b> |
| <b>11<br/>6</b> | 2 | 4 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 1 | 3 | 4 | <b>11</b> | 3 | 2 | 1 | 3 | <b>9</b>  | <b>33</b> |
| <b>11<br/>7</b> | 2 | 4 | 4 | 2 | <b>12</b> | 3 | 3 | 2 | 4 | <b>12</b> | 3 | 4 | 3 | 1 | <b>11</b> | <b>35</b> |
| <b>11<br/>8</b> | 1 | 4 | 4 | 3 | <b>12</b> | 3 | 5 | 3 | 3 | <b>14</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>13</b> | <b>39</b> |
| <b>11<br/>9</b> | 1 | 4 | 4 | 3 | <b>12</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>15</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>38</b> |
| <b>12<br/>0</b> | 1 | 4 | 4 | 3 | <b>12</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>34</b> |
| <b>12<br/>1</b> | 1 | 4 | 4 | 4 | <b>13</b> | 3 | 5 | 4 | 4 | <b>16</b> | 3 | 2 | 2 | 3 | <b>10</b> | <b>39</b> |
| <b>12<br/>2</b> | 1 | 4 | 4 | 4 | <b>13</b> | 3 | 5 | 4 | 4 | <b>16</b> | 3 | 2 | 2 | 3 | <b>10</b> | <b>39</b> |
| <b>12<br/>3</b> | 1 | 4 | 4 | 4 | <b>13</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 5 | 2 | 3 | 3 | <b>13</b> | <b>39</b> |
| <b>12<br/>4</b> | 1 | 4 | 4 | 4 | <b>13</b> | 3 | 3 | 4 | 2 | <b>12</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>36</b> |
| <b>12<br/>5</b> | 1 | 4 | 4 | 4 | <b>13</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | <b>14</b> | 4 | 2 | 3 | 2 | <b>11</b> | <b>38</b> |
| <b>12<br/>6</b> | 1 | 4 | 4 | 4 | <b>13</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 5 | 2 | 3 | 2 | <b>12</b> | <b>38</b> |
| <b>12<br/>7</b> | 1 | 4 | 4 | 4 | <b>13</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 4 | 5 | 3 | 3 | <b>15</b> | <b>41</b> |
| <b>12<br/>8</b> | 1 | 4 | 4 | 4 | <b>13</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>13</b> | <b>39</b> |
| <b>12<br/>9</b> | 1 | 4 | 4 | 4 | <b>13</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 2 | 4 | 3 | <b>12</b> | <b>38</b> |
| <b>13<br/>0</b> | 1 | 4 | 4 | 4 | <b>13</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 2 | 4 | 1 | <b>10</b> | <b>36</b> |
| <b>13<br/>1</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>15</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>14</b> | <b>42</b> |
| <b>13<br/>2</b> | 3 | 3 | 5 | 4 | <b>15</b> | 3 | 3 | 3 | 5 | <b>14</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>12</b> | <b>41</b> |
| <b>13<br/>3</b> | 3 | 2 | 5 | 4 | <b>14</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>12</b> | <b>39</b> |
| <b>13<br/>4</b> | 1 | 3 | 4 | 4 | <b>12</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 3 | 3 | 5 | <b>14</b> | <b>39</b> |
| <b>13<br/>5</b> | 1 | 3 | 4 | 2 | <b>10</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 3 | 3 | 1 | <b>10</b> | <b>33</b> |
| <b>13<br/>6</b> | 1 | 3 | 5 | 4 | <b>13</b> | 1 | 3 | 3 | 4 | <b>11</b> | 3 | 2 | 3 | 4 | <b>12</b> | <b>36</b> |

|            |   |   |   |   |           |   |   |   |   |           |   |   |   |   |           |           |
|------------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|-----------|
| <b>137</b> | 3 | 3 | 5 | 4 | <b>15</b> | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>14</b> | 3 | 2 | 3 | 4 | <b>12</b> | <b>41</b> |
| <b>138</b> | 1 | 5 | 5 | 4 | <b>15</b> | 3 | 5 | 3 | 4 | <b>15</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>41</b> |
| <b>139</b> | 1 | 1 | 5 | 4 | <b>11</b> | 3 | 3 | 2 | 4 | <b>12</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>34</b> |
| <b>140</b> | 5 | 3 | 4 | 4 | <b>16</b> | 3 | 3 | 3 | 2 | <b>11</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>38</b> |
| <b>141</b> | 1 | 3 | 5 | 5 | <b>14</b> | 3 | 3 | 2 | 4 | <b>12</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>37</b> |
| <b>142</b> | 1 | 3 | 5 | 5 | <b>14</b> | 5 | 3 | 3 | 2 | <b>13</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>38</b> |
| <b>143</b> | 3 | 5 | 4 | 5 | <b>17</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>14</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>14</b> | <b>45</b> |
| <b>144</b> | 3 | 5 | 4 | 5 | <b>17</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 2 | 4 | 3 | <b>12</b> | <b>42</b> |
| <b>145</b> | 3 | 3 | 3 | 5 | <b>14</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 2 | 5 | 3 | <b>13</b> | <b>40</b> |
| <b>146</b> | 3 | 3 | 4 | 5 | <b>15</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>14</b> | 3 | 2 | 4 | 5 | <b>14</b> | <b>43</b> |
| <b>147</b> | 4 | 2 | 4 | 3 | <b>13</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>37</b> |
| <b>148</b> | 3 | 4 | 4 | 5 | <b>16</b> | 3 | 3 | 5 | 4 | <b>15</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>42</b> |
| <b>149</b> | 3 | 3 | 3 | 5 | <b>14</b> | 4 | 3 | 3 | 5 | <b>15</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>40</b> |
| <b>150</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>12</b> | 2 | 3 | 3 | 4 | <b>12</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>35</b> |
| <b>151</b> | 3 | 3 | 3 | 5 | <b>14</b> | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>14</b> | 5 | 2 | 3 | 3 | <b>13</b> | <b>41</b> |
| <b>152</b> | 3 | 3 | 4 | 5 | <b>15</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>14</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>12</b> | <b>41</b> |
| <b>153</b> | 5 | 3 | 4 | 3 | <b>15</b> | 4 | 1 | 2 | 4 | <b>11</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>37</b> |
| <b>154</b> | 2 | 1 | 4 | 4 | <b>11</b> | 3 | 3 | 3 | 5 | <b>14</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>14</b> | <b>39</b> |
| <b>155</b> | 2 | 1 | 4 | 4 | <b>11</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>12</b> | 3 | 2 | 3 | 4 | <b>12</b> | <b>35</b> |
| <b>156</b> | 2 | 1 | 4 | 4 | <b>11</b> | 3 | 3 | 2 | 5 | <b>13</b> | 4 | 2 | 3 | 4 | <b>13</b> | <b>37</b> |
| <b>157</b> | 1 | 1 | 4 | 4 | <b>10</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 2 | 4 | 3 | <b>12</b> | <b>35</b> |
| <b>158</b> | 1 | 1 | 4 | 4 | <b>10</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 4 | 2 | 3 | 3 | <b>12</b> | <b>35</b> |
| <b>159</b> | 1 | 1 | 4 | 4 | <b>10</b> | 1 | 2 | 3 | 2 | <b>8</b>  | 3 | 1 | 3 | 3 | <b>10</b> | <b>28</b> |
| <b>160</b> | 2 | 1 | 4 | 4 | <b>11</b> | 2 | 2 | 3 | 2 | <b>9</b>  | 2 | 2 | 1 | 3 | <b>8</b>  | <b>28</b> |
| <b>161</b> | 2 | 1 | 4 | 4 | <b>11</b> | 5 | 3 | 3 | 2 | <b>13</b> | 3 | 2 | 4 | 3 | <b>12</b> | <b>36</b> |
| <b>162</b> | 2 | 1 | 4 | 4 | <b>11</b> | 5 | 3 | 3 | 4 | <b>15</b> | 3 | 2 | 3 | 4 | <b>12</b> | <b>38</b> |

|                 |   |   |   |   |           |   |   |   |   |           |   |   |   |   |           |           |
|-----------------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|-----------|
| <b>16<br/>3</b> | 2 | 1 | 4 | 4 | <b>11</b> | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>14</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>36</b> |
| <b>16<br/>4</b> | 2 | 2 | 4 | 4 | <b>12</b> | 4 | 2 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 2 | 2 | 3 | <b>10</b> | <b>35</b> |
| <b>16<br/>5</b> | 2 | 2 | 4 | 4 | <b>12</b> | 3 | 4 | 2 | 4 | <b>13</b> | 3 | 2 | 3 | 1 | <b>9</b>  | <b>34</b> |
| <b>16<br/>6</b> | 2 | 3 | 2 | 4 | <b>11</b> | 3 | 5 | 3 | 4 | <b>15</b> | 3 | 2 | 3 | 5 | <b>13</b> | <b>39</b> |
| <b>16<br/>7</b> | 2 | 3 | 2 | 4 | <b>11</b> | 3 | 5 | 3 | 4 | <b>15</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>37</b> |
| <b>16<br/>8</b> | 3 | 3 | 2 | 4 | <b>12</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>14</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>37</b> |
| <b>16<br/>9</b> | 2 | 5 | 3 | 4 | <b>14</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>13</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>38</b> |
| <b>17<br/>0</b> | 2 | 3 | 4 | 4 | <b>13</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | <b>14</b> | 2 | 2 | 3 | 3 | <b>10</b> | <b>37</b> |
| <b>17<br/>1</b> | 2 | 4 | 4 | 5 | <b>15</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 1 | 3 | 3 | <b>10</b> | <b>38</b> |
| <b>17<br/>2</b> | 2 | 4 | 4 | 3 | <b>13</b> | 3 | 5 | 4 | 4 | <b>16</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>40</b> |
| <b>17<br/>3</b> | 1 | 4 | 4 | 3 | <b>12</b> | 3 | 5 | 4 | 4 | <b>16</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>39</b> |
| <b>17<br/>4</b> | 1 | 4 | 4 | 3 | <b>12</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>15</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>38</b> |
| <b>17<br/>5</b> | 1 | 4 | 4 | 4 | <b>13</b> | 3 | 5 | 4 | 4 | <b>16</b> | 3 | 2 | 2 | 3 | <b>10</b> | <b>39</b> |
| <b>17<br/>6</b> | 1 | 4 | 4 | 4 | <b>13</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | <b>14</b> | 4 | 2 | 3 | 2 | <b>11</b> | <b>38</b> |
| <b>17<br/>7</b> | 3 | 3 | 5 | 4 | <b>15</b> | 3 | 3 | 3 | 5 | <b>14</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>12</b> | <b>41</b> |
| <b>17<br/>8</b> | 3 | 5 | 4 | 5 | <b>17</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 4 | 2 | 4 | 3 | <b>13</b> | <b>43</b> |
| <b>17<br/>9</b> | 2 | 1 | 4 | 4 | <b>11</b> | 3 | 3 | 3 | 5 | <b>14</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>14</b> | <b>39</b> |
| <b>18<br/>0</b> | 1 | 1 | 4 | 4 | <b>10</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 3 | 2 | 4 | 3 | <b>12</b> | <b>35</b> |
| <b>18<br/>1</b> | 2 | 1 | 4 | 4 | <b>11</b> | 5 | 3 | 3 | 4 | <b>15</b> | 3 | 2 | 4 | 3 | <b>12</b> | <b>38</b> |
| <b>18<br/>2</b> | 2 | 3 | 2 | 4 | <b>11</b> | 3 | 5 | 3 | 4 | <b>15</b> | 3 | 2 | 3 | 5 | <b>13</b> | <b>39</b> |
| <b>18<br/>3</b> | 2 | 4 | 4 | 3 | <b>13</b> | 3 | 5 | 4 | 4 | <b>16</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>11</b> | <b>40</b> |

## Matriz de Datos

### Variable Atención al Cliente

| N° | ELEMENTO TANGIBLE |     |     |     | FIABILIDAD |     |     |     | CAPACIDAD DE RESPUESTA |      |      |      | SEGURIDAD |      |      |      | EMPATIA |      |      |      | TOTAL GENERAL |
|----|-------------------|-----|-----|-----|------------|-----|-----|-----|------------------------|------|------|------|-----------|------|------|------|---------|------|------|------|---------------|
|    | P 1               | P 2 | P 3 | P 4 | P 5        | P 6 | P 7 | P 8 | P 9                    | P 10 | P 11 | P 12 | P 13      | P 14 | P 15 | P 16 | P 17    | P 18 | P 19 | P 20 |               |
| 1  | 1                 | 2   | 1   | 1   | 2          | 2   | 3   | 3   | 2                      | 3    | 3    | 2    | 2         | 2    | 2    | 2    | 2       | 3    | 2    | 2    | 42            |
| 2  | 2                 | 2   | 1   | 3   | 4          | 3   | 3   | 4   | 2                      | 3    | 3    | 2    | 3         | 2    | 3    | 3    | 3       | 3    | 3    | 4    | 56            |
| 3  | 2                 | 2   | 2   | 3   | 4          | 3   | 3   | 4   | 2                      | 3    | 3    | 2    | 3         | 2    | 3    | 3    | 3       | 3    | 3    | 4    | 57            |
| 4  | 3                 | 5   | 3   | 4   | 3          | 2   | 3   | 2   | 3                      | 3    | 4    | 3    | 3         | 5    | 5    | 5    | 5       | 5    | 3    | 4    | 73            |
| 5  | 3                 | 5   | 3   | 3   | 4          | 4   | 4   | 4   | 4                      | 4    | 3    | 3    | 3         | 4    | 4    | 3    | 4       | 3    | 3    | 4    | 72            |
| 6  | 4                 | 5   | 5   | 4   | 5          | 4   | 5   | 4   | 3                      | 3    | 4    | 3    | 4         | 3    | 4    | 3    | 4       | 4    | 3    | 4    | 78            |
| 7  | 4                 | 5   | 5   | 4   | 4          | 4   | 5   | 4   | 3                      | 3    | 4    | 3    | 4         | 3    | 4    | 3    | 4       | 3    | 3    | 5    | 77            |
| 8  | 3                 | 2   | 2   | 1   | 1          | 1   | 1   | 1   | 2                      | 1    | 1    | 1    | 3         | 2    | 3    | 3    | 2       | 2    | 1    | 4    | 37            |
| 9  | 3                 | 2   | 2   | 1   | 1          | 2   | 1   | 1   | 2                      | 1    | 1    | 1    | 3         | 2    | 3    | 3    | 2       | 2    | 1    | 4    | 38            |
| 10 | 3                 | 3   | 2   | 1   | 1          | 1   | 1   | 1   | 2                      | 1    | 1    | 1    | 3         | 2    | 3    | 3    | 2       | 2    | 1    | 4    | 38            |
| 11 | 4                 | 5   | 4   | 4   | 5          | 4   | 4   | 4   | 3                      | 3    | 4    | 3    | 4         | 3    | 4    | 3    | 3       | 4    | 3    | 3    | 74            |
| 12 | 1                 | 1   | 2   | 1   | 2          | 1   | 2   | 1   | 1                      | 2    | 2    | 1    | 2         | 3    | 3    | 3    | 3       | 3    | 3    | 3    | 40            |
| 13 | 1                 | 1   | 2   | 1   | 2          | 1   | 2   | 1   | 3                      | 2    | 2    | 1    | 2         | 3    | 3    | 3    | 3       | 3    | 3    | 3    | 42            |
| 14 | 1                 | 1   | 1   | 1   | 2          | 1   | 2   | 1   | 1                      | 2    | 2    | 1    | 2         | 3    | 3    | 3    | 3       | 3    | 3    | 3    | 39            |
| 15 | 3                 | 2   | 4   | 4   | 3          | 3   | 4   | 2   | 2                      | 3    | 3    | 3    | 3         | 3    | 3    | 4    | 4       | 4    | 4    | 4    | 65            |
| 16 | 3                 | 2   | 4   | 4   | 3          | 3   | 4   | 2   | 2                      | 3    | 4    | 2    | 3         | 3    | 3    | 4    | 4       | 4    | 4    | 4    | 65            |
| 17 | 1                 | 3   | 2   | 2   | 3          | 3   | 3   | 3   | 3                      | 2    | 2    | 3    | 3         | 3    | 4    | 4    | 2       | 3    | 4    | 4    | 57            |
| 18 | 1                 | 3   | 1   | 2   | 3          | 3   | 3   | 3   | 3                      | 2    | 2    | 4    | 3         | 3    | 4    | 4    | 2       | 3    | 4    | 4    | 57            |
| 19 | 1                 | 3   | 2   | 3   | 3          | 3   | 3   | 3   | 3                      | 2    | 2    | 3    | 3         | 3    | 4    | 4    | 2       | 3    | 4    | 4    | 58            |
| 20 | 5                 | 5   | 5   | 4   | 4          | 4   | 3   | 4   | 3                      | 2    | 3    | 2    | 3         | 3    | 4    | 4    | 4       | 4    | 4    | 4    | 74            |
| 21 | 5                 | 5   | 5   | 4   | 4          | 4   | 3   | 4   | 3                      | 2    | 3    | 3    | 3         | 4    | 4    | 4    | 4       | 4    | 4    | 4    | 76            |
| 22 | 4                 | 4   | 5   | 5   | 5          | 5   | 4   | 5   | 3                      | 4    | 4    | 4    | 4         | 3    | 3    | 4    | 4       | 3    | 4    | 3    | 80            |
| 23 | 4                 | 4   | 5   | 5   | 5          | 5   | 4   | 5   | 5                      | 4    | 4    | 4    | 4         | 3    | 4    | 3    | 4       | 3    | 4    | 3    | 82            |
| 24 | 4                 | 5   | 5   | 5   | 5          | 4   | 4   | 5   | 3                      | 4    | 3    | 3    | 4         | 3    | 4    | 3    | 3       | 4    | 3    | 4    | 78            |

|           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |           |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| <b>25</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>76</b> |
| <b>26</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>79</b> |
| <b>27</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>79</b> |
| <b>28</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>72</b> |
| <b>29</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>71</b> |
| <b>30</b> | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | <b>43</b> |
| <b>31</b> | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | <b>41</b> |
| <b>32</b> | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | <b>42</b> |
| <b>33</b> | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | <b>36</b> |
| <b>34</b> | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | <b>35</b> |
| <b>35</b> | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | <b>39</b> |
| <b>36</b> | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | <b>56</b> |
| <b>37</b> | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>40</b> |
| <b>38</b> | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | <b>58</b> |
| <b>39</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>76</b> |
| <b>40</b> | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>56</b> |
| <b>41</b> | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>58</b> |
| <b>42</b> | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | <b>68</b> |
| <b>43</b> | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | <b>71</b> |
| <b>44</b> | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | <b>73</b> |
| <b>45</b> | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | <b>73</b> |
| <b>46</b> | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>72</b> |
| <b>47</b> | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>72</b> |
| <b>48</b> | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | <b>69</b> |
| <b>49</b> | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>65</b> |
| <b>50</b> | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>77</b> |

|                      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |           |           |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|-----------|
| <b>5</b><br><b>1</b> | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | <b>79</b> |           |
| <b>5</b><br><b>2</b> | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4         | <b>76</b> |
| <b>5</b><br><b>3</b> | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3         | <b>76</b> |
| <b>5</b><br><b>4</b> | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4         | <b>75</b> |
| <b>5</b><br><b>5</b> | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4         | <b>77</b> |
| <b>5</b><br><b>6</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4         | <b>76</b> |
| <b>5</b><br><b>7</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4         | <b>75</b> |
| <b>5</b><br><b>8</b> | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4         | <b>72</b> |
| <b>5</b><br><b>9</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3         | <b>73</b> |
| <b>6</b><br><b>0</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4         | <b>75</b> |
| <b>6</b><br><b>1</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4         | <b>74</b> |
| <b>6</b><br><b>2</b> | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3         | <b>74</b> |
| <b>6</b><br><b>3</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4         | <b>75</b> |
| <b>6</b><br><b>4</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4         | <b>76</b> |
| <b>6</b><br><b>5</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3         | <b>73</b> |
| <b>6</b><br><b>6</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4         | <b>73</b> |
| <b>6</b><br><b>7</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3         | <b>74</b> |
| <b>6</b><br><b>8</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4         | <b>70</b> |
| <b>6</b><br><b>9</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4         | <b>72</b> |
| <b>7</b><br><b>0</b> | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4         | <b>64</b> |
| <b>7</b><br><b>1</b> | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4         | <b>65</b> |
| <b>7</b><br><b>2</b> | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4         | <b>63</b> |
| <b>7</b><br><b>3</b> | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4         | <b>74</b> |
| <b>7</b><br><b>4</b> | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4         | <b>61</b> |
| <b>7</b><br><b>5</b> | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4         | <b>68</b> |
| <b>7</b><br><b>6</b> | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4         | <b>59</b> |

|            |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |           |
|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| <b>77</b>  | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | <b>60</b> |
| <b>78</b>  | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>61</b> |
| <b>79</b>  | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>62</b> |
| <b>80</b>  | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | <b>62</b> |
| <b>81</b>  | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | <b>57</b> |
| <b>82</b>  | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | <b>57</b> |
| <b>83</b>  | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | <b>57</b> |
| <b>84</b>  | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | <b>57</b> |
| <b>85</b>  | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | <b>56</b> |
| <b>86</b>  | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>61</b> |
| <b>87</b>  | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>56</b> |
| <b>88</b>  | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>68</b> |
| <b>89</b>  | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | <b>67</b> |
| <b>90</b>  | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | <b>68</b> |
| <b>91</b>  | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>70</b> |
| <b>92</b>  | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>74</b> |
| <b>93</b>  | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>68</b> |
| <b>94</b>  | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | <b>69</b> |
| <b>95</b>  | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | <b>67</b> |
| <b>96</b>  | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | <b>68</b> |
| <b>97</b>  | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>69</b> |
| <b>98</b>  | 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>65</b> |
| <b>99</b>  | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>69</b> |
| <b>100</b> | 5 | 1 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>64</b> |
| <b>101</b> | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | <b>64</b> |









|            |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |           |
|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| <b>4</b>   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |           |
| <b>155</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>63</b> |
| <b>156</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | <b>61</b> |
| <b>157</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>65</b> |
| <b>158</b> | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | <b>64</b> |
| <b>159</b> | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>66</b> |
| <b>160</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>61</b> |
| <b>161</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | <b>60</b> |
| <b>162</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>62</b> |
| <b>163</b> | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | <b>65</b> |
| <b>164</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>63</b> |
| <b>165</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | <b>63</b> |
| <b>166</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | <b>61</b> |
| <b>167</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | <b>61</b> |
| <b>168</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>73</b> |
| <b>169</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | <b>67</b> |
| <b>170</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | <b>66</b> |
| <b>171</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | <b>59</b> |

|                      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |           |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| <b>1<br/>7<br/>2</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>60</b> |
| <b>1<br/>7<br/>3</b> | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | <b>58</b> |
| <b>1<br/>7<br/>4</b> | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>66</b> |
| <b>1<br/>7<br/>5</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>60</b> |
| <b>1<br/>7<br/>6</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>71</b> |
| <b>1<br/>7<br/>7</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>70</b> |
| <b>1<br/>7<br/>8</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>72</b> |
| <b>1<br/>7<br/>9</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>73</b> |
| <b>1<br/>8<br/>0</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>70</b> |
| <b>1<br/>8<br/>1</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>69</b> |
| <b>1<br/>8<br/>2</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>71</b> |
| <b>1<br/>8<br/>3</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>70</b> |

## Anexo 6

### Cálculo de fiabilidad de los instrumentos

#### Instrumento 1: Gestión Operativa

##### Fiabilidad

[ConjuntoDatos1]

##### Escala: Variables Gestion Operativa

###### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 20 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 20 | 100,0 |

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

###### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,846             | 12             |

#### Instrumento 2: Atención al Cliente

##### ➔ Fiabilidad

##### Escala: Atencion al Cliente

###### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 20 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 20 | 100,0 |

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

###### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,956             | 20             |

## Anexo 7

### Análisis complementario

#### Prueba de Normalidad

|            | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |      | Shapiro-Wilk |     |      |
|------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
|            | Estadístico                     | gl  | Sig. | Estadístico  | gl  | Sig. |
| Desiciones | ,130                            | 183 | ,000 | ,966         | 183 | ,000 |
| Funciones  | ,226                            | 183 | ,000 | ,912         | 183 | ,000 |
| Procesos   | ,265                            | 183 | ,000 | ,893         | 183 | ,000 |
| Gestion    | ,098                            | 183 | ,000 | ,974         | 183 | ,002 |
| Atencion   | ,122                            | 183 | ,000 | ,896         | 183 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se utilizo la prueba de Kolmogorov – Smirnov por ser nuestra muestra mayor a 50 Ninguna de las dos variables presenta normalidad porque el valor de Sig. en ambos casos es menor a 0.05 por lo que se usara el coeficiente de Rho de Spearman para el análisis de correlación.

## Anexos 8

### Contrastación de hipótesis

**H<sub>0</sub>** = No existe una relación significativa entre la gestión operativa y la atención al cliente.

**H<sub>1</sub>** = Existe una relación significativa entre la gestión operativa y la atención al cliente.

#### Correlaciones

|                 |           |                             | atencion | operativa |
|-----------------|-----------|-----------------------------|----------|-----------|
| Rho de Spearman | atencion  | Coefficiente de correlación | 1,000    | ,108      |
|                 |           | Sig. (bilateral)            | .        | ,145      |
|                 |           | N                           | 183      | 183       |
|                 | operativa | Coefficiente de correlación | ,108     | 1,000     |
|                 |           | Sig. (bilateral)            | ,145     | .         |
|                 |           | N                           | 183      | 183       |

#### Decisión

En los resultados se observa un valor de significancia (sig. = 0.145), mayor a 0.05 por lo que rechazamos la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) y aceptamos la hipótesis nula (H<sub>0</sub>).





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, NAUCA TORRES ENRIQUE SANTOS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión Operativa y Atención al Cliente en el contexto de la covid-19 en una empresa de agua, 2021", cuyo autor es GERONIMO ZAVALA RENATO DANIEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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 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, 12 de Julio del 2022

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>  | <b>Firma</b>  |
|---|---|
| NAUCA TORRES ENRIQUE SANTOS<br><b>DNI:</b> 41657065<br><b>ORCID:</b> ORCID: 0000-0002-5052-17 | Firmado electrónicamente<br>por: ENAUCAT el 20-07-<br>2022 17:49:00 |

Código documento Trilce: TRI - 0339121