



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“La Gestión Empresarial y su influencia en la Eficiencia Operativa en
Atento- Ate, 2017”**

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

AUTOR

RUIZ ACARO, FRANK JOAN

ASESOR

DIAZ SAUCEDO, Severino Antonio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2017

Página del Jurado

Presidente: DAVILA ARENAZA, Víctor

Secretario: DIAZ SAUCEDO, Severino Antonio

Vocal: FERNANDEZ SAUCEDO, Narciso

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por permitirme llegar a esta instancia, a mi familia, por la comprensión y apoyo incondicional en mi desarrollo profesional.

Especial dedicatoria a mi madre Laura, por ser mi aliciente constante y principal fuente de inspiración; y a mi hermano Fabrizio, quien me demostró que no hay edad para demostrar la fortaleza con la que se cuenta.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por bendecirme, guiarme y darme la oportunidad de lograr mis objetivos. A mi familia, por la confianza puesta en mi e inculcarme valores y principios para ser una persona de bien. A cada uno de los maestros por ampliar mis conocimientos y poder desarrollarme como profesional.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Ruiz Acaro, Frank Joan con DNI° 72617319, consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos presentan en la presente tesis son auténticos veraces.

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

Lima, Julio del 2017

RUIZ ACARO, FRANK JOAN

ÌNDICE

Página del Jurado	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	5
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Realidad Problemática	10
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teorías relacionadas al Tema	16
1.4 Formulación del problema	24
1.5 Justificación del estudio	24
1.6 Hipótesis	25
1.7 Objetivos	25
II. MÉTODO	26
2.1 Diseño de Investigación	26
2.2 Variables y Operacionalización	27
2.3 Población y muestra	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5 Método de Análisis de Datos	35
2.6 Aspectos Éticos	35
III. RESULTADOS	36
IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIONES	54
VI. REFERENCIAS	55
ANEXOS	58
✓ Instrumento de medición	59
✓ Base de datos	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización.	31
Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos.	34
Tabla 3. Alfa de Crombach.	34
Tabla 4. Análisis estadístico descriptivo.	36
Tabla 5. Agrupación de variable Gestión Empresarial.	36
Tabla 6. Dimensión Procesos agrupada.	37
Tabla 7. Dimensión Políticas agrupada.	37
Tabla 8. Dimensión Estrategias agrupada.	38
Tabla 9. Dimensión Productividad agrupada.	38
Tabla 10. Dimensión Diseño agrupada.	39
Tabla 11. Dimensión Operaciones agrupada.	39
Tabla 12. Grado de correlación de Pearson.	40
Tabla 13. Correlación entre variable Gestión empresarial y Eficiencia Operativa.	41
Tabla 14. Correlación entre la dimensión Procesos y Eficiencia Operativa.	42
Tabla 15. Correlación entre la dimensión Estrategias y Eficiencia Operativa.	43
Tabla 16. Regresión lineal según la variable Gestión Empresarial y Eficiencia Operativa.	44
Tabla 17. Porcentajes estandarizados.	45
Tabla 18. Anova entre Gestión Empresarial y Eficiencia Operativa.	45
Tabla 19. Coeficientes entre Gestión Empresarial y Eficiencia Operativa.	45
Tabla 20. Regresión lineal según la dimensión Procesos y Eficiencia Operativa	46
Tabla 21. Anova entre Procesos y Eficiencia Operativa.	47
Tabla 22. Coeficientes entre Procesos y Eficiencia Operativa.	47
Tabla 23. Regresión lineal según la dimensión Estrategias y Eficiencia Operativa	48
Tabla 24. Anova entre Estrategias y Eficiencia Operativa.	48
Tabla 25. Coeficientes entre Estrategias y Eficiencia Operativa.	49

RESUMEN

La tesis de investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión empresarial en la eficiencia operativa en la empresa Atento, Lima – Ate, año 2017, el que se cumplió. La población de estudio fue de 40 analistas de eficiencia operativa. En la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, conformado por 22 preguntas en la escala de Likert, los resultados fueron procesados y analizados mediante el programa de estadístico SPSS. Teniendo como conclusión que la gestión empresarial no tiene una influencia en la eficiencia operativa en la empresa Atento, Lima – Ate, año 2017.

Palabras clave: Gestión empresarial y Eficiencia Operativa.

ABSTRACT

The main objective of the research thesis was to determine the influence of business management on operational efficiency in Atento, Lima - Ate, in 2017, which was fulfilled. The study population was 40 operative efficiency analysts. In the data collection, the survey technique was used using the questionnaire instrument, composed of 22 questions on the Likert scale, the results were processed and analyzed in the SPSS statistical program. Based on the conclusion that business management has a significant influence on the operational efficiency in the company Atento, Lima - Ate, year 2017.

Key words: Quality of service and Fidelity.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

A nivel general las empresas emplean la Gestión empresarial como un medio para el logro de objetivos trazados a un determinado tiempo. Tanto las grandes medianas como las pequeñas empresas optan por este modelo de trabajo, logrando así que las organizaciones crezcan cada día más y que las pequeñas logren un grado de competitividad que les permita mantenerse y sobresalir en el mercado. Sin embargo, diversas investigaciones evidencian que para lograr el crecimiento y ese grado de competitividad tienen complementarse con una administración por objetivos, una buena planificación estratégica y sobretodo con un análisis correcto de la utilización de todos los recursos de empresa.

A nivel nacional se observa que uno de los rubros que aporta un porcentaje considerable en el nivel de empleabilidad es el rubro de las telecomunicaciones, específicamente los servicios de call y contac center, estas empresas aportan un porcentaje considerable en los ingresos activos del país, sin embargo, se observa que no cuentan con un plan organizado y establecido, así como el incumplimiento de sus metas y objetivos.

Esto evidencia un déficit, específicamente en lo que se refiere al alto nivel de rotación de personal, satisfacción del cliente interno, un buen clima organizacional, y un buen manejo en el recurso humano para una eficiente operación, se observa que como consecuencia caen en situaciones complicadas como un sobre staff de personal en los diferentes servicios que pueda brindar, así como también con una escases de personal, toda esta información se encuentra evidenciado en diferentes artículos de diarios nacionales.

Diferentes diarios locales hacen referencia del tema como por ejemplo en octubre del 2010 el diario El Comercio publicó un artículo titulado, Negocio que avanza:

Call centers peruanos les quitan mercado a chilenos., en el cual menciona que el dinamismo de la oferta peruana en Chile, añade, ha originado que algunos call centers chilenos ideen nuevos servicios presenciales para mantener la rentabilidad

de su negocio. Y en el mercado español, donde hasta el 2008 Chile y Argentina eran la principal oferta, se ha reforzado la calidad frente al creciente interés por la oferta peruana.

Cuatro años después el mismo diario publicó el artículo llamado, La mitad de los empleados por call center´s son primerizos, ya en este artículo se habló del perfil de esta gran masa de trabajadores y que esta industria ofrece amplias ventajas en cuanto a inserción laboral, ya que los jóvenes y emprendedores que empiezan a trabajar son formados en múltiples capacidades como gestión de clientes, liderazgo, manejo de equipos de trabajo, gestión comercial y de tecnología, etcétera.

El ministerio de trabajo también se pronunció en este tema cuando en febrero del 2012 publicó un informe estadístico y hacía referencia que en la rama servicios la tasa de rotación laboral se tradujo en 63 mil 824 transiciones laborales, que fueron resultado de una tasa de entrada de 3,0% y una tasa de salida de 4,8%. Las sub ramas que explicaron en mayor medida la movilidad laboral fueron enseñanza y servicios prestados a empresas. La entrada de personal fue consecuencia del incremento de los servicios, además de las necesidades de cubrir puestos vacantes. De otro lado, la salida de personal se debió principalmente a la disminución de los servicios y las renunciaciones voluntarias.

Se observó que el servicio de las telecomunicaciones aporta de forma positiva a la economía del país, y sobre todo en la generación de puestos de trabajo, reduciendo el nivel de desempleabilidad, sin embargo estudios evidencian que la rama de servicios, donde están incluidos los servicios de call y contact center, ocupan el segundo lugar en lo que refiere a rotación de personal, esto se debe a diferentes aspectos, como por ejemplo no emplear una planificación adecuada, no optimizar los procesos con los recursos que se tiene, en general quizás una gestión empresarial con ciertos puntos donde se debe mejorar para que se obtenga una eficiencia operativa.

A nivel específico se trabajó con la empresa Atento S.A.C, una empresa transnacional presente en 17 países, reconocida como una de las 25 mejores

multinacionales para trabajar, según Great Place to Work. Cuenta con un aproximado de 16 000 mil trabajadores en las 3 sites que cuenta en nuestro país, Ate, Trujillo, Jesús María y Callao, cuenta con un aproximado del 40% del mercado de contac center en el Perú, siendo la compañía con la mayor participación en el mercado.

Se observa un aporte considerable en la generación de empleo; pero se evidencia que la rotación, la escasez y sobre staff de personal en los diferentes servicios que cuenta, es un problema que afecta de forma directa a la eficiencia de la operativa en cada uno de estos servicios, esto muestra un cierto déficit en la gestión empresarial que maneja de forma específica cada una de las gerencias y jefaturas.

Distintos analistas de la empresa, identifican servicios y campañas en las cuales existe un sobre staff de personal, existe un mayor número de trabajadores en relación a los puestos de trabajo, de forma paralela en otros servicios se evidencia la falta de personal, y bajo estas circunstancias optan por el trabajo por horas extras, con toda esta información y situaciones que los servicios y campañas protagonizan, se realiza programaciones de horarios de trabajo y todo lo que compete para que se cumpla lo pronosticado referente al tráfico de llamadas, así mismo como el requerimiento de personal en las campañas y servicios necesarios.

Por lo tanto, la gestión empresarial y la eficiencia operativa son dos variables presentes en la organización. ¿La gestión empresarial influye en la eficiencia operativa? ¿Cómo se encamina a los distintos servicios y campañas dentro de la organización a tener un eficiente desempeño laboral en la operación de tal forma de cumplir con el número de trabajadores que se requiere, en horarios específicos y sobre todo poder cubrir y cumplir con el pronóstico realizado? ¿Cómo se disminuye el margen de error en el mismo para lograr el éxito de la empresa? Es por ello que el presente estudio tuvo como finalidad aportar una solución a la realidad problemática y a la mejora de la organización operacional, finalmente la empresa contara con el presente estudio como aporte en beneficio de la misma.

1.2 Trabajos previos

Antecedentes Internacionales

Reyes(2012), en su tesis Proyecto de Investigación: “Gestión Empresarial y Desarrollo” que elaboro en la Universidad del Rosario en Colombia para obtener el grado de doctor, buscaba como objetivo general considerar como objetos de estudio los factores, procesos y resultados en el interior de la organización de las unidades de producción, es decir factores y procesos que se encuentran en el entorno inmediato de las empresas para así interpretar y caracterizar elementos y procesos del entorno general – nacional o internacional que afectan a las empresas. Utilizando una metodología dividida en tres, la primera un meta análisis, con una revisión de literatura bibliografía sobre el tema, una segunda que es planeamientos de postulados y proposición de teoremas, y la tercera en el estudio de una base de datos y evidencias empíricas. Una síntesis operativa de los pilares administrativos –mercadeo, producción, finanzas, recursos humanos y administrativos– operando en interacción con los componentes de plataforma –planificación, organización, integración o dotación de recursos, dirección, ejecución y control, monitoreo o evaluación– daría por resultado un modelo de gestión que se apoya en resultados. El investigador concluye que, en un determinado momento, y dado el gran nivel de dinamismo entre los elementos de criterio, es posible tener un importante número de posibilidades óptimas para la asignación de recursos. Ellas poseerían marginales niveles de diferenciación en la maximización de las utilidades. Es decir, que habría entre ellas diferencias matemáticas, mas no necesariamente diferencias estadísticas. Los criterios y resultados se derivarían de la aplicación de componentes de estudios de factibilidad y rendimientos

Chávez y Pilco (2011), en su tesis: “Auditoria de gestión al departamento de contabilidad del gobierno municipal de Penipe correspondiente al periodo Enero a Diciembre del 2010, a fin de alcanzar la eficiencia operativa”, realizada en escuela superior politécnica de Chimborazo en Ecuador para obtener el grado de título de ingeniera de contabilidad, donde como objetivo general buscaba realizar una auditoría de gestión al departamento de contabilidad del gobierno municipal de Penipe, con el propósito de mejorar de manera eficiente las operaciones realizadas

en el periodo comprendido de Enero a Diciembre del 2010. Dentro de los métodos de investigación que utilizo se encuentran el deductivo, revisando la información a través de la recolección de la misma; un método analítico, analizando de forma minuciosa y detallada la información y un método descriptivo que busca en buen entendimiento de objetivos y procesos en la organización.

La autora de esta investigación concluyo que el gobierno municipal no posee un código de conducta en donde se debería de determinar y fomentar la integridad y los valores éticos, para beneficiar el desarrollo de los procesos y actividades de la entidad. Es claro que si la organización no tiene establecido de manera clara su objetivo provoca que las actividades y metas no se cumplan de manera eficiente ni eficaz, de igual manera si no existe un proceso en el cual se valore la probabilidad de ocurrencias de un hecho que perjudique la eficiencia, los riesgos de no cumplir con las metas establecidas será mayor.

Quispe, (2013) en su tesis: “La Gestión Empresarial y el Impacto en el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, gestionado a través del Convenio Binacional ALBA-TCP, entre el Estado Plurinacional de Bolivia y la República Bolivariana de Venezuela, en las gestiones 2006-2012”, realizada en la universidad mayor de San Andrés, a fin de alcanzar el grado de licenciado en administración, donde el objetivo general buscaba determinar qué estrategias empresariales no se tomó en cuenta para mejorar el desarrollo económico y social de los Proyectos (Unidades productivas), favorecidas con el Convenio Binacional ALBA –TCP entre el Estado Plurinacional de Bolivia y la República Bolivariana de Venezuela, en las gestiones 2006-2012. En la cual se utilizó una metodología analítica, deductiva y descriptiva.

La autora concluye que, en cuanto al concepto de gestión empresarial, no se tomó en cuenta las funciones básicas para emprender un negocio de manera eficaz, como lo son la planificación, organización, dirección y control para hacer un uso eficiente de los recursos con los que cuenta la empresa.

Antecedentes Nacionales

Gonzales, (2014) en su tesis titulada: “Gestión empresarial y competitividad en la MYPES del sector textil en el marco de la ley N°28015 en el distrito de La Victoria, realizada en la Universidad San Martín de Porres” para obtener el título profesional de contador público, donde busca como objetivo general determinar la influencia directa de la evaluación de gestión en la formación empresarial de las micro y pequeñas empresas del sector textil en el distrito de La Victoria, y donde utilizó un diseño metodológico no experimental de carácter descriptivo transaccional.

A partir de estas premisas, se concluye que se podrá informar y asesorar sobre la realidad empresarial, interpretar los valores obtenidos, identificar las fortalezas para aprovechar las oportunidades y las debilidades originadas en el no cumplimiento de los planes estratégicos, determinando las amenazas.

Es claro que para poder llegar a tener una buena gestión empresarial se tiene que priorizar los objetivos, claro está que no se debe dejar de lado los demás aspectos que involucra una buena administración en la organización, identificar los puntos en los que hay que mejorar para una eficiente operación también es uno de los puntos claves, que aspectos mejorar o que decisiones importantes tomar, una autoevaluación de la organización es primordial.

Belotserkovskiy (2005) en su tesis: “Investigación y desarrollo de un tablero de mando para la gestión empresarial basado en el sistema de gestión estratégica Balanced Scorecard”, realizada en la Pontificia Universidad Católica del Perú para obtener el título de ingeniero industrial, en la cual delimitó como objetivo general crear un marco de gestión estratégica compatible con la velocidad y las exigencias del mundo competitivo actual, con una metodología deductiva y analítica en donde se recolectó teorías y analizaron resultados para la implementación de la propuesta. En dicha investigación la conclusión del autor fue: El Balanced Scorecard depende de una estrategia global específica sustentada con una visión completa de las relaciones de causa – efecto entre los distintos objetivos estratégicos. Ello a su vez requiere de una profunda comprensión del proceso operativo y de la teoría de negocio de la organización. Por ello, toda implementación debe empezar con un ejercicio de planeamiento estratégico donde se analiza y define la estrategia

organizacional que servirá de base para el funcionamiento del Balanced Scorecard a ser construido.

Lorenzo, (2012) en su tesis: “La gestión empresarial y su influencia en el desempeño competitivo de las MYPES, sector inmobiliario en el distrito de independencia-2011”, el tipo de estudio fue transversal de tipo correlacional-causal, realizada en la universidad Cesar Vallejo para obtener el título de licenciado en administración; tuvo como objetivo general establecer la influencia entre la gestión empresarial y el desempeño competitivo de las MYPES, sector inmobiliario en el distrito de independencia 2011; donde el autor concluye que la obtención de los resultados evidencia el papel que desempeña la gerencia de una empresa que cuenta con los conocimientos e instrumentos de gestión para la toma de decisiones y establecimiento de objetivos.

1.3 Teorías relacionadas al Tema

1.3.1 Gestión Empresarial

Hernández y Rodríguez y Pulido (2011) indican que:

La gestión o gerencia es un proceso intelectual, creativo y permanente que le permite a un individuo, preparado con habilidades y competencias laborales y gerenciales, conducir un organizamos social productivo a las circunstancias del entorno altamente cambiante en el que operan los organizamos sociales productivos (empresas), guiándolo y adaptándolo por medio de una serie de políticas y estrategias de largo plazo. Así el gerente-gestor debe comprender el entorno y la misión o función de la empresa en la satisfacción de necesidades y en la cadena productiva, y a su vez, tener la capacidad administrativa de definir objetivos claros, organizacionales, así como las estructuras, sistemas de información, procedimientos de operación y controles para evaluar el desempeño (p.2).

Bajo este concepto en Atento debe tener analistas con el perfil requerido que evalúen la situación, y sean capaces de tomar decisiones rápidas en circunstancias inesperadas, ya que es lo más frecuente dentro de la gestión, lo cual busque cumplir con la productividad y la eficiencia que se requiere de igual manera los pronósticos y dimensionados de supuesto flujo de llamadas y personal que sean necesarios en las diferentes campañas y servicios en los cuales tengan influencia.

Pérez- Carballo (2013) menciona que:

El control de gestión es la función por la cual la dirección se asegura que los recursos son obtenidos por empleados eficientemente orientados para el logro de los objetivos de la organización. Su propósito es gobernar la organización para que desarrolle las estrategias seleccionadas para alcanzar los objetivos prefijados. (p.29)

León (2007) la define como:

Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. Una óptima gestión no busca sólo hacer las cosas mejor, lo más importante es hacer mejor las cosas correctas y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión. (p.19)

K. Ishikawa define el CWQC (Company Wide Quality Control) como el medio de proveer productos buenos a bajo coste, repartiendo los beneficios entre consumidor-empleados-accionistas, mejorando la calidad de vida para la sociedad.

Gestión de la Calidad

La editorial Vértice en uno de sus manuales de calidad (2010) propone que:

Un sistema de calidad permite a cada integrante de la plantilla de una empresa saber que se espera de su trabajo, cómo realizar sus tareas y cuándo hacer su trabajo y esto, a su vez permite obtener un resultado predecible y, por tanto, controlable. Por tanto, un sistema de calidad tiene como objetivo principal que la empresa funcione en total sincronía, de forma que ésta pueda asegurar que sus productos y/o servicios están sujetos a unas especificaciones y cumplen unos estándares de calidad fijados previamente (p.35).

Con este concepto se hace una analogía de la gestión empresarial con el cumplimiento de una calidad total, por ende, la gestión que se lleva dentro de la organización está relacionada con la satisfacción total del cliente. Llevando esta definición al campo, dentro de Atento, el papel de cliente sería tomado por la operación y las gerencias o jefaturas que lideran estos equipos, siendo un cliente interno dentro de la organización, y es así que la satisfacción del mismo sería la mejora continua y una operatividad eficiente según las necesidades que pueda presentar cada uno de ellos, claro está que se requiere la participación de todos, que se trabaje de forma concatenada y tratando de tener la mejor comunicación, de tal modo que el beneficio que se alcanzaría sería compartido ya que colmaría las expectativas de todas las áreas que se encuentren involucradas en la gestión.

La calidad de gestión va a depender mucho de cuán constante es el trabajador para identificar puntos de mejora en los cuales se pueda optimizar, para ello se requiere contar con el personal con un perfil laboral adecuado, de tal forma que el manejo, desarrollo e implementación de procesos que simplifique la labor operativa, obteniendo como resultado un impacto favorable en diferentes aspectos, como por ejemplo una reducción de tiempos de servicios, lleva consigo quizás un requerimiento de personal menor, con esto la empresa puede desestimar de costos y gastos de reclutamiento o capacitación de personal, todo esto sin afectar el flujo operativo de los servicios.

Teorías Complementarias

Hrebiniak (2010) indica que:

Un buen planeamiento y una estrategia sólida son también vitales en el nivel empresarial. Así mismo, la estrategia empresarial debe estar enfocada y ser clara. La meta es desarrollar una estrategia que conduzca a una ventaja competitiva en un sector o segmento del mercado. Aquí la formulación de la estrategia depende de la capacidad de una compañía de entender su sector y a sus competidores y desarrollar recursos y habilidades que desemboquen en una posición competitiva favorable (p.94).

Toda gestión empresarial va de la mano con la planeación y estrategia que pueda elaborar la organización en circunstancias inesperadas que pueda suceder, y es donde radica la toma de decisiones y planes de contingencia para que la operación no sufra percances, en específico en la empresa que se está realizando la investigación se tiene que tomar decisiones inesperadas gran cantidad de tiempo, ya que habría que cubrir puestos con el personal requerido en un momento determinado, esto hace que en situaciones donde se necesita cubrirlos y no contar con dicho personal, se opte por incentivar las horas extras en el servicio, de esa manera la operación no tendría percances en la gestión que realiza.

Para lograr objetivos profesionales hay que planificar a largo plazo y dividir estos en metas parciales y operativas. De este modo se consigue una visión total de los mismos y de los pasos a seguir, aplicando las correcciones convenientes, si es necesario, en cada una de las etapas. (Martínez, 2013. p.87)

Lo citado por la autora es reflejado en la labor diaria de los trabajadores que se encargan de pronosticar y dimensionar el volumen y flujo de llamadas en momentos determinados, la planificación y pronóstico en un tiempo futuro debe darse de forma continua, la autora divide los planes en anuales, semestrales, trimestrales, mensuales, semanales y diarios, de esa forma se realiza la programación para las

labores del personal operativo, segmentando las programaciones por tiempos en los que se necesita, de igual manera la comunicación.

Ya que es un tema fundamental, porque la operación debe reportar alguna contingencia para proceder realizar alguna modificación en la programación y así obtener la más adecuada para cubrir con la demanda específica que requiere cierto servicio o campaña en la organización.

La autora concluye y hace referencia al tiempo de la siguiente manera: Para controlar el tiempo hay que planificarlo, y ello supone controlarlo y ganarlo; no dejándose llevar por situaciones imprevistas. No obstante, lograr una planificación óptima absoluta es imposible, ya que cada día varían las actividades y por ello no se pueden predecir al cien por cien. A pesar de las dificultades, si se planifica el tiempo, se concluye la misma tarea antes, lo que implica que se ha ganado tiempo, y para ello hay que organizarse (p.88).

1.3.2 Eficiencia Operativa

Restrepo (2004) señala lo siguiente:

La eficiencia operacional es un componente de la competitividad, pero la lucha por ella sin posición estratégica definida puede convertirse en un combate por la imitación. Para ser un jugador internacional es necesario tener referencias de apostadores de talla mundial. La productividad es un aliado de la ventaja competitiva sostenible, sin embargo, no la determina. Los estilos de gestión integrales y singulares, fruto de la innovación en todo ámbito, permiten la entrega de bienes y servicios en condiciones competitivas, es decir con calidad intrínseca, tiempo de respuesta, precio y servicio de acuerdo con las necesidades del consumidor (p.20)

“La eficiencia operacional es lo que cualquier organización alcanza cuando la combinación correcta de personas, procesos y tecnología se diseña, rediseña y aplica para mejorar la productividad y el valor de cualquier operación [...] Reduce los costos de sus operaciones” (Gómez, 2010.p.1)

De la misma manera Carrión (2007) se pronuncia:

La eficiencia operativa (calidad total, reingeniería, benchmarking...), lleva a obtener mayores rentabilidades, pero normalmente no es suficiente para asegurar la competitividad de las empresas a largo plazo. Muy pocas empresas han logrado sobrevivir largos periodos de tiempo basándose únicamente en ella. [...] simplemente se deben desarrollar otras capacidades para poder competir a largo plazo. (p.40)

Pérez-Carballo (2013) lo define:

La eficacia se entiende el grado en que se contribuye a alcanzar un objetivo. La eficiencia, por el contrario, trata de medir la productividad de la gestión, es decir, la relación entre resultados y costes. [...] por ello la eficacia se relaciona más con los objetivos y metas de la empresa [...] la eficacia es el fundamento del éxito de la empresa, en cuanto que la eficiencia es más que un requisito para obtenerlo que una garantía que se produzca (p.29)

Es evidente que tanto la estrategia como la eficiencia operativa son fundamentales para que una empresa pueda competir con garantías. Al final lo que permite que una empresa obtenga buenos resultados es que consiga diferenciarse de sus competidores de alguna forma y que sea capaz de mantener esa diferencia el máximo tiempo posible. El problema de la búsqueda continua de eficiencia operativa es que en realidad consiste simplemente en ejecutar procesos parecidos de mejor manera.

Teorías Complementarias

Pérez-Carballo (2013) hace referencia a los objetivos de la siguiente manera:

Los objetivos precisan estar claramente asignados, evitando responsabilidades confusas o compartidas; deben ser asumidos por cada responsable, quien ha de participar en su formulación y controlar su cumplimiento. Además, los objetivos han de ser relevantes, realistas y congruentes entre sí. El sistema debe identificar rápidamente las desviaciones y aplicar el principio de excepción, que exige prestar atención preferente a aquellas desviaciones de mayor entidad. Este principio debe aplicarse, sin embargo, con prudencia. Si la atención se limita a las desviaciones adversas se puede llegar a desmotivar a la organización, que percibirá que la dirección solo toma nota de las desviaciones negativas y omite o ignora todas las de índole favorable. Incluso aunque estas superen ampliamente de aquellas (p.39.)

El autor hace referencia a un principio de excepción, a ciertas situaciones que requieran alguna prioridad, dicho concepto si es aplicado dentro de la empresa, ya que al surgir contingencias como la falta de un trabajador por diferentes motivos, o algún inconveniente técnico con las herramientas de trabajo que perjudique la operación y no se tenga el personal conectado que es necesario, se realizaría un excepción y se tomaría decisiones para que el flujo de llamadas no se vea perjudicado, como por ejemplo modificar horarios de refrigerio, extender turnos o alguna otra decisión.

Y es así que el autor hace referencia a la estrategia de la empresa y concluye: “Para un mismo tipo de actividad, la opción estratégica de posicionamiento competitivo de la empresa condiciona su estructura de control. Por un lado, porque se pueden identificar factores clave de éxito adicionales y específicos. Por otro lado, porque la organización ha de responder a las exigencias de la estrategia ordenando los recursos para aplicar los planes formulados.” (p.34)

Jiménez (2007) sobre los recursos humanos indica:

La planificación efectuada por la dirección de recursos humanos, debe estar vinculada a la estrategia empresarial, a las capacidades de la organización y a las estrategias de personal. En este orden de cosas conviene precisar que la planificación supone la comunicación de las estrategias individuales a la dirección general a partir de los objetivos corporativos; comienza cuando las distintas unidades de negocio plantean sus objetivos y definiciones de negocio. Por lo que en una buena planificación debe asegurar el acuerdo de lo que se vaya a realizar en un futuro, proporcionar una clara orientación para la programación y adaptarse al presupuesto (p.44-45).

Lo citado por el autor es evidencia clara del manejo que intenta desarrollar Atento, ya que se busca la eficiencia operativa con una buena gestión y administración de personal, Jiménez menciona una planificación del recurso humano como contar con el número correcto en el lugar correcto y esa es la base y lo que se busca mantener en los servicios y campañas que tiene la empresa, esto va complementado con la reducción del nivel de rotación de personal, ya que esto también influiría en el nivel de eficiencia en la operación, ya que el personal nuevo demandaría tiempo en capacitaciones y demás, esto llevaría a que su gestión se encuentre en una curva de aprendizaje que pueda retrasar el tiempo estipulado de atención.

Jiménez resume el tema en: “Una buena planificación provocará los ajustes necesarios para que los distintos componentes encajen entre sí [...] grado en el que las necesidades, las demandas, las metas, los objetivos de un componente son conscientes con las necesidades, las demandas, las metas, los objetivos de otro componente” (p.44).

1.4 Formulación del problema

La investigación se realizará en el distrito de Ate en la Provincia de Lima, en el periodo fiscal del año 2016 - 2017, y se analizará “La Gestión empresarial y su influencia en la eficiencia operativa en Atento – Ate 2017”, para lo cual nos planteamos los siguientes problemas:

1.4.1 Problema General

¿Cómo influye la gestión empresarial en la eficiencia operativa en Atento – Ate 2017?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Cómo influyen los procesos en la eficiencia operativa en Atento – Ate 2017?

¿Cómo influyen las estrategias en la eficiencia operativa en Atento – Ate 2017?

1.5 Justificación del estudio

La presente investigación es actual es por ello que servirá como instrumento informativo para los trabajadores y personas involucradas con las variables que se han planteado, ya que contara con diversas perspectivas con respecto al tema, las cuales puedan servir de apoyo para próximas investigaciones.

El estudio también estará al alcance del público usuario, personas con interés en el tema y empresas que busquen soluciones, así como información sobre la relación de la Gestión empresarial y la eficiencia operativa.

La finalidad de esta investigación es implementar una solución a la problemática de la gestión empresarial y su relación con la eficiencia operativa de la empresa. El estudio dará a conocer de qué manera se relaciona la gestión empresarial con la eficiencia operativa en la empresa Atento- Ate 2016.

La realización de la investigación sobre el tema propuesto es viable, porque se cuenta con la información que se requiere para el desarrollo del tema.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

La gestión empresarial influye en la eficiencia operativa en Atento-Ate 2017.

1.6.2 Hipótesis Específicos

Los procesos influyen en la eficiencia operativa en Atento-Ate 2017.

Las estrategias influyen en la eficiencia operativa en Atento-Ate 2017

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivos General

Determinar la influencia de la gestión empresarial en la eficiencia operativa en Atento – Ate 2017.

1.7.2 Objetivos Específicos

Determinar la influencia de los procesos en la eficiencia operativa en Atento-Ate 2017

Determinar la influencia de las estrategias en la eficiencia operativa en Atento-Ate 2017

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

Tipo de Investigación.

La presente investigación es de tipo aplicada.

Según Carrasco (2005):

Es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimiento científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos (p. 43).

Gracias a la investigación aplicada se genera conocimiento teórico y permite expandir el conocimiento y la importancia que puede tener la implementación de la Gestión Estratégica y los beneficios que este genera dentro de las organizaciones que practiquen una buena gestión.

Nivel de Investigación.

La presente investigación es de nivel Explicativo – Causal.

Según Reguera (2008). “En la investigación explicativa se determinan los orígenes o causas de un conjunto de fenómenos [...] buscan encontrar las razones o causas que provocan ciertos fenómenos” (p.45).

Según Mas (2010): “La investigación causal analiza relaciones causales entre una variable causa y otro efecto. Desde un punto de vista científico, el establecimiento de relaciones causales [...] tienen que cumplir severas condiciones” (p.293).

Diseño

La investigación a realizar es de tipo no experimental, porque no se manipularán ni modificarán las variables, tanto la variable independiente como la variable

dependiente. Así mismo es de corte transversal, ya que solo se usarán los instrumentos de medición en un determinado y único tiempo.

Según Carrasco (2005). Define que un diseño no experimental, “Son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupos de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia (p. 71).

Además de ello es transversal, según Carrasco (2005): “Este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo” (p. 72).

2.2 Variables y Operacionalización

En el presente trabajo de investigación se presentan dos variables, la variable independiente y la variable dependiente,

- **Variable Independiente:** Gestión empresarial

Definición conceptual

Según Hernández, Rodríguez y Pulido (2011):

La gestión o gerencia es un proceso intelectual, creativo y permanente que le permite a un individuo, preparado con habilidades y competencias laborales y gerenciales, conducir un organizamos social productivo a las circunstancias del entorno altamente cambiante en el que operan los organizamos sociales productivos, guiándolo y adaptándolo por medio de una serie de políticas y estrategias de largo plazo. (p.2)

Definición operacional

La gestión empresarial consiste en contar con las competencias necesarias para establecer misiones y objetivos, en base a un análisis organizacional, que guarden relación con la visión de la empresa, llevando un control y seguimiento para el cumplimiento de estos.

DIMENSIONES

Proceso

Según Cervera (2002) “El proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.” (p.29).

Políticas

Según Puchol (2007) “Declaraciones o ideas muy generales que representan la posición oficial de la compañía ante determinadas cuestiones, y que ayudan a tomar decisiones conformes a la cultura de la empresa” (p. 25)

Estrategia

Según Hax y Majluf (2004) “Es un medio de establecer el propósito de la organización en términos de sus objetivos a largo plazo, sus programas de acción y sus prioridades en materia de asignación de recursos” (p. 24).

INDICADORES

Objetivos

Es una meta o propósito que una organización se propone a alcanzar, este se rige según en el ámbito en que la empresa se desarrolla.

Control

Dentro de una organización el control hace referencia a la fiscalización o seguimiento que se realizan a las actividades propias de la empresa.

Comunicación

Es la transmisión de información y la forma en que esta es compartida a todos los miembros de una organización.

Estrategia

Es el instrumento el cual permite alcanzar objetivos trazados por la organización.

- **Variable Dependiente:** Eficiencia operativa

Definición conceptual

Gómez (2010) “La eficiencia operacional es lo que cualquier organización alcanza cuando la combinación correcta de personas, procesos y tecnología se diseña, rediseña y aplica para mejorar la productividad y el valor de cualquier operación [...] Reduce los costos de sus operaciones” (p.1).

Definición operacional

Es el funcionamiento correcto de las operaciones gracias al correcto diseño y utilización de los recursos, los cuales conllevaran a una óptima productividad en la organización.

DIMENSIONES

Productividad

Para Tejada (2007) “Relación entre la producción económica y los recursos invertidos para generarla, que depende de la capacidad para innovar productos y servicios de un valor agregado creciente, mientras la eficiencia en el uso de insumos se optimiza al máximo” (p.289).

Diseño

Según W. Griffin (2011) “Es el conjunto general de elementos y las relaciones entre ellos que se emplean para administrar a la organización [...] es un medio para

implementar estrategias y planes para alcanzar metas organizacionales” (p.371)

Operaciones

Para Muñoz (2009) “Las operaciones son las actividades necesarias para producir los bienes y servicios que ofrecen las empresas y las organizaciones”

INDICADORES

Utilidad

Es el valor útil que se le da a un objeto o acción que se realiza dentro de la organización con la finalidad satisfacer una necesidad o cumplir un objetivo.

Costos

Es el gasto económico que representa realizar una actividad dentro de una organización.

Calidad

Dentro de una organización en el cumplimiento de estándares para la elaboración de un producto o prestación de algún servicio.

Cumplimiento de metas

Son estrategias y acciones que se aplicaron de forma correcta y eficiente llegando a cumplir los objetivos trazados por la organización en un determinado tiempo.

Eficiencia

Es la capacidad que tiene la organización de realizar sus actividades de forma correcta, de tal forma de lograr objetivos trazados.

Utilización de Recursos

Es la distribución correcta y el buen aprovechamiento que se le brinda a los recursos con lo que cuenta una organización, de tal forma que se obtenga el mayor beneficio.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Título: La Gestión Empresarial y su influencia en la Eficiencia Operativa en Atento-Ate 2017

Tabla 1

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión Empresarial	PROCESOS	Objetivos	1,2,3 y 4	Cuestionario tipo Likert	Razón Ordinal
		Control			
	POLÍTICAS	Comunicación	5,6 y 7		
	ESTRATEGIA	Estrategia	8,9 y 10		
VARIABLE DEPENDIENTE: Eficiencia Operativa	PRODUCTIVIDAD	Utilidad	11 y 12		
		Costos	13 y 14		
	DISEÑO	Calidad	15 y 16		
		Cumplimiento de metas	17 y 18		
	OPERACIONES	Eficiencia	19 y 20		
		Utilización de Recursos	21 y 22		

2.3 Población y muestra

Población

El presente trabajo de investigación considerará a 40 personas, las cuales tienen una relación directa con la gestión empresarial y la eficiencia operativa de la empresa, las mismas que ocupan el puesto de analista de eficiencia operativa dentro de la gerencia de planeamiento.

Según Carrasco (2005). Población “Es el conjunto de todos los elementos [...] que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.236).

Muestra

El tamaño de la muestra será el total de la población a trabajar, quiere decir que se considera a los 40 analistas, ya que de esa manera no se afectará la significancia y tendrá un resultado representativo para la investigación, por ende, la muestra a utilizar sería censal.

Según López (1998), opina que “La muestra es censal es aquella porción que representa toda la población”. (p.123)

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

Técnica

La Encuesta

La técnica que se empleara para la presente investigación es la encuesta, la cual estará dirigida al personal directamente relacionado con la gestión empresarial que incluye a los analistas de eficiencia operativa de la empresa Atento, es así que la siguiente técnica nos proporcionara la información cuantitativa entre la influencia entre la gestión empresarial y la eficiencia operativa.

Según Carrasco (2005). "La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene" (p.314).

Instrumento

El cuestionario

En el presente trabajo de investigación se tomó como instrumento el cuestionario, para la prueba piloto se elaboró con 20 preguntas, dividida en 10 preguntas para cada variable; donde nos permitirán analizar la influencia existente entre la variable independiente: gestión empresarial, así como la variable dependiente: eficiencia operativa.

Carrasco (2005). Define: el cuestionario "Es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas" (p. 318).

Cabe mencionar que para el estudio de resultados de la muestra, se tomó un cuestionario con 22 preguntas.

Validez

El instrumento de investigación será sometido a juicio de expertos quienes serán: Dr. Narciso Fernández Saucedo, Mg. Pedro Costilla Castillo y la Mg. Edith Geobana Rosales Domínguez. Quienes se encargarán de revisar detalladamente el contenido del instrumento y posteriormente con su firma darán la conformidad de la validez del cuestionario.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se determinará a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach). Por consiguiente, para las variables “Gestión empresarial” y “Eficiencia operativa”, se aplicó una prueba piloto con una encuesta en base a 20 preguntas bajo la escala de Likert, dirigida a 15 analistas, para ello buscamos la fiabilidad de dicho cuestionario a través del método de Alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados.

Según Landeau (2007), “La confiabilidad es el grado con el cual el instrumento prueba su consistencia, por los resultados que produce al aplicarlo repetidamente al objeto de estudio” (p.81)

Tabla 2

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	15	100.0

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

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.842	20

Se puede objetivar mediante el alfa de cronbach, cuyos valores superiores a 0.7 se consideran aceptables (George y Mallery, 2003)

2.5 Método de Análisis de Datos

Para el análisis de los datos se utilizará el método estadístico, por lo cual la información obtenida será procesada en el programa SPSS en la versión 23.0, donde se almacenarán los datos con los cuales obtendremos información relevante para la ésta investigación. Por tanto, se usarán la estadística descriptiva (a través de tablas y gráficas) y la estadística inferencial, para generalizar los resultados. Según Fernández, Hernández y Baptista (2006). “El SPSS es un programa estadístico para las ciencias sociales, que sirve para analizar los datos.” (p.410).

2.6 Aspectos Éticos

En la presente investigación se respetará la propiedad intelectual de los autores de los libros que se utilizaron, es por ello que esta investigación es para fines académicos.

Los datos obtenidos de las encuestas serán verídicos y válidos, por ende, estos le darán confiabilidad a la información y a los resultados de la presente investigación. El desarrollo de la presente investigación se realizará dentro del marco legal correspondiente.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis estadístico descriptivo

Tabla 4

	Estadísticos							
	PROCESOS (agrupado)	EFICIENCIA OPERATIVA (agrupado)	GESTION EMPRESARIAL (agrupado)	POLITICAS (agrupado)	ESTRATEGIAS (agrupado)	PRODUCTIVIDAD (agrupado)	DISEÑO (agrupado)	OPERACIONES (agrupado)
N Válido	40	40	40	40	40	40	40	40
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	2,2250	2,68	2,35	2,80	2,73	2,73	2,20	2,58
Error estándar de la media	,06687	,075	,076	,064	,071	,071	,064	,079
Mediana	2,0000	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
Moda	2,00	3	2	3	3	3	2	3
Desviación estándar	,42290	,474	,483	,405	,452	,452	,405	,501
Varianza	,179	,225	,233	,164	,204	,204	,164	,251

Tabla 5

GESTION EMPRESARIAL (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	26	65,0	65,0	65,0
	a veces	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

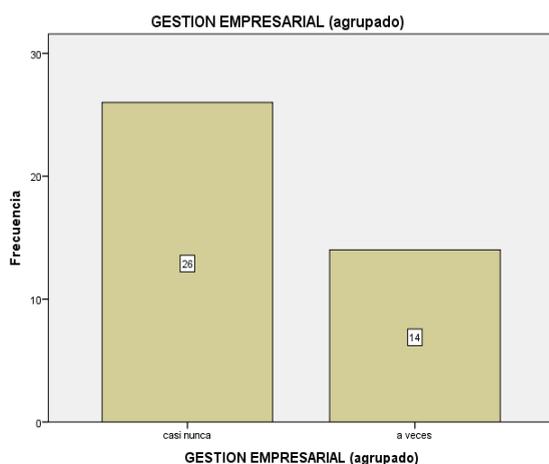


Figura 1: Grafico de Barras

Interpretación: De acuerdo a los resultados, se puede observar que el 35% de los encuestados señalaron que “A veces” La gestión empresarial influye en la eficiencia operativa en Atento – Ate, mientras que un 65% cree que casi nunca influye.

Tabla 6

PROCESOS (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	31	77,5	77,5	77,5
	a veces	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a los resultados, se puede observar que el 22.5% de los encuestados señalaron que “A veces” La gestión empresarial influye en los procesos en Atento – Ate, mientras que un 77.5 % cree que casi nunca influye.

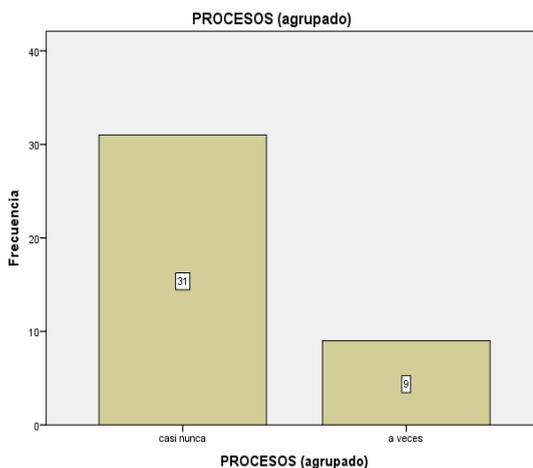
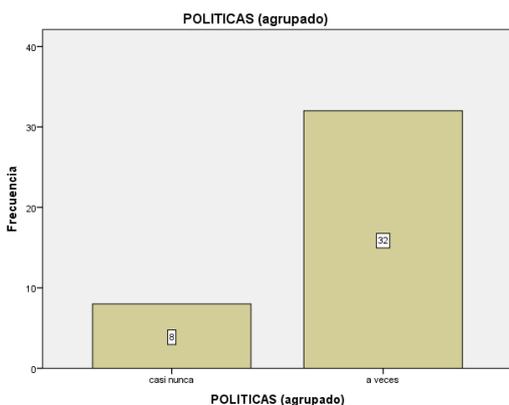


Figura 2: Grafico de Barras

Tabla 7

POLITICAS (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	8	20,0	20,0	20,0
	a veces	32	80,0	80,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



Interpretación: De acuerdo a los resultados, se puede observar que el 80% de los encuestados señalaron que “A veces” La gestión empresarial influye en las políticas en Atento – Ate, mientras que un 20 % cree que casi nunca influye.

Figura 3: Grafico de Barras

Tabla 8

ESTRATEGIAS (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	11	27,5	27,5	27,5
	a veces	29	72,5	72,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a los resultados, se puede observar que el 72.5% de los encuestados señalaron que “A veces” La gestión empresarial influye en las estrategias en Atento – Ate, mientras que un 27.5 % cree que casi nunca influye

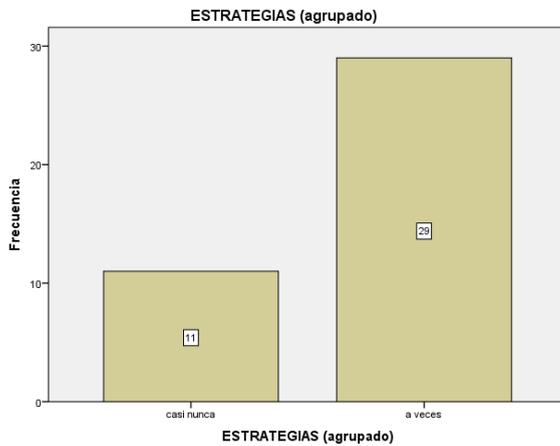
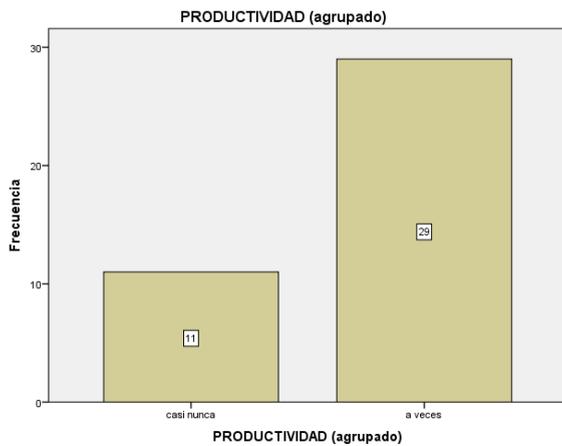


Figura 4: Grafico de Barras

Tabla 9

PRODUCTIVIDAD (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	11	27,5	27,5	27,5
	a veces	29	72,5	72,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



Interpretación: Según los resultados, se observa que el 72.5% de los encuestados señalaron que “A veces” La productividad influye en la eficiencia operativa mientras que un 27.5 % cree que casi nunca influye.

Figura 6: Grafico de Barras

Tabla 10

DISEÑO (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	32	80,0	80,0	80,0
	a veces	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a los resultados, se puede observar que el 20% de los encuestados señalaron que “A veces” El diseño influye en la eficiencia operativa en Atento – Ate, mientras que un 80 % cree que casi nunca influye.

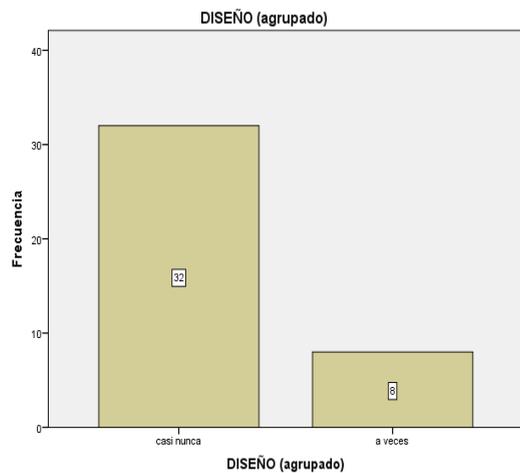
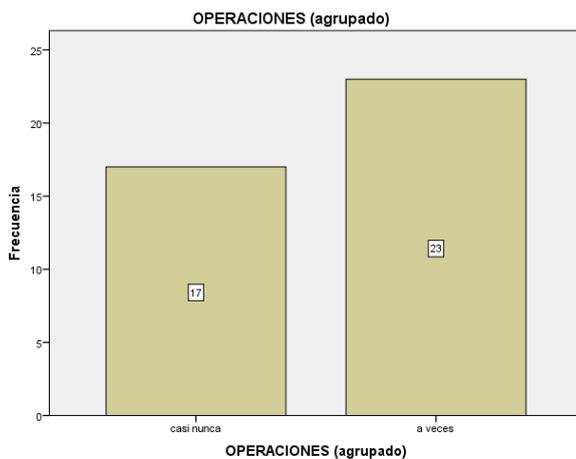


Figura 5: Grafico de Barras

Tabla 11

Operaciones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	17	42.5	42.5	42.5
	a veces	23	57.5	57.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



Interpretación: De acuerdo a los resultados, se puede observar que el 57.5% de los encuestados señalaron que “A veces” Las operaciones influyen en la eficiencia operativa en Atento – Ate, mientras que un 42.5 % cree que casi nunca influye.

Figura 7: Grafico de Barras

3.2. Análisis inferencial

3.2.1. Prueba de hipótesis

Según el contraste para realizar las pruebas de hipótesis, se corroboró que las variables y dimensiones en investigación no tienen una distribución normal, por lo tanto, se aplicó las pruebas no paramétricas. Prueba de correlación de Pearson.

Hipótesis general

H_g.- La gestión empresarial influye en la eficiencia operativa en Atento-Ate 2017.

H₀.- La gestión empresarial no influye en la eficiencia operativa en Atento-Ate 2017.

H₁.- La gestión empresarial si influye en la eficiencia operativa en Atento-Ate 2017.

Consideramos que:

$p > 0.05$, se acepta la H₀.

$p < 0.05$, se rechaza la H₀ y se acepta la H₁.

Tabla 12: Grado de correlación

+1.00	Correlación positiva perfecta ("A mayor X, mayor Y" o "a menor X, menor Y", de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante)
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.50	Correlación positiva media
+0.25	Correlación positiva débil
+0.10	Correlación positiva muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
-0.10	Correlación negativa muy débil
-0.25	Correlación negativa débil
-0.50	Correlación negativa media
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-1.00	Correlación negativa perfecta. ("A mayor X, menor Y", de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica "a menor X, mayor Y".

111Fuente: Hernández (2010, p.312)

Tabla 13

Tabla de correlación entre la variable gestión empresarial y la eficiencia operativa.

		Correlaciones	
		GESTION EMPRESARIAL (agrupado)	EFICIENCIA OPERATIVA (agrupado)
GESTION EMPRESARIAL (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,285
	Sig. (bilateral)		,074
	N	40	40
EFICIENCIA OPERATIVA (agrupado)	Correlación de Pearson	,285	1
	Sig. (bilateral)	,074	
	N	40	40

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Pearson es de 0,285 lo que significa que la influencia entre las dos variables es positiva débil según el cuadro de correlación. (Ver tabla 12).

Además, se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia mayor a 0,05, por ende, se acepta la hipótesis nula, indicando que no existe influencia entre la gestión empresarial y la eficiencia operativa en la empresa Atento, Ate; 2017.

Prueba de Kruskal-Wallis

Estadísticos de prueba ^{a, b}	
	GESTION EMPRESARIAL (agrupado)
Chi-cuadrado	3,176
gl	1
Sig. asintótica	,075

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación:

EFICIENCIA OPERATIVA

(agrupado)

Interpretación:

Como la significancia sintónica es 0.075, mayor que 0.05, se acepta la hipótesis nula, indicando que no existe influencia entre la gestión empresarial y la eficiencia operativa en la empresa Atento, Ate; 2017.

a) Hipótesis específica 1:

H_e.- Los procesos influyen en la eficiencia operativa en Atento-Ate 2017.

H₀.- Los procesos no influyen en la eficiencia operativa en Atento-Ate 2017.

H₁.- Los procesos si influyen en la eficiencia operativa en Atento-Ate 2017.

Consideramos que:

a) $SIGE < Sig.t 0,05$, entonces se rechaza H₀

b) $SIGE > Sig.t 0,05$, entonces se acepta H₀

Tabla 14

Tabla de correlación entre la dimensión procesos y la eficiencia operativa.

Correlaciones			
		PROCESOS (agrupado)	EFICIENCIA OPERATIVA (agrupado)
PROCESOS (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,118
	Sig. (bilateral)		,467
	N	40	40
EFICIENCIA OPERATIVA (agrupado)	Correlación de Pearson	,118	1
	Sig. (bilateral)	,467	
	N	40	40

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

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Pearson es de 0,118 lo que significa que la influencia entre las dos variables es positiva muy débil según el cuadro de correlación. (Ver tabla 12).

Además, se muestra a las variables con un nivel de significancia mayor a 0,05, por ende, se acepta la hipótesis nula, indicando que no existe influencia entre los procesos y la eficiencia operativa en la empresa Atento, Ate; 2017.

b) Hipótesis específica 2:

H_e.- Las estrategias influyen en la eficiencia operativa en Atento-Ate 2017.

H₀.- Las estrategias no influyen en la eficiencia operativa en Atento-Ate 2017.

H₁.- Las estrategias si influyen en la eficiencia operativa en Atento-Ate 2017.

Consideramos que:

a) $SIGE < Sig.t 0,05$, entonces se rechaza H0

b) $SIGE > Sig.t 0,05$, entonces se acepta H0

Tabla 15

Tabla de correlación entre la dimensión estrategia y la eficiencia operativa.

Correlaciones			
		ESTRATEGIA	EFICIENCIA
		S (agrupado)	OPERATIVA
		(agrupado)	(agrupado)
ESTRATEGIAS (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,888**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
EFICIENCIA OPERATIVA (agrupado)	Correlación de Pearson	,888**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Pearson es de 0,888 lo que significa que la influencia entre las dos variables es positiva considerable según el cuadro de correlación. (Ver tabla 12).

Además, se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia menor a 0,05, por ende, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación como verdadera indicando que existe influencia entre la estrategia y la eficiencia operativa en la empresa Atento, Ate; 2017.

3.3. Prueba de influencia

3.3.1. Hipótesis general:

H_g.- La gestión empresarial influye en la eficiencia operativa en Atento-Ate 2017.

H₀.- La gestión empresarial no influye en la eficiencia operativa en Atento-Ate 2017.

H₁.- La gestión empresarial si influye en la eficiencia operativa en Atento-Ate 2017.

TABLA REGRESIÓN LINEAL SEGÚN LA VARIABLE GESTION EMPRESARIAL Y EFICIENCIA OPERATIVA

Tabla 16

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,285 ^a	,081	,057	,461

a. Predictores: (Constante), GESTION EMPRESARIAL (agrupado)

Interpretación:

La variación la gestión empresarial se da en 8.10% y por efecto de la eficiencia operativa esta variación es muy baja según la tabla 16.

Tabla 17

Porcentajes estandarizados

PORCENTAJE	TENDENCIA
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

Según (Rivero, 2005, p.240)

Tabla 18

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,715	1	,715	3,369	,074 ^b
	Residuo	8,060	38	,212		
	Total	8,775	39			

a. Variable dependiente: EFICIENCIA OPERATIVA (agrupado)

b. Predictores: (Constante), GESTION EMPRESARIAL (agrupado)

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabla 17 de ANOVA se observa que la significancia de encontrada es mayor (0.74) a la significancia de trabajo (0.05), por lo tanto, se acepta la Ho y se rechaza la hipótesis de investigación. Es decir, la gestión empresarial no influye en la en la eficiencia operativa en Atento -Ate 2017.

Tabla 19

Coefficientes

Modelo	Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	t	Sig.
(Constante)	2,016	,366		5,508	,000
GESTION EMPRESARIAL (agrupado)	,280	,153	,285	1,835	,074

a. Variable dependiente: EFICIENCIA OPERATIVA (agrupado)

Interpretación: El resultado de la tabla 18 nos conduce a presentar la ecuación de regresión lineal que es $Y = \beta_0 + \beta_1 X$. Donde la eficiencia operativa es igual a 2.016 y 0.280 que es igual a la gestión empresarial. Resultando $Y: 2.016 + 0.280X$; evidenciando que no existe influencia alguna.

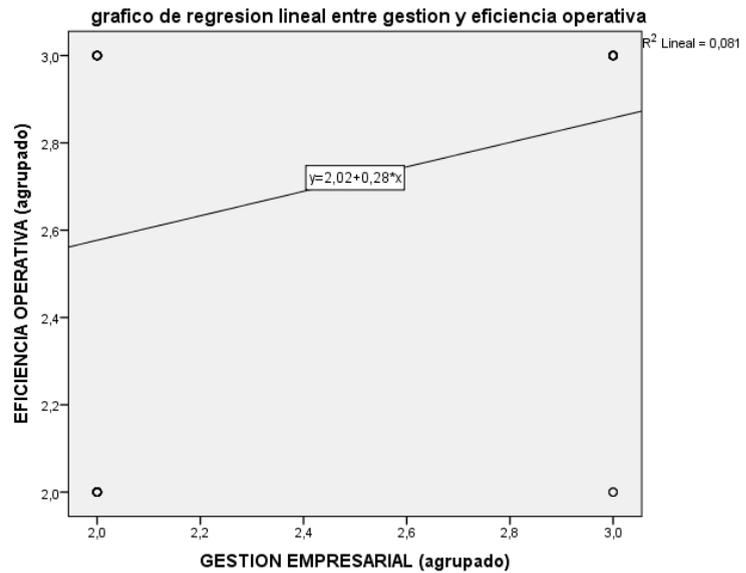


Figura 8: Gráfico de regresión lineal

3.3.2. Hipótesis específica 1:

H_e .- Los procesos influyen en la eficiencia operativa en Atento-Ate 2017.

H_0 .- Los procesos no influyen en la eficiencia operativa en Atento-Ate 2017.

H_1 .- Los procesos si influyen en la eficiencia operativa en Atento-Ate 2017.

Tabla 20

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,118 ^a	,014	-,012	,477

a. Predictores: (Constante), PROCESOS (agrupado)

Interpretación:

La variación la gestión empresarial se da en 1.40% y por efecto de la eficiencia operativa esta variación es muy baja según la tabla 16.

Tabla 21

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,123	1	,123	,539	,467 ^b
	Residuo	8,652	38	,228		
	Total	8,775	39			

a. Variable dependiente: EFICIENCIA OPERATIVA (agrupado)

b. Predictores: (Constante), PROCESOS (agrupado)

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabla 20 de ANOVA se observa que la significancia de encontrada es mayor (0.467) a la significancia de trabajo (0.05), por lo tanto, se acepta la Ho y se rechaza la hipótesis específica 1. Es decir, la dimensión procesos no influye en la en la eficiencia operativa en Atento -Ate 2017.

Tabla 22

Modelo	Coeficientes				
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1 (Constante)	2,380	,409		5,819	,000
PROCESOS (agrupado)	,133	,181	,118	,734	,467

a. Variable dependiente: EFICIENCIA OPERATIVA (agrupado)

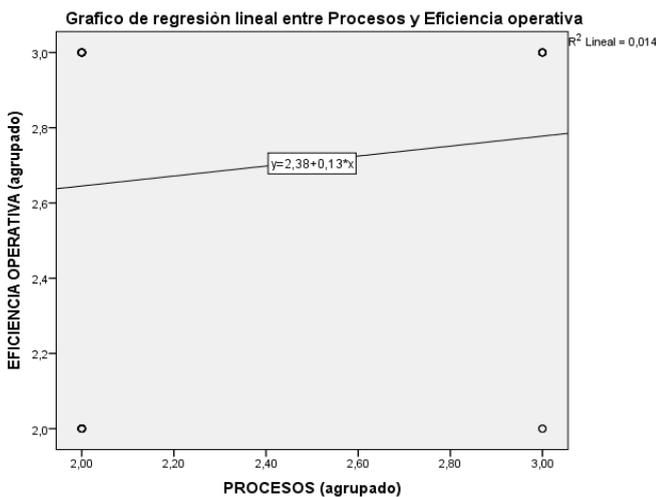


Figura 9: Gráfico de regresión lineal

Interpretación: El resultado de la tabla 21 nos conduce a presentar la ecuación de regresión lineal que es $Y = \beta_0 + \beta_1.X$ Donde la eficiencia operativa es igual a 2.380 y 0.133 que es igual a los procesos. Resultando: $Y=2.380 + 0.133X$ evidenciando que no existe influencia alguna.

3.3.3. Hipótesis específica 2:

H_e.- Las estrategias influyen en la eficiencia operativa en Atento-Ate 2017.

H₀.- Las estrategias no influyen en la eficiencia operativa en Atento-Ate 2017.

H₁.- Las estrategias si influyen en la eficiencia operativa en Atento-Ate 2017.

Tabla 23

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,888 ^a	,788	,782	,221

a. Predictores: (Constante), ESTRATEGIAS (agrupado)

Interpretación:

La variación la gestión empresarial se da en 78.80% y por efecto de la eficiencia operativa esta variación es alta según la tabla 16.

Tabla 24

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	6,913	1	6,913	141,075	,000 ^b
	Residuo	1,862	38	,049		
	Total	8,775	39			

a. Variable dependiente: EFICIENCIA OPERATIVA (agrupado)

b. Predictores: (Constante), ESTRATEGIAS (agrupado)

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabla 23 de ANOVA se observa que la significancia encontrada es menor (0.000) a la significancia de trabajo (0.05), por lo tanto, se rechaza la H₀ y se acepta la hipótesis específica 2. Es decir, la dimensión estrategias influyen en la en la eficiencia operativa en Atento -Ate 2017.

Tabla 25

Coefficientes						
Modelo		Coefficients				
		Coefficientes no estandarizados	estandarizados			
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	,138	,216		,637	,528
	ESTRATEGIAS (agrupado)	,931	,078	,888	11,877	,000

a. Variable dependiente: EFICIENCIA OPERATIVA (agrupado)

Interpretación: El resultado de la tabla 21 nos conduce a presentar la ecuación de regresión lineal que es $Y = \beta_0 + \beta_1.X$ Donde la eficiencia operativa es igual a 1.380 y 0.931 que es igual a las estrategias. Resultando: $Y = 1.380 + 0.931X$.

Analizando se evidencia que la eficiencia operativa está variando en 78.8% por efecto de las estrategias y, además, aportan en 93.1% en el cambio de la variable eficiencia operativa.

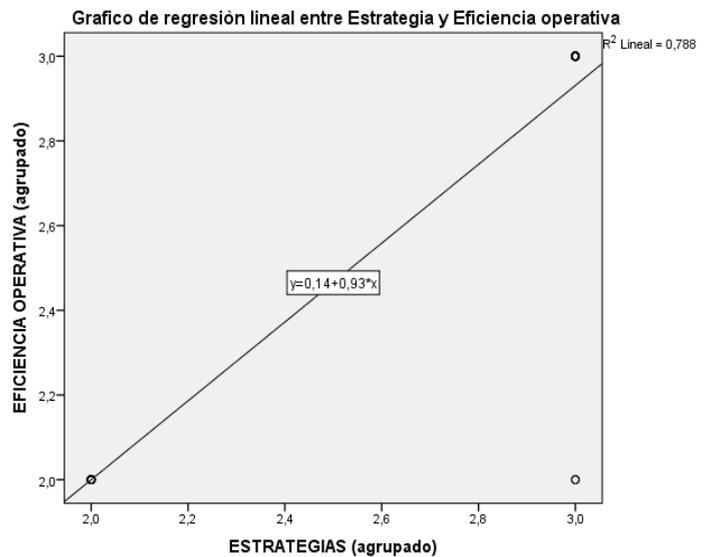


Figura 10: Gráfico de regresión lineal

IV. DISCUSIÓN

En la presente tesis los resultados más relevantes obtenidos como parte de la recolección y proceso de datos en la investigación titulada “La gestión empresarial y su influencia en la eficiencia operativa en Atento – Ate, 2017”, fueron comparados con los antecedentes de estudio, destacando las investigaciones de Lorenzo (2011) y Chavez y Pilco (2011).

La tesis tuvo como objetivo general determinar la influencia de La gestión empresarial en la eficiencia operativa en Atento – Ate, 2017.

El tipo de investigación realizada en esta investigación fue aplicada de nivel explicativo causal, a diferencia de la tesis de Lorenzo (2011) quien trabajo una investigación transversal de tipo correlacional causal, sin embargo existe concordancia a nivel del diseño de la investigación, debido a que ambo trabajamos un estudio no experimental.

Lorenzo tuvo objetivo general determinar la influencia que existe entre la gestión empresarial y el desempeño competitivo, dentro de su estudio aplico el análisis de asociación mediante la prueba de “ Chi- Cuadrado”, obteniendo como resultado un valor de 4.50 siendo este valor mayor al crítico (3. 84) por lo que rechazo su hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

Ambos objetivos se relacionan indirectamente, dado que para alcanzar un desempeño competitivo, es necesario que la organización opere de manera eficiente sin embargo los resultados obtenidos por Lorenzo discrepan con los obtenidos en esta investigación dado que él llega a afirmar que existe una influencia significativa entre la gestión empresarial y el desempeño competitivo en las MYPES del sector inmobiliario en el distrito de independencia, 2011.

De esta forma concluyo que contando con los conocimientos necesarios y una buena aplicación de la gestión empresarial la toma de decisiones será más asertiva, por ende, existe una relación directa entre estas variables, una gestión empresarial correcta aumentará el desempeño competitivo de la organización.

Esta investigación tuvo como hipótesis general: La gestión empresarial influye en la eficiencia operativa en Atento-Ate, 2017. De acuerdo a la prueba de hipótesis y análisis del cuadro de resultados en base al estadístico de correlación de Pearson y la prueba de regresión lineal la tabla 12 y 15 indican que se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis de investigación, por lo tanto evidencia una correlación positiva débil de un 28.5% concluyendo que no existe influencia entre gestión empresarial y eficiencia operativa. Y el 8.10% de la variación de la gestión empresarial está explicada por la eficiencia operativa.

Por otro lado la tesis tuvo como objetivo específico 1: Determinar la influencia de los procesos en la eficiencia operativa en Atento-Ate, 2017. Los resultados determinaron un nivel de significancia de 0.467 por lo que se acepta la hipótesis nula, evidenciando que no existe influencia entre los procesos y la eficiencia operativa.

Dichos resultados difieren con los hallados por Chávez y Pilco (2011) en su investigación titulada: "Auditoria de gestión al departamento de contabilidad del gobierno municipal de Penipe correspondiente al periodo Enero a Diciembre del 2010", a fin de alcanzar la eficiencia operativa" realizada en escuela superior politécnica de Chimborazo en Ecuador. Donde uno de sus objetivos fue determinar si la entidad posee políticas y procesos actualizados para la contratación de personal, debido que en su investigación si encontró influencia entre sus variables.

Ambos objetivos se relacionan indirectamente, dado que hacen referencia a los procesos que se manejan dentro de las organizaciones, sin embargo difieren en los resultados, Chávez y Pilco concluyeron no realiza la actualización de políticas y procesos para la contratación idónea de personal, esto trae como consecuencia que no se garantice el desarrollo profesional y eficaz en las actividades a realizarse dentro del gobierno municipal.

Por ultimo esta investigación tuvo como objetivo específico 2: Las estrategias influyen en la eficiencia operativa en Atento-Ate, 2017. A diferencia de resultados anteriores este objetivo mostro un nivel de significancia menor a 0,05, por ende, se rechazó la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación como verdadera

indicando que existe influencia entre la estrategia y la eficiencia operativa en la empresa Atento, Ate; 2017.

Estos resultados tienen coherencia con lo que concluye Quispe (2013) en su tesis titulada: La Gestión Empresarial y el Impacto en el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, gestionado a través del Convenio Binacional ALBA-TCP, entre el Estado Plurinacional de Bolivia y la República Bolivariana de Venezuela, en las gestiones 2006-2012. En donde en referencia a la gestión empresarial concluyo: “No se tomó en cuenta las cuatro funciones básicas que debe tener en cuenta toda empresa, para gestionar eficientemente un negocio, se debe realizar: Planificación, organización, dirección y control.”

V. CONCLUSIONES

Contrastando los resultados de la investigación de campo, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis se llegó a determinar las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que no existe influencia entre las variables gestión empresarial y eficiencia operativa, los datos evidenciaron en la prueba de hipótesis una significancia de 0.074 este resultado es respaldado a la vez por la prueba de Prueba de Kruskal-Wallis al obtener el mismo nivel de significancia, siendo esta mayor a 0.05, por lo tanto se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis de investigación. Dentro de la empresa los analistas no perciben una gestión empresarial marcada, esto respalda lo que indica Pérez Carballo, para que una empresa llegue a sus objetivos, los empleados deben estar orientados al cumplimiento del mismo.
2. Del mismo modo se determinó que no existe influencia entre los procesos y la eficiencia operativa, debido a que se obtuvo un nivel de significancia de 0.467, mayor a 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis específica, de igual manera el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,118, siendo una correlación positiva muy débil.

Contrastado con lo que indica Gómez en el año 2010, la empresa no estaría ejecutando una correcta combinación entre los procesos con las personas y tecnología es por ello que no alcanza la eficiencia operacional.

3. Por último se determinó que existe influencia entre las estrategias y la eficiencia operativa, obteniendo una significancia de 0.00 y un coeficiente de correlación de Pearson de 0.888, siendo una correlación positiva considerable, esto quiere decir que la elaboración y utilización de estrategias adecuadas traerán como consecuencia que la organización obtenga una operación eficiente., para ello se debe completar de una adecuada planificación y demás conocimientos que aporten de forma significativa.

VI. RECOMENDACIONES

Luego del análisis de los resultados de esta investigación se propone las siguientes recomendaciones:

1. Para poder obtener una medición de la gestión empresarial que se emplea actualmente en una organización se recomienda no tener como variable a la eficiencia operativa, debido a los resultados obtenidos en la investigación, otra variable podría obtener una medición con mayor precisión, de igual manera la empresa debería de entrar en un proceso de autoevaluación para poder identificar el modelo de gestión empresarial que están utilizando y determinar si es el correcto.
2. Para optimizar resultados las estrategias tienen que generarse de forma correcta para que pueden implementarse, debido a que más del 50% indica que no se implementan, se deben desarrollar reuniones o focus group en el cual se expongan ideas de mejora para la optimización de procesos, establecer cuadros con tiempo de ejecución y medición de resultados.
3. Dentro de la autoevaluación a realizarse se podría complementar con una fiscalización por parte de alguna consultoría, de tal forma que fiscalice los procesos y lineamientos que actualmente se utilizan, para determinar si están alineados con el cumplimiento de objetivos.
4. A futuros investigadores, mayor determinación en la elección de variables, a fin de que pueda servir como indicador de medición fiable y cuantificable, de tal modo que se obtengan resultados con mayor precisión.

VI. REFERENCIAS

- Ávila, H. (2006) *Introducción a la metodología de investigación*. México: EUMED
- Belotserkovskiy, R. (2005). *Investigación y desarrollo de un tablero de mando para la gestión empresarial basado en el sistema de gestión estratégica "Balanced Scorecard"*. (Tesis de titulación). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Bernad, Estela (2014). *Actualización de los nuevos sistemas educativos*. España:ACCI.
- Carrasco S. (2005). *Metodología de Investigación Científica*. Lima, Perú. Editorial San Marcos.
- Carrión, J. (2007). *Estrategia de la visión a la acción*. (2da ed.) Madrid: ESIC editorial.
- Chávez, V. (2011). *Auditoria de gestión al departamento de contabilidad del gobierno municipal de Penipe correspondiente al periodo enero a diciembre del 2010 a fin de alcanzar la eficiencia operativa*. (Tesis de titulación). Escuela superior politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- Diario el Comercio (12 de octubre del 2010). Negocio que avanza: Call centers peruanos les quitan mercado a chilenos. *Diario el Comercio*. Recuperado de: http://elcomercio.pe/economia/peru/negocio-que-avanza-call-centers-peruanos-le-quitan-mercado-chilenos-noticia-652801?ref=nota_economia&ft=mod_leatambien&e=titulo.
- Diario el Comercio (23 de octubre del 2014). La mitad de los empleados por "Call centers" son primerizos. *Diario el Comercio*. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/economia/peru/mitad-empleados-call-centers-son-primerizos-noticia-1765900>.
- Editorial Vértice. (2010). *Gestión de calidad ISO 9001 en el comercio*. Málaga: Vértice.

- Gómez, L. (2010). *Procesos y Eficiencia operacional*. Recuperado de: <https://lynettegomez.com/2010/10/14/procesos-y-eficiencia-operacional/>
- Gonzales, J. (2014). *Gestión empresarial y competitividad en las MYPES del sector textil en el marco de la ley N°28015 en el distrito de La Victoria – año 2013*. (Tesis de titulación). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2006). *Metodología de la Investigación*. 4ta edición. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Hernández y Rodríguez, S., Pulido, A. (2011). *Fundamentos de Gestión empresarial*. México: Mc Graw – Hill.
- Hrebiniak, L. (2010). *Asegúrese de que la estrategia funcione: como liderar la ejecución y el cambio eficaces*. Lima: Editorial Norma.
- Jiménez, D. (2007). *Manual de recursos humanos*. Madrid: ESIC editoriales.
- Landeau, M. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Caracas: Editorial Alfa.
- León, C., Amoros, E. y otros (2007). *Gestión empresarial para agropecuarios*. Lima: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Lorenzo, M. (2012). *La gestión empresarial y su influencia en el desempeño competitivo de las MYPES, sector inmobiliario en el distrito de independencia – 2011*. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Martínez, M. (2013). *La gestión empresarial. Equilibrando objetivos y valores*. Madrid: Díaz de los Santos.
- Mas, F. (2010) *Temas de investigación comercial*. (6ta ed.) Alicante: Editorial club universitario.

Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2012) *Informe estadístico mensual*.

Recuperado

de:

http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/iem/IEM_189.pdf

Pérez – Carballo, J. (2013). *Control de gestión empresarial. Textos y casos*. (8va ed.). Madrid: ESIC editorial.

Quispe, L. (2013). *La Gestión Empresarial y el Impacto en el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, gestionado a través del Convenio Binacional ALBA-TCP, entre el Estado Plurinacional de Bolivia y la República Bolivariana de Venezuela, en las gestiones 2006-2012*. (Tesis de licenciatura). Universidad Mayor de San Andrés, La paz, Bolivia.

Reguera, A. (2008). *Metodología de la investigación lingüística: prácticas de escritura*. (1ra ed.) Córdoba: Brujas.

Restrepo, L. (2004). *Interpretando a Porter*. Bogotá: Centro editorial Universidad del Rosario.

Reyes, G. (2012). *Proyecto de Investigación gestión empresarial y desarrollo*. (Tesis de doctorado). Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia.

ANEXOS

Instrumento de medición

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

Por favor marque con una **X** en el recuadro en blanco que le corresponde a cada afirmación y en la alternativa que elija.

1 = Nunca	2 = Casi Nunca	3 = A Veces	4 = Casi Siempre	5 = Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°	PREGUNTA	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
1)	Los analistas de eficiencia operativa tienen claro los objetivos trazados.					
2)	El estilo de gestión que llevan los analistas ayuda al cumplimiento de objetivos.					
3)	Los procesos realizados por Atento están en un constante seguimiento.					
4)	El control en los procesos ayuda a obtener una mayor eficiencia en la parte operativa.					
5)	La comunicación existente entre la gerencia de eficiencia operativa y las gerencias es la correcta.					
6)	Las capacitaciones brindadas por la empresa están alineadas con la eficiencia de la operación.					
7)	El trabajo complementario entre las áreas involucradas para una eficiente operación es el correcto.					
8)	La gestión empresarial es reflejada en una adecuada administración de tiempo.					
9)	La elección de estrategias a corto plazo conlleva a una operación eficiente.					
10)	Se recauda la información suficiente para la elaboración de un pronóstico más efectivo.					
11)	Cuenta con las herramientas adecuadas para la realización de una buena gestión.					
12)	Atento le brinda la mayor utilidad a las herramientas de gestión.					
13)	Toma conciencia en que la gestión y toma de decisiones que realiza tiene un impacto en el costo de operación.					
14)	La rentabilidad de la empresa es reflejado en base a estrategias elaboradas en base a la productividad.					
15)	La calidad con la que gestiona cada servicio trae como consecuencia la eficiencia operativa.					
16)	Existe un relación directa entre la calidad de gestión y el cumplimiento de metas					
17)	La gestión realizada trae como resultado el cumplimiento de metas y la satisfacción del cliente (contratante).					
18)	Toma en consideración todos los recursos a su alcance para la generación de una adecuada estrategia.					
19)	Existe un requerimiento de personal necesario para cubrir demandas.					
20)	Los procesos que maneja el área de operaciones son los correctos para obtener eficiencia operativa.					
21)	Existe una buena gestión del recurso humano generando una operación adecuada.					
22)	Se considera que la gestión realizada impactara en el nivel de rotación de personal.					

Elaboración Propia

Muchas gracias por su tiempo.

Base de datos

BASE DEDATOS 4.6.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0	Los analistas d...	{1, nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0	El estilo de ges...	{1, nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0	Los procesos r...	{1, nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	El control en lo...	{1, nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	La comunicació...	{1, nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	La capacitació...	{1, nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	El trabajo comp...	{1, nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	La gestión emp...	{1, nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	La elección de ...	{1, nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	Se recauda la i...	{1, nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	Cuenta con las ...	{1, nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	Atento le brinda...	{1, nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	Toma concienci...	{1, nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	La rentabilidad ...	{1, nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	La calidad con l...	{1, nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	Existe un relac...	{1, nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	La gestión reali...	{1, nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	Toma en consi...	{1, nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0	Existe un reque...	{1, nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0	Los procesos q...	{1, nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0	Existe una bue...	{1, nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	8	0	Se considera q...	{1, nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
23	V1	Numérico	5	2	GESTION EMP...	{1,00, nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	V2	Numérico	5	2	EFICIENCIA O...	{1,00, nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	D1	Numérico	5	2	PROCESOS	{1,00, nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	D2	Numérico	5	2	POLITICAS	{1,00, nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
1											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode-ON

BASE DEDATOS 4.6.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 38 de 38 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	f
1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
6	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
8	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
9	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
10	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
11	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4
12	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
13	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
14	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4
15	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
17	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
18	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
19	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
20	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4
21	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
22	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
23	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4
24	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
25	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
1	Item1	Numérico	8	0	¿Considera que la gestion empresarial de Atento guarda relación con la eficiencia oper...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
2	Item2	Numérico	8	0	¿Considera que existe un analisis correcto en la gestion empresarial que realiza Atento?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
3	Item3	Numérico	8	0	¿Cree que en los procesos realizados por Atento estan alineados a la mision de la emp...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
4	Item4	Numérico	8	0	¿Considera que el estilo de gestión que maneja Atento ayuda a una operación eficiente?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
5	Item5	Numérico	8	0	¿Considera que el control en los procesos ayuda a obtener una mayor eficiencia en la p...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
6	Item6	Numérico	8	0	¿Considera que se cuenta con el personal idoneo para una buena gestion empresarial?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
7	Item7	Numérico	8	0	¿Cree que las capacitaciones brindadas por la empresa estan alineadas con la eficien...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
8	Item8	Numérico	8	0	¿Considera que la comunicación existente con la operación es la correcta?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
9	Item9	Numérico	8	0	¿Cree que el conocimiento de metas es adoptado de forma equitativa entre la gestion ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
10	Item10	Numérico	8	0	¿Cree que una mejora de rentabilidad sea consecuencia de una buena gestion en Aten...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
11	Item11	Numérico	8	0	¿Considera que una buena gestion se vera reflejada en una adecuada administracion d...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
12	Item12	Numérico	8	0	¿Considera que la elección de estrategias en corto plazo conllevara a una operación ef...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
13	Item13	Numérico	8	0	¿Considera que recaudar mayor informacion conllevara a un pronostico mas efectivo y ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
14	Item14	Numérico	8	0	¿Cree usted que cuenta con las herramientas adecuadas para la realizacion de una bu...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
15	Item15	Numérico	8	0	¿Considera que Atento le brinda la mayor utilidad a las herramientas de gestion?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
16	Item16	Numérico	8	0	¿Es consiente que la toma de decisiones y gestion que realiza tiene un impacto en el ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
17	Item17	Numérico	8	0	¿Cree que la eficiencia operativa buscada se deba a la calidad con la que se gest...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
18	Item18	Numérico	8	0	¿Cree que la satisfaccion del cliente (contratante) se deba al resultado de la gestion r...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
19	Item19	Numérico	8	0	¿Considera que la mejora en procesos de operación se deba a una adecuada la gesto...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
20	Item20	Numérico	8	0	¿Cree usted que una buena gestion del recursi humano taraera como consecuencia un...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal
21										
22										
23										
24										
25										
26										

Base de datos Frank_piloto.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

9 : Item11 4

Visible: 20 de 20 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item
1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	
3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	
4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
6	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
8	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	
9	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	
10	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	
11	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	
12	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
13	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	
15	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																
24																
25																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN EMPRESARIAL

N°	PROCESOS INTELECTUALES	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿Considera usted que existe un análisis correcto por parte del personal involucrado en la gestión empresarial que se realiza en los servicios?								
2	¿Cree usted que los procesos realizados por Atento están alineados a la misión y visión de la empresa?								
3	¿Considera usted que el estilo de gestión que llevan los analistas ayuda al cumplimiento de objetivos trazados por la empresa?								
4	¿Considera usted que el control que reciben los procesos de la organización ayuda a gestionar los servicios de manera eficiente?								
5	¿Considera usted que el perfil de los analistas es el idóneo para una buena gestión empresarial?	POLITICAS	SI	No	SI	No	SI	No	
6	¿Cree usted que las capacitaciones brindadas por la empresa están alineadas a una correcta gestión en la parte operativa?								
7	¿Considera usted que la comunicación existente con el área de operaciones es la más adecuada para obtener una gestión eficiente?								
8	¿Cree usted que el crecimiento rentable como consecuencia de una buena gestión en la parte operativa?	ESTRATEGIA	SI	No	SI	No	SI	No	
9	¿Considera usted que una gestión eficiente se verá reflejada con una adecuada administración de tiempo?								
10	¿Considera usted que recaudar mayor información conllevara a un pronóstico más exacto y por ende una mejor elaboración de estrategias para una gestión eficiente?								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

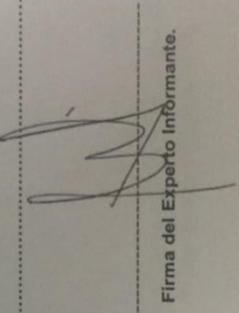
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: RODRIGO CASTILLO CASTILLO DNI: 09975834

Especialidad del validador: DE EN ADMINISTRACION

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN EMPRESARIAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	PROCESOS INTELECTUALES ¿Considera usted que existe un análisis correcto por parte del personal involucrado en la gestión empresarial que se realiza en los servicios?							
2	¿Cree usted que los procesos realizados por Atención están alineados a la misión y visión de la empresa?							
3	¿Considera usted que el estilo de gestión que llevan los analistas ayuda al cumplimiento de objetivos trazados por la empresa?							
4	¿Considera usted que el control que reciben los procesos de la organización ayuda a gestionar los servicios de manera eficiente?							
5	POLITICAS ¿Considera usted que el perfil de los analistas es el idóneo para una buena gestión empresarial?	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Cree usted que las capacitaciones brindadas por la empresa están alineadas a una correcta gestión en la parte operativa?							
7	¿Considera usted que la comunicación existente con el área de operaciones es la más adecuada para obtener una gestión eficiente?							
8	ESTRATEGIA ¿Cree usted que exista un crecimiento rentable como consecuencia de una buena gestión en la parte operativa?	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Considera usted que una gestión eficiente se verá reflejada con una adecuada administración de tiempo?							
10	¿Considera usted que recaudar mayor información conllevara a un pronóstico más exacto y por ende una mejor elaboración de estrategias para una gestión eficiente?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

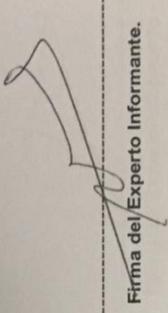
Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: EDITH G. ROSALES DOMÍNGUEZ DNI: 25703679

Especialidad del validador: T. MANZAS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: 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



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN EMPRESARIAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	PROCESOS INTELECTUALES ¿Considera usted que existe un análisis correcto por parte del personal involucrado en la gestión empresarial que se realiza en los servicios? ¿Cree usted que los procesos realizados por Aliento están alineados a la misión y visión de la empresa?							
2	¿Considera usted que el estilo de gestión que llevan los analistas ayuda al cumplimiento de objetivos trazados por la empresa? ¿Considera usted que el control que reciben los procesos de la organización ayuda a gestionar los servicios de manera eficiente?							
3	POLITICAS ¿Considera usted que el perfil de los analistas es el idóneo para una buena gestión empresarial? ¿Cree usted que las capacitaciones brindadas por la empresa están alineadas a una correcta gestión en la parte operativa?							
4	¿Considera usted que la comunicación existente con el área de operaciones es la más adecuada para obtener una gestión eficiente? ESTRATEGIA ¿Cree usted que exista un crecimiento rentable como consecuencia de una buena gestión en la parte operativa? ¿Considera usted que una gestión eficiente se verá reflejada con una adecuada administración de tiempo? ¿Considera usted que recaudar mayor información conllevara a un pronóstico más exacto y por ende una mejor elaboración de estrategias para una gestión eficiente?	SI	No	SI	No	SI	No	
5								
6								
7								
8		SI	No	SI	No	SI	No	
9								
10								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

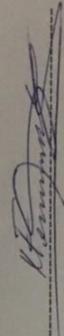
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra Mg: LINDA LUISA FERRAZZANO DAUER DNI: 09044632

Especialidad del validador: Psicología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EFICIENCIA OPERATIVA

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	PRODUCTIVIDAD ¿Cree usted que las herramientas con las que realiza su labor, son de gran utilidad para obtener una mayor eficiencia operativa?							
12	¿Considera usted que la empresa obtiene la mayor utilidad de las herramientas de gestión que emplea para obtener eficiencia operativa?							
13	¿Cree usted que la tecnología empleada por la organización es la adecuada para obtener eficiencia operativa?							
14	¿Usted es consciente que el nivel de eficiencia operativa que logre gestionar en los servicios tiene un impacto en los costos totales de la empresa?							
15	DISEÑO ¿Considera usted que la eficiencia operativa buscada se debe a la calidad con la que se gestiona cada servicio?	SI	No	SI	No	SI	No	
16	¿Cree usted que el cumplimiento de metas y la satisfacción del cliente (contratante) se debe al buen resultado en la eficiencia operativa de la empresa?							
17	¿Considera usted que el cumplimiento de metas trazadas por la empresa sean más fáciles manejando una eficiencia operativa?							
18	OPERACIONES ¿Es consciente usted que un flujo de trabajo eficiente y adecuado conllevará a la eficiencia global de la organización?	SI	No	SI	No	SI	No	
19	¿Cree usted que la empresa le da la autonomía necesaria en la utilización de recursos para obtener una eficiencia operativa?							
20	¿Cree usted que una buena gestión de los recursos traerá como consecuencia una eficiencia operativa?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

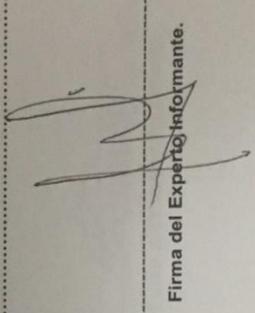
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: DR. P. CASTILLA CASTILLO DNI: 09975834

Especialidad del validador: EN ADMINISTRACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: 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



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EFICIENCIA OPERATIVA

N°	PRODUCTIVIDAD	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			SI	No	SI	No	SI	No	
11	¿Cree usted que las herramientas con las que realiza su labor, son de gran utilidad para obtener una mayor eficiencia operativa?								
12	¿Considera usted que la empresa obtiene la mayor utilidad de las herramientas de gestión que emplea para obtener eficiencia operativa?								
13	¿Cree usted que la tecnología empleada por la organización es la adecuada para obtener eficiencia operativa?								
14	¿Usted es consciente que el nivel de eficiencia operativa que logre gestionar en los servicios tiene un impacto en los costos totales de la empresa?								
15	DISEÑO ¿Considera usted que la eficiencia operativa buscada se debe a la calidad con la que se gestiona cada servicio?		SI	No	SI	No	SI	No	
16	¿Cree usted que el cumplimiento de metas y la satisfacción del cliente (contratante) se debe al buen resultado en la eficiencia operativa de la empresa?								
17	¿Considera usted que el cumplimiento de metas trazadas por la empresa sean más factibles manejando una eficiencia operativa?								
18	OPERACIONES ¿Es consciente usted que un flujo de trabajo eficiente y adecuado conllevará a la eficiencia global de la organización?		SI	No	SI	No	SI	No	
19	¿Cree usted que la empresa le da la autonomía necesaria en la utilización de recursos para obtener una eficiencia operativa?								
20	¿Cree usted que una buena gestión de los recursos traerá como consecuencia una eficiencia operativa?								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra Mg: Anaelys Fernández Saucedo DNI: 09011632

Especialidad del validador: Estadística

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EFICIENCIA OPERATIVA

N°	PRODUCTIVIDAD	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Cree usted que las herramientas con las que realiza su labor, son de gran utilidad para obtener una mayor eficiencia operativa?								
12	¿Considera usted que la empresa obtiene la mayor utilidad de las herramientas de gestión que emplea para obtener eficiencia operativa?								
13	¿Cree usted que la tecnología empleada por la organización es la adecuada para obtener eficiencia operativa?								
14	¿Usted es consciente que el nivel de eficiencia operativa que logre gestionar en los servicios tiene un impacto en los costos totales de la empresa?								
15	DISEÑO ¿Considera usted que la eficiencia operativa buscada se debe a la calidad con la que se gestiona cada servicio?			SI	NO	SI	NO	SI	NO
16	¿Cree usted que el cumplimiento de metas y la satisfacción del cliente (contratante) se debe al buen resultado en la eficiencia operativa de la empresa?								
17	¿Considera usted que el cumplimiento de metas trazadas por la empresa sean más fáciles manejando una eficiencia operativa?								
18	OPERACIONES ¿Es consciente usted que un flujo de trabajo eficiente y adecuado conllevará a la eficiencia global de la organización?			SI	NO	SI	NO	SI	NO
19	¿Cree usted que la empresa le da la autonomía necesaria en la utilización de recursos para obtener una eficiencia operativa?								
20	¿Cree usted que una buena gestión de los recursos traerá como consecuencia una eficiencia operativa?								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

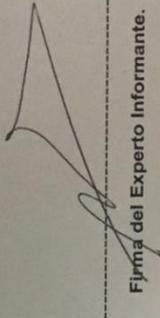
Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: EDITH ROSALES DOMÍNGUEZ DNI: 25703679

Especialidad del validador: FINANZAS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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


 Firma del Experto Informante.

Visualizador de Documentos de Turnitin - Google Chrome
 Seguro | https://turnitin.com/dv?o=828163723&lang=es&u=10511611585&s=3

Probar el nuevo Feedback Studio

TESIS.II | TESIS.II para el: 31-Dic-2017

Originality | GradeMark | PeerMark

turnitin.com

28% SIMILAR DE 0

Trabajo 4 de 6

Resumen de Coincidencias

1	Entregado a Universid... Trabajo de estudiante	15%
2	www.repositorioacad... fuente de Internet	2%
3	biblio3.url.edu.gt fuente de Internet	2%
4	docslide.us fuente de Internet	1%
5	www.urosario.edu.co fuente de Internet	1%
6	trabajo.gob.pe fuente de Internet	1%
7	docplayer.es fuente de Internet	1%
8	repository.unilibre.edu.co fuente de Internet	1%

iuancarrion.wordpress...

Página: 1 DE 4

Versión solo texto del...

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"La gestión empresarial y su influencia en la eficiencia operativa en Aliento- Ate, 2017"

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

AUTOR
 RUIZ ACARO, FRANK JOAN

ASESOR
 DIAZ SAUCEDO, Severino Antonio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
 ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES