



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Fernandez Gutierrez, Brigitee Estefany (ORCID: 0000-0001-7281-6613)

ASESOR:

Dr. Navarro Tapia, Javier Félix (ORCID: 0000-0003-1061-5300)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a mis padres, por ser el ejemplo de que lo imposible no existe y que con esfuerzo y dedicación todo se puede lograr, así mismo por el apoyo incondicional que me brindaron siempre y más en esta etapa de mi vida, por otro lado, a mis hermanos que fueron el motor para seguir avanzando y nunca derrumbarme.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme llegar hasta este punto de mi vida, por brindarme a los excelentes padres que tengo y agradecer a ellos también porque sin su apoyo nada de esto sería posible, agradecer a mis compañeros que siempre nos apoyamos y a todos los docentes que se cruzaron en mi camino universitario.

Al Dr. Navarro Tapia Javier Félix por su apoyo y por orientarme a poder desarrollar una buena investigación y por siempre motivarnos a nunca rendirnos.

Página del jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Brigitte Estefany Fernandez Gutierrez, con DNI N° 73788028, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que los datos e información que se presenta en el Proyecto de Investigación son auténticas y veraces.

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

Lima, 09 diciembre de 2019

.....


Brigitte Estefany Fernandez Gutierrez

73788028

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	16
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	16
2.2. Variables, Operacionalización.....	18
2.3. Población, muestra y muestreo.....	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	21
2.5. Procedimiento.....	26
2.6. Método de análisis de datos.....	26
2.7. Aspectos Éticos.....	27
III. RESULTADOS.....	28
IV. DISCUSIÓN.....	39
V. CONCLUSIONES.....	41
VI. RECOMENDACIONES.....	42
VII. REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	49

RESUMEN

La presente investigación lleva como título “La gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019”, tiene como objetivo general analizar la relación que existe entre la gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019. La investigación es de tipo aplicada, de diseño no experimental – transversal, con una población de 40 colaboradores y una muestra de tipo censal, por la que está compuesta toda la población. Para el estudio de las variables de la gestión operativa y la calidad de servicio se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento fue el cuestionario. La prueba estadística para dar respuesta a las hipótesis planteadas, se realizó mediante el coeficiente de correlación de Spearman y los resultados obtenidos es de 0,694 es decir que existe una relación positiva considerable entre la gestión operativa y la calidad de servicio, por lo cual se concluyó en que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por tener un nivel de significancia de 0.00. Se recomienda tener más énfasis en la gestión operativa y así mismo implementar un modelo de calidad con el cual se pueda brindar un mejor servicio al cliente.

Palabras clave: Gestión operativa, calidad, servicio.

ABSTRACT

This research is entitled "Operational management and quality of service in the corporation Cimmsa SA, Ate 2019", has as a general objective to analyze the relationship between operational management and quality of service in the corporation Cimmsa SA, Ate 2019. The research is applied, non-experimental - cross-sectional, with a population of 40 employees and a census sample, which is composed of the entire population. To study the variables of operational management and service quality, the survey technique will be detected and the instrument was the questionnaire. The statistical test to respond to the hypotheses proposed was carried out using the Spearman correlation coefficient and the results obtained are 0.694, that is to say that there is a considerable positive relationship between operational management and quality of service, which is why it was concluded in which it rejects the null hypothesis and accepts the alternative hypothesis because it has a significance level of 0.00. It is recommended to have more problems in operational management and also implement a quality model with which a better customer service can be provided.

Keywords: Operational, management, service, quality.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones tienen como prioridad la calidad de servicio y esto se lleva a cabo con un buen manejo de la gestión operativa puesto permitirá crear un valor a este para con sus clientes; por otro lado vemos que muchos de los clientes no se fijan demasiado en el producto; sino que le dan un mayor énfasis a la calidad, es por ello que las organizaciones han elaborado métodos, planes y procesos de mejora ya que se han dado cuenta que una venta va más allá que un servicio, así mismo al tener una buena gestión operativa haremos que se cumpla el control de la calidad de servicio y por ende atraer a más clientes y fidelizarlos; de la misma manera, no todas las empresas cumplen con estos estándares, pero depende del líder implementar estos puntos e incrementar sus activos.

Por lo mismo en el panorama Internacional la gestión operativa y la calidad de servicio en países desarrollados cumple una función importante; es por ello, que muchas empresas brindan un servicio personalizado y con un valor agregado; así mismo, las empresas compiten para determinar quién de ellos maneja la mejor gestión y brinda una mayor calidad en sus productos y servicios, de la manera que el Diario Gestión (2019) indica que las organizaciones a nivel global compiten para establecerse dentro de un ranking la cual mide las fuentes de ingreso y el incremento de la capacidad de ofrecer una mayor calidad de servicio que brindan, la cual ha ayudado a incrementar el crecimiento del valor de las marcas internacionales. Con ello se supo que la compañía con más incremento en la marca Amazon de Jeff Besos con un 52%, seguido por Apple y Google con el 3% y 2% respectivamente.

En el ámbito Nacional el Diario El Comercio (2019) indicó que tanto la gestión operativa y la calidad de servicio que se brindan dentro de las PYMES exportadoras dentro del país, está siendo ineficiente, puesto que los gerentes no están dando una máxima oportunidad a los temas de inversión para mejorar los procesos, así mismo existe una falta de conocimientos en la capacidad empresarial que se rigen respecto a estos temas, considerando que las MYPES representan un 90% del total de las empresas en el país, y generan entre el 60% y 70% del empleo y son los responsables de brindar el 50% del Producto Bruto Interno a nivel global. Por otro lado, Odar Juan a través del diario El comercio (2019) indica que muchas empresas peruanas no se adaptan a los procesos que se rigen en formatos digitales con el cual se trabaja en las empresas a nivel mundial, es por ello que en el país las empresas no toman tanto interés en manejar una adecuada gestión en su

logística y dirigirse directamente a su consumidor final, por lo cual no brindan la calidad en el servicio que todo cliente espera y requiere para una mayor satisfacción.

En el aspecto Local la corporación Cimmsa S.A., empresa dedicada a la fabricación y comercialización de equipos de refrigeración con más de 25 años de fundación; no maneja adecuadamente la gestión operativa porque tienen problemas en cuanto al servicio de mantenimiento que brindan a los clientes, por lo mismo no existe una buena toma de decisión por parte del gerente en efectuar capacitaciones a todos sus técnicos puesto que al hacerlo, este implicaría una inversión más a la empresa; de la misma manera al momento de ir a realizar algún procedimiento no se cuenta con la calidad necesaria para brindar un servicio notable y correcto, donde el cliente pueda quedar satisfecho y no con malos resultados los cuales conlleven a adquirir muchos reclamos hacia la empresa.

De esta manera se manifiesta también en el desempeño de los colaboradores, el escaso logro de los objetivos, la calidad se visualiza de manera ineficiente, por ello se evaluará los procesos para disminuir las tasas de fallas y a través de las encuestas dadas a los colaboradores se pueda percibir resultados óptimos que ayuden al buen funcionamiento de la gestión operativa y la buena calidad que brindemos a los clientes.

Se hallaron diversas investigaciones realizadas a nivel nacional e internacional cuyo propósito es demostrar la relación que existe entre la gestión operativa y la calidad de servicio. Tomando en cuenta que, estas dos variables son de suma relevancia para el posicionamiento y éxito de las empresas. Por consiguiente, se presentaron una serie de trabajos previos de ámbito internacional que aportaron al desarrollo del estudio.

Se tomó en cuenta Abad y Pincay (2014) en su tesis *“Análisis de calidad del servicio al clientes interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil”*, tuvo como objetivo general presentar un modelo de gestión de calidad en la cual se pueda gestionar los niveles de satisfacción y que los colaboradores puedan percibirlo adecuadamente. La investigación fue de tipo inductivo –analítico puesto que, tras la ejecución de las acciones, se logró almacenar datos por medio de una indagación, por el cual se pudo hallar la conexión por medio de la expectativa que el comprador interno espera del servicio y la percepción que en realidad recibe En conclusión, estos efectos mostraron las resistencia y flaqueza de la empresa estudiada y las falencias halladas en base a la calidad de servicio y cultura organizacional.

De este modo, se examinó la indagación hecha por los autores Abad y Pincay por la disposición de las variables en estudio, en relevancia por su indagación teórica. Resulta ideal para afianzar el objetivo de la investigación en desarrollo.

Los estudios realizados por Borja y Jijón (2014) en su tesis *“Propuesta de un modelo de gestión en calidad de servicio, basado en la norma internacional ISO 9001: 2008, en empresas de comercialización de productos de consumo masivo, caso: almacenes la rebaja”*, tuvo como objetivo alcanzar la gestión de calidad, la satisfacción del cliente en el tipo descriptivo y explicativo que se basa en métodos de observación y asimilación, de instigación y resultado. Como conclusión se recomienda implantar un modelo de gestión de calidad para poder radicar o reducir los problemas que hay en la actualidad en la empresa y perfeccionar su dirección de forma completa.

Por medio de la investigación hecha por los autores Borja y Jijón, se tomó en cuenta su indagación por la concurrencia de la variable calidad de servicio, su contribución hipotética y técnica. De igual manera, se rescata la incorporación de modelos de gestión de calidad adecuados.

Así mismo, la investigación de Valencia (2015) en su tesis *“Aplicación del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa SYRY”*, tuvo como objetivo elaborar un modelo de gestión SERVQUAL con el fin de proporcionar medición de la calidad del servicio de la conservación e integridad de las instituciones públicas en la empresa SYRY de la parroquia Chongón del cantón Guayaquil. Provincia del Guayas, para ello se utilizó los métodos descriptivo, cuantitativo y deductivo, como conclusión se presentó como opción para cuantificar la calidad del servicio y mejorar el desarrollo de la toma de decisiones, el procedimiento y realización del modelo de gestión SERVQUAL y del mismo modo adecuar una mejor gestión.

La aportación del autor Valencia se tomó en cuenta el presente estudio por la notoriedad de la variable calidad de servicio, su participación teórica y metodológica. Asimismo, se usaron las conclusiones para constatar con la discusión.

Simultáneamente, la investigación realizada por López (2018) en su tesis *“Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy de la ciudad de Guayaquil”*, cuyo objetivo principal fue determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción

de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. La metodología de la investigación se efectuó a través de preguntas hacia los clientes, se concluyó en que existe conexión entre las dos variables mencionadas.

Por lo mismo Alarcón (2017) en su tesis "*Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto y en calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios serviFreno de la ciudad de Quito-Ecuador*". Tuvo como propósito instaurar la relación entre la empresa y el cliente por medio de la calidad de los servicios prestados, para ello se utilizó una metodología fue descriptiva, prepositiva y explicativa, se concluye que se planteara un modelo para poder establecer un buen proceso, de tal manera se brindara un correcto servicio para los clientes.

Se tomó en cuenta dicha investigación debido a la manifestación de la variable calidad de servicio, y por su contribución con respecto a sus conclusiones que fueron usadas para la discusión.

Por otra parte, también existen trabajos de ámbito nacional que aportaron el desarrollo teórico del presente estudio, teniendo a los autores:

Según lo mencionado por Apaza (2018) en su tesis "*Gestión operativa y logro de metas de seguridad Ciudadana en la municipalidad Provincial de Moyobamba, 2017*", cuyo objetivo general es determinar el nivel de relación de la Gestión operativa y el logro de metas de seguridad ciudadana en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2017, el método utilizado en la investigación es cuantitativo, de tipo correlacional y de diseño transversal. En el transcurso de la recopilación de información se ha empleado la técnica de encuesta a través del instrumento el cuestionario, el cual permitirá medir y diagnosticar un análisis respecto a los indicadores y dimensiones de las variables que se ha considerado. Los resultados de la investigación, concluyen que se visualiza una conexión precisa y moderada, cuya numeración de correlación fue de 0.755, entre nuestras dos variables antes mencionadas, aprobando así la hipótesis planteada en el estudio.

Según menciona Huamán (2017) en su tesis "*La gestión operativa y la lucha contra el contrabando en las unidades operativas de la SUNAT – ADUANAS*", tuvo como objetivo establecer la relación de la gestión operativa y la lucha contra el contrabando en las unidades operativas de la SUNAT – ADUANAS", el método utilizado en la investigación es

cuantitativo- correlacional de tipo no experimental de corte transversal. En conclusión, la investigación logro comprobar que las dos variables están relacionadas directamente con una numeración de correlación de 0.539 el cual indico que existe relación entre ambas variables antes mencionadas, así mismo se lograron expresar las opiniones de los oficiales de aduanas a través de los cuestionarios, donde un resultado favorable es que se mantiene las ganas de sobresalir y aportar al avance del país.

Garay (2017) en su tesis “*La gestión administrativa y la calidad del servicio en la Red N° 5 del distrito de Ventanilla – Callao en el periodo 2016*”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Red N° 5 del distrito de Ventanilla – Callao en el periodo 2016. El enfoque de la investigación es cuantitativo, método hipotético deductivo, nivel correlacional de diseño no experimental de tipo transversal. En conclusión, podemos precisar que se llegó a una correlación igual a 0.702 la cual rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna, por lo cual se recomienda mejorar la gestión en dicha red para aumentar la productividad que se brinda.

Cerna (2019) en su tesis “*Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018*”, tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018. El estudio metodológico fue compuesto por el tipo de investigación básico, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental, transversal y de método hipotético- deductivo. Para concluir, se pudo verificar que existe relación entre las variables antes mencionadas, del mismo modo la calidad que existía en dicho centro de salud no fue la óptima, en la cual se hizo uso de la gestión administrativa para lograr que los usuarios puedan atenderse cómodamente.

Mauricio (2018) en su tesis “*Cambio organizacional y calidad de servicio en el programa del Seguro Integral de Salud de Hospital de Vitarte, 2018*” tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el cambio organizacional y calidad de servicio en el programa del Seguro Integral de Salud de Hospital de Vitarte, 2018, el tipo de investigación es aplicada, diseño no experimental de corte transversal, el estudio concluyó en que se logró verificar que hay prueba estadística para aceptar la hipótesis propuesta, así mismo los

asegurados pudieron expresarse a través de las encuestas, los cuales dieron buenos resultados.

Desarrollando la presente indagación se formuló teorías relacionadas a la gestión operativa y se hizo referencia a las respectivas dimensiones: decisiones, así mismo de funciones, como también proceso que comprende esta variable.

Para Schroeder, Meyer y Rungtusanatham (2011), en su libro indican que “[...] es el área que debe estar comprometida en la elaboración y la proporción de bienes o servicios de importancia para los consumidores de la empresa” (p. 5). Se sabe que toda organización maneja adecuadamente la gestión dentro de la empresa, de tal manera que al realizar una adecuada gestión operativa se podrá brindar un mejor servicio para nuestros consumidores, así mismo ayudará a poder generar prioridad en la satisfacción de los estos, por tal manera se debe verificar el control desde la producción del producto o servicio y de tal manera esto hará que los clientes puedan sentir lo importante que son cada uno de ellos para la organización.

En tanto, Chase y Jacobs (2014), indican en su libro que es “[...] el plan, ejecución y perfeccionamiento de los métodos que producen y generan los productos y servicios principal de una organización” (p. 4).

De tal manera, se sabe que la Gestión Operativa es la encargada de que se realice un buen proceso dentro de la producción, por ello Render y Heizer (2014), señalan que “Es el grupo de tareas que producen importancia en manera de bienes y servicios al modificar la materia prima en productos final” (p. 4). Toda gestión y actividades merecen tener un valor agregado para que la empresa pueda brindar a su público objetivo un resultado eficaz y correcto a través de su producto o servicio terminado.

Según Tubay, Peña, Cedeño y Chang (2016), indican que “[...] la buena gestión operativa ayuda a tener un mejor proceso de las tareas que se dan en toda empresa, optimizando así los gastos para que la empresa pueda tener un avance y su desarrollo sea constante en cuanto a las actividades que se ejecuten de acuerdo al área correspondiente” (párr. 1). Así mismo podemos indicar que la gestión operativa es muy importante para un adecuado resultado y se puedan alcanzar los objetivos planteados, estableciendo nuevos procesos y que haya un buen control de los bienes y servicios que se prestan u ofrecen en la

organización, dependiendo el rubro que tenga.

Se determina que el gestionar adecuadamente las operaciones de la empresa, nos ayudara para poder tener bajo control las actividades que se realicen y el buen manejo de estas. De la manera que Kaufmann, Favretto, Filippim y Cohen (2019), afirman que “[...] toda organización tiene la noción de buscar constantemente diferenciarse de la competencia, generando formulaciones de estrategias y el desarrollo de nuevas ideas, procesos y novedades que conducirán a poder crear y obtener buenos resultados para la empresa”. (párr. 22). De igual sentido se puede indicar que toda gestión requiere de un buen contenido en cuanto a las decisiones que se piensa tomar respecto a los resultados obtenidos.

Tal como define Pariz (2017), la gestión operativa es “[...] la acción de optimizar el proceso para las personas involucradas, permitiendo de esta manera actuar y realiza un seguimiento a las acciones que a futuro traerán ventajas a la empresa” (p. 14). Por ello se puede expresar lo tan importante que es este punto para el avance de una organización y para que esta pueda tener una superioridad frente a sus rivales en el mercado.

Generar una buena gestión hará que diseñemos un buen sistema y con ello efectuar las mejoras continuas, brindando el diseño adecuado que todo servicio necesita para llegar a realizar los objetivos establecidos en un cierto período.

Para el progreso de la presente tesis, cabe mencionar las dimensiones de la respectiva variable en mención.

Tal como definen Koontz, Weihrich y Cannice (2012), “las decisiones es la elección de una dirección de hechos entre varias opciones [...] los gerentes indican que el tomar decisiones ante cualquier situación es una tarea primordial, puesto que ayudara a decidir que realizar” (p. 152). Las decisiones son acciones que los gerentes deben tomar en cuenta siempre con cautela y serenidad, ya que de ello dependen los resultados que conllevara esa decisión final que hayan tomado, con el fin de brindar una mejora a la organización y alcanzar sus objetivos.

Las decisiones se basan en relación al resultado final que se da para evaluar el procedimiento, así mismo se podrá tomar una determinación que puede llevar a tomar cambios que beneficien a una empresa o tomar medidas contundentes con el fin de llevar a una organización por el camino del éxito. Para Nicolao, Yorkston, Brocato, y Andrade. (2016) expresan que “[...] las decisiones son altamente dinámicas, influenciadas por factores

contextuales y procesos psicológicos individuales” (p.20). Se entiende que las determinaciones que se realizan en una organización, es fundamental para poder medir los resultados y sacar una conclusión de ella y saber qué es lo correcto y poder ejecutarlo.

Para Jafari, Rahimi y Bayat (2017) las decisiones son “[...] acciones que en última instancia conduce a una elección dentro de un proceso que puede resolver el problema, puesto que se efectuara mejor los resultados que se presenten en un futuro” (párr. 2). Por ello se indica que las determinaciones se establecen en la solución de los posibles problemas que se pueden efectuar dentro de un área o de las actividades.

Así mismo Hernández, Montoya y Montoya (2017) indican que:

[...] las decisiones también deben ser evaluado como un problema donde un factor es el tiempo, puesto que, quien toma la decisión debe conocer el momento en el cual se efectuarán los cambios para poder resolver las falencias y poder llevar un ambiente acorde donde la toma de decisiones no sea un problema adyacente (párr. 3).

Las decisiones casi siempre son tomadas por la alta gerencia o por un personal especializado, quien pueda determinar adecuadamente los problemas que existen en los diferentes departamentos de una empresa y pueda tomar una determinación final.

Se puede determinar que las funciones son las actividades que realiza cada persona con el fin de obtener resultados favorables.

Para Schroeder, *et al* (2011), indican que “las funciones son procedimientos que se dan dentro de una organización, puesto que es una tarea primordial en toda empresa”. (p. 5). Toda tarea hecha en la empresa con el fin de brindar un mejor proceso, hará que la organización salga a flote y pueda haber una conexión con diferentes áreas con el propósito de cumplir adecuadamente sus funciones.

Para definir el concepto de los procesos, Schroeder, *et al* (2011) señalan al respecto:

[...] es una fuente primordial para mantener una buena estructura y así mismo el estudio de las actividades en una empresa y en la dimensión de la preparación y distribución de un elemento [...] el punto de vista dentro del procedimiento de la misma manera brinda indicación relevante para una buena gestión de las actividades que crean beneficio dentro de las áreas funcionales. (p. 6).

Saber e indicar claramente los procesos que debe haber en una organización, hará que todos los informes obtenidos puedan ser vistos y aceptados por la gerencia, la cual adecuara

la información para la obtención de un mejor proceso en la parte de la producción y todas las áreas correspondientes a ellas.

Para hablar más acerca del proceso Benítez, Díaz, Cabrera, García y Maura (2016) indican que “[...] es establecer una sucesión de las tareas que se enlazan para la elaboración de la mercancía, de la misma manera poder tener el control y verificar si existen algunos elementos de la mercancía que se evaden al momento de la fabricación de los productos” (p.78). Se establece que todo proceso debe evidenciar un control respectivo para el buen funcionamiento de los logros de las actividades en la organización.

Para Damián y Suárez (2017) una definición de proceso es “[...] una sucesión establecida por tareas dentro del trabajo, donde se utiliza medios de la empresa para transformar materia prima en elementos terminados” (p. 150). El proceso se ejecuta para convertir un elemento donde solo se haya materiales, a uno donde se pueda requerir de una actividad para su funcionamiento.

Para el resultado de la segunda variable de la presente investigación que es calidad de servicio, se concierne indagar teorías, así mismo de las respectivas dimensiones: desempeño, así mismo de confiabilidad, como también calidad percibida que comprende esta variable.

Según Gonzales, Gonzales, Juaneda y Peregrín (2014) en su libro expone que “[...] es una de las determinaciones esenciales en las decisiones de los propósitos estratégicos de cualquier empresa que ansie establecerse en el ambiente competitivo” (p. 3). Toda empresa tiene metas que cumplir, y muchas de ellas se generan a través planes establecidos que traen estrategias competitivas para que puedan un lugar dentro del mercado laboral.

Para definir la calidad de servicio, Hernández, Chumaceiro y Atencio (2009) indican que:

[...] es una herramienta eficaz que necesita de una cultura organizacional, un deber que involucra a todos los miembros de una empresa, que se da en un procedimiento consecutivo de control y mejora, para generar la fidelidad del consumidor y ser más competitivo que los rivales como táctica de provecho. (p. 460).

Generar un buen ambiente donde todos estén comprometidos en incrementar el valor de la calidad que se brinda al servicio brindado, hará que la forma de laborar sea la adecuada, así mismo se podrá examinar con más ímpetu los procedimientos que se dan en el servicio

brindado y poder crear una mejora para obtener una fidelización por parte del público objetivo y lograr ser una organización con prioridad en la calidad.

Así mismo podemos expresar que esta variable antes mencionada nos sirve para ejecutar un mejor control sobre el funcionamiento de los procesos dentro de una empresa. Para López *et al.* (2011) en su libro sostienen que “[...] es la encargada de la disposición de todos los medios a través del desarrollo de preparación, planificación, gestión y verificación, en colocación para obtener los objetivos en objeto de calidad por parte de una empresa” (p. 119). Dentro de los procesos más relevantes de una empresa es la planeación, ya que esto proporcionara un adecuado plan de administración los cuales harán que se cumpla las metas establecidas dentro de la organización.

Para seguir informándonos más sobre el tema mencionado anteriormente, ahora haremos mención a conceptos acerca del servicio, por ello nombraremos a Gronroos (citada por Gonzales, *et al* (2014) que en su libro sostienen que “son tareas de índole prácticamente impalpables que regularmente, mantiene parte por medio de interrelación entre el consumidor y los colaboradores de la empresa” (p. 15).

Es un proceso de la cual se va a emplear la exigencia al producto que saldrá al mercado, así mismo incrementar el propósito para lograr la completa satisfacción hacia los consumidores objetivos. De tal manera, que mediante a este sistema obtendremos la fidelidad del público.

Para mostrar más acerca sobre el tema Morquecho, Morales, Ceballos y Medina (2016) indican que:

[...] la satisfacción de los consumidores es un motivo principal para analizar las actitudes y el desempeño que ponen los colaboradores frente a las observaciones que se brinda en la empresa para poder evaluar el valor que tiene cada persona y así mantener una calidad no solo en las diversas áreas sino en los colaboradores, puesto que dé como elaboren ellos su papel en la empresa, se podrá obtener mejores resultados en la calidad que se brinde en la organización (p. 273).

La calidad no solo se debe medir en las diferentes áreas o procesos de una empresa, también se debe medir el desempeño que pone cada colaborador en la tarea que ocupan dentro de la empresa.

La calidad de servicio nos ayuda a poder medir si los procesos y estándares que se dan en una empresa están bien establecidos, así mismo el proporcionar un servicio que valga la pena contratar. Por ello Higioka, Martins y Martinello (2019) indican que “[...] es definida como la necesidad de los usuarios para evaluar y cuestionar la satisfacción de estos con la utilización de herramientas necesarias para poder lograr un efectivo control” (párr.5). Por ello, se puede determinar que es esencial la presencia de la calidad de servicio dentro de toda organización, puesto que los consumidores estarán latentes de ese aspecto relevante.

Para definir la calidad de servicio Vanegas, Restrepo, Barros y Agudelo (2018) indican que “[...] es el resultado de poder realizar comparaciones entre las expectativas ante los usuarios con respecto a ellas y las percepciones del servicio real recibido” (párr. 4). Puesto que al tener algún tipo de recomendación u opinión de los mismos clientes se podrá llegar a un mejor resultado sobre la calidad que le estamos brindando y cuan satisfechos están estos con nuestros estándares.

Para Cervantes, Stefanell, Peralta y Salgado (2018) indican que:

[...] la calidad de servicio se ajusta a las urgencias e ilusión de los consumidores del exterior con la finalidad de que se pueda contribuir al valor que los clientes perciben y que esto puede llevar a cumplir los propósitos que tiene predestinado la empresa (párr. 5).

Una manera de poder medir la calidad de servicio en una empresa, es probando estrategias como preguntar a clientes que no tiene vínculo con la empresa y poder determinar y examinar sus respuestas, puesto que, al no ser clientes o consumidores nuestros, podremos obtener resultados verídicos para la pronta mejora de la empresa.

Para seguir hablando de la calidad de servicio, La calidad del servicio, Monsalve y Hernández (2015) indican que:

[...] es un concepto adoptado por las empresas en los últimos periodos, puesto que la necesidad de hacer frente a la competencia es más amplia ya que existen muchos servicios en el mercado y toda organización busca siempre ser mejor y tener los mejores estándares de calidad, puesto que así se podrá alcanzar los objetivos y la satisfacción de la alta gerencia (párr. 16).

La calidad se mide no solo a través de los productos o de los procesos, sino que va más allá de eso, de esa forma al encontrar algún problema se puede determinar si existe o no calidad dentro de esa organización y de esa manera poder alcanzar los objetivos que tiene previsto toda empresa, de tal manera que la alta gerencia tendrá que realizar medidas para

poder seguir manteniendo los requisitos de calidad y poder adecuar al personal para que sea participe del proceso.

A continuación, se mencionarán las dimensiones

Según Chiavenato (2009), en su libro indica que “el desempeño consiste de la actitud de la persona evaluada que tiene como propósito efectuar eficazmente los objetivos que se plantee. [...] El desempeño tiene como relevancia la táctica personal para poder lograr los fines esperados” (p. 204).

El desempeño es un valor sumamente importante en toda organización, puesto que va a permitir obtener los planes a un corto y largo plazo. De tal manera, vamos a analizar la eficiencia de los colaboradores para obtener resultados eficaces.

El desempeño es un tipo de sistema que se utiliza para poder medir el cumplimiento de las actividades de todas las personas y así mismo se verá plasmado en el producto que se muestren al final. Cappeli y Tavis (2016) mencionan que “[...] la plaza profesional que existe en la actualidad concibe una opresión para sostener el buen ánimo de los trabajadores y generar de esa manera a que ellos quieran progresar con el esfuerzo que le ponen día a día” (párr.1). Entonces, se puede indicar que en toda organización moderna se rige un trato mejor a los empleados puesto que, de ello dependerá los buenos resultados que se den en la organización.

Para Oliveira, Natividade, Assis y Mambrini. (2019) indican que consiste en “[...] el conocimiento y habilidades requeridas para poder realizar tareas laborales específicas y contar con la sabiduría para poder lograr el éxito de la organización” (párr. 12).

Por ello indicamos que toda tarea bien realizada dentro de una empresa debe empezar por el compromiso y el esfuerzo que se dé al efectuar dichas actividades, puesto que traerá buenos resultados a la organización y con ello pueda emplear ciertos puntos y realizar capacitaciones donde el desempeño de los colaboradores pueda mejorar y todos puedan obtener el alcance de sus objetivos, ya sea por parte de la gerencia u objetivos personales.

Según Gimeno, Garzo, Velasco, Sáenz, y Gutiérrez (2017) en su artículo indican que:

[...] se encarga de la verificación y estimación de aspectos psicológicos de los colaboradores de una organización, de ese modo poder medir como se desarrollan en sus respectivas tareas

actividades rutinarias y así mismo poder premiar el esfuerzo y el compromiso que ponen al cumplir su labor en una entidad. (p. 337).

La medición del desempeño dentro de una empresa, es importante puesto que al realizar y verificar las tareas que cumplen a diario, se puede estimar el resultado de su trabajo y poder observar el grado de compromiso y desempeño que le pone cada trabajador al ejecutar sus actividades dentro de su área correspondientes.

Para hablar más acerca de la definición del desempeño Lesbik, Rolim, Ensslin, y Ripoll (2015) indican que:

[...] el desempeño es tomada como un procedimiento de gestión que incluye a un mejor desarrollo de aspectos fundamentales para una empresa, la obtención de información y las funciones básicas para ayudar a los gerentes, como el verificar si la empresa está trasladándose en la dirección deseada o no; y proporcionar las medidas para alcanzar las metas y propósitos estratégicos establecidos por la organización (p. 64).

El desempeño se mide a través de las observaciones constantes que se efectúan dentro de una organización y sirven para poder brindar incentivos a los colaboradores que realicen un buen trabajo y se desempeñen adecuadamente en el área donde se encuentran.

Según Martínez y Guevara (2015) expresan que “[...] el desempeño es todo acto ejecutado y programado por una persona, en resultado de alguna asignación donde prevalezca su responsabilidad y que se tomara la medición después de realizado su labor” (p. 114). Todo paso que se dé frente a un desempeño es para poder medir la evolución que tiene los colaboradores frente a la actividad que se le designe.

La confiabilidad dentro del servicio hacia el consumidor es el grupo de tareas para poder brindar lo requerido por los clientes. Para Hernández, Fernández y Baptista (citada por aguilera, 2015, p.120) en su libro sostienen “[...] que la confiabilidad es la medición con la que se rige todo procedimiento para poder tener resultados verídicos”. Se entiende por generar confianza al saber que los procesos o el resultado de este, salga optimo y con todas las expectativas previstas, puesto que de esa manera se podrá tomar en cuenta dicho proceso seleccionado y volver a ejecutarlo con más frecuencia para que se pueda conseguir el objetivo de confiar en los planes propuestos por la empresa y confiar en que las actividades que se establezcan

Según Leung (2015) expone que “[...] la confiabilidad trata de seguir la replicabilidad exacta de los procesos y los resultados” (párr. 5). Es por ello que se puede determinar que todo buen plan y actividades que den buen resultado, se puede confiar en dicha información, puesto que ayudara a una buena gestión de decisiones que se efectuó directamente en la compañía y que a esto se sume a propuestas correctas y con mayor productividad para la ejecución de todas las actividades que se presten o brinden dentro de toda organización, ya sea grande o pequeña.

Según Hernández, Granizo, Santillán y Haro (2018) indican que:

“[...] se puede indicar que la confiabilidad es una sucesión para poder medir el grado de probabilidad para que un proceso y las actividades de una organización tengan un resultado favorable y confiable, de esta manera la alta gerencia pueda tomar las decisiones correspondientes al obtener la respuesta de dicho proceso” (párr. 5).

De esta manera es correspondiente efectuar el tema de la confiabilidad dentro de los procedimientos que se establecen en la compañía para mejorar los planes propuestos y llegar a tener un ambiente adecuado, tanto de la alta gerencia como hacia lo colaboradores y haya una mejor comunicación, sabiendo que existe una confiabilidad alta y que esta se adecue a las diferentes áreas dentro de la organización

La calidad percibida es el valor y calidad que el consumidor cree que tiene el producto o servicio. Según Gonzales, *et al* (2014) en su libro define como “al entendimiento general, o postura, concerniente con la excelencia de una prestación. Posee un modo multidisciplinar y se evalúa en el entorno de una organización en relación a otros productos o servicios suplentes” (p. 18). Se indica que este es un valor fundamental porque se va a poder verificar y observar los servicios que se brinda en la empresa.

La calidad percibida es como los clientes ven tu producto o servicio y como se sienten al consumirlo. Por ende, Fabiano, Rodríguez, Ferraresi y Gerhard (2016) expresan que “[...] la calidad percibida es la relación que existe entre la expectativa y la percepción de un cliente. De ese modo podemos indicar que la satisfacción existirá cuando la percepción sea mayor que la expectativa, con la insatisfacción como resultado opuesto” (p. 244). Por ello podemos precisar que la percepción del cliente es un punto esencial para poder llegar a las metas de toda compañía.

Según González, Argelio y Gómez (2016) indican que “[...] La calidad percibida es una planificación para medir la organización y representación de la empresa generando así expectativa en los clientes y así mismo adecuar al personal para una mejor atención y garantizar que la calidad sea la más adecuada” (p. 253). De esa manera al ejecutar y querer mejorar la calidad percibida en los clientes se debe comenzar por la capacitación del personal, para que haya una mejor atención para ellos.

La presente indagación muestra como formulación del problema general: ¿De qué manera la gestión operativa se relaciona con la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019? Con más detalle, se presenta los problemas específicos:

- ¿De qué manera las decisiones se relacionan con la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019?
- ¿De qué manera las funciones se relacionan con la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019?
- ¿De qué manera los procesos se relacionan con la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019?

La justificación teórica es relevante en la existente investigación, porque contribuirá al conocimiento mediante el estudio de la conexión entre la gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., ello sumara para las próximas indagaciones que se realicen, y de esta manera aportar en la mejora de las gestiones que se dan en las empresas con la finalidad de generar valor a la calidad que brindan las empresas.

La justificación práctica se ejecutó en esta investigación con el propósito de crear y adecuar tácticas de gestión que accedan a tener un buen control en la calidad de servicio y los procesos de una organización y brindar una calidad óptima a los clientes.

La justificación social se basa en que hoy en día, en las organizaciones no se toma en cuenta la atención a la calidad que se ofrece a los consumidores, tanto en los productos o servicios que ofrecen, por ello, los colaboradores no tienen tanto compromiso al realizar adecuadamente su labor, de esta manera esta investigación busca dar valor y generar importancia a este punto esencial que toda empresa debe tomar en cuenta.

La justificación metodológica ofrecerá información relevante a través del instrumento que se utilizará, el cual contribuirá para generar una estrategia metodológica en tanto a la gestión operativa y la calidad de servicio en los colaboradores de la corporación Cimmsa.

Del mismo modo, se planteó la hipótesis, que son materia de estudio y análisis, teniendo como general: Existe relación entre la gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019. También, se resaltan las hipótesis específicas se detallan como:

- Existe relación entre las decisiones y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019.
- Existe relación entre las funciones y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019.
- Existe relación entre los procesos y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019.

Por otra parte, se presentó como objetivo general: analizar la relación que existe entre la gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019. De la misma manera, se detallan los objetivos específicos para el presente estudio de la tesis:

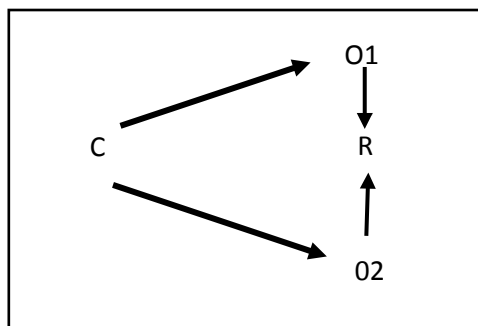
- Identificar la relación que existe entre las decisiones y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019.
- Reconocer la relación que existe entre las funciones y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019.
- Establecer la relación que existe entre los procesos y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019.

II. MÉTODO

2.1.1 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, siguiendo el aporte de Hernández, *et al* (2010) citado por Mousalli (2015) expresa que la investigación no experimental es metódico y práctico, donde las variables independientes no se alteran ni se maniobran. Las inferencias con respecto a la conexión entre las variables se efectúan sin mediación o dominio directo.

Esto se resume, a que nuestras variables no sufrieron cambio alguno ni la modificación de las mismas.



C: Colaboradores que conforman la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019.

O1: Gestión operativa.

O2: Calidad de servicio.

R: Relación entre gestión operativa y la calidad de servicio.

2.1.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se desarrolló fue aplicada, puesto a que se discutió las bases teóricas con la realidad de la institución.

Al respecto McMillan y Schumacher (2005) citado por Barboza (2015) menciona que la investigación aplicada se focaliza en un ambiente usual y se enfoca en el crecimiento y adaptación del entendimiento alcanzado en el estudio sobre dicho método. La investigación aplicada logra un conocimiento importante para dar solución a una problemática general. De igual manera la práctica del discernimiento y los efectos del estudio se da como efecto de un proceso estricto, dispuesto y sistemático que compruebe su veracidad hacia la realidad.

2.1.3 Enfoque Cuantitativo

Puesto que se basó en la práctica de la estadística para comprobar los datos y especificar la correlación de las variables.

Según Hernández et al., (2014) manifiestan que el “enfoque cuantitativo se realiza bajo la recopilación de información, para que de esta manera se pueda reafirmar la hipótesis planteada” (p. 59).

2.1.4 Nivel de investigación

Del mismo modo, es una pesquisa de nivel descriptivo-correlacional, debido a que se especificó la problemática en relación con sus variables, detallándolo de manera más minuciosa en sus dimensiones. A su vez Livia y García (2015) menciona que “el objetivo de los estudios correlacionales es abarcar sobre el grado de relación entre las variables de dicha investigación” (p. 216)”. Así mismo, de corte transversal, tal como lo define Manterola y Otzen (2014) “su característica fundamental es que todas las mediciones se hacen en una sola ocasión, por lo que no existen períodos de seguimiento”. Además, las variables no sufrieron modificación. Aporte que comparten Hernández, *et al* (2014) citado por Pineda y Alcántara (2017) en el que expresan que el diseño transversal se identifica puesto que la información obtenida se realiza en un momento y tiempo único.

Puesto que se determinó si dos variables mantienen relación o no. Por consiguiente, se buscará verificar si crecimiento o no de una variable, coincide con la otra.

Hernández *et al.*, (2014) “busca establecer la agrupación que se encuentra entre ambas variables o más, en el momento específico” (p. 65).

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables

Variable 1: Gestión Operativa

Variable 2: Calidad de Servicio

2.2.2. Operacionalización

	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión Operativa	Según Schroeder, Meyer y Rungtusanatham (2011) en su libro exponen que “[...] es el área que debe estar comprometida en la elaboración y la proporción de bienes o servicios de importancia para los consumidores de la empresa” (p. 5).	La gestión operativa fue medida a través de los indicadores como desempeño, objetivos, calidad, eficiencia, evaluación, resultados, resultados bajo la escala de Likert.	Decisiones	Desempeño Rentabilidad Cambios Estructurales	Ordinal
			Funciones	Objetivos Resultados Eficiencia	
			Procesos	Calidad Eficiencia Evaluación	
Calidad de Servicio	Según Gonzales, Gonzales, Juaneda y Peregrín (2014) en su libro expone que “[...] es una de las determinaciones esenciales en las decisiones de los propósitos estratégicos de cualquier empresa que ansí establecerse en el ambiente competitivo” (p. 3).	La calidad de servicio fue medida con los siguientes indicadores, comportamiento, objetivos, tasa de falla, número operativo del equipo, número de horas de funcionamiento, bajo la escala de Likert.	Desempeño	Comportamiento Objetivos Estrategias	Ordinal
			Confiabilidad	Tasa de falla Nivel operativo del equipo Número de horas del funcionamiento	
			Calidad Percibida	Encuestas Reclamos Opiniones	

Tabla 1: Operacionalización de las Variables

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Para Hernández et al (2014) indica que “[...] es el grupo donde están planteados los sucesos que coinciden con concretas aclaraciones”. (p. 12). Se considera a un grupo de personas donde se puede delimitar opiniones distintas.

La población objetivo de este estudio está compuesta por 40, de las cuales existen 21 operarios, 4 técnicos y 15 administrativos de la corporación Cimmsa S.A.

2.3.2. Muestra

Se aplicó como unidad de análisis a todos nuestros colaboradores , estableciendo la implicación de población general, a la que no se solicita la consecución de una muestra y de la misma manera la ejecución del muestreo, según Hernández, *et al* (2014) al emplear la población censal dentro de una investigación, está brindando información general a los sistemas investigados, así mismo fortalece la aceptación para la correcta adecuación con unidades de análisis para la población objetivo identificada en el siguiente proyecto (p. 78).

2.3.3. Unidad de análisis

Se asignará como unidad de análisis a los colaboradores de la corporación Cimmsa S.A

2.3.4. Criterios de inclusión y exclusión

2.3.4.1 Criterios de inclusión

- Género: Masculino y Femenino
- Rango: A partir de los 21 años
- Estado Civil: Solteros, casados, viudos y divorciados.
- Grado de instrucción: Secundaria completa o trunca y técnica
- Puesto: Operarios
- Tiempo de servicio: Desde los 4 meses

2.3.4.2 Criterios de Exclusión

- Puesto de trabajo: Gerente general y administrativos
- Tiempo de servicio: Menos de 3 meses.

Según Hernández, *et al* (2014) señalan al respecto: “[...] los criterios de inclusión son esos que se tomaran en cuenta, puesto que se demostrará en el cuestionario mediante la evaluación de los niveles socio demográficos. Mientras tanto en los criterios de exclusión estos son desamparados, puesto que no se prestarán en cuenta por ser de diferente nivel (p. 450). Este criterio ayudara a poder diferenciar dos aspectos distintos y poder realizar un cuestionario.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

La técnica aplicada para la investigación es la encuesta, puesto que según López y Fachilla (2015), nos indica que la encuesta ya no solo es un instrumento de medición, sino que se ha convertido en aquel proceso primordial al interior de un estudio, el cual se manifiesta como un sistema continuo de todo procedimiento dentro de una investigación. Para ello, la utilización de esas encuestas permaneció orientada a los colaboradores de la corporación Cimmsa de Ate en el año 2019 y como resultado poder visualizar la implantación de las variables en el ambiente empresarial.

2.4.2 Instrumentos.

El instrumento utilizado en la investigación será el cuestionario, así mismo Hernández, *et al* (2014) indica que este está conformado por interrogantes de algún contenido o argumento que se disponga a calcular.

Tabla 2

Técnica e instrumento de recolección de datos

Variable	Técnica	Instrumento
Gestión Operativa	Encuesta	Cuestionario
Calidad de Servicio	Encuesta	Cuestionario

2.5. Validación y confiabilidad del instrumento

2.5.1 Validación

Según Hernández, *et al* (2014) indica que: “La validez, refiriéndose en general, mide la clase en que una herramienta calcula la variable que adquiere calcular” (p. 200). Ayudará al cumplimiento de la medición y que esta sea efectiva.

La validación del instrumento se hará por medio de la evaluación y aprobación de juicio de expertos en el tema, antes de ser aplicado.

En el proceso de validez del contenido se establece una secuencia de opiniones de varios expertos y a pesar de no de tener un solo resultado, se puede visualizar las debilidades y fortalezas del instrumento. Por lo cual el investigador podrá desarrollar un correcto análisis respecto a que modificar, integrar o eliminar (Galicia, Balderrama, Edel, 2017, parr. 1).

Tabla 3

Validación de juicio de expertos

Variable 1: Gestión operativa				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	81%	82%	80%	243%
Objetividad	81%	82%	80%	243%
Pertinencia	83%	82%	80%	245%
Actualidad	81%	82%	80%	243%
Organización	85%	82%	80%	247%
Suficiencia	82%	82%	80%	244%
Intencionalidad	85%	82%	80%	247%
Consistencia	85%	82%	80%	247%
Coherencia	81%	82%	80%	243%
Metodología	83%	82%	80%	245%
			Total	2447%
			CV	81.6%

En la tabla N^o3 se visualiza la validez promedio que se obtuvo del instrumento en la evaluación por juicios de expertos correspondiente a la primera variable del trabajo de investigación: Gestión operativa teniendo como resultado un 81.6%, lo cual deduce una calificación buena que va a posibilitar la aplicación del instrumento en la muestra.

Tabla 4*Validación de juicio de expertos*

Variable 2: Calidad de servicio				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	81%	85%	80%	246%
Objetividad	81%	85%	80%	246%
Pertinencia	83%	85%	80%	248%
Actualidad	81%	85%	80%	246%
Organización	85%	85%	80%	250%
Suficiencia	82%	85%	80%	246%
Intencionalidad	85%	85%	80%	250%
Consistencia	85%	85%	80%	250%
Coherencia	81%	85%	80%	246%
Metodología	83%	85%	80%	248%
			Total	2476%
			CV	82.5%

En la tabla Nª4 se acata la validez promedio que se logró del instrumento en la evaluación por juicios de expertos con respecto a la segunda variable del trabajo de investigación: Calidad de servicio, resultando en un 82.5%, obteniendo una calificación alta que va a permitir la aplicación del instrumento en la muestra.

Para agregar, en la tabla Nª 5 se presenta como referencia el grado y nombres completos de los 3 expertos que intervinieron en la evaluación de los instrumentos.

Tabla 5*Información personal de los expertos*

Nombre de expertos para ambas variables	
Grado y nombres	
Experto N°1	Mg. Cervantes Ramón Edgard
Experto N°2	Dr. Briceño Doria Gonzalo
Experto N°3	Mg. Villar Castillo Freddy

2.5.2 Confiabilidad

Para ello Hernández, *et al* (2014) indica que “[...] la confiabilidad es el nivel para que una herramienta pueda medir y presentar resultados coherentes y consistentes. (p. 122). Este

punto sirve para saber qué tan confiable es el resultado que nos ha brindado una investigación.

Para precisar y calcular el nivel de confiabilidad del presente trabajo de investigación se aplicará el estadístico Alfa de Cronbach, basado en una encuesta piloto de 15 trabajadores. Con la información obtenida se realizará una base de datos en Excel que luego serán exportados y procesados en el software SPSS 25.

Por ello Lao y Takakuwa (2016) indican la siguiente escala de medición:

Tabla 6
Escala de medición de Alfa de Cronbach

Rango	Magnitud
0.81 – 1.00	Muy Alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.001 – 0.20	Muy Baja

Fuente: Adaptado de Thorndike (1989) y Magnusson (1983)

Según Lao y Takakuwa (2016), nos indica que la medición de la fiabilidad a través del Alfa de Cronbach se supone que los ítems se determinan mediante un único constructo y se unen entre ellos y cuando la significancia del alfa se acerque a 1 la coherencia de los ítems será mayor.

El instrumento de recolección de datos que se aplicó en la investigación fue el cuestionario de tipo Likert con 5 escalas de medición, para lo cual se formuló 18 ítems correspondientes a la variable gestión empresarial y 24 ítems en proporción a la variable proceso logístico.

Tabla 7
Escala de Likert

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Tabla 8*Estadístico de confiabilidad-Alfa de Cronbach global*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	36

Fuente: Programa SPSS

Los datos recolectados en la investigación corresponden a 40 colaboradores de la corporación Cimmsa S.A.

El rango de confiabilidad se encuentra dentro del rango “Muy alta”. Lo cual denota según la interpretación de la tabla n° 6 que es apropiada para poder aplicarla.

Tabla 9*Estadístico de fiabilidad-Alfa de Cronbach Variable1: Gestión operativa*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	18

Fuente: Programa SPSS

En base al cuestionario de la primera variable gestión empresarial, que consta de 18 ítems, el Alfa de Cronbach obtenido es de 0.860, en otras palabras, es muy alta fiabilidad para su aplicación.

Tabla 10*Estadístico de fiabilidad-Alfa de Cronbach Variable2: Calidad de servicio*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	18

Fuente: Programa SPSS

Por lo mismo en el cuestionario de la segunda variable proceso logístico, se aprecia que el porcentaje de fiabilidad obtenido es de 0.847, el cual indica que tiene un nivel muy alto de fiabilidad para su aplicación.

2.5. Procedimiento

Tal como menciona Corona (2016), un investigador debe realizar una detallada medición de sus variables, teniendo como base objetivos correctamente definidos y delimitados. Se recopilan los datos y/o resultados de la investigación en los que se aplicaran distintos procedimientos estadísticos para la obtención de diferencias estadísticamente significativas entre las variables medidas, en el que se incluye el uso de ciertos paquetes estadísticos.

Los datos recopilados a través del instrumento en la investigación fueron tabulados en un Excel, para ser desarrollado en el programa SPSS 23, en el que se obtuvieron datos, tablas y figuras estadísticas. Para el póstumo uso de la misma, en su análisis, el cual sirvió como argumento en la discusión

2.6. Métodos de análisis de datos

Los datos recogidos del proyecto serán efectuados mediante el software SPSS 25. En primer lugar, se realizará la encuesta a los trabajadores, luego se realizará una sábana de datos en el programa Microsoft Office Excel 2016, dicha base será exportado al programa SPSS 25 en dónde se ordenarán en la forma adecuada y se procesará la información. Para el presente trabajo se aplicará la estadística descriptiva porque organiza y presenta los datos de una forma muy detallada y concisa por medio de tablas y figuras expresadas en porcentajes, mientras que para la comparación de las hipótesis se aplicará el estadístico adecuado.

2.6.1 Análisis descriptivo

Para Rendón, Villasis y Miranda (2016)

La estadística descriptiva tiene como finalidad realizar un estudio de manera práctica, precisa y concreta para su interpretación. Así mismo los cuadros ayudan a resumir datos y mostrar cifras puntuales. Las figuras o gráficas tienen como objetivo mostrar las tendencias y comparaciones. Las imágenes o fotografías permiten mostrar fenómenos difícilmente explicables en el texto (p. 406).

La pesquisa se inició con la recolección de información, seguido de la organización de dicha información; con ello se tabulo una base de datos en Excel, el que sería desarrollado mediante el programa SPSS V. 25 el cual arrojo tablas y figuras estadísticas que servirían para el análisis de los resultados.

2.6.2 Análisis inferencial

Según Stevenson (2009), citado por Corona (2015),

La inferencia muestra una tercera rama que trata de analizar e interpretar una muestra de datos; el muestreo brinda una medición de manera resumida, pero compuesta, de una población, y consecutivamente utiliza dicha información para indicar qué características tiene la población total (p.18).

Así mismo, para Castro y Ordoñez (2017) la estadística inferencial

Permite examinar una muestra y determinar estimaciones de esa manera realizar hipótesis sobre las características de una población. Se utiliza estimaciones mediante de regresiones simples, múltiples, no lineales, entre otras. Las pruebas de hipótesis agrupan pruebas de independencia, para una o dos medias, varianzas o proporciones poblacionales. (p. 34).

Posterior al desarrollo del análisis descriptivo, se continuó con el análisis de datos cuantitativos a través de la estadística inferencial, estimando parámetros y procurando la hipótesis. Aplicando el análisis no paramétrico, Rho de Spearman.

2.7. Aspectos éticos

El siguiente proyecto es de carácter propia y verdadera porque se respetan los principios de la verdad y originalidad, se acatara la pertenencia culta y la legalidad de derecho de los autores en la investigación, siendo referenciados y citados de acuerdo a la norma APA, por otro lado, el proceso de la información que se analizará y recolectará de forma íntegra y justa, dicha información no fue alterada ni falsificada con la finalidad de conseguir un resultado específico, se respetó la identidad y se mantuvo bajo discreción y confidencialidad la información brindada de los participantes durante la ejecución del presente trabajo.

III. RESULTADOS

3.1 Medidas descriptivas de las variables

		GESTIÓN_OPERATIVA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	45,0	45,0	45,0
	Casi siempre	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Tabla 11. Resultado descriptivo Variable 1. Gestión operativa.

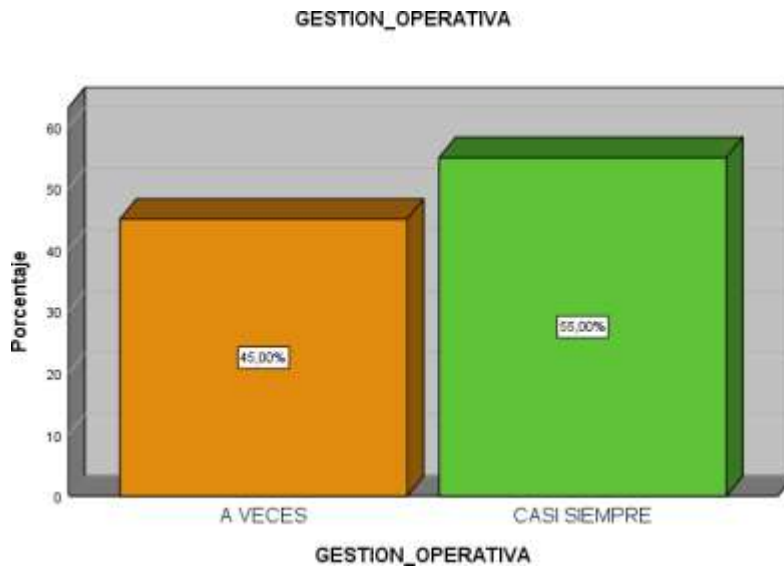


Figura 1. Gestión operativa, encuesta a los colaboradores de la corporación Cimmsa S.A.

Comentario: Conforme a la tabla 11. Gestión operativa, con 40 colaboradores encuestados, se obtuvo como resultado un 45.00% que a veces observa una correcta gestión operativa en la Corporación Cimmsa S.A., mientras que un 55.00% indica que casi siempre se puede visualizar que la gestión operativa es la adecuada. De tal manera, se puede indicar que se debería evaluar este punto clave en la organización, puesto que existe colaboradores que aún no perciben totalmente la labor que se hace acerca de la gestión operativa.

CALIDAD_DE_SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	45,0	45,0	45,0
	Casi siempre	21	52,5	52,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Tabla 12. Resultado descriptivo Variable 2. Calidad de servicio.



Figura 2. Calidad de servicio, encuesta a los colaboradores de la corporación Cimmsa S.A.

Comentario: Conforme a la tabla 12. Calidad de servicio, con 40 colaboradores encuestados, se obtuvo como resultado un 45.00% a veces observa una adecuada calidad de servicio en la Corporación Cimmsa S.A., mientras que un 52.50% indica que casi siempre se puede visualizar una habitual calidad de servicio, así mismo un 2.50% indica que siempre percibe una buena calidad de servicio. De tal manera, se puede indicar que se debería seguir trabajando en este punto importante para la organización.

DECISIONES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	22	55,0	55,0	55,0
	Casi siempre	16	40,0	40,0	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Tabla 13. Resultado descriptivo Dimensión 1. Decisiones.

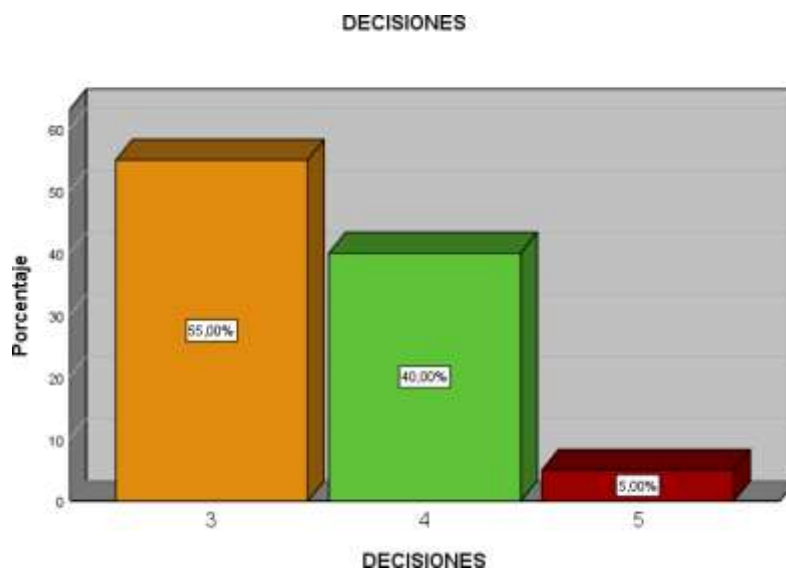


Figura 3. Decisiones, encuesta a los colaboradores de la corporación Cimmsa S.A.

Comentario: Conforme a la tabla 13. Decisiones, con 40 colaboradores encuestados, se obtuvo como resultado un 55.00% a veces observa que se toman bien las decisiones en la Corporación Cimmsa S.A., mientras que un 40.00% indican que casi siempre se percibe que se establecen las decisiones adecuadamente, así mismo un 5.00% indica que siempre se toma las decisiones pensando en los colaboradores. De tal manera, se puede indicar que se debería tomar más en cuenta a los colaboradores al momento de tomar las decisiones con el fin de que ellos puedan percibir que sus opiniones son tomadas en cuenta en la organización.

Tabla 14. Resultado descriptivo Dimensión 2. Funciones.

		FUNCIONES			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	15	37,5	37,5	37,5
	Casi siempre	23	57,5	57,5	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

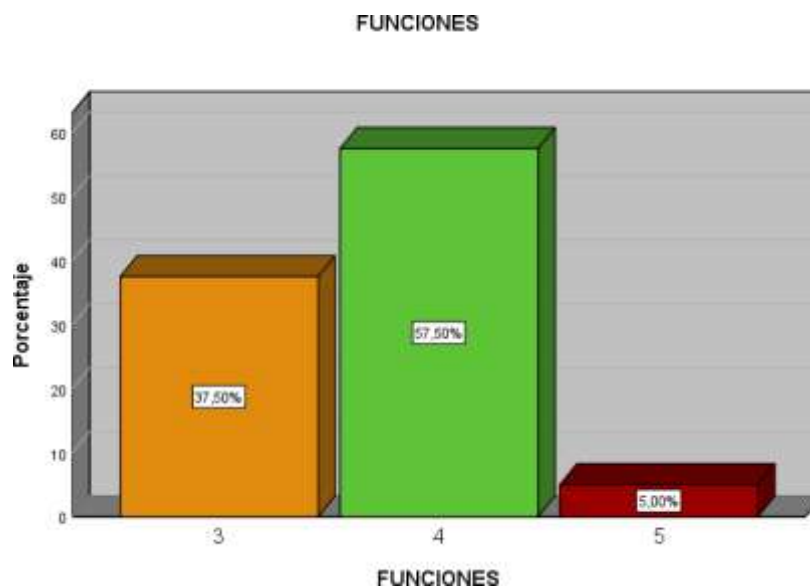


Figura 4. Funciones, encuesta a los colaboradores de la corporación Cimmsa S.A.

Comentario: Conforme a la tabla 14. Funciones, con 40 colaboradores encuestados, se obtuvo como resultado un 37.50% a veces observa que se emplean adecuadamente las funciones en la Corporación Cimmsa S.A., mientras que un 57.50% indican que casi siempre se percibe que se establecen las funciones adecuadamente, así mismo un 5.00% indica que siempre se determina bien las funciones dentro de la empresa. De tal manera, se puede indicar que se debería seguir con ese prospecto de mantener y seleccionar eficientemente las funciones para cada colaborador y que éstos se sientan cómodos en el puesto establecido por la organización.

PROCESOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	35,0	35,0	35,0
	Casi siempre	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Tabla 15. Resultado descriptivo Dimensión 3. Procesos.

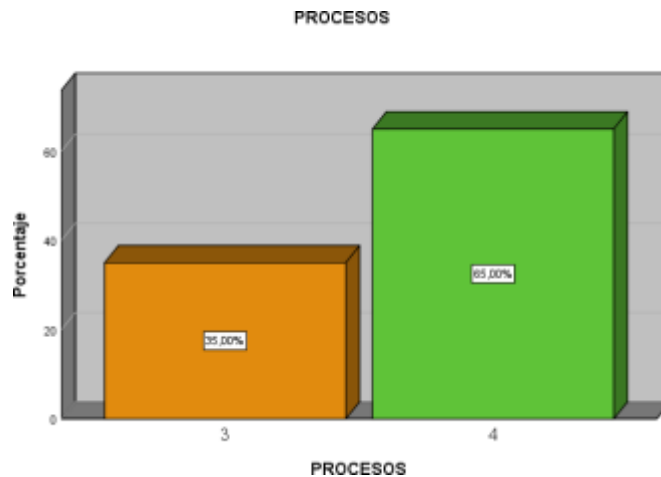


Figura 5. Procesos, encuesta a los colaboradores de la corporación Cimmsa S.A.

Comentario: Conforme a la tabla 15. Procesos, con 40 colaboradores encuestados, se obtuvo como resultado un 35.00% a veces observan que se supervisa los procesos en la Corporación Cimmsa S.A., mientras que un 65.00% indican que casi siempre se establecen adecuadamente los procesos dentro de la empresa. De tal manera, se puede indicar que se está manteniendo un buen control en los procesos que se rigen en la organización.

3.2 Prueba de hipótesis

Prueba de normalidad

H0 la repartición estadística de la población es normal.

H1 la repartición estadística de la población no es normal.

Nivel de significancia $\alpha = \text{error } 5\% = 0.05$ (95% $Z = \pm 1.96$)

Decisión:

Sig. $p < \text{sig. } 0.05$ se rechaza la H0 y aceptamos H1

Sig. $p > \text{sig. } 0.05$ se acepta la H0 y rechazamos H1

Tabla 16*Cuadro de prueba de normalidad***Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión operativa	,364	40	,000	,634	40	,000
Calidad de servicio	,330	40	,000	,706	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 16, presenciamos los siguientes resultados en base a la prueba de normalidad de la muestra, en que se podría observar que los estadísticos son diferentes entre ambas variables. Además, se usó la prueba de Shapiro – Wilk, dado que nuestra población solo está conformada por 40 elementos.

Sobre la variable Gestión operativa, nos indica un valor estadístico de 0,634 con 40 grados de libertad, el valor de significancia es igual a 0,00 este valor es menor a 0,05 y sobre la variable Calidad de servicio, nos indica un valor estadístico de 0,706 con 40 grados de libertad, el valor de significancia es menor a 0,00 y este valor es menor a 0,05, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula H0 y aceptamos la alterna H1. Concluimos diciendo que la distribución estadística de la población no es normal y en este caso se utiliza Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

Sig. e = 0.00 < 0.05 se rechaza la H0**3.3 Contrastación de hipótesis**

Se toma en cuenta a los autores Anderson y et. (1999) citado por Mondragón (2014) que afirman que el coeficiente de correlación de rangos de Spearman

Debe marcar desde -1.0 hasta +1.0, y se analiza de este modo: las normas más allegadas a +1.0, expresan que hay una extensa agrupación entre las listas, quiere decir que a través que incrementa una escala el otro incrementara de igual manera; las normas más allegadas a -1.0 indican que hay

una extensa agrupación negativa entre las listas, por lo que, al incrementar una escala, el otro disminuirá. Por lo mismo si el valor es 0.0, no hay correlación (p.100).

Tabla 17

Grado de relación según coeficiente de correlación

RANGO	RELACION
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

3.3.1 Prueba de hipótesis general

Prueba de hipótesis entre Gestión operativa y Calidad de servicio

-H0: No existe relación entre la gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019.

-H1: Existe relación entre la gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. Es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. Es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 18*Correlación entre la gestión operativa y calidad de servicio*

			Correlaciones	
			VAR1	VAR2
Rho de Spearman	Gestión operativa	Coefficiente de correlación	1,000	,694**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,694**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Examinando la hipótesis general planteada, se efectuó la indagación respectiva en fundamento a la información obtenida del sondeo aplicado, empleando el software IBM SPSS Statistics V. 25. En la tabla 19 se visualiza que el valor Sig. (Bilateral) es semejante a 0.00, o sea que es menor a 0.05. Por lo tanto, se repela la hipótesis nula y en resultado se confirma la hipótesis alterna, la cual indica que hay conexión entre estas variables.

Bajo esa premisa, se puede asegurar que existe relación la gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019. teniendo como rango según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,694 indicando una relación positiva considerable.

3.3.2 Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis entre decisiones y la calidad de servicio

-H0: No existe relación entre decisiones y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019.

-H1: Existe relación entre decisiones y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. Es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. Es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 19

Correlación entre las decisiones y la calidad de servicio

			Correlaciones	
			DECISIONES	VAR2
Rho de Spearman	Decisiones	Coefficiente de correlación	1,000	,618**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,618**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Tomando en cuenta la hipótesis específica planteada, se realizó el análisis concerniente en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software IBM SPSS Statistics V. 25. En la tabla 19 se visualiza el valor hallado de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, siendo menor 0.05. Por lo cual, se repela la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, que deduce que hay conexión entre decisiones y la calidad de servicio.

De igual modo, se puede mencionar que existe relación directa entre las decisiones y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019, obteniendo según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,618 siendo esta relación positiva considerable.

Prueba de hipótesis entre las funciones y calidad de servicio

-H0: No existe relación entre funciones y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019.

-H1: Existe relación entre funciones y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. Es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. Es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 20

Correlación entre funciones y la calidad de servicio

Correlaciones			FUNCIONES	VAR2
Rho de Spearman	Funciones	Coeficiente de correlación	1,000	,859**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,859**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Tomando en cuenta la hipótesis específica planteada, se realizó el estudio concerniente en medida a la información hallada del sondeo aplicado, empleando el software IBM SPSS Statistics V. 25. En la tabla 20 se visualiza el valor hallado de Sig. (Bilateral) es semejante a 0.000, siendo menor 0.05. Por lo cual, se repela la hipótesis nula, confirmando la hipótesis alterna, que deduce que hay conexión entre las funciones y la calidad de servicio.

De igual modo, se puede mencionar que existe relación directa entre funciones y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019, obteniendo según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,859 siendo está relación positiva muy fuerte.

Prueba de hipótesis entre procesos y la calidad servicio

-H0: No existe relación entre procesos y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019.

-H1: Existe relación entre procesos y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. Es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. Es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 21

Correlación entre procesos y la calidad de servicio

Correlaciones			PROCESOS	VAR2
Rho de Spearman	Procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,597**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,597**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Tomando en cuenta la hipótesis específica planteada, se realizó el estudio concerniente en cuestión a los datos obtenidos del sondeo aplicado, empleando el software IBM SPSS Statistics V. 25. En la tabla 21 se visualiza el valor hallado de Sig. (Bilateral) es semejante a 0.000, siendo menor 0.05. De la cual, se repela la hipótesis nula, confirmando la hipótesis alterna, que deduce que hay conexión entre los procesos y la calidad de servicio.

De igual modo, se puede mencionar que existe relación directa entre procesos y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019, obteniendo según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,597 siendo esta relación positiva considerable.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación la gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación CIMMSA S.A., Ate 2019 se obtuvieron resultados, los cuales indican que, si existe una relación positiva considerable entre ambas variables, ello permitirá analizar y contrastar los resultados con los antecedentes seleccionados, tomando de cada uno de ellos los resultados más importantes y/o relevantes para los fines de la investigación.

Según el objetivo principal general, analizar la relación que existe entre la gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019, los resultados hallados en la tabla 18 se visualiza un nivel de correlación positiva considerable (Rho de Spearman = 0,694), entre la gestión operativa y la calidad de servicio, reflejando que las decisiones que se realizan en la gestión operativa tiene una relación directa con la calidad de servicio en la entidad, información que al ser confrontados con lo encontrado por Huamán (2017) en su tesis titulada “La gestión operativa y la lucha contra el contrabando en las unidades operativas de la SUNAT – ADUANAS” quien concluyo que existe relación entre la gestión operativa y la lucha contra el contrabando, cuya significancia es $p= 0.000$ y un $Rho= 0.812$. Con estos resultados se puede afirmar que la gestión operativa está relacionada directamente con la lucha contra el contrabando. Así mismo, Apaza (2018) en su tesis “Gestión operativa y logro de metas de seguridad Ciudadana en la municipalidad Provincial de Moyobamba, 2017”, quien concluyo que existe relación entre la gestión operativa y el logro de metas, cuya significancia es $p= 0.000$ y un $Rho= 0.755$. Con estos resultados se puede afirmar que la gestión operativa está relacionada con el logro de metas. Chase y Jacobs (2014) indican que la gestión operativa es el plan, ejecución y perfeccionamiento de los métodos que producen y generan los productos y servicios principal de una organización.

Según el primer objetivo específico, identificar la relación que existe entre las decisiones y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019, los resultados hallados en la tabla 19 se certeza un grado de correlación positiva considerable (Rho de Spearman = 0,618), entre las decisiones y la calidad de servicio reflejando que cada propuesta y toma de decisiones propuestos en este proceso tiene relación directa con la calidad de servicio de la entidad., información que al ser confrontados con lo hallado por Mauricio (2018) en su investigación titulada “Cambio organizacional y calidad de servicio en el programa del seguro integral de salud del Hospital de Vitarte 2018”, quien concluyo que existe relación

entre el cambio organizacional y la calidad de servicio con un ($Rho = ,539$) y significancia ($p=0,002$). Con estos resultados se puede afirmar que el cambio organizacional si contribuye con la calidad de servicio. Para Jafari, Rahimi y Bayat (2017) indica que las decisiones son acciones que en última instancia conduce a una elección dentro de un proceso que puede resolver el problema, puesto que efectuara mejor los resultados que se presenten en un futuro.

Según el segundo objetivo específico, reconocer la relación que existe entre las funciones y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019, los resultados hallados en la tabla 20 se certeza un grado de correlación positiva muy fuerte (Rho de Spearman = $0,859$), entre las funciones y la calidad de servicio reflejando que cada procedimiento propuestos en este proceso tiene relación directa con la calidad de servicio de la entidad, información que al ser confrontados con lo hallado por Cerna (2019) en su investigación titulada “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018”, quien concluyo que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio con un ($Rho = ,826$) y significancia (p valor= 0 menor que 0.05). Con estos resultados se puede afirmar que la gestión administrativa si contribuye con la calidad de servicio. Para Schroeder, Meyer y Rungtusanatham (2011) indican que las funciones son procedimientos que se dan dentro de una organización, puesto que es una tarea primordial en toda empresa.

Según el tercer objetivo específico, reconocer la relación que existe entre los procesos y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019, los resultados hallados en la tabla 21 se certeza un grado de correlación positiva considerable (Rho de Spearman = $0,597$), entre los procesos y la calidad de servicio reflejando que cada ejecución y etapas propuestos en este proceso tiene relación directa con la calidad de servicio de la entidad, información que al ser confrontados con lo hallado por Garay (2017) en su investigación titulada “La gestión administrativa y la calidad de servicio en la Red N° 5 del distrito de Ventanilla – Callao en el periodo 2016”, quien sintetizo que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio con un ($Rho = ,702$) y significancia ($p < 0.05$). Con estos resultados se puede determinar que los procesos si contribuye con la calidad de servicio. Para Damián y Suárez (2017) los procesos son una sucesión establecida por tareas dentro del trabajo, donde se utiliza medios de la empresa para transformar materia prima en elementos terminados.

V. CONCLUSIONES

Primera. Se comprueba el objetivo general, analizar la relación entre la gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa, Ate 2019, debido a que se obtuvo una significancia de ($p=0,000$ menor a $0,05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Con un coeficiente de correlación de $0,694$, indicando una relación positiva considerable, por lo tanto se concluye que si se emplea una buena gestión operativa, los colaboradores podrán brindar una mejor calidad de servicio para con los clientes y se podrán obtener mejores resultados.

Segunda. Se comprueba el objetivo específico 1, identificar la relación entre las decisiones y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa, Ate 2019, debido a que se obtuvo una significancia de ($p=0,000$ menor a $0,05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Con un coeficiente de correlación de $0,618$, indicando una relación positiva considerable, de tal manera se concluye que mientras se tomen las decisiones de la mejor manera y tomando en cuenta las opiniones de los colaboradores, se efectuara adecuadamente una buena calidad de servicio en la empresa para el éxito de esta.

Tercera. Se comprueba el objetivo específico 2, reconocer la relación entre las funciones y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa, Ate 2019, debido a que se obtuvo una significancia de ($p=0,000$ menor a $0,05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Con un coeficiente de correlación de $0,859$, indicando una relación positiva muy fuerte, de tal manera se concluye que se debe establecer de manera correcta las funciones para cada colaborador, puesto que así se podrá alcanzar una buena calidad de servicio que se presta en la organización.

Cuarta. Se comprueba el objetivo específico 3, establecer la relación entre los procesos y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa, Ate 2019, debido a que se obtuvo una significancia de ($p=0,000$ menor a $0,05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Con un coeficiente de correlación de $0,597$, indicando una relación positiva considerable, del mismo modo se concluye que mientras los colaboradores perciban que los procesos se están estableciendo de buena manera, se verá una mayor calidad de servicio en la organización.

VI. RECOMENDACIONES

Primera. Se sugiere en relación a la variable gestión operativa, controlar y ejecutar mejor las distintas tareas que se manejan en la empresa, así mismo tomar las mejores decisiones en cuanto a las nuevas implementaciones de procedimientos, mejorando las funciones y procesos mediante controles de calidad de servicios.

Segunda. Se sugiere en relación a la dimensión decisiones, mejorar la dirección y las tomas de decisiones, puesto que es el resultado final de una serie de procesos y evaluaciones, por ello se debería tener en cuenta las opiniones de los colaboradores para que se pueda determinar los cambios que se van a efectuar en la organización.

Tercera. Se sugiere en relación a la dimensión funciones, mejorar la comunicación con la finalidad de que exista una conexión entre las diferentes áreas, esto ayudara a poder tomar la correcta decisión y poder elegir favorablemente el puesto y las actividades de cada trabajador con el fin de que pueda tener resultados favorables y que éstos puedan estar capacitados y comprometidos con la empresa.

Cuarta. Se sugiere en relación a la dimensión procesos, evaluar continuamente los resultados de los productos terminados, con la finalidad de fabricar mercancía de calidad y brindar un servicio optimo, por lo cual se debería controlar, monitorear todos los pasos respectivos para un buen funcionamiento de los logros de las actividades en la organización.

REFERENCIAS

- Abad, M. y Pincay, D. (2014). Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil (Tesis para licenciatura). Recuperada de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7451>
- Aguilera R., D. (2018). *El mapa mental: una estrategia cognitiva de aprendizaje*. España: Unid Editorial digital.
- Apaza C., A. (2018). Gestión Operativa y Logro de Metas de Seguridad Ciudadana (tesis para Maestría). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29480/apaza_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barboza, L. (2015). Investigación básica, aplicada y evaluativa: cuestiones de campo e implicancias para Uruguay. *Páginas de educación*. 1 (1). doi:10.22235/pe.v1i1.711 Recuperado de: <http://revistas.ucu.edu.uy/index.php/paginasdeeducacion/article/view/711/701>
- Benítez, R., Díaz, A., Cabrera, J., García, O. & Maura, A. (june, 2016). Assessment of components of operational reliability in walk- in freezer. *Ingeniería Mecánica*. Recuperado de <http://redalyc.org/articulo.oa?id=225146302002>
- Borja, S. y Jijón, J. (2014). Propuesta de un modelo de gestión en calidad de servicio, basado en la norma internacional ISO 9001: 2008, en empresas de comercialización de productos de consumo masivo, caso: almacenes la rebaja (Tesis para licenciatura). Recuperada de <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/535>
- Cappeli, P., y Tavis, A. (2016). The performance management revolution. *Revista Dialnet*. (enero-marzo). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5696056>
- Cervantes, V., Stefanell, Í., Peralta, P. y Salgado, R. (junio, 2018). CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA. *Revista Ciencias Administrativas*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/5116/511654337003/index.html>

- Cerna, C. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018. (Tesis para Maestría). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31995/Cerna_CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chase, R. y Jacobs, R. (2014). *Administración de operaciones, producción y cadena de suministros*. (13.^a ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. (9.^a ed.). México: McGraw-Hill.
- Damián, I., y Suárez, M. (marzo, 2015). Innovación de procesos en la gestión turística: Una revisión de la literatura. *Revista Intangible Capital*. Recuperado de <http://redalyc.org/articulo.oa?id=54941137001>
- Fabiano, A., Rodríguez, V., Ferraresi, A. y Gerhard, A. (october, 2016). Evaluating credit union members' perception of service quality through service innovation. *RAI - Revista de Administração e Inovação*. Recuperado de <http://redalyc.org/articulo.oa?id=97350436003>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Perú: Editorial Universidad Continental.
- Garay, C. (2107). La gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Red N°5 del distrito de Ventanilla – Callao en el período 2016. (Tesis para Maestría). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15236/Garay_BCM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gimeno, F., & Garzo, C., & Velasco, I., & Sáenz, A., & Gutiérrez, H. (junio, 2017) PSYCHOLOGICAL CHARACTERISTICS ASSESSMENT INVOLVED IN YOUTH SPORTS MANAGERS' PERFORMANCE. *International Journal of Medicine and Science of Physical Activity and Sport*. Recuperado de http://redalyc.org/articulo.oa?id=54251450008_2
- González, C., González, L., Juaneda, E. y Pelegrín, J. (2014). *La calidad en las organizaciones turísticas*. Madrid: Ediciones Paraninfo.

- González, M., Argelio, R. y Gómez, O. (septiembre, 2016). Análisis de la calidad percibida por el cliente en la actividad hotelera. *Revista Ingeniería Industrial*. Recuperado de <http://redalyc.org/articulo.oa?id=360448031004>
- Heizer, J. y Render, B. (2014). *Principios de administración de operaciones*. (9.^a ed.). México: Pearson Educación.
- Hernández, E., Granizo, J., Santillán, M. y Haro, M. (oct, 2018). Analysis of the efficacy of operational availability equations on series and parallel systems. *Dyna*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/jatsRepo/496/49658894035/index.html>
- Hernández, J., Chumaceiro, A. y Atencio, E. (julio/septiembre, 2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*. Recuperada de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29014477009>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5^a ed.). México D.F.: MC Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a.ed.). México D.F.: MC Graw Hill.
- Higioka, A., Martins, J. & Martinello, F. (may, 2019). Evaluation of the clinical analysis service provided to an emergency department. *Jornal Brasileiro de Patologia e Medicina Laboratorial*. Recuperado de: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1676-24442019000100004&lang=es
- Huamán, C. (2017). La gestión operativa y la lucha contra el contrabando en las unidades operativas de la SUNAT – ADUANAS. (Tesis para Maestría). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6351/Huam%c3%a1n_JCH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jafari, M., Rahimi, M. y Bayat, M. (january, 2017). UNSTABLING IN THE LEGAL ENVIRONMENT AND DECISION-MAKING PROCESS. *Independent Journal of Management & Production*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449549996013>

- Kaufmann, E., Favretto, J., Filippim, E. y Cohen, E. (may, 2019). Relationship Between The Case of Software Development Companies in The Southern Region of Brazil. *JISTEM- Journal of Information System and Technology Management*. Recuperado de: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1807-1775201900100303&lang=es
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. (14.^a ed.). México: McGraw-Hill.
- Lesbik, S., Rolim, S., Ensslin, L. y Ripoll, V. (may, 2015). University Management with Focus on Multicriteria Performance Evaluation: Illustration in the Brazilian Context. *Journal of Globalization*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511851344003>
- Leung, L. (jul, 2015). Validity, reliability, and generalizability in qualitative research. *Journal of family medicine and primary care*. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/Pmc4535087/>
- Livia, G. y García, L. (2015). Estudio de las competencias socio emocionales y su relación con el afrontamiento en futuros profesores de nivel medio. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*. 18 (1). <https://doi.org/10.6018/reifop.18.1.193041>. Recuperado de: <file:///C:/Users/Karla/Downloads/193041-Texto%20del%20art%C3%ADculo-767231-1-10-20150107.pdf>
- López, D. (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil (Tesis para el grado de magister). Recuperada de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- López, T. *et al.* (2011). *Implantación de la calidad total en la empresa*. España: LEX NOVA, S.A.W.
- Manterola, C. y Otzen, T. (junio 2014). Estudios observacionales. Los diseños utilizados con mayor frecuencia en investigación clínica. *Revista International Journal of Morphology*. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022014000200042

- Martínez, G. y Guevara, A. (julio, 2015). LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DOCENTE. *Revista Ra Ximhai*. Recuperado de <http://redalyc.org/articulo.oa?id=46142596007>
- Mauricio, B. (2018). Cambio organizacional y calidad de servicio en el Programa del Seguro Integral de Salud de Hospital de Vitarte, 2018. (Tesis para Licenciatura). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25112/Mauricio_RBB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Monsalve, C. y Hernández, S. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. Recuperado de <http://redalyc.org/articulo.oa?id=20640430011>
- Morquecho, R., Morales, V., Ceballos, O. y Medina, R. (febrero,2016). CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA EN ORGANIZACIONES DE SERVICIOS DEPORTIVOS UNIVERSITARIOS (QUNISPORT V.MX): PROGRAMA FACTOR. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*. Recuperado de <http://redalyc.org/articulo.oa?id=311145841012>
- Mousalli, G. (2015). *Métodos y diseños de investigación cuantitativa*. Recuperado de: <file:///C:/Users/Karla/Downloads/Mtodosydiseosdelainvestigacincuantitativa.pdf>
- Nicolao, L., Yorkston, E., Brocato, D., & Andrade, V. (january, 2016). Improving Consumer Decisions: The Conscious Use of Primes as Performance Enhancers. *BAR - Brazilian Administration Review*. Recuperado <http://redalyc.org/articulo.oa?id=84145311003>
- Oliveira, M., Natividade, J., Assis, R. y Mambrini, N. (june, 2019). Performance, Satisfaction and Intention to Remain in Organizations: Individual to Contextual Predictors. *Trends in Psychology*. Recuperado de: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2358-18832019000200549&lang=es
- Pariz, M., Lemos, S., Lapasini, G., Hisano, D. y Cardoza, E. (june, 2017). WORK ROUTINE MANAGEMENT IN OPERATIONAL UNITS OF AN AGRO-INDUSTRIAL

COOPERATIVE. *Independent Journal of Management & Production*. Recuperado de:
<http://redalyc.org/comocitar.oa?id=449553639015>

Schroeder, R., Meyer, S. y Rungtusanatham, J. (2011). *Administración de Operaciones. Conceptos y casos contemporáneos*. (5.^a ed.). México: McGraw-Hill.

Tubay, M., Peña, M., Cedeño, E. y Chang, W. (octubre-diciembre, 2016). Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia E Investigación*. Recuperada de <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/75>

Vanegas, J., Restrepo, J., Barros, G. y Agudelo, G. (january, 2018). Service quality in Medellin hotels using perceptual maps. *Cuadernos de Administración*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/2250/225057030004/index.html>

Valencia, E. (2015). Aplicación del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa SYRY (Tesis para licenciatura). Recuperada de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10269/1/UPS-GT001302.pdf>

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: La Gestión Operativa y la Calidad de Servicio en la Corporación CIMMSA S.A., Ate 2019.						
AUTORA: Brigitee Estefany Fernandez Gutierrez						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera la gestión operativa se relaciona con la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera las decisiones se relacionan con la calidad de servicio en la corporativa Cimmsa S.A., Ate 2019?</p> <p>¿De qué manera las funciones se relacionan con la calidad de servicio en la corporativa Cimmsa S.A., Ate 2019?</p> <p>¿De qué manera los procesos se relacionan con la calidad de servicio en la corporativa Cimmsa S.A., Ate 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Analizar la relación que existe entre la gestión operativa y la calidad de servicio en la corporativa Cimmsa S.A., Ate 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la relación que existe entre las decisiones y la calidad de servicio en la corporativa Cimmsa S.A., Ate 2019.</p> <p>Reconocer la relación que existe entre las funciones y la calidad de servicio en la corporativa Cimmsa S.A., Ate 2019.</p> <p>Establecer la relación que existe entre los procesos y la calidad de servicio en la corporativa Cimmsa S.A., Ate 2019.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre la gestión operativa y la calidad de servicio en la corporativa Cimmsa S.A., Ate 2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre las decisiones y la calidad de servicio en la corporativa Cimmsa S.A., Ate 2019.</p> <p>Existe relación entre las funciones y la calidad de servicio en la corporativa Cimmsa S.A., Ate 2019.</p> <p>Existe relación entre los procesos y la calidad de servicio en la corporativa Cimmsa S.A., Ate 2019.</p>	Variable 1: Gestión Operativa			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
			Decisiones	Desempeño	1-2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Rentabilidad	3-4	
				Cambios Estructurales	5-6	
			Funciones	Objetivos	7-8	
				Resultados	9-10	
				Eficiencia	11-12	
			Procesos	Calidad	13-14	
				Eficiencia	15-16	
				Evaluación	17-18	
			Variable 2: Calidad de Servicio		Ítems	Escala de medición
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Desempeño	Comportamiento	19-20	
				Objetivos	21-22	
				Estrategia	23-24	
			Confiabilidad	Tasa de falla	25-26	
				Nivel operativo del equipo	27-28	
Número de horas funcionamiento	29-30					
Calidad percibida	Encuestas	31-32				
	Reclamos	33-34				
	Opiniones	35-36				

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>Es un trabajo de diseño no experimental, correlacional de corte transversal. No experimental, debido a que las variables de estudio no serán alteras y se investigarán en su estado natural, correlacional porque se medirá el grado de asociación de variables y de corte transversal porque se recolectarán los datos en un momento determinado.</p>	<p>Población: La población objetivo de este estudio está constituida por 40 colaboradores, de la corporación Cimmsa S.A.</p>	<p>Variable 1: Gestión Operativa Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Variable 2: Calidad de servicio Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE GESTIÓN OPERATIVA

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
Decisiones	Desempeño	¿Usted está de acuerdo con las decisiones que toma su gerente respecto a sus habilidades dentro de la organización?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		¿Cree usted que el gerente evalúa de manera correcta el desempeño de los colaboradores?	
	Rentabilidad	¿Cree usted que las decisiones tomadas por parte de la gerencia están generando rentabilidad?	
		¿Considera usted que los niveles de rentabilidad están en crecimiento?	
	Cambios Estructurales	¿Está de acuerdo usted que se realicen continuos ascensos de puesto para mejorar el rendimiento de los colaboradores?	
		¿Considera usted que se debería evaluar a cada trabajador para poder encontrar su puesto idóneo?	
Funciones	Objetivos	¿Cree usted que las funciones realizadas por cada área permiten cumplir con los objetivos planteados de la empresa?	
		¿Considera usted que las funciones se relacionan con el logro de los objetivos?	
	Resultados	¿Considera usted que se mide correctamente los resultados de la organización?	
		¿Cree usted que las funciones que realizan cada jefe de área generan buenos resultados a finales de cada mes?	
	Eficiencia	¿Cree usted que las funciones que brinda el gerente han hecho que los colaboradores sean más eficientes?	
		¿Considera usted que los miembros del equipo tienen claro las responsabilidades individuales?	
Procesos	Calidad	¿Considera usted que los procesos que se realizan en cuanto a la calidad que se brinda en la empresa son adecuados?	
		¿Cree usted que se debería mejorar los procesos para obtener mejor calidad de servicio?	
	Eficiencia	¿Se realizan procesos adicionales para medir el grado de eficiencia en los colaboradores?	
		¿La organización realiza supervisiones para verificar si los resultados son eficientes?	
	Evaluación	¿Está de acuerdo que se realicen evaluaciones para verificar el correcto funcionamiento de los procesos de cada área?	
		¿Cree usted que las evaluaciones de los procesos tienen que ser planificados a tiempo?	

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
Desempeño	Comportamiento	¿Cree usted que el comportamiento de cada colaborador se refleja en su desempeño?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		¿Considera usted que se debería recompensar el buen desempeño de los colaboradores, para generar un correcto comportamiento en ellos?	
	Objetivos	¿Considera que es crucial que el desempeño de los colaboradores lleve a cumplir con los objetivos?	
		¿Estás de acuerdo que los objetivos se alinean con el desempeño que se efectúa en cada área?	
	Estrategias	¿Las estrategias desarrolladas son muy importantes para la mejora en el desempeño de cada trabajador?	
		¿Usted se siente conforme con el trabajo que actualmente realiza?	
Confiabilidad	Tasa de fallas	¿Cree usted que, al realizar la producción de una máquina en su tiempo estimado, evitará las fallas a la hora de la entrega?	
		¿Considera usted que se debería implementar un proceso más dentro de la producción donde se pueda evitar producir equipos con alguna falla?	
	Nivel operativo del equipo	¿Está de acuerdo usted con el nivel operativo del equipo que presenta la empresa?	
		¿Cree usted que la organización capacita constantemente a todos los trabajadores para que puedan elaborar productos fiables?	
	Número de horas del funcionamiento	¿Está de acuerdo que la empresa comunique a los clientes o proveedores el rango de horas de funcionamiento de la organización?	
		¿Crees que es importante tomar en cuenta el número de horas de funcionamiento para predecir la confiabilidad dentro del trabajo?	
Calidad percibida	Encuestas	¿Cree usted que es necesario realizar encuestas para medir la calidad percibida por parte de los clientes?	
		¿Está de acuerdo en que las encuestas también se realicen a los trabajadores para examinar nuestra medición de la calidad?	
	Reclamos	¿Considera usted que gran parte de los reclamos se da por una ineficiencia en la calidad que perciben los clientes?	
		¿Cree usted que los errores se reportan en forma de informes para su posterior corrección?	
	Opiniones	¿Considera usted que se toma en cuenta las opiniones de los colaboradores?	
		¿Está de acuerdo que los puntos de vista en cuanto a la calidad percibida por parte de nuestros clientes tengan un libro de opiniones para la mejora?	

ANEXO 4: CUESTIONARIO DE GESTIÓN OPERATIVA

Estimado colaborador, este cuestionario diseñado por Stringer (2002), adaptado del inglés al castellano, ha sido diseñado con el objetivo de medir cómo se siente en su ambiente laboral, para lo cual deberá tener en consideración sus experiencias vividas.

Asimismo, le agradeceré responder el cuestionario lo más objetivamente posible marcando con un aspa (X) dentro del recuadro de preguntas.

Para cada ítem se considera la siguiente escala de respuesta:

1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Usted está de acuerdo con las decisiones que toma su gerente respecto a sus habilidades dentro de la organización?					
2	¿Cree usted que el gerente evalúa de manera correcta el desempeño de los colaboradores?					
3	¿Cree usted que las decisiones tomadas por parte de la gerencia están generando rentabilidad?					
4	¿Considera usted que los niveles de rentabilidad están en crecimiento?					
5	¿Está de acuerdo usted que se realicen continuos ascensos de puesto para mejorar el rendimiento de los colaboradores?					
6	¿Considera usted que se debería evaluar a cada trabajador para poder encontrar su puesto idóneo?					
7	¿Cree usted que las funciones realizadas por cada área permiten cumplir con los objetivos planteados de la empresa?					
8	¿Considera usted que las funciones se relacionan con el logro de los objetivos?					
9	¿Considera usted que se mide correctamente los resultados de la organización?					
10	¿Cree usted que las funciones que realizan cada jefe de área generan buenos resultados a finales de cada mes?					
11	¿Cree usted que las funciones que brinda el gerente han hecho que los colaboradores sean más eficientes?					
12	¿Considera usted que los miembros del equipo tienen claro las responsabilidades individuales?					
13	¿Considera usted que los procesos que se realizan en cuanto a la calidad que se brinda en la empresa son adecuados?					

14	¿Cree usted que se debería mejorar los procesos para obtener mejor calidad de servicio?					
15	¿Se realizan procesos adicionales para medir el grado de eficiencia en los colaboradores?					
16	¿La organización realiza supervisiones para verificar si los resultados son eficientes?					
17	¿Está de acuerdo que se realicen evaluaciones para verificar el correcto funcionamiento de los procesos de cada área?					
18	¿Cree usted que las evaluaciones de los procesos tienen que ser planificados a tiempo?					

ANEXO 5: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado colaborador, este cuestionario diseñado por Stringer (2002), adaptado del inglés al castellano, ha sido diseñado con el objetivo de medir cómo se siente en su ambiente laboral, para lo cual deberá tener en consideración sus experiencias vividas.

Asimismo, le agradeceré responder el cuestionario lo más objetivamente posible marcando con un aspa (X) dentro del recuadro de preguntas.

Para cada ítem se considera la siguiente escala de respuesta:

1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que el comportamiento de cada colaborador se refleja en su desempeño?					
2	¿Considera usted que se debería recompensar el buen desempeño de los colaboradores, para generar un correcto comportamiento en ellos?					
3	¿Considera que es crucial que el desempeño de los colaboradores lleve a cumplir con los objetivos?					
4	¿Estás de acuerdo que los objetivos se alinean con el desempeño que se efectúa en cada área?					
5	¿Las estrategias desarrolladas son muy importantes para la mejora en el desempeño de cada trabajador?					
6	¿Usted se siente conforme con el trabajo que actualmente realiza?					
7	¿Cree usted que, al realizar la producción de una máquina en su tiempo estimado, evitará las fallas a la hora de la entrega?					
8	¿Considera usted que se debería implementar un proceso más dentro de la producción donde se pueda evitar producir equipos con alguna falla?					
9	¿Está de acuerdo usted con el nivel operativo del equipo que presenta la empresa?					
10	¿Cree usted que la organización capacita constantemente a todos los trabajadores para que puedan elaborar productos fiables?					
11	¿Está de acuerdo que la empresa comunique a los clientes o proveedores el rango de horas de funcionamiento de la organización?					
12	¿Crees que es importante tomar en cuenta el número de horas de funcionamiento para predecir la confiabilidad dentro del trabajo?					
13	¿Cree usted que es necesario realizar encuestas para medir la calidad percibida por parte de los clientes?					

14	¿Está de acuerdo en que las encuestas también se realicen a los trabajadores para examinar nuestra medición de la calidad?				
15	¿Considera usted que gran parte de los reclamos se da por una ineficiencia en la calidad que perciben los clientes?				
16	¿Cree usted que los errores se reportan en forma de informes para su posterior corrección?				
17	¿Considera usted que se toma en cuenta las opiniones de los colaboradores?				
18	¿Está de acuerdo que los puntos de vista en cuanto a la calidad percibida por parte de nuestros clientes tengan un libro de opiniones para la mejora?				

ANEXO 6: VALIDACIONES DE EXPERTOS



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: D. (Mg) VILLAR CASTILLO FREDDY
- I.2. Cargo e Institución donde labora: D. T. C.
- I.3. Especialidad del experto: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANZAS
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
- I.5. Autor del instrumento: FERNANDEZ GUTIERREZ BRIGITTE ESTEBAN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						<u>80%</u>

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

80%

Ate. *24 de Setiembre* del 2019

Firma de experto informante

DNI N° *08193124*

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. (Mg) VILLAR CASTILLO FREDY
 1.2. Cargo e Institución donde labora: D.T.C
 1.3. Especialidad del experto: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 1.5. Autor del instrumento: FERNANDEZ GUTIERREZ BRIGITTE ESTEFANY

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

80%

Ate. 24 de Setiembre del 2019

Firma de experto informante
DNI N° 08193124

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / M^a Cervantes Ramos, Edgard
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente - UCV
- I.3. Especialidad del experto: Investigación
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Fernandez Gutierrez Brigitee Estefany

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					81%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					81%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					83%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					83%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						84%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

82%

Ate, 24 de setiembre del 2019



Firma de experto informante
DNI N° 06614761

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. Corvantes Ramón, Edgar
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente - UCV
- I.3. Especialidad del experto: Investigación
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Questionario
- I.5. Autor del instrumento: Fernando Gutierrez Prigiteo Estefany

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					81%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					81%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					83%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					83%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						84%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

84%

Ate, 24 de Setiembre del 2019



Firma de experto informante
DNI N° 06614785

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Dr. Briceño Dorca Gonzalo
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DIC- UCV - Universidad Cesar V.
 I.3. Especialidad del experto: Administración
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					82%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					82%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					82%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					82%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					82%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					82%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					82%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					82%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					82%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						82%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			
12	X			

13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

82%

Ate. 10 de Octubre del 2019



Firma de experto informante
DNI N° 43601749

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Dr. Briceño Doua Gonzalo
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC-UCV-Universidad Cesar V.
 I.3. Especialidad del experto: Administración
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✗			
05	✗			
06	✗			
07	✗			
08	✗			
09	✗			
10	✗			
11	✗			
12	✗			

13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

82%.

Ate, 10 de Octubre del 2019



Firma de experto informante
DNI N° 43601749

ANEXO 7: ESTADISTICA DE LA MODA, MEDIANA Y MODA

		Estadísticos	
		GESTION_OPERATIVA	CALIDAD_DE_SERVICIO
N	Válido	40	40
	Perdidos	0	0
Media		3,55	3,58
Mediana		4,00	4,00
Moda		4	4
Desv. Desviación		,504	,549
Varianza		,254	,302
Rango		1	2
Mínimo		3	3
Máximo		4	5
Suma		142	143

ANEXO 8: MATRIZ DE DATOS

	GESTIÓN OPERATIVA																	
	DECISIONES						FUNCIONES						PROCESOS					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	3	3	3	3	3	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3
3	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3
4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
6	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	5	3
7	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4
8	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	5	4
9	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4
10	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4
11	4	2	2	4	2	3	4	3	4	4	5	4	5	2	4	2	4	4
12	2	4	4	2	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	2	4	4	4
13	5	3	4	5	3	5	4	5	4	5	3	3	5	4	5	3	4	5
14	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	2	4	5	5	4	5
15	5	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5
16	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	2	4	4	2	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	5	3
19	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3
20	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
21	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3
22	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
23	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4
24	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5	4	4	4	3	4
26	4	2	2	4	2	3	4	3	4	4	5	3	5	2	4	2	3	4
27	2	4	3	2	4	3	4	3	4	4	5	5	5	3	2	4	3	4
28	5	3	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	5	4	5	3	3	5
29	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	3	5	2	4	5	5	5	5
30	5	3	4	5	3	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5
31	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
33	2	4	4	2	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3
34	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
35	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
36	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	5	3
37	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4
38	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	5	4
39	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4
40	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	3	5	4	4	4	5	4

CALIDAD DE SERVICIO																		
DESEMPEÑO						CONFIABILIDAD						CALIDAD PERCIBIDA						
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
1	3	1	3	3	3	3	3	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4
4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
6	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
8	4	4	2	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4
9	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3
10	5	5	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	5	3	5	4	4	4
11	5	5	4	5	2	4	2	3	4	3	4	4	5	4	5	2	4	2
12	5	5	5	5	4	2	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	2	4
13	3	3	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	3	5	4	5	3
14	3	3	5	2	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	2	4	5	5
15	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3
16	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	3	4	2	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4
19	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
20	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
21	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2
22	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
23	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4
24	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3
25	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5	4	4	4
26	5	5	3	5	2	4	2	3	4	3	4	4	5	3	5	2	4	2
27	5	5	5	5	3	2	4	3	4	3	4	4	5	5	5	3	2	4
28	3	3	3	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	5	4	5	3
29	3	3	5	2	4	5	5	3	4	5	4	5	3	5	2	4	5	5
30	5	5	5	5	4	5	3	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3
31	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	3	4	2	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4
34	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
35	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
36	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2
37	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
38	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4
39	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3
40	5	5	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	5	3	5	4	4	4