



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**La gestión de activos productivos y el mejoramiento continuo de  
la empresa Servicios de Call Center del Perú SA. Lima 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

Alcarazo Matute, Diego Gerardo (ORCID: 0000-0002-9447-0163)

**ASESOR:**

Dr. Arce Alvarez, Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

Lima-Perú

2021

## **DEDICATORIA**

Este estudio es dedicado a:

Fredy, Josefina y Alessandro, los dos primeros mis padres y el último mi hijo, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me brindan su constante apoyo para cumplir con el desarrollo y la culminación del presente estudio.

Diego Alcarazo

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero empezar agradeciendo a Dios por guiar mi camino a diario, por poner personas buenas en él, las cuales me alientan a seguir perseverando.

Luego, quiero dar gracias a mis profesores, quienes a lo largo de mi vida académica han sabido guiarme, permitiéndome realizar los progresos deseados en mi estudio.

Diego Alcarazo

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Caratula	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2. Variables y operacionalización .....	18
3.3. Población (criterios selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.5. Procedimientos .....	20
3.6. Métodos de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADO .....	24
V. DISCUSIÓN .....	37
VI. CONCLUSIÓN .....	41
VII. RECOMENDACIONES .....	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: <i>Juicio de expertos</i>	18
Tabla 2: <i>Coeficiente de confiabilidad</i>	19
Tabla 3: <i>Frecuencia agrupada de la gestión de activos</i>	21
Tabla 4: <i>Frecuencia agrupada de mejoramiento continuo</i>	22
Tabla 5: <i>Dimensión diseño de operaciones</i>	23
Tabla 6: <i>Dimensión gestión financiera</i>	24
Tabla 7: <i>Dimensión gestión de activos físicos y no físicos</i>	25
Tabla 8: <i>Dimensión filosofía gerencial</i>	26
Tabla 9: <i>Dimensión retos de mejora</i>	27
Tabla 10: <i>Dimensión sistemas de calidad</i>	28
Tabla 11: <i>Prueba de normalidad gestión de activos y mejoramiento continuo</i>	29
Tabla 12: <i>Correlación gestión de activos y el mejoramiento continuo</i>	30
Tabla 13: <i>Correlación diseño de operaciones y el mejoramiento continuo</i>	31
Tabla 14: <i>Correlación dimensión gestión financiera y el mejoramiento continuo</i>	32
Tabla 15: <i>Correlación activos físicos/no físicos y el mejoramiento continuo</i>	33

## Índice de gráficos

	<b>Pág</b>
Gráfico 1: <i>Diagrama de diseño transeccional</i>	15
Gráfico 2: <i>Operacionalización de variables</i>	16
Gráfico 3: <i>Correlación de Spearman</i>	20

## Resumen

Con respecto al estudio tuvo como nombre: “La gestión de activos productivos y el mejoramiento continuo de la empresa Servicios de Call Center del Perú S.A., Lima – 2021”, tipo de investigación empleado fue aplicada con enfoque cuantitativo y método descriptivo correlacional; se consideró como objetivo principal: “determinar la relación que existe entre la gestión de activos productivos y el mejoramiento continuo de la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A., Lima 2021”.

La investigación aplicó los instrumentos a una población de 80 colaboradores, con el método censal al personal del área de operaciones y administrativos. Con referencia a lo anterior, se obtuvo un resultado de correlación  $Rho=0,851$  para ambas variables, lo que significó que presentó correlación positiva muy fuerte en las variables. Por las consideraciones anteriores, se sugirió a los directivos y funcionarios de la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A., mejorar la gestión de las jefaturas, buscar las buenas prácticas de los colaboradores para hacer un mejor uso de los recursos y con ello apliquen los procedimientos que aseguren el buen accionar de la empresa con sus clientes.

**PALABRAS CLAVE:** *gestión de activos productivos, mejoramiento continuo y administración de procesos.*

## Abstract

With respect to the study, it was named: "The management of productive assets and the continuous improvement of the company Servicios de Call Center del Perú S.A., Lima - 2021", the type of research used was applied with a quantitative approach and descriptive correlational method; The main objective was considered: "to determine the relationship that exists between the management of productive assets and the continuous improvement of the company SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A., Lima 2021". The research applied the instruments to a population of 80 collaborators, with the census method to the personnel of the operations and administrative area. With reference to the above, a correlation result of  $Rho=0.851$  was obtained for both variables, which meant that there was a very strong positive correlation in the variables. Due to the above considerations, it was suggested to the directors and officials of the company SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A., to improve the management of the headquarters, to look for the good practices of the collaborators to make a better use of the resources and with it apply the procedures that ensure the good actions of the company with its customers.

**KEYWORDS:** Management of productive assets, continuous improvement and administration of processes.



## I. INTRODUCCIÓN

Con respecto al plano mundial la gestión de los activos ha sido considerada uno de los elementos fundamentales en los planes estratégicos, debido a su importancia para el alcance del éxito empresarial y los objetivos organizacionales; sin embargo, la gestión de activos fue implementada sobre políticas y métodos de gestión que garanticen la planificación, control y administración de los recursos de una empresa, los cuales formaron parte en los diversos procesos productivos. (Cascón, 2018, pág. 120)

Concerniente a lo anterior, el Banco Mundial realizó un estudio, en el cual se evidenció que países de Europa obtuvieron altos indicadores de gestión de activos y logísticos (Suecia=4;05, Alemania=4;20, y Bélgica=4;04), sin embargo, los países con bajos indicadores de gestión de activos fueron Afganistán, Angola y Nigeria; los países de Sudamérica obtuvieron en promedio un indicador de 2;66. (Competitividad, 2018, pág. 20)

A propósito del mejoramiento continuo, se determinó que, para lograr la calidad a un gran nivel, es obligatorio lograr disciplina, orden y planificación con el propósito de brindar alternativas que permitan absolver problemas en los diversos escenarios que pudieron provocar desorden tanto en la vida cotidiana como en el ambiente laboral, esto por no saber reaccionar ante un escenario crítico. (Gutierrez, 2017, pág. 110)

Sin embargo, Lima Avionics Systems, una empresa de peruana, lleva 28 años de fundada en el mercado nacional. Fue considerada líder en reparación de equipos electrónicos para las aeronaves, en el 2016 la mayor proporción de ingresos se debió a la reparación de equipos electrónicos, sin embargo, cuando se dio inicio al libre mercado y con ello ingresaron las aerolíneas low cost, es ahí que se inició el proceso de certificación y decidieron ampliar la cartera de servicios para ofrecer servicios de mantenimiento para aeronaves Boeing, Airbus, Cessna y otras.

Es decir, la situación problemática a escala internacional, los números sobre este rubro de la industria de servicios de telefonía y la mayoría de los casos fueron distintos a la estimación de datos actuales debido al desarrollo deliberado de este sector, el mismo que fue carente de una óptima legislación laboral y regulación. Sin embargo, se pudo notar que según el país de Estados Unidos

conto en el año 2004 entre 2 millones y 6 millones de personas, cantidad que hoy en día fue estimada en unos 13 millones de personas. (Moss, Salzman, & Tilly, 2017, pág. 87)

En efecto se podría decir respecto a los Call Center ahora son considerados un círculo de producción de tele mensajes, cuya base del proceso de trabajo incluye una negociación entre el usuario telefónico y el teleoperador a través de una comunicación telefónica que es iniciada por el cliente (llamadas Inbound) o por el teleoperador (llamadas Outbound). Esta gestión se da a través de una cadena de actividades (compra de un producto o servicio, la solicitud de información y otros), o bien la pluralidad de una atención al cliente que requiere asistencia técnica, plantear una queja o reclamo. (Moss, Salzman, & Tilly, 2017, pág. 90)

Luego, la situación problemática en SERVICIOS DE CALL CENTER del Perú SA, evidenció los siguientes indicadores tales como: *un nivel deficiente del diseño de operaciones con baja consistencia, personal con escasa capacitación, nivel inadecuado de explotación o mantenimiento de operaciones, baja aceptación del clima organizacional, procesos con estándares deficientes, inadecuado accionar de agentes telefónicos, nivel alto de dotación de personal, sistemas operativos con algunas deficiencias, inadecuados ofrecimientos en las negociaciones, niveles altos en tiempos de espera, inadecuados tratos del personal hacia los clientes, cobros excesivos en las facturaciones a clientes*, lo cual generó escenarios desfavorables que muestran insatisfacción de clientes/usuarios y el personal que brinda los diversos servicios.

Por estas razones, la investigación propone las interrogantes del problema en la forma siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de activos productivos y el mejoramiento continuo en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER del Perú S.A. en el año 2021? Así mismo, derivan las siguientes preguntas específicas del problema: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de activos físicos y el mejoramiento continuo bueno en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER del Perú SA?, ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de activos físicos y el mejoramiento continuo malo en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER del Perú SA?, ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de activos no físicos y el mejoramiento continuo bueno en la

empresa SERVICIOS DE CALL CENTER del Perú SA?, ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de activos no físicos y el mejoramiento continuo malo en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER del Perú SA?

Además, se consideró como objetivo principal: determinar la relación que existe entre la gestión de activos productivos y el mejoramiento continuo de la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER del Perú S.A en el año 2021. Luego, se consideró los siguientes objetivos específicos: determinar la relación que existe entre la gestión de activos físicos y el mejoramiento continuo bueno en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER del Perú SA., determinar la relación que existe entre la gestión de activos físicos y el mejoramiento continuo malo en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER del Perú SA., determinar la relación que existe entre la gestión de activos no físicos y el mejoramiento continuo bueno en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER del Perú SA., determinar la relación que existe entre la gestión de activos no físicos y el mejoramiento continuo malo en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER del Perú SA.

En cuanto a las hipótesis referentes al estudio, se consideraron las siguientes: **H<sub>0</sub>**: Existe una relación significativa entre la gestión de activos y el mejoramiento continuo de la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER del Perú S.A., en el año 2021.

**H<sub>E1</sub>**: Existe una relación significativa entre la gestión de activos físicos y el mejoramiento continuo bueno en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER del Perú SA.

**H<sub>E2</sub>**: Existe una relación significativa entre la gestión de activos físicos y el mejoramiento continuo malo en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER del Perú SA.

**H<sub>E3</sub>**: Existe una relación significativa entre la gestión de activos no físicos y el mejoramiento continuo bueno en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER del Perú SA.

**H<sub>E4</sub>**: Existe una relación significativa entre la gestión de activos no físicos y el mejoramiento continuo malo en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER del Perú SA.

Ante la situación problemática expuesta anteriormente se consideró como justificación de la investigación los siguientes motivos que permitirán a

SERVICIOS DE CALL CENTER brindar un mejor servicio a sus clientes, involucrando y fidelizando a sus colaboradores a la vez, para ello se deberá conocer las pretensiones de los clientes y los puntos de vista hacia los clientes y colaboradores. Con esta información SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU SA podrá apoyarse para tomar decisiones con el fin de eliminar desviaciones para lograr la calidad solicitada por los clientes. De acuerdo al resultado de este estudio, la organización fijará los cimientos para replantear un sistema de calidad y el diseño operacional, ya que un punto principal es operar en relación a procesos. Sin embargo, los procesos deberán apoyarse en un manual, el cual será el punto de partida para generar la tan ansiada filosofía de mejora continua.

En forma práctica, la gestión de activos productivos involucra el diseño de operaciones, la explotación y mantenimiento de operaciones y el reemplazo de activos e infraestructura con la finalidad de maximizar el tiempo de vida de los activos. Mejora continua: es la forma en que una organización modifica algo para hacerlo más eficiente y lograr mejores resultados, para ello resulta necesario ser creativos e innovadores con el objeto de direccionar eficientemente la organización en el trabajo, así como la mejora del desempeño del personal, ampliar conocimientos y la experiencia de los colaboradores a fin de optimizar procesos, productos y/o servicios.

## II. MARCO TEÓRICO

Comenzaremos por los antecedentes internacionales, mejora para implementar un sistema de gestión de activos para la I.E N° 20123 en cañete; 2020. (Yupanqui, 2021, pág. 9)

Resumen: El estudio se desarrolló en la línea de investigación: Ingeniería de software en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; el problema se enfocó en el control, registro y bajas de altas se convirtió en una labor complicada, lo cual ocasionó una inadecuada gestión de los activos fijos, tuvo como objetivo: Elaborar una mejora en la implementación de un sistema de gestión de activos fijos para la I.E N° 20123, con el fin de mejorar el control, procesos de registro y bajas de altas, el estudio fue de nivel cuantitativa, tipo descriptivo y desarrollada con un diseño no experimental, transeccional.

En ese mismo sentido, la muestra fue conformada por 4 directivos y 16 docentes, para el acopio de datos se aplicó el cuestionario como técnica de encuesta, los datos obtenidos fueron: nivel de satisfacción en relación a los procesos actuales de la gestión de activos se evidenció que el 65% están insatisfechos, así como también la necesidad de proponer el sistema de gestión de activos fijos tangibles, se observó que el 100%, tienen la necesidad de proponer un sistema, alcance del estudio es local, abarcando la gestión de los activos fijos tangibles, por ello se concluyó que existe un alto nivel de insatisfacción con respecto al proceso actual; por lo tanto es necesario elaborar una propuesta de implementación de un sistema.

(Arciniegas, Pantoja, Carrera, Enríquez, & Arias, 2021, pág. 140), Análisis de la gestión de activos fijos de la compañía de economía mixta COMERCIBARRA de la Ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura. Resumen: El estudio analizó la gestión de los activos fijos de la empresa Mixta COMERCIBARRA en la ciudad de Ibarra, ya que al funcionar con inversión del sector privado y público existen diferencias al aplicar la normativa en el control de los bienes en esta empresa, se consideró como principales procesos en este rubro y la aplicación de indicadores de gestión que determinen el uso y funcionalidad de los bienes en la empresa, así como también el reflejo de la información real en los estados financieros. Sobre la base de las

consideraciones anteriores la metodología del estudio se realizó en un enfoque mixto y se aplicó la transversalidad al momento de aplicar herramientas de control, lo cual permitió analizar la normativa que regula al sector público y privado en el manejo de activos fijos y sus efectos financieros, logrando que los resultados muestren el nivel de riesgo, el cumplimiento de procesos y factores de influencia en la parte financiera de la empresa, así como la gestión de estos.

(Gómez & Ramos, 2021) Diseño de un manual de control interno aplicado al manejo de los activos fijos en la compañía Telenews S.A. Resumen: El trabajo fue realizado en la compañía TELENEWS S.A., la cual se dedica al servicio de telecomunicaciones, donde se presentó la ausencia de procesos de manejo, identificación, medición y control de activos fijos, existió incidencias importantes de control interno, podemos mencionar inconsistencia en los registros físico y contables, tiempo de vida útil, la ausencia de aplicación de la norma NIC 16, ausencia de codificación. Lo que genera problemas en el reconocimiento y valorización de los activos fijos.

Con referencia a lo anterior los antecedentes anteriores, en el trabajo se estructuró los elementos principales a ser considerados en el diseño del manual de procedimientos de los activos fijos, este contiene responsabilidades, instrucciones e información sobre las políticas, sistemas, funciones y procedimientos de las actividades que se llevaran a cabo en la empresa. Este estudio tiene como objetivo crear un manual de control interno de activos en la empresa TELENEWS S.A para establecer normas y procedimientos que le permitan a la empresa tener el control adecuado de sus mobiliario y equipos.

Sin embargo, (Nakasone, 2021) sostiene que el mejoramiento continuo para la eficiencia del servicio en la Universidad Continental 2015 – 2017. Resumen: El estudio titulado MEJORA CONTINUA PARA LA EFICACIA DEL SERVICIO EN LA OFICINA DE ADMINISIÓN DE LA UNIVERSIDAD CONTINENTAL 2015 – 2017, se formuló como problema estudiar la mejora continua como una herramienta que contribuya a mejorar la eficiencia de la gestión del área de Admisión de la Universidad Continental para lo cual se ha planteó como objetivo identificar en que forma la aplicación de la metodología de mejora continua genera eficiencia en el servicio que brinda la oficina de admisión. El estudio logró

aportar una mejora del 75% en relación al 50% obtenido por la empresa en un inicio.

Hay que tener en cuenta que los métodos utilizados en la investigación anterior han sido el inductivo-deductivo y analítico-sintético y de forma específica el histórico y descriptivo. La población está conformada por 700 personas. La muestra estuvo conformada por 66 personas entre estudiantes, docentes y personal administrativo de la Universidad Continental. Se ha llegado a la conclusión de que mejorar la productividad es un aspecto clave de la Universidad Continental y para ello sus unidades como la oficina de admisión mediante la implementación de los métodos de mejora continua con la ejecución sistémica y sistemática del ciclo de Deming: Planear, Hacer, Verificar, Actuar; ha incrementado la eficiencia del servicio en la Oficina, materializado en la eficiencia técnica, la eficiencia asignativa, la eficiencia de escala y en la satisfacción del cliente.

(Martínez & Berrío, 2021) Por otro lado, implementación de un modelo de ética e identidad direccionado al administrador de la organización para el mejoramiento continuo de la productividad y calidad total. Resumen: La profesión de administrador de empresas, es considerada como relevante por su función de organizar, planificar, integrar, dirigir, ejecutar y controlar. Sin embargo, la comunidad empresarial en algunas organizaciones no ha podido lograr la uniformidad, equilibrio y nivel de la profesión, esto por la inexistencia de límites éticos que darían fundamento a la práctica

En referencia a los antecedentes nacionales, (Romero, 2016) gestión del activo en la Universidad Científica del Sur durante el año 2016. Resumen: El estudio fue aplicado con un diseño descriptivo, el cual se conformó por treinta colaboradores del área de contabilidad de la universidad. Se validó los instrumentos y se notó la confiabilidad y validez mediante el uso de técnicas de estudio y tablas de contingencia estadísticas. Los datos que se obtuvieron en el estudio ratificó que la gestión del activo en la empresa se manifestó de manera eficiente con lo cual la gestión tributaria, contable y patrimonial son determinantes mediante el estudio de manera muy eficiente.

(Pedroza, 2018) En consideración a la gestión de activos y la relación en la rentabilidad de la empresa Cogel, año 2018. Resumen: El estudio fue correlacional, tipo no experimental aplicada, se consideró el método deductivo. La población se conformó por setenta y cinco colaboradores de la empresa, estos fueron jefes de cada área y la muestra fue conformada por sesenta y tres empleados. La técnica de acopio de información que se consideró fue la encuesta a través del cuestionario. Los resultados evidenciaron que existe relación entre la rentabilidad y la gestión de activos, además el 59.2% de rentabilidad se encuentra explicada por la administración de activos fijos en la empresa Cogel, año 2018.

(Córdova, 2021) A propósito, la gestión del presupuesto en la rentabilidad y la gestión de los activos fijos en una entidad bancaria de Lima, 2021. Resumen: En el estudio se planteó como objetivo, determinar el grado de influencia de la gestión del presupuesto y gestión de los activos sobre la rentabilidad en una entidad bancaria de Lima durante el año 2021. Para el estudio, se consideró un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, en el cual participaron como muestra noventa y dos trabajadores del área administrativa de la entidad bancaria, seleccionados mediante un muestreo.

Los datos de las variables en estudio se recolectaron mediante la encuesta, como instrumento se realizaron tres cuestionarios. Se evidenció que la gestión del presupuesto y gestión de los activos fijos influyen de manera significativa ( $\text{sig.} = 0,000$  y  $\text{Nagelkerke} = 0,385$ ) en la rentabilidad de la entidad bancaria.

(Acosta, 2019, pág. 68) Mejoramiento continuo de la productividad con la metodología 5S en la empresa Lima Avionics Lima 2019. Resumen: El estudio buscó resolver la siguiente pregunta: ¿En qué forma la aplicación de la metodología 5S aumentará la productividad en el área de mantenimiento de la empresa Lima Avionics, Lima 2019? Se fijó como objetivo, determinar la influencia de la productividad en el área de mantenimiento de las aeronaves en Lima Avionics, Lima 2019.

El estudio con diseño longitudinal. Los datos evidenciaron que la aplicación de la metodología 5S incrementará la productividad en Lima Avionics Lima 2019, con un nivel de significancia de 0,000. Por ello, se aceptó la hipótesis alterna y



se rechazó la hipótesis nula, con grado de confianza del 95%. Asimismo, se logró un aumento en las medias de un 13,9%.

(Quevedo & Rojas, 2019) Gestión de procesos para mejorar la productividad del departamento de post venta de la empresa SERBIOMEDIC AROTINCO, Lima 2019. Resumen: El estudio tuvo como objetivo hallar los incidentes consecuentes de la evolución de la productividad de la empresa Serbiomedic Arotinco, el rubro del negocio es la comercialización de equipos médicos y servicios. Se revisó la realidad problemática para hallar las causas principales que traen como consecuencia el problema principal: el sobre costo y la baja productividad. En el estudio se demostró que una buena gestión de procesos permite mejorar la productividad basada en sus dimensiones de eficiencia en las horas de trabajo, así como la efectividad en los resultados deseados.

Para lograr una mejora el estudio fue de tipo aplicativo, de diseño descriptivo. El método fue a través de diagramas de flujo de procesos, con ello se evidenció que con un buen manejo y uso de las herramientas de mejora se puede corregir la gestión, como consecuencia de ello mejoró la productividad de la empresa. Obtuvimos como resultado de la manipulación de la variable se demostró que una adecuada gestión de procesos mejoró la productividad en 55.62%.

Teorías e investigaciones relacionadas, con respecto a los antecedentes, en el trabajo de investigación prospecto de mejora en la administración del activo en el SERNATUR para obtener el título de ingeniera civil en la universidad Andrés Bello, Chile. Plantea como objetivo general, buscar una alternativa para mejorar la gestión de los activos para lograr mejores resultados en la gestión de contabilización, administración, control y manejo, con la consigna de cumplir las exigencias establecidas en las NICSP. (Rojas, 2016, pág. 120)

Es decir, que la gestión de activos fijos llámese activos de uso o tangibles, debe constituirse en una pieza clave y relevante en la gestión administrativa, por la aplicación de estos, así como por el impacto económico que representan dentro del activo. En tesis denominada *sistemas de gestión integral para empresas de abastecimiento de agua*, para el logro de la licenciatura en la universidad politécnica de Cartagena, Colombia. Establece como objetivo general estructurar un plan que permita a las áreas de soporte, ejecutar, controlar

y esquematizar las acciones relacionadas con la explotación y el mantenimiento de redes de agua potable.

Esto está relacionado a la implementación de un modelo de organización para cumplir requisitos del servicio, no sólo desde el enfoque operativo y el servicio en sí, sino para promover la transparencia y sostenibilidad de los usuarios. (Espin, 2018, pág. 230) Concluye que, el objetivo de la administración de activos es lograr el nivel requerido del servicio de la forma más productiva mediante la recolección e inspección de datos, el rendimiento y la evaluación del estado de los activos, así como la priorización y planificación de las operaciones de sustitución y mantenimiento. Se trata de un plan de organización que tiene como fin alcanzar el equilibrio entre el rendimiento del plan, los costes y el riesgo asociado a fallas en los procesos.

En referencia a la tesis denominada *métodos para estructurar un sistema de administración de activos para el mantenimiento en el año 2014 según ISO 55000*, para lograr el título en tecnología y electricidad de la universidad Francisco José de Caldas, Colombia, plantea como objetivo general elaborar una planificación para la ejecución de la normativa de la serie ISO 55000. (Castañeda & Pérez, 2017, pág. 115)

Concluye que la aplicación de un plan de administración de activos involucra una serie de políticas de mejora de la calidad y de esta manera se asocia con la mejora de todas las actividades productivas o de servicios y con ello se logra obtener una mayor sostenibilidad en el rubro de mercado y por ende mejora la percepción de los usuarios de servicios.

En lo que respecta a los antecedentes nacionales, en el estudio "*Puesta en práctica del proceso de administración de activos de una empresa industrial*", a fin de obtener el título en Ingeniería Mecánica en Universidad de Piura - Perú. El trabajo de investigación tuvo como finalidad plantear al área de mantenimiento que actúe en un marco conceptual, integral y estructurado como es la administración de activos a través de su aplicación lograr administrar las funciones de mantenimiento enfocadas a los objetivos de la empresa. (Carpio, 2019, pág. 176)

Sin embargo, se evidenció que el equipo más crítico es el motor-compresor y que los mantenimientos no se están cumpliendo por niveles bajos de

comunicación con el área de producción. Además, la gestión actual presentó muchas debilidades, respecto a los sistemas de desempeño y gestión como historial de indicadores, mantenimiento, y otros.

Por otro lado, en el trabajo de investigación *“Modelo de gestión de activos físicos para reducir incidentes en operaciones del ducto principal en empresa de GNL”*. Tesis para la obtención del título profesional en ingeniería industrial y comercial en la universidad San Ignacio de Loyola, Lima. El objetivo general busca identificar en qué nivel la aplicación de un formato de gestión de activos físicos logra disminuir las incidencias de las operaciones en el ducto principal de una empresa productora de gas natural. (Orellana & Pariona, 2017, pág. 106)

La conclusión más relevante fue que la implementación de un diseño de administración de activos disminuya los problemas en las actividades del ducto principal en la empresa productora de gas natural. Se determinó como media sin la implementación fue de 8 incidentes y la media con la implementación sería de 2.6 incidentes, encontrándose una reducción de 5.4 incidentes.

En la Tesis denominada, *“Estudio, diagnóstico y oferta de mejora en la administración de activos de grúas pórticos en la Pontificia Universidad Católica del Perú”*, para la obtención del título de Ingeniera Industrial. Establece como objetivo general aumentar la vida de los activos, la disposición para someter las intransigentes faltas y los efectos para lograrlo, por ello sugiere la implantación de un plan de negociación de activos que comprende procesos como criticidad, mantenimiento, riesgo, entre otros. (Robles, 2017, pág. 40) Concluye que, el plan de administración de activos generalmente se centra en el manejo óptimo de los recursos con la finalidad de alcanzar el cumplimiento del plan y con ello proyectar actividades de mejora a todos los procesos productivos y de gestión empresarial.

Con respecto a los antecedentes nacionales citados se hace mención que existe carencia de trabajos de investigación relacionados a la gestión de activos productivos de parte de una empresa del rubro de Call Center, y considerando que los objetivos planteados de dichas investigaciones de manera directa e indirecta buscan el mejoramiento de las actividades productivas, razón por la cual se ha tenido a bien considerarlas como referenciales en los antecedentes nacionales de investigación.

## **Definición de variables**

Gestión de activos, es la disciplina que tiene como rol principal administrar el ciclo de vida de los activos en una empresa con el objetivo de aumentar su valor de vida. Considera procesos como la construcción, diseño, explotación, mantenimiento y reemplazo de activos e infraestructuras. (Carpio, 2019, pág. 76)

Se analizó el significado de sus dimensiones e indicadores a considerar en esta investigación.

Diseño de operaciones, debemos entender que son los procesos que se llevarán a cabo para crear todas las acciones a seguir en el largo plazo, con el propósito que la organización vaya alcanzando los objetivos de corto, mediano y largo plazo. Es indispensable que todas las organizaciones consideren este concepto como parte de su filosofía empresarial. (Paniora, 2019, pág. 40)

Gestión financiera, se caracteriza por desempeñar un papel protagonista y dinámico dentro de la organización. Es un análisis de las funciones y actividades de las empresas para lo cual se realiza un estudio profundo de los indicadores y estados financieros, los cuales reflejan la situación de esta, es relevante, ya que con esta revisión logrará determinar su razonabilidad. (Vargas, 2018, pág. 77)

Gestión de activos físicos y no físicos, las empresas hoy en día tienen una necesidad la de reducir los costos y aumentar la productividad. Ante este escenario, las organizaciones han considerado implementar la gestión de activos físicos y no físicos para hacer sus negocios más competentes. La gestión de activos tiene como propósito coordinar el ciclo de vida de los activos, minimizar los fallos, reducir las pérdidas y maximizar la eficacia de estos durante su periodo de vida o instancia dentro de la organización. Es el conjunto de actividades destinadas a extraer valor de los activos de la empresa, que evalúa los riesgos, oportunidades y el rendimiento de cada uno de ellos, a fin de fijar prioridades. (Silas, 2019, pág. 98)

Mejoramiento continuo, es una filosofía gerencial que tiene como propósito mejorar un producto o proceso en una organización como un proceso de mejora constante, en el que se van logrando pequeños avances de mejora. Esta filosofía busca mejoras continuas mediante la ejecución de ideas y sugerencias provenientes de los miembros de un área de la organización. (Martínez & Berrío, 2021, pág. 38)

Con ello se analiza el significado de sus dimensiones e indicadores a considerar en este estudio.

Filosofía gerencial, es un modo de entender con una visión el éxito basado en constantes mejoras continuas, el rol que debe desempeñar el capital humano en la empresa, lo cual conllevara a una sinergia que orienta hacia una mejor productividad, basada en la eficacia y calidad de la organización. (Carreño, 2019, pág. 115)

Retos de mejora, es una iniciativa que busca la optimización de un producto, un proceso o un área en la organización. Con esto se busca obtener en el mejor de los rendimientos de un activo o un grupo de personas, lo cual conlleva al alcance de metas o logro de objetivos. (Loaiza, 2020, pág. 130)

Sistemas de calidad, es una herramienta que le permite a cualquier empresa ejecutar, controlar y planear las tareas necesarias para el desarrollo de la misión de la empresa, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción. (Espinoza, 2019, pág. 80)

### III. METODOLOGÍA

Con respecto al estudio se consideró la investigación aplicada con enfoque cualitativo – correlacional, asimismo, fue de tipo aplicada, ya que buscó generar conocimientos a través de aplicar los resultados obtenidos a las incidencias del sector de servicios y la sociedad, los cuales fueron evidenciados en la actividad de Call Centers en nuestra localidad.

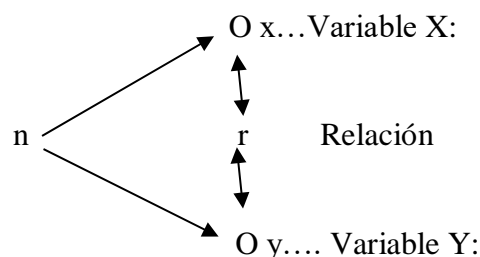
**3.1 Tipo y diseño de investigación**, el estudio se consideró de diseño descriptivo correlacional, esto porque presentó como objetivo determinar la relación que existe entre las variables en un escenario específico. Luego se consideró de tipo no experimental, ya que no existió manipulación de ambas variables, ya que se observó los escenarios tal y como se dieron en la operativa de cada proceso. Con respecto al diseño fue no experimental / transeccional.

Elaboración propia del autor.

Se consideró que fue de diseño transeccional, porque abarcó un determinado período de estudio. Para el caso del estudio en mención, el período comprende entre los meses de enero hasta agosto de 2021. En cuanto al estudio se encontró inmerso en el ámbito de gestión de organizaciones en las actividades de gestión comercial y corporativa relacionadas con los servicios de call center, SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ SA, la cual prestó servicios en nuestro país a diferentes clientes que conforman parte de su cartera de clientes. (Hernández, 2018, pág. 231)

#### Gráfico 1

*Diagrama de diseño transeccional*



**3.2 Variables y operacionalización,** con respecto a la investigación, la gestión de activos se consideró como la programación sistemática de los recursos de una organización. Esta ya no es opcional para las organizaciones alrededor del mundo, ya que se enfrentan con un significativo desafío. En cuanto al mejoramiento continuo fue considerado como una propuesta gerencial que asumió el reto de mejorar un producto, proceso y organización como una gestión de mejora la cual nunca termina, en el que se fueron obteniendo pequeños logros. La propuesta buscó un mejoramiento continuo mediante la ejecución de ideas y sugerencias aportadas por los colaboradores de un equipo de trabajo.

En referencia a evaluar la gestión de activos, se aplicó a los colaboradores de la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ un cuestionario de tipo escala Likert en donde se les preguntó sobre las frecuencias en que la gestión de activos y sus dimensiones se ven expuestas en el horario laboral, esto nos permitirá obtener una escala de medición: Alto, medio o bajo.

## Gráfico 2

### Operacionalización de variables

TÍTULO	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
La gestión de activos productivos y el mejoramiento continuo de la empresa Servicios de Call Center del Perú S.A. Lima 2021	<b>V. Independiente: (X)</b>	La gestión de activos, es la programación sistemática de los recursos de una empresa a lo largo de su vida útil. La gestión de activos, ya no es opcional para las empresas alrededor del mundo, ya que se enfrentan con un significativo desafío con respecto a la gestión de activos. (Robert Davis, 2018)	Para evaluar la gestión de activos, se aplicó a los colaboradores de la empresa SCC un cuestionario de tipo escala Likert en donde se les preguntó sobre las frecuencias en que la gestión de activos y sus dimensiones se ven expuestas en el horario laboral, esto nos permitirá obtener una escala de medición: alto, medio y bajo.	DISEÑO DE OPERACIONES	Comunicación transversal, política de operaciones, procedimientos de operaciones.	C U E S T I O N  A R I O
	GESTIÓN DE ACTIVOS			GESTIÓN FINANCIERA	facturación oportuna, N° clientes nuevos, cobranzas al día.	
		GESTIÓN DE ACTIVOS FÍSICOS Y NO FÍSICOS	% dotación alta, N° de capacitaciones, reconocimientos al personal, N° de incidencias de equipos tecnológicos, reemplazo de equipos.			
		FILOSOFÍA GERENCIAL	Identidad corporativa, valores organizacionales, ética empresarial, satisfacción de personal con sus jefaturas.			
		RETOS DE MEJORA	Q de metas logradas, incentivos por metas alcanzadas, premiación por buen desempeño.			
	<b>V. Dependiente: (Y)</b>	El mejoramiento continuo es una filosofía gerencial que asume el reto de mejorar un producto, proceso, organización como un proceso de nunca acabar, en el que se van obteniendo pequeños logros. Esta filosofía busca un mejoramiento continuo mediante la aplicación de sugerencias e ideas aportadas por los miembros de un equipo de trabajo. (R. Jacobs, 2017)	Para evaluar el mejoramiento continuo, se aplicó a los colaboradores de la empresa SCC un cuestionario de tipo escala Likert en donde se les preguntó sobre las frecuencias en que la gestión de activos y sus dimensiones se ven expuestas en el horario laboral, esto nos permitirá obtener una escala de medición: Alto, medio o bajo.	SISTEMAS DE CALIDAD	Aceptación de los sistemas, N° de incidencias de calidad, satisfacción de clientes, N° de quejas de clientes.	
MEJORAMIENTO CONTINUO						

**3.3 Población, muestra y unidad de análisis**, con respecto a la población del estudio, se consideró al conjunto de individuos que forman parte de la empresa, los cuales poseen características comunes dando origen a la investigación, se validó que la empresa Servicios de Call Cener S.A. en el año 2021 cuenta con una fuerza laboral de 80 colaboradores, todos ellos forman parte entre el personal administrativa y operativo, la cual se consideró en proporción con el fenómeno de estudio y pueden dar respuesta al instrumento de investigación relacionado con la gestión de activos y el mejoramiento continuo.

“En síntesis, la población fue conformada por 80 colaboradores que brindan sus servicios de manera diaria en todos los procesos de gestión interna de la organización”. (Hernández, 2018, pág. 240)

Es decir, analizamos a los 80 colaboradores, los cuales representan un valor significativo para los ítems analizados.

**3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**, dado que la población de estudio es asequible por ser pequeña, se decidió aplicar la técnica del censo, entendido como el recuento total de los individuos de una población. La técnica de investigación es el método que aplica el investigador para obtener datos de la muestra. Por ello en el presente estudio se empleó la encuesta, esta técnica se basa en la observación y está enfocada a recopilar información. En ésta última, la herramienta que se emplea es el cuestionario, ya que mediante diversas preguntas formuladas a los participantes en desarrollo del instrumento de investigación. (Pino, 2017, pág. 90)

La encuesta nos permitió obtener información de un grupo específico de individuos vinculados con el problema de la investigación. Para luego de un análisis podamos generar las conclusiones que corresponden a los datos obtenidos”. (Alvarez, 2021, pág. 78)

“El cuestionario consta de treinta preguntas, quince preguntas que guardan relación con la primera variable (gestión de activos) y las otras quince preguntas relacionadas a la segunda variable (mejoramiento continuo).

Las opciones de las respuestas de ambas variables tuvieron la siguiente valoración: (1) totalmente de acuerdo; (2) de acuerdo; (3) ni de acuerdo, ni desacuerdo; (4) en desacuerdo; (5) totalmente en desacuerdo.”



Con relación al instrumento se usó el cuestionario, el cual fue una serie de preguntas que están relacionadas unas con otras para evidenciar el comportamiento de las variables, el cuestionario fue diseñado y en él se consideró la relación de las variables y las preguntas correspondientes según las dimensiones del estudio según cada variable. (Pino, 2017, pág. 77)

**3.5. Procedimientos de validez del instrumento, en lo que respecta a** validez de un instrumento se mide en base al nivel de los resultados de un instrumento de investigación, ya que este evidencia lo que se está midiendo. Luego, se necesitó para validar el instrumento a tres expertos en la materia, los cuales pertenecen a la Universidad Cesar Vallejo, quienes dieron su juicio respecto al contenido y redacción del instrumento, con ello validaron el cuestionario. (Pino, 2017, pág. 110)

### **Tabla 1**

#### *Juicio de Expertos*

<b>Expertos</b>	<b>Opinión</b>
Dr. Arce Alvarez, Edwin	Aplicable
Dra. Calvanapon Alva, Flor	Aplicable
Dr. Cifuentes La Rosa, Agliberto	Aplicable

*Elaboración propia del autor*

**3.6. Método de análisis de datos**, por consiguiente, la confianza del instrumento se basa en el alfa de Cronbach mediante la aplicación de las preguntas, a través de la medición continua de los resultados en la escala. (Hernández, 2018, pág. 154)

Con referencia a lo anterior, la determinación del Coeficiente Alfa de Cronbach se ejecutará mediante la matriz de correlación de los ítems con relación de las variables y sus dimensiones mediante la aplicación del SPSS. Para que un instrumento tenga confiabilidad, el resultado del Coeficiente Alfa de Cronbach debe ser mayor a 0.600.

“El resultado del alfa de Cronbach entre un 0,60 y 0,90 indica buena relación o relación consistente entre las variables analizadas, para el estudio se obtuvo un alfa de Cronbach del 0,81 o el 81% lo que evidencia que se tiene buena consistencia del instrumento de la encuesta”. (Oviedo & Campo, 2016, pág. 120)

**Tabla 2**

*Coefficiente de confiabilidad*

<b>Valores</b>	<b>2.5 Nivel</b>
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

*Elaboración propia del autor*

Se establecieron algunos procedimientos que nos permitieron determinar: las fuentes de información y localización; instrumentos de validación y recolección de datos; la muestra; las variables de estudio y los recursos disponibles. Se obtuvieron los resultados, luego se trasladaron a una hoja de cálculo para su tabulación respectiva y con ello continué a ingresar la base de datos al SPSS, ya que este software permite representar y analizar mediante gráficos y tablas.

Después de las encuestas a la muestra de manera física se realizó el procesamiento de la información a través de un software SPSS para la obtención de datos en cuadros estadísticos y gráficos en barra. Luego, en la prueba de hipótesis se empleó el coeficiente de correlación por rangos de Spearman, mediante ello se efectuó la contratación de hipótesis para lograr las conclusiones.

En lo que concierne al método Spearman se encuentra en los no paramétricos, mediante el cual se evalúa la correlación de dos variables cuantitativas que no concretan el supuesto de normalidad en la distribución de tales valores. Por ello, el supuesto no exige una clasificación anticipada y tampoco la normalidad de la

población del cual fue obtenida. A través del cual se utilizará el método en comentario: El coeficiente de correlación por rangos de Spearman es el siguiente:

$$rho = 1 - \frac{6 \cdot \sum_{i=1}^n D_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

$$D_i = R_{X_i} - R_{Y_i}$$

$R_{X_i}$  : Rango de la variable de la variable  $X$

$R_{Y_i}$  : Rango de la variable de la variable  $Y$

$n$ : Número de pares de valores  $(X;Y)$  o tamaño muestral

### Gráfico 3

#### Correlación de Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.100	Correlación negativa debil
0.00	No existe Correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva debil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

**3.7. Aspectos éticos**, en relación al estudio tiene como principal valor moral la ética y profesionalismo, ya que no existe plagio ni auto plagio. Asimismo, se respeta las diversas afirmaciones de los autores y se reconoce su autoría. Como valores se tiene la transparencia y profesionalismo, ya que corresponden a datos exclusivamente interpretados por el autor.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo de los datos

A continuación, detallo los resultados estadísticos de la gestión de activos productivos y el mejoramiento continuo en la organización SERVICIOS DE CALL CENTER, Lima 2021.

**Tabla 3**

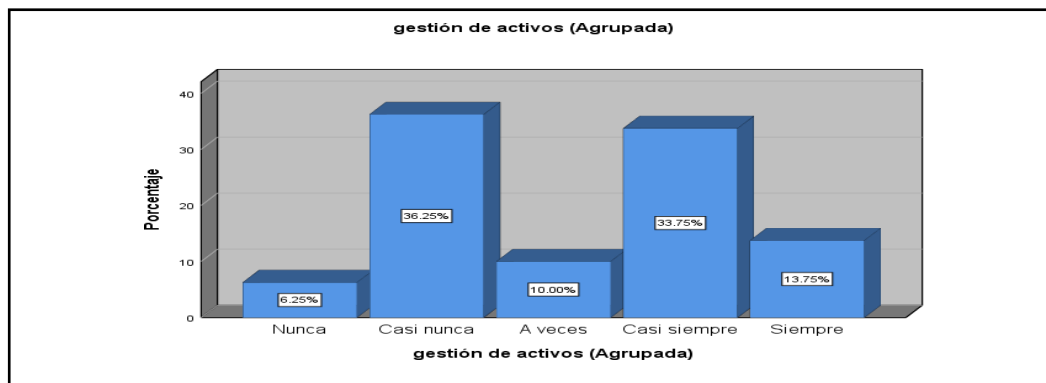
*Frecuencia agrupada de gestión de activos*

		<b>Gestión de activos (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	6.3	6.3	6.3
	Casi nunca	29	36.1	36.1	42.5
	A veces	8	10.0	10.0	52.5
	Casi siempre	27	33.8	33.8	86.3
	Siempre	11	13.8	13.8	100.0
Total		80	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración del autor

**Figura 1**

*Frecuencia agrupada de la gestión de activos*



Fuente: Elaborado por el autor

**Interpretación:** La tabla N° 3 y figura 1, explica la frecuencia agrupada de la gestión de activos; indicando que 36.1% del total de la muestra; consideraron que casi nunca se realiza la gestión de activos dentro de la empresa para lograr una mejor gestión y con ello obtener mejores resultados; mientras que el 10% consideraron que a veces se realiza la gestión de activos; así como el 33.8% consideraron que casi siempre lo realizan; asimismo el 6.3% consideraron que nunca y solo el 13.8% consideraron que siempre se realiza la gestión de activos.

**Tabla 4**

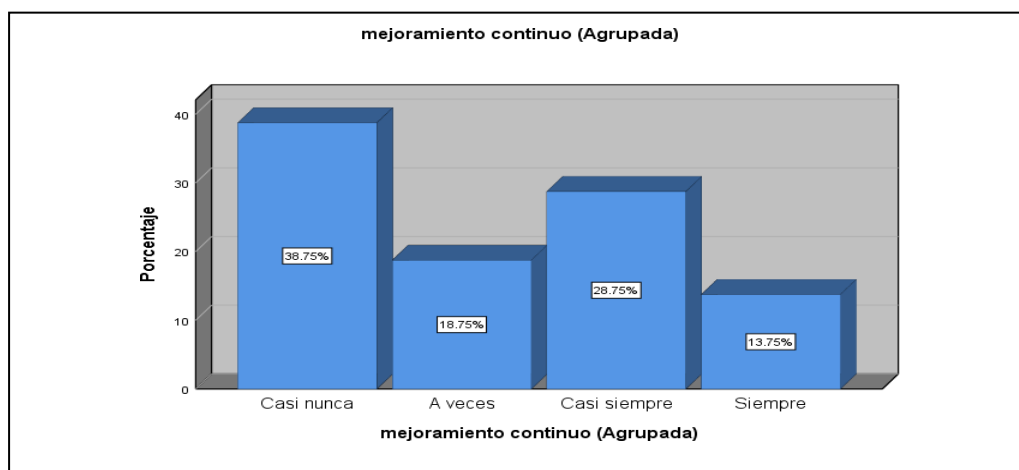
*Frecuencia agrupada de mejoramiento continuo*

<b>Mejoramiento continuo (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	31	38.8	38.8	38.8
	A veces	15	18.8	18.8	57.5
	Casi siempre	23	28.6	28.6	86.3
	Siempre	11	13.8	13.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

*Fuente: Elaborado por el autor*

**Figura 2**

*Frecuencia agrupada de mejoramiento continuo*



*Fuente: Elaborado por el autor*

**Interpretación:** La tabla N° 4 y figura 2, explica la frecuencia agrupada de la segunda variable; indicando que 28.6% del total de la muestra; consideraron que casi siempre se considera el mejoramiento continuo dentro de la organización para lograr un mejor nivel de calidad brindado en los servicios y con ello mejores resultados; mientras que el 18.8% consideraron que a veces se considera el mejoramiento continuo; así como el 38.8% consideraron que casi nunca consideran la filosofía de mejoramiento continuo; asimismo el 13.8% consideraron que siempre consideran el mejoramiento continuo en la organización.

**Tabla 5**

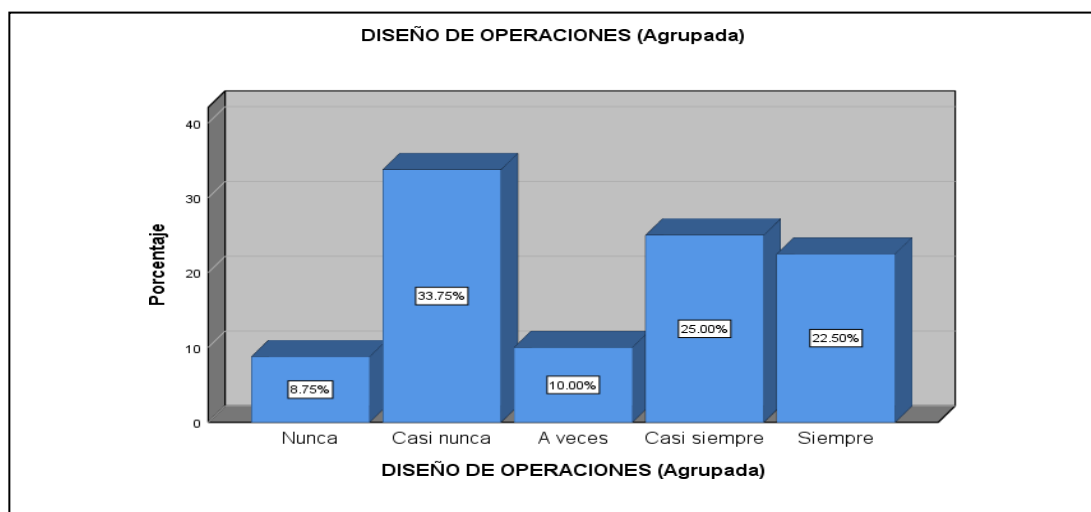
*Dimensión diseño de operaciones*

		<b>Diseño de operaciones (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	8.8	8.8	8.8
	Casi nunca	27	33.7	33.7	42.5
	A veces	8	10.0	10.0	52.5
	Casi siempre	20	25.0	25.0	77.5
	Siempre	18	22.5	22.5	100.0
	Total		80	100.0	100.0

*Fuente: Elaborado por el autor*

**Figura 3**

*Dimensión diseño de operaciones*



*Fuente: Elaborado por el autor*

**Interpretación:** Lo que nos demuestra la tabla N° 5 y la figura 3 es que, del total de los encuestados, el 33.7% de la muestra consideraron que casi nunca los colaboradores de la organización toman en cuenta el diseño de operaciones para una mejor gestión de activos; el 25% de los encuestados consideraron casi siempre; mientras que el 10% de la muestra consideraron a veces; el 8.8% nunca y el 22.5% siempre.

**Tabla 6**

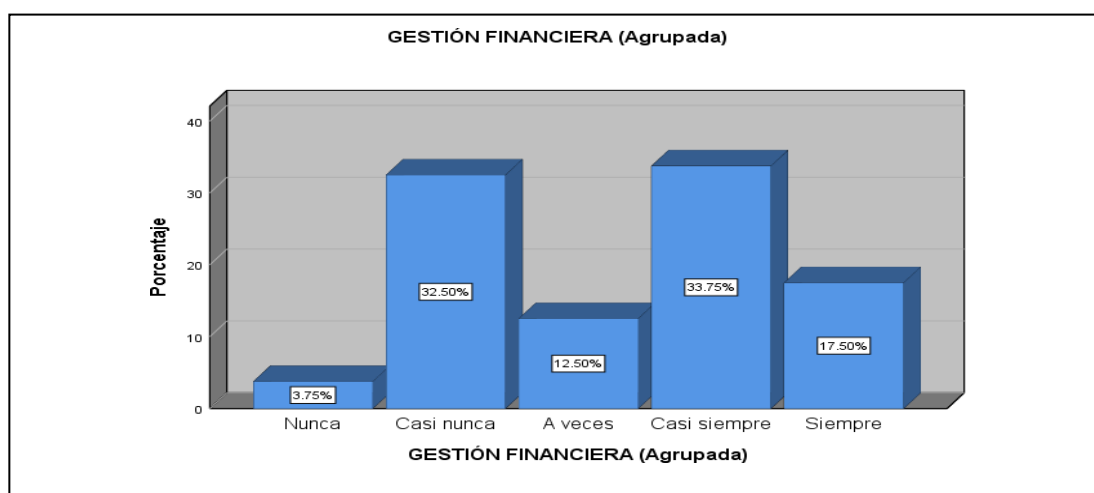
*Dimensión gestión financiera*

		<b>Gestión financiera (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3.8	3.8	3.8
	Casi nunca	26	32.5	32.5	36.3
	A veces	10	12.4	12.4	48.8
	Casi siempre	27	33.8	33.8	82.5
	Siempre	14	17.5	17.5	100.0
	Total		80	100.0	100.0

*Fuente: Elaborado por el autor*

**Figura 4**

*Dimensión gestión financiera*



*Fuente: Elaborado por el autor*

**Interpretación:** Lo que nos demuestra la tabla N° 6 y la figura 4 es lo siguiente: el 32.5% del total de los encuestados de la muestra consideraron que casi nunca los colaboradores de la organización toman en cuenta la gestión financiera en cada uno de sus procesos, de modo que esto impacta directamente en la gestión de activos; el 33.8% de los encuestados consideraron casi siempre; mientras que el 12.4% de la muestra consideraron a veces; el 3.8% nunca y el 17.5% siempre.

**Tabla 7**

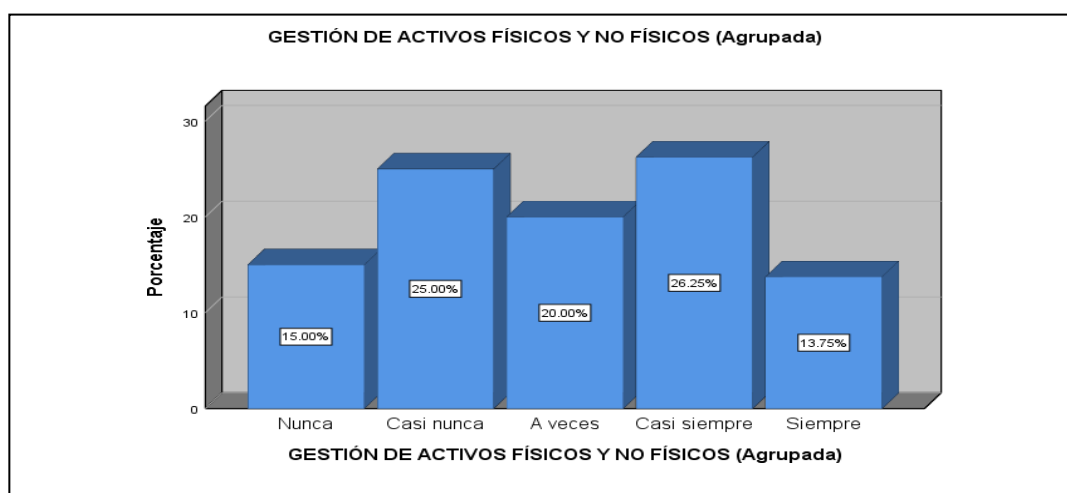
*Dimensión gestión de activos físicos y no físicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	15.0	15.0	15.0
	Casi nunca	20	25.0	25.0	40.0
	A veces	16	20.0	20.0	60.0
	Casi siempre	21	26.2	26.2	86.3
	Siempre	11	13.8	13.8	100.0
Total		80	100.0	100.0	

*Fuente: Elaborado por el autor*

**Figura 5**

*Dimensión gestión de activos físicos y no físicos*



*Fuente: Elaborado por el autor*

**Interpretación:** Lo que nos demuestra la tabla N° 7 y la figura 5 es lo siguiente: el 25% del total de los encuestados consideraron que casi nunca realizan la gestión de activos físicos y no físicos en cada uno de sus procesos operativos, de manera que esto causa el uso indebido de los recursos, por otro lado, no están conformes con la distribución de tareas viéndose impactada la gestión de activos; el 26.2% de los encuestados consideraron casi siempre; mientras que el 20% de la muestra consideraron a veces; el 15% nunca y el 13.8% siempre.



**Tabla 8**

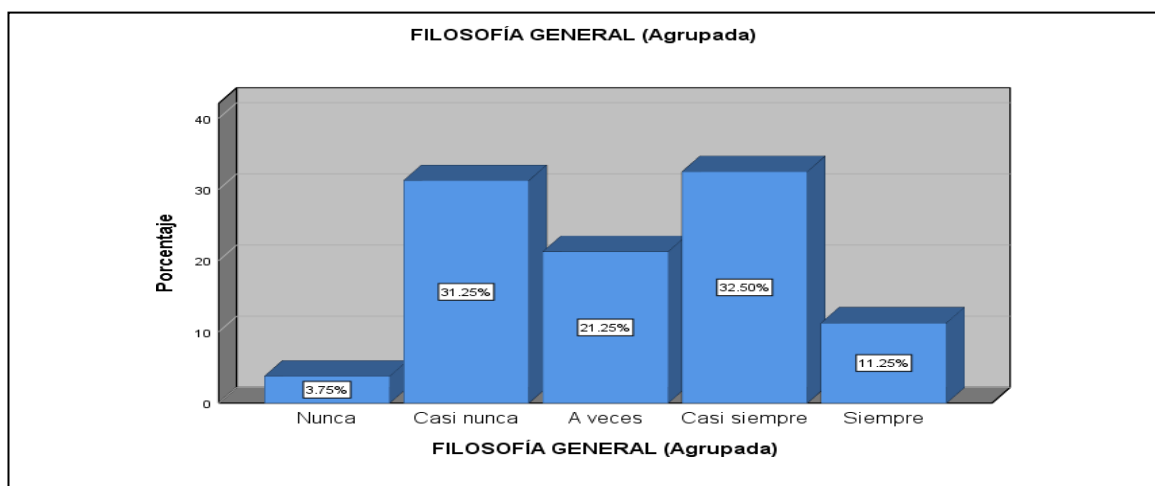
*Dimensión filosofía gerencial*

		<b>Filosofía gerencial (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3.8	3.8	3.8
	Casi nunca	25	31.3	31.3	35.0
	A veces	17	21.3	21.3	56.3
	Casi siempre	26	32.5	32.5	88.8
	Siempre	9	11.3	11.3	100.0
Total		80	100.0	100.0	

*Fuente: Elaborado por el autor*

**Figura 6**

*Dimensión filosofía gerencial*



*Fuente: Elaboración propia del autor*

**Interpretación:** Lo que nos demuestra la tabla N° 8 y la figura 6 es lo siguiente: el 32.5% del total de los encuestados consideraron que casi siempre involucran la filosofía gerencial en cada uno de sus procesos operativos, de manera que esto genera fidelizar cada más a los colaboradores y con ello genera un impacto positivo en el mejoramiento continuo de la organización; el 11.3% de los encuestados consideraron siempre; mientras que el 21.3% de la muestra consideraron a veces; el 3.8% nunca y el 31.3% casi nunca.

**Tabla 9**

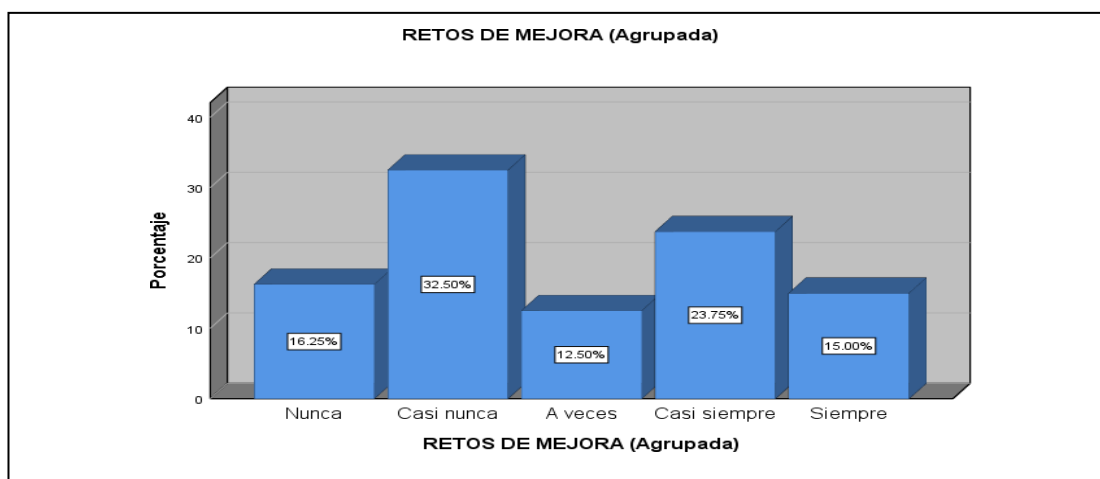
*Dimensión retos de mejora*

		<b>Retos de mejora (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	16.2	16.2	16.2
	Casi nunca	26	32.5	32.5	48.8
	A veces	10	12.5	12.5	61.3
	Casi siempre	19	23.8	23.8	85.0
	Siempre	12	15.0	15.0	100.0
	Total		80	100.0	100.0

*Fuente: Elaborado por el autor*

**Figura 7**

*Dimensión retos de mejora*



*Fuente: Elaboración propia del autor*

**Interpretación:** Lo que nos demuestra la tabla N° 9 y la figura 7 es lo siguiente: el 23.8% del total de los encuestados consideraron que casi siempre involucran la gestión de retos de mejora en cada una de sus áreas operativas y administrativas, de manera que esto genera competitividad entre áreas y con ello sacar la mejor versión de los colaboradores y con ello genera un impacto positivo en el mejoramiento continuo de la organización; el 15% de los encuestados consideraron siempre; mientras que el 12.5% de la muestra consideraron a veces; el 16.2 % nunca y el 32.5% casi nunca.

**Tabla 10**

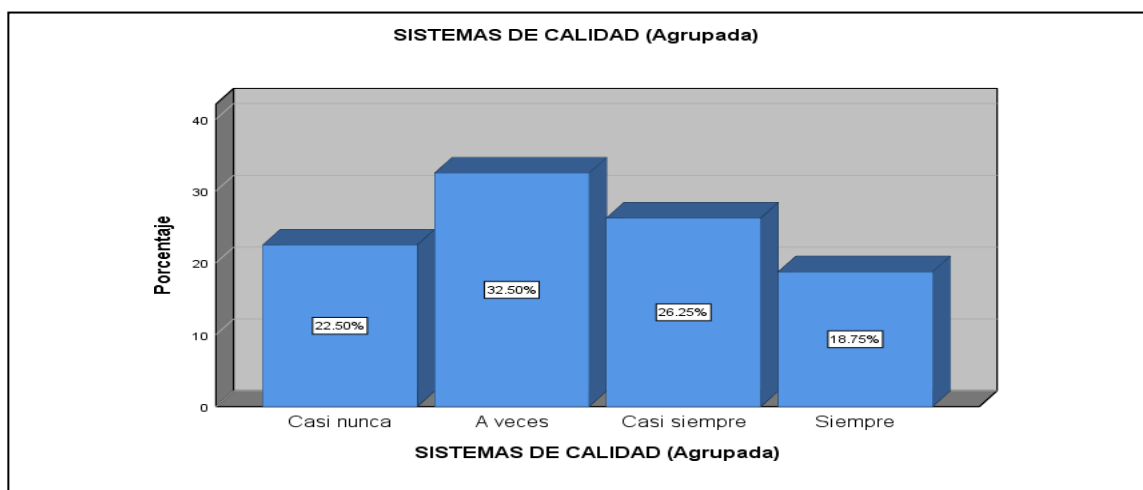
*Dimensión sistemas de calidad*

		<b>Sistemas de calidad (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	18	22.5	22.5	22.5
	A veces	26	32.5	32.5	55.0
	Casi siempre	21	26.2	26.2	81.3
	Siempre	15	18.8	18.8	100.0
Total		80	100.0	100.0	

*Fuente: Elaborado por el autor*

**Figura 8**

*Dimensión sistemas de calidad*



*Fuente: Elaboración propia del autor*

**Interpretación:** Lo que nos demuestra la tabla N° 10 y la figura 8 es lo siguiente: el 26.2% del total de los encuestados consideraron que casi siempre involucran la gestión de sistemas de calidad en cada una de sus áreas operativas y administrativas, de manera que esto genera la aceptación de los sistemas de calidad entre áreas, con ello se busca reducir el número de incidencias reportadas y lograr la satisfacción de los clientes con ello aseguramos un impacto positivo en el mejoramiento continuo de la organización; el 18.8% de los encuestados consideraron siempre; mientras que el 32.5% de la muestra consideraron a veces y el 22.5% casi nunca.

## **Análisis Inferencial de los datos**

Resulta oportuno señalar que para dicha investigación se utilizó el test de la prueba Kolmogorov-Smirnov por que se maneja una muestra de 80 encuestados.

Valor de significancia:  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = +/- 1.96$ )

### Decisión:

Si  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ), Si  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

**Tabla 11**

*Prueba de normalidad gestión de activos y mejoramiento continuo*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	<b>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></b>			<b>Shapiro-Wilk</b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
gestión de activos (Agrupada)	.246	80	.000	.865	80	.000
mejoramiento continuo (Agrupada)	.245	80	.000	.828	80	.000

*Fuente: Elaborado por el autor*

**Interpretación:** La tabla N°11 nos presenta la prueba de normalidad para las variables en estudio, siendo los resultados con el test Kolmogorov – Smirnov, un valor de P (Sig) de 0,000 para gestión de activos y 0,000 para la variable mejoramiento continuo, siendo menor a 0,05, por lo que se procedió a realizar la prueba Rho Spearman no paramétrica. Decidiendo entonces a rechazar la hipótesis nula y aceptando  $H_a$ .

## Prueba de Hipótesis General y específicas

### Hipótesis General

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión de activos y el mejoramiento continuo en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER del Perú SA, Lima 2021.

**H<sub>a</sub>:** Si existe relación significativa entre la gestión de activos y el mejoramiento continuo en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER del Perú SA, Lima 2021.

Valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = +/- 1.96$ )

### Decisión:

Si  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ), Si  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Cálculo de la significación:  $p = \text{Sig}$

**Tabla 12**

*Correlación gestión de activos y el mejoramiento continuo*

Correlaciones			Gestión de activos (Agrupada)	Mejoramiento continuo (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión de activos (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.851**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80
Mejoramiento continuo (Agrupada)	Mejoramiento continuo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.851**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	80	80

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

*Fuente: Elaboración propia del autor*

**Interpretación:** En lo que respecta a la tabla 12 prueba de la HG; se aplicó el método Spearman, indicándonos que para una muestra de 80 encuestados tanto para las variables gestión de activos y el mejoramiento continuo, se tiene un coeficiente de correlación  $Rho=0,851$  para ambas variables, y comparado al gráfico 3, ésta representa una correlación positiva muy fuerte. Asimismo, cuyas variables tienen un valor de  $p(\text{sig.})$  bilateral = 0, 000 siendo menor a 0,05 por lo que según decisión se procedió a rechazar la hipótesis nula para aceptar la  $H_a$ . Por lo tanto, si existe relación significativa entre la gestión de activos y el mejoramiento continuo en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER, Lima 2021.

### Hipótesis Específica 1

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre el diseño de operaciones y el mejoramiento continuo en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER del Perú SA, Lima 2021.

**H<sub>a</sub>:** Si existe relación significativa entre el diseño de operaciones y el mejoramiento continuo en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER del Perú SA, Lima 2021.

Valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = +/- 1.96$ )

Decisión:

Si  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ), Si  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Cálculo de la significación:  $p = \text{Sig}$

**Tabla 13**

*Correlación dimensión diseño de operaciones y el mejoramiento continuo*

<b>Correlaciones</b>				
			<b>Diseño de operaciones (Agrupada)</b>	<b>Mejoramiento continuo (Agrupada)</b>
Rho de Spearman	Diseño de operaciones (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1.000	.817**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80
Mejoramiento continuo (Agrupada)	Mejoramiento continuo (Agrupada)	Coefficiente de correlación	.817**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	80	80

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

*Fuente: Elaboración propia del autor*

**Interpretación:** En referencia a la tabla 13 prueba de la HE; se aplicó el método Spearman, indicándonos que para una muestra de 80 encuestados tanto para la dimensión diseño de operaciones y la variable mejoramiento continuo, cuyo valor de  $p(\text{sig.})$  bilateral = 0, 000 siendo menor a 0,05, según decisión se procedió a rechazar la hipótesis nula para aceptar la  $H_a$ . Por lo tanto, si existe relación significativa entre la dimensión diseño de operaciones y la variable mejoramiento continuo en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER, Lima 2021. En ese mismo sentido se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de 0,817, lo cual representa una correlación positiva muy fuerte, según el gráfico 3 en una muestra de 80 colaboradores.

## Hipótesis Específica 2

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión financiera y el mejoramiento continuo malo en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER del Perú SA.

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación significativa entre la gestión financiera y el mejoramiento continuo malo en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER del Perú SA.

Valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = +/- 1.96$ )

Decisión:

Si  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ), Si  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Cálculo de significación:  $p = \text{Sig}$

**Tabla 14**

*Correlación dimensión gestión financiera y el mejoramiento continuo*

<b>Correlaciones</b>				
			<b>Gestión financiera (Agrupada)</b>	<b>Mejoramiento continuo (Agrupada)</b>
Rho de Spearman	Gestión financiera (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.799**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80
	Mejoramiento continuo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.799**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	80	80

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

*Fuente: Elaboración propia del autor*

**Interpretación:** En la tabla 14 prueba de la HE; se aplicó el método Spearman, indicándonos que para una muestra de 80 encuestados tanto para la dimensión gestión financiera y la variable mejoramiento continuo, cuyo valor de  $p(\text{sig.})$  bilateral = 0, 000 siendo menor a 0,05, según decisión se procedió a rechazar la hipótesis nula para aceptar la  $H_a$ . Por lo tanto, si existe relación significativa entre la dimensión gestión financiera y la variable mejoramiento continuo en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER, Lima 2021. En ese mismo sentido se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de 0,799, lo cual representa una correlación positiva muy fuerte, según el gráfico 3 en una muestra de 80 colaboradores.

### Hipótesis Específica 3

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión de activos físicos / no físicos y el mejoramiento continuo malo en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER SA.

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación significativa entre la gestión de activos físicos / no físicos y el mejoramiento continuo malo en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER SA.

Valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = +/- 1.96$ )

Decisión:

Si  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>), Si  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>)

Cálculo de significación:  $p = \text{Sig}$

**Tabla 15**

*Correlación dimensión gestión activos físicos/no físicos y el mejoramiento continuo*

		<b>Correlaciones</b>		
			<b>Gestión activos físicos /no físicos (Agrupada)</b>	<b>Mejoramiento continuo (Agrupada)</b>
Rho de Spearman	Gestión activos físicos / no físicos (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.877**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80
	mejoramiento continuo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.877**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	80	80

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

*Fuente: Elaboración propia del autor*

**Interpretación:** La tabla 15 prueba de la HE; se aplicó el método Spearman, en una muestra de 80 encuestados para la dimensión gestión de activos físicos/no físicos y la variable mejoramiento continuo, cuyo valor de  $p(\text{sig.})$  bilateral = 0, 000 siendo menor a 0,05, según decisión se procedió a rechazar la hipótesis nula para aceptar la H<sub>a</sub>. Por lo tanto, si existe relación significativa entre la dimensión gestión financiera y la variable mejoramiento continuo en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER, Lima 2021. En ese mismo sentido se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de 0,877, lo cual representa una correlación positiva muy fuerte, según el gráfico 3 en una muestra de 80 colaboradores.



## V. DISCUSIÓN

Ante lo expuesto en el capítulo anterior, se da por ratificada la hipótesis, ya que la investigación atiende a los objetivos haciendo un contraste con los resultados obtenidos; considerando los antecedentes, problemas, teorías, tesis, libros, métodos, realidad y conclusiones con propuestas de los datos obtenidos en el estudio; Asimismo, según los datos obtenidos por las herramientas de recolección de información, se reafirma su validez y confiabilidad.

Con respecto a la discusión por objetivos, el principal objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la variable gestión de activos productivos y el mejoramiento continuo de la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU en el 2021; como objetivos específicos; determinar cómo el diseño de operaciones se relaciona con el mejoramiento continuo de la empresa de SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU en el 2021.

Sin embargo, el estudio se basó con un 95.00% y un 0.05 % de confianza cual resultado en aplicación de: test de Liker, porque la muestra censal es ( $n=80$ ) mayor a 50 encuestados; se evidencia como resultado y valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = +/- 1.96$ ); cuyos indicadores de la prueba de normalidad evidencia un  $R= 0.865$  para gestión de activos, y  $R= 0,828$  para mejoramiento continuo se muestra que existe una distribución normal entre la gestión de activos productivos y el mejoramiento continuo en SERVICIOS DE CALL CENTER en el año 2021.

Después de las consideraciones anteriores, el resultado es similar al estudio presentado por (Alarcon, 2017) mejora continua enfocado en el impacto y sus procesos de calidad en los servicios que se les brinda a los clientes de la empresa de Servifreno en Quito - Ecuador, ambas propuestas analizan la relación de la gestión de activos y la mejora continua, como similares en eficiencia, y tienen en consideración la problemática de gestión de activos, ya que los resultados fueron obtenidos aplicando un cuestionario a la realidad problemática; asimismo, se usaron los métodos descriptivos, de tipo aplicada y características cuantitativas, obteniendo un resultado de Rho de Spearman fue de 0.698 valor de 0,000 pv., y un coeficiente de determinación  $R^2 0.465$  lo que señala que el 46.5% de la variable mejoramiento continuo se relaciona con la gestión de activos productivos.

Luego, propone ejecutar con frecuencia un análisis de los procesos para poder atender las necesidades de los clientes. Por lo cual ambas investigaciones coinciden que hay una relación significativa entre las variables de gestión de activos y el mejoramiento continuo.

Por consideraciones anteriores, un gran número de los colaboradores consideran que existen algunas dificultades en la administración de activos, de manera que consideran se deben hacer varias correcciones para lograr un nivel alto de calidad en estos procedimientos. (Cotrina, 2017) halló resultados similares, o cual trae como consecuencia que la gestión de activos en una empresa se manifiesta a un nivel adecuado; por otro lado, (Restrepo, 2020) sostuvo que la empresa no contaba con un sistema eficiente de administración de activos, con respecto a las políticas, procesos y lineamientos que permitan un mejor control y con ello una óptima administración de los recursos de la empresa.

En referencia a la discusión por hipótesis, se ha planteado como hipótesis general e hipótesis específicas las siguientes: si existe relación entre la gestión de activos y el mejoramiento continuo en SERVICIOS DE CALL CENTER en el año 2021, y si existe relación en las dimensiones del diseño operacional, gestión financiera, gestión de activos físicos y no físicos con el mejoramiento continuo. Se acepta la hipótesis sobre la gestión de activos con el mejoramiento continuo, ya que la relación es positiva, la cual ayuda a la aplicación de actividades, acciones y proyectos que serán programados para cubrir las expectativas de los clientes insatisfechos, de modo que respalde de sobre manera la gestión de activos en este sector.

Sin embargo, al analizar la hipótesis general, este determinó que la gestión de activos y el mejoramiento continuo se relacionan de manera significativa en la rentabilidad en una organización del rubro de telecomunicaciones en Lima. Esto quiere decir que el conjunto de prácticas y actividades realizadas de manera sistematizada y coordinada con la finalidad que la empresa administre de manera óptima sus activos. (Prado, 2019) Los procedimientos implementados por una empresa para hallar el valor y volumen de las provisiones. (Patiño, 2018) Influyen de manera relevante en el rendimiento y las ganancias que obtiene la empresa en relación con los ingresos y costos en un periodo específico (Gitman, 2016).

Los resultados obtenidos son avalados por (Aliaga, 2017) el cual notó que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la rentabilidad, teniendo en cuenta que los procesos de inventario, almacenamiento y abastecimiento son integrantes importantes en la rentabilidad de una empresa; de la misma manera (Rodriguez & Ganga, 2017) determinaron que la administración de activos y de capitales dentro de una organización inciden de manera positiva en la rentabilidad de la empresa; otro estudios como (Dávila & Maldonado, 2019) e (Sacre, 2019) identificar una asociación directa en la rentabilidad y gestión de activos.

En referencia a la discusión por métodos, el estudio se basa con el enfoque y los métodos cuantitativos para solucionar escenarios adversos relacionados al problema de estudio, de tipo aplicada identificando los pasos y acciones para lograr definiciones, conceptos y formular interrogantes del problema, haciendo uso de los métodos, criterios y procedimientos para hallar la relación entre la administración de activos y el mejoramiento continuo. Este estudio fue de diseño no experimental y de nivel descriptivo. Con lo señalado líneas arriba los métodos explican los hechos, fenómenos y suposiciones planteadas.

Los resultados explican que en la organización existen métodos respecto al control de activos que son parte de un sistema integrado de gestión y tienen un funcionamiento de acuerdo a lo establecido, sin embargo, estos deben modificarse para obtener un mejor uso de los recursos y bienes con los que cuenta la organización. También es importante que las tareas que se implementen se basen en requerimientos y procedimientos estandarizados para que los resultados que se alcancen sean sostenibles en el tiempo.

En referencia a la discusión por teorías, el estudio considera como variable independiente la gestión de activos y como variable dependiente el mejoramiento continuo, por lo que se consideró la teoría de distintos autores: El presente estudio tiene como base principal el estudio de la variable gestión de activos, por lo que indicó que se considera a la gestión de activos, como la planificación y la programación sistemática de los recursos de una empresa a lo largo de su vida útil. (Davis, 2018)

Es por ello se consideró que los resultados son similares a lo encontrado por (Sacre, 2019) el cual sostuvo que existe un sistema poco eficiente de control de gestión de compras e inventarios; por otro lado, difiere de lo encontrado por (Dávila & Maldonado, 2019) en su estudio notó grandes deficiencias en el control de inventarios, en el cual puntualizó el incorrecto control de estándares de calidad. Para obtener un desempeño óptimo, los procedimientos se deben ejecutar de manera integrada y coordinada a un sistema de gestión, con el fin de aumentar el valor de los activos fijos y no físicos con los que cuenta la organización, como infraestructura y equipos que se utilizan para el desarrollo de las tareas presentes y futuras.

## VI. CONCLUSIONES

Después de obtener los resultados y el contraste de las hipótesis se logró como:

**primera conclusión:** Se determinó que existe relación significativa entre la gestión de activos y el mejoramiento continuo en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER en Lima 2021. En el cual se logró un valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = +/- 1.96$ ) y un  $Rho = 0,851$ , indicando correlación positiva muy fuerte según gráfico 3. Por lo cual se ratifica y se contrasta con los resultados, teniendo en cuenta la realidad, el problema y los hallazgos importantes. Relacionado con la buena gestión de las jefaturas y las buenas prácticas de los colaboradores para hacer uso de los recursos y aplicar los procedimientos que aseguran el buen accionar de la empresa con sus clientes.

**segunda conclusión:** Se determinó que existe relación significativa entre el diseño de operaciones y el mejoramiento continuo en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER en Lima 2021. Se logró un valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = +/- 1.96$ ) y un  $Rho = 0,817$ , indicando correlación positiva muy fuerte según gráfico 3. Por lo cual se ratifica y se contrasta con los resultados, teniendo en cuenta la realidad, el problema y los hallazgos importantes. Relacionado con la buena planificación, comunicación y ejecución del modelo de operaciones a emplear durante el año en curso y las buenas prácticas de los colaboradores para aplicar el modelo de negocio en sus distintas áreas, lo cual va a generar sinergia para la organización y con ello el logro de objetivos.

**tercera conclusión:** Se determinó que existe relación significativa entre la gestión financiera y el mejoramiento continuo en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER en Lima 2021. Se Logró un valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = +/- 1.96$ ) y un  $Rho = 0,799$ , indicando correlación positiva muy fuerte según gráfico 3. Por lo cual se ratifica y se contrasta con los resultados, teniendo en cuenta la realidad, el problema y los hallazgos importantes. Relacionado con la buena planificación y gestión financiera para hacer un buen uso de los recursos por parte de los colaboradores, lo cual va a generar un impacto positivo para la organización y con ello que la empresa cumpla con sus obligaciones.

**cuarta conclusión:** Se determinó que existe relación significativa entre la gestión de activos físicos / no físicos y el mejoramiento continuo en la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER en Lima 2021. Se logró un valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = \pm 1.96$ ) y un  $Rho = 0,877$ , indicando correlación positiva muy fuerte según gráfico 3. Por lo cual se ratifica y se contrasta con los resultados, teniendo en cuenta la realidad, el problema y los hallazgos importantes. Relacionado con la buena práctica y un buen uso de los recursos por parte de los colaboradores, así mismo, una óptima gestión por parte de los funcionarios a cargo para saber administrar los recursos físicos y no físicos, de manera que haya menores incidencias posibles en cuanto a la atención de llamadas con los clientes.

## VII. RECOMENDACIONES

El estudio concluye e identifica los puntos relevantes por lo que cito las siguientes sugerencias:

**Primera recomendación:** Se sugiere a los directivos y funcionarios de la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU SA, mejorar la gestión de las jefaturas y buscar las buenas prácticas de los colaboradores para hacer un mejor uso de los recursos y con ello apliquen los procedimientos que aseguren el buen accionar de la empresa con sus clientes.

**En la segunda recomendación:** Se sugiere a los directivos y funcionarios de la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU SA, impulsar la buena planificación, comunicación y ejecución del modelo de operaciones a emplear durante el año en curso y las buenas prácticas de los colaboradores para aplicar el modelo de negocio en sus distintas áreas, lo cual va a generar sinergia para la organización y con ello el logro de objetivos.

**En la tercera recomendación:** Se recomienda a los directivos y funcionarios de la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU SA, ejecutar una buena planificación y gestión financiera para hacer un buen uso de los recursos por parte de los colaboradores, lo cual va a generar un impacto positivo para la organización y con ello que la empresa cumpla con sus obligaciones.

**En la cuarta recomendación:** Se recomienda a los directivos y funcionarios de la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU SA, desarrollar la buena práctica y un buen uso de los recursos por parte de los colaboradores, así mismo, una óptima gestión por parte de los funcionarios a cargo para saber administrar los recursos físicos y no físicos, de manera que haya menores incidencias posibles en cuanto a la atención a los clientes.

## REFERENCIAS

- Bagnaro, S. (2016). *Call Center Tendencias y Problemas*. ETUC- AFETT, Workshoop, Bruselas.
- Bateman, N. (2015), *Sustainability the elusive element of process improvement international journal of operations & production management*. Volumen 25, N° 3, pp.261-276.
- Bonilla, E., Diaz, B; B. Kleeberg, F. & Noriega, M.T. (2019). *Mejora continua de los procesos: herramientas y Técnicas*. Primera edición, Lima: fondo editorial de la Universidad de Lima.
- Carpio, A. (2019). Tesis: *Implementación del proceso de gestión de activos de una empresa industrial*. Facultad de Ingeniería, Universidad de Piura.
- Castañeda, D. & Pérez, M. (2017). Tesis: *Metodología para desarrollar un sistema de gestión de activos enfocados al mantenimiento según normatividad ISO 55000 – 2014. Caso de estudio: subestación eléctrica*. Facultad Tecnológica de la Universidad Distrital Francisco José Caldas. Colombia.
- Castillo, O. (2018). *Guía para el mejoramiento continuo en la pequeña empresa*. Panorama Editorial. México.
- Curry, A., y Kadasah, N. (2018). *Focusing on Key elements of TQM evaluation for sustainability*. The TQM Magazine, Vol. 14, N° 4, pp.207 -216.
- Dale, B (2016). *Sustaining a process of continuous improvement; definition an Key factors*. TQM Magazine, Vol. 8, N° 2, pp. 49 -52.



- De la Cruz, J. (2018). *Gestión de calidad. Sistemas y Modelos*, segunda edición. *Retrieved* from <<http://www.mailxmail.com/curso-calidadgestion/gestioncalidad-procesos-gestion-calidad-clasificacion>>
- Espin, P. (2018), Tesis: *Gestión de activos. Sistemas de gestión de integral para empresa de abastecimiento de agua*. Facultad de Ingeniería Civil de la universidad Politécnica de Cartagena – Colombia.
- Harbour, J. (1995). *Manual de Trabajo de Reingeniería de Procesos*. Editorial Panorama.
- Hammer, M. & Champy, J (2018). *Reengineering the Corporation*. New York.
- Hammer, M. & Champy, J. (2018). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. New York: Harper Business
- J. Harrington (2015), *Mejoramiento de los procesos de la empresa*.
- Hernández, R., Fernández, C.,& Baptista, P. 2014). *Metodología de la Investigación*, Sexta edición, México.
- Institute Of Asset Management (2014), *Norma ISO 55000: 2014*
- Jacobs, R. (2016), *Administración de producción y operaciones: Manufacturas y servicios*.
- Juran, J. (2008). *Planificación de la calidad*. Ediciones Díaz de los Santos.
- Lopez R,(2010). *La Calidad Total En La Empresa Moderna Perspectivas*, núm. 2, 67-81.
- Masaaki, I. (2018), *Kaizen, la clave de la ventaja japonesa*.

Moss,P, Salzman, H. & Tilly, C. (2017), *under construction: the continuing evolution Of jobs structures in Call Center en DraftJuly3.center For industrial competitive ness at University Of Massachusset – Lowell.*

Norma ISO 55000: 2014, *Gestión de activos.*

Pérez, R. J. (2018). “Communication and information technologies to enable viable organizations”. *Kybernetes: The International Journal of Systems & Cybernetic.*

Pino, R. (2017). *Metodología de la investigación.* Editorial San Marcos E.I.R.L.: Lima

Orellana, C. & Pariona, C. (2017), Tesis: *Modelo de gestión de activos físicos para reducir incidentes en operaciones del ducto principal en empresa de GNL,* de la Facultad de Ingeniería de la Universidad San Ignacio de Loyola.

Robert Davis, (2018), *the Institute of Asset Management,* Chester – Reino Unido.

Robles, A .(2017), Tesis: *Análisis, diagnóstico y propuesta de mejora en la gestión de activos de grúas pórticos.* Facultad de Ciencias e Ingenierías de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Rojas, M. (2016), Tesis: *Propuesta de mejora para la gestión del activo fijo en el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR).* Facultad de Ingeniería Civil Industrial de la Universidad Andrés Bello, Santiago – Chile.

Sangüesa, M., Mateo, R. & Ilzarbe, L. (2016). *Teoría y Práctica de la Calidad.* Madrid: Thomson.

Smith, H. (2016). Business Process Management: the third wave. The breakthrough that redefines competitive advantage for the next fifty years. In Megahan - Kiffer Press. Tampa, Florida, USA.

Tovar, A. & Mota, A. (2017). *CPIMC: un modelo de administración por procesos*. Primera Edición. México: Panorama Editorial.

Zairi, M. (2019), *Total quality management sustainability whats it means an how to make it viable. International Journal of Quality & Reliability Management*. Volumen 19, N° 5,pp502-507.

## ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

La gestión de activos productivos y el mejoramiento continuo de la empresa Servicios de Call Center del Perú S.A en el año 2021

#### Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
La gestión de activos productivos y el mejoramiento continuo de la empresa Servicios de Call Center del Perú S.A en el año 2021	<b>Problema Principal:</b>	<b>Objetivo General:</b>	<b>Hipótesis General:</b>	<b>V. Independiente: (X)</b>
	¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de activos productivos y el mejoramiento continuo en la empresa SCC del Perú S.A. en el año 2021?	Determinar la relación que existe entre la gestión de activos productivos y el mejoramiento continuo de la empresa SCC del Perú S.A en el año 2021.	"Hi: "Existe una relación significativa entre la gestión de activos y el mejoramiento continuo de la empresa SCC del Perú S.A. en el año 2021	GESTIÓN DE ACTIVOS: - Activos físicos - Activos no físicos
	<b>Problemas Específicos:</b>	<b>Objetivos Específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>	<b>V. Dependiente: (Y)</b>
	1. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de activos físicos y el mejoramiento continuo bueno en la empresa SCC del Perú SA?	1. Determinar la relación que existe entre la gestión de activos físicos y el mejoramiento continuo bueno en la empresa SCC del Perú SA	1. Existe una relación significativa entre la gestión de activos físicos y el mejoramiento continuo bueno en la empresa SCC del Perú SA	MEJORAMIENTO CONTINUO: Bueno Malo
	2. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de activos físicos y el mejoramiento continuo malo en la empresa SCC del Perú SA?	2. Determinar la relación que existe entre la gestión de activos físicos y el mejoramiento continuo malo en la empresa SCC del Perú SA	2. Existe una relación significativa entre la gestión de activos físicos y el mejoramiento continuo malo en la empresa SCC del Perú SA	
	3. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de activos no físicos y el mejoramiento continuo bueno en la empresa SCC del Perú SA?	3. Determinar la relación que existe entre la gestión de activos no físicos y el mejoramiento continuo bueno en la empresa SCC del Perú SA	3. Existe una relación significativa entre la gestión de activos no físicos y el mejoramiento continuo bueno en la empresa SCC del Perú SA	
	4. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de activos no físicos y el mejoramiento continuo malo en la empresa SCC del Perú SA?	4. Determinar la relación que existe entre la gestión de activos no físicos y el mejoramiento continuo malo en la empresa SCC del Perú SA	4. Existe una relación significativa entre la gestión de activos no físicos y el mejoramiento continuo malo en la empresa SCC del Perú SA	

## ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A

#### ENCUESTA A USUARIOS

Estimado usuario (a):

Se agradece por anticipado su colaboración al dar opinión sobre algunas actividades de la empresa Servicios de Call Center del Perú S.A. misma que pertenece al Grupo Entel, cuya información será utilizada en el trabajo de investigación de la UAP titulado: Gestión de procesos productivos y su relación con la mejora continua de la empresa Servicios de Call Center del Perú S.A. Se recomienda no escribir dato personal alguno, por cuanto la respuesta será considerada anónima y confidencial.

Marque con una "X" la alternativa de respuesta que, según su criterio considere correcta.

SEXO: M  F

VALORACIÓN:

1. Totalmente de acuerdo	2. De acuerdo	3. Ni de acuerdo, ni desacuerdo	4. En desacuerdo	5. Totalmente en desacuerdo
--------------------------	---------------	---------------------------------	------------------	-----------------------------

N°	VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE PROCESOS PRODUCTIVOS DIMENSIÓN: DISEÑO DE OPERACIONES	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	El diseño de operaciones de la empresa Servicios Call Center del Perú S.A. involucra estándares de consistencia en servicios al usuario.					
2	El personal de atención del Call Center muestra capacidad para absolver dudas y/o trámites sobre los servicios requeridos.					
3	La empresa desarrolla actividades internas y/o externa bajo el enfoque de procesos a fin de obtener mejoras en la percepción del servicio.					
4	Percibe alguna mejora continua de las actividades rutinarias de Call Center mediante programas de capacitación y/o perfeccionamiento					
	<b>DIMENSIÓN: EXPLOTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS</b>	1	2	3	4	5
5	Las instalaciones de la empresa facilitan la comodidad, satisfacción y confort del colaborador y/o cliente del servicio.					
6	Con relación a años anteriores ha observado cambios en la mejora de las instalaciones y equipos tecnológicos de comunicación.					
7	Considera adecuado el aprovechamiento y mantenimiento de equipos de parte de los colaboradores del Call Center.					
8	Existe en la empresa una persona u área encargada de la adecuada programación de turnos que posibiliten el uso y descanso de equipos.					
9	Considera que la puntualidad en el horario de atención permite un mejor aprovechamiento del rendimiento del sistema de comunicación					
10	La percepción de la atención de parte de clientes y/o usuarios puede ser considerada como aceptable.					
	<b>DIMENSIÓN: REEMPLAZO DE ACTIVOS E INFRAESTRUCTURA</b>	1	2	3	4	5
11	Considera que la empresa cuenta con procesos adecuados que permiten estimar el ciclo de vida del producto y/o servicio.					

12	Percibe un mejoramiento en la infraestructura de la empresa y en la política de expansión de actividades a otras sedes					
13.	La empresa cuenta con un comité de gestión para la renovación de activos físicos de servicios de Call Center.					
14	Considera Ud. Que la empresa cuenta con una adecuada tecnología de Contact Center que disminuye los tiempos de espera del cliente.					
15	El reemplazo de activos e infraestructura para el otorgamiento de un mejor servicio ha posibilitado la retención de clientes en el año 2021					
Nº	<b>VARIABLE DEPENDIENTE: MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	Valoración				
	<b>DIMENSIÓN: NIVEL DEL LOGRO</b>	1	2	3	4	5
16	En comparación con años anteriores, en el año 2021 se ha reducido el número de quejas por una adecuada atención u orientación al usuario					
17	Existe capacidad de respuesta de los colaboradores para solucionar los impases generados en la atención de reclamos o servicio.					
18	La empresa como parte de su filosofía gerencial ha mejorado la calidad de prestación del servicio o producto ofrecido.					
19	Cree Ud. Que la empresa ha logrado un nivel de integración adecuada de los colaboradores durante el año 2021.					
20	¿La empresa fomenta la resolución de problemas del personal de manera constante?					
	<b>DIMENSIÓN: PRODUCTO Y SERVICIO</b>	1	2	3	4	5
21	La disminución del tiempo de espera para la atención de llamadas de Call Center mejora la percepción sobre la calidad del servicio.					
22	Con relación a años anteriores existió en el año 2021 una política de mejora en relación a la mejora de procesos internos y/o externos.					
23	El nivel de aceptación de parte de los clientes y/o usuarios es producto de la consistencia estándar del servicio que oferta la empresa.					
24	A diferencia de otras empresas de un mismo rubro ha percibido ciertas mejoras en la capacidad de gestión de los colaboradores.					
25	Cree Ud. que la empresa busca de manera permanente la mejora continua de sus productos y/o servicios.					
	<b>DIMENSIÓN: SUGERENCIAS/EQUIPO DE TRABAJO</b>	1	2	3	4	5
26	Se siente satisfecho(a) con las condiciones de trabajo y el clima interno que proporciona la empresa de Call Center.					
27	Recomendaría a otras personas que forman parte de su círculo de amistades para que hagan uso de los servicios de la empresa.					
28	Considera necesaria la participación de los colaboradores en sugerencias de mejora del servicio Call Center.					
29	Percibe Ud. dentro de los equipos de trabajo de las diversas áreas la existencia de parámetros de respeto, cordialidad y atención esmerada.					
30	Considera que los actuales servicios que otorga y la mejora continua que desarrolla auguran la sostenibilidad futura de la empresa.					

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctora  
TERESA NARVAEZ ARANIBAR  
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Licenciado en Administración.

El título nombre de mi tesis de investigación es: “La gestión de activos productivos y el mejoramiento continuo de la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU SA. – Lima 2021”; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Br. Alcarazo Matute, Diego Gerardo  
D.N.I: 46514454

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES**

### **VARIABLE X: Gestión de activos productivos**

(Robert Davis, 2018, p.5), como la planificación y la programación sistemática de los recursos (equipos, maquinarias, instalaciones, personas, conocimiento) de una empresa a lo largo de su vida útil. Es por ello, que la gestión de activos al igual que otras disciplinas de gestión empresarial que se encuentra en evolución encierra una sobrecarga de términos denominados gestión de activos físicos, gestión de activos productivos, En la actualidad, la gestión de activos eficiente ya no es opcional para las empresas de servicios públicos. Alrededor del mundo, todas las sociedades se enfrentan con un significativo desafío con respecto a la gestión de activos.

### **DIMENSIÓN: DISEÑO DE OPERACIONES**

(Robert Davis, 2018, p.157), Habitualmente el proceso de atención de clientes puede caracterizarse como el conjunto de actividades relacionadas entre sí, que permite responder satisfactoriamente a las necesidades del cliente. Es el responsable de la gestión de todas las interfaces entre la empresa y sus clientes (existentes y potenciales) para actividades de preventa y post venta. El cliente se contacta con la empresa por diversos motivos, para lo cual obligatoriamente debe contar con procedimientos.

### **DIMENSIÓN: GESTIÓN FINANCIERA**

(Vargas, 2018, pág. 77) Se caracteriza por desarrollar un papel importante y dinámico dentro de una empresa. Es un estudio de las actividades y funciones de las empresas para lo cual se realiza un análisis profundo de los estados financieros y sus indicadores, los que reflejan el estado o la situación de la organización, es muy importante ya que con esta revisión logrará determinar su razonabilidad.



## **DIMENSIÓN: GESTIÓN DE ACTIVOS FÍSICOS Y NO FÍSICOS**

(Silas, 2019, pág. 98) Las empresas hoy en día tienen una necesidad la de reducir los costos y aumentar la productividad. Ante esta situación, las empresas han optado por la gestión de activos físicos y no físicos para hacer sus negocios más competentes y diferenciar sus negocios. La gestión de activos tiene como objetivo coordinar el ciclo de vida de los activos, minimizar los fallos, reducir las pérdidas y maximizar la eficacia de los activos a lo largo de su ciclo de vida. Es el conjunto de actividades destinadas a extraer valor de los activos de la empresa, que evalúa los riesgos, oportunidades y el rendimiento de cada uno de ellos, a fin de fijar prioridades.

Generalmente, los activos físicos y/o productivos de la empresa presentan determinadas características, que se detallan a continuación:

- Su valor puede figurar en el balance de la empresa.
- Puede estar en el listado de un registro.
- Su valor generalmente se deprecia con el tiempo.
- Su estado se deteriorado por el tiempo y por el uso.
- Tiene algún papel o función en la realización de un proceso o servicio.

## **VARIABLE; Y: MEJORAMIENTO CONTINUO**

R. Jacobs (2016, p.43), refiere que el mejoramiento continuo es una filosofía gerencial que asume el reto de mejorar un producto, proceso u organización como un proceso de nunca acabar, en el que se van obteniendo pequeños logros. Es una parte integral de un sistema gerencial de la calidad total. Específicamente, esta filosofía busca un mejoramiento continuo mediante la aplicación de sugerencias e ideas aportadas por los miembros de un equipo de trabajo.

J. Harrington (2015, p.35), sostiene que el mejoramiento continuo significa cambiar algo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambios y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

## **DIMENSION: FILOSOFÍA GERENCIAL**

Mejorar no implica tratar de hacer mejor lo que siempre se ha hecho. No obstante, mejorar de manera continua implica la creatividad y la innovación con el objeto de mejorar de forma continua la organización en el trabajo, mejorar la capacitación del personal ampliando sus conocimientos y experiencias mediante el incremento de sus habilidades laborales. Es decir, mejorar significa dejar de controlar la calidad para empezar a diseñarla y producirla, todo ello es una filosofía de vida y trabajo que conlleva no sólo a mejorar en la empresa, sino también la calidad de vida en el trabajo.

## **DIMENSION: RETOS DE MEJORA**

Según Hammer & Champy (2018, p.85) se denomina al conjunto de actividades interrelacionadas e interdependientes que requieren de uno o más insumos (entradas) y tareas particulares, con miras a obtener bienes o servicios (salidas) de valor para el cliente.

Para Harbour, (2005, p. 23) la meta de cualquier proceso es transformar los insumos en rendimientos con la mayor eficacia, confiabilidad y eficiencia, así como al precio más bajo que sea posible.

## **DIMENSION: SISTEMA DE CALIDAD**

En la actualidad, asistimos a un escenario en el cual los procesos requieren ser gestionados independientemente de un dominio específico de un sistema. Ellos, constituyen el foco y la unidad primaria de iniciativas de automatización e integración de información, necesarios para responder ágilmente a los cambios exigidos por la dinámica del mercado.

La gestión de procesos de negocio, en estas condiciones ha dado origen a una nueva etapa en la gestión de procesos denominada Business Process Management (BPM). De manera integral se puede entender BPM como el mejoramiento de la gestión de los procesos de negocios de una firma de principio a fin, a partir de la definición deliberada, colaborativa e incremental de la tecnología; para alcanzar claridad en la dirección estratégica, alineación de los recursos de la empresa y disciplina de mejoramiento continuo necesarias para cumplir las expectativas de los clientes.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES GESTIÓN DE ACTIVOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO

TÍTULO	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
La gestión de activos productivos y el mejoramiento continuo de la empresa Servicios de Call Center del Perú S.A, Lima 2021	<b>V. Independiente: (X)</b>	La gestión de activos, es la programación sistemática de los recursos de una empresa a lo largo de su vida útil. La gestión de activos, ya no es opcional para las empresas alrededor del mundo, ya que se enfrentan con un significativo desafío con respecto a la gestión de activos. (Robert Davis, 2018)	Para evaluar la gestión de activos, se aplicó a los colaboradores de la empresa SCC un cuestionario de tipo escala Likert en donde se les preguntó sobre las frecuencias en que la gestión de activos y sus dimensiones se ven expuestas en el horario laboral, esto nos permitirá obtener una escala de medición: alto, medio y bajo.	DISEÑO DE OPERACIONES	Comunicación transversal, política de operaciones, procedimientos de operaciones.	C U E S T I O  N  A R I O
	GESTIÓN DE ACTIVOS			GESTIÓN FINANCIERA	facturación oportuna, N° clientes nuevos, cobranzas al día.	
				GESTIÓN DE ACTIVOS FÍSICOS Y NO FÍSICOS	% dotación alta, N° de capacitaciones, reconocimientos al personal, N° de incidencias de equipos tecnológicos, reemplazo de equipos.	
	<b>V. Dependiente: (Y)</b>	El mejoramiento continuo es una filosofía gerencial que asume el reto de mejorar un producto, proceso, organización como un proceso de nunca acabar, en el que se van obteniendo pequeños logros. Esta filosofía busca un mejoramiento continuo mediante la aplicación de sugerencias e ideas aportadas por los miembros de un equipo de trabajo. (R. Jacobs, 2017)	Para evaluar el mejoramiento continuo, se aplicó a los colaboradores de la empresa SCC un cuestionario de tipo escala Likert en donde se les preguntó sobre las frecuencias en que la gestión de activos y sus dimensiones se ven expuestas en el horario laboral, esto nos permitirá obtener una escala de medición: Alto, medio o bajo.	FILOSOFÍA GERENCIAL	Identidad corporativa, valores organizacionales, ética empresarial, satisfacción de personal con sus jefaturas.	
	MEJORAMIENTO CONTINUO			RETOS DE MEJORA	Q de metas logradas, incentivos por metas alcanzadas, premiación por buen desempeño.	
				SISTEMAS DE CALIDAD	Aceptación de los sistemas, N° de incidencias de calidad, satisfacción de clientes, N° de quejas de clientes.	

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE ACTIVOS PRODUCTIVOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: CONSISTENCIA DEL SERVICIO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Las actividades son programadas de acuerdo a los planes estratégico y políticas de la organización.	X		X		X		
2	Se establecen claramente los objetivos y estándares de atención en la de atención al cliente.	X		X		X		
3	La elaboración de instrumentos y capacitaciones constantes se desarrolla en los tiempos previstos.	X		X		X		
4	Los indicadores muestran los resultados de las actividades que se deben reforzar.	X		X		X		
5	Se aprueban los presupuestos cumpliendo normas presupuestarias.	X		X		X		
6	Las jefaturas de la organización intervienen participativamente en la programación de las actividades priorizadas	X		X		X		
7	El personal cada vez muestra menores dudas sobre los procesos y servicios que ofrece la organización	X		X		X		
8	En la ejecución presupuestal se han programado procesos de mejora continua.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Las instalaciones de la organización influyen directamente en la comodidad de los clientes internos para realizar sus funciones y dan confianza a los clientes externos.	X		X		X		
10	La organización tiene como objetivo cada año mejorar las instalaciones para ofrecer un mejor servicio	X		X		X		
11	Los clientes internos muestran cada año su nivel de satisfacción de las instalaciones en las que laboran.	X		X		X		
12	La organización cuenta con un área encargada que se encarga de medir que la atención a los clientes internos se maneje dentro de los estándares, de modo que cada equipo cuente con descansos necesarios para asumir sus labores.	X		X		X		
13	Considera usted que la remuneración en la organización se realiza de manera oportuna.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: RETENCIÓN DE USARIOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	La organización cuenta con un equipo y una serie de mecanismos para tratar de fidelizar el mayor tiempo posible a sus clientes internos.	X		X		X		
15	La organización implementa concursos que incidan en los clientes internos de manera positiva, de manera que se sientan motivados y sientan que trabajan en un gran ambiente.	X		X		X		
16	Los clientes internos se encuentran satisfechos con las herramientas que le brinda la organización para ejecutar sus funciones	X		X		X		
17	La empresa cuenta con políticas de reconocimientos de logros hacia los clientes internos.	X		X		X		

18	La empresa presenta constantes modelos de mejoras hacia los clientes externos como medidas de mejora continua.	X		X		X	
19	Los clientes muestran su conformidad y desconformidad con algunos servicios prestados para una mejora continua en los procesos operativos	X		X		X	
20	Considera usted que las normas regulatorias y ordenamiento se difunden apropiadamente.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. TERESA NARVAEZ ARANIBAR

**DNI:** 10122038

**Especialidad del validador:** Investigación

<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



-----  
**Dra. TERESA NARVAEZ ARANIBAR**

**DNI 10122038**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MEJORAMIENTO CONTINUO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: NIVEL DE LOGRO</b>							
1	Los clientes externos cada año son evaluados por la empresa para medir el nivel de satisfacción.	X		X		X		
2	El personal está capacitado para absolver dudas y quejas generadas en el proceso de atención.	X		X		X		
3	Los soportes informáticos que provee la institución cubren la necesidad del cliente interno para desarrollar su tarea programada.	X		X		X		
4	El trabajo en equipo permite aplicar los conocimientos consensuados e impartidos por la organización.	X		X		X		
5	Se cuenta con la información necesaria para el cumplimiento de las labores técnicas.	X		X		X		
6	El cumplimiento de las tareas se desarrolla en relación a los tiempos ofrecidos en los manuales de atención	X		X		X		
7	Los servidores desarrollan funciones de acuerdo a los plazos establecidos.	X		X		X		
8	El desempeño del personal es eficiente en el cumplimiento de las metas.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: PRODUCTO Y SERVICIO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La disminución de los tiempos de espera para la atención de llamadas mejora la percepción sobre el servicio ofrecido.	X		X		X		
10	La organización promueve políticas de mejora continua en los procesos para mejora del servicio	X		X		X		
11	El nivel de aceptación por parte de los clientes externos es producto de la consistencia ofertada por la empresa.	X		X		X		
12	Los clientes internos se sienten bien con las condiciones ofertadas por la empresa en relación a su competencia.	X		X		X		
13	Los montos asignados para realizar los gastos programados son suficientes para ofrecer un buen servicio	X		X		X		
14	Considera usted que los objetivos se cumplen conforme al Plan Operativo Anual	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: SUGERENCIAS Y EQUIPOS DE TRABAJO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se realizan evaluaciones semestrales para medir el clima laboral en la organización	X		X		X		
16	Considera que se cumplen las tareas programadas en el presupuesto anual en los plazos establecidos.	X		X		X		
17	Los equipos de trabajo son capacitados a medida que la operación cambia su forma de operar.	X		X		X		
18	Las sugerencias son atendidas por los jefes de área de manera que se consideren y evalúen para una mejora.	X		X		X		
19	Los equipos de trabajo se sientes respaldados por sus jefaturas directas.	X		X		X		

20	Los valores de respeto, cordialidad se difunden entre los equipos y ayuda a una mejora en la comunicación.	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICA**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. TERESA NARVAEZ ARANIBAR

**DNI:** 10122038

**Especialidad del validador:** INVESTIGADORA

<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



-----  
**Dra. TERESA NARVAEZ ARANIBAR**

**DNI 10122038**



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctora  
EDITH ROSALES DOMINGUEZ  
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Licenciado en Administración.

El título nombre de mi tesis de investigación es: “La gestión de activos productivos y el mejoramiento continuo de la empresa Servicios de Call Center del Perú SA. – Lima 2021”; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



---

Br. Alcarazo Matute, Diego Gerardo  
D.N.I: 46514454

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES**

### **VARIABLE X: Gestión de activos productivos**

(Robert Davis, 2018, p.5), como la planificación y la programación sistemática de los recursos (equipos, maquinarias, instalaciones, personas, conocimiento) de una empresa a lo largo de su vida útil. Es por ello, que la gestión de activos al igual que otras disciplinas de gestión empresarial que se encuentra en evolución encierra una sobrecarga de términos denominados gestión de activos físicos, gestión de activos productivos, En la actualidad, la gestión de activos eficiente ya no es opcional para las empresas de servicios públicos. Alrededor del mundo, todas las sociedades se enfrentan con un significativo desafío con respecto a la gestión de activos.

### **DIMENSIÓN: DISEÑO DE OPERACIONES**

(Robert Davis, 2018, p.157), Habitualmente el proceso de atención de clientes puede caracterizarse como el conjunto de actividades relacionadas entre sí, que permite responder satisfactoriamente a las necesidades del cliente. Es el responsable de la gestión de todas las interfaces entre la empresa y sus clientes (existentes y potenciales) para actividades de preventa y post venta. El cliente se contacta con la empresa por diversos motivos, para lo cual obligatoriamente debe contar con procedimientos.

### **DIMENSIÓN: GESTIÓN FINANCIERA**

(Vargas, 2018, pág. 77) Se caracteriza por desarrollar un papel importante y dinámico dentro de una empresa. Es un estudio de las actividades y funciones de las empresas para lo cual se realiza un análisis profundo de los estados financieros y sus indicadores, los que reflejan el estado o la situación de la organización, es muy importante ya que con esta revisión logrará determinar su razonabilidad.

## **DIMENSIÓN: GESTIÓN DE ACTIVOS FÍSICOS Y NO FÍSICOS**

(Silas, 2019, pág. 98) Las empresas hoy en día tienen una necesidad la de reducir los costos y aumentar la productividad. Ante esta situación, las empresas han optado por la gestión de activos físicos y no físicos para hacer sus negocios más competentes y diferenciar sus negocios. La gestión de activos tiene como objetivo coordinar el ciclo de vida de los activos, minimizar los fallos, reducir las pérdidas y maximizar la eficacia de los activos a lo largo de su ciclo de vida. Es el conjunto de actividades destinadas a extraer valor de los activos de la empresa, que evalúa los riesgos, oportunidades y el rendimiento de cada uno de ellos, a fin de fijar prioridades.

Generalmente, los activos físicos y/o productivos de la empresa presentan determinadas características, que se detallan a continuación:

- Su valor puede figurar en el balance de la empresa.
- Puede estar en el listado de un registro.
- Su valor generalmente se deprecia con el tiempo.
- Su estado se deteriorado por el tiempo y por el uso.
- Tiene algún papel o función en la realización de un proceso o servicio.

## **VARIABLE; Y: MEJORAMIENTO CONTINUO**

R. Jacobs (2016, p.43), refiere que el mejoramiento continuo es una filosofía gerencial que asume el reto de mejorar un producto, proceso u organización como un proceso de nunca acabar, en el que se van obteniendo pequeños logros. Es una parte integral de un sistema gerencial de la calidad total. Específicamente, esta filosofía busca un mejoramiento continuo mediante la aplicación de sugerencias e ideas aportadas por los miembros de un equipo de trabajo.

J. Harrington (2015, p.35), sostiene que el mejoramiento continuo significa cambiar algo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambios y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

## **DIMENSION: FILOSOFÍA GERENCIAL**

Mejorar no implica tratar de hacer mejor lo que siempre se ha hecho. No obstante, mejorar de manera continua implica la creatividad y la innovación con el objeto de mejorar de forma continua la organización en el trabajo, mejorar la capacitación del personal ampliando sus conocimientos y experiencias mediante el incremento de sus habilidades laborales. Es decir, mejorar significa dejar de controlar la calidad para empezar a diseñarla y producirla, todo ello es una filosofía de vida y trabajo que conlleva no sólo a mejorar en la empresa, sino también la calidad de vida en el trabajo.

## **DIMENSION: RETOS DE MEJORA**

Según Hammer & Champy (2018, p.85) se denomina al conjunto de actividades interrelacionadas e interdependientes que requieren de uno o más insumos (entradas) y tareas particulares, con miras a obtener bienes o servicios (salidas) de valor para el cliente.

Para Harbour, (2005, p. 23) la meta de cualquier proceso es transformar los insumos en rendimientos con la mayor eficacia, confiabilidad y eficiencia, así como al precio más bajo que sea posible.

## **DIMENSION: SISTEMA DE CALIDAD**

En la actualidad, asistimos a un escenario en el cual los procesos requieren ser gestionados independientemente de un dominio específico de un sistema. Ellos, constituyen el foco y la unidad primaria de iniciativas de automatización e integración de información, necesarios para responder ágilmente a los cambios exigidos por la dinámica del mercado.

La gestión de procesos de negocio, en estas condiciones ha dado origen a una nueva etapa en la gestión de procesos denominada Business Process Management (BPM). De manera integral se puede entender BPM como el mejoramiento de la gestión de los procesos de negocios de una firma de principio a fin, a partir de la definición deliberada, colaborativa e incremental de la tecnología; para alcanzar claridad en la dirección estratégica, alineación de los recursos de la empresa y disciplina de mejoramiento continuo necesarias para cumplir las expectativas de los clientes.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES GESTIÓN DE ACTIVOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO

TÍTULO	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
La gestión de activos productivos y el mejoramiento continuo de la empresa Servicios de Call Center del Perú S.A, Lima 2021	<b>V. Independiente: (X)</b>	La gestión de activos, es la programación sistemática de los recursos de una empresa a lo largo de su vida útil. La gestión de activos, ya no es opcional para las empresas alrededor del mundo, ya que se enfrentan con un significativo desafío con respecto a la gestión de activos. (Robert Davis, 2018)	Para evaluar la gestión de activos, se aplicó a los colaboradores de la empresa SCC un cuestionario de tipo escala Likert en donde se les preguntó sobre las frecuencias en que la gestión de activos y sus dimensiones se ven expuestas en el horario laboral, esto nos permitirá obtener una escala de medición: alto, medio y bajo.	DISEÑO DE OPERACIONES	Comunicación transversal, política de operaciones, procedimientos de operaciones.	C U E S T I O  N  A R I O
	GESTIÓN DE ACTIVOS			GESTIÓN FINANCIERA	facturación oportuna, N° clientes nuevos, cobranzas al día.	
				GESTIÓN DE ACTIVOS FÍSICOS Y NO FÍSICOS	% dotación alta, N° de capacitaciones, reconocimientos al personal, N° de incidencias de equipos tecnológicos, reemplazo de equipos.	
	<b>V. Dependiente: (Y)</b>	El mejoramiento continuo es una filosofía gerencial que asume el reto de mejorar un producto, proceso, organización como un proceso de nunca acabar, en el que se van obteniendo pequeños logros. Esta filosofía busca un mejoramiento continuo mediante la aplicación de sugerencias e ideas aportadas por los miembros de un equipo de trabajo. (R. Jacobs, 2017)	Para evaluar el mejoramiento continuo, se aplicó a los colaboradores de la empresa SCC un cuestionario de tipo escala Likert en donde se les preguntó sobre las frecuencias en que la gestión de activos y sus dimensiones se ven expuestas en el horario laboral, esto nos permitirá obtener una escala de medición: Alto, medio o bajo.	FILOSOFÍA GERENCIAL	Identidad corporativa, valores organizacionales, ética empresarial, satisfacción de personal con sus jefaturas.	
	MEJORAMIENTO CONTINUO			RETOS DE MEJORA	Q de metas logradas, incentivos por metas alcanzadas, premiación por buen desempeño.	
				SISTEMAS DE CALIDAD	Aceptación de los sistemas, N° de incidencias de calidad, satisfacción de clientes, N° de quejas de clientes.	

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE ACTIVOS PRODUCTIVOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: CONSISTENCIA DEL SERVICIO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Las actividades son programadas de acuerdo a los planes estratégico y políticas de la organización.	X		X		X		
2	Se establecen claramente los objetivos y estándares de atención en la de atención al cliente.	X		X		X		
3	La elaboración de instrumentos y capacitaciones constantes se desarrolla en los tiempos previstos.	X		X		X		
4	Los indicadores muestran los resultados de las actividades que se deben reforzar.	X		X		X		
5	Se aprueban los presupuestos cumpliendo normas presupuestarias.	X		X		X		
6	Las jefaturas de la organización intervienen participativamente en la programación de las actividades priorizadas	X		X		X		
7	El personal cada vez muestra menores dudas sobre los procesos y servicios que ofrece la organización	X		X		X		
8	En la ejecución presupuestal se han programado procesos de mejora continua.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Las instalaciones de la organización influyen directamente en la comodidad de los clientes internos para realizar sus funciones y dan confianza a los clientes externos.	X		X		X		
10	La organización tiene como objetivo cada año mejorar las instalaciones para ofrecer un mejor servicio	X		X		X		
11	Los clientes internos muestran cada año su nivel de satisfacción de las instalaciones en las que laboran.	X		X		X		
12	La organización cuenta con un área encargada que se encarga de medir que la atención a los clientes internos se maneje dentro de los estándares, de modo que cada equipo cuente con descansos necesarios para asumir sus labores.	X		X		X		
13	Considera usted que la remuneración en la organización se realiza de manera oportuna.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: RETENCIÓN DE USARIOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	La organización cuenta con un equipo y una serie de mecanismos para tratar de fidelizar el mayor tiempo posible a sus clientes internos.	X		X		X		
15	La organización implementa concursos que incidan en los clientes internos de manera positiva, de manera que se sientan motivados y sientan que trabajan en un gran ambiente.	X		X		X		
16	Los clientes internos se encuentran satisfechos con las herramientas que le brinda la organización para ejecutar sus funciones	X		X		X		
17	La empresa cuenta con políticas de reconocimientos de logros hacia los clientes internos.	X		X		X		

18	La empresa presenta constantes modelos de mejoras hacia los clientes externos como medidas de mejora continua.	X		X		X	
19	Los clientes muestran su conformidad y desconformidad con algunos servicios prestados para una mejora continua en los procesos operativos	X		X		X	
20	Considera usted que las normas regulatorias y ordenamiento se difunden apropiadamente.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. EDITH ROSALES DOMINGUEZ    **DNI:** 25703679

**Especialidad del validador:** Investigación

- <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



-----  
**DRA. Edith G Rosales Dominguez**

DNI 23703679



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MEJORAMIENTO CONTINUO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: NIVEL DE LOGRO</b>							
1	Los clientes externos cada año son evaluados por la empresa para medir el nivel de satisfacción.	X		X		X		
2	El personal está capacitado para absolver dudas y quejas generadas en el proceso de atención.	X		X		X		
3	Los soportes informáticos que provee la institución cubren la necesidad del cliente interno para desarrollar su tarea programada.	X		X		X		
4	El trabajo en equipo permite aplicar los conocimientos consensuados e impartidos por la organización.	X		X		X		
5	Se cuenta con la información necesaria para el cumplimiento de las labores técnicas.	X		X		X		
6	El cumplimiento de las tareas se desarrolla en relación a los tiempos ofrecidos en los manuales de atención	X		X		X		
7	Los servidores desarrollan funciones de acuerdo a los plazos establecidos.	X		X		X		
8	El desempeño del personal es eficiente en el cumplimiento de las metas.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: PRODUCTO Y SERVICIO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La disminución de los tiempos de espera para la atención de llamadas mejora la percepción sobre el servicio ofrecido.	X		X		X		
10	La organización promueve políticas de mejora continua en los procesos para mejora del servicio	X		X		X		
11	El nivel de aceptación por parte de los clientes externos es producto de la consistencia ofertada por la empresa.	X		X		X		
12	Los clientes internos se sienten bien con las condiciones ofertadas por la empresa en relación a su competencia.	X		X		X		
13	Los montos asignados para realizar los gastos programados son suficientes para ofrecer un buen servicio	X		X		X		
14	Considera usted que los objetivos se cumplen conforme al Plan Operativo Anual	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: SUGERENCIAS Y EQUIPOS DE TRABAJO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se realizan evaluaciones semestrales para medir el clima laboral en la organización	X		X		X		
16	Considera que se cumplen las tareas programadas en el presupuesto anual en los plazos establecidos.	X		X		X		
17	Los equipos de trabajo son capacitados a medida que la operación cambia su forma de operar.	X		X		X		
18	Las sugerencias son atendidas por los jefes de área de manera que se consideren y evalúen para una mejora.	X		X		X		
19	Los equipos de trabajo se sienten respaldados por sus jefaturas directas.	X		X		X		

20	Los valores de respeto, cordialidad se difunden entre los equipos y ayuda a una mejora en la comunicación.	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICA**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. EDITH ROSALES DOMINGUEZ    **DNI: 25703679**

**Especialidad del validador: INVESTIGADORA**

<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



-----  
**DRA. Edith G Rosales Dominguez**

DNI 23703679

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor.  
EDWIN ARCE ALVAREZ  
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Licenciado en Administración.

El título nombre de mi tesis de investigación es: "La gestión de activos productivos y el mejoramiento continuo de la empresa SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU SA. – Lima 2021"; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



---

Br. Alcarazo Matute, Diego Gerardo  
D.N.I: 46514454

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES**

### **VARIABLE X: Gestión de activos productivos**

(Robert Davis, 2018, p.5), como la planificación y la programación sistemática de los recursos (equipos, maquinarias, instalaciones, personas, conocimiento) de una empresa a lo largo de su vida útil. Es por ello, que la gestión de activos al igual que otras disciplinas de gestión empresarial que se encuentra en evolución encierra una sobrecarga de términos denominados gestión de activos físicos, gestión de activos productivos, En la actualidad, la gestión de activos eficiente ya no es opcional para las empresas de servicios públicos. Alrededor del mundo, todas las sociedades se enfrentan con un significativo desafío con respecto a la gestión de activos.

### **DIMENSIÓN: DISEÑO DE OPERACIONES**

(Robert Davis, 2018, p.157), Habitualmente el proceso de atención de clientes puede caracterizarse como el conjunto de actividades relacionadas entre sí, que permite responder satisfactoriamente a las necesidades del cliente. Es el responsable de la gestión de todas las interfaces entre la empresa y sus clientes (existentes y potenciales) para actividades de preventa y post venta. El cliente se contacta con la empresa por diversos motivos, para lo cual obligatoriamente debe contar con procedimientos.

### **DIMENSIÓN: GESTIÓN FINANCIERA**

(Vargas, 2018, pág. 77) Se caracteriza por desarrollar un papel importante y dinámico dentro de una empresa. Es un estudio de las actividades y funciones de las empresas para lo cual se realiza un análisis profundo de los estados financieros y sus indicadores, los que reflejan el estado o la situación de la organización, es muy importante ya que con esta revisión logrará determinar su razonabilidad.

## **DIMENSIÓN: GESTIÓN DE ACTIVOS FÍSICOS Y NO FÍSICOS**

(Silas, 2019, pág. 98) Las empresas hoy en día tienen una necesidad la de reducir los costos y aumentar la productividad. Ante esta situación, las empresas han optado por la gestión de activos físicos y no físicos para hacer sus negocios más competentes y diferenciar sus negocios. La gestión de activos tiene como objetivo coordinar el ciclo de vida de los activos, minimizar los fallos, reducir las pérdidas y maximizar la eficacia de los activos a lo largo de su ciclo de vida. Es el conjunto de actividades destinadas a extraer valor de los activos de la empresa, que evalúa los riesgos, oportunidades y el rendimiento de cada uno de ellos, a fin de fijar prioridades.

Generalmente, los activos físicos y/o productivos de la empresa presentan determinadas características, que se detallan a continuación:

- Su valor puede figurar en el balance de la empresa.
- Puede estar en el listado de un registro.
- Su valor generalmente se deprecia con el tiempo.
- Su estado se deteriorado por el tiempo y por el uso.
- Tiene algún papel o función en la realización de un proceso o servicio.

## **VARIABLE; Y: MEJORAMIENTO CONTINUO**

R. Jacobs (2016, p.43), refiere que el mejoramiento continuo es una filosofía gerencial que asume el reto de mejorar un producto, proceso u organización como un proceso de nunca acabar, en el que se van obteniendo pequeños logros. Es una parte integral de un sistema gerencial de la calidad total. Específicamente, esta filosofía busca un mejoramiento continuo mediante la aplicación de sugerencias e ideas aportadas por los miembros de un equipo de trabajo.

J. Harrington (2015, p.35), sostiene que el mejoramiento continuo significa cambiar algo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambios y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

## **DIMENSION: FILOSOFÍA GERENCIAL**

Mejorar no implica tratar de hacer mejor lo que siempre se ha hecho. No obstante, mejorar de manera continua implica la creatividad y la innovación con el objeto de mejorar de forma continua la organización en el trabajo, mejorar la capacitación del personal ampliando sus conocimientos y experiencias mediante el incremento de sus habilidades laborales. Es decir, mejorar significa dejar de controlar la calidad para empezar a diseñarla y producirla, todo ello es una filosofía de vida y trabajo que conlleva no sólo a mejorar en la empresa, sino también la calidad de vida en el trabajo.

## **DIMENSION: RETOS DE MEJORA**

Según Hammer & Champy (2018, p.85) se denomina al conjunto de actividades interrelacionadas e interdependientes que requieren de uno o más insumos (entradas) y tareas particulares, con miras a obtener bienes o servicios (salidas) de valor para el cliente.

Para Harbour, (2005, p. 23) la meta de cualquier proceso es transformar los insumos en rendimientos con la mayor eficacia, confiabilidad y eficiencia, así como al precio más bajo que sea posible.

## **DIMENSION: SISTEMA DE CALIDAD**

En la actualidad, asistimos a un escenario en el cual los procesos requieren ser gestionados independientemente de un dominio específico de un sistema. Ellos, constituyen el foco y la unidad primaria de iniciativas de automatización e integración de información, necesarios para responder ágilmente a los cambios exigidos por la dinámica del mercado.

La gestión de procesos de negocio, en estas condiciones ha dado origen a una nueva etapa en la gestión de procesos denominada Business Process Management (BPM). De manera integral se puede entender BPM como el mejoramiento de la gestión de los procesos de negocios de una firma de principio a fin, a partir de la definición deliberada, colaborativa e incremental de la tecnología; para alcanzar claridad en la dirección estratégica, alineación de los recursos de la empresa y disciplina de mejoramiento continuo necesarias para cumplir las expectativas de los clientes.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES GESTIÓN DE ACTIVOS PRODUCTIVOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO

TÍTULO	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
La gestión de activos productivos y el mejoramiento continuo de la empresa Servicios de Call Center del Perú S.A, Lima 2021	<b>V. Independiente: (X)</b>	La gestión de activos, es la programación sistemática de los recursos de una empresa a lo largo de su vida útil. La gestión de activos, ya no es opcional para las empresas alrededor del mundo, ya que se enfrentan con un significativo desafío con respecto a la gestión de activos. (Robert Davis, 2018)	Para evaluar la gestión de activos, se aplicó a los colaboradores de la empresa SCC un cuestionario de tipo escala Likert en donde se les preguntó sobre las frecuencias en que la gestión de activos y sus dimensiones se ven expuestas en el horario laboral, esto nos permitirá obtener una escala de medición: alto, medio y bajo.	DISEÑO DE OPERACIONES	Comunicación transversal, política de operaciones, procedimientos de operaciones.	C U E S T I O  N  A R I O
	GESTIÓN DE ACTIVOS			GESTIÓN FINANCIERA	facturación oportuna, N° clientes nuevos, cobranzas al día.	
				GESTIÓN DE ACTIVOS FÍSICOS Y NO FÍSICOS	% dotación alta, N° de capacitaciones, reconocimientos al personal, N° de incidencias de equipos tecnológicos, reemplazo de equipos.	
	<b>V. Dependiente: (Y)</b>	El mejoramiento continuo es una filosofía gerencial que asume el reto de mejorar un producto, proceso, organización como un proceso de nunca acabar, en el que se van obteniendo pequeños logros. Esta filosofía busca un mejoramiento continuo mediante la aplicación de sugerencias e ideas aportadas por los miembros de un equipo de trabajo. (R. Jacobs, 2017)	Para evaluar el mejoramiento continuo, se aplicó a los colaboradores de la empresa SCC un cuestionario de tipo escala Likert en donde se les preguntó sobre las frecuencias en que la gestión de activos y sus dimensiones se ven expuestas en el horario laboral, esto nos permitirá obtener una escala de medición: Alto, medio o bajo.	FILOSOFÍA GERENCIAL	Identidad corporativa, valores organizacionales, ética empresarial, satisfacción de personal con sus jefaturas.	
	MEJORAMIENTO CONTINUO			RETOS DE MEJORA	Q de metas logradas, incentivos por metas alcanzadas, premiación por buen desempeño.	
		SISTEMAS DE CALIDAD	Aceptación de los sistemas, N° de incidencias de calidad, satisfacción de clientes, N° de quejas de clientes.			



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE ACTIVOS PRODUCTIVOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: CONSISTENCIA DEL SERVICIO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las actividades son programadas de acuerdo a los planes estratégico y políticas de la organización.	X		X		X		
2	Se establecen claramente los objetivos y estándares de atención en la de atención al cliente.	X		X		X		
3	La elaboración de instrumentos y capacitaciones constantes se desarrolla en los tiempos previstos.	X		X		X		
4	Los indicadores muestran los resultados de las actividades que se deben reforzar.	X		X		X		
5	Se aprueban los presupuestos cumpliendo normas presupuestarias.	X		X		X		
6	Las jefaturas de la organización intervienen participativamente en la programación de las actividades priorizadas	X		X		X		
7	El personal cada vez muestra menores dudas sobre los procesos y servicios que ofrece la organización	X		X		X		
8	En la ejecución presupuestal se han programado procesos de mejora continua.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Las instalaciones de la organización influyen directamente en la comodidad de los clientes internos para realizar sus funciones y dan confianza a los clientes externos.	X		X		X		
10	La organización tiene como objetivo cada año mejorar las instalaciones para ofrecer un mejor servicio	X		X		X		
11	Los clientes internos muestran cada año su nivel de satisfacción de las instalaciones en las que laboran.	X		X		X		
12	La organización cuenta con un área encargada que se encarga de medir que la atención a los clientes internos se maneje dentro de los estándares, de modo que cada equipo cuente con descansos necesarios para asumir sus labores.	X		X		X		
13	Considera usted que la remuneración en la organización se realiza de manera oportuna.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: RETENCIÓN DE USARIOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La organización cuenta con un equipo y una serie de mecanismos para tratar de fidelizar el mayor tiempo posible a sus clientes internos.	X		X		X		
15	La organización implementa concursos que incidan en los clientes internos de manera positiva, de manera que se sientan motivados y sientan que trabajan en un gran ambiente.	X		X		X		
16	Los clientes internos se encuentran satisfechos con las herramientas que le brinda la organización para ejecutar sus funciones	X		X		X		
17	La empresa cuenta con políticas de reconocimientos de logros hacia los clientes internos.	X		X		X		

18	La empresa presenta constantes modelos de mejoras hacia los clientes externos como medidas de mejora continua.	X		X		X	
19	Los clientes muestran su conformidad y desconformidad con algunos servicios prestados para una mejora continua en los procesos operativos	X		X		X	
20	Considera usted que las normas regulatorias y ordenamiento se difunden apropiadamente.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica**

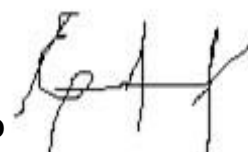
Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Edwin Arce Alvarez        **DNI:** 23833025

**Especialidad del validador:** Investigación

- <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

-----  
 D  -----  
**DNI 23833025**  
**Investigador**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MEJORAMIENTO CONTINUO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: NIVEL DE LOGRO</b>							
1	Los clientes externos cada año son evaluados por la empresa para medir el nivel de satisfacción.	X		X		X		
2	El personal está capacitado para absolver dudas y quejas generadas en el proceso de atención.	X		X		X		
3	Los soportes informáticos que provee la institución cubren la necesidad del cliente interno para desarrollar su tarea programada.	X		X		X		
4	El trabajo en equipo permite aplicar los conocimientos consensuados e impartidos por la organización.	X		X		X		
5	Se cuenta con la información necesaria para el cumplimiento de las labores técnicas.	X		X		X		
6	El cumplimiento de las tareas se desarrolla en relación a los tiempos ofrecidos en los manuales de atención	X		X		X		
7	Los servidores desarrollan funciones de acuerdo a los plazos establecidos.	X		X		X		
8	El desempeño del personal es eficiente en el cumplimiento de las metas.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: PRODUCTO Y SERVICIO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La disminución de los tiempos de espera para la atención de llamadas mejora la percepción sobre el servicio ofrecido.	X		X		X		
10	La organización promueve políticas de mejora continua en los procesos para mejora del servicio	X		X		X		
11	El nivel de aceptación por parte de los clientes externos es producto de la consistencia ofertada por la empresa.	X		X		X		
12	Los clientes internos se sienten bien con las condiciones ofertadas por la empresa en relación a su competencia.	X		X		X		
13	Los montos asignados para realizar los gastos programados son suficientes para ofrecer un buen servicio	X		X		X		
14	Considera usted que los objetivos se cumplen conforme al Plan Operativo Anual	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: SUGERENCIAS Y EQUIPOS DE TRABAJO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se realizan evaluaciones semestrales para medir el clima laboral en la organización	X		X		X		
16	Considera que se cumplen las tareas programadas en el presupuesto anual en los plazos establecidos.	X		X		X		
17	Los equipos de trabajo son capacitados a medida que la operación cambia su forma de operar.	X		X		X		
18	Las sugerencias son atendidas por los jefes de área de manera que se consideren y evalúen para una mejora.	X		X		X		
19	Los equipos de trabajo se sienten respaldados por sus jefaturas directas.	X		X		X		

20	Los valores de respeto, cordialidad se difunden entre los equipos y ayuda a una mejora en la comunicación.	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICA**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr.: EDWIN ARCE ALVAREZ.        **DNI: 23833025**

**Especialidad del validador: INVESTIGADOR**

- <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

-----  
 D  -----  
**DNI 23833025**  
**Investigador**

## Autorización del apoderado legal de la empresa en estudio



Lima, 31 de diciembre de 2021.

Atención Sr. Diego Alcarazo

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted con el fin de expresarle un cordial saludo, en calidad de apoderado legal de la empresa Servicios de Call Center del Perú SA identificada con RUC: 20519395224.

El motivo de la presente es para comunicarle que gustoso brindaremos las facilidades a su persona para tener acceso a una información limitada de modo que pueda ayudarlo en su investigación.

Sin otro particular por el momento, quedo a sus disposición.

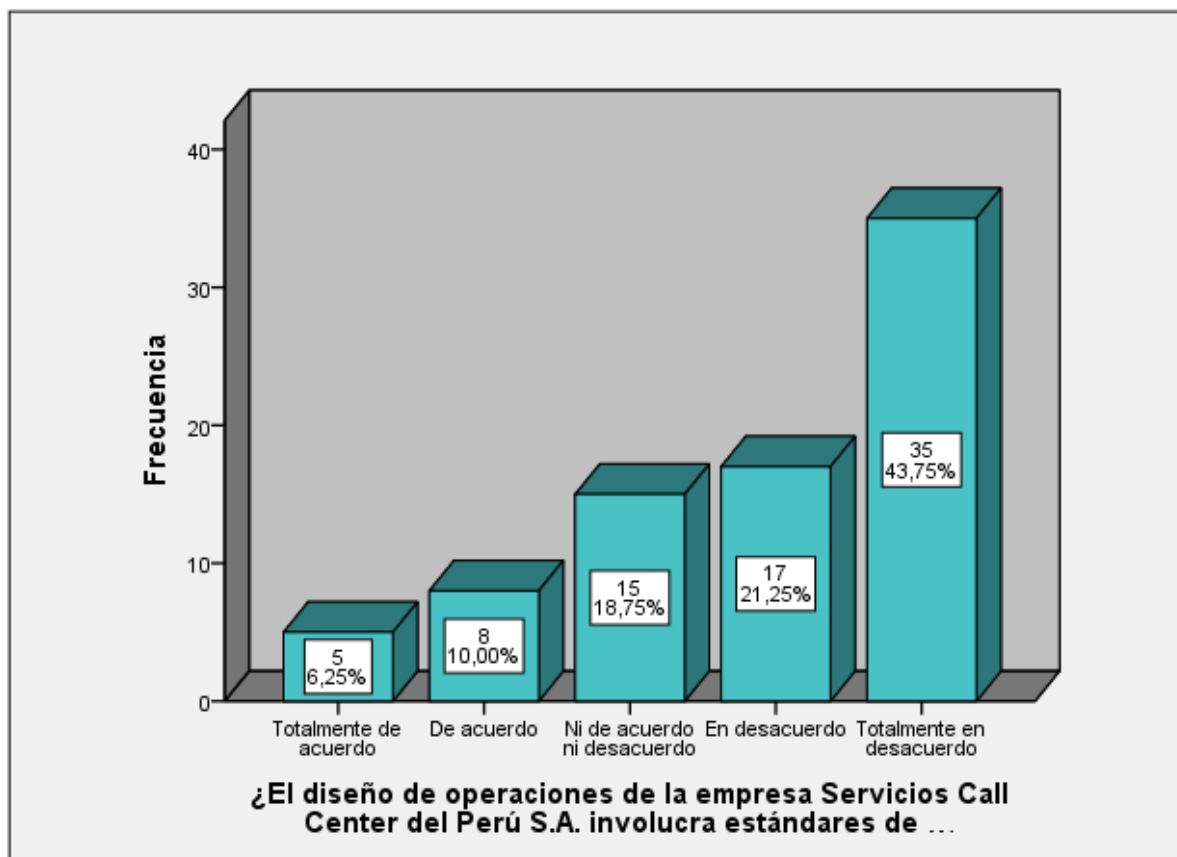
Atentamente.

  
ALAN ORELLANA PEREZ  
Representante Legal  
Servicios de Call Center del Perú S.A.  
Lima - Perú  
Servicios Call Center del Perú S.A.

Lima - Perú

## Gráficos

**¿El diseño de operaciones de la empresa Servicios Call Center del Perú S.A. involucra estándares de consistencia en servicios al usuario?**

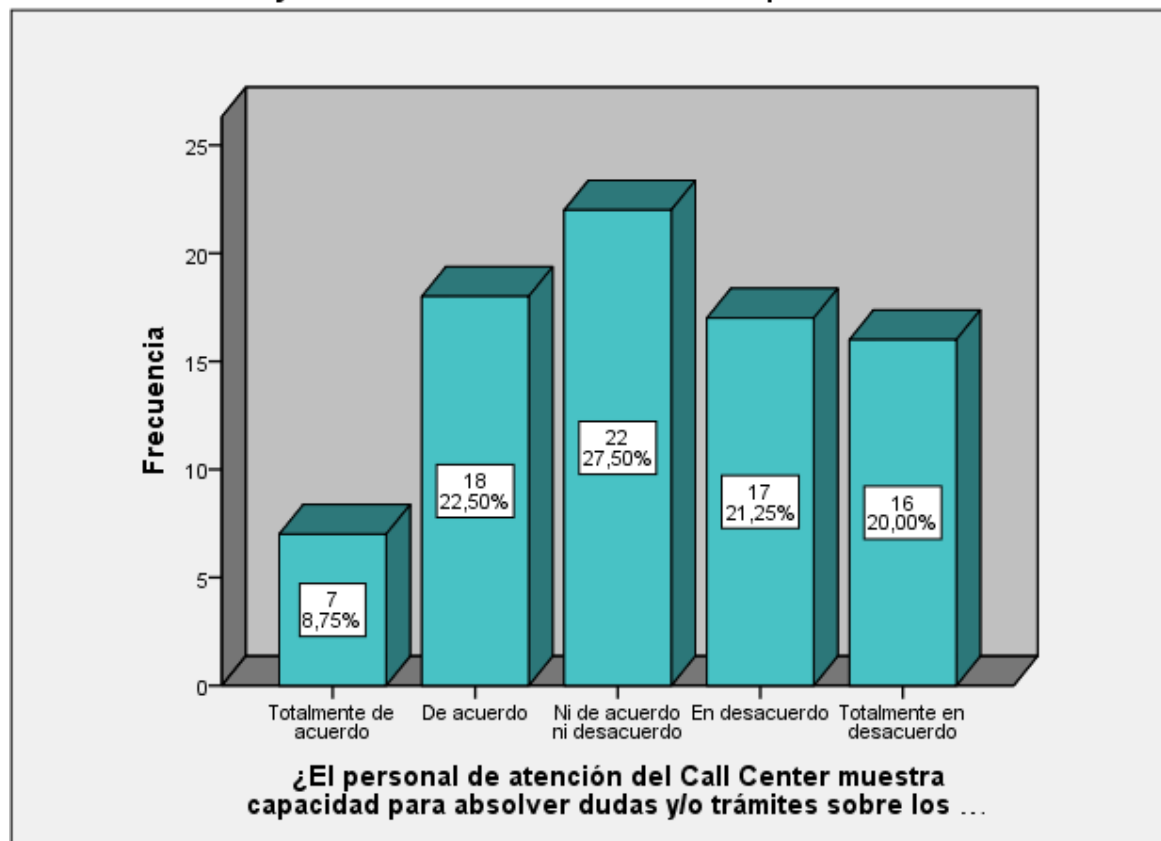


Elaboración propia del autor:

Interpretación:

Existe un 43.8% del total de encuestados que están totalmente en desacuerdo con el diseño de operaciones, luego podemos notar que un 18.8% del total de encuestados consideran que no están de acuerdo ni en desacuerdo con el diseño de operaciones y existe sólo un 6.3% del total de encuestados que se encuentran totalmente de acuerdo con el diseño de operaciones.

**¿El personal de atención del Call Center muestra capacidad para absolver dudas y/o trámites sobre los servicios requeridos?**

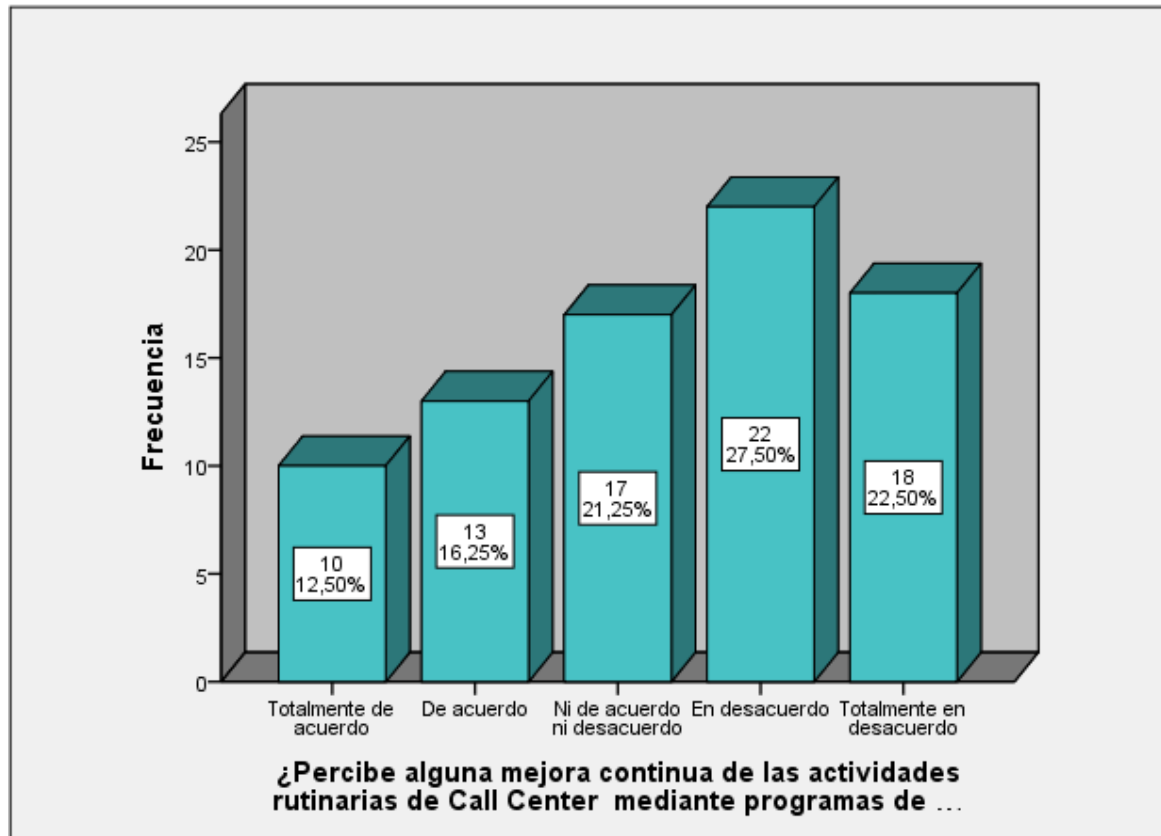


Elaboración propia del autor:

Interpretación:

Existe un 20% del total de encuestados que están totalmente en desacuerdo, ya que consideran que la capacidad para atender consultas es de bajo nivel, luego podemos notar que un 27.5% del total de encuestados, no están de acuerdo ni en desacuerdo, ya que consideran que la capacidad para atender consultas es de bajo nivel y existe sólo un 8.8% del total de encuestados que se encuentran totalmente de acuerdo, ya que consideran que la capacidad para atender consultas es de buen nivel.

**¿Percibe alguna mejora continua de las actividades rutinarias de Call Center mediante programas de capacitación y/o perfeccionamiento?**



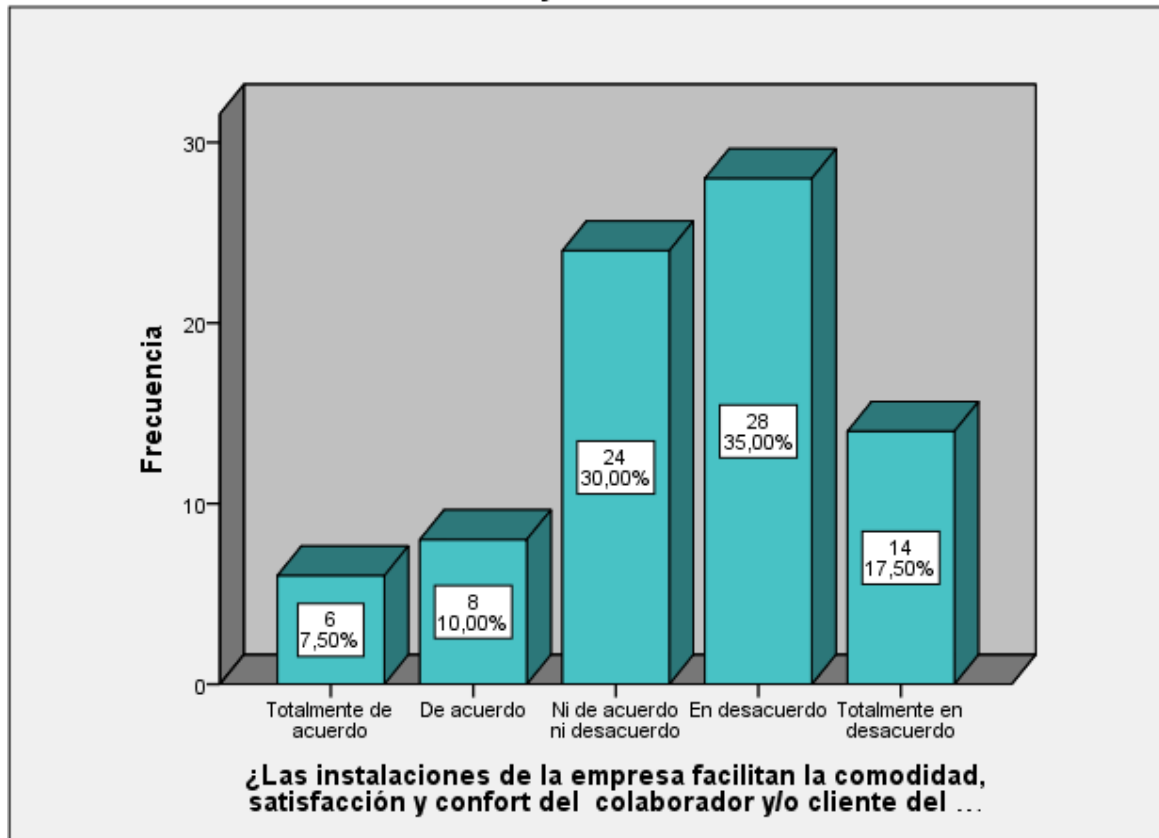
Elaboración propia del autor:

Interpretación:

Existe un 22.5% del total de encuestados que están totalmente en desacuerdo, ya que no perciben alguna mejora mediante capacitaciones, luego podemos notar que un 21.3% del total de encuestados, no están de acuerdo ni en desacuerdo, ya que no perciben alguna mejora mediante capacitaciones y existe sólo un 12.5% del total de encuestados que se encuentran totalmente de acuerdo, ya que si perciben alguna mejora mediante capacitaciones.



**¿Las instalaciones de la empresa facilitan la comodidad, satisfacción y confort del colaborador y/o cliente del servicio?**



Elaboración propia del autor:

Interpretación:

Existe un 20% del total de encuestados que están totalmente en desacuerdo, ya que consideran que las instalaciones de SERVICIOS DE CALL CENTER no facilitan el buen desempeño para sus funciones de atención al cliente, luego podemos notar que un 35% del total de encuestados, no están de acuerdo ni en desacuerdo, ya que consideran que las instalaciones de SERVICIOS DE CALL CENTER no facilitan el buen desempeño para sus funciones de atención al cliente y existe sólo un 2.5% del total de encuestados que se encuentran totalmente de acuerdo, ya que consideran que las instalaciones de SERVICIOS DE CALL CENTER facilitan el buen desempeño para sus funciones de atención al cliente