



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de operaciones y calidad de servicio en la empresa
Autoclave Doméstica S.A., Ate 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Cuaresma Ríos, Saúl (ORCID: 0000-0003-1235-9435)

ASESOR:

Dr. Bardales Cárdenas, Miguel (ORCID: 0000-0002-1067-9550)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA — PERÚ

2020

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a quien en vida fue Cristhiam Aníbal Martínez Baldeón, la primera persona que conocí el primer día de clases en la universidad y quien después fue mi mejor amigo.

A mis padres, Teresa y Moisés por su apoyo constante y siempre creer en mí; a mi hijo Nicolás por ser mi mayor inspiración.

Agradecimiento

Agradecimiento a mi familia por ser mi mayor fortaleza, por otro lado, a los docentes asesores, por sus aportaciones y consejos para la elaboración del proyecto. Agradecido a dios por brindarme oportunidades de mejora, para sí ser un excelente profesional.

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de Tablas.....	5
Tablas de Correlaciones.....	6
Resumen.....	7
Abstract.....	8
I. INTRODUCCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
II. MARCO TEÓRICO.....	¡Error! Marcador no definido.
II. MÉTODO	¡Error! Marcador no definido.
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2 Variables, Operacionalización.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3. Población, muestra y muestreo.	¡Error! Marcador no definido.
3.1.1 Muestra.....	¡Error! Marcador no definido.
3.1.2 Muestreo.....	¡Error! Marcador no definido.
No probabilístico.	¡Error! Marcador no definido.
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	¡Error! Marcador no definido.
3.5 Procedimientos.....	¡Error! Marcador no definido.
3.6. Métodos de Análisis de datos.	¡Error! Marcador no definido.
3.7. Aspectos éticos	¡Error! Marcador no definido.
IV. RESULTADOS.....	¡Error! Marcador no definido.
4.1 Estadística descriptiva.....	¡Error! Marcador no definido.
4.2 Estadística inferencial.....	¡Error! Marcador no definido.
V. DISCUSIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
VI. CONCLUSIONES	¡Error! Marcador no definido.
VII. RECOMENDACIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
REFERENCIAS BILIOGRAFICAS.....	48
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla N° 01: Gestión de operaciones	p.29
Tabla N° 02: Calidad de Servicio.	p.30
Tabla N° 03: Logística	p.32
Tabla N° 04: Producción	p.33
Tabla N° 05: Gestión del Talento Humano	p.35

Tablas de Correlaciones

Correlación: Gestión de operaciones y Calidad de Servicio	Pg.31
Correlación: Logística y Calidad de Servicio	Pg.33
Correlación: Producción y Calidad de Servicio	Pg.34
Correlación: Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio	Pg.36
Prueba de Normalidad	Pg.37

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general definir la relación entre la gestión de operaciones y la calidad de servicio de los colaboradores de la empresa Autoclave Doméstica S.A., 2020. Realizado mediante los lineamientos requeridos por la Universidad Cesar Vallejo.

La muestra del presente estudio estuvo constituida por 30 colaboradores, de la empresa Autoclave Doméstica S.A, con un muestreo por conveniencia. El diseño fue no experimental de nivel correlacional y corte transeccional. La técnica empleada fue el censo y el instrumento utilizado la escala tipo Likert.

Se obtuvo como confiabilidad para Gestión de Operaciones un .814 y .743 para Calidad de Servicio empleando el Alfa de Cronbach. Se aplicó el estadístico de Rho de Spearman para hallar el nivel de correlación de las variables obteniendo un resultado de Rho de Spearman: .699** y Sig. Bilateral de ,0.000, donde se llegó a la conclusión en la investigación que gestión de operaciones se relaciona significativamente con la calidad de servicio, así mismo las dimensiones que son componentes de la gestión de operaciones también se hallan relaciones.

Palabras clave: Gestión de operaciones, calidad de servicio, colaboradores, correlación,

Abstract

The present research work had the general objective of defining the relationship between operations management and the service quality of the collaborators of the company Autoclave Doméstica S.A., 2020. Carried out using the guidelines required by the Cesar Vallejo University.

The sample of the present study consisted of 30 collaborators, from the company Autoclave Doméstica S.A, with a sampling for convenience. The design was non-experimental with a correlational level and a cross-sectional cut. The technique used was the census and the instrument used was the Likert type scale.

A reliability of Operations Management of .814 and .743 was obtained for Quality of Service using Cronbach's Alpha. Spearman's Rho statistic was applied to find the level of correlation of the variables obtaining a result of Spearman's Rho: .699 ** and Sig. Bilateral of, 0.000, where it was concluded in the research that operations management It is significantly related to the quality of service, likewise the dimensions that are components of operations management are also relationships.

Keywords: Operations management, quality of service, collaborators, correlation,

I. INTRODUCCIÓN

Como parte de la investigación se redactó la realidad problemática de acuerdo al trabajo que viene desarrollando. La gestión de operaciones y la calidad de servicio constituyen un núcleo esencial en el ciclo de vida de una organización. Las organizaciones que han estado en un entorno económico favorable, se encuentran sin saber cómo afrontar un crecimiento económico más reducido. ¿Parece un reto? cuando hay una mínima opción de crecer por medio de las ventas, es en ese momento se necesita la contribución de todas las áreas que mayor impacto tienen en el rendimiento empresarial.

Las operaciones son un pilar fundamental en el éxito de una empresa, debido a que tiene una relación directa con cada una de las áreas de la organización. La gestión operativa son actividades (procesos) que realiza la empresa para continuar existiendo, ya sea industrial o de servicios. Los responsables de esta área, tienen la misión de maximizar todos los recursos y mantener una comunicación fluida y constante con los demás departamentos, con el fin de mantener un trabajo en conjunto y poder llevar a cabo actividades que permitan fortalecer su presencia en el mercado.

A nivel internacional existe un claro ejemplo de mejora continua para Toyota, el concepto de desperdicios no es otra cosa que el mínimo de equipos, materiales, componentes u tiempo de trabajo esencial para la producción. Según Likert, J. (2004) “Un pilar fundamental para que Toyota continúen siendo una de las marcas top en su categoría a pesar de los constantes cambios por los que atraviesa el mercado (social, político, económico, etc.) es su cultura corporativa “Toyota Way”, la cual define sus valores institucionales y métodos de negocio aplicados en el día a día en cada uno de los niveles de la empresa; tanto en su fábrica principal como en todas sus plantas alrededor del mundo” (p.12)

A nivel nacional, la mayoría de empresas centran sus esfuerzos en vender, vender y vender, dejando de lado una adecuada gestión de procesos y calidad de servicios. Si bien es cierto es importante la venta, pero si el cliente te compra una vez no lo vuelve hacer por mala calidad, demora en la entrega de producto que en corto plazo puede generar más pérdidas que ganancias a la empresa. Una de las empresas que realiza una adecuada planificación en su

proceso de producción y por ende posee una calidad de servicio que lo hace una compañía top en el mercado peruano es Backus, poseen más de 100.000 puntos de distribución a lo largo del territorio peruano. La gestión de operaciones esta direccionada a diversos indicadores operativos (Volumen de venta, stock, por último, una adecuada gestión de operaciones garantiza una calidad de servicio que se puede medir por medio de los estados financieros.

En este contexto, en la empresa Autoclave Doméstica S.A., es una organización manufacturera que fabrica y comercializa cajas chinas y parrillas. Tiene más de 20 años en el mercado y a pesar de ello no cuenta con una gestión de operaciones adecuada que nos permita aplicar una mejora continua en cada una de las fases de producción, se debería de contar con un proceso de producción predecible y controlable que permita poder operar sin sobresaltos en escenarios adversos. Tiene que realizarse una reestructuración, que implique un cambio en todas las áreas y que no sea solo producción sino administrativo y contable porque todo cambio tiene que ser general para que la comunicación sea horizontal.

La Formulación del Problema del estudio realizado, en un contexto general: ¿Qué relación existe entre la gestión de operaciones y la calidad de servicio de la empresa Autoclave Doméstica S.A., 2020?

Problemas Específicos:

- ¿Cuál es la relación entre la **logística** y la calidad de servicio la empresa Autoclave Doméstica S.A., 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la **producción** y la calidad de servicio en la empresa Autoclave Doméstica S.A., 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la **gestión del talento humano** y la calidad de servicio en la empresa Autoclave Doméstica S.A., 2020?

La justificación del Estudio, se generará un gran aporte en la gestión de producción de la empresa Autoclave Doméstica S.A., teniendo en cuenta que se realizará un análisis a las variables: la gestión de operaciones y la calidad de servicio. Esto servirá a fin de destapar algunas falencias en la cadena de suministros, que permitirá implementar propuestas de solución con la finalidad de

acrecentar la capacidad de producción en consecuencia mejorar la calidad de servicio. En la práctica este proyecto se realizó con el fin de implementar estrategias que permitan mejorar la gestión de operaciones y la calidad de servicio en la empresa Autoclave Doméstica S.A., de ese modo contribuir a una mejor la gestión de la cadena de suministro y poder incrementar y mejorar su capacidad y producción. En el plano social en la actualidad, la empresa presenta algunas falencias en producción y por ende no produce como podría hacer con toda la logística que posee, con esta investigación se busca un plan de mejora tanto en la parte operativa como en los colaboradores (la mayoría son de la zona), si a la empresa le va bien y mejora en los puntos que se hacen hincapié en la investigación los colaboradores tendrán más trabajo y se podrán hacer obras sociales en mejora de la comunidad de los alrededores.

La metodología del proyecto proporcionará cifras confiables a través de los instrumentos, el cual puede contribuir a una estrategia metodológica en cuanto a Gestión de operaciones y Calidad de servicio de los colaboradores de la empresa Autoclave Doméstica S.A.

La Hipótesis General plantea: Existe relación entre la gestión de operaciones y la calidad de servicio de la empresa Autoclave Doméstica S.A., 2020.

Las hipótesis específicas:

- Existe relación entre **logística** y la calidad de servicio empresa Autoclave Doméstica S.A., 2020
- Existe relación entre **producción** y la calidad de servicio empresa Autoclave Doméstica S.A., 2020
- Existe relación entre **gestión del talento humano** y la calidad de servicio empresa Autoclave Doméstica S.A., 2020.

El Propósito general del estudio: Determinar si existe relación entre la gestión de operaciones y calidad de servicio de la empresa Autoclave Doméstica S.A., 2020.

Los objetivos Específicos son:

- Definir la relación que existe entre la logística y la calidad de servicio empresa Autoclave Doméstica S.A., 2020
- Definir la relación que existe entre la producción y la calidad de servicio de empresa Autoclave Doméstica S.A., 2020
- Definir la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio de empresa Autoclave Doméstica S.A., 2020.

II. MARCO TEÓRICO.

A continuación, se menciona los **antecedentes nacionales**: Chávez (2016) en su tesis “gestión de Operaciones y calidad de servicio en el área de nutrición de la Clínica Internacional S.A., lima, 2016” (Investigación para conseguir el calificado titulado en administración). Universidad Cesar Vallejo. Compuesto por el objeto de estudio el cual fue determinar la correlación gestión administrativa y la calidad de servicio, así mismo compuesta por una población de 30 sujetos. Siendo el producto final que la gestión de Operaciones y la calidad de servicio, tienen correlación fuerte y resalta que una buena gestión de operaciones con procesos bien establecidos, genera una repercusión buena en la persona logrando una mejor calidad en el servicio que se le da, así mismo adquiriendo una correlación de $r = 0,633$, señalando con ello una vinculación positiva alta.

Según Zúñiga (2018) en su investigación titulada “gestión logística y la calidad de servicio en los ayudantes de la empresa Transa S.A, Ate 2018. (Investigación para conseguir el calificado: Licenciada en Administración). Universidad Cesar Vallejo- Perú. Compuesto por el objeto principal de definir la correlación Gestión Logística y La Calidad de servicio, por otro lado, metodológicamente descriptiva, correlacional, diseño no experimental, de corte transversal, así mismo la muestra fue constituida por 60 individuos, se emplea la encuesta a escala tipo Likert de 20 interrogantes, validado por un juicio de expertos temáticos y metodológicos. Se llegó a la conclusión, donde se arrojó un nivel de la sig. de 0.00 por medio de Rho Spearman, donde se niega la hipótesis nula y se admite la alterna, sintetizando una correlación de 0.937 entre gestión logística y calidad de servicios.

Según Mayta (2017) investigación titulada Diseño de un sistema de Planificación y Control de Producción Basado en la Teoría de Restricciones, para mejorar la Productividad de la empresa de tratamiento de vidrios. El objetivo de este estudio fue diseñar un sistema basado en la gestión de planificación y control en el área de producción basado en la teoría de restricciones, que nos pueda ayudar en incrementar su productividad. Esta es de tipo descriptivo, debido a que brindan una respuesta a las causas de los eventos que suceden en la investigación y sobre todo a la correspondencia que existen. El diseño de la indagación fue de

enfoque cuantitativo teniendo en cuenta que utiliza cifras numéricas para definir una hipótesis y análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y establecer teorías.

Según Fernández, Ramírez (2017) trabajo “Propuesta de un Plan de Mejoras, Basado en Gestión por Procesos, para Incrementar la productividad en la empresa de distribuciones A & B”. El objetivo de esta investigación es diseñar una gestión de producción para el incremento de la productividad en la empresa A & B. Estudio Aplicado, porque se realiza un detalle de la realidad problemática y en base a ello es que presentan alternativas de solución frente a lo encontrado. El diseño es No experimental, porque no se va alterar ningún dato o producto. La población son todos los procesos de producción, colaboradores y clientes. Se diseñó un plan de mejorar en a la cadena de suministro, para mejorar la productividad de la empresa, entre estas mejorar esta la de capacitar a los colaboradores en gestión de procesos.

Cornejo, León (2017) investigación Propuesta de Mejora para la Optimización del Desempeño del Almacén Central de Franco Supermercados. La finalidad de esta investigación es diseñar una propuesta de mejora en la optimización del desempeño del almacén central de Franco supermercados. El trabajo de diseño no experimental, debido a que estudiara el comportamiento de los colaboradores en el almacén central de franco supermercados sin modificar nada y así posteriormente estudiar los datos recolectados.

A continuación, definiremos los **antecedentes internacionales** de la presente investigación, Según Araya y Castillo (2017) estudio “Calidad de Servicio en la Educación Superior a Distancia”. (Trabajo para tentar el calificativo Licenciado en Administración de Empresas). Universidad de Barcelona-España. Instrumentos de medición fueron dos, una para medirla calidad de servicio de la educación a distancia y otra para medir la satisfacción. La recolección de la muestra ser realizo en chile, entre julio del 2013 y febrero del 2015. El instrumento de medición fue encuestas cualitativamente por medio de entrevistas y focus group. Se encuestaron a 688 estudiantes (8 universidades), las cuales solo 622 fueron validad. Este tipo de educación permite a las personas contar con una educación sin límites; esto se refleja en la flexibilidad de horarios y espacio (su salón es su computadora). En los

últimos años las universidades incrementaron sus ofertas, ya que ello le permite contar con un indicador diferencial frente a otra que no ofrece estos servicios.

Sánchez (2017) estudio titulada “Evaluación de la Calidad de Servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualan”. (Estudio para Licenciatura en Administración). Universidad Rafael Landívar-España. El objeto central de esta tesis es evaluar la calidad de servicio del restaurante Pizza Burger Diner en Gualan, Zacapa. Calculando el índice de la calidad de servicio dado por el restaurante por medio del método ServQual, determinando el nivel de insatisfacción tomando las como referencia las diferencias que existen entre expectativas y percepciones (realizando una evaluación 360 grados a los ayudantes y directivos del restaurante, instrumento para el recojo de información fue el cuestionario (2), uno para medir expectativas y el otro para percepciones. Como resultado se encontró en la frecuencia de visita de los clientes que en mayor porcentaje un 29 % 1 vez cada 2 semanas, el 24% visita el restaurante una vez al mes, otro 24% 1 vez por semana y un 23% 1 vez a la semana. La procedencia de clientes al restaurante con mayor porcentaje son las aldeas con un 42%, por encima del departamento o municipios con 31%, el casco urbano con 19% y los viajeros frecuentes con 8%. En la identificación de medio publicitario más efectivos encontramos que redes sociales y marketing boca a boca son los más efectivos con un 42%, dejando atrás a la publicidad impresa con 40%, la radio con 11% y por último a el cable con un 7%.

Vallada (2016) investigación “Propuesta para optimizar la operación Logística en los Procesos de Alistamiento y Despachos de Mercancía distribución Colfrigos S.A.S”, el objeto de estudio fue desarrollar un plan de operaciones para optimizar la productividad de la empresa Colfrigos se formula un modelo de maximización de la producción que tiene su origen en la capacidad que permita reducir la cantidad de horas trabajadas. El modelo cuenta con dos variables: cantidad a mover de un producto y el ocio productivo de la cantidad de mano de obra. La baja productividad se debe a que hay un exceso en las horas trabajadas en recepción y alistamiento.

Maldonado (2016) indagación titulada Aumento de la productividad mediante Gestión por procesos en el área de empaque de la empresa Green Rose. Para

esta investigación se utilizó una metodología gráfica estandarizada llamada BPMN (Business Process Modeling Notation), con esta metodología se puede describir de forma integral que integrantes incluyen, recursos, mensajes, etc. de cada fase del proceso de producción. Una vez que está definido el tiempo promedio del proceso de empaque, esta data nos permitirá optimizar el regimiento de los colaboradores y poder cumplir con la producción en los plazos establecidos. De esta manera los costos de horas extras reducirán en un 8.1% e incrementar la producción en la organización.

Marco teórico: a continuación, presentamos las definiciones para la **Variable: Gestión de Operaciones:**

Moscoso, P, Lago, A (2014) declaran que “La gestión de operaciones, consiste en emplear los medios (capital humano, materiales, máquinas, etc.) para hacer cosas (productos, bienes y servicios). Estamos pues rodeados de operaciones en todas partes –también nuestra vida cotidiana gestionamos operaciones cuando preparamos el desayuno o hacemos la compra- y en todas las organizaciones hay que gestionar operaciones en muchas formas.” (p.01).

Por otro, se menciona que la Gestión de Operaciones contempla una serie de dimensiones, tales como:

El proceso **logístico** de acuerdo a Velásquez (2003) “especialidad que analiza, administra y gestiona las labores de apoyo dentro de una compañía, focalizada en los procesos de abastecimiento, traslado, almacenamiento, conservación de las materias primas” (p. 04). El factor logístico en una empresa es fundamental ya que por medio de esta diseñaremos mejores canales logísticos, ya sea de reparto, traslado, almacenamiento en definitivas mejoras en nuestros procesos.

La Producción según Velásquez (2003) “función importante de toda compañía, asociada a actividades con la creación de bienes y servicios.” (p.05). El producto final expuesto en una tienda es el producto de la asociación de materias primas, a fin de satisfacer alguna necesidad insatisfecha. La producción de todo producto o servicio es la que va desde las materias primas hasta el producto final.

El concepto de ventas de la perspectiva de Pérez y Martínez (2006) “los consumidores sólo aptaran por los productos de la empresa con la ayuda de diversos esfuerzos relacionados a la venta y de promoción.” (p.35).

Es relevante la **gestión del talento humano** y Chiavenato (2002) “gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que sobresale en las compañías.” (p.30). El talento humano es aquella gestión que abarca la elección del mejor talento humano para la organización, aprovechar sus habilidades, el conocimiento, la creatividad, para así aprovecharla al máximo a fin de dar resultados positivos a la organización.

Por otro lado, López y Rivero (2015) menciona que “Esto quiere decir que la administración de operaciones crea valor en la transformación de un bien o servicio, por ello lo importante del control en la cadena de procesos por el que pasa la materia prima antes de convertirse en un producto final (p.16)”. Se tiene que trabajar en una mejora continua, para hacer de un proceso de producción, proceso de venta y distribución los mejores en su línea y generen mayores márgenes de ganancia a la empresa.

Peña (2016) “mencionan que se enfoca en el estudio de los procesos y en el estudio del trabajo. Si van a analizar todas las tareas necesarias en un proceso, buscando su estandarización y el cálculo de los costes asociados” (p. 15). Analizar cada una de las fases de producción para así poder diagnosticar unas posibles fallas que puedan incrementar el tiempo de fabricación, generar mermas, aumentar las horas del trabajo. Estandarizar es una estrategia de la gestión de producción, para así todos los procesos puedan estar alienados a un modelo en común. El cálculo de costos va de la mano con la gestión de compras, esto también es parte fundamental en la gestión de operaciones. Si no se tiene un control de inventarios, se falla al momento de calcular cuánto será el costo de material primar para la fabricación del producto.

Chase y Jacobs (2014) “puntualiza como el diseño, operación y mejoramiento de los sistemas que crean y proporcionan los productos y servicios primarios. Tanto que el marketing y las finanzas” (p. 4). La gestión de operaciones es tan igual de importante que las áreas administrativas o de gestión de talento,

su función no solo se basa en controlar los procesos, tiene también la tarea de diseñar planes de acción según el requerimiento de las áreas. El óptimo funcionamiento del área de producción y comunicación constantes con todos los departamentos de la organización para poder mejorar en los tiempos de entrega, calidad y ventas que a su vez sea reflejado en ingresos para la organización.

Pérez, D. (2014) clara “dirección de operaciones comprende un papel muy importante, hay que considerar su posición dentro del esquema organizacional, donde cuentan con tres niveles: el estratégico, táctico y operativo; donde esta estaría establecida el nivel táctico, donde de acuerdo con los objetivos fijados por la alta dirección, encargados de las estrategias o llamados también estrategas, se utilizaran los recursos del sistema físico (operativo) de manera provechosa, para llegar a los objetivos organizaciones.” (p.03).

Calidad de Servicio: A continuación, presentamos las definiciones de Calidad de Servicio

Se enfocará nuestro estudio en el modelo de Velásquez, porque es un modelo que cubre todas las áreas de operaciones, desde logística hasta ventas. A mi criterio, vivimos en un mundo tan cambiante tanto a nivel social como económico, por ello es complejo mantener un nivel de gestión con estándares de calidad que garanticen mantener una posición en el mercado y más aún las pequeñas y medianas empresa.

Tigani, D. (2012) declara “calidad de servicio es la medida en que una cosa o un servicio, satisfacen una necesidad, resuelve un problema o agrega valor para alguien”. (p.32).

VELOCIDAD DE RESPUESTA: “Se refiere a la rapidez, el costo, la facilidad de arreglar un escenario donde un producto se daña, y la amabilidad que posee el personal del servicio técnico” (p.14). Velocidad de respuesta o también conocida como la capacidad de respuesta, es aquel aspecto que posee la organización frente a un servicio de gran demanda, donde la empresa tenga la capacidad de dar solución esa demanda.

EMPATIA: que es la atención especializada e individualizada que el colaborador ofrece al consumidor. La empatía se refiere a la capacidad de los asalariados para comprender el lugar de los clientes” (p.15). La empatía es aquel factor diferencial en toda organización, los gerentes y/o trabajadores debe de ponerse en el lugar del cliente.

GARANTIA: “La garantía es el medio para brindar seguridad en los casos en los que exista un riesgo importante de que alguna condición no se cumpla o aparezca un problema” (. p15). La garantía es aquel indicador que te da un respaldo a futuro de un producto o servicio, si este presenta un problema.

Según Heizer y Render (2015) “Consideran que un director de operaciones tiene que desarrollar un sistema de control de calidad total que identifique y satisfaga las necesidades del cliente. La gestión de calidad total cuida al cliente. Por consiguiente, aceptamos la definición de calidad que ha adoptado la *American Society for Quality* (ASQ; www.asq.org)” (p.45).

Por otro lado, según Ramírez (2015) detalla “calidad se fija como la característica propia de un producto o servicio que logra la aceptación y posteriormente la satisfacción final” (p.16). La calidad de servicio depende de muchos factos e incluyen en la evolución del mismo. Por ello en la gestión de producción surge el control de calidad, como medida para poder acceder a estar más altos que los hagan productos o servicios de primer nivel. El producto o servicio son resultados de procesos, entonces se aplica el control a todo el proceso en sí y no solo al final como antes se solía hacer. Practicar la gestión de calidad por procesos, permite corregir fallas que si detectan al final ya no pueden ser reparadas y llevan a perder el producto o servicio.

Hoffman y Bateson (2012) y Lovelock et al. (2010), quienes han demostrado la existencia de diferencias y desacuerdos en mención de la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario y viceversa” (p.25). Por ello la calidad de servicio tiene una amplia relación con las expectativas y percepciones del cliente. Esta a su vez es medida por medio de la calidad en los servicios, los cuales son calificados por los mismos usuarios.

Según Rogel (2018) “Si te vuelven a comprar, es que brindaste más que un buen producto es el servicio (p. 17)”. Siempre se tiene que preocupar por el cliente, hacer el post venta influye en que un cliente te vuelva a comprar. El margen de fallas siempre va a existir, pero si se realiza un buen servicio en asesoría post venta, se puede hasta fidelizar mejor al comprado.

Según De la vega (2014) expone en su libro que “La calidad tiene su origen en la expectativa que el cliente ha puesto en ese servicio o producto, el beneficio de un cliente satisfecho se ve reflejado en el posicionamiento de la marca. Más aun en tiempos donde las redes sociales juegan un papel transcendental en la reputación de una marca” (p.23). Una red social te puede llevar al cielo como también puede sepultar tu marca, si no sabes manejar un comunicación directa, eficaz y rápida con tus clientes.

Según Parodi, Andrés y Perry (2017) “La calidad de servicio tiene su procedencia en elementos tangibles como la falla de un producto o servicio y elemento intangibles como es la satisfacción (p.18)”. La calidad de servicio.

Torres, S y Vásquez, L (2015) declararon “La calidad del servicio (CS) está fundamentada en el paradigma de la des confirmación, como producto de la disconformidad entre las percepciones (P) y expectativas (E) respecto al desempeño del servicio.” (p.04).

El autor menciona que la calidad de servicio (CS) es el resultado que se da cuando el cliente tiene dos escenarios, donde se tiene a la disconformidad (lo que esperaba) puede ser buena o mala y la conformidad que se le brinda, es por ello que la empresa debe desarrollar estrategias para la mejora de CS.

II. MÉTODO

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.2. Enfoque de la investigación

Cuantitativa

Hernández (2014) “se emplea la recaudación de datos para así acreditar hipótesis con bases numéricas y el análisis estadístico, con los fines de constituir pautas de comportamiento y probar teorías.” (p.37).

El enfoque cuantitativo es la utilización de los diseños para que el investigador analice con convicción cada hipótesis planteada para realizar una aportación a la investigación que se desea realizar. Estudio con enfoque cuantitativo, solo se analizaron las variables en su campo de estudio mas no se manipularon y se plantearon posibles soluciones.

3.1.3. Tipo de investigación

Aplicada

Hernández (2014) “ya que tiene como objetivo solucionar un problema en un período de tiempo” (p.37).

Proyecto de tipo aplicada, se obtuvo y recopiló todo tipo de datos y teorías originadas por muchos autores y se utiliza en esta investigación para dar respuesta a preguntas específicas, no contrasta hipótesis, se utiliza una teoría por el cual esta se somete a la verificación de la realidad y uso estadístico.

3.1.4. Nivel de investigación

Correlacional

Hernández (2014) “agrupan variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.” (p.126).

Estudio correlacional, se busca dar a reconocer la vinculación entre Gestión de Operaciones y Calidad de Servicio de los Colaboradores, Autoclave Doméstica S.A., Ate 2020.

3.1.5. Diseño de la investigación

No experimental

Hernández (2014) “se define como aquellas investigaciones que se realizan sin ninguna manipulación deliberadamente de las variables, donde se observa los fenómenos en su ambiente natura.” (p.37)

El diseño será no experimental de corte transversal, donde no se manipula ningún dato, solo se observa y analiza.

Análisis:

M: Muestra

X: Gestión de Operaciones (variable independiente)

R: Correlación

Y: Calidad de Servicio (variable dependiente)

3.2 Variables, Operacionalización

El trabajo se medirá por medio de los indicadores situados en la matriz de consistencia, se aplicó un cuestionario a medida de Likert, para el recojo de las cifras y el Programa SPSS- obtener como productos finales, las tablas de cruzadas, alfa de Cronbach, prueba de normalidad Shapiro Wilk.

Gestión de Operaciones: Shroeder, G, Goldstein, M Y Rungtusanathan, J (2014) declaran que “La gestión de operaciones, como campo de estudio, trata de la producción de bienes y servicios [...] en cualquier organización, la función de operaciones es el motor que crea las utilidades de la empresa y respalda la economía global.” (p.02).

Una excelente administración de recursos o también llamada gestión de operaciones nos proporcionara como producto final el llegar a los objetivos.

Calidad de Servicio: Tigani, D. (2012) declara “calidad de servicio es la medida en que una cosa o un servicio, satisfacen una necesidad, resuelve un problema o agrega valor para alguien”. (p.32).

La cs es aquella medida en que un servicio es percibido por medio de una necesidad, lo percibido puede ser bueno o malo eso será criterio del beneficiario.

Definición operacional:

Dimensión

Gómez (2009) detalla: “elemento componente de una variable, que resulta de su análisis o descomposición “(p.58).

La descomposición de una variable es el resultado o producto final llamado “dimensión”.

Indicador:

Gómez (2009) declara: “es un indicio, señal o unidad de medida que concede estudiar o cuantificar una variable y sus componentes”. (p.59).

Todo instrumento que pretende realizar un estudio de una urbe, debe definir claramente sus indicadores como unidad de medida.

3.3. Población, muestra y muestreo.

3.3.1. Población

Hernández (2014) “es el grupo de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones o características.” (p.174).

Población utilizada en nuestro sondeo estuvo formada por 80 asalariados del negocio Autoclave Domestica S.A

3.1.1 Muestra

Según Martínez (2012), nos dice “El volumen de la muestra es un cálculo basado en fórmulas y es de suma importancia para hallar el volumen adecuado de la muestra, simbolizado por N. Una muestra debe ser pequeña para que el costo

sea bajo y suficientemente grande para que el error de muestreo sea tolerable”.
(p.55)

3.1.2 Muestreo

No probabilístico.

Hernández (2014) “No probabilístico Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características mismas del estudio.” (p.209).

La muestra es por conveniencia donde estas muestras están formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso para su sondeo a realizarse.

3.2. Criterios de selección

3.2.1. Criterios de inclusión

Se considera dentro de la población a las personas mayores de edad a partir de los 18 hasta los 70 años. Teniendo en cuenta que la población estudiada está constituida por los colaboradores, entre mujeres y hombres de Autoclave Doméstica S.A. en el año 2020.

2.3.1.1.2. Criterios de exclusión

No se considera a los colaboradores que solo presente servicios eventuales o terceros a la empresa autoclave Doméstica S.A.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Técnica de recolección de datos

Técnica: Encuesta

Hernández (2014) “la **encuesta**, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.” (p.200)

Se optó por la encuesta en nuestro estudio, Por ello, el uso de dichas encuestas está centrada en los colaboradores de la empresa Autoclave Doméstica S.A., para hallar correspondencias que puedan existir.

3.4.2 Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario

Hernández (2014) “el cuestionario está constituido por un grupo de interrogantes respecto a un tema o variable, para su medición” (p.14).

Instrumento empleado será el cuestionario debido a que nos ayudará ahorrar tiempo y puede adecuarse al tesista y objeto de estudio

El conjunto de interrogantes destinados a medir algún tema de estudio está siempre asociada a un cuestionario.

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

Cuestionario compuesto por 34 interrogantes las cuales fueron hechas por medio de la Matriz de Operacionalización, estudiadas en: 18 y 16 interrogantes por cada variable que permitirá fijar cómo influencia la gestión de operaciones en la calidad de servicio de Autoclave Doméstica S.A., siendo validados por tres especialistas, para luego hallar confiabilidad de Cronbach.

Confiabilidad

Hernández (2014) expresó “Confiabilidad se refiere a que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes; grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales “. (p.200).

Cuando un instrumento da como productos finales consistentes y coherentes son gracias a la confiabilidad, por otro lado, su aplicación repetida a la misma población u objeto de estudio debe de dar productos finales los mismo que se arrojó en la primera etapa.

3.5 Procedimientos.

El presente estudio, se comenzó a realizar con la descripción de la realidad problemática, así mismo los trabajos previos de acuerdo a las variables a estudiar, tanto en contexto internacional y nacional. Se exploró las fuentes teóricas relacionadas a las variables, Se formularon los problemas, hipótesis, objetivos, tanto generales como específicos y las justificaciones del estudio.

En el método, se procedió a indagar información para el enfoque, tipo y diseños de estudio, sobre la población, muestra y muestreo, la técnica e instrumentos de recojo de datos. Así mismo se han creado cuestionarios para gestión de operaciones y calidad de servicio, todos ellos respaldados por el alto porcentaje de validez y confiabilidad. En el capítulo III, se muestran resultados, representados por tablas y figuras estadísticas, acompañados por su análisis para hacerlo más fácil la comprensión de la investigación y los porcentajes que se obtuvieron. En los frutos finales inferenciales se utilizó la regresión ordinal para la prueba de hipótesis y así establecer si existe relación en cada una de las variables. Finalmente se tiene a la discusión, las recomendaciones, referencias bibliográficas, donde se podrán tener acceso. En definitiva, el trabajo tiene un buen sustento temático y metodológico, cifras que pueden servir para posteriores investigaciones.

3.6. Métodos de Análisis de datos.

3.6.1. Estadística descriptiva

En el proyecto de estudio también realizaremos análisis estadístico descriptivo para las dos variables objeto de estudio, por ello se realizó un estudio de las dimensiones obtenidas por los autores seleccionados.

Según Hernández (2014) refiere que en una investigación se obtiene una distribución de frecuencias, donde se calcula las estadísticas descriptivas para cada variable de estudio. (p. 292).

3.6.2. Estadística Inferencial

Hernández (2014) manifiesta que una estadística inferencial es una estadística que puede utilizarse para mantener una postura de una hipótesis y estimar parámetros, donde pone en manifiesto que las estadísticas de un determinado grupo de personas, también se le puede definir como parámetros los cuales también pueden ser estadígrafos (p. 299).

3.6.3. Validación del instrumento

Validez: Hernández (2014) expresando “se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”. (p.200). Un instrumento de gran validez es cuando este mismo mide la variable que pretende medir, es aquel grado significativo y adecuado.

La validez se realizó mediante el juicio de expertos, los cuales fueron 3 docentes, que validaron las preguntas del cuestionario que se tomaron a los colaboradores.

Expertos	Grado / Apellidos y Nombres
Experto N.º 1	Mg. GONZALES FIGUEROA IRIS KATHERINE
Experto N.º 2	Dr. NAVARRO TAPIA JAVIER FÉLIX
Experto N.º 3	Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO

Nombre de expertos

V1: Gestión de operaciones

Pautas	Educado r. 01	Educador. 02	Educador. 03	Integro
Claridad	89%	89%	88%	266%
Objetividad	89%	89%	88%	266%
Pertinencia	89%	89%	88%	266%
Actualidad	89%	89%	88%	266%
Organización	89%	89%	88%	266%
Suficiencia	89%	89%	88%	266%
Intencionalidad	89%	89%	88%	266%
Consistencia	89%	89%	88%	266%
Coherencia	89%	89%	88%	266%
Metodología	89%	89%	88%	266%
			TOTAL	2660%
			CV	88.67%

Validación de expertos: Gestión de Operaciones

V2: Calidad de servicio

Pautas	Educador. 01	Educador. 02	Educador. 03	Integro
Claridad	88%	90%	89%	267%
Objetividad	88%	90%	89%	267%
Pertinencia	88%	90%	89%	267%
Actualidad	88%	90%	89%	267%
Organización	88%	90%	89%	267%
Suficiencia	88%	90%	89%	267%
Intencionalidad	88%	90%	89%	267%
Consistencia	88%	90%	89%	267%
Coherencia	88%	90%	89%	267%
Metodología	88%	90%	89%	267%
			TOTAL	2760%
			CV	92%

Validación de expertos: Calidad de servicio

Alfa de Cronbach

Hernández (2014) expreso “procedimiento más aplicado y sencillo para ver si una prueba de medición es de confianza, empleada solo cuando tienes instrumentos que son de escala (medición)”. (p.298). El tesista debe primero hallar el alfa para así poder saber si sus escalas de medidas son fiables.

Alfa de Cronbach: Gestión de Operaciones

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	
Cronbach	elementos
.814	18

Para determinar la confiabilidad de las herramientas de investigación, se usó el programa SPSS V. 23 Statistics, el cual presentó fiabilidad de, 814, este indicó que el instrumento presentó una relación alta.

Alfa de Cronbach: Calidad de Servicio.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	elementos
.743	16

Para determinar la confiabilidad del instrumento de investigación, se usó el programa SPSS V. 23 Statistics, el cual presentó fiabilidad de, 743, este indicó que el instrumento, respecto a la primera variable, presentó una relación muy alta.

Escala de medición de Alfa de Cronbach

Coeficiente	ANALISIS
0	Relación nula
0 – 0,2	Relación muy baja
0,2 – 0,4	Relación baja
0,4 – 0,6	Relación moderada
0,6 – 0,8	Relación alta
0,8 – 1	Relación muy alta
1	Relación perfecta

Fuente: Adaptado por Díaz, González, Jara, & Muñoz (2018) basado en Landis & Koch (1977).

3.7. Aspectos éticos

Se trabajó con diversos autores para lo cual se realizaron citas a párrafos de su trabajo o estudios. Se tiene que respetar el trabajo de investigación que ellos

realizaron por ello no solo se cita en la investigación en sí, también podemos ver como lo citamos en las referencias.

La investigación realizada, se hizo con el conocimiento del gerente general de la empresa, los colaboradores tenían conocimiento que la información que proporcionaban era para un fin académico.

Nuestro proyecto contiene una dirección ética bien marcada, desde las aulas de las Universidad hasta el respeto por los datos dados de los trabajadores y personal administrativos de la empresa Autoclave Domestica S.A.

IV. RESULTADOS.

4.1 Estadística descriptiva

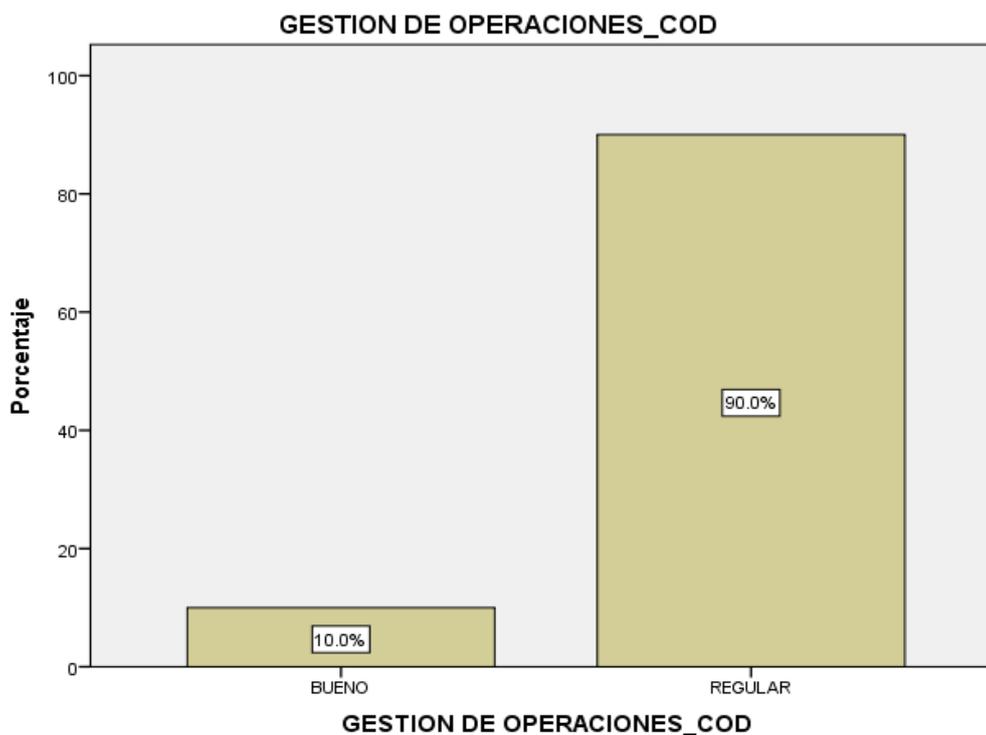
A continuación, se plasmará los frutos de la investigación realizada:

Tabla 01

Gestión de operaciones

GESTIÓN DE OPERACIONES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	3	10.0	10.0	10.0
	REGULAR	27	90.0	90.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 1: Gestión de operaciones-COD



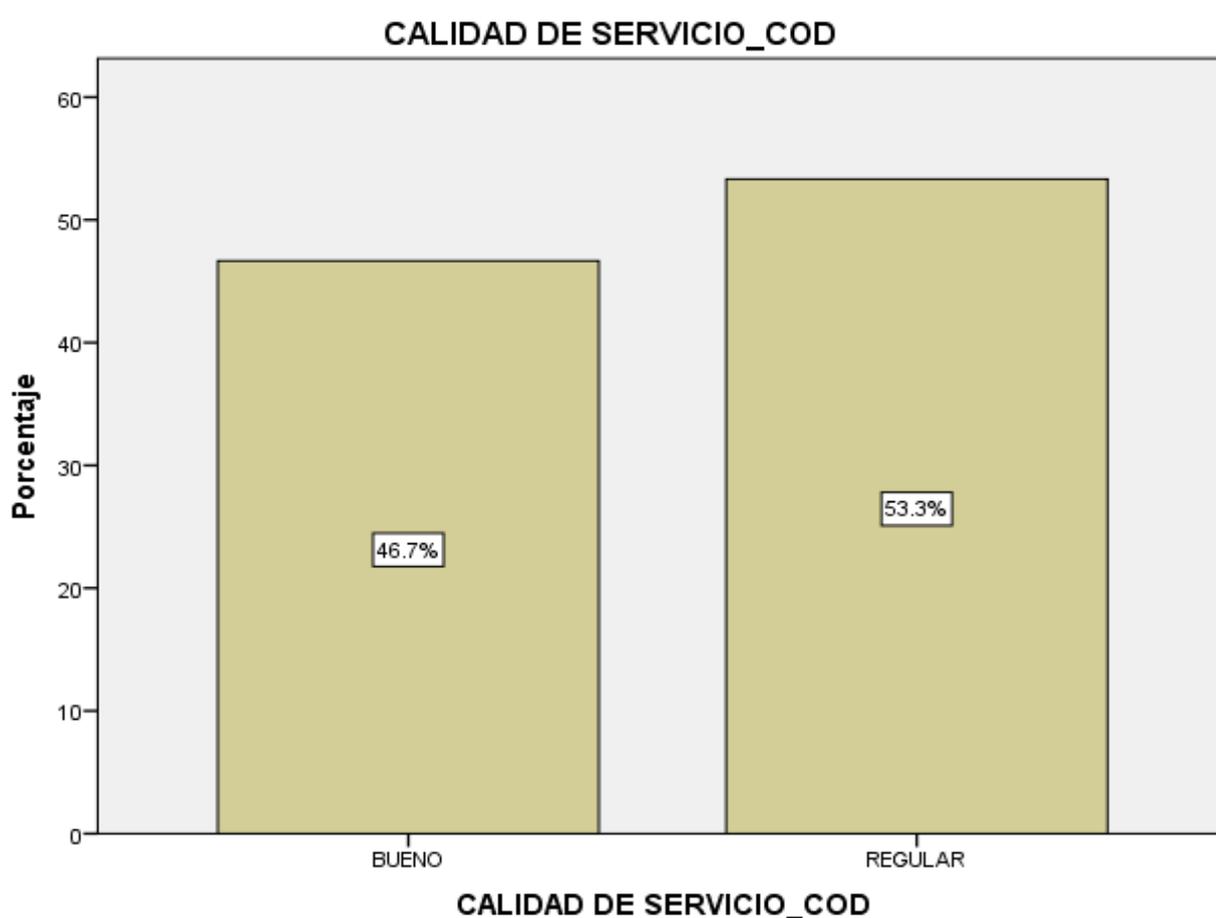
Dado los resultados presentados en la figura 1, Gestión de Operaciones, aplicado a 30 colaboradores de la empresa, donde el 90% cataloga a la gestión de operaciones como regular en 90% y solo el 10 % como mala.

Tabla 2

Gestión de Calidad

CALIDAD DE SERVICIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	14	46.7	46.7	46.7
	REGULAR	16	53.3	53.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Figura 2: calidad de servicio_COD



Dado los frutos de Calidad de Servicio presentados en la figura 2, aplicado a 30 colaboradores de la empresa, donde el 53.3% cataloga a la calidad de servicio como regular y el 46.7% como buena. Se evidencia en la figura que, con mayor porcentaje, se está centrando como Regular, esto refleja que la empresa debe de tomar acciones de mejora en este punto para la calidad de servicio, así mismo se tiene como regular.

4.2 Estadística inferencial

PRUEBA DE NORMALIDAD

Dónde:

H0= La distribución es normal

H1= La distribución no es normal

Análisis:

gl =30

$\alpha = 0,05$

p = ,000

Dónde: Si P_ valor es mayor $\alpha >0,05$ se opta por la Hipótesis Nula (H0)

Si P_ valor es menor $\alpha <0,05$ se niega la Hipótesis Alterna (H1)

Según la tabla de la prueba de normalidad, observamos que el gl **001** por lo que se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk. A su vez el p valor es de $001 < 30$, equivalente a la distribución de las cifras es No normal, siendo esta hipótesis no paramétrica.

Tabla 3

Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
GESTIÓN DE OPERACIONES	.156	30	.060	.849	30	.001
CALIDAD DE SERVICIO_SUMA	.157	30	.057	.938	30	.082

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según la tabla 3 de la prueba de normalidad, observamos que en el estadístico de Shapiro-Wilk el P_ valor es 0.001 es menor que el sig. igual 0.05, se rechaza la HO.

En consecuencia, corresponde aplicar en la contrastación de hipótesis, una prueba no paramétrica. Es decir, el estadístico empleado fue el Rho de Spearman.

Contrastación de Hipótesis

HO: No existe relación entre gestión de operación es y calidad de servicio en la empresa Autoclave Doméstica S.A. Ate, 2020.

H1: Existe relación entre gestión de operación es y calidad de servicio en la empresa Autoclave Doméstica S.A. Ate, 2020.

Tabla 4

Contrastación de Hipótesis de Gestión de Operaciones y Calidad de Servicio

Correlaciones			GESTIÓN DE OPERACIONES	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTIÓN DE OPERACIONES	Coeficiente de correlación	1.000	.699**
		Sig. (Bilateral)		.000
		N	30	30
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	.699**	1.000
		Sig. (Bilateral)	.000	
		N	30	30

De lo mostrado en la tabla 4 los resultados encontrados donde el estadístico Rho Spearman = .699** y Sig. (Bilateral)=0.000, evidencian una correspondencia positiva y además se pudo rechazar la hipótesis nula; por lo que se pudo determinar la existencia de correlación entre gestión de operaciones y calidad de servicio de la empresa Autoclave Doméstica S.A.

Tabla 05

Logística.

LOGÍSTICA_COD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	1	3.3	3.3	3.3
	BUENO	14	46.7	46.7	50.0
	REGULAR	15	50.0	50.0	100.0
	Íntegro	30	100.0	100.0	

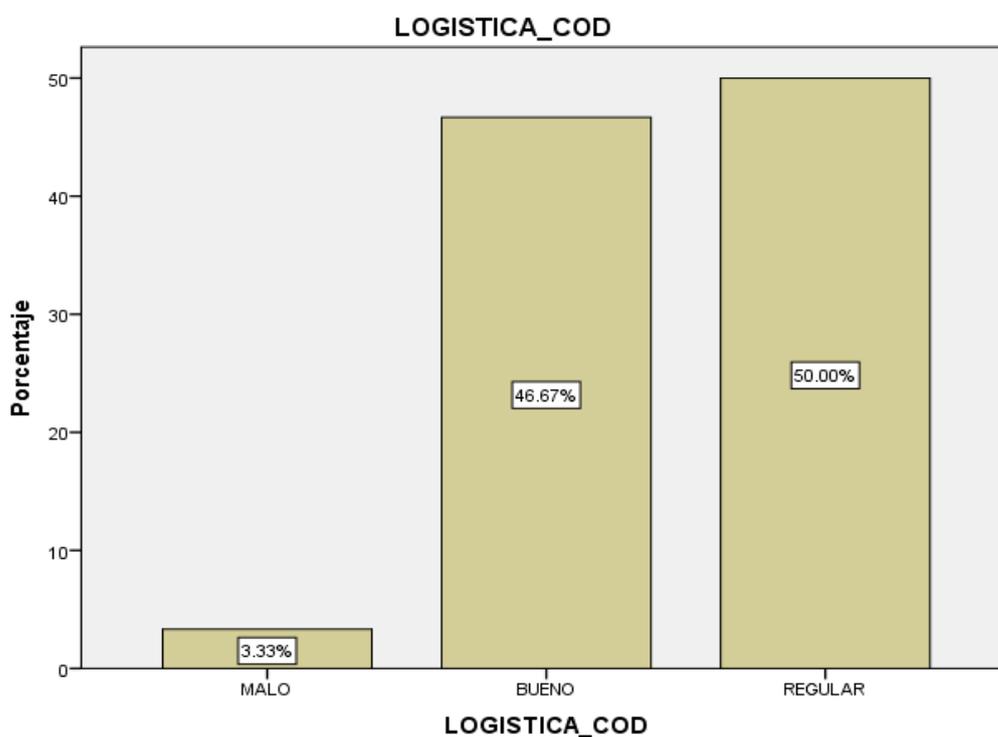


Figura 3: Logística _COD

Dado los resultados de Logística representados en la figura 3, se tiene el resultado aplicado a 30 colaboradores de la empresa, donde el 50% cataloga a la logística que es Regular, 46.67% lo califica como Buena y solo el 3.33 % como Mala.

Tabla 06*Contrastación de Hipótesis de Logística y Calidad de Servicio.*

Correlaciones			GESTIÓN DE OPERACIONES	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	LOGÍSTICA	Coeficiente de correlación	1.000	.701**
		Sig. (Bilateral)		.000
		N	30	30
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	.701**	1.000
		Sig. (Bilateral)	.000	
		N	30	30

De lo mostrado en la tabla 06 de los resultados encontrados donde el estadístico Rho Spearman $Rho = .701^{**}$ y Sig. (Bilateral)=0.000, evidencian una correspondencia positiva y además se pudo rechazar la hipótesis nula; por lo que se pudo determinar la existencia de correlación entre logística y calidad de servicio de la empresa Autoclave Doméstica S.A.

Tabla 6*Producción*

PRODUCCIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	6	20	20	20
	REGULAR	24	80	80	100
	Íntegro	30	100	100	

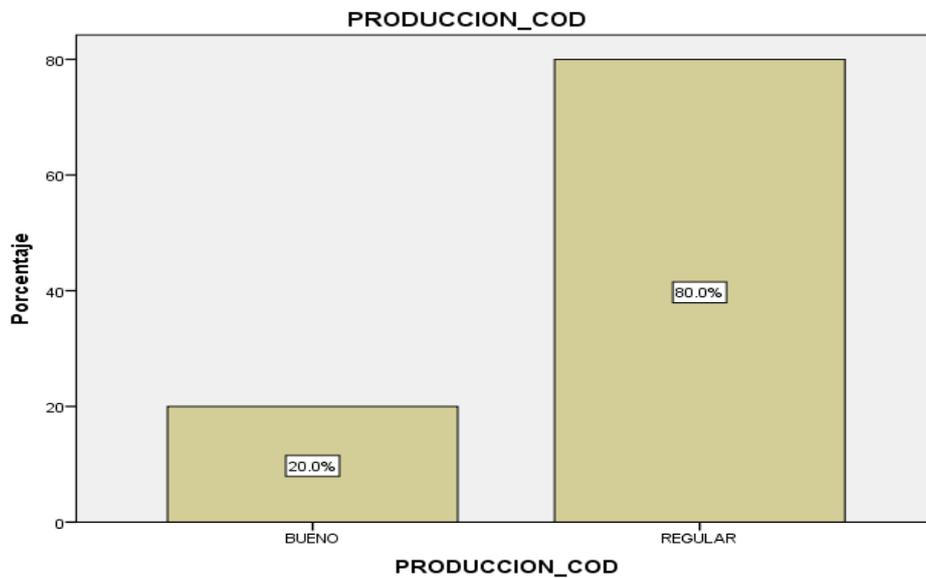


Figura 4: Producción _COD

Dado los resultados de producción representados en la figura 4, se tiene el resultado aplicado a 30 colaboradores de la empresa, donde el 80% cataloga a la Producción como Regular y el 20% la califica como Buena.

Tabla 7

Contrastación de Hipótesis de Producción y Calidad de Servicio

Correspondencia

				GESTIÓN DE OPERACIONES	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	PRODUCCIÓN	Coefficiente de correlación		1.000	.797**
		Sig. (Bilateral)			.000
		N		30	30
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación		.797**	1.000
		Sig. (Bilateral)		.000	
		N		30	30

De lo mostrado en la tabla 07 de los resultados encontrados donde el estadístico Rho Spearman $Rho = .797^{**}$ y Sig. (Bilateral)=0.000, evidencian una correspondencia positiva y además se pudo rechazar la hipótesis nula; por lo que

se pudo determinar la existencia de correlación entre la producción y calidad de servicio de la empresa Autoclave Doméstica S.A.

Tabla N°08:

Gestión del talento humano.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	3	10	10	10
	REGULAR	27	90	90	100
	Íntegro	30	100	100	

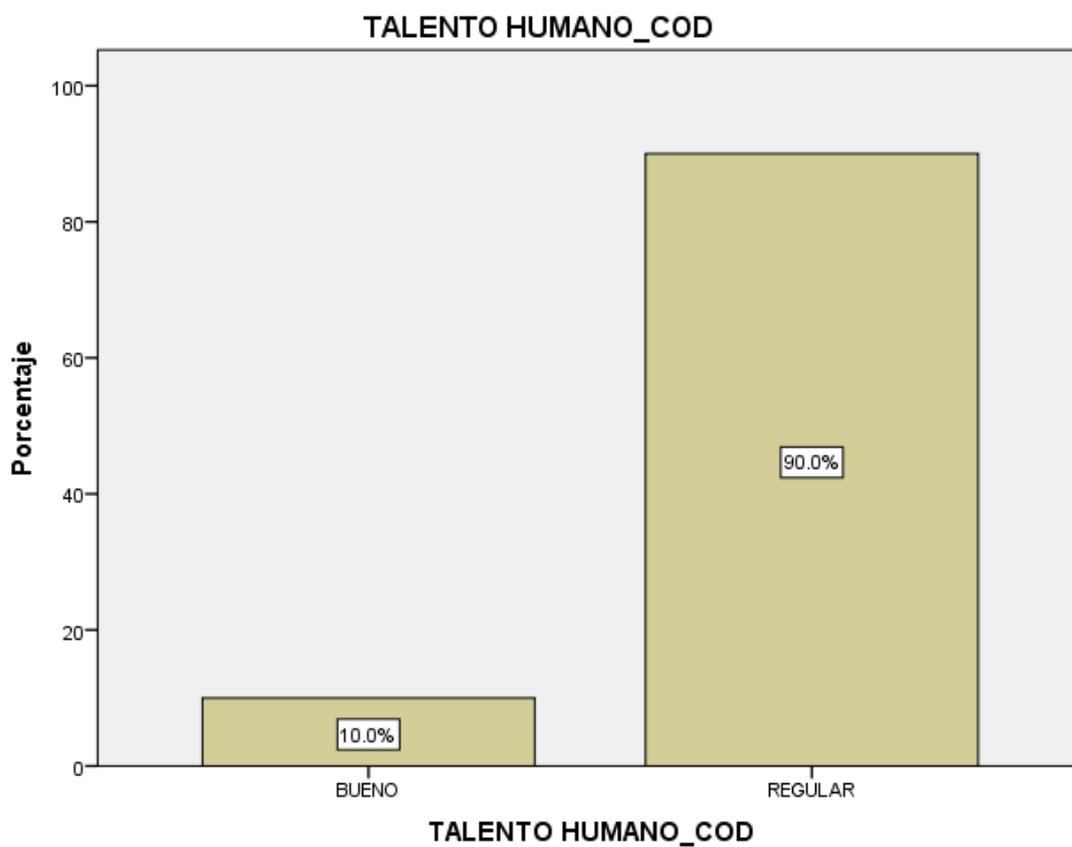


Figura 5: Gestión del Talento Humano _COD

Dado los productos de Gestión del Talento Humano representados en la figura 5, se tiene el resultado aplicado a 30 colaboradores de la empresa, donde el 90% cataloga el talento humano es Regular y el 10% la califica como Buena.

Tabla 8

Contrastación de Hipótesis de Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio.

			GESTIÓN DE OPERACIONES	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Coeficiente de correlación	1.000	.699**
		Sig. (Bilateral)		.000
		N	30	30
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	.699**	1.000
		Sig. (Bilateral)	.000	
		N	30	30

De lo mostrado en la tabla 07 de los resultados encontrados donde el estadístico Rho Spearman $Rho = .699^{**}$ y Sig. (Bilateral)=0.000, evidencian una correspondencia positiva y además se pudo rechazar la hipótesis nula; por lo que se pudo determinar la existencia de correlación entre la gestión del talento humano y calidad de servicio de Autoclave Doméstica S.A.

V. DISCUSIÓN

Según el objetivo principal general, “Determinar si existe relación entre la gestión de operaciones y calidad de servicio de la empresa Autoclave Doméstica S.A., 2020., los resultados hallados en la tabla 04 se visualiza un nivel de correlación positiva considerable Rho de Spearman = 0,699 y sig. Bilateral ,000, entre gestión operaciones y calidad de servicio, reflejando que las decisiones que se realizan en la gestión de operaciones tiene una correspondencia con calidad de servicio en la entidad, información que al ser confrontados con lo encontrado por, **Chávez (2016)** en su tesis gestión de Operaciones y calidad de servicio en el área de nutrición de la Clínica Internacional S.A., lima, 2016”, quien finaliza que existe correspondencia entre gestión operativa y la calidad de servicio, cuya significancia es $p= 0.000$ y un $Rho= .667$. Con los porcentajes se puede anunciar que gestión operativa está relacionada con el logro de metas. Así también **Mayta (2017),** que el Diseño de un sistema de Planificación y Control de Producción Basado en la Teoría de Restricciones, mejora la Productividad de la empresa de tratamiento de vidrios. cuya significancia es $p= 0.000$ y un $Rho= .688$. Productos que afirman que la gestión operativa está relacionada con el logro de metas.

Se tiene como dimensión **Logística**, según el objetivo específico, “Determinar si existe relación entre la logística y calidad de servicio de la empresa Autoclave Doméstica S.A., 2020., se empleó para la contrastación de hipótesis el estadístico de Rho de Spearman para verificar el nivel de correlación donde el resultado fue Rho de Spearman = 699**, Sig. Bilateral=. 000,. Concluyendo el vínculo entre logística y la calidad de servicio de la empresa Autoclave Doméstica S.A., 2020, resultados que son semejantes al estudio realizado por **Chávez (2016)** en su tesis gestión de Operaciones y calidad de servicio en el área de nutrición de la Clínica Internacional S.A., lima, 2016, donde empleo el estadístico de Rho de Spearman para hallar la correspondencia de su investigación, llegando a la conclusión final de Rho de Spearman =.548**, Sig. (Bilateral) = 0.000, que finaliza con el vínculo entre logística y calidad de servicio en el área de nutrición de la Clínica Internacional S.A., Lima, 2016. Al otro extremo se tiene la investigación hecha por **Zúñiga (2018)** donde empleo el estadístico de Rho de Spearman para hallar la correlación de su investigación, llegando a la conclusión final de Rho de

Spearman= .866 **, Sig. (Bilateral) = 0.000, definiendo vinculación entre gestión logística y calidad de servicio en los trabajadores de la empresa Transa S.A, Ate 2018, por último se tiene a **Ramírez (2017)** que aplicó el estadístico de Rho de Spearman para hallar la vinculación de su estudio, llegando a la conclusión final de Rho de Spearman=, 760. **, Sig. (Bilateral) = 0.000, donde sintetiza con la existencia de un vínculo entre la logística para aumentar la productividad en la empresa A & B.

Dimensión **Producción**, se empleó para contrastación el estadístico de Rho de Spearman para verificar el nivel de correlación donde el resultado fue Rho de Spearman =797**, Sig. Bilateral=.000, finalizando como resultado de una vinculación entre la producción y calidad de servicio de la empresa Autoclave Doméstica S.A., 2020, así también se tiene presente a la investigación realizada por **Chávez (2016)** donde empleo el estadístico de Spearman para hallar la correlación de su investigación, llegando a la conclusión final de Rho de Spearman =.538**, Sig. (Bilateral) = 0.000, cifras que demuestran la correlación entre la producción y calidad de servicio en el área de nutrición de la clínica internacional s.a., lima, 2016, estos resultados son iguales a los obtenidos por **Zúñiga (2018)** en su investigación “gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018, donde empleo el estadístico de Spearman para hallar la correlación de su investigación, llegando a la conclusión final de Rho de Spearman = 866. **, Sig. (Bilateral) = 0.000, concluyendo con la existencia de una correlación entre la producción y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018.

Se tiene a la dimensión **Gestión del Talento Humano**, se empleó la contrastación de hipótesis el estadístico de Rho de Spearman para verificar el nivel de correlación donde el resultado fue Rho de Spearman = .699**, Sig. Bilateral=.000, concluyendo el vínculo entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio de la empresa Autoclave Doméstica S.A., 2020, donde los resultados son iguales al estudio realizado por **Chávez (2016)** donde empleo Spearman para hallar la correlación de su trabajo, llegando a la conclusión final de $p=578$. **, Sig. (Bilateral) = 0.000, sentenciando que hay vinculación entre talento humano y calidad de servicio en el área de nutrición de la clínica internacional s.a., lima, 2016, por último, se tiene a

Zúñiga (2018) que empleo el estadístico de Spearman para hallar la correlación de su investigación, llegando a la conclusión final de $Rho = 0.780$. **, Sig. (Bilateral) = 0.000, resultados que demuestran vinculación por medio del talento humano y calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018.

Todas las cifras que se mencionan son parte de la investigación realizada en nuestro estudio e investigaciones realizadas anteriormente a las nuestras, donde se evidencia similitudes, donde se tomaron las mismas dimensiones que utilizamos para nuestro estudio.

VI. CONCLUSIONES

Dado los productos finales, en base a los testimonios recogida de los clientes de la empresa Autoclave Doméstica S.A., 2020.

Conclusión general:

En referencia al objetivo siendo este el general, el cual fue Determinar existe relación entre la **gestión de operaciones** y **calidad de servicio** de la empresa Autoclave Doméstica S.A., 2020., que aplicando el Rho de Spearman para observar el nivel de correlación siendo de $= .699^{**}$ y Sig. (Bilateral)=0.000, evidenciando la correspondencia positiva entre gestión de operaciones y calidad de servicio de la empresa Autoclave Doméstica S.A., 2020. Se concluye que la Gestión de operaciones se relaciona de manera directa con la calidad de servicio, donde aplicando una adecuada gestión de operaciones a todos los procesos que se realicen en la empresa, mejor será sentido la calidad de servicio de parte de los clientes y eso ayudará mucho a la empresa para mejorar.

Conclusiones Específicas.

Primera conclusión específica.

En referencia al primer ideal específico definir la relación existente entre la logística y la calidad de servicio empresa Autoclave Doméstica S.A., 2020, donde por medio de Rho de Spearman = $Rho = .701^{**}$ y Sig. (Bilateral)=0.000, evidenciando la vinculación positiva entre la logística y la Calidad de Servicio, en definitiva, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se admite hipótesis la alterna H_1 . Se concluye que, aplicando una buena logística, los clientes obtendrán una buena calidad de servicio, donde La logística son todas aquellas operaciones llevadas a cabo para hacer posible que el producto llegue al consumidor final y así satisfacer las necesidades.

Segunda conclusión específico

En referencia al segundo propósito específico, fijar la relación que existe entre la producción y la calidad de servicio empresa Autoclave Doméstica S.A., 2020, donde el resultado fue el Rho de Spearman = $.797^{**}$ y Sig. (Bilateral)=0.000, evidenciando la correspondencia entre la producción y calidad de servicio, en definitiva, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se admite la hipótesis alterna H_1 . Se sintetiza que

por medio de la producción la empresa aporta valor, es decir, consiste en la creación de productos o servicios, a mejor producción, se dará una mejor calidad de servicio a los clientes y estos verán de buena manera, lo que la organización hace por ellos, por su bienestar.

Tercera conclusión específica.

En referencia al tercer objetivo específico, fijar la relación que existe entre el talento humano y calidad de servicio de la empresa Autoclave Doméstica S.A., 2020, para ello se aplicó Rho de Spearman siendo = .797** y Sig. (Bilateral)=0.000, evidenciando la concordancia por medio del talento humano y calidad de servicio, en definitiva, rechazando la hipótesis nula H0 y admitiendo la hipótesis alterna H1. Se llega a la conclusión que, teniendo el adecuado talento humano, se dará una excelente calidad de servicio, donde las capacidades, aptitudes y habilidades propias de cada trabajador será aprovechada por la organización a fin de agregar valor a nuestros productos, a fin de lograr un fin común, la mejora de la calidad.

Cuarta conclusión específica.

En síntesis, general se evidencia correlación entre las variables y dimensiones que se sometieron al estudio, arrojando cifras importantes que serán evaluadas por la organización para así hacer los ajustes necesarios. En la investigación también se resalta la importancia de los componentes asociados a la CS, donde teniendo una buena planificación se tendrá una mejor visión hacia a dónde va la organización, así mismo se debe tener un buen control de absolutamente todo lo que se realizara para la mejora de la organización y así llevar un control de lo que se realiza.

VII. RECOMENDACIONES

Según los resultados de la investigación, presentamos las siguientes recomendaciones.

Recomendación general:

Se percibir que un 90% de los sondeados cataloga a la Gestión de Operaciones como Regular en 90% y solo el 10 % como Mala, al otro extremo el 53.3% cataloga a la calidad de Servicio como Regular y el 46.7% como Buena, estas cifras muestran que la gestión de operaciones puede pasar de regular a mala o buena, factores que pueden cambiar a favor y en contra de la empresa, la empresa debe emplear mejoras con respecto a la gestión de operaciones, ya que es uno de las herramientas más fuertes y esenciales. Se sugiere conforme a la variable gestión de operaciones, analizar, así como evaluar la situación actual de la empresa, además mejorar la planificación y organización por medio de planes estratégicos, así mismo mejorar en aspectos de toma de decisión y control.

Recomendaciones específicas:

Se tiene los resultados de Logística como componente de la Gestión de Operaciones, donde el 50% cataloga a la logística que es Regular, 46.67% lo califica como Buena y solo el 3.33 % como Mala, de acuerdo a estas cifras la empresa debe trabajar en mejoras de la dimensión logística ya que está catalogada como regular. Se sugiere en relación a la dimensión logística, aplicar mejoras en sus procesos a fin de mejorar, en relación a tiempo, la entrega de los productos, todo ello encaminado a mejorar la calidad en los servicios brindados, por otra parte, se recomienda aplicar gestión por resultados, donde todo lo que se aplique, sea valuado antes, durante y después de estos.

Se tiene los resultados de la Producción que es componente de Gestión de Operaciones, el 80% cataloga a la Producción como Regular y el 20% la califica como buena, donde observando al componente producción es catalogada como regular, se refleja que la empresa no está empleando estrategias de mejora en mención a la producción, ya que mediante ella la organización realiza todas las actividades relacionadas a la producción de los productos para su comercialización,

por otro lado por medio de esta, se añade valor, que posteriormente será apreciada por los clientes.

Se tiene Talento humano El 90% cataloga a la gestión del talento humano como regular y el 10% la califica como buena, se sugiere a la empresa que capacite más a su personal, ya que por medio del talento humano se ve las actitudes, capacidades, habilidades, donde se debe aprovechar estas cualidades de cada colaborador para alcanzar las metas, por otro lado, tener en nuestra empresa el personal idóneo. En definitiva, el talento humano es de suma importancia en toda organización y mediante esta queda demostrado que se brinda una imagen de la empresa, la calidad de los servicios que se brinda también.

En definitiva el fin de esta investigación, trae como frutos finales que la gestión de operaciones es fundamental a toda organización que ofrece un producto, ya que en ella veremos a la gestión logística que es uno de los más importantes encargados de suministrar a la organización de materia prima y todo relacionado a la creación del bien, por otro lado la producción que es la encargada de darle valor a los productos, para la venta y la gestión del talento humano, que son los encargados de realizar las actividades dentro de la organización, haciendo las actividades más flexibles, todo lo antes mencionado que son factores claves de éxito.

REFERENCIAS

- (08 de enero de 2019). *La importancia de la responsabilidad social corporativa en las empresas*. La razón. Recuperado de: <https://url2.cl/nD6fp>
- Adaptación de la norma de la American Psychological Association. Perú.
- Adapted from the American Psychological Association standard. United States.
- Álvarez et al. (2018). *Los procesos, las técnicas de negociación y la tecnología*. 1º ed. España: Editorial Área de Innovación y Desarrollo S. L.
- Antelo, Y., y Robaina, D. (2015). *Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria*. Ingeniería Industrial, 36(1), pp. 58-69. Recuperado de: <https://url2.cl/kTtZI>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. (6ta Ed). Caracas: Episteme
- Barbachan, M. (2017). *La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú: Desafíos y Oportunidades*. Revista InnovaG de estudiantes de la facultad de gestión y alta dirección, (2), 56.-57. Recuperado de <https://url2.cl/tvyzK>
- Behar, R. (2008). *Metodología de la investigación*. Barcelona: Ediciones Shalom
- Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: ISBN Edición digital (EPUB).
- Caldas, Castellanos y Hidalgo (2018). *Prevención de riesgos Laborales: Formación Profesional Básica Transversales*. Madrid: Editorial Editex S.A.
- Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo (2013). *Sistemas de resolución de conflictos laborales: Directrices para la mejora del rendimiento*. Turín: Publicaciones Centro Internacional de Formación de la OIT.
- Chávez (2016) en su tesis “*gestión de Operaciones y calidad de servicio en el área de nutrición de la clínica internacional s.a., lima, 2016*” (tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración). Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.
- Clowes, R., y Scriven, V. (2015). *Budgeting: a practical approach*. [Budgeting: a practical approach]. 2. ed. Editorial Pearson Australia.

- Cofre, C. (2016). *Los procesos de responsabilidad social empresarial y su incidencia en la formación contable de las empresas del sector industrial del Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi* (Tesis de pregrado) Universidad de las Fuerzas Armadas, Latacunga Ecuador.
- Conflictos sociales en el Perú: Defensoría reporta cinco casos nuevos. (16 de febrero de 2019). El Comercio. Recuperado de: <https://url2.cl/YhN2H>
- Corradi, G., Brems, E., y Goodale, M. (2017). *Human Rights Encounter Legal Pluralism: Normative and Empirical Approaches*. [Encuentro de derechos humanos pluralismo legal: enfoques normativos y empíricos]. Estados Unidos: Editorial: Bloomsbury Publishing.
- Cotrina, P, Pacheco, A. & Moretti, K. (2012). Referencias estilo APA:
- Cuervo, L. (2017). *Desarrollo económico local: leyendas y realidades*. Recuperado de: <https://url2.cl/XmGHA>
- Espinoza, L. (2015). *La gestión de responsabilidad social empresarial de las empresas mineras en el Perú y su incidencia en el desarrollo sostenible de las comunidades de su entorno período 2014*. (Tesis de doctorado en Contabilidad y Finanzas). Universidad San Martín de Porres, Lima Perú.
- Fagence, M. (2014). *Citizen Participation in planning*. [Participación ciudadana en la planificación]. 1 ed. Editorial: Elsevier
- Fernández, E. (2010). *Administración de empresas un enfoque interdisciplinar*. Recuperado de: <https://url2.cl/ad2BV>
- Fernández, M., y Correa, C. (2014). *Factores determinantes para la implementación de prácticas de Responsabilidad Social empresarial en las PYMES del sector industrial del distrito de Tarapoto 2014*. (Tesis de pregrado Licenciado en Administración). Universidad nacional de San Martín, Tarapoto Perú. Fondo Editorial de la Universidad César Vallejo.
- García, E. (2018). *Seguridad y Salud*. España: Ediciones Paraninfo S. A.
- García, E. (2018). *Security and health*. Spain: Ediciones Paraninfo S.A.

- Gil, F. (11 de febrero de 2019). *Solo el 5% de las empresas peruanas aplican gestiones de Responsabilidad Social*. Diario Gestión. Recuperado de <https://url2.cl/pVVet>
- Gómez, A. (2015). *La responsabilidad social empresarial, innovación y crisis económica*. (Tesis de doctoral) Universidad de Valladolid, Valladolid España.
- Gómez, M. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Argentina: Editorial Brujas.
- Grupo de trabajo de inversión de impacto social. (2014). *Impact investment: the invisible heart of the markets*. [Inversión de impacto: el corazón invisible de los mercados]. Recuperado de: <https://url2.cl/INdBf>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta Ed. México: McGraw- Hill Education
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta Ed. México: The McGraw-Hill.
- Hernández, S. (2010). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Holtzschneider, U. (2015). *Adoption of Corporate Social Responsibility by Japanese Companies*. [Adopción de la Responsabilidad Social Corporativa por parte de las empresas japonesas]. Tokio: Editorial Iudicium. Recuperado de: <https://url2.cl/8CF7H>
- La Defensoría del Pueblo. (2015). *Que es conflicto social*. [Blog]. Recuperado de
- Landaeta, Saavedra y Stevens (2015). *Responsabilidad social empresarial en la pequeña y mediana empresa chilena: una revisión a la realidad actual* (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- Laos, P., y Serna, L. (2017) *La responsabilidad social empresarial como mecanismo de prevención de conflictos sociales en las empresas mineras. Los casos de SiderPerú y Minera Águila Dorada Lima 2018*. (Tesis de maestría en Derecho empresarial). Universidad de Lima, Lima.
- López, P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación social cuantitativa*. Recuperado de: <https://url2.cl/cBFjw>

- Matilla, K. (2010). *Issues Management. Más allá de la Gestión de Conflictos Potenciales*. Recuperado de: <https://url2.cl/NWya2>
- Mees, M. (2015). *El desempeño social: algo más que un bonito escaparate*. Revista Zoom Microfinanzas. Editorial: [SOS Faim Belgium](#).
- Miroslava, G., Alfaro, S, & Viveros, S. (2010). Publication Manual of the American Psychological Association (6th ed.) México: Editorial El Manual Moderno. S.A. de C.V.
- Nocerino, A. (2014). *De las organizaciones, colaboradores y sus flatulencias inherentes y conexas*. España: Editorial Punto Rojo Libros S. L.
- Pérez, D. (2014) *Operations Management*. Publisher: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Reyes, M. (2014). *Empresa e iniciativa emprendedora. Teoría y casos prácticos*. España: Editorial Punto Rojo Libros S. L.
- Rühmkorf, A. (2015). *Corporate Social Responsibility, Private Law and Global Supply Chains*. [Responsabilidad social corporativa derecho privado y cadenas globales de suministro]. Massachusetts: Edward Elgar Publishing.
- Salazar, M., Álvarez J., Salazar M. y Salazar J. (2015). *Diagnóstico del estado de la gestión con enfoque en responsabilidad social empresarial en empresas del sector construcción en el distrito de Cajamarca*. (Tesis de maestría en Administración). Pontificia Universidad Católica del Perú escuela de posgrado, Lima Perú.
- Shroeder, G, Goldstein, M Y Rungtusanathan, J, (2014) *Administración de Operaciones: conceptos y casos contemporáneos*. (5ta Ed). Editorial: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S. A. de C. México.
- Telesetsky, A., Cliquet, A. y Akhtar Khavari, A. (2017). *Ecological Restoration in International Environmental Law*. [Restauración ecológica en el derecho ambiental internacional]. New York: Editorial Routledge.
- Tigani, D. (2012). *Excelencia en Servicio*. Latin American Quality Institute.
- Tigani, D. (2012). *Excellence in Service*. Latin American Quality Institute.

- Torres, S and Vásquez, L (2015) Service quality evaluation models: characterization and analysis. Lisandro Alvarado Central Western University. Barquisimeto, Venezuela.
- Valdivia, J. (2015). *Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas*. IC Editorial.
- Velásquez, A. (2003) *Modelo de Gestión de Operaciones para Pymes Innovadoras, Colombia*
- Velásquez, Arzabe, Espada y Atahuichi (2015). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE) Teoría, tendencias y desafíos futuros para Bolivia*. La Paz: Fundación Konrad Adenauer (KAS).
- Zúñiga (2018) en su investigación titulada “*la gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa transa S.A, ate 2018*”. (Tesis para obtener el título profesional de: licenciada en administración). Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.
- Moscoso, P y Lago, E (2016) *Gestión de operaciones para directivos, destapa el pleno potencial de tu empresa*. Madrid: McGraw – Hill Interamericana de España

Anexo 1 :Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	
GESTIÓN DE OPERACIONES	Moscoso, P, Lago, A (2014) declaran que “La gestión de operaciones, consiste en utilizar recursos (capital, materiales personas, máquinas, etc.) para hacer cosas (productos, bienes y servicios). Estamos pues rodeados de operaciones en todas partes –también nuestra vida cotidiana gestionamos operaciones cuando preparamos el desayuno o hacemos la compra- y en todas las organizaciones hay que gestionar operaciones en muchas formas.” (p.01).	La Gestión de Operaciones se medirá bajo cuatro dimensiones principales los cuales son Gestión, Logística, Producción y ventas, donde cada uno de ellos mantienen 3 indicadores para ser medidas con el instrumento de escala Likert, los cuales serán constituidos por 15 ítems con las siguientes respuestas: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre	Logística	Rotación	1 - 2	ORDINAL	
				Costos de control de calidad	3 - 4		
				Calidad	5 - 6		
			Producción	Materiales	7 - 8		
				Lead time	9 - 10		
				Capacidad	11 - 12		
			Gestión del Talento Humano	Clima laboral	13 - 14		
				Capacitación	15 - 16		
				Rotación de personal	17 - 18		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE SERVICIO	Tigani, D. (2012) declara que “La calidad de servicio es la medida de la dimensión en que una cosa o un servicio, satisfacen una necesidad, resuelve un problema o agrega valor para alguien”. (p.32)	La Calidad de Servicio se medirá bajo con el instrumento de escala Likert, los cuales serán constituidos por 15 ítems con las siguientes respuestas: (1) Nunca, (2) Casi nunca. (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre	Velocidad de respuesta	Tiempo de espera	1 - 2	ORDINAL
				Horarios	3 - 4	
				Nivel de calidad	5 - 6	
				Conocimiento del cliente	7 - 8	
			Empatía	Satisfacción del cliente	9 - 10	
			Garantía	Tiempo que cubre la garantía	11 - 12	
				Capacitación	13 - 14	
				Seguridad	15 - 16	

ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN DE OPERACIONES Y CALIDAD DE SERVICIO

Buenos días / tardes estamos realizando un estudio sobre como la Gestión de Operaciones se relaciona con la Calidad de Servicio.

* DATOS GENERALES

1. Genero		1. Edad			
Masculino	1	18 a 25 años <input type="checkbox"/>	31 a 40 años <input type="checkbox"/>	41 a 50 años <input type="checkbox"/>	61 a 70 años <input type="checkbox"/>
Femenino	2	26 a 30 años <input type="checkbox"/>	41 a 50 años <input type="checkbox"/>	51 a 60 años <input type="checkbox"/>	

GESTIÓN DE OPERACIONES		ESCALA				
		TOTALME NTE DESACUE RDO	DESACU ERDO	NI ACUER DO, NI DESACU ERDO	DE ACUERDO	TOTALEM ENTE DEACUER DO
LOGÍSTICA						
1	¿Sabe o conoce si los productos terminados en la empresa tienen alta demanda?					
2	¿Su empresa almacena productos según su nivel de rotación?					
3	¿Su empresa invierte en el sistema de control de calidad?					
4	¿Cree usted que la calidad los productos que ofrece la empresa guarda relación con los precios establecidos?					
5	¿Los productos que ofrece la empresa cuenta con los estándares de calidad requeridos?					
6	¿El sistema de control de calidad que aplica su empresa da los resultados esperados?					
PRODUCCIÓN						
7	¿Proporciona su empresa los materiales según el requerimiento realizado?					
8	¿Los materiales cumplen con las especificaciones técnicas de calidad que se establecen en los requerimientos?					
9	¿Su empresa cumple con los tiempos de entrega establecidos en ventas?					
10	¿La forma entrega de los productos de su empresa utiliza un sistema de distribución adecuado?					
11	¿Su empresa cuenta con capacidad para atender pedidos en plazos mínimos?					
12	¿Cuentan con un sistema de abastecimiento que les permita producir de forma continua?					

TALENTO HUMANO						
13	¿Cómo se ha sentido trabajando en esta empresa?					
14	¿El desarrollo de su trabajo guarda relación con su salario?					
15	¿Sus necesidades con respecto a la capacitación han sido atendidas?					
16	¿El plan de capacitación de la empresa es útil para usted?					
17	¿El cambio de empleados o la rotación de los mismos, cree que afecta el servicio que brinda la empresa?					
18	¿La política laboral que desarrolla la empresa garantiza la continuidad en el trabajo?					

CALIDAD DE SERVICIO		ESCALA				
		TOTALME NTE DESACUE RDO	DESACUER DO	NI ACUERDO, NI DESACUERDO	DE ACUERD O	TOTALEMTE DEACUERDO
VELOCIDAD DE RESPUESTA						
19	¿El tiempo de espera es aceptable o se demoran?					
20	¿Brindan soluciones o dan excusas?					
21	¿El horario de trabajo establecido se ajusta a sus expectativas?					
22	¿Los horarios de atención al público son los más indicados?					
23	¿Los productos que ofrece la empresa cumple con sus expectativas?					
24	¿Ha tenido algún inconveniente en el uso de nuestros productos?					
EMPATÍ						
25	¿Ayuda en mejorar las ventas, los compradores minoristas o corporativos?					
26	¿Se realizan seguimiento post venta?					
27	¿Según sus ventas o comentarios en redes sociales, cree que sus clientes están satisfechos?					
28	¿Según el nivel de satisfacción del último año, se ha tenido algún tipo de reclamo o queja respecto a la calidad de nuestros productos?					
GARANTÍA						
29	¿El tiempo que ofrece de garantía la empresa, es el más indicado?					
30	¿El tiempo de atender de atender la garantía es el indicado según los clientes?					
31	¿Capacitan al personal de ventas para brindar una mayor información y los clientes utilicen correctamente los productos?					
32	¿Los clientes cuentan con un manual físico para usar el producto y no lo malogren inconscientemente?					
33	¿Los empaques y productos son seguros o tienen que tener cuidado al armado?					
34	¿Existen indicaciones de como armar correctamente los productos en sus plataformas web?					

Anexo 3: Juicio de expertos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARDO FRANCISCO

1.2. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN

1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

1.5. Autor del instrumento: CUARESMA RIOS SAÚL

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					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

ÍTEM8 DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN DE OPERACIONES

ÍTEM Nº	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓				
14	✓				
15	✓				
16	✓				
17	✓				
18	✓				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

88 %

Ate, ...07... de.....MAYO..... del 2020



Firma de experto Informante
DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. GONZALEZ FIGUEROA IRRIS KATHERINE
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
- 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: CUARESMA RIOS SAÚL

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					89
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógicas.					89
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					89
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					89
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					89
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.					89
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN DE OPERACIONES

ITEM Nº	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓				
14	✓				
15	✓				
16	✓				
17	✓				
18	✓				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

89 %

Ate. 07 de MAYO del 2020



Firma de experto Informante
DNI N° 46461881

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. J. NAVARRO TAPIA JAVIER FÉLIX
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Questionario
- 1.5. Autor del instrumento: CUARESMA RIOS SAÚL

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 25%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					89
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					89
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					89
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					89
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					89
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					89
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

ÍTEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN DE OPERACIONES

ÍTEM Nº	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
08	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

89%

Ate, 07 de MAYO del 2020



Firma de experto informante
DNI N°08814139

Anexo 4: Matriz de datos

SAUL SPSS MATRIZ.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 44 de 44 variables

	V1D1P1	V1D1P2	V1P1P3	V1P1P4	V1P1P5	V1P1P6	V1D1_SUMA	V1D1_COD	V1D2P7	V1D2P8	V1D2P9	V1D2P10	V1D2P11	V1D2P12	V1D2_SUMA	V1D2_COD	V1D3P13	V1D3P
1	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	30	ALTO	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	30	ALTO	Siempre	A ve
2	Siempre	Casi sie...	A veces	A veces	Casi sie...	Siempre	24	ALTO	A veces	Siempre	Casi sie...	Siempre	Casi sie...	Casi sie...	25	ALTO	Casi sie...	A ve
3	Siempre	Casi nu...	Siempre	A veces	Casi sie...	Casi nu...	21	MEDIO	A veces	Casi sie...	Siempre	Siempre	Casi sie...	Casi sie...	25	ALTO	A veces	A ve
4	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	A veces	Casi sie...	Casi sie...	23	MEDIO	A veces	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	A veces	Siempre	23	MEDIO	Siempre	Siem
5	Siempre	Casi nu...	Siempre	Casi sie...	Casi sie...	A veces	23	MEDIO	Casi sie...	Casi sie...	Nunca	A veces	A veces	Casi sie...	19	MEDIO	Siempre	Casi s
6	Siempre	Casi sie...	Casi sie...	A veces	Casi sie...	A veces	23	MEDIO	A veces	Casi sie...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	27	ALTO	Siempre	Casi s
7	Casi sie...	Siempre	Siempre	Siempre	Casi sie...	Siempre	28	ALTO	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi sie...	29	ALTO	Siempre	Siem
8	Casi sie...	Siempre	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	Siempre	26	ALTO	A veces	A veces	Casi sie...	Siempre	Siempre	Siempre	25	ALTO	Siempre	Siem
9	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi sie...	29	ALTO	Casi sie...	Casi sie...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	28	ALTO	Casi sie...	Siem
10	Siempre	Siempre	Casi nu...	A veces	Siempre	Casi sie...	24	ALTO	Siempre	Siempre	Casi sie...	Casi sie...	Siempre	Casi sie...	27	ALTO	A veces	Casi s
11	Siempre	Casi sie...	Casi sie...	A veces	Casi sie...	A veces	23	MEDIO	Casi sie...	Siempre	Casi sie...	Siempre	A veces	Casi sie...	25	ALTO	A veces	A ve
12	Siempre	Casi sie...	Casi sie...	Siempre	Casi sie...	Casi sie...	26	ALTO	Casi sie...	Siempre	Siempre	Casi sie...	Siempre	Siempre	28	ALTO	Siempre	Siem
13	Casi nu...	A veces	Casi sie...	Siempre	Casi sie...	Siempre	23	MEDIO	A veces	Siempre	Siempre	Casi sie...	Casi sie...	Siempre	26	ALTO	Casi sie...	A ve
14	Casi sie...	A veces	Siempre	Casi sie...	Casi nu...	Siempre	23	MEDIO	Casi sie...	Siempre	25	ALTO	Siempre	A ve				
15	Casi sie...	Siempre	Casi sie...	Siempre	Casi sie...	Siempre	27	ALTO	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi sie...	Casi sie...	26	ALTO	A veces	A ve
16	Casi sie...	Casi sie...	Siempre	A veces	Casi sie...	Siempre	25	ALTO	Siempre	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	Siempre	26	ALTO	Siempre	Siem
17	Casi sie...	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	23	MEDIO	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi sie...	29	ALTO	A veces	Siem
18	Nunca	Casi sie...	Casi nu...	A veces	Nunca	Nunca	12	BAJO	Siempre	Siempre	Casi sie...	Nunca	Nunca	Nunca	17	MEDIO	Siempre	Nu
19	Casi sie...	Casi nu...	Siempre	Casi sie...	Casi sie...	A veces	22	MEDIO	Casi sie...	Siempre	Siempre	Siempre	Casi sie...	Siempre	28	ALTO	Casi sie...	Siem
20	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	28	ALTO	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi sie...	27	ALTO	Siempre	Siem
21	Casi sie...	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nu...	Siempre	26	ALTO	A veces	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	Siempre	A veces	23	MEDIO	A veces	Siem
22	Siempre	A veces	Casi sie...	A veces	Casi sie...	Casi sie...	23	MEDIO	A veces	Siempre	Casi sie...	Siempre	Siempre	Casi sie...	26	ALTO	Casi sie...	Casi s
23	Siempre	Casi nu...	Casi nu...	Casi sie...	Siempre	Siempre	23	MEDIO	A veces	Casi sie...	Siempre	Casi sie...	Casi sie...	Siempre	25	ALTO	Casi sie...	A ve
24	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	24	ALTO	Casi sie...	A veces	23	MEDIO	Casi sie...	Casi s				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Formato condicional
Dar formato como tabla
Estilos de celda
Insertar
Eliminar
Formato
Autosuma
Rellenar
Borrar
Ordenar y filtrar
Buscar y seleccionar

	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI
	pregunta 22	pregunta 23	pregunta 24	pregunta 25	pregunta 26	pregunta 27	pregunta 28	pregunta 29	pregunta 30				
	asi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces				
	asi siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces				
	iempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Siempre	A veces				
	asi siempre	Siempre	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre				
	asi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre				
	asi siempre	Casi siempre											
	asi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre				
	iempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre				
	asi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca				
	asi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca				
	asi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca				
	iempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca				
	asi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre				
	asi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre				
	asi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre				
	iempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre				
	asi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre				
	asi siempre	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre				
	asi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre				
	asi siempre	Casi nunca	A veces	Nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre				
	asi siempre	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre				
	iempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre				
	asi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre				
	iempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre				
	iempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre				
	iempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre				
	asi siempre	Casi siempre	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre				

Escritorio
70%
10:54 p. m.
26/06/2020