



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSTGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA DE GERENCIA  
DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

**Herramientas de Gestión Operativa para el Aseguramiento de  
la Calidad de Servicio en la Empresa Prosegur S.A. Lima, 2021**

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

**AUTOR:**

Vargas Gil, Hermes (ORCID: 0000-0003-0186-0339)

**ASESOR:**

Dr. Romero Echevarría, Luis Miguel (ORCID: 0000-0002-1693-2115)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración de Operaciones

Lima – Perú

2021

## **Dedicatoria**

**“El éxito depende del esfuerzo.”**

Sófocles.

A mí adorada esposa e hija, su apoyo ha sido vital, están conmigo en todo momento y son la razón por la que me levanto todos los días para esforzarme por el presente y planificar un mejor futuro.

## **Agradecimiento**

Le doy gracias a Dios por salvaguardar la salud e integridad de mi familia en estos tiempos tan difíciles, y a mi familia, por brindarme su apoyo incondicional para seguir estudiando.

Hoy se realiza un sueño y comienza mi verdadero sendero.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstrac	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. MÉTODO	14
3.1 Tipo y diseño de Investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
3.5. Procedimiento	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIÓN	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	41

## Índice de tablas

Tabla 1 Validación del instrumento de las variables gestión operativa y calidad de servicio.	18
Tabla 2 Estadística de fiabilidad de la variable gestión operativa	18
Tabla 3 Estadística de fiabilidad de la variable calidad de servicio	19
Tabla 4 Pruebas de normalidad hipótesis general.	21
Tabla 5 Pruebas de normalidad hipótesis específica 1.	21
Tabla 6. Pruebas de normalidad hipótesis específica 2.	22
Tabla 7 Pruebas de normalidad hipótesis específica 3.	22
Tabla 8 Pruebas de normalidad hipótesis específica 4.	23
Tabla 9 Pruebas de normalidad hipótesis específica 5.	23
Tabla 10 Correlaciones gestión operativa y calidad de servicio.	24
Tabla 11 Correlaciones Hipótesis específica 1.	24
Tabla 12 Correlaciones Hipótesis específica 2.	25
Tabla 13 Correlaciones Hipótesis específica 3.	25
Tabla 14 Correlaciones Hipótesis específica 4.	26
Tabla 15 Correlaciones Hipótesis específica 5.	26
Tabla 16 Frecuencia de gestión operativa.	41
Tabla 17 Frecuencia de decisiones.	42
Tabla 18 Frecuencia de funciones.	43
Tabla 19 Frecuencia de procesos.	44
Tabla 20 Frecuencia de calidad de servicio.	45
Tabla 21 Frecuencia de elementos tangibles.	46
Tabla 22 Frecuencia de fiabilidad.	47
Tabla 23 Frecuencia de capacidad de respuesta.	48
Tabla 24 Frecuencia de seguridad.	49
Tabla 25 Frecuencia de empatía.	50
Tabla 26 Resultado del instrumento gestión operativa ítem 1.	51
Tabla 27 Resultado del instrumento gestión operativa ítem 5.	52
Tabla 28 Resultado del instrumento gestión operativa ítem 7.	53
Tabla 29 Resultado del instrumento gestión operativa ítem 7.	54
Tabla 30 Resultado del instrumento gestión operativa ítem 12.	55

Tabla 31 Resultado del instrumento calidad de servicio ítem 3.	56
Tabla 32 Resultado del instrumento calidad de servicio ítem 6.	57
Tabla 33 Resultado del instrumento calidad de servicio ítem 8.	58
Tabla 34 Resultado del instrumento calidad de servicio ítem 9.	59

## Índice de figuras

Figura 1 Barras porcentuales de gestión operativa.	41
Figura 2 Barras porcentuales de decisiones.	42
Figura 3 Barras porcentuales de funciones.	43
Figura 4. Barras porcentuales de procesos.	44
Figura 5 Barras porcentuales de calidad de servicio.	45
Figura 6 Barras porcentuales de elementos tangibles.	46
Figura 7 Barras porcentuales de fiabilidad.	47
Figura 8 Barras porcentuales de capacidad de respuesta.	48
Figura 9 Barras porcentuales de seguridad.	49
Figura 10 Barras porcentuales de empatía.	50
Figura 11 Barras porcentuales del instrumento gestión operativa ítem 1.	51
Figura 12 Barras porcentuales del instrumento gestión operativa ítem 5.	52
Figura 13 Barras porcentuales del instrumento gestión operativa ítem 7.	53
Figura 14 Barras porcentuales del instrumento gestión operativa ítem 10.	54
Figura 15 Barras porcentuales del instrumento gestión operativa ítem 12.	55
Figura 16 Barras porcentuales del instrumento calidad de servicio ítem 3.	56
Figura 17 Barras porcentuales del instrumento calidad de servicio ítem 6.	57
Figura 18 Barras porcentuales del instrumento calidad de servicio ítem 8.	58
Figura 19 Barras porcentuales del instrumento calidad de servicio ítem 9.	59

## Resumen

El objetivo de la tesis elaborada fue determinar la relación que existe entre Herramientas de gestión operativa para el aseguramiento de la calidad del servicio en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2020.

Para Schroeder, Goldstein, Rungtusanathan, (2011) La gestión operativa de una empresa es responsable de la producción y entrega de bienes o servicios a los clientes de la organización. Parasuraman et al. citados por Valls et al., (2017) la calidad del servicio nos da referencia del nivel de satisfacción del cliente o usuario y herramientas para tomar acciones correctivas de las diferentes discrepancias entre la expectativa y lo brindado de ello que el destinatario considera servicio. El tipo de investigación fue aplicada, cuantitativa, la población estuvo conformado por los trabajadores de las áreas de soporte administrativo y la muestra compuesta por 30 trabajadores lo que permitió la obtención de información con los instrumentos de recolección de datos previamente validados por los expertos de la universidad donde se desarrolló el estudio, los resultados obtenidos después de haber sido procesado en el programas estadístico SPSS nos dios resultados para el análisis inferencial y descriptivo de las variables.

Se concluyó que una adecuada toma de decisiones en la gestión de bienes tangibles e intangibles permitirá la optimización de estos lo cual permitirá tener una gestión operativa acorde a lo planificado por la organización. Adicional hay que indicar que existe relación significativa entre herramientas de gestión operativa para el aseguramiento de la calidad de servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2021; Según los datos analizados se aprecia la correlación de Rho de Spearman de 0,992 representando una correlación positiva muy alta y sig.=0,000 siendo altamente significativo.

**Palabras clave:** gestión operativa, procesos, calidad de servicio.

## Abstrac

The objective of the thesis prepared was to determine the relationship that exists between Operational Management Tools for ensuring the quality of the service in the company Prosegur S.A., Lima, 2020.

For Schroeder, Goldstein, Rungtusanathan, (2011) The operational management of a company is responsible for the production and delivery of goods or services to the organization's customers. Parasuraman et al. cited by Valls et al., (2017), the quality of the service gives us a reference to the level of satisfaction of the client or user and tools to take corrective actions for the different discrepancies between the expectation and the provision of it that the recipient considers service. The type of research was applied, quantitative, the population was made up of workers from the administrative support areas and the sample made up of 30 workers, which allowed the abstention of information with the data collection instruments previously validated by the experts of the University where the study was developed, the results obtained after having been processed in the SPSS statistical program gave us results for the inferential and descriptive analysis of the variables.

It is concluded that an adequate decision-making in the management of tangible and intangible assets will allow the optimization of these, which will allow to have an operational management according to what is planned by the organization. Additionally, it should be noted that there is a significant relationship between operational management tools for ensuring service quality: in the company Prosegur S.A., Lima, 2021; According to the data analyzed, the Spearman Rho correlation of 0.992 represents a very high positive correlation and sig. = 0.000 being highly significant.

**Keywords:** operational management, processes, quality of service.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En un enfoque internacional en referencia a la gestión operativa y la calidad en el servicio se puede observar en las empresas globalizadas de servicios que plantean contar con actividades y procesos para obtener los resultados eficientes no solo tangibles sino intangibles como señalan Salazar, Cárdenas y Franco (2018); la gestión del conocimiento debe estar enfocado en optimizar proyectos eficientes que tome para si las ventajas competitivas de las empresas con la finalidad de satisfacer al cliente tomando bienes intangibles, innovación constante, medios y procedimientos que aseguren la permanencia de las organizaciones en el mercado, con una visión de mejora continua de acuerdo a la realidad del contexto internacional que se presenta cambiante.

En el contexto nacional la empresa mediante una gestión operativa eficiente buscara satisfacer las necesidades del mercado local y de los clientes, para el logro de metas trazadas, enfocándose en el cumplimiento de los objetivos en el mediano y largo plazo, que son planteados por la organización. Siendo la gestión por procesos una herramienta que aporta facilidad a la organización para obtener resultados como la productividad planteada, como señalan Salvatierra y Zaragoza (2016), la implementación de modelos de gestión operativa brinda a la empresa herramientas direccionados y estandarizados a mejorar los recursos tangibles y sobre todo la gestión humana que involucra a todos los colaboradores con el fin de lograr resultados rentables.

En el contexto local al realizar la investigación en una empresa de seguridad y vigilancia privada en el Perú, se desarrolla en la organización Prosegur S.A., empresa trasnacional española con más de 30 años en el mercado peruano y más de 8000 colaboradores a nivel nacional, líder en el rubro del servicio de la seguridad y que ha incursionado en los diferentes rubros de la seguridad y sus tres líneas de negocio principales son: Prosegur Alarmas, Prosegur Cash y Prosegur Security. El presente estudio se enfoca específicamente en esta última área y al tener como sus principales clientes en el mercado peruano la custodia de las instalaciones y patrimonio de diferentes cliente y rubros de negocio sean públicos y privadas, tales como industrias, logística y retail.

Para realizar la propuesta de mejoras se revisarán el marco teórico de autores nacionales e internacionales sobre algunos conceptos relevantes como: Planificación, Gestión de Calidad, Gestión en la atención de reclamos, Gestión de Talento Humano y Productividad, entre otros que nos ayudaran a tener una mejor visión para desarrollar la propuesta de mejora a las diferentes área de soporte que tiene el área de operaciones como son el Centro de Control, quienes una de sus principales funciones lo realizaran por medio del aplicativo POPS, del área administrativa el soporte lo realizan por medio de los programas Novid, ORACLE y SISDOT, en cuanto a la atención de los requerimientos de uniformes, útiles de oficina y equipos básicos para el soporte de los puestos de vigilancia, en los diferentes clientes que se tiene que cumplir de acuerdo a los acuerdos contractuales de cumplimiento que tiene la empresa y por la demora en la atención se genera malestar tanto en el cliente interno y externo. Para la recomendación de mejoras se ha tomado de fuentes bibliográficas como libros, revistas científicas y páginas web, información de reconocidos autores.

Para la formulación del problema en el presente estudio se planteó la pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre herramientas de gestión operativa para el aseguramiento de la calidad de servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2021?. Así como los problemas específicos 1) ¿Cuál es la relación que existe en las decisiones para el aseguramiento de la calidad de servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2021? 2) ¿Cuál es la relación que existe en las funciones para el aseguramiento de la calidad de servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2021? 3) ¿Cuál es la relación que existe los procesos para el aseguramiento de la calidad de servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2021?.

La investigación teóricamente se sustenta por los principios básicos de la teoría administrativa, que buscan un fin en la atención del cliente y las relaciones internas que se dan por medio de la motivación, liderazgo, comunicación y desempeño laboral de los colaboradores que viene brindando la atención hacia los clientes por parte de la empresa Prosegur, porque esto nos facilitara a encontrar las falencias y sobre ello aplicar un mejor desarrollo en la atención hacia todos nuestros clientes.

Metodológicamente, en la presente investigación se busca la relación existente entre las herramientas de gestión operativa y calidad de servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2021; cuya justificación obedece a un enfoque cuantitativo y esto se vea reflejado en la calidad de servicio que se brinda hacia nuestros clientes; sobre los resultados que se obtenga al procesar las encuestas permitirá desarrollar planes de acción, que involucre a todo el personal así como los clientes que para la organización son muy valiosos.

Por tanto, con la justificación práctica se llevará aplicar las mejoras que corresponda de acuerdo con las bases teóricas y a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los colaboradores en las diferentes áreas. El objetivo en el corto y largo plazo es optimizar recursos para competir en una mejor performance en el rubro que nos desarrollamos, siendo un negocio muy competitivo y de responsabilidad con nuestros clientes, por la confianza que depositan para custodiar sus bienes, que nos convierte en aliados y socios estratégicos.

Se presentó el objetivo general, determinar la relación que existe entre herramientas de gestión operativa para el aseguramiento de la calidad de servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2021, seguido de los específicos (1) determinar la relación que existe en las decisiones para el aseguramiento de la calidad de servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2021, (2) determinar la relación que existe en las funciones para el aseguramiento de la calidad de servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2021, (3) determinar la relación que existe en los procesos para el aseguramiento de la calidad de servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2021.

Con relación a la hipótesis general, existe relación significativa entre herramientas de gestión operativa para el aseguramiento de la calidad de servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2021., como las específicas, (1) existe relación significativa entre las decisiones para el aseguramiento de la calidad de servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2021, (2) existe relación significativa entre las funciones para el aseguramiento de la calidad de servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2021, (3) existe relación significativa entre los procesos para el aseguramiento de la calidad del servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto nacional sobre las variables gestión operativa se tiene Apaza (2019), quien tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de relación de la gestión operativa y el logro de metas de seguridad ciudadana. El método utilizado en la investigación es cuantitativo, de tipo correlacional y de diseño transversal, los resultados del estudio concluyen que existe una relación directa y moderada. Concluye que para lograr los objetivos planteados se debe tener una adecuada planificación, con ello se lograra tener resultados eficientes, para el cumplimiento de estos objetivos se tiene que involucrar a toda la organización.

Adicionalmente se ha considerado a Quispe (2019), en cuanto a su investigación en el diseño del modelo de planificación, el investigador ha aplicado el método Kaizen (mejora continua). Estas se deben calcular a partir de las previsiones de demanda, considerando la existencia de inventarios disponibles por ello es muy importante en la gestión de la industria farmacéutica debe considerar su planificación en cuanto a la producción, así como la oferta y demanda, también las actividades que generen valor agregado, reducir horas extras, evitar reprogramación de pedidos, adecuada emisión de órdenes de compra y entrega de pedidos al cliente, mejorar su proceso de adquisidores.

En referencia a la variable calidad de servicio se tiene como antecedentes a la investigación realizada por Febres y Mercado (2020), en cuanto a su investigación tuvieron como objetivo determinar la satisfacción de la calidad de servicio de los pacientes de la consulta externa de Medicina Interna. Métodos aplicados: Estudio observacional, descriptivo, transversal. La muestra estuvo formada por 292 pacientes. Se concluye que dentro el nivel de satisfacción de los usuarios que se atienden en consultorio interno del hospital se evidenció que la empatía y la seguridad fueron las dimensiones más valoradas por los pacientes, dentro de esa misma evaluación se evidenció que se debe trabajar en mejorar los aspectos tangibles de la institución, así mismo es importante mejorar los servicios de atención a fin de brindar al usuario una atención de calidad.

También se ha considerado a la investigación realizada por Ashcallay (2018), en su investigación donde el principal objetivo es proporcionar a los miembros instalaciones deportivas de alta calidad y disponibilidad de servicios. Por ello se concluye que en la gestión del club, se debe aplicar mejoras en el control del proceso de facturación al contar con varios proveedores para su diferentes servicios y activos, lo que le permite reducir costos la misma que se vería optimizada si se mejora los tiempos de entrega, procesos eficientes, capacitaciones al personal, así como talleres junto a instrucciones claras y oportunas, mejoraría sus resultados a largo plazo.

Adicionalmente se incluyó como antecedente Ascarza, et al (2019), esta investigación se construyó como descriptiva, no experimental, transeccional y de enfoque cuantitativo. Para fines del estudio, la calidad se definió como un sistema capaz de integrar el desarrollo de los procesos de la organización, para mejorar continuamente y lograr la satisfacción del cliente es de mucha importancia estimar la calidad del servicio en el sector operaciones y mantenimiento de carreteras en la región Cusco, factores como la fiabilidad, elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta y seguridad en el servicio en relación con su importancia o valoración e influencia de manera proporcional y similar.

En el contexto internacional se consideró como antecedentes de la variable gestión operativa Aquino (2016), en su investigación evaluó si el personal realizaba su labor en forma eficiente y de acuerdo a lo resultados obtenidos se demostró que el servicio no es de calidad, por las dificultades que tienen los usuarios al momento de subir y bajar de los vehículos de transporte, por el exceso de demanda en los horarios de gran afluencia, concluyó que los guardias no solo deben tener funciones de seguridad específicas, también orientar a los usuarios ante las diferentes dudas que se presentan y no se cuenta con una persona destinada para cumplir esta función.

En su investigación Ramírez (2018), planteó el objetivo general del trabajo de investigación es determinar la incidencia de la gestión operativa en la calidad de servicio. La metodología aplicada se concentra en la investigación descriptiva, cuya recolección de datos se efectuó mediante el trabajo de campo con observación, entrevista al personal y obtuvo como resultados que existen muchos reclamos por

falta de control adecuado determinó que la gestión operativa no está siendo orientada de forma adecuada, esto impide que se cumpla con el objetivo que es brindar un servicio de calidad en la empresa, por tanto, identifiqué las observaciones que se tenían por parte de los clientes, por el servicio recibido, el método utilizado fue deductivo e inductivo, en la recolección de datos aplico la observación, entrevista y encuesta. así mismo en la presente investigación de la gestión operativa está orientada al mejoramiento de los procesos internos, satisfaciendo a los clientes internos y externos para la obtención de mejores resultados para la organización.

También se consideró a Mendoza (2019), en su artículo tuvo como objetivo determinar el alcance teórico que tiene sobre las principales funciones que son desarrolladas. La metodología que se usó fue de carácter cualitativo de tipo comprensivo, esto con el fin de alcanzar mediante un estudio descriptivo y un enfoque inductivo, concluyó que la gestión operativa en el área de gestión humana genera eficiencias en el personal, asegura los procesos planificados con anterioridad, al lograrse detectar las capacidades como el involucramiento del personal en los objetivos, ello exige a los jefes o directores procesos de calidad, mediante una planificación que asegure tareas operativas controlables.

Adicionalmente se consideró a Cobo, et al (2018), quienes tuvieron como objetivo determinar la percepción de los usuarios de la calidad de la atención en el centro hospitalario, el método de estudio descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño transversal. Dentro de las estrategias de la entidad de salud es recomendable realizar mejoras en los equipos, infraestructura, así como proactividad del personal, también se debe contemplar implementar programas de gestión que permita capacitar al personal a nivel técnico e interpersonal, lo que permita realizarle una evaluación de desempeño para lograr empoderarlos y se vea reflejado en el bienestar integral de los pacientes

Finalmente se tiene a Parra (2017), en su investigación elaboró un procedimiento para el diseño del sistema de gestión de calidad (SGC) al aplicar un análisis integral obtuvieron como resultados el mapa de procesos, el diagrama de flujo. Se concluye que al proceso operativo vigente se le adicione un sistema de gestión de la calidad basados en la norma cubana, aplicándose en forma parcial al

proceso de animación, resultando de ello procesos como diagramas de flujo, fichas para los procesos, documentos de gestión de riesgo, diagramas de tendencias actualizados, nivel de satisfacción del cliente, así como su índice de percepción, mejorando con ello la gestión en el hotel.

Para dar sustento a la presente investigación, se tomó en cuenta teorías que apoyen a la primera variable gestión operativa por medio de los autores Schroeder, Goldstein, Rungtusanathan (2011), la gestión operativa aplica a la administración eficiente de bienes tangibles e intangibles de una organización y sobre ello a generar utilidades. El autor nos señala 3 dimensiones que componen la variable gestión operativa (1) decisiones, dicho elemento no solo está presente como herramientas de gestión sino en todos los procesos administrativos de las organizaciones productivas o de servicio a su vez contempla actividades ligados al personal que la conforman. Siendo sus indicadores son los procesos, la calidad, capacidad e inventario. (2) función, mediante la organización racional de tareas, esfuerzos y recursos dar un adecuado tratamiento de los recursos tangibles e intangibles ello permitirá lograr resultados favorables para la empresa. Siendo sus indicadores entrega de bienes y entrega de servicios. (3) proceso, pasos establecidos para asegurar el cumplimiento de funciones administrativas importante en toda actividad empresarial. Siendo sus indicadores: Planear y controlar.

Gestión es una palabra de origen latín “gestio” que es definida por Lemo (2011), como: “acciones que se realizan por los miembros de una organización para planificar y controlar un negocio o una empresa” (p.14). en cuanto a la definición de gestión refiere que una organización debe realizar una correcta administración de los bienes y estos deben estar orientados al cumplimiento de metas en el mediano y largo plazo, donde se tiene que cumplir las diferentes etapas del proceso administrativo para llegar al objetivo final.

Por tanto, Isotools (2015), manifiesta que para una eficiente gestión operativa a los colaboradores se debe dotar procedimientos específicos y con ello se logrará estandarizar las funciones para el cumplimiento de los objetivos planteados, como conclusión se puede entender que las organizaciones deben definir sus procesos internos y difundir a todos sus colaboradores sea por medio de

procedimientos, etc., para que ante una necesidad de consulta puedan dilucidar sus dudas en forma oportuna, todos tengan como visión el cumplimiento de los objetivos trazados.

Según Arboleda y Jiménez (2020), quienes en su investigación concluyeron que la implementación de una gestión operativa eficiente mejorará las operaciones, permitirá generar mayores ganancias, así como obtener ahorro de recursos por medio de la corrección de deficientes prácticas operacionales, dejar de interesarse solo en recibir regalías, dejando así de percibir valor por los bienes tangibles utilizados.

Así mismo Pakhchanyan (2016), concluyó que el estudio de la literatura bancaria sobre riesgo operacional permitirá mejorar la gestión en referencia en su clasificación de funciones, medición de capacidades y definición de funciones, un aumento de eficacia en el mercado al reducir las incertidumbres existentes. También tenemos a Colquicocha (2020) en su investigación concluyó, para la toma de decisiones en la gestión del taller se debe considerar los aspectos logísticos, como mejorar el proceso de captación de nuevos clientes, procesos que permitan un incremento en la calidad del servicio, así como la productividad del taller mismo, ello permitirá un sinceramiento en los costos que impactan en la calidad de servicio brindado.

Es así al tener estas definiciones tomamos en cuenta los autores que realizaron investigación sobre las dimensiones de la variable gestión operativa.

Sobre la primera dimensión decisiones se consideró a la investigación de Venegas, Duarte, Mora (2017), y sobre ello indican en su investigación que la empresa dentro de la toma de decisiones contempló la estrategia de subarrendar bienes propios como transporte, se considera a la misma una decisión inadecuada porque el control de los bienes no será total para las diferentes eventualidades que se presentasen con ello se puede ver afectado las utilidades. Así mismo Yin, Phun y Yee (2020), definieron que la gestión operativa en el contexto político ayuda a tomar decisiones correctas basadas en las recomendaciones a la cadena de suministro que a su vez son apoyadas por políticas de apoyo a las formas de

biocombustibles actuales siendo en la actualidad su cadena de suministro una de sus fortalezas en el ámbito de comercio internacional.

También tenemos como referencia de la segunda dimensión función a Enríquez (2012), quien afirmó que: La gestión operativa cumple con una función importante en todas las organizaciones y se adecua a sus políticas internas para cumplir con las atenciones requeridas por las diferentes áreas que existen en la organización. Asimismo, al no estar definidas en los procedimientos internos de los colaboradores puede conllevar a errores y retrasaría la atención. También tenemos a Altamirano y Armas (2019), quienes concluyeron que la inadecuada gestión operativa se ve reflejado en la carencia de organigrama de funciones por puesto del área administrativo, no se tiene un layout que optimice labores básicas como orden y limpieza del almacén, asimismo ello no permite controlar la entrega de bienes, se evidenció que dentro los procesos e inventarios no se cuenta con kardex de entrada y salida de bienes, la calidad del servicio se ve afectado por no tener una cartera de proveedores y documentación logística de existencias.

Sobre la última dimensión procesos es definido por Cuatrecasas (2012), manifiesta que un proceso es la actividad productiva fijados en los procesos, sujetos a una organización y su planificación, mediante la aplicación de los medios y recursos adecuados. Dichos procesos están compuestos por conjuntos de actividades coordinadas para que la producción con la determinación adecuada puesta en medios con los métodos más ajustados, para lograr así un resultado con la máxima productividad, calidad en el mínimo tiempo y coste. Todo esto será factible y viable si se realiza previamente un completo estudio de la forma de implementar el proceso productivo. Según Pfaffel, Faulstich y Sheng (2019), en su investigación para medir la capacidad y productividad de los trabajadores se realizó un trabajo con 50 indicadores, poniéndose énfasis en 33, en función a rendimiento, confiabilidad, mantenimiento y a su vez se recomendó definir bien su importancia considerando un estándar internacional. El uso de estos indicadores permite al trabajador estar preparado para realizar sus funciones, que sirva a la empresa contar con puntos de referencia en la industria y comparaciones que permita tomar acciones que mejoren la operatividad de la empresa.

Según el autor Munch (2014) que como parte de la política de la alta dirección es velar por que haya un trabajo en equipo entre todos los colaboradores, para así poder llegar a cumplir los objetivos planteados para que toda la organización tenga como meta, para cumplir este objetivo se tiene que realizar actividades de interacción y camaradería.

Así mismo sobre la definición conceptual de la calidad de servicio está definido según Parasuraman et al. citados por Valls et al., (2017) señalan que esta variable puede ser considerada no cuantificable, pero hay concordancia en que nos da referencia del nivel de satisfacción del cliente o usuario y herramientas para tomar acciones correctivas de las diferentes discrepancias entre la expectativa y lo brindado de ello que el destinatario considera como servicio. Asimismo, el autor nos presenta 5 dimensiones: (1) elementos tangibles, bienes tangibles que permiten dar un servicio de calidad. Siendo sus indicadores maquinarias de trabajo, infraestructura y tecnología. (2) fiabilidad, permite brindar un servicio de calidad y de manera segura y exacta al cliente o usuario. Siendo sus indicadores; calidad de servicio en la organización y control en la atención. (3) capacidad de respuesta, actividades desarrolladas considerando hechos suscitados con anterioridad. Siendo sus indicadores: personales proactivo y disposición para resolver problemas del cliente. (4) seguridad, aspectos o funciones que puedan asegurar la reiteración de compra o adquisición por parte del cliente. Siendo sus indicadores: profesionalismo y confianza (5) empatía, capacidad de poder analizar y comprender las necesidades cambiantes del cliente o usuario. Sus indicadores son: comunicación empresa-cliente y asertividad.

De acuerdo con la definición de Deming (1989) “la calidad de servicio es lograr que el cliente se sienta atendido sobre su necesidad sea por medio de un servicio o producto y no evalué otras alternativas que se encuentran dentro del mercado” (p. 49). Por ello la calidad de servicio que brinda una organización inicia desde la contextualización en todos los ámbitos de la gestión por objetivos, las tendencias actuales del mercado están encaminadas en ofrecer un valor agregado a los clientes en cuanto a la calidad de los servicios, que permitirá tener una competitividad y posicionamiento en el mercado a las empresas que mejor lo desarrollan una mejora continua.

Como parte de la base teórica tenemos a Kotler (2016), quien describe el lenguaje de la mejora de la calidad, en los siguientes temas operativos y de estrategias en las organizaciones, que les permita permanecer activas en el mercado, cada día más competitivo, así mismo planteándose objetivos claros para ser rentables y obtener dividendos que es el objetivo de toda empresa, para enfocarse en las necesidades requeridas por los consumidores del sector del mercado.

Según Ángel (1994), en su estudio señala que es una denominación que ha venido desarrollándose a lo largo de nuestra civilización en el desarrollo de las comunidades en donde la relación del productor y cliente se daba en forma directa, siendo el cliente quien determina el nivel de satisfacción del producto o servicio a través de la satisfacción de una necesidad; sobre el particular afirma que todo bien o servicio se torna de calidad siempre y cuando conlleve a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

Las dimensiones de la calidad de servicio según el autor en el trabajo de investigación esta descompuesto en 5 dimensiones, a continuación, los autores que hacen referencia a cada una de ellas:

Sobre la primera dimensión tenemos a Felch, et al (2018), quienes en su investigación descompusieron la dimensión elementos tangibles como el uso de la telemetría permite a la minera una gestión que optimicen los procesos de control de mantenimiento de bienes, así como mejorar su operacionalita, dicha decisión tomada mejora la disponibilidad de los bienes tangibles en los diferentes procesos, de control permitirá involucrar al personal y su capacidad en la cadena de producción. también tenemos a Kolios y Martínez (2016), según su investigación los bienes tangibles situados en el mar forman parte de los activos energéticos y se ven deteriorados con el paso del tiempo afectando su condición efectiva adecuada, el momento exacto permitirá controlar el rendimiento de dichos activos críticos para poder mejorar el tiempo de vida útil a así mejorar su capacidad y desempeño. Así mismo tenemos a Rivas, Núñez y Moscoso (2020) quienes definieron que el control de transporte de unidades de hidrocarburos influye positivamente en la gestión de las instalaciones al reducir los niveles de riesgo de los activos y sus porcentajes de capacidad.

Así mismo Mahdavi, Parsaeian, Jaafaripooyan y Ghaffari (2018), en su investigación concluyeron que para una adecuada gestión en el sistema de salud iraní se debe minimizar los tiempos de espera de los usuarios, pese a la delicada situación de colapso que pasan los establecimientos, eso debe conllevar una toma de decisiones que permitan mejorar el servicio brindado, para ello se debe planear mejor el sistema de citas que permita mejorar los tiempos en atención de clínicas ambulatorias.

Sobre la dimensión fiabilidad tenemos la definición de Casadesús (2015), quien indicó que la calidad se observa cuando el producto o servicio llega a satisfacer al cliente y por ello es conveniente se desarrolle un producto o servicio con las expectativas que los clientes esperan obtener, de acuerdo con la demanda requerida la organización se podría plantear una visión a largo plazo, realizando un seguimiento por medio de encuestas de satisfacción que ayudaría a identificar las oportunidades de mejora a realizar. La empresa es la encargada de cumplir con sus clientes en todo lo que ellos tienen como expectativa en satisfacer sus necesidades, en cuanto a calidad de servicio tienen que realizar una mejora continua, con el objetivo de superar a sus competidores directos, para el cumplimiento de este objetivo se tiene que involucrar a todos los colaboradores de la organización.

En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta tenemos a Atienza y Barresueta (2018), de acuerdo a su investigación definieron que contar con indicadores de gestión operativa permitirá controlar los procesos de la organización, mejorar cada ciclo operativo y su eficiencia siempre y cuando se capacite al personal en las funciones que realiza dentro de sus puestos de trabajo, ello permitirá al colaborar identificarse no solo emocional sino en el logro de objetivos institucionales de allí radica el éxito de la empresa al saber identificar el potencial de sus trabajadores, siendo clave en ello contar con los activos para el logro deseado.

Adicional tenemos a Napitupulu, et al (2018), quienes concluyeron según análisis para mejorar la satisfacción del cliente es necesario una estrategia que permita mejorar las actividades que permiten al empleado incrementar su conocimiento, la mejora en la calidad pasa también por mejorar lo bienes tangibles

e intangibles que la empresa brinda al usuario y a su vez le permite ser más competitivo.

También tenemos a Cormier (2017), según su investigación que la implementación de medidas y políticas de gestión permitirá mantener un adecuado ecosistema, por ello los esfuerzos de la autoridad competente deben estar dirigido a que incluya desarrollo y capacitación de los administradores, así como implementar regularizaciones, estándares que monitoreen la implementación, la toma de decisiones debe estar basado en una adecuada información, así como una correcta delimitación de funciones tanto en lo técnico como científico.

En cuanto a la dimensión seguridad tenemos a Guadalupe (2019), quien investigo sobre la gestión operativa dentro del ámbito de seguridad se torna de gran relevancia dado que las implementaciones de nuevas herramientas, así como el control de su operatividad y la ejecución de parte del personal en forma progresiva complementa las normas actuales de seguridad, se evidencio la aceptación del personal a este nuevo proceso dado que las mismas resultan relevantes en la gestión operacional de sus funciones. Bonilla (2010) afirmó que: “La seguridad que se transmite al cliente es importante porque si sienten inseguridad sobre su capacidad para evaluar los resultados ya que el cliente percibe al servicio como de alto riesgo” (p.81). Según definición del autor al cliente se tiene que dar la confianza para desarrollar sus actividades con la seguridad de contar con un socio estratégico y no tenga que estar distrayendo su atención en los riesgos que se puedan presentar en su entorno, así podrá concentrarse en desarrollar planes de desarrollo.

En cuanto a la dimensión empatía lo define el autor Zeithman (2009), define a “La empatía como comprender el estado de ánimo de un colaborador y dar el soporte necesario al requerir el apoyo ante un problema presentado” (p.122). según el concepto responde a poder entender el sentir o las necesidades de los colaboradores que se tienen asignados a un determinado cliente, al ser empáticos con el personal se logrará óptimos resultados en cuanto a su desempeño en su puesto de trabajo, porque sentirá que es valorado en la función que desempeña.

### **III. MÉTODO**

Para dar validez correspondiente a la presente investigación sobre la gestión operativa y calidad de servicio es importante describir el diseño usado, así como los autores que la respaldan.

Así, tenemos a Valderrama (2013) quien definió sobre la metodología como la base principal que va a ayudar en la investigación que se quiere ejecutar, así como la herramienta de análisis científica que permitirá conocer los resultados obtenidos de la información recopilada por medio de la encuesta.

Según Grinell (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014), la metodología es la que permite un ordenamiento de los diferentes procesos que se tiene realizar en una investigación.

#### **3.1 Tipo y diseño de Investigación**

Por su finalidad la investigación es de tipo aplicada, según Hernández, Fernández y Baptista, (2014). definió que una investigación es aplicada, porque tiene como objetivo aplicar mejoras sobre la identificación de los problemas en el área de estudio que se ha ejecutado.

El Diseño no experimental de corte transversal, está realizado en una línea de tiempo determinado, por medio del análisis sobre la información recopilada que dará un enfoque cuantitativo (Bernal, 2010).

Es correlacional, debido a que las investigaciones tienen como finalidad determinar la relación o grado de asociación en un contexto en particular (Hernández, et al 2014, p. (155).

En la investigación desarrollada se busca determinar la relación de las variables que son objetos de estudio, sobre los cuestionarios que se han planteado al personal del área de operaciones de la empresa Prosegur S.A.

### **3.2 Variables y operacionalización**

En ese contexto, tenemos a Tamayo y Tamayo (2004) manifiesta que la operacionalización del objeto de estudio una variable es importante, sobre las cuales nos permite medir y establecer la correlación de las variables por medio de las hipótesis planteadas.

Para el desarrollo de la operacionalización de las variables señalo las definiciones conceptuales según los autores tomados para la investigación.

#### **Variable 1: Gestión operativa**

##### Definición conceptual

Schroeder, Goldstein, Rungtusanathan, (2011), La gestión operativa aplica a la administración eficiente de bienes tangibles e intangibles de una organización y sobre ello se genera utilidades.

##### Definición operacional

La gestión operativa conlleva aplicar toma de decisiones oportunas y sobre los resultados obtenidos se pueden medir haciendo uso de un cuestionario de escala ordinal.

##### Dimensiones

Decisiones, con sus indicadores: Procesos, capacidad de respuesta e inventarios los mismo que nos permita planificar una correcta toma de decisiones gerenciales.

Función, con sus indicadores: Entrega de bienes y servicios, las mismas que nos permitirá organizar las diferentes actividades que implica traslado de bienes tangibles e intangibles.

Proceso, con sus indicadores: Planear y controlar, los mismos que permitirá el logro de los objetivos organizacionales.

## **Variable 2: Calidad del servicio**

### Definición conceptual

Según Parasuraman et al. citados por Valls et al., (2017) señalan que esta variable puede ser considerada no cuantificable, pero hay concordancia en que nos da referencia del nivel de satisfacción del cliente o usuario y herramientas para tomar acciones correctivas de las diferentes discrepancias entre la expectativa y lo brindado de ello que el destinatario considera como servicio

### Definición operacional

La calidad del servicio se evaluará mediante los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, y empatía a través de los elementos a medir haciendo uso de un cuestionario de escala ordinal.

### Dimensiones

Elementos tangibles, con sus indicadores: Maquinarias de trabajo, infraestructura, tecnología, las mismas que permitirá dar un correcto uso a las existencias de la organización.

Fiabilidad, con sus indicadores: Calidad de servicio en la organización y control en la atención, los mismos que nos darán una visión como estamos ante los ojos del cliente.

Capacidad de respuesta, con sus indicadores: Personal proactivo, disposición para resolver problemas del cliente, ello permitirá dar soluciones ante los percances suscitados.

Seguridad, con sus indicadores: Profesionalismo y confianza para dar atención y solución a los diferentes tipos de cliente y la peculiaridad de sus procesos.

Empatía, con sus indicadores: Comunicación empresa-cliente y asertividad lo que nos asegura la continuidad de los clientes y procesos atendidos.

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

Definido por Hernández (2010), “una población es aquello que guarda concordancia entre sí y por ello permite desarrollar el objeto de estudio”. Para el presente estudio, la población estuvo constituida por 30 colaboradores de las áreas de soporte administrativo como los operadores, analistas administrativos de la empresa.

La Muestra, es una parte del universo de personas que conforman la población es decir los elementos que coinciden con la cantidad representativa (Hernández, et al. 2010), en la investigación se consideró a los 30 colaboradores que son el total de la población objeto de estudio, por ello es censal.

Muestreo, es un método por el cual los componentes tienen la misma posibilidad de ser elegidos. En un estudio científico se recomienda usar la muestra probabilística, ya que es primordial conocer, que se puede aplicar el muestreo aleatorio simple. (Hernández, et al. 2010). En el presente estudio desarrollado no se tiene muestreo por que la muestra es el total de la población que fue objeto de estudio.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

En este estudio se aplicó la encuesta como técnica, durante la recolección de dato. Lopez y Fachelli (2015), definen a la encuesta como técnica que se aplica por medio de un conjunto de preguntas a una determinada población sobre los instrumentos a medir, así como las hipótesis planteadas.

La recopilación de información se realizó a través de un cuestionario de 22 preguntas a los trabajadores del área de operaciones, referente a la gestión operativa para el aseguramiento de la calidad de servicio en la empresa Prosegur S.A. Lima, 2021. Según Martínez (2013) define como herramientas de estudio al número de preguntas aplicadas por variable y esto nos permitirá obtener información de la muestra.

Para Martínez (2013) la validez es una prueba que determina la eficiencia del instrumento, que se realiza por expertos en investigación de acuerdo con la valoración de cada uno de los objetos observables.

**Tabla 1**

*Validación del instrumento de las variables gestión operativa y calidad de servicio.*

Grado de expertos	Instrumento	Institución
Dr. Romero Echevarría Luis Miguel	Aplicable	Docente UCV
Mgtr. Maurtua Gurmendi Luzmila Gabriela	Aplicable	Docente UCV
Mgtr. Bazán Robles, Romel Darío	Aplicable	Docente UCV

*Nota.* Fuente: Elaboración propia

Según Bernal (2010) señala que la confiabilidad está referida a las comprobaciones que está sometida el instrumento por medio de un software estadístico.

En la investigación se tuvo como resultados al procesar los objetos de estudio, la fiabilidad de las variables fueron lo siguiente:

**Tabla 2**

*Estadística de fiabilidad de la variable gestión operativa*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,866	12

*Nota.* Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3**

*Estadística de fiabilidad de la variable calidad de servicio*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,821	10

*Nota.* Fuente: Elaboración propia

### **3.5. Procedimiento**

Para la recolección de información, se aplicó la encuesta con el que se adquirió la información y se utilizaron herramientas analíticas, el siguiente paso establecido fue solicitar la autorización a la empresa para poder aplicar el cuestionario al número de integrantes que conforman la muestra que es el total de la población, la recolección de datos fue de manera presencial a cada pregunta planteada acerca de gestión operativa y calidad del servicio, sin afectar las labores de cada uno de los participantes.

En la presente investigación se analizó la relación entre las variables gestión operativa y calidad de servicio, por medio de un cuestionario de recolección de datos, compuesto por los objetos de estudio de 22 ítems, los resultados obtenidos fueron ingresados a la herramienta de análisis estadístico SPSS 25 para su análisis y realización de tablas. Para finalizar el procedimiento se describió los porcentajes obtenidos y se dio respuesta a cada objetivo planteado en la encuesta y así se presentará el análisis de discusión.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Según Bernal (2010), los estudios descriptivos son principalmente por “encuestas, entrevistas, observaciones, hojas de recolección de datos y la revisión documental”. Asimismo, para poder analizar los datos se realizará mediante el análisis descriptivo, porque todos los datos estarán representados en tablas, gráficos y tabulación de acuerdo con la variable propuesta. En la presente investigación se

realizó un análisis inferencial para la prueba de hipótesis, aplicando el Rho de speraman.

### **3.7 Aspectos éticos**

En la investigación se respetó la estructura teórica y metodológica que otorga el Vicerrectorado de Investigación en su guía de elaboración de trabajos de investigación y tesis para la obtención de grados académicos y títulos profesionales, además se respetó la privacidad de los participantes que fueron encuestados, rigiéndose a lo estipulado en los artículos 16° y 17° del Código de Ética de la Universidad César Vallejo, señala que cada autor que elabore o desarrolle una investigación tiene el derecho de autoría de la misma, sin embargo se amonestará a los autores o coautores que cometan algún tipo de plagio, siendo responsable el investigador de registrar todos antecedentes y observaciones realizadas durante el proceso de elaboración de la investigación.

El presente estudio promueve las buenas prácticas y la integridad de la investigación a desarrollar dada que nuestra investigación no es de manera científica, por tal motivo mediante la ley 28303 ley “marco de ciencia, tecnología e innovación tecnológica” del consejo nacional de ciencia tecnología e innovación tecnológica CONCYTEC.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis inferencial

#### 4.1.1. Prueba de normalidad para la hipótesis general

Consideraciones sobre la población y sus representantes:

**Kolmogorov-Smirnov:** Población mayor a 50 personas.

**Shapiro-Wilk:** Población menor a 50 personas.

**Tabla 4**

*Pruebas de normalidad hipótesis general.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN OPERATIVA	,241	30	,000	,796	30	,000
CALIDAD DE SERVICIO	,240	30	,000	,810	30	,000

*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Tenemos como resultado no normal, por el nivel de significancia de 0,000 lo cual es menor a 0,05 en la prueba de Shapiro-Wilk.

#### 4.1.2. Prueba de normalidad para la hipótesis específica 1.

**Tabla 5**

*Pruebas de normalidad hipótesis específica 1.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ELEMENTOS TANGIBLES	,315	30	,000	,760	30	,000
GESTIÓN OPERATIVA	,241	30	,000	,796	30	,000

*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Tenemos como resultado no normal, por el nivel de significancia de 0,000 lo cual es menor a 0,05 en la prueba de Shapiro-Wilk.

#### 4.1.3. Prueba de normalidad para la hipótesis específica 2.

**Tabla 6.**

*Pruebas de normalidad hipótesis específica 2.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
FIABILIDAD	,370	30	,000	,670	30	,000
GESTIÓN OPERATIVA	,241	30	,000	,796	30	,000

*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Tenemos como resultado no normal, por el nivel de significancia de 0,000 lo cual es menor a 0,05 en la prueba de Shapiro-Wilk.

#### 4.1.4. Prueba de normalidad para la hipótesis específica 3.

**Tabla 7**

*Pruebas de normalidad hipótesis específica 3.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CAPACIDAD DE RESPUESTA	,410	30	,000	,608	30	,000
GESTIÓN OPERATIVA	,241	30	,000	,796	30	,000

*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Tenemos como resultado no normal, por el nivel de significancia de 0,000 lo cual es menor a 0,05 en la prueba de Shapiro-Wilk.

#### 4.1.5. Prueba de normalidad para la hipótesis específica 4.

**Tabla 8**

*Pruebas de normalidad hipótesis específica 4.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SEGURIDAD	,353	30	,000	,683	30	,000
GESTIÓN OPERATIVA	,241	30	,000	,796	30	,000

*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Tenemos como resultado no normal, por el nivel de significancia de 0,000 lo cual es menor a 0,05 en la prueba de Shapiro-Wilk.

#### 4.1.6. Prueba de normalidad para la hipótesis específica 5.

**Tabla 9**

*Pruebas de normalidad hipótesis específica 5.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EMPATÍA	,362	30	,000	,671	30	,000
GESTIÓN OPERATIVA	,241	30	,000	,796	30	,000

*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Tenemos como resultado no normal, por el nivel de significancia de 0,000 lo cual es menor a 0,05 en la prueba de Shapiro-Wilk.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis general

**Tabla 10**

*Correlaciones gestión operativa y calidad de servicio.*

			GESTIÓN OPERATIVA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTIÓN OPERATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,992**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,992**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Lo mostrado en la tabla es el grado de relación entre las variables determinadas, la correlación de Rho de Spearman se tiene 0,992 es muy alta y sig.=0,000.

### 4.2.2.

#### Hipótesis específica 1:

**Tabla 11** *Correlaciones Hipótesis específica 1.*

			ELEMENTOS TANGIBLES	GESTIÓN OPERATIVA
Rho de Spearman	ELEMENTOS TANGIBLES	Coeficiente de correlación	1,000	,693**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	GESTIÓN OPERATIVA	Coeficiente de correlación	,693**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia el grado de relación de la hipótesis específicas 1, la correlación de Rho de Spearman de 0,693 es positiva moderada y sig.=0,000.

#### 4.2.3. Hipótesis específica 2.

**Tabla 12**

*Correlaciones Hipótesis específica 2.*

			FIABILIDAD	GESTIÓN OPERATIVA
Rho de Spearman	FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,818**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	GESTIÓN OPERATIVA	Coeficiente de correlación	,818**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia el grado de relación de la hipótesis específicas 2, la correlación de Rho de Spearman de 0,818 es positiva alta y sig.=0,000.

#### 4.2.4. Hipótesis específica 3.

**Tabla 13**

*Correlaciones Hipótesis específica 3.*

			CAPACIDAD DE RESPUESTA	GESTIÓN OPERATIVA
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	1,000	,599**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	GESTIÓN OPERATIVA	Coeficiente de correlación	,599**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia el grado de relación de la hipótesis específicas 3, la correlación de Rho de Spearman de 0,599 es positiva moderada y sig.=0,000.

#### 4.2.5. Hipótesis específica 4.

**Tabla 14**

*Correlaciones Hipótesis específica 4.*

			SEGURIDAD	GESTIÓN OPERATIVA
Rho de Spearman	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,639**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	GESTIÓN OPERATIVA	Coeficiente de correlación	,639**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia el grado de relación de la hipótesis específicas 3, la correlación de Rho de Spearman de 0,639 es positiva moderada y sig.=0,000.

#### 4.2.6. Hipótesis específica 5.

**Tabla 15**

*Correlaciones Hipótesis específica 5.*

			EMPATÍA	GESTIÓN OPERATIVA
Rho de Spearman	EMPATÍA	Coeficiente de correlación	1,000	,760**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	GESTIÓN OPERATIVA	Coeficiente de correlación	,760**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia el grado de relación de la hipótesis específicas 5, La correlación de Rho de Spearman de 0,760 es positiva alta y sig.=0,000.

## V. DISCUSIÓN

En el estudio desarrollado por Apaza (2019), utilizó el método cuantitativo de tipo correlacional y el diseño transversal y tuvo por objetivo determinar la gestión operativa y logro de metas de seguridad ciudadana. Concluye que para lograr los objetivos planteados se debe tener una adecuada planificación, con ello se lograra tener resultados eficientes que el cumplimiento de estos objetivos se tiene que involucrar a toda la organización en los diferentes roles.

También se consideró a Mendoza (2019), porque el antecedente guarda relación con la investigación realizada con el indicador procesos, porque hace énfasis en la planificación de las actividades, según la metodología que se utilizó ha sido de carácter cualitativo de tipo comprensivo, esto con el objetivo de conseguir por medio de un análisis detallado y un enfoque inductivo, concluyendo que la administración operativa en la zona de administración humana crea eficiencias en el personal, garantiza los procesos planificados con anterioridad, al lograrse identificar las habilidades como el involucramiento del personal en las metas, ello pide a los jefes o directores procesos de calidad, por medio de una organización que asegure labores operativas controlables.

Sobre la investigación de Arboleda y Jiménez (2020), se consideró como antecedente al guarda relación con la dimensión procesos e indicador capacidad, sobre ello concluyeron que una eficiente gestión operativa ayudará ahorrar recursos y ello permitirá generar mayores ganancias sobre la inversión que realice la organización, también ayudará a generar el retorno de la inversión realizada, si no se define los procesos se dejará de percibir valor por los bienes tangibles utilizados.

Se consideró como antecedente a Colquicocha (2020) que guarda relación con la dimensión elementos tangibles, quien concluyo en su investigación, para la toma de decisiones en la gestión del taller se debe considerar los aspectos logísticos, ello ayudará a la captación de nuevos clientes, procesos que permitan un incremento en la calidad del servicio, así como la productividad del taller mismo, ello permitirá un sinceramiento en los costos que impactan en la calidad de servicio brindada. Es así al tener estas definiciones tomamos en cuenta los autores que realizaron investigación sobre las dimensiones de la variable gestión operativa.

Sobre la primera dimensión decisiones se consideró a la investigación de Venegas, Duarte, Mora (2017), quienes concluyeron en su investigación que la estrategia de subarrendar bienes propios como transporte, se considera a la misma una decisión inadecuada porque el control de los bienes no será total para las diferentes eventualidades que se presentasen con ello se puede ver afectado las utilidades, al tener problemas de atención a los clientes.

En comparación a los resultados obtenidos se aprecia en la tabla 26 el 63,33% de los encuestados manifiestan que nunca, sobre los datos obtenidos del aplicativo POPS permite gestionar indicadores, para la toma de decisiones para mejorar los procesos, estos datos reflejan que todavía no se llega a explotar el potencial de esta herramienta de gestión para sistematizar actividades y sobre los datos obtenidos desarrollar la mejora del proceso. Asimismo, se aprecia en la tabla 28 el 73,33% de los participantes aluden que nunca el personal de seguridad realiza un control eficiente de acuerdo con las funciones específicas, establecidas en sus puestos de servicio, sobre el cual se tiene que aplicar una oportunidad de mejora. Del mismo modo, se evidencia en la tabla 30 el 70,00% de los colaboradores sostienen que nunca la asignación de personal al área de operaciones permite atender a los clientes sin generar costos adicionales. Concluye, que existen falencias en las estrategias aplicadas dentro de la gestión operativa en cuanto a las diferentes herramientas internas que cuentan para tener una óptima gestión. Asimismo, la organización tiene que realizar un análisis respectivo sobre los resultados.

Finalmente, la gestión operativa es un proceso sistemático y que evalúa las actividades diarias de soporte que deben recibir las áreas operativas, en efecto, se coincide con el autores que se han considerado como antecedentes, respecto a que se debe tener una adecuada planificación; asimismo, en concordancia con las competencias que deben tener los colaboradores, lo que resulta, que la dirección tiene que aplicar las mejoras de acuerdo con la política de la organización, con un programa de reentrenamiento sobre las mejoras aplicar, luego de haber sido identificado por el área de recursos humanos.

Sobre la investigación de Aquino (2016) se consideró como antecedente al guardar relación con la dimensión funciones. El autor puso énfasis en la parte operativa de este servicio de acceso masivo para este sector del País. Quien idéntico que el servicio que se ofrece no es de calidad, por una deficiente planificación en la programación de los vehículos de transporte en las horas de mayor demanda, también identifiqué que los guardias no solo deben tener funciones de seguridad específicas, también orientar a los usuarios ante las diferentes dudas que se presentan y no se cuenta con una persona destinada para cumplir esta función, o hace falta una política de reentrenamiento en las mismas.

Así mismo Yin, Phun y Yee (2020), definieron que la gestión operativa en el contexto político ayuda a tomar decisiones correctas basadas en las recomendaciones a la cadena de suministro que a su vez son apoyadas por políticas de apoyo a las formas de biocombustibles actuales siendo en la actualidad su cadena de suministro una de sus fortalezas en el ámbito de comercio internacional.

También se consideró a Enríquez (2012), como referencia de la segunda dimensión función quien afirma que: La gestión operativa cumple con una función importante en todas las organizaciones, por ser quienes planifican y ejecutan las gestiones internas, para ello deben contar con el soporte necesario de las diferentes áreas que dentro de la organización. Asimismo, al no estar definidas en los procedimientos internos de los colaboradores puede conllevar a errores y retrasaría la atención oportuna.

Se consideró como antecedente Altamirano y Armas (2019), quienes concluyeron que la inadecuada gestión operativa se ve reflejado en la carencia de organigrama de funciones por puesto del área administrativo, no se tiene un layout que optimice labores básicas como orden y limpieza del almacén, asimismo ello no permite controlar la entrega de bienes, se evidenció que dentro los procesos e inventarios no se cuenta con kardex de entrada y salida de bienes y la calidad del servicio se ve afectado por no tener una cartera de proveedores y documentación logística de existencias.

Según Pfaffel, Faulstich y Sheng (2019), en su investigación que desarrollaron para medir la capacidad y productividad de los trabajadores se realizó un trabajo con 50 indicadores, poniéndose énfasis en 33 en función a rendimiento, confiabilidad, mantenimiento y a su vez se recomendó definir bien su importancia considerando un estándar internacional. El uso de estos indicadores permite al trabajador estar preparado para realizar sus funciones, que sirva a la empresa contar con puntos de referencia en la industria y comparaciones que permita tomar acciones que mejoren la operatividad de la empresa.

Al comparar con los resultados de la investigación se aprecia en la tabla 34 el 73.33% de los encuestados manifiestan que nunca se tiene un cronograma mensual de reuniones con los clientes para evaluar la calidad del servicio, sobre lo cual se debe realizar reuniones programadas y sobre los acuerdos con el cliente que se deben tener en actas de reunión dar tratamiento a las mejoras a realizar. Del mismo modo, se observa en la tabla 33 el 73.33% de los participantes manifiestan que nunca los operadores de centro de control están capacitados en la toma de decisiones ante cualquier emergencia, ante la observación se tiene que seleccionar personal con los conocimientos para dicha función y reforzar con capacitaciones programadas. Asimismo, se evidencia en la tabla 32 el 80.00% de los trabajadores consideran que nunca dentro de los indicadores de evaluación se contempla la capacidad de respuesta del personal con el cliente. Concluye, que existen debilidades en cuanto a la calidad del servicio y a las capacitaciones, las actividades operativas son realizadas sin normativas estandarizadas en algunos puestos, al ser una empresa líder en el mercado se tiene que plantear objetivos operativos de cumplimiento en coordinación con el cliente para la implementación respectiva y monitoreo correspondiente.

Finalmente, hay concordancia con los autores que, para lograr brindar un servicio de calidad a nuestros clientes, se tiene que tener personal capacitado y contar con un plan de mejora continua de acuerdo a los problemas detectados sobre el servicio que se atiende, solo con ello se logrará un cliente satisfecho en sus necesidades y se aboquen a sus actividades productivas teniendo la confianza que cuentan con un aliado estratégico con planes conjuntos en el mediano y largo plazo, que es lo que se debe lograr con los clientes, la fidelidad.

Por tanto Ramírez (2018) en su investigación determinó la incidencia de la gestión operativa para mejorar la calidad del servicio de la empresa Serlipen S.A. del Cantón la Libertad, provincia de Santa Elena Año 2016, que la gestión operativa no está siendo orientada de forma adecuada, esto impide que se cumpla con el objetivo que es brindar un servicio de calidad en la empresa, por tanto, identifiqué las observaciones que se tenían por parte de los clientes, por el servicio recibido el método utilizado en la presente investigación fue deductivo e inductivo, en la recolección de datos aplico la observación, entrevista y encuesta. así mismo en la presente investigación de la gestión operativa está orientada al mejoramiento de los procesos internos, satisfaciendo a los clientes internos y externos para la obtención de mejores resultados para la organización.

También se tiene a la definición de Deming (1989) sobre la variable calidad de servicio es lograr que el cliente se sienta atendido sobre su necesidad y sea satisfecha por medio de un servicio o producto y no evalúe otras alternativas que se encuentran dentro del mercado (p. 49). Por ello la calidad de servicio que brinda una organización inicia desde la contextualización en todos los ámbitos de la gestión por objetivos, las tendencias actuales del mercado están encaminadas en ofrecer un valor agregado a los clientes en cuanto a la calidad de los servicios, que permitirá tener una competitividad y posicionamiento en el mercado a las empresas que mejor lo desarrollan una mejora continua.

Como parte de la base teórica tenemos también tenemos a Kotler (2016), quien describe el lenguaje de la mejora de la calidad, en los siguientes temas operativos y de estrategias en las organizaciones, que les permita permanecer activas en el mercado cada día más competitivo, así mismo planteándose objetivos claros para ser rentables y obtener dividendos que es el objetivo de toda empresa, para enfocarse en las necesidades requeridas por los consumidores del sector del mercado que la organización se desarrolla. Según Ángel (1994), en su estudio señala que es una denominación que ha venido desarrollándose a lo largo de nuestra civilización en el desarrollo de las comunidades en donde la relación del productor y cliente se daba en forma directa, siendo el cliente quien determina el nivel de satisfacción del producto o servicio a través de la satisfacción de una necesidad; sobre el particular afirma que todo bien o servicio se torna de calidad

siempre y cuando conlleve a la satisfacción que buscaba atender, de lo contrario buscara otras alternativas de solución.

Con respecto a los resultados se aprecia en la tabla 27 el 63,33% de los encuestados señalan que nunca recursos humanos dentro de la gestión brindan capacitaciones bimestrales al personal, esta falencia impacta directamente en cuanto a la calidad del servicio que realiza el personal asignado a los diferentes clientes. Además, se aprecia en la tabla 29 el 73,33% de los colaboradores sostienen que nunca semanalmente cada gestor presenta su rol de actividades operativas, lo que conlleva a que las actividades de control no se realicen de una forma planificada. Asimismo, se observa en la tabla 31 el 83,33% de los participantes manifiestan que nunca las observaciones del personal por concepto de remuneraciones son atendidas de manera rápida y detallada. Concluye, que se tiene que aplicar mejoras en el área de recursos humanos, de acuerdo con los indicadores que se tengan de los reclamos planteados de absolver en forma oportuna.

Finalmente, durante el desarrollo de las funciones por el personal operativo asignado a los clientes, se tendrá la satisfacción o reclamos del cliente, si es que hay un cumplimiento de las disposiciones dadas y de acuerdo con ello habido proactividad en el cumplimiento en detectar e informar condiciones subestándares, se evitara incidentes que conlleven costos para la empresa. Las correcciones cuando se presentan reclamos u observaciones por parte de los colaboradores deben atender en forma inmediata por ser de quien se depende para brindar un servicio de calidad, aplicando las mejoras oportunas.

## VI. CONCLUSIONES

Con los resultados obtenidos, luego de procesar la información de las encuestas realizadas se tiene las conclusiones:

**Primera.** Se logró determinar el objetivo general, existe relación significativa entre herramientas de gestión operativa para el aseguramiento de la calidad del servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2020; Según los datos analizados se aprecia la correlación de Rho de Spearman de 0,992 representando una correlación positiva muy alta y sig.=0,000 siendo altamente significativo.

**Segunda.** Se logró determinar el objetivo específico 1, existe relación significativa entre las decisiones para el aseguramiento de la calidad del servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2020; Según los datos analizados se observa la correlación de Rho de Spearman de 0,693 representando una correlación positiva moderada y sig.=0,000 siendo altamente significativo.

**Tercera.** Se logró determinar el objetivo específico 2, existe relación significativa entre las funciones para el aseguramiento de la calidad del servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2020; Según los datos analizados se aprecia la correlación de Rho de Spearman de 0,818 representando una correlación positiva alta y sig.=0,000 siendo altamente significativo.

**Cuarta.** Se logró determinar el objetivo específico 3, existe relación significativa entre los procesos para el aseguramiento de la calidad del servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2020.; Según los datos analizados se observa la correlación de Rho de Spearman de 0,599 representando una correlación positiva moderada y sig.=0,000 siendo altamente significativo.

## VII. RECOMENDACIÓN

**Primera.** Se propone evaluar la gestión operativa en las diferentes fases y plantear metas de cumplimiento de acuerdo con la realidad económica y capacidad del personal operativo en todos los niveles de la organización, y sobre los resultados obtenidos aplicar las mejoras para lograr la eficiencia de las diferentes áreas, lo cual, conllevaría a una atención eficiente a los clientes en cuanto a sus requerimientos.

**Segunda.** Se propone que el área de recursos humanos junto con los líderes de equipos aplique la política de crecimiento profesional en sus colaboradores, para lograr estos objetivos se debe tener convenios interinstitucionales de acuerdo con la necesidad operativa y sobre los resultados obtenidos, difundir en las comunicaciones internas para logara la motivación y necesidad de superación de los colaboradores.

**Tercera.** Se propone que la dirección en las evaluaciones de cumplimiento de los objetivos planteados a sus colaboradores y al identificar falencias se debe aplicar un plan de reentrenamiento para que el equipo de trabajo tenga un mismo horizonte de acuerdo con objetivos en el mediano y largo plazo, porque los resultados se verán reflejados al tener clientes satisfechos que conllevaría a una fidelización, que es el objetivo que se plantean toda organización en estos tiempos de mucha competitividad.

**Cuarta.** Se propone que la organización sobre las encuestas de satisfacción que aplica al cliente, en cuanto a la atención del servicio de acuerdo con los compromisos adquiridos de lo requerido por los clientes, sean analizados y sobre las conclusiones en contradas de los problemas identificados aplicar las mejoras en coordinación con todo el equipo en plazos establecido y evitar incidentes que a largo plazo conllevaría a deteriorar la relación con el cliente.

## REFERENCIAS

- Altamirano, E. y Armas, R. (2019). *Propuesta de mejora en la gestión operativa y logística para reducir los costos operacionales de la empresa CMYK implementaciones publicitarias S.A.C* (Tesis de pregrado) para obtener el título de Ingeniero Industrial en la Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Arboleda, V. y Jiménez, D. (2020). *Propuesta de un modelo de análisis de la gestión operativa y viabilidad financiera para las compañías de la unión temporal en el marco de la legislación laboral y administrativa de Colombia* (Tesis de posgrado) para obtener el título de Magister en Administración en la Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
- Ascarza, F., Rojas, B., Salas, C. y Tito, L. (2019). *Medición de la Calidad en el Servicio al Cliente en el Sector Operaciones y Mantenimiento de Carreteras Concesionadas en la Región Cusco*, (Tesis de post grado) para obtener el grado de magister en Administración Estratégicas de Empresas en la Universidad Católica del Perú, Cusco, Perú.
- Ashcallay, G. (2018). *Consulting report – Club Regatas Lima – optimization of invoicing management* (tesis de post grado) para obtener el grado de Maestro en Administración de Negocios. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12738/AShcallay\\_Consulting\\_Report\\_Regatas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12738/AShcallay_Consulting_Report_Regatas.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Ángel, M. (1994). *Gestión de la calidad, Barcelona* – España: Marcopolo.
- Apaza, C. (2019). *Gestión operativa y logro de metas de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2017* (Tesis de post grado) para para obtener el grado de maestro en gestión pública en la Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
- Aquino, M. (2016). *Propuesta para evaluar la gestión operativa del metro vía en el sur de Guayaquil* (tesis de post grado) para la obtención del grado de

magister en administración de empresas en la Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Atienza, X. y Barrezueta, N. (2018). *propuesta de mejora en gestión operativa aplicado a empresa Marian fashion*, (Tesis de pregrado) para obtener el título de Ingeniero Comercial en la Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3.<sup>a</sup> ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.

Bonilla, G. (2010). *La Seguridad Ciudadana, Desafío Actual. Una experiencia, un nuevo enfoque*. Lima: Instituto de Defensa Legal.

Casadesús, M., Heras, I. y Merino, J. (2015). *Calidad práctica: una guía para no perderse en el mundo de la calidad*. Pearson Educación, Madrid.

Cobo, E., Estepa, K., Herrera, C. y Linares, P. (2018). *Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de* (Artículo científico) ISUB revista científica en salud de la Universidad de Boyacá, Colombia, recuperado de: <https://doi.org/10.24267/23897325.321>.

Colquicocha, J. (2020). *Sistema de información de costos y gestión de operaciones en una MIPYME de mantenimiento industrial* (Artículo científico) Revista Universidad Ricardo Palma recuperado de: [http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global\\_Business/article/view/3173/4517](http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global_Business/article/view/3173/4517).

Cormier, R., Kelble, C., Anderson, M., Allen, J., Grehan, A. & Gregersen, O. (2017). *Moving from ecosystem-based policy objectives to operational implementation of ecosystem-based management measures*. (artículo científico) Revista ICES de Ciencias Marinas. Recuperado de: <https://academic.oup.com/icesjms/article/74/1/406/2444580?login=true>.

Cuatrecasas, A. (2012). *Los servicios: gestión de los procesos de servicios*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

Deming, W. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis*. Editorial Diaz de Santos.

- Enríquez, P. (2012). *El Plan Nacional de Seguridad Integral y la Gestión Operativa*. Revista de Ciencias Sociales y Humanas Nro. 21. Ecuador: S. Edit.
- Febres, R. y Mercado, M., (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú* (Artículo científico) Scielo Perú, recuperado de: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
- Felch, W., Arroyo, C., De Souza, V., Viera, P. y De Araujo, E., (2018). *Beneficios de la implementación de un sistema de telemetría para la gestión de las operaciones mineras* (Artículo Científico) Revista Universidad de Lima. Recuperado de: <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Interfases/article/view/2955/3188>
- Guadalupe, R. (2019). *Mejora de la gestión operativa del servicio de outsourcing; soporte a geología de la empresa Manpower Professional Services S.A.* (Tesis de post grado) para obtener el grado académico de maestro en gestión minera en la Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta. ed.). México D.F. Ed. Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. ed.). México D.F. Ed. Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Isotools (2015). *¿Qué es la gestión operativa de una empresa y cómo mejorarla?* Recuperado el 30 de abril del 2021 de <https://www.isotools.org>.
- Kolios, A. y Martínez, M. (2016). *Operational management of offshore energy assets*. (Artículo científico) Recuperado de: <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/687/1/012001/pdf>.
- Kotler, P. (2016). *Dirección de Marketing*. 10ª edición, Pearson Educación, Madrid.
- Lemo, G. (2011). *La Gestión pública en América Latina*. Libro. España: Trama.
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*.

Universitat Autònoma de  
Barcelona. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocqua\\_a2016\\_cap1-2.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocqua_a2016_cap1-2.pdf).

- Mahdavi, M., Parsaeian, M., Jaafaripooyan, E. & Ghaffari, S. (2018). *Recent Iranian Health System Reform: An Operational Perspective to Improve Health Services Quality*. (Artículo Científico) Revista internacional de políticas y gestión de la salud. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5745869/pdf/ijhpm-7-70.pdf>
- Martín, S. (2013). *Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación*. Enfermería en Cardiología, 27-30. [https://www.enfermeriaencardiologia.com/wpcontent/uploads/58\\_59\\_02.pdf](https://www.enfermeriaencardiologia.com/wpcontent/uploads/58_59_02.pdf).
- Mendoza, A. (2019). *Gestión Administrativa Operativa en Recursos Humanos*. (artículo científico) Sinapsis revista de investigación de la Institución Universitaria EAM, Quindío, Colombia. Recuperado de: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-GestionAdministrativaOperativaEnRecursosHumanos-7399783.pdf>.
- Munch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Editorial Mexicana.
- Napitupulu, D., Rahim, D., Abdullah, D., Setiawan, M., Abdillah, L., Ahmar, A., Simarmata, J., Hidayat, R., Nurdiyanto, H. & Pranolo, H. (2018). *Analysis of Student Satisfaction Toward Quality-of-Service Facility* (Artículo científico).
- Pakhchanyan, S. (2016). *Gestión del riesgo operativo en instituciones financieras: revisión de la literatura* (artículo científico) International Journal of Financial Studies. Recuperado de: <https://www.mdpi.com/journal/ijfs>
- Parra, I. (2017). *Sistema de gestión de la calidad en el hotel Brisas Covarrubias, Cuba*. (artículo científico). Universidad de las Tunas, Cuba. Recuperado de: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/1793-Texto%20del%20art%C3%ADculo-6564-1-10-20171221.pdf>

- Pfaffel, S., Faulstich, S. & Sheng, S. (2019). *Recommended key performance indicators for operational management of wind turbines* (artículo científico) Journal of Physics: Conference Series. Recuperado de: <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1356/1/012040/meta>
- Quispe, G. (2019). *Diseño de un modelo de planificación de la mano de obra directa para la gestión de producción de empresas farmacéuticas*. (artículo científico). Revista científica de la Universidad UNMSM. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/17391/14586>
- Ramírez, CH. (2018). *Incidencia de la gestión operativa para mejorar la calidad del servicio de la empresa Serlipen S.A. del Cantón la Libertad, provincia de Santa Elena, Año 2016* (tesis de pregrado) Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador.
- Rivas, A., Núñez, S. y Moscoso, R. (2020). *Modelo de gestión para el control de riesgos en oleoductos, poliductos y gasoductos*. (Artículo científico) Revista de investigación UNMSM. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/16716/15867>.
- Rodríguez, J. (2010). *Métodos de Investigación: Diseño de proyectos y desarrollo de tesis en ciencias administrativas, organizacionales y sociales*. México: Pandora.
- Salazar, D., Cárdenas, L. y Franco, O (2018). *Gestión de conocimiento en procesos de desarrollo de software: un marco de trabajo para apoyar a las Mi Pymes*. Revista Scientia et Technica. Recuperado de: <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/viewFile/13491/11511>
- Salvatierra, M. y Zaragoza, E. (2016). *Modelo de gestión para la mejora continua de la calidad en empresas de bebidas gasificadas. Caso: ELMA SA*, (Tesis de post grado) para optar al grado de Maestro en Gerencia de la Calidad y

Desarrollo Humano, Universidad del Callao, Perú

Schoroeder R., Goldstein S. y Rungtusanathan, M. (2011). *Administración de operaciones 5ta Ed.* México: McGraw- HILL/ Interamericana Editores, S.A.

Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*, 4.<sup>a</sup> ed., Limusa.

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.* Lima, Perú. Segunda Edición, Editorial San Marcos.

Valls, W., Roman, V., Chica C. y Salgado G. (2017). *La Calidad del Servicio: Vía Segura Para alcanzar la competitividad (1era. ed.)*. Ecuador: Mar Abierto. [En línea]. Disponible en: [https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la\\_calidad\\_del\\_servicio\\_wtest](https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest)

Venegas, E., Duarte, E. y Mora, R. (2017). *Modelado de la Gestión de Operaciones y de Capacidad de una Empresa de Transporte de Carga utilizando Dinámica de Sistemas* (artículo científico) universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia.

Ying, H., Phun, C. & Yee, F. (2020). *Operational Management Implemented in Biofuel Upstream Supply Chain and Downstream International Trading: Current Issues in Southeast Asia* (artículo científico) Recuperado de: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/energies-13-01799-v2.pdf>.

Zeithaml, V. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill.

## ANEXOS

### Anexo N°1: Análisis descriptivos de las variables y dimensiones

Tabla 16

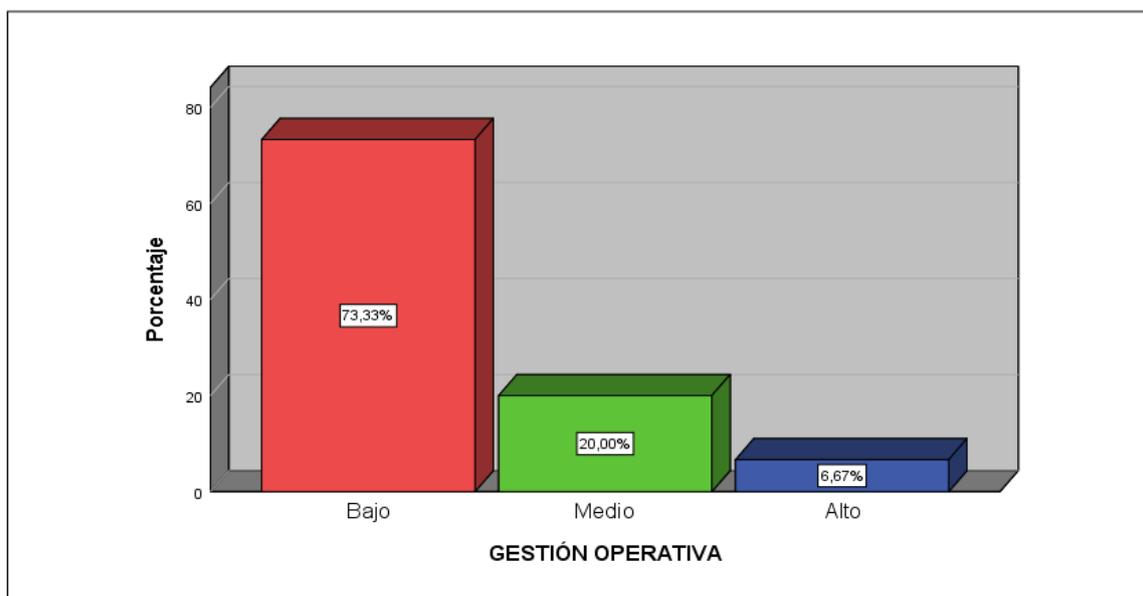
*Frecuencia de gestión operativa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	73,3	73,3	73,3
	Medio	6	20,0	20,0	93,3
	Alto	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. SPSS v.25. Fuente: Elaboración propia

Figura 1

*Barras porcentuales de gestión operativa.*



Nota. SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: de acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 16 y representados en la figura 1 se aprecia que el 73,33% de los encuestados manifiestan que la gestión operativa se promueve en un nivel bajo, el 20,00% nivel medio y finalmente el 6,67% nivel alto. Estos datos reflejan que la empresa tiene que mejorar las actividades de trabajo ya que no se sistematiza adecuadamente

los procesos que nos permitan cumplir con una serie de pasos para el logro de los objetivos planteados por la organización.

**Tabla 17**

*Frecuencia de decisiones.*

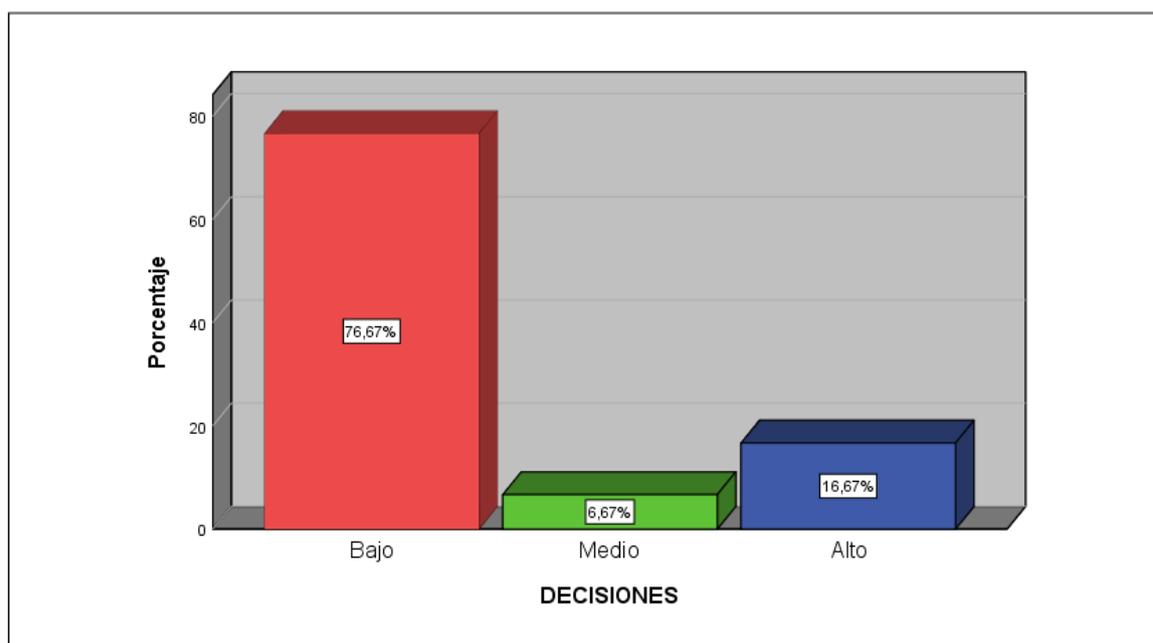
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	76,7	76,7	76,7
	Medio	2	6,7	6,7	83,3
	Alto	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Nota.* SPSS v.25.

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2**

*Barras porcentuales de decisiones.*



*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: de acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 17 y representados en la figura 2 se observa que el 76,67% de los encuestados aluden que las decisiones se promueven en un nivel bajo, el 6,67% nivel medio y finalmente

el 16,67% nivel alto. Estos datos reflejan que la organización presenta debilidades al tomar las decisiones oportunas porque no ejecutan una serie de acciones planificadas que le ayuden a desarrollar y estandarizar los procesos, por ende, seguir los pasos adecuadamente; con la finalidad de satisfacer las necesidades del trabajador y cliente.

**Tabla 18**

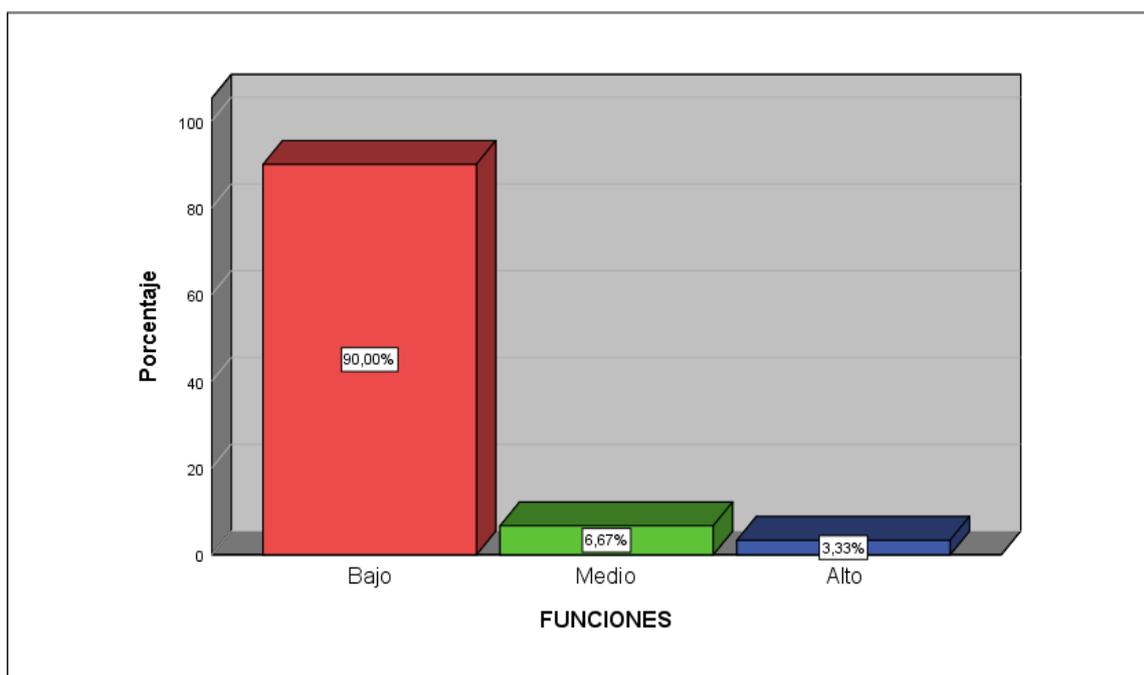
*Frecuencia de funciones.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	27	90,0	90,0	90,0
	Medio	2	6,7	6,7	96,7
	Alto	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración propia

**Figura 3**

*Barras porcentuales de funciones.*



*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: de acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 18 y representados en la figura 3 se aprecia que el 90,00% de los encuestados

manifiestan que las funciones se tiene un nivel bajo, el 6,67% nivel medio y finalmente el 3,33% nivel alto. Estos datos reflejan que la gerencia y los jefes del área tienen que desarrollar, implementar o difundir las funciones. En efecto, será un medio fundamental para desarrollar las actividades por medio de procesos estandarizados en coordinación con el cliente.

**Tabla 19**

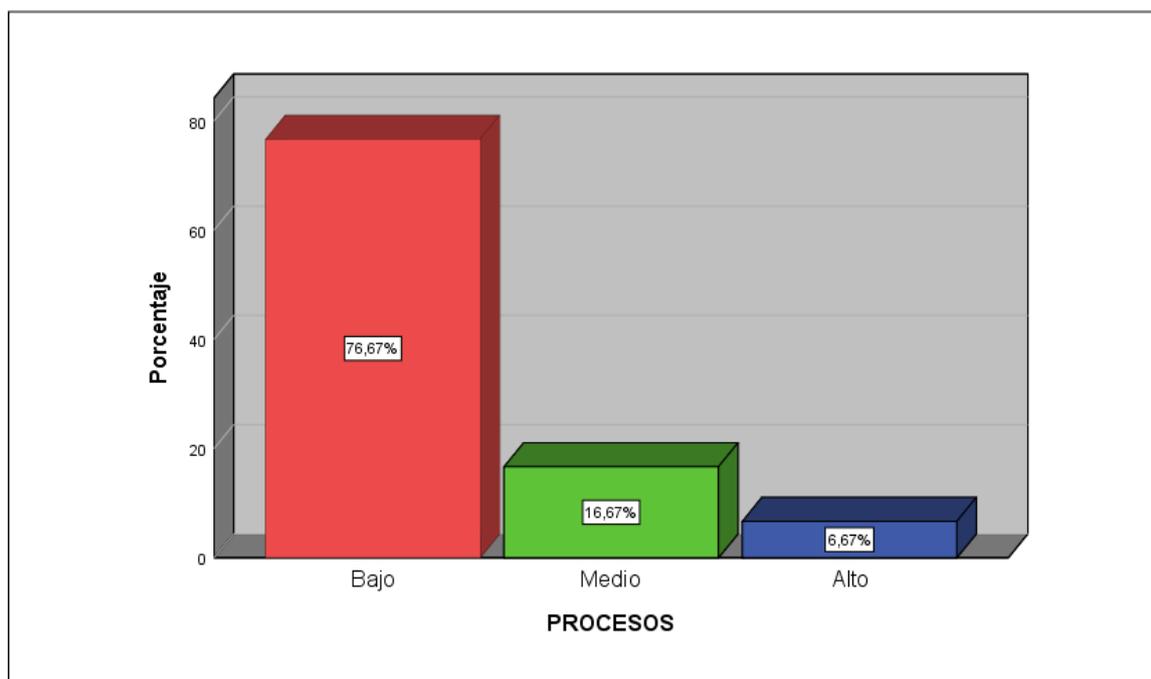
*Frecuencia de procesos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	76,7	76,7	76,7
	Medio	5	16,7	16,7	93,3
	Alto	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración propia

**Figura 4**

*Barras porcentuales de procesos.*



*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: de acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 19 y representados en la figura 4 se observa que el 76,67% de los encuestados

manifiestan que los procesos que se promueve en un nivel bajo, el 16,67% nivel medio y finalmente el 6,67% nivel alto. Estos datos reflejan que la empresa tiene deficiencias en sus procesos internos. Asimismo, presentan falencias en las capacitaciones ya que no se logran concretar constantemente; con la finalidad de seguir los procesos adecuadamente, brindar un servicio más rápido y consistente y corregir inmediatamente las irregularidades.

**Tabla 20**

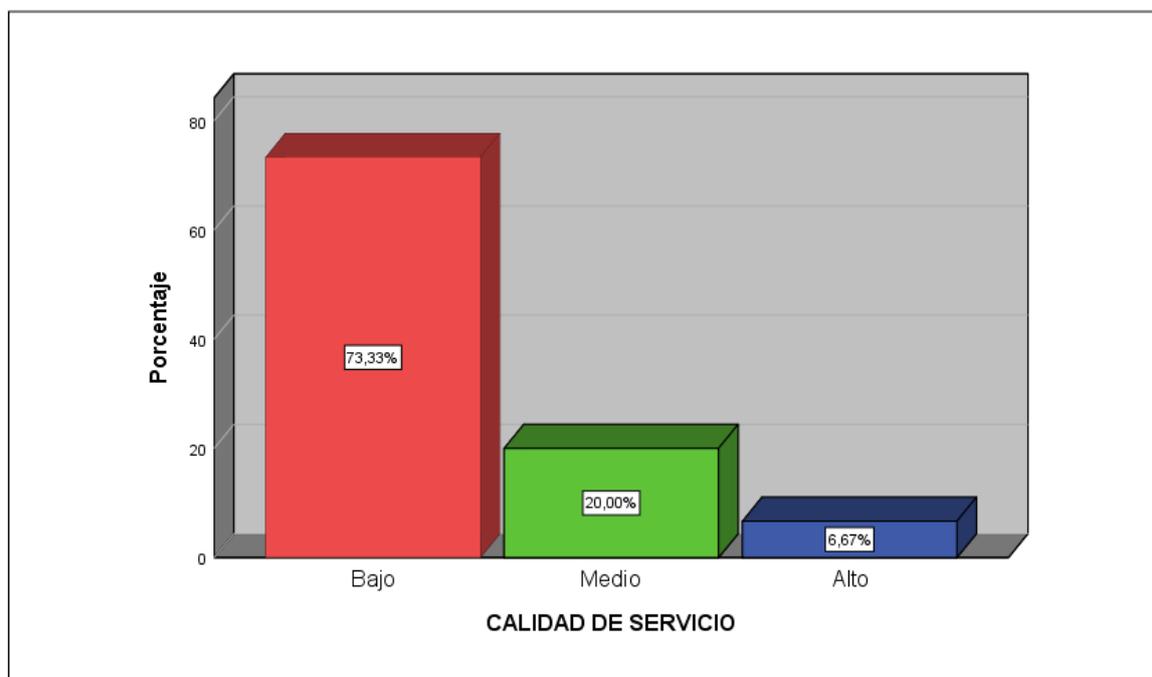
*Frecuencia de calidad de servicio.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	73,3	73,3	73,3
	Medio	6	20,0	20,0	93,3
	Alto	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración propia

**Figura 5**

*Barras porcentuales de calidad de servicio.*



*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: de acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 20 y representados en la figura 5 se aprecia que el 73,33% de los encuestados sostienen que la calidad de servicio se desarrolla en un nivel bajo, el 20,00% nivel medio y finalmente el 6,67% nivel alto. Estos datos reflejan que la empresa presenta debilidades en cuanto a la calidad de servicio que desarrolla, ya que no emplean un enfoque administrativo sistemático que le permita optimizar adecuadamente sus actividades de todas las áreas.

**Tabla 21**

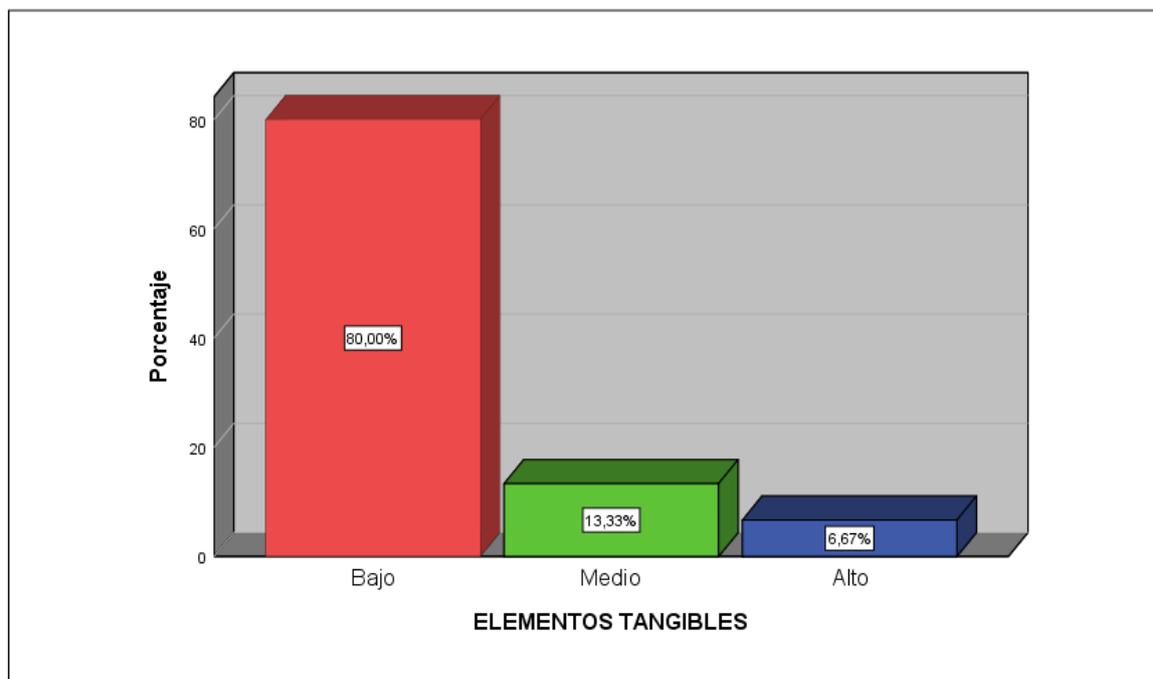
*Frecuencia de elementos tangibles.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	80,0	80,0	80,0
	Medio	4	13,3	13,3	93,3
	Alto	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración propia

**Figura 6**

*Barras porcentuales de elementos tangibles.*



*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: de acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 21 y representados en la figura 6 se observa que el 80,00% de los encuestados aluden que los elementos tangibles se promueven en un nivel bajo, el 13,33% nivel medio y finalmente el 6,67% nivel alto. Estos datos reflejan que la gerencia tiene que asignar los equipos adecuados, para que todos los colaboradores puedan realizar una gestión óptima en cada área que se desarrollan. Y especialmente en el área de operaciones que es fundamental que tenga una gestión adecuada para la generación de recursos.

**Tabla 22**

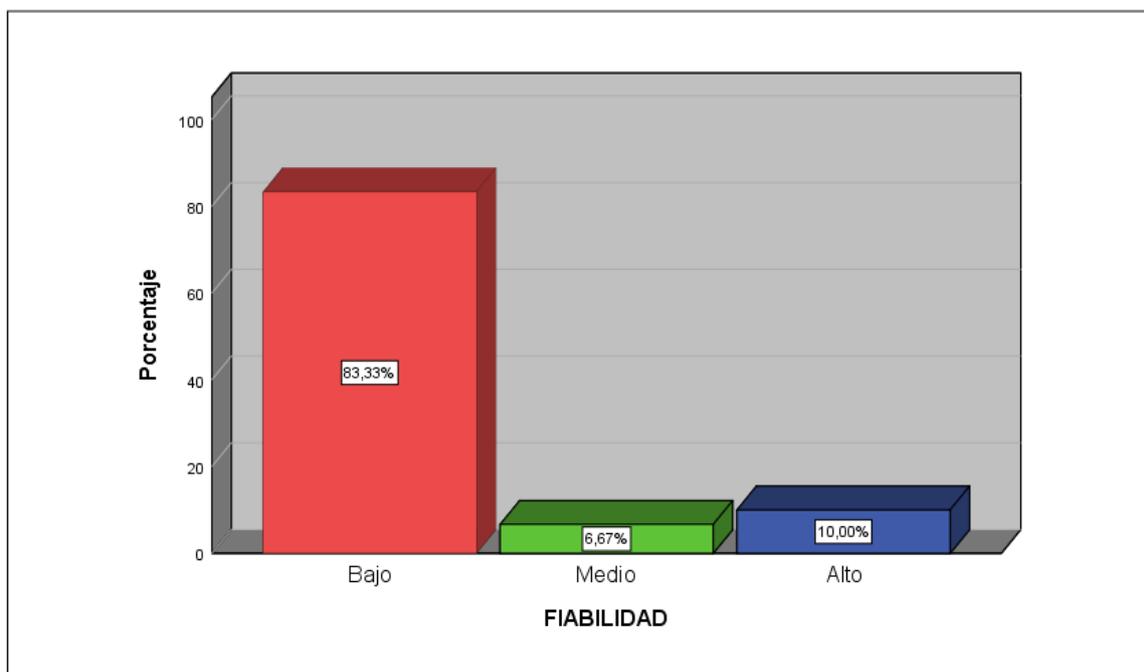
*Frecuencia de fiabilidad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	25	83,3	83,3	83,3
	Medio	2	6,7	6,7	90,0
	Alto	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración propia

**Figura 7**

*Barras porcentuales de fiabilidad.*



*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: de acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 22 y representados en la figura 7 se aprecia que el 83,33% de los encuestados manifiestan que la fiabilidad se promueve en un nivel bajo, el 6,67% nivel medio y finalmente el 10,00% nivel alto. Estos datos reflejan que la empresa posee falencias en cuanto a la atención de su cliente interno y externo, no emplean herramientas que le ayuden a conocer las necesidades de sus colaboradores y clientes y dar atención en forma oportuna.

**Tabla 23**

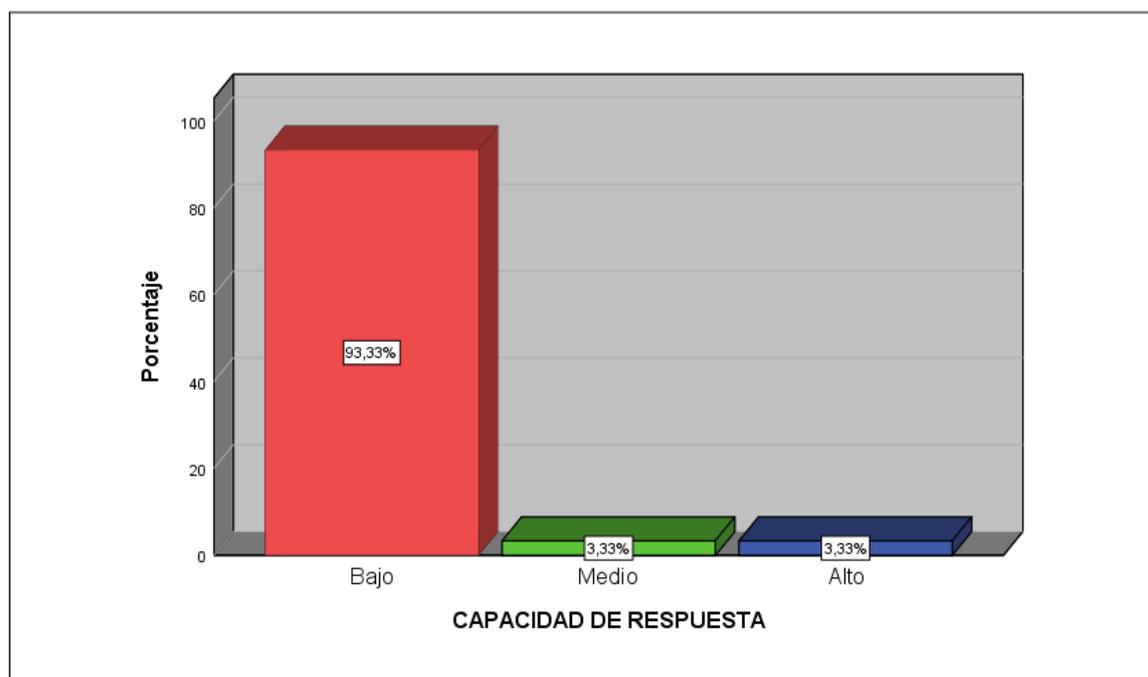
*Frecuencia de capacidad de respuesta.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	28	93,3	93,3	93,3
	Medio	1	3,3	3,3	96,7
	Alto	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración propia

**Figura 8**

*Barras porcentuales de capacidad de respuesta.*



*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: de acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 23 y representados en la figura 8 se observa que el 93,33% de los encuestados sostienen que la capacidad de respuesta se promueve en un nivel bajo, el 3,33% nivel medio y finalmente el 3,33% nivel alto. Estos datos reflejan que se debe mejorar en cuanto a las capacitaciones del personal, para que ante una emergencia tengan el conocimiento como actuar y de tal manera, que le permita conocer sus funciones de acuerdo con la actividad asignada.

**Tabla 24**

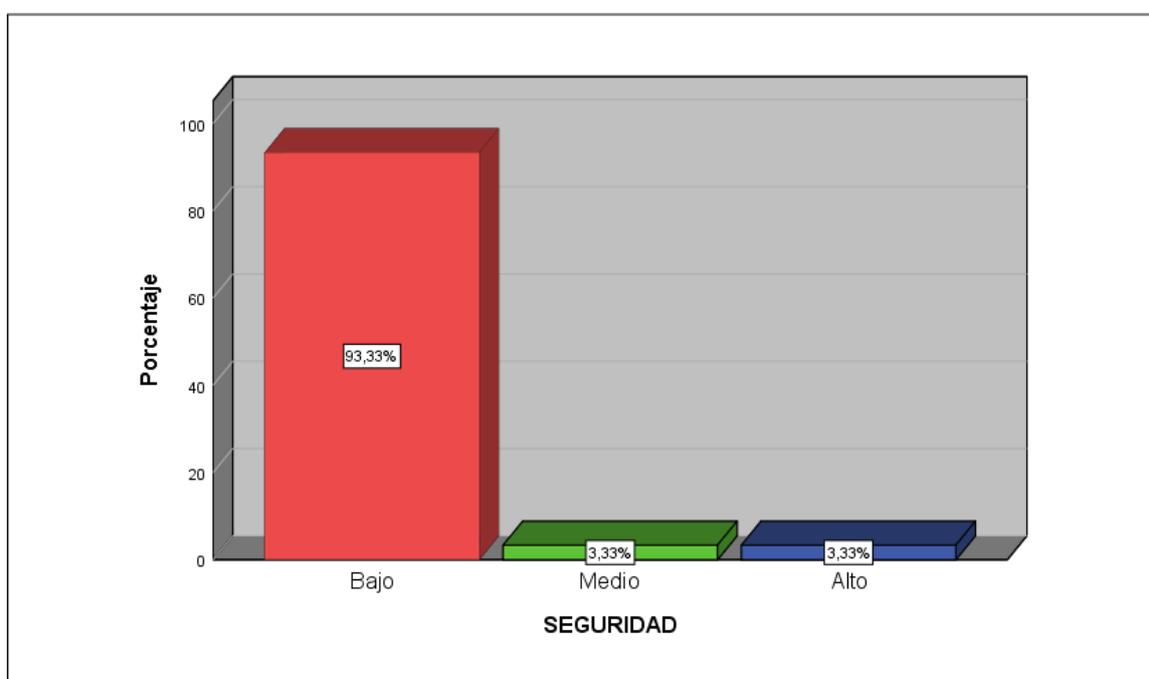
*Frecuencia de seguridad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	28	93,3	93,3	93,3
	Medio	1	3,3	3,3	96,7
	Alto	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración propia

**Figura 9**

*Barras porcentuales de seguridad.*



*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: de acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 24 y representados en la figura 9 se evidencia que el 93,33% de los encuestados manifiestan que la seguridad se promueve en un nivel bajo, el 3,33% nivel medio y finalmente el 3,33% nivel alto. Estos datos reflejan que existen falencias en cuanto a la toma de decisiones oportunas por parte del personal, para mejorar se tiene que delegar responsabilidades y para ello se debe contar con personal entrenado conociendo sus debilidades y fortalezas.

**Tabla 25**

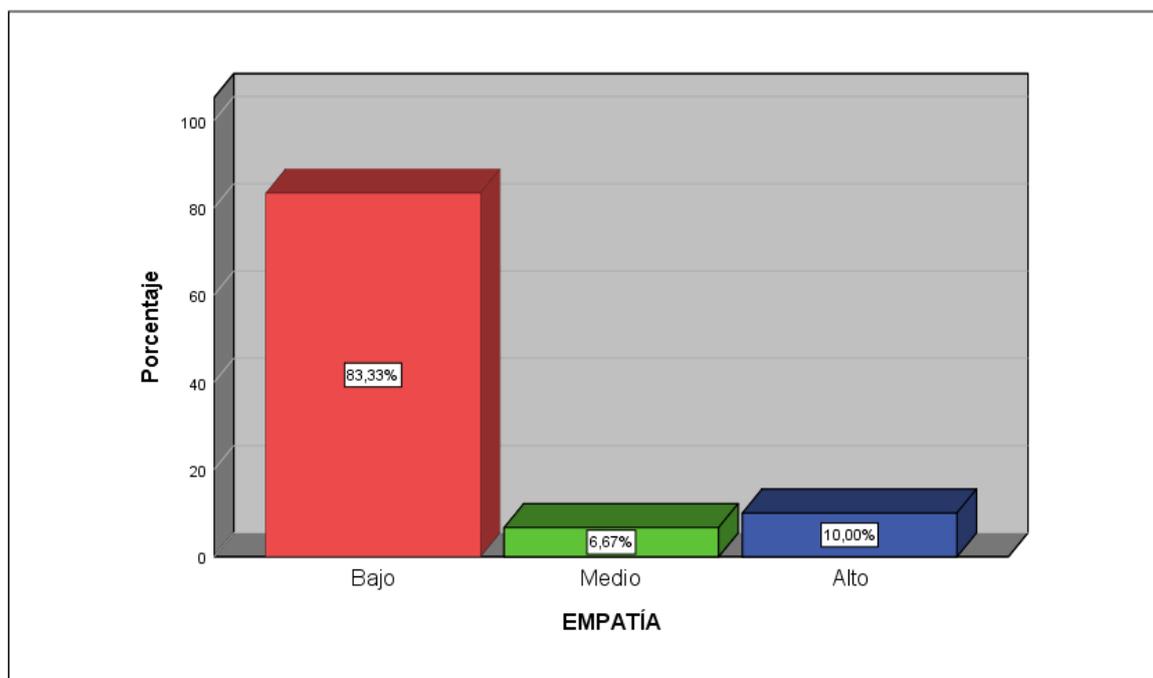
*Frecuencia de empatía.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	25	83,3	83,3	83,3
	Medio	2	6,7	6,7	90,0
	Alto	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración propia

**Figura 10**

*Barras porcentuales de empatía.*



*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: de acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 25 y representados en la figura 10 se evidencia que el 83,33% de los encuestados manifiestan que la empatía se promueve en un nivel bajo, el 6,67% nivel medio y finalmente el 10,00% nivel alto. Según los datos obtenidos indican que se debe mejorar en entender las necesidades de los clientes y colaboradores en forma oportuna, por el área de recursos humanos al colaborador interno y comercial en cuanto a los clientes.

## Resultados de la encuesta

**Tabla 26**

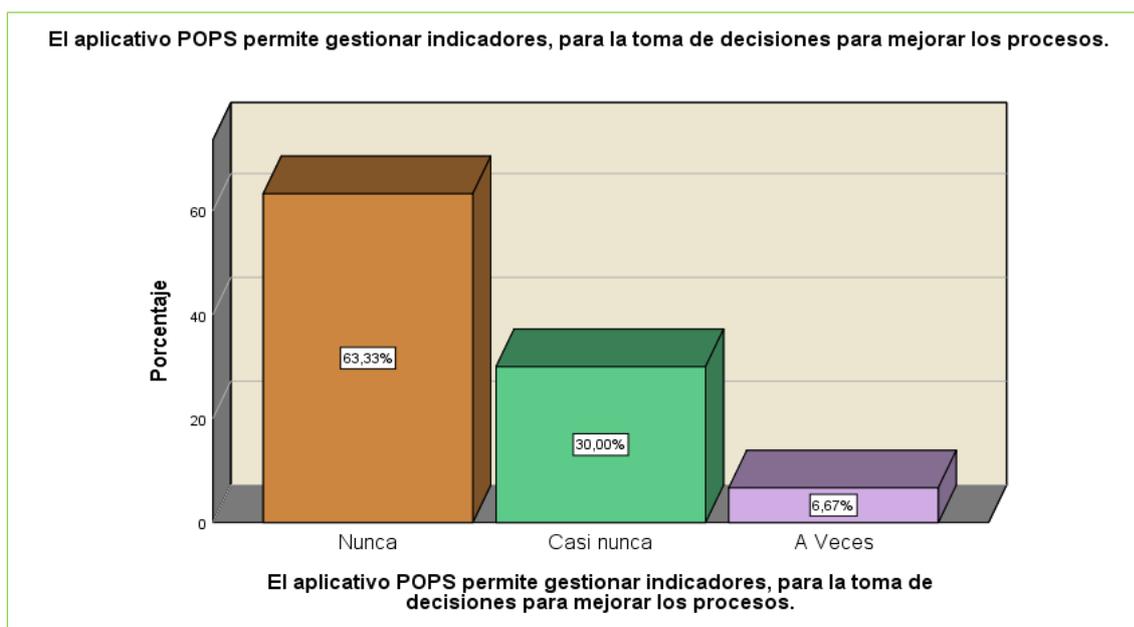
*Resultado del instrumento gestión operativa ítem 1.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	<b>19</b>	<b>63,3</b>
	Casi nunca	9	30,0
	A Veces	2	6,7
	Total	30	100,0

*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia

**Figura 11**

*Barras porcentuales del instrumento gestión operativa ítem 1.*



*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados el 63.33% de los trabajadores indican que es “Nunca” la identificación del problema, mientras que el 30.00% de los trabajadores indican que es “Casi nunca” y 6,67% es “A veces” la dimensión decisiones de la variable gestión operativa. Esto indica si se reconoce las existencias del problema en la empresa y considerando con resaltante en la gestión operativa por ello he planteado una oportunidad de mejora en el plan adjunto.

**Tabla 27**

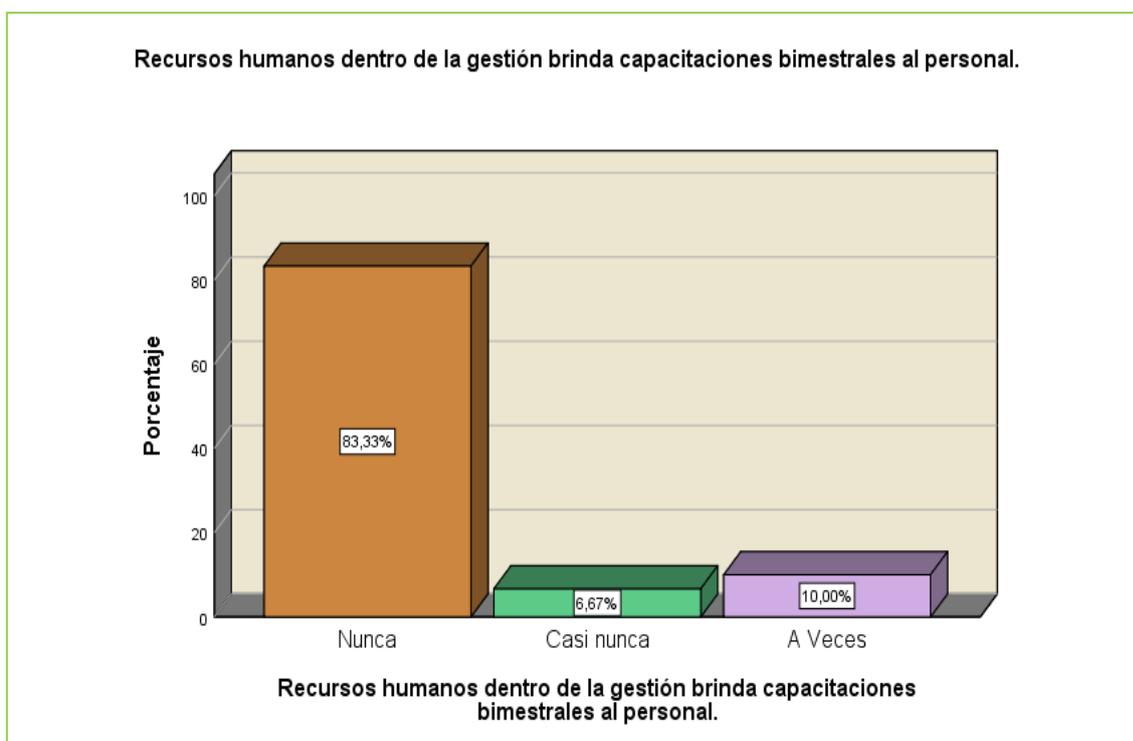
*Resultado del instrumento gestión operativa ítem 5.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	<b>25</b>	<b>83.3</b>
	Casi nunca	2	6.7
	A Veces	3	10.0
	Total	30	100.0

*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia

**Figura 12**

*Barras porcentuales del instrumento gestión operativa ítem 5.*



*Nota.* SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados el 83.33% de los trabajadores indican que es “Nunca” la identificación del problema, mientras que el 6.67% de los trabajadores indican que es “Casi nunca” y 10,00% es “A veces” la dimensión decisiones de la variable gestión operativa. Esto indica si se reconoce las existencias del problema en la empresa.

**Tabla 28**

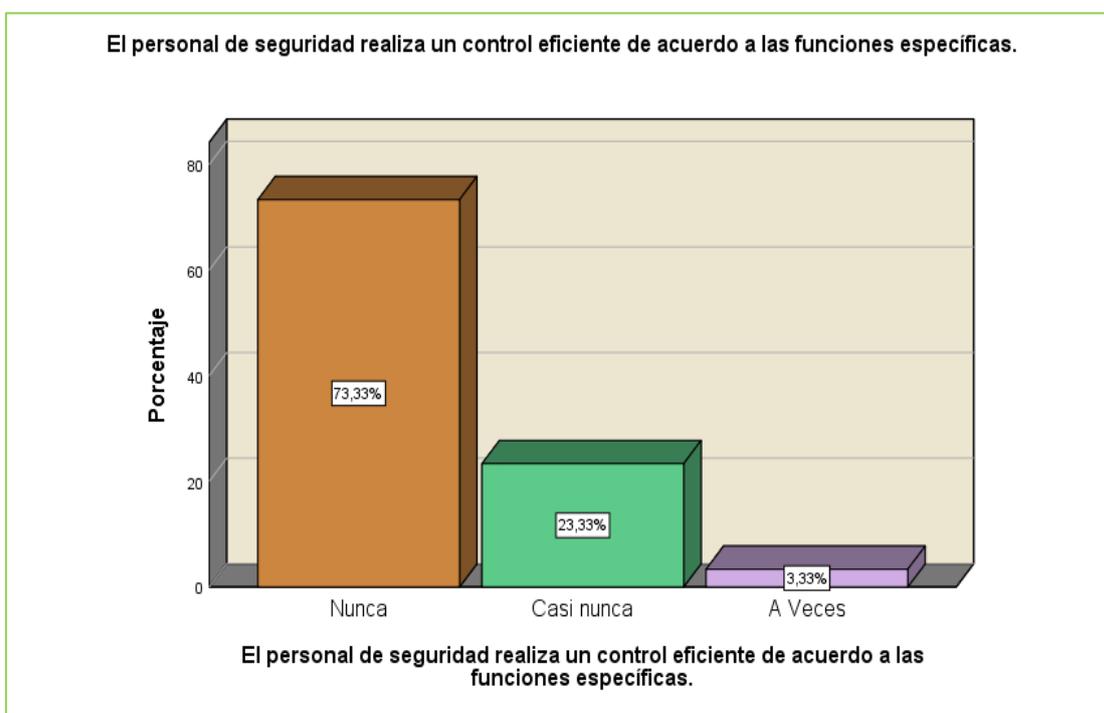
*Resultado del instrumento gestión operativa ítem 7.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	<b>22</b>	<b>73.3</b>
	Casi nunca	7	23.3
	A Veces	1	3.3
		<b>30</b>	<b>100</b>

Nota. SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia.

**Figura 13**

*Barras porcentuales del instrumento gestión operativa ítem 7.*



Nota. SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados el 73.33% de los trabajadores indican que es “Nunca” la identificación del problema, mientras que el 23.33% de los trabajadores indican que es “Casi nunca” y el 3.33% de los trabajadores indica que “A Veces” la dimensión función de la variable gestión operativa. Esto indica si se reconoce las existencias del problema en la empresa y de acuerdo con estos resultados obtenidos se ha desarrollado una oportunidad de mejora.

**Tabla 29**

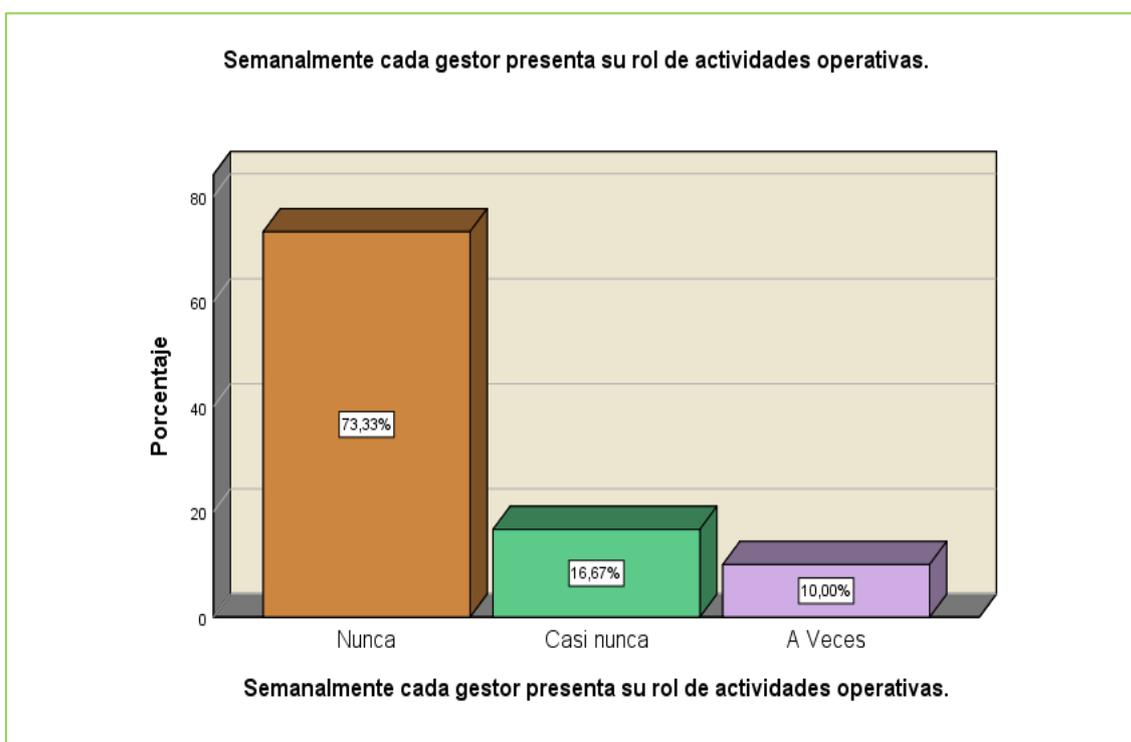
*Resultado del instrumento gestión operativa ítem 7.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	<b>22</b>	<b>73.3</b>
	Casi nunca	5	16.7
	A Veces	3	10.0
		<b>30</b>	<b>100</b>

Nota. SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia.

**Figura 14**

*Barras porcentuales del instrumento gestión operativa ítem 10.*



Nota. SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados el 73.33% de los trabajadores indican que es “Nunca” la identificación del problema, mientras que el 16.67% de los trabajadores indican que es “Casi nunca” y el 10.00% de los trabajadores indica que “A Veces” la dimensión procesos de la variable gestión operativa. Esto indica si se reconoce las existencias del problema en la empresa.

**Tabla 30**

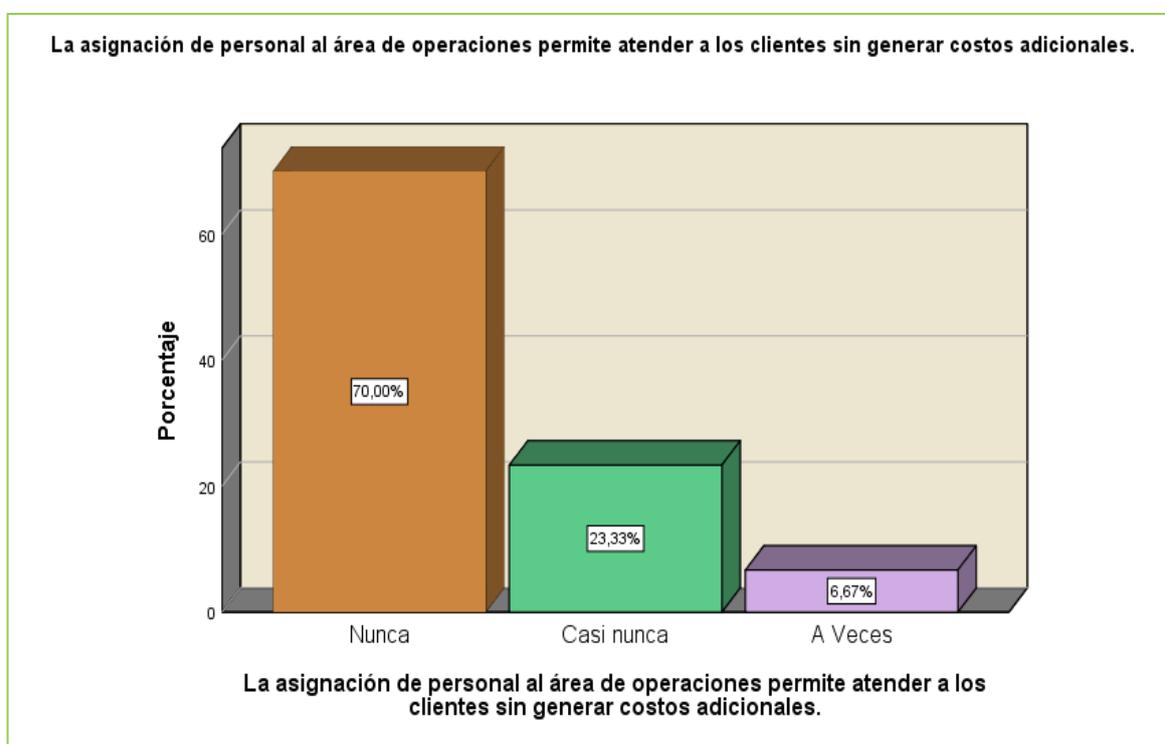
*Resultado del instrumento gestión operativa ítem 12.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	<b>21</b>	<b>70.0</b>
	Casi nunca	7	23.3
	A Veces	2	6.7
		<b>30</b>	<b>100</b>

Nota. SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia.

**Figura 15**

*Barras porcentuales del instrumento gestión operativa ítem 12.*



Nota. SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados el 70.00% de los trabajadores indican que es “Nunca” la identificación del problema, mientras que el 23.33% de los trabajadores indican que es “Casi nunca” y el 6.67% de los trabajadores indica que “A Veces” la dimensión procesos de la variable gestión operativa. Esto indica si se reconoce las existencias del problema en la empresa.

**Tabla 31**

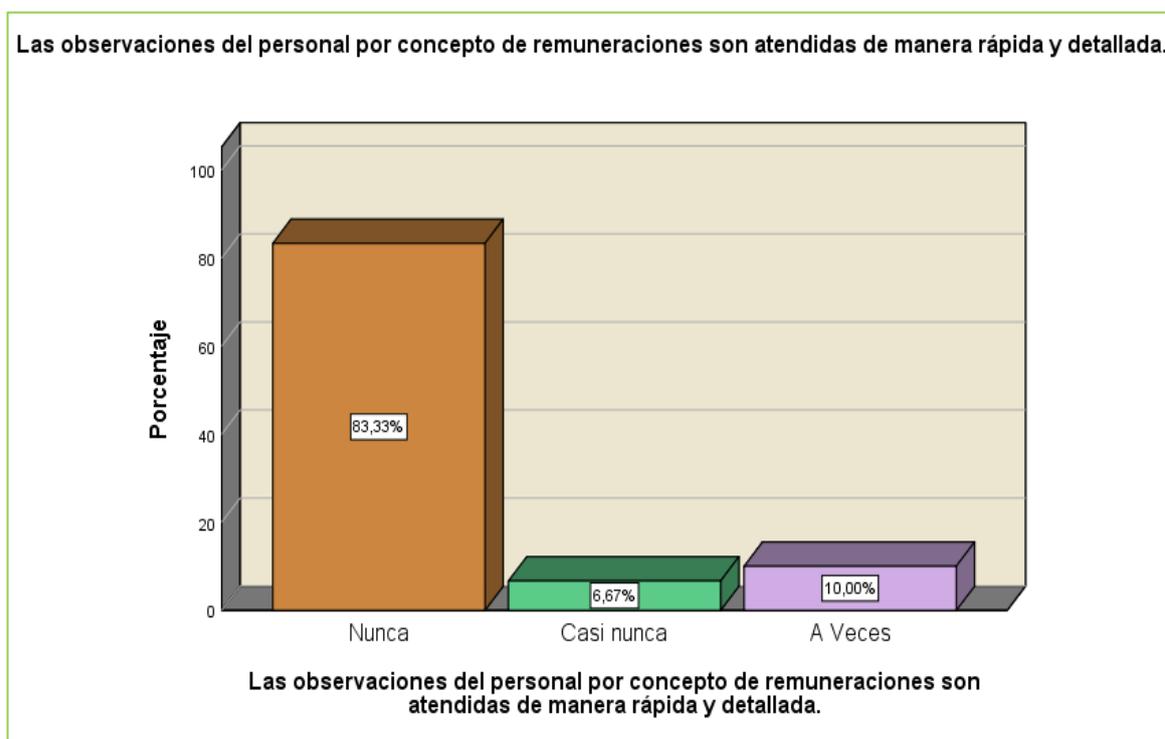
*Resultado del instrumento calidad de servicio ítem 3.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	<b>25</b>	<b>83.3</b>
	Casi nunca	2	6.7
	A Veces	3	10.0
		<b>30</b>	<b>100</b>

Nota. SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia.

**Figura 16**

*Barras porcentuales del instrumento calidad de servicio ítem 3.*



Nota. SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados el 83.33% de los trabajadores indican que es “Nunca” la identificación del problema, mientras que el 6.67% de los trabajadores indican que es “Casi nunca” y el 10.00% de los trabajadores indica que “A Veces” la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio. Esto indica si se reconoce las existencias del problema en la empresa.

**Tabla 32**

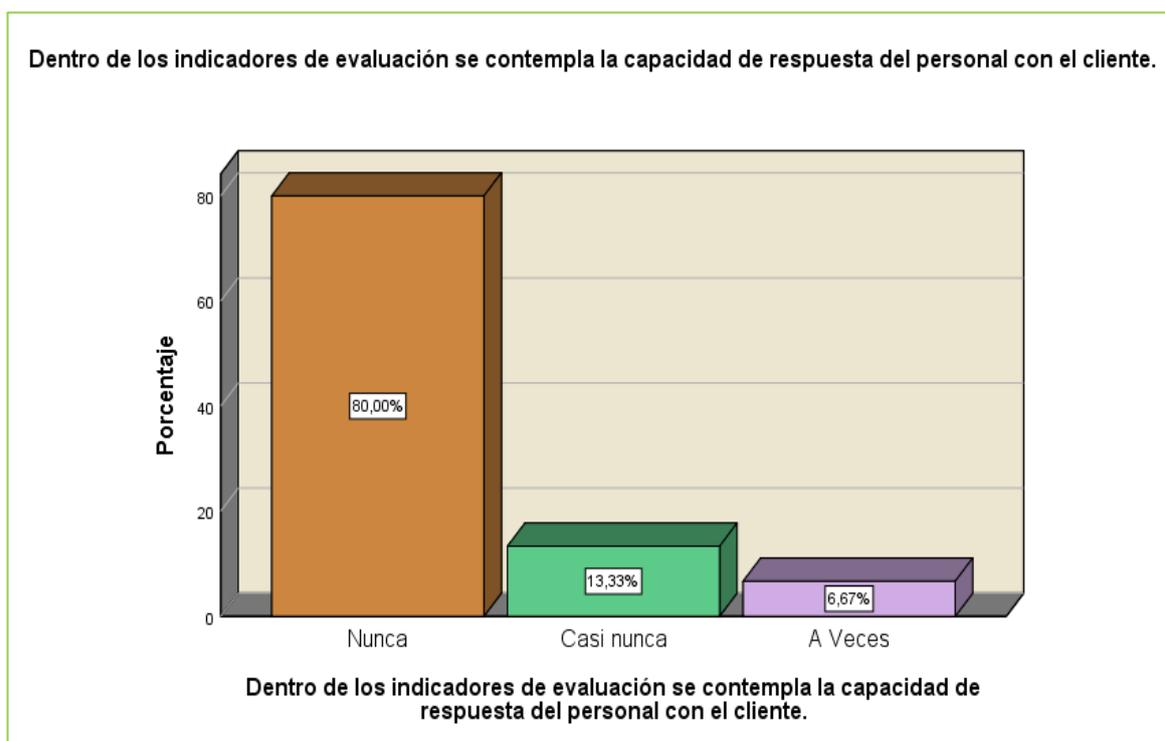
*Resultado del instrumento calidad de servicio ítem 6.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	<b>24</b>	<b>80.0</b>
	Casi nunca	4	13.3
	A Veces	2	6.7
		<b>30</b>	<b>100</b>

Nota. SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia.

**Figura 17**

*Barras porcentuales del instrumento calidad de servicio ítem 6.*



Nota. SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados el 80.00% de los trabajadores indican que es “Nunca” la identificación del problema, mientras que el 13.33% de los trabajadores indican que es “Casi nunca” y el 6.67% de los trabajadores indica que “A Veces” la dimensión capacidad de respuesta y la variable calidad de servicio. Esto indica si se reconoce las existencias del problema en la empresa.

**Tabla 33**

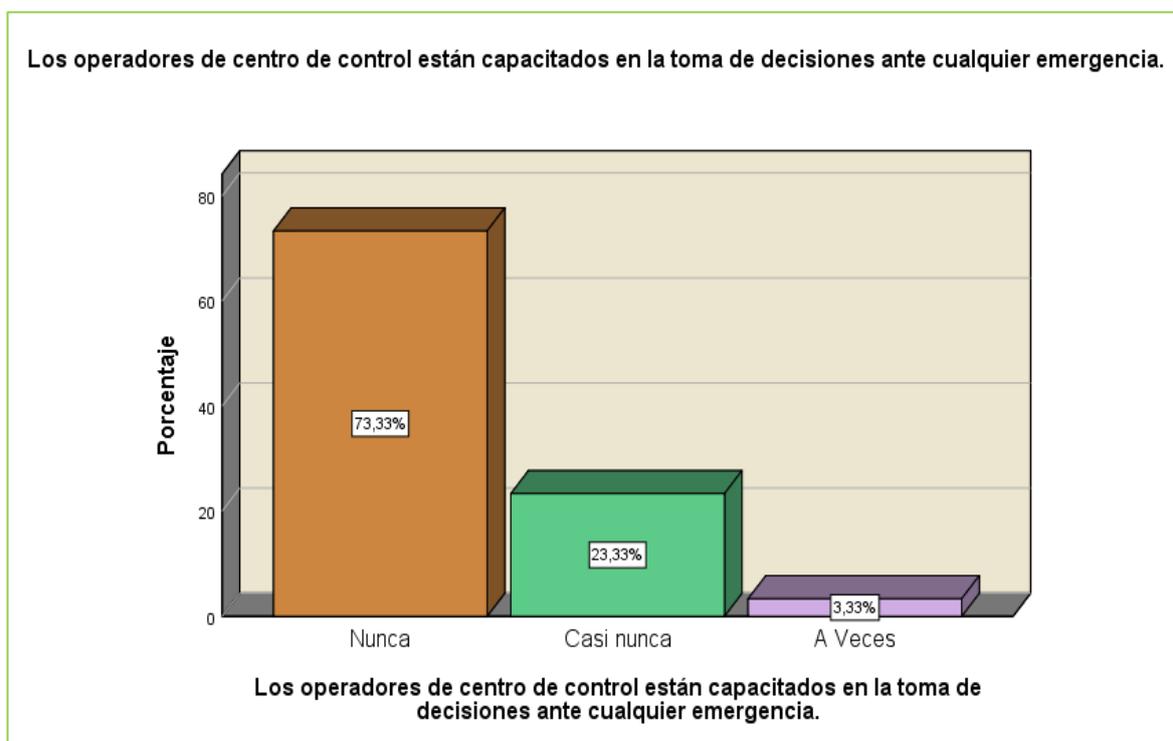
*Resultado del instrumento calidad de servicio ítem 8.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	<b>22</b>	<b>73.3</b>
	Casi nunca	7	23.3
	A Veces	1	3.3
		<b>30</b>	<b>100</b>

Nota. SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia.

**Figura 18**

*Barras porcentuales del instrumento calidad de servicio ítem 8.*



Nota. SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados el 73.33% de los trabajadores indican que es “Nunca” la identificación del problema, mientras que el 23.33% de los trabajadores indican que es “Casi nunca” y el 3.37% de los trabajadores indica que “A Veces” la dimensión seguridad y de la variable calidad de servicio. Esto indica si se reconoce las existencias del problema en la empresa.

**Tabla 34**

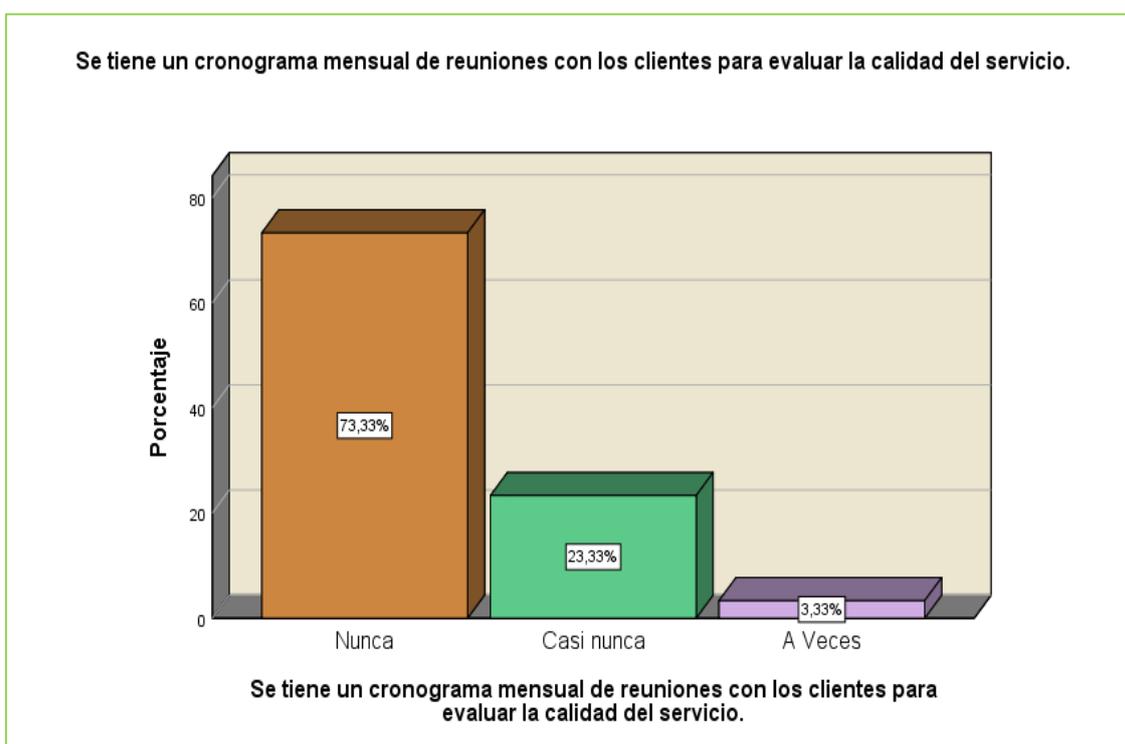
*Resultado del instrumento calidad de servicio ítem 9.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Nunca	<b>22</b>	<b>73.3</b>
	Casi nunca	7	23.3
	A Veces	1	3.3
		<b>30</b>	<b>100</b>

Nota. SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia.

**Figura 19**

*Barras porcentuales del instrumento calidad de servicio ítem 9.*



Nota. SPSS v.25. Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados el 73.00% de los trabajadores indican que es “Nunca” la identificación del problema, mientras que el 23.33% de los trabajadores indican que es “Casi nunca” y el 3.37% de los trabajadores indica que “A Veces” la dimensión empatía de la variable calidad de servicio. Esto indica si se reconoce las existencias del problema en la empresa.

## Anexo N°2. Matriz de consistencia de las variables gestión operativa y calidad de servicio

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA Y VALORES	INSTRUMENTO
¿Cuál es la relación que existe entre herramientas de gestión operativa para el aseguramiento de la calidad del servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2020?	Determinar la relación que existe entre herramientas de gestión operativa para el aseguramiento de la calidad del servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2020.	Existe relación significa entre herramientas de gestión operativa para el aseguramiento de la calidad del servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2020.	Gestión Operativa	La gestión operativa de una empresa es responsable de la producción y la entrega de bienes o servicios a los clientes de la organización. Los administradores de operativos toman decisiones para administrar el proceso de planear y controlar los bienes o los servicios deseados. La estrategia de operaciones es un patrón consistente de decisiones para el sistema de transformación y para la cadena de suministro asociada que están vinculados con la estrategia del negocio y con otras estrategias funcionales, lo que lleva a una ventaja competitiva para la empresa." (Schoroeder, Goldstein, Rungtusanathan, 2011)	La gestión operativa se evalua mediante la correcta toma de decisiones para la realización de las funciones de entrega de bienes y servicios, mediante procedimientos estructurados como la planeación y el control para lograr los objetivos.	Decisiones	- Procesos - Calidad - Capacidad - Inventario		Nunca Casi nunca A veces Siempre	Cuestionario
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>				Función	- Entrega de bienes - Entrega de servicios		Nunca Casi nunca A veces Siempre	
¿Cuál es la relación que existe en las Decisiones para el aseguramiento de la calidad del servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2020?	Determinar la relación que existe en las Decisiones para el aseguramiento de la calidad del servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2020.	Existe relación significativa entre las Decisiones para el aseguramiento de la calidad del servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2020.				Proceso	- Planear - Controlar		Nunca Casi nunca A veces Siempre	
¿Cuál es la relación que existe en las Funciones para el aseguramiento de la calidad del servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2020?	Determinar la relación que existe en las Funciones para el aseguramiento de la calidad del servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2020.	Existe relación significativa entre las Funciones para el aseguramiento de la calidad del servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2020.	Calidad de servicio	La calidad del servicio es un tipo de actitud, relacionada aunque no equivalente a la satisfacción, que se describe como el grado y dirección de la discrepancia entre las percepciones y las expectativas del consumidor acerca del servicio. (Parasuraman et al. citados por Valls et al., 2017, p.134).	La Calidad de servicio se evalua con los elementos tangibles, que conllevan a la fiabilidad como organización para tener una capacidad de respuesta ante los requerimientos de nuestros clientes y que tengan la seguridad de una atención oportuna cuando lo requieran.	Elementos tangibles	- Maquinaria de trabajo - Tecnología		Nunca Casi nunca A veces Siempre	
						Fiabilidad	- Calidad de servicio en la organización - Control en la atención		Nunca Casi nunca A veces Siempre	
						Capacidad de Respuesta	- Personal proactivo - Disposición para resolver problemas del cliente		Nunca Casi nunca A veces Siempre	
						Seguridad	- Profesionalismo - Confianza		Nunca Casi nunca A veces Siempre	
¿Cuál es la relación que existe los Procesos para el aseguramiento de la calidad del servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2020?	Determinar la relación que existe en los Procesos para el aseguramiento de la calidad del servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2020.	Existe relación significativa entre los Procesos para el aseguramiento de la calidad del servicio: en la empresa Prosegur S.A., Lima, 2020.				Empatía	- Atención Personalizada - Asertividad		Nunca Casi nunca A veces Siempre	

### Anexo N°3. Matriz de operacionalización de las variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión Operativa	<p>La gestión operativa de una empresa es responsable de la producción y la entrega de bienes o servicios a los clientes de la organización. Los administradores operativos toman decisiones para administrar el proceso de planear y controlar los bienes o los servicios deseados. La estrategia de operaciones es un patrón consistente de decisiones para el sistema de transformación y para la cadena de suministro asociada que están vinculados con la estrategia del negocio y con otras estrategias funcionales, lo que lleva a una ventaja competitiva para la empresa. (Schoroeder, Goldstein, Rungtusanathan, 2011)</p>	<p>La gestión operativa se evaluará mediante la correcta toma de decisiones para la realización de las funciones de entrega de bienes y servicios, mediante procedimientos estructurados como la planeación y el control para lograr los objetivos.</p>	Decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos</li> <li>- Calidad</li> <li>- Capacidad</li> <li>- Inventario</li> </ul>
			Función	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega de bienes</li> <li>- Entrega de servicios</li> </ul>
			Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planear</li> <li>- Controlar</li> </ul>
Calidad de servicio	<p>La calidad del servicio es un tipo de actitud, relacionada aunque no equivalente a la satisfacción, que se describe como el grado y dirección de la discrepancia entre las percepciones y las expectativas del consumidor acerca del servicio. (Parasuraman et al. citados por Valls et al., 2017, p.134).</p>	<p>La Calidad de servicio se evaluará con los elementos tangibles, que conllevan a la fiabilidad como organización para tener una capacidad de respuesta ante los requerimientos de nuestros clientes y que tengan la seguridad de una atención oportuna cuando lo requieran.</p>	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maquinaria de trabajo</li> <li>- Tecnología</li> </ul>
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de servicio en la organización</li> <li>- Control en la atención</li> </ul>
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal proactivo</li> <li>- Disposición para resolver problemas del cliente</li> </ul>
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesionalismo</li> <li>- Confianza</li> </ul>
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención Personalizada</li> <li>- Asertividad</li> </ul>

## Anexo N°4. Instrumento de gestión operativa.

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE GESTIÓN OPERATIVA						
DATOS						
SEXO	M					
	F					
NOTA:	<p>La información que nos brindes solo es de conocimiento del investigador evaluando solo herramientas de gestión operativa en la empresa Prosegur S.A., responda las siguientes interrogantes de manera objetiva :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contestar todas las preguntas</li> <li>- Marcar con una X solo en uno de los recuadros</li> </ul>					
Nunca	1					
Casi Nunca	2					
A veces	3					
Casi Siempre	4					
Siempre	5					
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Decisiones	I	<b>Procesos</b>				
	1	El aplicativo POPS permite gestionar indicadores, para la toma de decisiones para mejorar los procesos.				
	II	<b>Capacidad</b>				
	2	La capacitación al personal permite gestionar decisiones que incrementan la capacidad operativa.				
	3	Recursos humanos dentro de la gestión brinda capacitaciones bimestrales al personal.				
	III	<b>Inventario</b>				
	4	Dentro de la gestión de inventarios, está definido que personal puede realizar los requerimientos.				
	IV	<b>Calidad</b>				
5	El monitoreo actual del centro de control permite mejoras a la calidad del servicio.					
Funciones	V	<b>Entrega de bienes</b>				
	6	La gestión de reposición de stock en almacén permite tener siempre los requerimientos atendidos.				
	7	La dotación de prendas al personal permite cumplir con los requerimientos de los clientes.				
	VI	<b>Entrega de servicios</b>				
	8	El personal de seguridad realiza un control eficiente de acuerdo a las funciones específicas.				
9	La gestión de mantenimiento preventivo de las motos permite al personal de supervisión, realizar adecuadamente sus funciones.					
Procesos	VII	<b>Planear</b>				
	10	Semanalmente cada gestor presenta su rol de actividades operativas.				
	11	La empresa realiza la planificación de las actividades sin recargar las funciones de otras áreas.				
	VIII	<b>Controlar</b>				
12	La asignación de personal al área de operaciones permite atender a los clientes sin generar costos adicionales.					

Anexo N°5. Instrumento de calidad de servicio.

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO							
DATOS							
SEXO	M						
	F						
<p>NOTA: La información que nos brindes solo es de conocimiento del investigador evaluando solo calidad de servicio en la empresa Prosegur S.A., responda las siguientes interrogantes de manera objetiva :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contestar todas las preguntas</li> <li>- Marcar con una X solo en uno de los cuadros</li> </ul>							
Nunca	1						
Casi Nunca	2						
A veces	3						
Casi Siempre	4						
Siempre	5						
Dimensiones		Indicadores	1	2	3	4	5
Elementos tangibles	I	<b>Maquinaria de trabajo</b>					
	1	El número disponible de vehículos motorizados permite atender todos los requerimientos sin ningún tipo de retraso.					
	II	<b>Tecnología</b>					
Fiabilidad	2	Los equipos móviles asignados a los diferentes clientes, permite brindar un servicio de calidad.					
	III	<b>Calidad de servicio en la organización</b>					
	3	Las observaciones del personal por concepto de remuneraciones son atendidas de manera rápida y detallada.					
Capacidad de respuesta	IV	<b>Control en la atención</b>					
	4	A todos los clientes se les envía reportes mensuales que permite mejorar la calidad del servicio brindado.					
	V	<b>Personal proactivo</b>					
Seguridad	5	El personal asignado a los diferentes servicios realiza recomendaciones de oportunidades de mejora en su puesto de servicio.					
	VI	<b>Disposición para resolver problemas del cliente</b>					
	6	Dentro de los indicadores de evaluación se contempla la capacidad de respuesta del personal con el cliente.					
Empatía	VII	<b>Profesionalismo</b>					
	7	Los operadores de centro de control dan respuestas oportunas a los problemas operativos y evitan llamar a los jefes de área.					
	VIII	<b>Confianza</b>					
	8	Los operadores de centro de control están capacitados en la toma de decisiones ante cualquier emergencia.					
	IX	<b>Atención personalizada</b>					
	9	Se tiene un cronograma mensual de reuniones con los clientes para evaluar la calidad del servicio.					
	X	<b>Asertividad</b>					
	10	Se programa reuniones virtuales con todos los agentes para mejorar los vínculos interpersonales y fidelización con la empresa.					

Anexo N°6. Resultados de las encuestas.

	V1: GESTIÓN OPERATIVA												V2: CALIDAD DE SERVICIO									
	D1: DECISIONES					D2: FUNCIONES				D3: PROCESOS			D1: ELEMENTOS TANGIBLES		D2: FIABILIDAD		D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		D4: SEGURIDAD		D4: EMPATÍA	
	PRE1	PRE2	PRE3	PRE4	PRE5	PRE6	PRE7	PRE8	PRE9	PRE10	PRE11	PRE12	PRE13	PRE14	PRE15	PRE16	PRE17	PRE18	PRE19	PRE20	PRE21	PRE22
EC1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1
EC2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1
EC3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
EC4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
EC5	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1
EC6	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
EC7	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	3	1	3	3	1	1	1	1	1	2	3
EC8	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
EC9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
EC10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
EC11	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1
EC12	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
EC13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
EC14	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
EC15	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2
EC16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
EC17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
EC18	3	1	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2
EC19	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
EC20	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
EC21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
EC22	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
EC23	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
EC24	3	2	1	1	3	2	1	1	1	2	2	3	1	1	3	2	1	1	1	2	2	3
EC25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
EC26	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
EC27	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	2
EC28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
EC29	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	3	3	2	1	2	3	2	1	2	2	3	3
EC30	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN OPERATIVA**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No			
<b>DIMENSIÓN 1: DECISIONES</b>												
1	El aplicativo POPS permite gestionar indicadores, para la toma de decisiones para mejorar los procesos.	X		X		X		X				
2	La capacitación al personal permite gestionar decisiones que incrementan la capacidad operativa.	X		X		X		X				
3	Recursos humanos dentro de la gestión brinda capacitaciones bimestrales al personal.	X		X		X		X				
4	Dentro de la gestión de inventarios, está definido que personal puede realizar los requerimientos.	X		X		X		X				
5	El monitoreo actual del centro de control permite mejoras a la calidad del servicio.											
<b>DIMENSIÓN 2: FUNCIONES</b>												
6	La gestión de reposición de stock en almacén permite tener siempre los requerimientos atendidos.	X		X		X		X				
7	La dación de prendas al personal permite cumplir con los requerimientos de los clientes.	X		X		X		X				
8	El personal de seguridad realiza un control eficiente de acuerdo a las funciones específicas.	X		X		X		X				
9	La gestión de mantenimiento preventivo de las motos permite al personal de supervisión, realizar adecuadamente sus funciones.	X		X		X		X				
<b>DIMENSIÓN 3: PROCESO</b>												
10	Semanalmente cada gestor presenta su rol de actividades operativas.	X		X		X		X				
11	La empresa realiza la planificación de las actividades sin recargar las funciones de otras áreas.	X		X		X		X				
12	La asignación de personal al área de operaciones permite atender a los clientes sin generar costos adicionales.	X		X		X		X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ x ]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. ROMERO ECHEVARRIA LUIS MIGUEL**.....    DNI:.....**08633338**.....

Especialidad del validador:.....**METODOLOGICO**.....

....**22 de mayo de 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....  
  
**Dr. ROMERO ECHEVARRIA LUIS MIGUEL**  
 DNI 0833338

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b> El número disponible de vehículos motorizados permite atender todos los requerimientos sin ningún tipo de retraso.	X		X		X		
2	Los equipos móviles asignados a los diferentes clientes, permite brindar un servicio de calidad. <b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>	X		X		X		
3	Las observaciones del personal por concepto de remuneraciones son atendidas de manera rápida y detallada. <b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	X		X		X		
4	A todos los clientes se les envía reportes mensuales que permite mejorar la calidad del servicio brindado. <b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>	X		X		X		
5	El personal asignado a los diferentes servicios realiza recomendaciones de oportunidades de mejora en su puesto de servicio. <b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>	X		X		X		
6	Dentro de los indicadores de evaluación se contempla la capacidad de respuesta del personal con el cliente. <b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>	X		X		X		
7	Los operadores de centro de control dan respuestas oportunas a los problemas operativos y evitan llamar a los jefes de área. <b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>	X		X		X		
8	Los operadores de centro de control están capacitados en la toma de decisiones ante cualquier emergencia. <b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>	X		X		X		
9	Se tiene un cronograma mensual de reuniones con los clientes para evaluar la calidad del servicio. <b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>	X		X		X		
10	Se programa reuniones virtuales con todos los agentes para mejorar los vínculos interpersonales y fidelización con la empresa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. ROMERO ECHEVARRIA LUIS MIGUEL...   DNI:.....08633338.....

Especialidad del validador.....METODOLOGICO.....

...22 de mayo de 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Dr. ROMERO ECHEVARRIA LUIS MIGUEL  
DNI 0833338

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN OPERATIVA**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias	
		SI	No	SI	No	SI	No		
<b>DIMENSION 1: DECISIONES</b>									
1	El aplicativo POPS permite gestionar indicadores, para la toma de decisiones para mejorar los procesos.	X		X		X			
2	La capacitación al personal permite gestionar decisiones que incrementan la capacidad operativa.	X		X		X			
3	Recursos humanos dentro de la gestión brinda capacitaciones trimestrales al personal.	X		X		X			
4	Dentro de la gestión de inventarios, está definido que personal puede realizar los requerimientos.	X		X		X			
5	El monitoreo actual del centro de control permite mejoras a la calidad del servicio.								
<b>DIMENSION 2: FUNCIONES</b>									
6	La gestión de reposición de stock en almacén permite tener siempre los requerimientos atendidos.	X		X		X			
7	La dotación de pierdas al personal permite cumplir con los requerimientos de los clientes.	X		X		X			
8	El personal de seguridad realiza un control eficiente de acuerdo a las funciones específicas.	X		X		X			
9	La gestión de mantenimiento preventivo de las motos permite al personal de supervisión, realizar adecuadamente sus funciones.	X		X		X			
<b>DIMENSION 3: PROCESO</b>									
10	Semanalmente cada gestor presenta su rol de actividades operativas.	X		X		X			
11	La empresa realiza la planificación de las actividades sin recargar las funciones de otras áreas.	X		X		X			
12	La asignación de personal al área de operaciones permite atender a los clientes sin generar costos adicionales.	X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ x ]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: **Mgtr. Bazán Robles, Romel Darío** ....    DNI:.....41091024.....

Especialidad del validador: **Maestro en Productividad y Relaciones Industriales**

.....22 de mayo de 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mgtr. Bazán Robles, Romel Darío  
DNI 41091024

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b> El número disponible de vehículos motorizados permite atender todos los requerimientos sin ningún tipo de retraso.	X		X		X		
2	Los equipos móviles asignados a los diferentes clientes, permite brindar un servicio de calidad. <b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>	X		X		X		
3	Las observaciones del personal por concepto de remuneraciones son atendidas de manera rápida y detallada. <b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	X		X		X		
4	A todos los clientes se les envía reportes mensuales que permite mejorar la calidad del servicio brindado. <b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>	X		X		X		
5	El personal asignado a los diferentes servicios realiza recomendaciones de oportunidades de mejora en su puesto de servicio. <b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>	X		X		X		
6	Dentro de los indicadores de evaluación se contempla la capacidad de respuesta del personal con el cliente. <b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>	X		X		X		
7	Los operadores de centro de control dan respuestas oportunas a los problemas operativos y evitan llamar a los jefes de área. <b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>	X		X		X		
8	Los operadores de centro de control están capacitados en la toma de decisiones ante cualquier emergencia. <b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>	X		X		X		
9	Se tiene un cronograma mensual de reuniones con los clientes para evaluar la calidad del servicio. <b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>	X		X		X		
10	Se programa reuniones virtuales con todos los agentes para mejorar los vínculos interpersonales y fidelización con la empresa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. **Mgtr. Bazán Robles, Romel Darío** .... DNI:..... 41091024.....

Especialidad del validador: **Maestro en Productividad y Relaciones Industriales**

...22 de mayo de 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mgtr. Bazán Robles, Romel Darío  
DNI 41091024

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN OPERATIVA**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Cantidad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSION 1: DECISIONES</b>								
1	El aplicativo FOPS permite gestionar indicadores, para la toma de decisiones para mejorar los procesos.	X		X		X		
2	La capacitación al personal permite gestionar decisiones que incrementan la capacidad operativa.	X		X		X		
3	Dentro de la gestión de inventarios, está definido que personal puede realizar los requerimientos.	X		X		X		
4	El monitoreo actual del centro de control permite mejorar la calidad del servicio.	X		X		X		
5	Recursos humanos dentro de la gestión brinda capacitaciones trimestrales al personal.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: FUNCION</b>								
6	La gestión de recepción de facturas también permite tener siempre los requerimientos atendidos.	X		X		X		
7	El personal de seguridad realiza un control eficiente de acuerdo a las funciones específicas de sus puestos.	X		X		X		
8	La gestión de mantenimiento preventivo de las motas permite al personal de supervisión, realizar adecuadamente sus funciones.	X		X		X		
9	La diligencia de llamadas al personal permite cumplir con los requerimientos de los clientes.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: PROCESO</b>								
10	Semanalmente cada gestor presenta su rol de actividades concluidas.	SI	No	SI	No	SI	No	
11	La empresa realiza la planificación de las actividades sin cumplir las funciones de dicho área.	X		X		X		
12	La asignación de personal al área de operaciones permite atender a los clientes sin generar costos adicionales.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

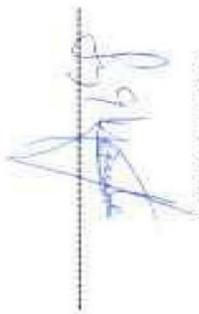
Apellidos y nombres del juez validador **MAURITUA GURMENDI LUZMILA GABRIELA**    DNI: 07379211

Especialidad del validador: **INVESTIGACION**

10 de junio de 2021

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Cantidad:** Se evidencia un dictamen suficiente al enunciado del ítem, en cuanto, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b> El número disponible de vehículos motorizados permite atender todos los requerimientos sin ningún tipo de retraso.	X		X		X		
2	Los equipos móviles asignados a los diferentes clientes, permite brindar un servicio de calidad. <b>DIMENSION 2: FIABILIDAD</b>	X		X		X		
3	Las observaciones del personal por concepto de remuneraciones son atendidas de manera rápida y detallada. <b>DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	X		X		X		
4	A todos los clientes se les envía reportes mensuales que permite conocer la calidad del servicio brindado. <b>DIMENSION 4: EMPATIA</b>	X		X		X		
5	El personal asignado a los diferentes servicios realiza recomendaciones de oportunidades de mejora en su puesto de servicio. <b>DIMENSION 4: SEGURIDAD</b>	X		X		X		
6	Dentro de las indicaciones de evaluación se contempla la capacidad de respuesta del personal con el cliente. <b>DIMENSION 4: EMPATIA</b>	X		X		X		
7	Los operadores de control dan respuestas oportunas a los problemas operativos y evitan llamar a los jefes de area. <b>DIMENSION 4: EMPATIA</b>	X		X		X		
8	Los operadores de control están capacitados en la forma de decararnos ante cualquier emergencia. <b>DIMENSION 4: EMPATIA</b>	X		X		X		
9	Se tiene un cronograma mensual de reuniones con los clientes para evaluar la calidad del servicio. <b>DIMENSION 4: EMPATIA</b>	X		X		X		
10	Se programan reuniones virtuales con todos los agentes para mejorar los vínculos interpersonal y fidelización con la empresa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable después de corregir  No aplicable

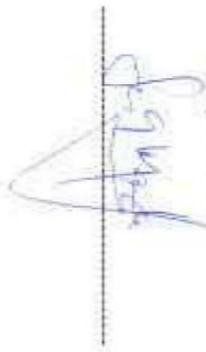
Apellidos y nombres del juez validador MAURITUA GURMENDI LUZMILA GABRIELA DNI: \_\_\_\_\_

Especialidad del validador: INVESTIGACION

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se refiere en general a la claridad de la redacción del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

10 de junio de 2021



Anexo N°10. Carta de autorización.



Santiago de Surco, 10 de mayo del 2021

Señores

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

Atención: Dr. Carlos Venturo Orbegoso  
Jefe de la escuela de Posgrado – Universidad Cesar Vallejo  
Referencia: Carta 001-2021

Estimado Dr. Venturo Orbegoso:

Mediante la presente nos dirigimos a Ud. En respuesta a la carta recibida con fecha 15 de abril del 2021, en la cual el Sr. Hermes Vargas Gil con DNI 27258904, estudiante del programa de Maestría de Gerencia de Operaciones y Logística de su distinguida institución, solicita la autorización correspondiente, a fin de desarrollar su trabajo de investigación: **Herramientas de gestión operativa para el aseguramiento de la calidad de servicio en la empresa Prosegur S.A. Lima 2021** en nuestra empresa.

Considerando que el trabajo de investigación a desarrollar es con fines de académicos, nuestra gerencia aprueba la ejecución de ésta y se compromete a dar las facilidades necesarias para el cumplimiento de su trabajo.

Sin otro particular, quedo a su disposición.

Atentamente

PROSEGUR

  
-----  
PROSEGURIDAD S.A.  
GRUPO PROSEGUR  
Fernando P. Carrillo Minaya  
Sub Gerente de Operaciones

Oficina Principal: Av. Los Próceres 250, Surco - Central: (01) 4412911



[www.prosegur.com.pe](http://www.prosegur.com.pe)

