



# UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

## **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

Efectos de la gestión operativa en la calidad del servicio en las empresas que ofrecen mantenimiento preventivo y correctivo contadoras de billetes y monedas en Lima metropolitana, periodo 2023

### **TESIS**

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Gerencia

### **AUTOR**

Prado Martinez, Jean Pierre

ORCID: 0009-0002-5464-2247

### **ASESOR**

Carnero Andia, Maximiliano

ORCID: 0000-0003-4779-0161

**Lima, Perú**

**2024**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos del autor**

Prado Martinez, Jean Pierre

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 41442780

### **Datos del asesor**

Carnero Andia, Maximiliano

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 40765223

### **Datos del jurado**

**JURADO 1:** Escalante Flores, Jorge Luis, DNI: 09390378, ORCID: 0000-0002-4942-5283

**JURADO 2:** Mendez Vicuña, Carlos Alberto, DNI: 07128084, ORCID: 0000-0001-7809-5781

**JURADO 3:** Villa Esteves, José Antonio, DNI: 07778554, ORCID: 0000-0003-0005-4482

**JURADO 4:** Casas Quispe, María Isabel, DNI: 45705128, ORCID: 0000-0002-0445-374X

### **Datos de la investigación**

**Campo del conocimiento OCDE:** 5.02.04

**Código del programa:** 413256

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Jean Pierre Prado Martinez, con código de estudiante N.º 201320177 con DNI N.º 41442780, con domicilio en Urb. Leoncio Prado MZ C Lt. 11 distrito Rímac, provincia y departamento de Lima, en mi condición de bachiller en Administración y Gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, declaro bajo juramento que:

La presente tesis titulada: “Efectos de la gestión operativa en la calidad del servicio en las empresas que ofrecen mantenimiento preventivo y correctivo contadoras de billetes y monedas en Lima metropolitana, periodo 2023” es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Maximiliano Carnero Andia, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc.; La cual ha sido sometida al antiplagio Turnitin y tiene el 11% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 16 de agosto de 2024



---

Jean Pierre Prado Martinez  
DNI N.º 41442780

## Índice de similitud

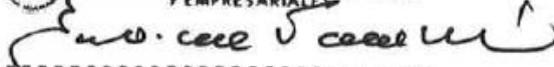
Efectos de la gestión operativa en la calidad del servicio en las empresas que ofrecen mantenimiento preventivo y correctivo contadoras de billetes y monedas en Lima metropolitana, periodo 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Ricardo Palma</b> Trabajo del estudiante	<b>4</b> %
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>3</b>	<b>repositorio.ulasamericas.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>4</b>	<b>blog.hubspot.es</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>repositorio.upla.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>repositorio.espam.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>8</b>	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %


**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
 Y EMPRESARIALES  
  
 Dr. Carlos Eduardo Del Valle Díaz  
 Jefe de la Unidad de Gestión y Trámites


**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
  
**1** %  
 MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARREDA BAZURI  
 SOCIO RESPONSABLE DEL TUBERON - ASOCIACIÓN DE EMPRESAS Y OFICINAS  
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

---

Excluir citas                    Apagado                    Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía            Apagado

I

 UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y EMPRESARIALES

*Carlos Eduardo Del Valle Díaz*

-----  
Dr. Carlos Eduardo Del Valle Díaz  
Jefe de la Unidad de Grados y Títulos

 UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

*Christian Alejandro Barreda Riquelme*

MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARREDA RIQUELME  
Docente Asistente de Grado, Asesor de Grado y Títulos  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

**Dedicatoria**

A Dios por haberme dado mucha salud y cuidarme en momentos difíciles como la pandemia, también por darme sabiduría para poder realizar mi tesis de forma satisfactoria; y a mis padres que siempre me apoyaron en toda la etapa de estudiante.

### **Agradecimientos**

A mis profesores de la Universidad Ricardo Palma, porque a través de ellos pude crecer profesionalmente debido a sus enseñanzas y a mi asesor por su orientación y apoyo incondicional durante la elaboración de la presente investigación.

## Introducción

Claramente, el avance de este estudio, conformado por distintos capítulos, ha sido fundamental para establecer la estructura del mismo, facilitando su ejecución y asegurando la coherencia necesaria en investigaciones de este tipo.

En lo concerniente al Capítulo I, planteamiento del estudio, se desarrolló desde la descripción de la problemática, el planteamiento de los problemas, objetivo del estudio, justificación, importancia, alcances y limitaciones, que, desde la investigación, han manifestado enlazamiento en cuanto a su elaboración.

En lo citado al Capítulo II, marco teórico conceptual, estuvo formado por distintos estudios e implementadas para tal fin, como son las investigaciones nacionales y extranjeras en la cual nos permitieron conocer desde otro punto de vista la existencia de otras investigaciones; sustentado tanto en el marco histórico y normativo, acompañado de las conceptualizaciones y definiciones de cada una de las variables, terminando con el marco conceptual.

En lo relacionado al Capítulo III, se basó en las hipótesis planteadas en el estudio, así como en la definición operativa de cada una de las variables; estas estaban conformadas por los indicadores respectivos, los cuales fueron tenidos en cuenta en dos etapas clave: al realizar la matriz de consistencia y en la creación del instrumento, el cual fue validado por los expertos.

En lo sostenido al Capítulo IV, se sustentó en cuanto al soporte metodológico del trabajo en donde se incluyó la definición del tipo y nivel de investigación, el método utilizado, las técnicas aplicadas, la población y la muestra seleccionadas, así como la validación y confiabilidad del instrumento. Además, se incorporó información relevante relacionada con la aplicación de técnicas estadísticas para el estudio. En esta sección del trabajo, se constató la existencia de una coherencia lógica, metodológica y estadística, lo cual fue fundamental para el desarrollo del estudio.

En cuanto al Capítulo V, las consecuencias de los resultados, se basaron principalmente en las interpretaciones realizadas de cada una de las preguntas. Posteriormente, se contrastaron las hipótesis planteadas en el trabajo, para que finalmente se lleve a cabo la discusión de estudios complementarios comparando los otros estudios tanto nacional como del extranjero con el estudio realizado por la universidad.

Y para finalizar, en cuanto al Capítulo VI, se mencionaron las conclusiones y recomendaciones, que se han planteado en relación a los objetivos previstos en el estudio; la investigación termina avalada por una amplia bibliografía y con los anexos correspondientes.

## Índice

Metadatos Complementarios .....	ii
Declaracion jurada de originalidad.....	iii
Indice de similitud .....	iv
Dedicatoria.....	vi
Agradecimientos .....	vii
Introducción.....	viii
Indice .....	x
Lista de tablas .....	xiii
Lista de figuras .....	xv
Resumen .....	xvi
Abstract.....	xvii
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....</b>	<b>1</b>
1. Formulación del problema .....	1
2. Objetivo general y específicos .....	4
3. Justificación e importancia del estudio .....	5
4. Alcance y limitaciones .....	6
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>7</b>
<b>MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL.....</b>	<b>7</b>

1.	Antecedentes de la investigación .....	7
2.	Bases teórico-científicas .....	12
3.	Definición términos básicos.....	33
<b>CAPÍTULO III .....</b>		<b>37</b>
<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES.....</b>		<b>37</b>
1.	Hipótesis y/o supuestos básicos .....	37
2.	Las variables de estudio y su operacionalización .....	37
3.	Matriz lógica de consistencia.....	38
<b>CAPÍTULO IV.....</b>		<b>39</b>
<b>MÉTODO.....</b>		<b>39</b>
1.	Tipo, enfoque, alcance y método de investigación .....	39
2.	Diseño específico de investigación.....	39
3.	Población y muestra.....	40
4.	Instrumento de obtención de datos .....	42
5.	Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	45
6.	Procesamiento de ejecución de estudio.....	46
<b>CAPÍTULO V .....</b>		<b>47</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>		<b>47</b>
1.	Datos cuantitativos.....	47
2.	Análisis de resultados .....	66
3.	Discusión de resultados.....	80

<b>CAPÍTULO VI</b> .....	87
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	87
1. Conclusiones.....	87
2. Recomendaciones .....	88
<b>REFERENCIAS</b> .....	91
<b>APENDICE</b> .....	99

## Lista de tablas

<b>Tabla 1</b> Entidades comerciales, financiero y entretenimiento en Lima, 2023.....	42
<b>Tabla 2</b> Muestra de Entidades comerciales, financiero y entretenimiento en Lima, 2023.....	43
<b>Tabla 3</b> Escala de Likert .....	44
<b>Tabla 4</b> Validez del instrumento.....	45
<b>Tabla 5</b> Niveles de confiabilidad Alfa de Cronbach.....	46
<b>Tabla 6</b> Estadísticas de fiabilidad.....	46
<b>Tabla 7</b> Importancia de la productividad de los recursos humano.....	48
<b>Tabla 8</b> Relevancia de la experiencia en el recurso humano.....	49
<b>Tabla 9</b> Consideración de la eficiencia en el factor humano .....	50
<b>Tabla 10</b> Prioridad de los Costos Operativos en estas entidades.....	52
<b>Tabla 11</b> Consideración del Control en las distintas áreas de operaciones.....	53
<b>Tabla 12</b> Consideración de los procedimientos operativos en estas organizaciones.....	54
<b>Tabla 13</b> Influencia de la gestión operativa en estas empresas.....	56
<b>Tabla 14</b> Consideración al cumplimiento de un servicio en estas entidades.....	57
<b>Tabla 15</b> Duración de un equipo luego de su reparación.....	58
<b>Tabla 16</b> Prioridad en la disponibilidad del personal técnico.....	60
<b>Tabla 17</b> Existencia de eficacia y precisión para resolver un problema técnico.....	61
<b>Tabla 18</b> Valor en la apariencia del personal en estas organizaciones.....	63
<b>Tabla 19</b> Los equipos reparados funcionan según los requerimientos.....	64
<b>Tabla 20</b> La calidad del servicio y su importancia.....	66
<b>Tabla 21</b> Importancia de la productividad y el cumplimiento de un servicio que se tiene por contrato .....	68

<b>Tabla 22</b> Pruebas de Chi-cuadrado.....	69
<b>Tabla 23</b> Nivel de experiencia y duración del equipo al ser reparado.....	70
<b>Tabla 24</b> Pruebas de Chi-cuadrado.....	70
<b>Tabla 25</b> El valor de la eficiencia y la disponibilidad del personal técnico para atender un servicio.....	72
<b>Tabla 26</b> Pruebas de Chi-cuadrado.....	72
<b>Tabla 27</b> Los costos operativos y la eficacia con la precisión para resolver un problema técnico .....	74
<b>Tabla 28</b> Pruebas de Chi-cuadrado.....	74
<b>Tabla 29</b> Necesidad del control operativo con la apariencia del personal técnico que brinda servicio.....	76
<b>Tabla 30</b> Pruebas de Chi-cuadrado.....	76
<b>Tabla 31</b> Consideración en los procedimientos operativos y los equipos operativos para prestar servicio.....	78
<b>Tabla 32</b> Pruebas de Chi-cuadrado.....	78
<b>Tabla 33</b> Consecuencia de la gestión operativa y la calidad de servicio.....	80
<b>Tabla 34</b> Pruebas de Chi-cuadrado.....	80
<b>Tabla 35</b> Matriz de operacionalización.....	99
<b>Tabla 36</b> Matriz de consistencia.....	101

## Lista de figuras

<b>Figura 1</b> Importancia de la productividad de los recursos humanos.....	49
<b>Figura 2</b> Relevancia de la experiencia en el recurso humano.....	50
<b>Figura 3</b> Consideración de la eficiencia en el factor humano.....	51
<b>Figura 4</b> Prioridad de los Costos Operativos en estas entidades.....	53
<b>Figura 5</b> Consideración del Control en las distintas áreas de operaciones.....	54
<b>Figura 6</b> Consideración de los procedimientos operativos en estas organizaciones..	55
<b>Figura 7</b> Influencia de la gestión operativa en estas empresas.....	57
<b>Figura 8</b> Consideración al cumplimiento de un servicio en estas entidades.....	58
<b>Figura 9</b> Duración de un equipo luego de su reparación.....	59
<b>Figura 10</b> Prioridad en la disponibilidad del personal técnico.....	61
<b>Figura 11</b> Existencia de eficacia y precisión para resolver un problema técnico...	62
<b>Figura 12</b> Valor en la apariencia del personal en estas organizaciones.....	64
<b>Figura 13</b> Los equipos reparados funcionan según los requerimientos.....	65
<b>Figura 14</b> La calidad del servicio y su importancia.....	67
<b>Figura 15</b> Gráfico Chi-cuadrada.....	69
<b>Figura 16</b> Gráfico Chi-cuadrada.....	71
<b>Figura 17</b> Gráfico Chi-cuadrada.....	73
<b>Figura 18</b> Gráfico Chi-cuadrada.....	75
<b>Figura 19</b> Gráfico Chi-cuadrada.....	77
<b>Figura 20</b> Gráfico Chi-cuadrada.....	79
<b>Figura 21</b> Gráfico Chi-cuadrada.....	81

## Resumen

Es considerable distinguir que la investigación relacionada con los *Efectos de la gestión operativa en la calidad del servicio en las empresas que ofrecen mantenimiento preventivo y correctivo “contadoras de billetes y monedas” en Lima metropolitana, periodo 2023*; abordó puntos claves como parte del trabajo, subrayando que su objetivo fue determinar si los efectos de la gestión operativa inciden en la calidad del servicio de estas empresas; para ello, se utilizó, por un lado, la metodología de investigación científica y, por otro, se recopiló información relevante sobre cada una de las variables. Así mismo, se consideraron los aspectos normativos y teórico-conceptuales que respaldan el tema en cuestión. Asimismo, en relación con la parte esencial del estudio, se utilizaron técnicas para la recolección de datos, los cuales, tras ser validados por expertos en cuanto a la metodología empleada, fueron sometidos a un análisis estadístico. Luego, se interpretaron y se compararon las hipótesis planteadas, finalizando con la discusión, las conclusiones y las recomendaciones, es relevante mencionar que su estructura cumple con las recomendaciones establecidas para tal fin. Asimismo, se incluyen las referencias correspondientes y los anexos que apoyan el estudio realizado, demostrando así una coherencia metodológica y temática en todo el desarrollo del proyecto.

Palabras claves: gestión operativa, calidad de servicio, empresas contadoras de billetes y monedas.

### **Abstract**

It is important to distinguish that the research related to the Effects of operational management on the quality of service in companies that offer preventive and corrective maintenance "bill and coin counters" in metropolitan Lima, period 2023; addressed key points as part of the work, emphasizing that its objective was to determine if the effects of operational management affect the quality of service of these companies; For this, the scientific research methodology was used, on the one hand, and, on the other, relevant information on each of the variables was collected. Likewise, the normative and theoretical-conceptual aspects that support the topic in question were considered. Likewise, in relation to the essential part of the study, techniques were used to collect data, which, after being validated by experts regarding the methodology used, were subjected to a statistical analysis. Then, the proposed hypotheses were interpreted and compared, ending with the discussion, conclusions and recommendations. It is relevant to mention that its structure complies with the recommendations established for this purpose. Likewise, the corresponding references and annexes that support the study carried out are included, thus demonstrating methodological and thematic coherence throughout the development of the project.

**Keywords:** operational management, service quality, bill and coin counting companies

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

#### **1. Formulación del problema**

Respecto al estudio en la problemática a nivel general de las empresas que brindan servicio de mantenimientos tanto preventivos y correctivos de “contadoras de billetes y monedas”, nos encontramos con numerosos problemas que afectan la parte operativa de estas organizaciones, toda vez que esto se ve reflejado en cuanto a la gestión de las mismas, por diferentes limitaciones y/o inconvenientes que inciden directamente en la gestión práctica de estas empresas y por ende se ve reflejado en la insatisfacción de sus clientes al no realizar un buen servicio. Si bien es cierto hoy en día es muy importante la calidad de servicio en toda organización, si no se toma medidas para mejorar la gestión operativa en las empresas es muy difícil mejorar la calidad de este.

Al tratar la problemática a nivel de estas organizaciones, encontramos a diario una variedad de problemas, el cual uno de ellos es la falta de capacitación del personal técnico que laboran en las mismas, por lo que al momento de realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las contadoras de billetes y monedas estos profesionales no tienen el mismo nivel y capacidad para solucionar un equipo, mencionado esto los clientes quedan en la mayoría de los casos insatisfechos.

Así mismo, las empresas mayormente buscan atender de manera inmediata los mantenimientos correctivos que se generan al día, ya sea dentro de las 24 o 48 horas debido a un contrato ya establecido, para ello en algunos casos los técnicos no son distribuidos de la manera correcta para realizar dichas atenciones, originando que no se lleguen a cumplir con todas los mantenimientos correctivos del día, a causa del ineficiente manejo interno de algunas organizaciones, a raíz de este problema las organizaciones pueden ser penalizadas al no cumplir el contrato estipulado.

Por otra parte, también encontramos en la organización que las áreas operativas no se encuentran unificadas o enlazadas, producto de ello no hay una buena comunicación de parte de los jefes de operaciones con las áreas de logística, en consecuencia, los equipos que requieren cambiar repuestos no se realizan en el momento indicado debido a que aún no se encuentran físicamente en sus almacenes por lo tanto no se puede realizar el cambio de repuesto, quedando los equipos en mal estado.

De igual manera, las empresas que brindan servicio de mantenimiento de contadoras de billetes y monedas, tienen una gran dificultad para reparar y cambiar repuestos a los equipos, debido a muchos factores, uno de ellos es que las organizaciones no envían los presupuestos en tiempo real a los clientes, ocasionando una serie de retrasos, otra problemática en la organización sobre el retraso para cambiar repuestos en los equipos, es que los clientes no están de acuerdo con el presupuesto que se les envía debido a que el costo es demasiado alto, esto también origina retrasos en la parte operativa de las empresas, debido a que no se pueden realizar los cambios sin previa autorización o aprobación de los clientes.

Prosiguiendo con la problemática, en las organizaciones manejan una serie de manual de repuestos, encontrando varios nombres de repuestos que son similares a otros, como consecuencia de esto el personal técnico de las organizaciones elaboran un informe mal hecho solicitando un repuesto por otro, producto de esto el área de encargada de realizar el presupuesto elabora uno totalmente erróneo debido a que no son los repuestos que realmente requieren los equipos, por lo que posteriormente se tiene que corregir el presupuesto que ya se había enviado inicialmente originando una gran molestia de parte de los clientes.

Actualmente, nos vemos con fallas de parte de los mismos usuarios, una de estas y a diario es el mal uso de las contadoras de monedas y billetes por parte de su mismo

personal; si bien es cierto las organizaciones tratan de dar lo mejor para que los equipos trabajen y estén operativo al 100% , uno de las causas que dificultan la operatividad es el mal manejo de los equipos, debido a la rotación de su personal o en otros casos no ponen empeño para aprender a manipularlos o no tienen tiempo para las capacitaciones, originando una serie de problemas a las organizaciones.

Para finalizar con las problemáticas mencionadas en la organización, las empresas que brindan servicio de mantenimiento de contadoras de billetes y monedas, siempre buscan atender de forma inmediata un mantenimiento correctivo ya que en algunos casos miden el tiempo desde la generación de un ticket hasta dejar el equipo operativo, pero en la realidad el técnico a diario siempre tiene problemas para ingresar a las instalaciones, ya sea que no hay correo de permiso para su ingreso o por términos burocráticos no les dan la orden para el ingreso, originando que no se cumplan en el rango del tiempo establecido.

### **Problema general**

- ¿Cuáles son los efectos de la gestión operativa, que inciden en la calidad del servicio en las empresas que ofrecen mantenimiento preventivo y correctivo “contadoras de billetes y monedas” en Lima metropolitana, periodo 2023?

### **Problemas específicos**

- ¿En qué medida la productividad de los recursos, inciden en el cumplimiento de un servicio que se tiene por contrato en la organización?
- ¿De qué manera la experiencia en el recurso humano, inciden en la duración de un equipo luego de ser reparado en las empresas que ofrecen servicio de mantenimiento?
- ¿En qué medida la eficiencia operativa en el recurso humano, inciden en la disponibilidad del personal técnico para atender un servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo?

- ¿De qué manera los costos operativos en la organización, inciden en la eficacia y precisión para resolver un problema técnico en las entidades que ofrecen mantenimiento de contadoras en Lima metropolitana 2023?
- ¿En qué medida el control operativo en la organización, inciden en la apariencia del personal técnico que brindan su servicio a los clientes?
- ¿De qué manera los procedimientos operativos en la organización, inciden en los equipos operativos para prestar servicio?

## **2. Objetivo general y específicos**

### **Objetivo general**

- Determinar si los efectos de la gestión operativa inciden en la calidad del servicio en las empresas que ofrecen mantenimiento preventivo y correctivo “contadoras de billetes y monedas” en Lima metropolitana, periodo 2023.

### **Objetivos específicos**

- Analizar si la productividad de los recursos, inciden en el cumplimiento de un servicio que se tiene por contrato en la organización.
- Demostrar si la experiencia en el recurso humano incide en la duración de un equipo luego de ser reparado en las empresas que ofrecen servicio de mantenimiento.
- Analizar si la eficiencia operativa en el recurso humano, inciden en la disponibilidad del personal técnico para atender un servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo.
- Demostrar si los costos operativos en la organización, inciden en la eficacia y precisión para resolver un problema técnico en las entidades que ofrecen mantenimiento de contadoras en Lima metropolitana 2023.
- Analizar si el control operativo en la organización, inciden en la apariencia del personal técnico que brindan su servicio a los clientes.

- Demostrar si los procedimientos operativos en la organización, inciden en los equipos operativos para prestar servicio.

### **3. Justificación e importancia del estudio**

#### **Justificación Teórica**

El uso de diversas conceptualizaciones y definiciones proporcionadas por expertos en ambas variables evidencia la importancia y relevancia de este estudio, lo cual, sin lugar a dudas, enriquece el tema seleccionado.

#### **Justificación Práctica**

La investigación ha proporcionado conocimientos que han permitido divulgar la información con la que cuentan las entidades que ofrecen mantenimiento de contadoras de billetes y monedas y de la importancia que hay entre la gestión operativa y la calidad de servicio de estas organizaciones. De acuerdo con la presentación del proyecto y el análisis del material teórico empleado, se espera abordar y resolver satisfactoriamente ambas variables relevantes dentro del tema tratado.

#### **Justificación Metodológica**

Los métodos y herramientas empleados en la investigación serán fundamentales para el estudio, facilitando, entre otras cosas, la obtención de conclusiones y recomendaciones relevantes. Se prevé el uso de encuestas y cuestionarios como parte de la metodología.

#### **Importancia**

El desarrollo de la investigación, determinará como se viene manejando en la vida cotidiana las entidades que ofrecen servicio de mantenimiento preventivos y correctivos de contadoras de billetes y monedas y a la vez a través de los indicadores que hemos mencionado mejorar el servicio y calidad que ofrecen las instituciones, también es importante porque a nivel de gestión buscamos maximizar los recursos y a

la vez minimizar costos, mejorando la eficiencia y eficacia para la atención a los clientes.

#### **4. Alcance y limitaciones**

##### **Limitación teórica**

La presente tesis estudia la relación de dos variables: gestión operativa y calidad de servicio en base a los siguientes autores:

- Rivera (2020) refiere a que dentro de la gestión de operaciones se encuentran las otras gestiones como las de servicios, procesos, productos y recursos que las empresas requieren para otorgar bienes o servicios, también menciona que la gestión en una empresa está estrechamente relacionada en cuanto a la productividad con la competitividad, ya que la productividad depende de la gestión de operaciones, mientras la competitividad no depende de ella.
- Kotler (2013) refiere que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del cliente, a la vez otros conocedores mencionan que la calidad precede a la satisfacción.

##### **Limitación espacial**

Se efectuará entre las empresas que ofrecen servicios de mantenimiento para contadoras de billetes y monedas en Lima Metropolitana durante el año 2023.

##### **Limitación temporal**

El estudio se llevará a cabo en el periodo 2023.

##### **Limitación social**

La técnica es la encuesta, con su instrumento el cuestionario, se aplicará al personal de administradores, jefe de operaciones, gerente técnico, gerente de tienda, de las empresas que brindan servicio de mantenimiento y de las que reciben dicho servicio, del sector financiero económico, en Lima Metropolitana 2023.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

#### 1. Antecedentes de la investigación

Mencionamos las siguientes tesis internacionales usadas como referencias para la elaboración de la presente tesis:

Heredia (2022) por medio de su investigación en *Calidad en el servicio en medios digitales: Percepciones de clientes en Mérida, Yucatán*, el cual nos ilustra cómo los medios digitales han ascendido para convertirse en el principal canal de comunicación entre las empresas y sus clientes. Antes relegados a un segundo plano, ahora son indispensables. Esta transición ha exigido una mejora significativa y constante en la calidad del servicio ofrecido por estas empresas, en comparación con las prácticas del pasado. Para evaluar esta calidad en medio del cambio tecnológico constante, se han empleado criterios específicos de medición. Esta investigación valida todos los hallazgos y metodologías, sin embargo, es crucial no interpretarlos como una conclusión definitiva, sino más bien como una referencia obtenida en un momento específico. Las percepciones de las generaciones estudiadas son bastante consistentes, aunque sería beneficioso llevar a cabo estudios adicionales, tales como investigaciones cualitativas y la incorporación de otras variables, para tener una influencia más precisa en la percepción de la calidad del servicio.

Galindo (2021) en su tesis *Estimación del impacto de mejoras a la calidad de servicio de una empresa de distribución logística en el comportamiento de sus clientes*, en el cual emplea datos de una empresa de distribución logística, centrándose en variables como los tiempos de demora o anticipación en los pedidos y los tiempos de despacho. Se reconoce la relevancia que tiene la calidad del servicio en las decisiones de compra de los

clientes. Por ende, es crucial dirigir más atención y recursos hacia la puntualidad de los pedidos y los tiempos de despacho, dado que estos aspectos están estrechamente vinculados con el comportamiento de compra del consumidor. En este estudio de tesis, se examinó la relación entre la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio de una empresa de distribución logística, evaluada a través de dos variables: el tiempo de despacho y el tiempo de demora en la entrega. Para futuras investigaciones, se sugiere considerar otros modelos de pronóstico que no pudieron ser abordados debido a limitaciones temporales, como un modelo que otorgue mayor importancia a las fechas estimadas de entrega.

Rodríguez y Hernández (2021) mediante su tesis *Aplicación de la gestión de operaciones para la optimización del servicio en la empresa 4209000, en la cual* centraron su atención en la gestión de operaciones, ya que reconocen que a través de una gestión operativa efectiva, la empresa puede mantener su competitividad y permanecer relevante durante un largo periodo de tiempo. Esto implica mejorar los indicadores de calidad y satisfacer las necesidades de los clientes. La metodología empleada es cuantitativa y de enfoque descriptivo. Esta investigación surgió como respuesta a los retrasos en los tiempos de entrega del servicio al cliente, así como la falta de capacitación del personal para mejorar los servicios y fortalecer sus conocimientos con el fin de alcanzar los objetivos empresariales. El propósito de este estudio fue mejorar la administración de operaciones, ya que se identificaron fallos en los procedimientos existentes. Se sugiere entrenar al personal para mejorar la eficiencia, además de llevar a cabo auditorías de procesos para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad.

Hidalgo (2019) mediante su estudio en *Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato*, menciona que la calidad de servicio es muy importante para las entidades financieras y no solo para ellas sino también para

las empresas que se dedican a otros negocios, debido que a través de este indicador las empresas fidelizan a sus clientes, satisfaciéndoles a sus necesidades. La empresa Uninova no se enlaza o no se unifica con el área de crédito respecto a la atención al cliente, por lo que si presentan mejoras los clientes financieros terminarían yéndose a otras entidades financieras que le presten mejor servicio. Se evidencio teóricamente que la calidad del servicio con la satisfacción del cliente se encuentran relacionadas puesto que si un cliente recibe un servicio A-1, genera satisfacción en las mismas, en consecuencia se mantiene una fuerte relación con sus clientes siéndoles fieles, como recomendación, se deben aplicar modelos de calidad, realizar constantes capacitaciones, también continuas revisión de manual de calidad y poder ser mejorado en cuanto se presente un problema e interfiera la calidad del servicio hacia el cliente.

Rivera (2019) mediante su tesis *La Calidad del Servicio y la Satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes de Ecuador*, se emplearon el modelo Servqual, que se basa en la discrepancia entre la percepción y la expectativa de calidad del servicio. Utilizaron un enfoque descriptivo, cuantitativo y deductivo, el objetivo principal de este estudio fue evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Greenandes. Los resultados revelaron que la percepción de la calidad del servicio era inferior a las expectativas de los clientes. En la actualidad, la calidad del servicio se ha convertido en un factor fundamental para todas las empresas que ofrecen servicios. Esto se debe a que un servicio de alta calidad no solo atraerá a más clientes, sino que también fomentará la lealtad de los mismos. Se sugiere como recomendación motivar a los empleados de la empresa a contribuir con ideas para mejorar estos servicios. Además, es importante desarrollar nuevas ventajas competitivas basadas en la continua adquisición y aplicación sistemática de nuevos conocimientos dentro de la organización.

Continuando con los antecedentes, se presenta los antecedentes nacionales que se

utilizaron como referencia para la elaboración de este estudio:

Claros (2020) en su estudio de investigación *Importancia de la Gestión Operativa del Área de Housekeeping para evaluar la calidad de servicios del hotel Inkaterra hacienda Urubamba- Cusco: Prevención y Cumplimiento de las normas de sanidad, 2020* se centra en la relevancia y nivel de importancia de la gestión operativa en la prestación de servicios, especialmente en cuanto al cumplimiento de normas de sanidad para prevenir riesgos. Su objetivo principal es elevar la calidad del servicio ofrecido a los huéspedes de hoteles, garantizando una atención excepcional. Para lograrlo, planea capacitar al personal hotelero en técnicas que mejoren su desempeño y aseguren un servicio de primera categoría. El área de Housekeeping desempeña un papel fundamental en el funcionamiento del hotel Inkaterra Hacienda Cusco, siendo el núcleo de la operatividad en términos de limpieza y atención al cliente. Es esencial para mantener una imagen impecable y garantizar la satisfacción de los clientes. Se ha establecido un protocolo de mejoras enfocado en la atención y seguridad en materia de limpieza frente al COVID-19. Se sugiere implementar este nuevo protocolo en todas las filiales del hotel y mantenerlo actualizado, adaptándolo según las demandas del mercado en constante cambio.

Tarazona (2021) en su trabajo de *Gestión de operaciones y la calidad de servicios en una empresa de transporte de personal, callao, 2021* se propuso examinar cómo la gestión de operaciones influye en la calidad del servicio dentro de una empresa de transporte contemporánea. Hoy en día, en un contexto marcado por la competitividad y el progreso tecnológico, las empresas están constantemente buscando mejorar su calidad de atención al cliente. Esto se logra principalmente a través de una eficiente gestión operativa que permita maximizar recursos y reducir costos sin comprometer la calidad del servicio. En este sentido, la capacitación y el fomento de una cultura de atención al cliente entre los conductores se convierten en aspectos vitales. Además, asegurar un mantenimiento

adecuado de los vehículos y una gestión logística eficaz contribuye significativamente a garantizar una experiencia de servicio sobresaliente para los clientes. Se encontró una correlación positiva y significativa entre la gestión de operaciones y la calidad del servicio en la empresa de transporte. Esto indica que, al mejorar y enfocarse de manera meticulosa en la gestión de operaciones, se verá reflejada una mejora correspondiente en la calidad del servicio ofrecido.

Cedano y Zandra (2020) mediante la investigación *Gestión operativa y percepción de la calidad del servicio de encomiendas de empresas de transportes de Av. Ejército, Trujillo – 2020* en este estudio observan que algunas empresas dedicadas al transporte de encomiendas muestran deficiencias significativas en su gestión de operaciones y calidad de servicio. Estas deficiencias resultan en una insatisfacción por parte del cliente, debido a retrasos en la entrega de las encomiendas, incumplimientos en los tiempos previstos y diversos aspectos negativos. Por tanto, se proponen estrategias para mejorar la satisfacción del cliente y abordar los problemas recurrentes, con el objetivo de ofrecer un servicio de mayor calidad. El resultado de la investigación fue altamente positivo, según lo informado por los propios colaboradores involucrados. Se recomienda la implementación de una serie de procedimientos tanto en la operativa como en la parte administrativa, lo que sugiere que la respuesta a las propuestas fue favorable y que existe una disposición a adoptar cambios para mejorar.

Trigoso y Reninger (2021) a través de la tesis *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la unidad ejecutora del ministerio de desarrollo e inclusión social- Lima, 2019* la cual fue demostrar la existencia de una conexión entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Se destacó que la gestión administrativa busca introducir mejoras tangibles en la sociedad a través de programas que, en última instancia, buscan optimizar la gestión mediante la implementación de programas y políticas dirigidas a la población.

En resumen, este proyecto ha contribuido a mejorar la gestión administrativa y ha confirmado la existencia de una relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Se sugiere a la directora ejecutiva otorgar mayor atención a la gestión administrativa, ya que desempeña un papel crucial en la prestación de un servicio de calidad. Además, se recomienda la capacitación del personal para garantizar una atención al cliente mejorada.

Flores (2022) mediante su tesis *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa casa blanca*, la cual es analizar si existe una conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Casa Blanca, especializada en la producción de productos lácteos. Su meta es contribuir al crecimiento de la empresa mediante la identificación de posibles vínculos entre estos dos aspectos clave. Esta investigación pretende proporcionar aportes científicos que puedan servir como base para futuras investigaciones y que puedan ser refinados y mejorados con el tiempo. Se ha establecido un nivel de confianza del 95% respecto a la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Se sugiere que la empresa amplíe su impacto mediante el uso más efectivo de las redes sociales. Además, se recomienda permitir a los clientes visitar los establos y la planta de procesamiento de la leche, con el objetivo de generar un mayor sentido de conexión y confianza en los productos que consumen.

## **2. Bases teórico-científicas**

### **Marco Histórico**

### **Gestiona Operativa**

La gestión de operaciones abarca diversas definiciones, una de las cuales implica supervisar y dirigir tanto la producción como la entrega de productos. Su origen se remonta a los siglos XVIII y XIX, y alcanzó su punto más alto en el siglo XX.

Esencialmente, implica crear, desarrollar y organizar la producción con el objetivo de obtener ventajas competitivas.

Según Smith (1776) en su obra *La riqueza de las naciones*, Smith introdujo el concepto de la división del trabajo, argumentando que al dividir las tareas, los trabajadores podrían volverse más eficientes en la producción de bienes. Esta idea fue posteriormente adoptada por Henry Ford con la implementación de la línea de ensamblaje. Asimismo, Henri Fayol contribuyó con sus 14 principios de la administración, consolidando aún más los fundamentos de la gestión de operaciones.

Por lo tanto Frederick, et al. (1856) durante la Revolución postindustrial, a principios del siglo XX, desempeñaron un papel crucial en la mejora significativa de las ineficiencias en la producción, a pesar del crecimiento experimentado. Ford, en particular, revolucionó la eficiencia en la producción mediante la introducción de la línea de ensamblaje, además de modernizar la cadena de suministro mediante la implementación de entregas justo a tiempo. Después de la Segunda Guerra Mundial, con el avance tecnológico, las empresas pudieron analizar una mayor cantidad de datos, lo que resultó en una notable mejora en la gestión empresarial.

La división del trabajo se fundamenta en la especialización, donde cada trabajador se dedica a una tarea específica. Taylor argumentaba que, al especializarse en una tarea concreta, los trabajadores acumularían experiencia con el tiempo, lo que contribuiría al aumento de la productividad en la empresa.

La Etapa de la Administración de Operaciones, que emergió aproximadamente en los años 50, se distingue de las etapas anteriores por no limitarse únicamente a la producción de bienes tangibles, sino que también abarca la producción de servicios intangibles. Por lo tanto, es pertinente considerar la gestión de bienes y servicios como una función operativa que debe estar estrechamente vinculada con las áreas de

mercadotecnia y finanzas.

En relación con los últimos avances en enfoques gerenciales, se prevé que la Administración por Procesos se convierta en el nuevo enfoque dominante para la gestión de operaciones a finales del siglo XX.

La gestión de operaciones implica transformaciones que no solo afectan la estructura organizativa, sino también los roles y funciones dentro de la empresa, lo que tiene un impacto significativo en la selección de personal para puestos directivos y de mandos intermedios. Además, la gestión de operaciones influye en la formación del personal, las relaciones entre los distintos circuitos organizativos y la adopción de tecnologías e innovaciones estratégicas que se alinean con los proyectos en curso.

Asimismo, Arnoletto y Díaz (2009), hace referencia a la gestión operativa o *gestión hacia abajo* como la acción que lleva a cabo un directivo dentro de su organización con el fin de fortalecer su capacidad para alcanzar los objetivos establecidos por sus políticas.

De igual manera, Krajewski et al. (2018), señala que la gestión de operaciones implica el diseño, la dirección y el control sistemático de los procesos encargados de convertir los insumos en productos y servicios destinados tanto a clientes internos como externos.

### **Calidad de Servicio**

La noción de calidad tal como la conocemos hoy en día se originó en el siglo XX. Sin embargo, desde las primeras sociedades humanas, se puede observar el interés del individuo por realizar su labor de manera excelente y por la importancia de seguir ciertas pautas y asumir responsabilidades.

La calidad del servicio se refiere a la evaluación de qué tan bien un proveedor de servicios satisface las expectativas y requerimientos de sus clientes. Es un análisis de la

excelencia y satisfacción que los consumidores experimentan al hacer uso de un servicio específico.

Según Harris, et al. (2015), la calidad del servicio representa el estándar de excelencia que una empresa ha decidido alcanzar para cumplir con las expectativas de sus clientes. Estos clientes, por su parte, determinan el nivel de servicio que una empresa suele ofrecer, basándose en sus necesidades y expectativas

La concepción de que un servicio de calidad debe ser rápido, atento y satisfactorio se origina en este contexto social. Con la llegada de la revolución industrial, las máquinas suplantaron numerosas tareas humanas y añadieron eficacia al proceso.

A pesar de que la industrialización modificó el proceso de fabricación de productos, no ha alterado nuestras ideas fundamentales sobre lo que implica una experiencia satisfactoria. No obstante, en los inicios del servicio al cliente, aún no se había introducido un concepto con el que estamos muy familiarizados en la actualidad: el sentimiento de que merecemos una atención excepcional.

En ese momento, alrededor del siglo XVIII, esto era un deseo o un capricho de un pequeño grupo de élite. Y con la evolución del servicio al cliente, como veremos a continuación, nos convencimos de que se trataba de un principio fundamental y no negociable.

La excelencia en el servicio es crucial para el triunfo empresarial. No solo cumple con las demandas y deseos de los clientes, sino que también consolida su apego y credibilidad hacia la marca. Para alcanzar este objetivo, es esencial adoptar tácticas que promuevan constantemente la mejora en la calidad del servicio. Desde la adaptación individualizada hasta la comunicación interna, hay múltiples áreas en las que una empresa puede concentrarse para elevar su nivel de atención y destacar en un entorno de mercado desafiante.

La excelencia en el servicio es relevante en una amplia gama de industrias y campos, que abarcan desde las telecomunicaciones y el transporte hasta la hotelería, la atención médica y los servicios financieros, entre otros. Para evaluarla, se toman en cuenta varios elementos, como la confiabilidad, la prontitud en la respuesta, la facilidad de acceso, la competencia del equipo, la capacidad de empatía, la seguridad y la adaptabilidad a las necesidades individuales.

Según Paz et al. (2015) la calidad del servicio representa el estándar más alto que la empresa se ha comprometido a alcanzar para satisfacer a sus clientes. Estos últimos definen el nivel de servicio que generalmente toda empresa debe alcanzar, en función de sus necesidades y expectativas.

### **Marco Legal**

#### **Gestión Operativa**

En esta investigación, exploraremos normativas que abordan el ámbito de la administración pública.

Ley N<sup>o</sup> 31112: Ley que establece el control previo de operaciones de concentración empresarial.

El propósito de esta ley es instaurar un sistema de supervisión anticipada de fusiones empresariales con el fin de fomentar la competencia efectiva y la eficiencia económica en los mercados, en beneficio del bienestar de los consumidores.

Están incluidos dentro del alcance de esta legislación:

Los actos de concentración empresarial, Según los límites establecidos en esta ley, se refiere a situaciones que tengan impacto en cualquier parte del país, tanto total como parcialmente, abarcando acciones de consolidación empresarial llevadas a cabo en el extranjero que estén relacionadas de forma directa o indirecta con agentes económicos que operan dentro del territorio nacional.

Las entidades económicas que ofrecen o solicitan bienes o servicios en el mercado y participan en fusiones o adquisiciones que puedan generar o ya estén generando efectos contrarios a la competencia en cualquier parte o área del país.

De la misma manera que existen leyes, también hay regulaciones adicionales que mencionaremos:

Norma Técnica N° 001-2018-SG/SGP: Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

Crear directrices técnicas para aplicar el enfoque de gestión por procesos en las instituciones del sector público.

Facilitar a las entidades gubernamentales directrices técnicas para adoptar la gestión por procesos, como una herramienta de gestión que ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, generando así un efecto positivo en el bienestar de los ciudadanos.

### **Calidad de Servicio**

En relación con este estudio, también se mencionan regulaciones que abordan la calidad del servicio.

Las directrices internacionales como las normas ISO, incluyendo la ISO 9001, ISO 14001 e ISO 27001, proporcionan un marco de referencia para las empresas. Estas normas y los requisitos precisos que establecen ayudan a las empresas a cumplir con lo que sus clientes perciben como calidad y mejoran la comprensión general de los objetivos de la empresa.

Esginnova Group (2015) señala que la ISO 9001 tiene como objetivo incrementar la confianza y la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas, promover una cultura proactiva de prevención, mejora y protección del medio ambiente, y garantizar la coherencia en la calidad de los productos y servicios. Por

estas razones, es muy solicitada y se promueve su adopción.

Norma técnica N° 001-2022-PCM-SGP para la gestión de la calidad de servicios.

El propósito de esta Norma Técnica es establecer directrices técnicas que guíen a las entidades del sector público en la evaluación y mejora de los bienes y servicios que ofrecen a los ciudadanos.

Elevar el estándar de los bienes y servicios proporcionados por las entidades gubernamentales con el fin de colaborar en la creación de valor público.

Esta Norma Técnica debe ser cumplida de manera obligatoria en la oferta y suministro de bienes y servicios por parte de las entidades del sector público, dentro de los límites de sus facultades y competencias legalmente establecidas. Las entidades mencionadas incluyen aquellas definidas en el numeral 3.1 del artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, y sus enmiendas, en todas las disposiciones que les sean pertinentes.

Las regulaciones descritas en este documento son aplicables a los servicios administrativos ofrecidos por las entidades, en este contexto, el término persona se refiere a las entidades del sector público que reciben dichos servicios.

Las disposiciones de esta Norma Técnica también se extienden al Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE. Las compañías que constituyen la actividad empresarial del Estado, así como las empresas de los gobiernos regionales y locales, no están sujetas al alcance de este documento normativo, excepto en situaciones donde una de ellas sea parte de un servicio integrado identificado como prioritario para evaluación y mejora por la Secretaría de Gestión Pública. A pesar de esto, están obligadas a implementar mejoras en la calidad de los servicios de acuerdo con las normativas aplicables y deben reportar sus progresos

anualmente a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

### **Marco Teórico**

#### **Gestión Operativa**

Cuando se exploran los aspectos de esta variable, se evidencia que diversos autores y expertos que respaldan estos contenidos tienen enfoques diversos al abordar su conceptualización. Estas perspectivas son de gran relevancia para el desarrollo temático en torno a la variable en cuestión.

Tal es así, que Schroeder et al. (2011) mencionan que la gestión operativa se refiere a la eficiente administración de los activos tangibles e intangibles de una organización con el objetivo de generar beneficios. Hay dimensiones claves de esta variable como:

La organización, se ocupa de estructurar e integrar las diferentes unidades y recursos de una empresa. Esto incluye la organización de recursos materiales, financieros, humanos y tecnológicos, asegurando que estén alineados y coordinados para lograr los objetivos de la empresa.

Las direcciones, es crucial para el adecuado funcionamiento administrativo. Ella se encarga de implementar los planes establecidos en fases anteriores, como la planificación y la organización, con el objetivo de lograr el máximo rendimiento de la estructura organizacional.

El proceso, que consiste en los pasos establecidos para asegurar el cumplimiento de las funciones administrativas.

Mientras que Cuatrecasas (2012) sostiene en el contexto de la organización y dirección de las actividades de producción u operaciones, que es de suma importancia para las empresas alcanzar buenos resultados. Esto se debe a que estas áreas abarcan los

procesos de producción, donde la empresa puede añadir mayor o menor valor a sus productos o servicios. Esta capacidad para agregar valor es fundamental, ya que constituye la principal fuente de ingresos y beneficios para la empresa.

En lo concerniente al tema, Render y Heizer (2014) lo conceptualiza dando a entender que la gestión de operaciones se define como una disciplina que abarca todas las empresas a nivel global. Está estrechamente relacionada con la producción y la gestión de bienes y servicios, los cuales son esenciales para la continuidad de una organización.

Por tanto, D'Alessio (2012) menciona que hay cuatro etapas fundamentales para la gestión de las operaciones productivas: entendimiento de conceptos generales, planificación, organización, y dirección y control. Además, se añade una quinta etapa que trata sobre la cadena de suministro. Esta etapa complementaria proporciona herramientas útiles para la toma de decisiones y presenta varios casos empresariales

Siguiendo con esta variable, Nahmias (2016) indica que el control efectivo de las operaciones juega un papel crucial en el éxito global de una empresa. Es por ello que la mayoría de los líderes empresariales están centrados en optimizar costos y mejorar la competitividad. Este autor ilustra con ejemplos diversos modelos de gestión, proporcionando así una comprensión fundamental de la gestión de operaciones.

Hay seminarios que también mencionan a esta variable (gestión operativa) como Seminarium Internacional, (2013), el cual no indica que la consecución de una organización frente a sus competidores se basa en la eficiencia de sus operaciones internas, es decir, en la correcta utilización y maximización de todos los recursos disponibles. Asimismo, se sostiene que para lograr este objetivo es fundamental contar con líderes capacitados que puedan mantener una comunicación fluida con todos los miembros de la organización, entendiendo que la empresa es un ecosistema único que

debe ser considerado en su totalidad.

### **Estrategias para la implementación eficaz de la gestión de operaciones en el contexto organizativos**

La implementación efectiva de la gestión de operaciones en diversos contextos organizacionales requiere ciertos elementos previos, tales como:

- Diagnóstico de la organización: En primer lugar, estima los objetivos, los desafíos y los requisitos operativos. Ajusta la implementación con la estrategia general y revisa los procedimientos existentes.
- Formación de un equipo de trabajo competente: que apoyen al alcance de los objetivos empresariales.
- Creación de un plan detallado: A su vez de contar con un personal eficaz, es importante elaborar un plan completo que incluya pasos detallados, asignación de recursos y plazos específicos. El mismo que debe considerar aspectos como el presupuesto, la tecnología disponible, las necesidades de capacitación y los riesgos involucrados.
- Implementación de las herramientas y la tecnología adecuadas pertinentes para apoyar los procesos de gestión operativa.
- Involucrar a las partes interesadas en donde se incorpore a la dirección ejecutiva, los líderes de departamento y el personal en las coordinaciones.
- Proporcionar capacitación y apoyo: Proporcionar programas de formación, orientación y desarrollo continuo para garantizar el uso efectivo de las herramientas y metodologías disponibles.
- Monitoreo y evaluación: a través de evaluaciones periódicas y monitoreo de los indicadores principales de desempeño.
- Fomento de la mejora continua: es importante el intercambio de retroalimentación, donde se considere tanto de los aciertos como de los fracasos, adaptando las prácticas

a las demandas cambiantes del negocio.

El estudio de la gestión de operaciones se centra en la producción y entrega de bienes y servicios. Cada día, existe una variedad de productos y servicios que son fabricados bajo la supervisión de los directivos de operaciones. Sin una gestión de operaciones eficaz, no se podría contar con una sociedad moderna industrializada. En cualquier empresa, las operaciones juegan un papel fundamental en la generación de ingresos y en el sustento de la economía global. Todas las empresas desean contratar individuos talentosos que puedan tomar decisiones que beneficien al negocio en su conjunto, en lugar de enfocarse exclusivamente en áreas específicas como marketing, finanzas u operaciones. Buscan empleados capaces de comprender la imagen completa en lugar de tener una visión limitada. Si te limitas a una perspectiva funcional estrecha, podrías obstaculizar tu avance profesional.

La Administración de Operaciones, es el conjunto de acciones que generan valor al convertir los insumos en productos terminados, ya sean bienes o servicios. Estas actividades se llevan a cabo en todas las organizaciones. En las empresas de manufactura, las actividades de producción que generan bienes suelen ser claramente identificables.

### **Tipos de Gestión de Operaciones**

**Gestión de Operaciones Internas:** la gestión de operaciones internas se dedica a supervisar, evaluar y mejorar todas las actividades llevadas a cabo dentro de una empresa, abarcando desde aspectos financieros, contratación de personal, asignación de responsabilidades, hasta la creación de cadenas de producción, fabricación y desarrollo de productos, entre otras tareas. Llevar a cabo esta gestión es especialmente ventajoso para mejorar la competitividad de tus empleados y fortalecer las habilidades que tu empresa desarrollará con el tiempo. Asimismo, ayuda a reducir la rotación de

empleados, ya que estos no se sentirán perdidos, sin un trabajo definido o con una carga excesiva de responsabilidades. Generalmente, la gestión de operaciones internas se vincula con departamentos como comunicación corporativa o recursos humanos, los cuales se encargan de proporcionar capacitación y bienestar a los empleados dentro del entorno laboral, así como de organizar la estructura interna de la organización.

**Gestión de Operaciones Externas:** En contraste, la gestión operativa externa se relaciona con el cliente, los recursos financieros y el análisis del mercado con el fin de desarrollar estrategias más efectivas y alcanzar los objetivos establecidos. El propósito de esta gestión es garantizar la satisfacción de los consumidores mediante la provisión de un servicio completo que, desde la atención brindada por los empleados hasta la calidad del producto o servicio ofrecido, cumpla con sus expectativas.

### **Características de la Gestión de Operaciones**

Aunque cada empresa es responsable de diseñar su propia estrategia para la gestión de operaciones, hay ciertos aspectos comunes que toda administración debe tener.

- Busca reducir costos: Uno de los objetivos fundamentales en una empresa es aumentar los ingresos mientras se reducen los costos. Al implementar una gestión de operaciones efectiva, se pueden identificar las herramientas adecuadas para una administración financiera más eficiente. Esto incluye aspectos como la gestión de inventario, envíos y fabricación, entre otros. Asimismo, esta gestión permite ahorrar capital al eliminar gastos innecesarios.
- Requiere análisis de datos: Además, es importante analizar las estrategias actuales de las empresas para identificar áreas de mejora y optimización. Esto implica investigar el mercado y identificar oportunidades viables, así como identificar áreas de riesgo donde se podrían perder recursos debido a problemas como la falta de coordinación o la calidad deficiente de los materiales, entre otros factores.
- Es preventiva: una estrategia de gestión empresarial debe ser concebida como un

plan a largo plazo. Esto implica que una efectiva gestión de operaciones debe establecer manuales, programas o protocolos de trabajo que deban ser seguidos durante un período determinado o de manera indefinida. De esta manera, se puede implementar una estrategia operativa que facilite la consecución de las ventas esperadas a lo largo de semanas, meses o años.

- Tiene un enfoque integral: una gestión efectiva de operaciones implica planificar meticulosamente todo el proceso que conlleva ofrecer un producto a los clientes, desde su concepción hasta su entrega final. Esto incluye decisiones sobre su origen, costos de importación, almacenamiento, canales de distribución (ya sea físicos o en línea), estrategias de venta, métodos de producción, entre otros aspectos. Es crucial que cada etapa esté contemplada en el plan para evitar pérdidas de tiempo, garantizar una experiencia sin contratiempos para el comprador y mantener la confianza en la marca.
- Aprovecha el talento empresarial: La gestión de operaciones en empresas se centra en aprovechar al máximo el talento del equipo para garantizar el funcionamiento eficiente de la empresa. Por esta razón, las organizaciones deben disponer de personal competente que pueda abordar las diversas consultas de los clientes para fomentar la confianza, brindar una experiencia satisfactoria y atraer a nuevos clientes. Además, es crucial que el personal esté comprometido con los objetivos de la empresa, ya que de lo contrario, se corre el riesgo de perder el rumbo.
- Requiere liderazgo: Es esencial que en tu empresa haya un departamento o una persona encargada de la gestión de operaciones. Esta función implica analizar el mercado y las tendencias actuales para asegurar la evolución continua del negocio y facilitar la adaptación a los cambios, ya sean favorables o desfavorables.

### **Calidad de Servicio**

Al estudiar los diferentes aspectos de esta variable, se nota que varios

especialistas respaldan estos contenidos con enfoques diversos al abordar su conceptualización. Esto resulta de gran importancia para el desarrollo relacionado con la variable de calidad de servicio.

En lo expuesto por, Cronin y Taylor (1992) mencionan en términos generales, a una evaluación basada en la percepción de los clientes. Esto implica comparar las expectativas que tienen los clientes sobre el servicio con su experiencia real al recibirlo.

Así, se puede concluir que toda calidad es, en última instancia, una percepción individual. También indican que la evaluación de la calidad del servicio es un proceso complejo, ya que los consumidores no solo consideran el resultado final, sino que también otorgan gran importancia al proceso desde el primer contacto. Este proceso se evidencia en la rapidez de la atención y en la percepción del usuario, que establece una conexión cuando siente confianza en la atención y puede experimentarla. Dicho esto, se pudo encontrar algunas dimensiones como:

La Confiabilidad, que es la habilidad para llevar a cabo el servicio prometido con precisión y puntualidad. Esto implica ofrecer el servicio de manera correcta desde el primer momento. Además, abarca todos los aspectos que permiten al cliente reconocer la capacidad y el conocimiento profesional de la organización.

Capacidad de Respuesta, también conocida como responsividad, este tipo de calidad de servicio al cliente se centra en proporcionar tiempos de resolución rápidos. Una alta capacidad de respuesta es esperada, por ejemplo, en los servicios de emergencia.

Tangibilidad, en esencia, se trata de hacer visible, tangible y perceptible de diversas formas la propuesta de valor del servicio. Sin embargo, vender servicios no es necesariamente más complejo que vender productos.

Por el contrario, Pino (2016) indica que el enfoque principal del servicio es

establecer una cultura organizacional que abarque todas las áreas de la empresa, desde el gerente hasta el personal. Cada miembro debe comprometerse y participar activamente, manteniendo una comunicación constante para garantizar la excelencia en el servicio o producto ofrecido. Es fundamental que todos se sientan cómodos tanto física como emocionalmente, teniendo espacios adecuados para descansar, relajarse y dialogar en un entorno bien iluminado y acogedor.

En cuanto, Huentelicán (2017) la interpretación de valor varía según las expectativas y percepciones individuales de los consumidores que ya han tenido experiencias. El objetivo es superar las expectativas del consumidor para aumentar su satisfacción y atraer a más clientes. Sin embargo, la relación entre precio y calidad a menudo genera confusión, también interviene mucho el factor humano de calidad, la atención mide el grado de respuesta en el primer contacto del consumidor.

En lo concerniente, Alcaraz y Martínez (2012) indican la esencia de proporcionar un buen servicio radica en asegurar una atención óptima. Cuando logramos esto, nuestras empresas se convierten en eficientes, ya que cumplimos con dos aspectos esenciales: escuchar y satisfacer. Es crucial que toda la organización esté comprometida, ya que cada miembro es parte integral de este proceso. Además, la organización desempeña un papel crucial para mejorar los resultados deseados. La capacidad de todos los colaboradores y las métricas para evaluar la calidad del servicio en un producto son más fáciles de comprender, ya que se pueden conceptualizar de forma tangible.

Desde otro enfoque, García (2018) señala que la calidad del servicio se define por la correspondencia entre las necesidades del consumidor y el nivel de adecuación del servicio; cuanto más adecuado sea, mayor será la calidad, y viceversa. Este equilibrio se ve influenciado por el entorno que proporciona la disparidad entre las expectativas o deseos de los consumidores y su percepción de lo que constituye un servicio óptimo.

Además, se observa cómo cada persona interpreta sus necesidades y deseos en función de sus percepciones, así como de su experiencia previa con el servicio recibido. Esto da lugar a dos variables principales: precio y calidad.

Además, Prieto y Tapia (2017) se refieren que el desarrollo revela los diversos elementos que intervienen en el servicio, incluyendo las contribuciones del consumidor. En este proceso, la calidad del servicio no se limita a una conclusión final, sino que se ve influenciada por la participación activa del consumidor y su respuesta en términos de interés, simpatía y trato. A menudo, los consumidores expresan satisfacción con el producto ofrecido por los establecimientos de servicio, pero no necesariamente con la atención o el trato recibido.

De otra manera, Giese y Cote (2019) entienden que la calidad del servicio consiste en la atención proporcionada por personas a los consumidores y usuarios que desean utilizar el servicio. Interpretarla implica comprender las necesidades de nuestros clientes y cómo las perciben. Una vez que se ha identificado esto, es necesario trabajar en el enfoque que se quiere ofrecer, asegurándose de que la organización esté bien estructurada y distribuida de manera racional para lograr una satisfacción general tanto para los consumidores internos como externos.

En lo referente a la gestión operativa según, Pizzo (2013) podría decirse que la orientación al cliente es la práctica habitual de una empresa para entender las necesidades y expectativas de sus clientes y brindarles un servicio que sea fácil de acceder, adecuado, rápido, adaptable, valioso, útil, puntual, seguro y confiable, incluso en circunstancias inesperadas o en caso de errores. Esto se hace con el objetivo de que el cliente se sienta comprendido, bien atendido y tratado de manera personalizada, con eficiencia y dedicación, y que además se sorprenda con un valor añadido superior al esperado, lo que resulta en mayores ingresos y menores costos para la empresa.

En consecuencia, para algunos autores, la calidad del servicio permite que una organización se transforme en un proveedor de servicios óptimos, beneficiando tanto a clientes internos como externos, esto es beneficioso para que el consumidor continúe recibiendo lo que se prometió y no solo se mantenga satisfecho, sino que también pueda seguir recomendando el servicio gracias a una comunicación adecuada. Por tanto, el objetivo es que las expectativas y percepciones del consumidor sean superadas para garantizar su aprobación. Por esta razón, los autores mencionados coinciden en la importancia de atender al cliente, anticipar futuras situaciones, actuar como si ya se estuviera brindando la máxima satisfacción al consumidor y, sobre todo, asegurarse de reconocer las necesidades del cliente cuando se esté proporcionando el servicio, prestando especial atención a su presencia, lograr un fuerte contacto visual, dar una cálida bienvenida y ofrecer el apoyo necesario para aclarar cualquier situación son pasos clave. Esto se puede lograr de manera sencilla simplemente ofreciendo algo especial, como preguntar si el cliente se siente cómodo, cómo ha sido su experiencia y el proceso de adquisición del servicio, asegurándose de aclarar cualquier duda. Finalmente, es importante despedirse cortésmente del cliente, estos son aspectos fundamentales que contribuirán a obtener una comprensión profunda de las necesidades del cliente al comprometerse de manera completa y organizada en todos los aspectos relevantes, según autor Huentelicán (2017), Se entiende como parte integral de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente dentro del servicio ofrecido. Implica que la calidad del servicio es una atención dirigida al cliente o consumidor que logra transmitir un mensaje positivo, permitiéndonos comprender y abordar exhaustivamente cada situación del consumidor.

### **Objetivo**

Lo fundamental es tener presente la pregunta inicial: ¿Cuál es la razón de enfocarse en la calidad? Esta interrogante surge debido a la creciente complejidad de los

servicios, compuestos por diversos componentes donde los errores pueden surgir en cualquier etapa del proceso de prestación. Además, comprender la calidad nos ayuda a identificar las características o especificaciones que el cliente requiere. Ahora nos enfrentamos a la siguiente interrogante: ¿Qué entendemos por calidad? Esta cuestión puede ser abordada de diversas maneras, pero nos referiremos a uno de los precursores en este ámbito, Deming (1988) define calidad como la capacidad de traducir las necesidades futuras de los clientes en características medibles. Según esta perspectiva, solo al diseñar un producto o servicio de manera que satisfaga esas necesidades, se logra alcanzar la calidad. Lo que significa que, como organización, en primer lugar, se debe identificar quiénes son el público objetivo. Y aquí es importante tener en cuenta que el público objetivo no se limita a aquellos que adquieren los servicios de la empresa, sino que también incluyen a los colaboradores o colegas (tanto internos como externos) de la empresa.

Ahora se aborda la definición del servicio y su proceso desde una perspectiva administrativa. Podemos conceptualizar el servicio como un conjunto de acciones ejecutadas de manera sistemática con el objetivo de alcanzar la satisfacción del cliente. Para lograr esto, seguimos una serie de pasos conocidos como las 4A del proceso del servicio.

- a) Atender al cliente
- b) Aclarar la situación
- c) Actuar satisfaciendo la necesidad
- d) Asegurarse de la satisfacción

### **Características de los servicios**

Estos componentes se basan en los aspectos fundamentales de los servicios: su intangibilidad, la integración entre la producción y la entrega, y la inseparabilidad entre

la producción y el consumo.

Las características que distinguen entre los productos tangibles y los servicios son responsables de las discrepancias en la evaluación de la calidad del servicio. Por lo tanto, los servicios y los productos tangibles no pueden ser evaluados de la misma manera. A continuación, estas características se describen de forma más detallada: La intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad.

### **Proceso del servicio**

Una tendencia en el estudio del proceso de servicio es lo que Albrecht (1992) llama los ciclos de servicio, fundamentados en los momentos de verdad. Esta perspectiva está dirigida principalmente como una herramienta de apoyo para el proveedor, específicamente el prestador de servicios. El concepto de ciclo de servicio facilita a los miembros de las organizaciones brindar apoyo a los clientes al permitirles estructurar sus percepciones sobre las interacciones. La configuración elemental del servicio ya no recae únicamente en manos del empleado, sino que ahora se transforma en lo que Albrecht denomina "momentos críticos", los cuales son gestionados por cada empleado y/o sistema que interactúe con el cliente.

### **La satisfacción e insatisfacción del consumidor**

La manera en que los consumidores perciben la calidad y formulan juicios de satisfacción se han identificado como elementos esenciales para comprender las acciones preferidas por los consumidores. La literatura especializada ofrece diversas interpretaciones de la satisfacción; sin embargo, es importante señalar que se pueden identificar tres elementos comunes en su definición: en primer lugar, es una reacción que puede ser emocional, cognitiva y/o comportamental; en segundo lugar, esta reacción se centra en un aspecto específico, como las expectativas, el producto o la experiencia de consumo; y finalmente, la reacción ocurre en un momento particular, ya sea después

del consumo, tras la elección o basada en la experiencia acumulada, entre otros. Por lo tanto, se podría abordar inicialmente el concepto de satisfacción como una reacción que surge en el individuo en un contexto específico y en un momento particular (Giese y Cote, 2000).

## **Pilares fundamentales de la calidad del servicio al cliente**

### **Monitorear**

Para lograrlo, las empresas requieren datos tangibles y retroalimentación tanto positiva como negativa. Por lo tanto, es crucial iniciar un seguimiento constante de los procesos y analizar métricas que faciliten la detección de errores y la identificación de oportunidades de mejora. De esta manera, se trasciende las simples opiniones para descubrir prácticas que pueden optimizarse con el fin de alcanzar la excelencia en el servicio. Una sugerencia para comprender las necesidades del público y fortalecer de forma efectiva la relación con los consumidores es implementar una encuesta de NPS. El Net Promoter Score es un enfoque diseñado para evaluar el nivel de satisfacción del cliente con respecto a marcas, empresas y servicios. Esta evaluación se realiza a través de un cuestionario en el que los encuestados pueden responder preguntas utilizando una escala del 0 al 10.

### **Innovar**

Llega un punto en el que las compañías deben buscar la innovación. Hay varias razones detrás de esto: una es adaptarse al cambiante panorama competitivo del mercado, mientras que otra es mantenerse constantemente relevante ante los clientes.

Acompañar las tendencias y demostrar que la empresa se mantiene al día afecta tanto los procedimientos internos como la calidad del servicio al cliente. Esto se debe a

que la adopción de cambios permite reconocer las señales de intención del consumidor y, por ende, evaluar el rendimiento de la organización.

### **Tecnología**

La innovación y la tecnología van de la mano. En última instancia, resulta prácticamente imposible ser una empresa innovadora sin tener respaldo tecnológico. Integrar estos dos fundamentos es crucial para desarrollar interacciones más inteligentes y adaptadas que simplifiquen el servicio al cliente.

Existen diversas maneras de integrar la tecnología en la atención al público. Por ejemplo, una tienda de ropa podría emplear API para sincronizar información y enviar mensajes personalizados a los clientes, como notificaciones sobre la disponibilidad de productos o la oferta de asistencia según sus necesidades.

Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores.

El éxito de cualquier empresa radica en la percepción que los consumidores tienen de su marca y en el nivel de satisfacción que experimentan tras recibir su atención. Los clientes expresarán su opinión personal y evaluarán la calidad del servicio que les brindaste: cómo fueron tratados y qué tan efectivamente tu empresa respondió a sus necesidades o cumplió con sus expectativas.

### **Calidad como valor**

Como su nombre indica, la calidad tiene un significado significativo. Cada consumidor tiene distintas necesidades que deben ser satisfechas, y cada una de ellas requiere un servicio excepcional que cumpla con las expectativas del cliente. La calidad debe ser un elemento fundamental en tus procesos, servicios, productos y actividades diarias dirigidas al usuario final. Es esencial considerar los criterios que definen la

calidad, así como las expectativas del cliente.

### 3. Definición términos básicos

**Apariencia personal.** La imagen que una persona proyecta se construye a partir de cómo quienes interactúan con ella perciben su presencia. Esta percepción se refiere a la impresión interna que surge de los estímulos captados por los sentidos. Los estímulos pueden ser verbales o no verbales, siendo estos últimos aquellos que transmiten mensajes sin necesidad de palabras y pueden provenir de diversas fuentes. Estos estímulos están vinculados principalmente a la vista, el olfato, el gusto y el tacto. Es importante tener en cuenta que la formación de la imagen mental que otros tienen de nosotros no es opcional, sino un proceso del que no podemos escapar. (Bonilla, 2003).

**Calidad de servicio.** La calidad del servicio se entiende como la disparidad entre lo que espera el cliente y cómo percibe el nivel de atención que ha recibido. De acuerdo con esta descripción, los clientes evalúan sus expectativas en relación con su experiencia práctica en diferentes áreas, como los elementos físicos, la consistencia, la confianza, la prontitud en la respuesta y la comprensión emocional. (Parasuraman y Berry, 1985).

**Costos operativos.** Los gastos operativos abarcan todos los pagos realizados dentro de una empresa como parte de su actividad regular, sin contar los costos asociados con los productos que ya han sido vendidos. Estos desembolsos pueden abarcar salarios, materiales, servicios de mantenimiento, arrendamientos, entre otros. (Horngren y Harrison, 2017).

**Control.** Es el proceso de monitorear las actividades para asegurar que se lleven a cabo de acuerdo con lo planificado y corregir cualquier desviación significativa. Para los autores un proceso de control efectivo asegura que las actividades se realicen de manera que lleven al cumplimiento de los objetivos de la organización. (Robbins y Coulter, 2014).

**Cumplimiento.** Es un término que tiene su origen en vocablo latino complementum y se

describe como el acto de llevar a cabo o cumplir algo. El verbo "cumplir" implica realizar una acción, satisfacer una necesidad o proveer lo necesario a alguien, completar una tarea requerida, estar de acuerdo con algo o llegar al final de un plazo o una responsabilidad. (Pérez y Gardey, 2023).

**Disponibilidad del recurso humano.** Es un indicador que facilita la identificación y evaluación de la presencia de personal clave en roles estratégicos en cualquier entidad. En resumen, es esencial para cualquier organización comprender cuántos de sus empleados en roles "cruciales" realmente tienen las habilidades requeridas para fomentar el crecimiento y la estabilidad a largo plazo de la empresa. Un puesto crucial es aquel que tiene un impacto significativo en la implementación y el éxito de la estrategia de la organización. (Torres, 2017).

**Durabilidad.** La idea de durabilidad se centra en la característica de ser resistente o perdurable, es decir, la capacidad de mantenerse durante un largo período. En consecuencia, la durabilidad está asociada con la permanencia y la subsistencia en el tiempo. En general, se aprecia que los productos sean duraderos, especialmente cuando tienen un precio elevado. Cuando alguien decide invertir una cantidad considerable en la adquisición de un artículo, generalmente espera que este tenga una larga vida útil. (Pérez y Gardey, 2018).

**Eficacia operativa.** Se trata de estrategias que buscan conectar las acciones a corto plazo con los objetivos a largo plazo, asegurando así la viabilidad continua del plan estratégico. El éxito futuro de la empresa se basa en la armonización entre la eficacia en las tareas diarias y el logro de las metas estratégicas. Es crucial para la planificación estratégica empresarial mantener una visión a largo plazo. Por el contrario, adoptar una mentalidad de corto plazo tiende a concentrarse en resolver problemas inmediatos, lo que podría distraer la atención de la alta dirección. (Salinas, 2019).

**Eficiencia operativa.** Consiste optimizar la administración de los recursos de la organización para promover un crecimiento constante en sus operaciones y aumentar su rentabilidad. Implica la fabricación de un producto o servicio similar al ofrecido por la competencia, pero empleando métodos de trabajo más innovadores. Aunque la eficacia operativa puede mejorar, está restringida por la productividad máxima establecida por las prácticas tecnológicas y de gestión vigentes en un determinado momento. (Porter, 1996).

**Equipo operativo.** Es un grupo que, además, logra un efecto de sinergia positiva. Esto significa que cuando las personas colaboran y se coordinan, usando sus recursos de manera racional y humana, se obtienen resultados mucho mayores que los esperados por la simple suma de las contribuciones individuales. (Martínez, 1998).

**Experiencia laboral.** La experiencia laboral se describe como un factor en el proceso de selección que evalúa la acumulación progresiva de conocimientos especializados en un campo particular a lo largo del tiempo. Además, se entiende como la respuesta individual y subjetiva de los empleados ante cualquier tipo de interacción, ya sea directa o indirecta, con las políticas, prácticas o procedimientos de gestión de recursos humanos. (Meyer y Schwager, 2007).

**Gestión Operativa.** Se trata de un estilo de liderazgo que se centra en guiar, inspirar y motivar al personal de una empresa, además de gestionar los recursos financieros y físicos de la organización para alcanzar metas específicas. Este enfoque implica establecer y aplicar un conjunto de normativas coherentes que orienten las acciones hacia los objetivos de la empresa. (Horton, 2010).

**Procedimientos.** Como se ha mencionado anteriormente, los procedimientos constituyen habilidades y métodos de enseñanza que permiten al estudiante adquirir nuevos conocimientos y adquirir mayor autonomía en su proceso de aprendizaje. Esto se refleja tanto en la comprensión de conceptos y contenidos como en el desarrollo de

actitudes y habilidades. Al utilizar estos procedimientos, se fomenta la conciencia del estudiante sobre su propio proceso de aprendizaje, su capacidad para colaborar y recibir ayuda, y su aprecio por lo que una materia puede ofrecerle, tanto dentro como fuera del contexto escolar. (Sáez, 1998).

**Productividad.** Se argumenta que la productividad se caracteriza por la eficacia en la producción, indicando cuántos resultados se obtienen a partir de un determinado conjunto de recursos utilizados. Se puede calcular de manera directa, mostrando las unidades de producción generadas por cada unidad de un recurso específico. Usualmente, se utiliza la productividad laboral como la métrica más frecuente, aunque ocasionalmente también se emplean la productividad del capital. (Syverson, 2011).

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 1. Hipótesis y/o supuestos básicos

##### **Hipótesis General**

— Efectos de la gestión operativa incide significativamente en la calidad del servicio en las empresas que ofrecen mantenimiento preventivo y correctivo “contadoras de billetes y monedas” en Lima metropolitana, periodo 2023.

##### **Hipótesis Específicas**

— La productividad de los recursos, inciden en el cumplimiento de un servicio que se tiene por contrato en la organización.

— La experiencia en el recurso humano, inciden en la duración de un equipo luego de ser reparado en las empresas que ofrecen servicio de mantenimiento.

— La eficiencia operativa en el recurso humano, inciden en la disponibilidad del personal técnico para atender un servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo.

— Los costos operativos en la organización, inciden en la eficacia y precisión para resolver un problema técnico en las entidades que ofrecen mantenimiento de contadoras en Lima metropolitana 2023.

— El control operativo en la organización, inciden en la apariencia del personal técnico que brindan su servicio a los clientes.

— Los procedimientos operativos en la organización, inciden en los equipos operativos para prestar servicio.

#### 2. Las variables de estudio y su operacionalización

Según Grajales (1996) la operacionalización de variables consiste en cómo definimos un concepto para poder estudiarlo empíricamente. Esto requiere determinar elementos específicos, indicadores o métodos que faciliten la medición concreta de dicho concepto. La matriz se ubica en el apéndice 1.

### **3. Matriz lógica de consistencia**

Según Rojas (2010) es la herramienta que facilita el análisis e interpretación de la teoría operativa del Proyecto de investigación, estructurando el conjunto de componentes como el problema, los objetivos, las variables y su operacionalización, dicha matriz se encuentra en el apéndice 2.

## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

#### 1. Tipo, enfoque, alcance y método de investigación

##### **Tipo**

En lo que respecta al tipo de investigación, es considerada como aplicada, tal como menciona Murillo (2008) la investigación aplicada, también conocida como investigación práctica o empírica, se distingue por su enfoque en la aplicación y uso de los conocimientos obtenidos. Además, durante su implementación y sistematización, se adquieren nuevos conocimientos.

##### **Enfoque**

Respecto al enfoque de la tesis es cuantitativo. De acuerdo a Arias (2020), se fundamenta en la recolección y el análisis de datos cuantitativos mediante técnicas estadísticas.

##### **Alcance**

En la presente investigación se emplea un alcance descriptivo- correlacional, según Mejía (2017) es un tipo de investigación no experimental donde los investigadores miden dos variables y determinan una relación estadística entre ellas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para obtener conclusiones significativas.

##### **Método**

El método que se emplea en la investigación es hipotético-deductivo, así como lo describe Hernández-Sampieri (2018) en ocasiones, las hipótesis se emplean en estudios descriptivos para pretender predecir un dato o valor en una o más variables que serán medidas u observadas.

#### 2. Diseño específico de investigación

**Diseño**

La tesis es de tipo no experimental; porque se recopilaron datos tal como se presentan en su entorno natural, el cual según Hernández-Sampieri (2018) la investigación no experimental se lleva a cabo sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de un estudio en el que los fenómenos se observan tal como ocurren en su entorno natural para su posterior análisis.

**Corte**

El corte de la tesis es transversal, para Hernández-Sampieri (2018) los diseños de investigación transversal recogen datos en un único momento. Su objetivo es describir las variables y analizar su incidencia en un momento específico.

**3. Población y muestra****Población**

De acuerdo a Hernández et al. (2014), la población es el conjunto de todos los casos que cumplen con ciertas especificaciones, la población de esta presente investigación está compuesta por 2452 entre los Administradores, Jefe de Operaciones, Jefe Técnico, Jefe de Logística, Jefe de Almacén, Jefe de Sala y Gerente de Tienda, que laboran en las empresas del sector comercial, financiero y entretenimiento en Lima Metropolitana 2023, fuentes estadísticas de Mincetur y SBS.

**Tabla 1**

*Entidades comerciales, financieras y de entretenimiento en Lima, 2023*

Empresas	Cantidad	Población Objetivo
Empresas en el Manejo de Billetes Monedas	8	40
Establecimientos de Juego de Azar	329	987
Agencias Bancarias	1425	1425
<b>Total</b>	-	2452

**Muestra**

La muestra estudiada de acuerdo al subconjunto de la población representativa para la investigación está conformada por 332, entre los Administradores, Jefe de Operaciones, Jefe Técnico, Jefe de Logística, Jefe de Almacén, Jefe de Sala y Gerente de Tienda, que laboran en las empresas del sector comercial, financiero y entretenimiento en Lima Metropolitana 2023.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Dónde:

Z: Valor en el eje de la abscisa de la curva normal, para una probabilidad del 95% de confianza.

P: Proporción de Administradores, Jefe de Operaciones, Jefe Técnico, Jefe de Logística, Jefe de Almacén, Jefe de Sala y Gerente de Tienda que afirmaron que existe relación en cuanto a la gestión operativa con la calidad de servicio en Lima Metropolitana 2023. (se asume P=0.5).

Q: Proporción de Administradores, Jefe de Operaciones, Jefe Técnico, Jefe de Logística,

Jefe de Almacén, Jefe de Sala y Gerente de Tienda que afirmaron que no existe relación en cuanto a la gestión operativa con la calidad de servicio en Lima Metropolitana 2023, (Q = 0.5 valor asumido debido al desconocimiento de Q).

e: Margen de error 5%.

N: Población.

n: Tamaño óptimo de muestra.

A un nivel de confianza de 95% y 5% como margen de error la muestra optima es:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (2452)}{(0.05)^2 (2452 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$n = 332$  Administradores, Jefe de Operaciones, Jefe Técnico, Jefe de Logística, Jefe de Almacén, Jefe de Sala y Gerente de Tienda.

Para que la muestra sea representativa por cada uno de las empresas del sector comercial, financiero y entretenimiento de Lima Metropolitana 2023, este se obtendrá mediante la afijación proporcional (muestreo estratificado).

## Tabla 2

*Muestra de Entidades comerciales, financieras y de entretenimiento en Lima, 2023*

Empresas	Cantidad	Muestra
Empresas en el Manejo de Billetes y Monedas	8	5
Establecimientos de Juego de Azar	329	134
Agencias Bancarias	1425	193
Total	-	332

Esta muestra será seleccionada de manera aleatoria

## 4. Instrumento de obtención de datos

El instrumento de investigación que se empleará en el estudio es un cuestionario compuesto por 14 preguntas. Cada una de estas preguntas utilizará una escala tipo Likert con 5 opciones, que permitirá evaluar las opiniones y actitudes de los encuestados.

### **Escala de Likert**

La escala de Likert es un recurso altamente útil para la recolección de datos, ya que permite cuantificar y analizar las respuestas de forma estructurada mediante afirmaciones organizadas en una escala gradual. Los elementos en la escala incluyen:

**Tabla 3**

*Escala de Likert*

5	Definitivamente no
4	Probablemente no
3	En desacuerdo
2	Probablemente sí
1	Definitivamente sí

### **Validez del instrumento**

La validez del instrumento se encuentra refrendado por los siguientes profesionales.

**Tabla 4**

*Validez del instrumento*

<b>Apellido/DNI</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Criterio de aplicación</b>
Ferreyros Morón, Juan 07936111	Dr. Contabilidad	19.60	Aplicar
Durand Saavedra, DemetrioPedro 08539077	Dr. Contabilidad	19.60	Aplicar
Villa Esteves, José Antonio07778554	Mg. Administración de Negocios	19.60	Aplicar
		<b>Total</b>	<b>Válido/Aplicar</b>

**Confiabilidad para el Cuestionario****Cálculo del alfa de Cronbach**

Se tiene el cuestionario para determinar los *Efectos de la gestión operativa en la calidad del servicio en las empresas que ofrecen mantenimiento preventivo y correctivo “contadoras de billetes y monedas” en Lima metropolitana, periodo 2023*, en el que se formularon 14 preguntas y se desea saber si los datos que se obtienen a partir de esta herramienta son confiables. Para evaluar la fiabilidad del cuestionario se aplicó a 10 personas como muestra piloto.

Después de aplicar el cuestionario se ingresaron los datos en el Jamovi, donde se incluyeron las respuestas de la muestra de todas las preguntas.

Se evidencia la muestra piloto y la salida del Jamovi (Software estadístico) respecto a la confiabilidad alfa de Cronbach.

**La confiabilidad**

La confiabilidad para el cuestionario que mide la gestión operativa y la calidad de servicio en estas empresas, se obtuvo mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach igual a .801, el cual indica que existe una muy buena confiabilidad para el cuestionario.

**Tabla 5**

*Niveles de confiabilidad Alfa de Cronbach*

Índice	Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	<i>Excelente</i>	<i>]0.9,1]</i>
2	<i>Muy bueno</i>	<i>]0.7,0.9]</i>
3	<i>Bueno</i>	<i>]0.5,0.7]</i>
4	<i>Regular</i>	<i>]0.3,0.5]</i>
5	<i>Deficiente</i>	<i>0,0.3]</i>

*Nota.* Obtenido de Tuapanta et al. (2017)

**Tabla 6**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.801	14

El coeficiente alfa de Cronbach obtenido fue de .801, indica un fuerte valor, indicando que el test tiene una fuerte consistencia interna. Las preguntas cavarían fuertemente entre sí y, en general, todos ayudan a medir lo que mide el cuestionario. Por lo tanto, el cuestionario es CONFIABLE.

## **5. Técnica de procesamiento y análisis de datos**

La metodología implicó el uso de herramientas mediante el software SPSS, así como el procesamiento de datos con Microsoft Excel para generar estadísticas y figuras. El investigador interpretó estos datos. Las hipótesis de la investigación se probaron y

contrastaron utilizando un modelo estadístico.

## **6. Procesamiento de ejecución de estudio**

La presente tesis se realizó mediante el proceso de cada etapa:

- Desarrollo del planteamiento de problema en donde se definieron el problema principal y los problemas específicos.
- Establecimiento de objetivo general y específicos.
- Elaboración de la justificación, alcance y limitaciones.
- Investigación y desarrollo de antecedentes nacionales e internacionales.
- Desarrollo de marco histórico, marco legal, marco teórico- conceptual y definición de términos básicos.
- Formulación de la hipótesis general e hipótesis específicas.
- Implementación de matriz de consistencia y operacionalización.
- Desarrollo de metodología de la tesis.
- Validación de instrumento mediante juicio de expertos.
- Recolección de datos y análisis.
- Elaboración de informe final.
- Sustentación de conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 1. Datos cuantitativos

**Tabla 7**

*Importancia de la productividad de los recursos humanos*

Nivel de productividad	Jefe de operaciones, Gerente de tienda, Jefe de Sala, etc.	Porcentajes
Definitivamente sí	86	26.0
Probablemente sí	133	40.0
Desconoce	89	27.0
Probablemente no	24	7.0
Definitivamente no	0	.0
Total	332	100.0

#### **Interpretación:**

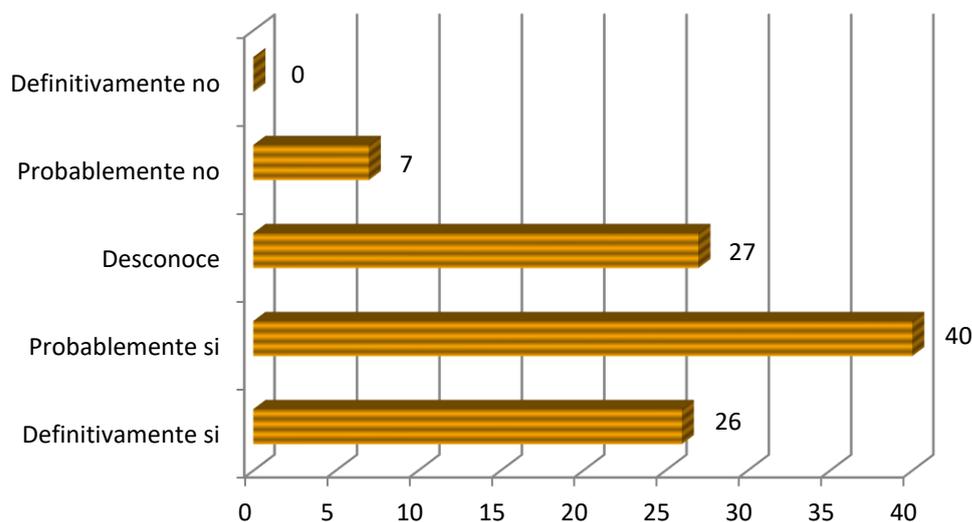
En cuanto a la tabla 11 encontramos que el 26.0% de los Administradores, Jefe de Operaciones, Jefe Técnico, Jefe de Logística, Jefe de Almacén, Jefe de Sala y Gerente de Tienda encuestados, mencionaron que es de suma importancia la productividad en el recurso humano, mientras que el 40.0%, detallan que quizá sea importante la productividad pero que también existen otros temas más importante, mientras que el 27.0%, ignora el tema en cuanto a la productividad del recurso humano y para finalizar un 7.0% probablemente no sea importante.

Tal como se muestra en líneas anteriores podemos deducir que la mayoría de los encuestados marcaron las dos primeras alternativas, indican que es importante la productividad en los recursos humano, debido a que a través de ello podemos obtener información de los niveles de capacidad de cada persona por medio de su producción, como también saber quiénes son los que se encuentran mejor preparado, y por ultimo podemos obtener mayor ingreso o rentabilidad en estas entidades a mayor

productividad.

**Figura 1**

*Importancia de la productividad de los recursos humano.*



**Tabla 8**

*Relevancia de la experiencia en el recurso humano*

Necesidad de experiencia del recurso humano	Jefe de operaciones, Gerente de tienda, Jefe de Sala, etc.	Porcentajes
Definitivamente sí	68	21.0
Probablemente sí	99	30.0
Desconoce	45	14.0
Probablemente no	87	26.0
Definitivamente no	33	10.0
Total	332	100.0

**Interpretación:**

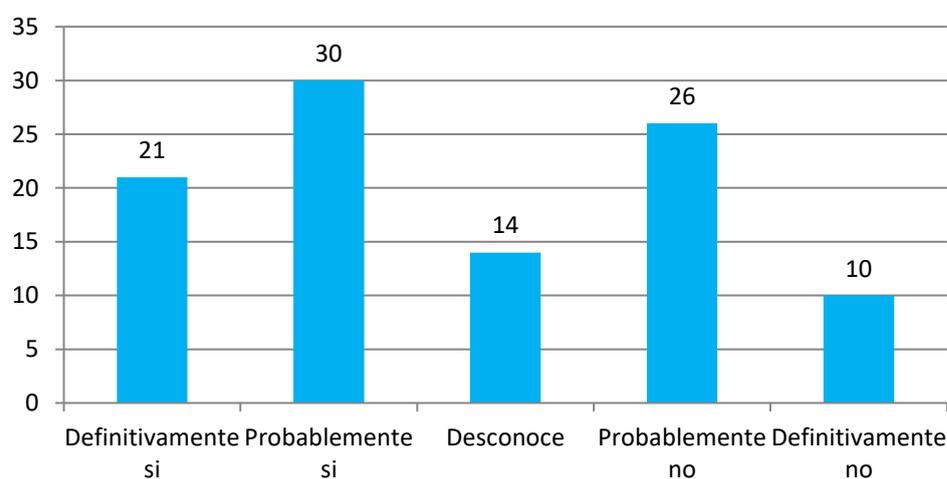
En cuanto a lo estadístico podemos acatar respecto a la tabla 12, según los encuestados que para el 21.0% es muy importante la experiencia en el factor humano, pero para la gran mayoría con un 30.0% expresan que para ellos probablemente la experiencia sea necesaria, pero para un sector el 14.0 % no sabe del tema, mientras que el 26.0% concluyen que probablemente la experiencia no es necesario debido a que puede

aprender como en todo trabajo y para culminar el 10.0% definitivamente no es necesario la experiencia.

Según lo detallado en el párrafo anterior, es muy debatible por lo que para algunos es muy importante la experiencia en el recurso humano debido a que conllevan al cumplimiento garantizando los objetivos trazados de forma segura, mientras que para otros no es importante la experiencia debido a que el personal a través de capacitaciones y constante practica pueden aprender rápidamente los temas que estas entidades manejan.

**Figura 2**

*Relevancia de la experiencia en el recurso humano*



**Tabla 9**

*Consideración de la eficiencia en el factor humano*

Nivel de eficiencia	Jefe de operaciones, Gerente de tienda, Jefe de Sala, etc.	Porcentajes
Definitivamente sí	42	13.0
Probablemente sí	175	53.0
Desconoce	80	24.0
Probablemente no	35	11.0
Definitivamente no	0	.0
Total	332	100.0

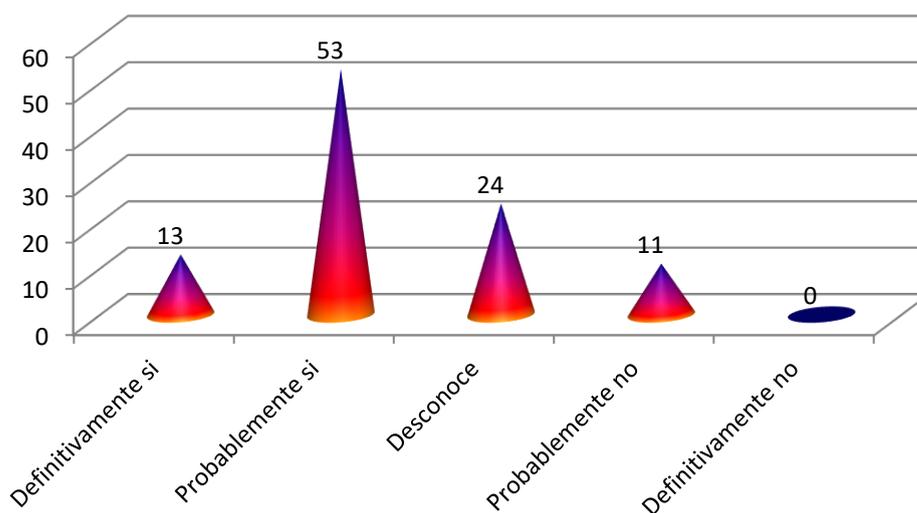
**Interpretación:**

Respecto al último cuadro en cuanto a la eficiencia podemos verificar que el 13.0% de los participantes en la encuesta añadieron que, si es importante y necesario la eficiencia en estas organizaciones, mientras que para un grupo el 53.0% puede ser que sea importante mas no definitivo, el 24.0% de estas personas desconocen el tema y para algunos con un 11.0% es probable que no sea necesario la eficiencia con tal de darle solución al problema.

Si bien es cierto la eficiencia en algunos casos es importante, hay casos que para algunos no es relevante, podemos explicar que para las personas encuestadas la mayoría opto que la eficiencia es probablemente necesaria, porque permite ayudar a dar soluciones y resolver un problema, sin embargo para otros probablemente no sea necesario tal como se muestra en la tabla 13, debido a que la mayoría de los casos los problemas son los mismos.

**Figura 3**

*Consideración de la eficiencia en el factor humano*



**Tabla 10**

*Prioridad de los Costos Operativos en estas entidades*

<b>Preferencia en Costos Operativos</b>	<b>Jefe de operaciones, Gerente de tienda, Jefe de Sala, etc.</b>	<b>Porcentajes</b>
Definitivamente sí	33	10.0
Probablemente sí	100	30.0
Desconoce	34	10.0
Probablemente no	99	30.0
Definitivamente no	66	20.0
<b>Total</b>	<b>332</b>	<b>100.0</b>

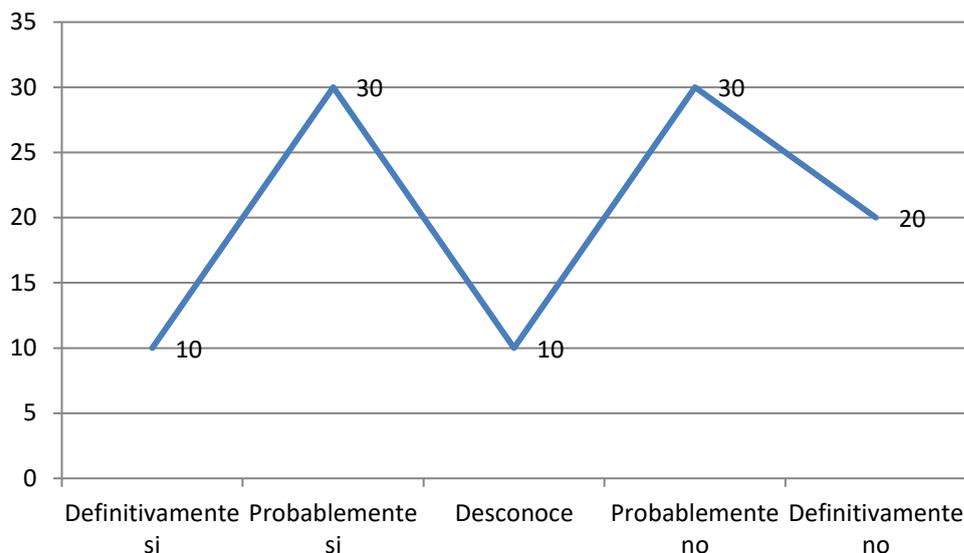
**Interpretación:**

Ante los costos operativos en estas organizaciones podemos describir mediante la tabla 14, que para un 10.0% definitivamente es prioritario los costos operativos, para un 30.0% probablemente también sea importante, un grupo mínimo desconoce el tema con un 10.0%, así mismo con gran cantidad el 30.0% probablemente no es prioridad en cuanto a la importancia de los costos, y para finalizar un 20.0% definitivamente no es importante.

Bajo lo observado en la tabla 14 y en mención al párrafo líneas arriba podemos citar que los costos operativos es muy debatible para los encuestados, por lo que para muchos probablemente si sea prioridad debido a que permite tomar decisiones acertadas en las áreas como fijación de precios, rentabilidad de productos y selección de proveedores, a la vez para muchos no sea prioridad en cuanto a estas organizaciones, debido a que hay temas más importantes en la que tenemos que tener más prioridad como la calidad de servicio y capacitación al personal.

**Figura 4**

*Prioridad de los Costos Operativos en estas entidades.*



**Tabla 11**

*Consideración del Control en las distintas áreas de operaciones*

<b>Importancia del Control Operativo</b>	<b>Jefe de operaciones, Gerente de tienda, Jefe de Sala, etc.</b>	<b>Porcentajes</b>
Definitivamente sí	134	40.0
Probablemente sí	132	40.0
Desconoce	66	20.0
Probablemente no	0	.0
Definitivamente no	0	.0
Total	332	100.0

**Interpretación:**

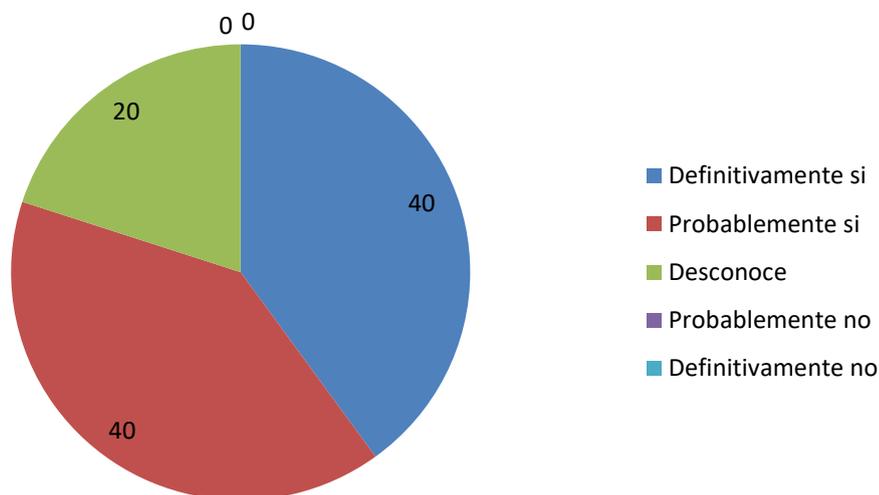
Estadísticamente podemos describir en esta tabla que el control operativo es de suma importancia, es así que las personas notan su claridad eligiendo las dos primeras alternativas reflejándose en un 40.0% definitivamente si es necesario e igual forma con 40.0% probablemente también sea necesario los costos operativos, el 20.0% desconoce el tema.

Con respecto a lo expuesto en la parte anterior, demuestra que la mayoría está convencida de que llevar un control operativo fortalece las áreas en donde sus resultados no son muy buenos, en especial en las áreas de compras y del almacén, a la vez controla

al personal para que cada uno de ellos logren con su objetivo del día a día.

**Figura 5**

*Consideración del Control en las distintas áreas de operaciones.*



**Tabla 12**

*Consideración de los procedimientos operativos en estas organizaciones*

Consideración de procedimientos	Jefe de operaciones, Gerente de tienda, Jefe de Sala, etc.	Porcentajes
Definitivamente sí	106	32.0
Probablemente sí	101	30.0
Desconoce	26	8.0
Probablemente no	66	20.0
Definitivamente no	33	10.0
Total	332	100.0

**Interpretación:**

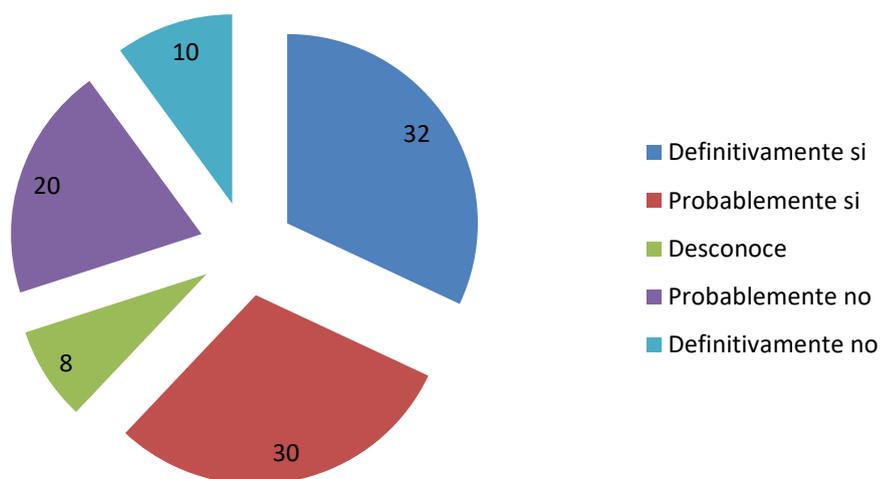
Podemos mencionar que según lo indicado en la tabla, estadísticamente hay una notoriedad en las personas encuestadas, mencionan que los procedimientos operativos son importantes, el 32.0% marcaron la primera alternativa, y en segundo lugar con un 30.0% probablemente sea necesario, un grupo con 8.0% desconoce el tema, para un 20.0% mencionan que probablemente no sea importante los procedimientos con tal de cumplir con

los objetivos que tiene la organización y para terminar un 10.0% definitivamente no es importante los procedimientos.

Dicho esto, en cuanto al gráfico y la tabla 16, la gran mayoría de los encuestados citaron que es importante los procedimientos operativos, por a través de ello se aprovecha mejor los recursos y se toman mejores decisiones en cuanto a los procesos, por otro lado un pequeño sector concluyeron que es probable que no sea importante los procedimientos operativos ya que para ellos su visión es lograr los objetivos sin importar mucho los procedimientos.

**Figura 6**

*Consideración de los procedimientos operativos en estas organizaciones*



**Tabla 13**

*Influencia de la gestión operativa en estas empresas*

<b>Valor de la gestión operativa</b>	<b>Jefe de operaciones, Gerente de tienda, Jefe de Sala, etc.</b>	<b>Porcentajes</b>
Definitivamente sí	174	52.0
Probablemente sí	105	32.0
Desconoce	53	16.0
Probablemente no	0	.0
Definitivamente no	0	.0
<b>Total</b>	<b>332</b>	<b>100.0</b>

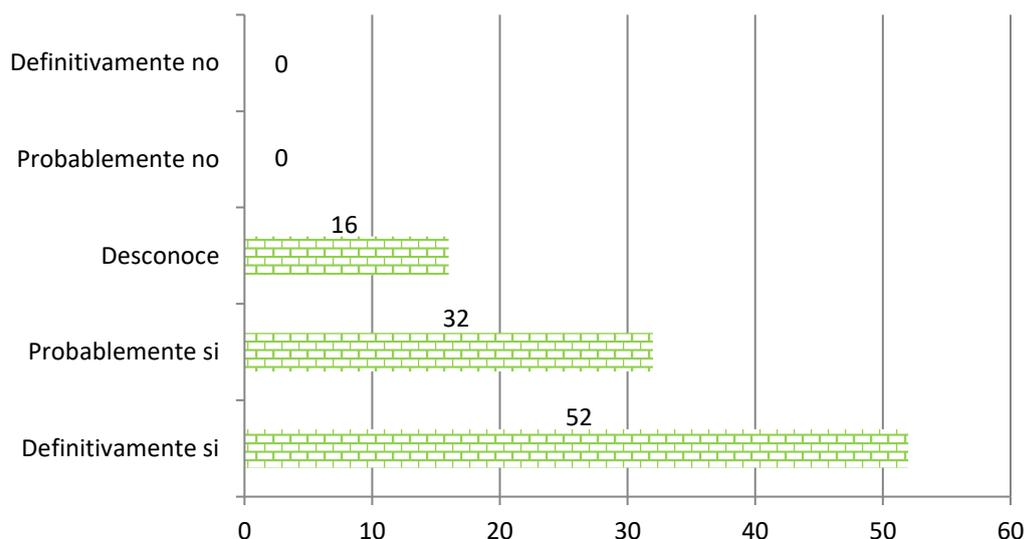
### **Interpretación:**

Lo que notamos en el cuadro estadístico en cuanto a lo importancia de la gestión operativa en estas instituciones, según el personal del sector financiero, de entretenimiento y comercial, acataron que en gran parte es muy primordial la gestión operativa obteniendo un 52.0%, mientras que para otro grupo y con un 32.0% informan que probablemente también sea de prioridad llevar una gestión operativa, y para culminar un 16.0% desconoce por completo el tema.

Notamos que en el párrafo anterior efectivamente la mayoría que respondieron la encuesta fue la primera opción debido que para ellos la gestión operativa es muy trascendente e importante para estas organizaciones, ya que permite mejorar la eficiencia y reducir costos, a la vez aumenta favorablemente la satisfacción de los clientes.

### **Figura 7**

*Influencia de la gestión operativa en estas empresas*



**Tabla 14**

*Consideración al cumplimiento de un servicio en estas entidades*

<b>Interés al cumplimiento del servicio</b>	<b>Jefe de operaciones, Gerente de tienda, Jefe de Sala, etc.</b>	<b>Porcentajes</b>
Definitivamente sí	169	51.0
Probablemente sí	105	32.0
Desconoce	58	17.0
Probablemente no	0	.0
Definitivamente no	0	.0
<b>Total</b>	<b>332</b>	<b>100.0</b>

**Interpretación:**

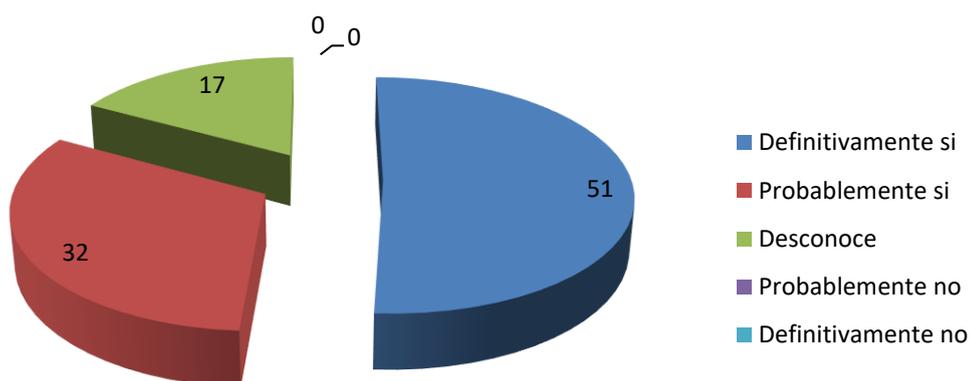
Acatando la información relacionada a la tabla 18, podemos observar que el 51.0% sostuvo que si es necesario cumplir con el servicio acordado con el cliente, mientras un 32.0% sostiene que probablemente también sea necesario cumplir con el servicio, y por último un 17.0% desconoce totalmente del tema, totalizando el 100% del personal encuestado.

Justificando con la información presentada en el párrafo anterior, mencionaremos que hay notoriedad en cuanto a las respuestas, para la gran mayoría el cumplimiento de un servicio acordado según los requerimientos, es necesario, porque permite cumplir con lo

estipulado en los contratos sostenido con los clientes y a la vez no ser penalizados por incumplimiento, mientras que para otros no conocen del tema respecto al cumplimiento de un servicio.

**Figura 8**

*Consideración al cumplimiento de un servicio en estas entidades*



**Tabla 15**

*Duración de un equipo luego de su reparación*

Tiempo de duración del equipo	Jefe de operaciones, Gerente de tienda, Jefe de Sala, etc.	Porcentajes
Definitivamente sí	143	43.0
Probablemente sí	55	17.0
Desconoce	11	3.0
Probablemente no	67	20.0
Definitivamente no	56	17.0
Total	332	100.0

**Interpretación:**

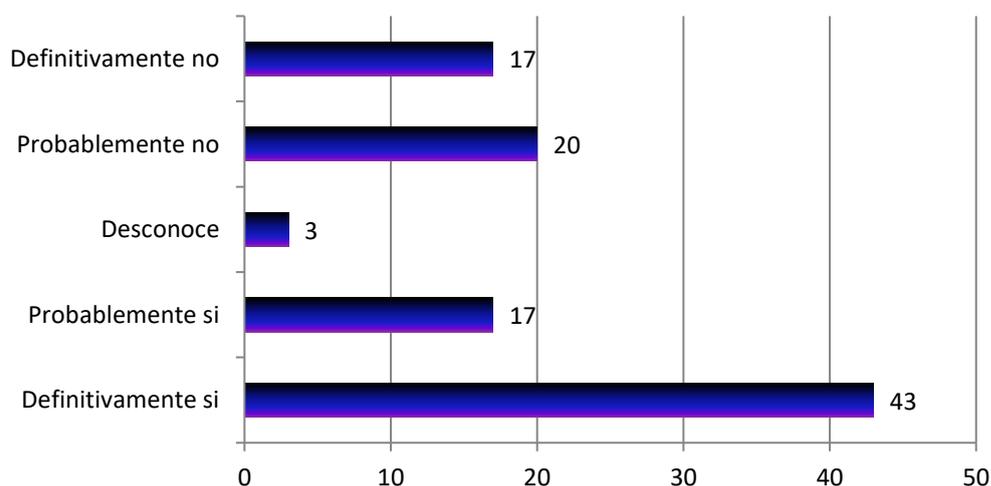
Analizando el cuadro de la tabla 19, podemos descifrar que el 43.0% de personas

acotan que el tiempo de duración de un equipo luego de su reparación si afecta a la calidad del servicio, mientras que el 17.0% mencionan que probablemente también afecte a la calidad del servicio luego de ser reparado un equipo, pero que un 3.0% desconoce totalmente dicha pregunta, a la vez un 20.0% visualizan que probablemente no afecte a la calidad y para finalizar y completar el 100% un grupo reducido del 17.0% menciona que definitivamente no afecta a la calidad del servicio después que un equipo es reparado.

Según lo indicado en el párrafo anterior, nos muestra en gran cantidad que para las personas un equipo luego de su reparación, si afecta a la calidad del servicio debido a que si un equipo no es reparado en su totalidad, para el cliente no es un buen servicio y de forma viceversa, si se repara y se deja en perfecta condiciones el cliente mencionara que se realizó una buena calidad en el servicio.

**Figura 9**

*Duración de un equipo luego de su reparación*



**Tabla 16**

*Prioridad en la disponibilidad del personal técnico*

Influencia en la disponibilidad del personal	Jefe de operaciones, Gerente de tienda, Jefe de Sala, etc.	Porcentajes
--	--	-------------

Definitivamente sí	109	33.0
Probablemente sí	91	27.0
Desconoce	33	10.0
Probablemente no	66	20.0
Definitivamente no	33	10.0
Total	332	100.0

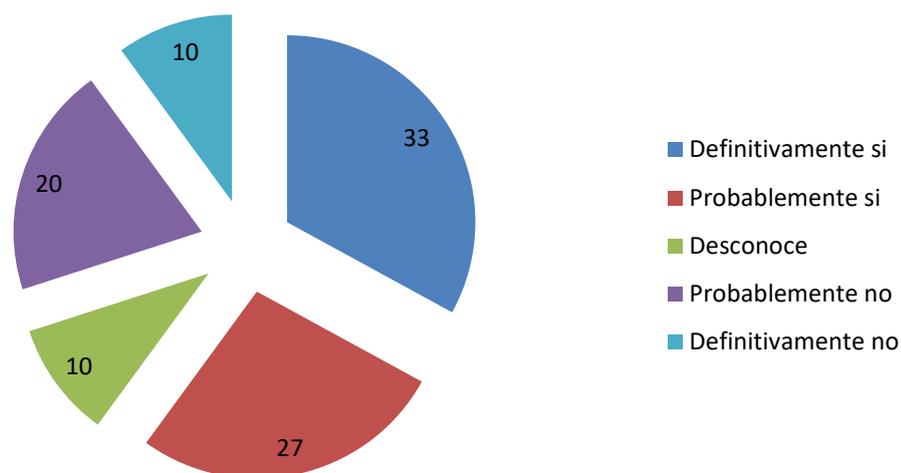
### **Interpretación:**

Si bien es cierto en toda institución la disponibilidad del personal es primordial, en este cuadro estadístico podemos observar que hay variedad en las alternativas, la mayoría marcaron las dos primeras opciones con un valor porcentual de 33.0% y 27.0%, está claro que la disponibilidad del personal técnico en este caso es importante, el 10.0% desconoce la pregunta formulada, el 20.0% indica que probablemente no sea importante la disponibilidad del personal y para finalizar el 10.0% definitivamente de igual forma no es importante la disponibilidad del personal.

Al traducir lo descrito líneas arriba, nos permite saber que para los encuestados la disponibilidad del personal técnico es uno de los principales factores que se debe tomar en cuenta, porque a través de ellos se obtienen los buenos resultados, y así poder atender de forma inmediata un requerimiento, y cumplir con el contrato establecido, mientras que para otro sector no es de suma importancia ya que las atenciones pueden ser de un día a otro.

### **Figura 10**

*Prioridad en la disponibilidad del personal técnico*



**Tabla 17**

*Existencia de eficacia y precisión para resolver un problema técnico*

Nivel de eficacia y Precisión	Jefe de operaciones, Gerente de tienda, Jefe de Sala, etc.	Porcentajes
Definitivamente sí	67	20.0
Probablemente sí	100	30.0
Desconoce	33	10.0
Probablemente no	51	15.0
Definitivamente no	81	25.0
Total	332	100.0

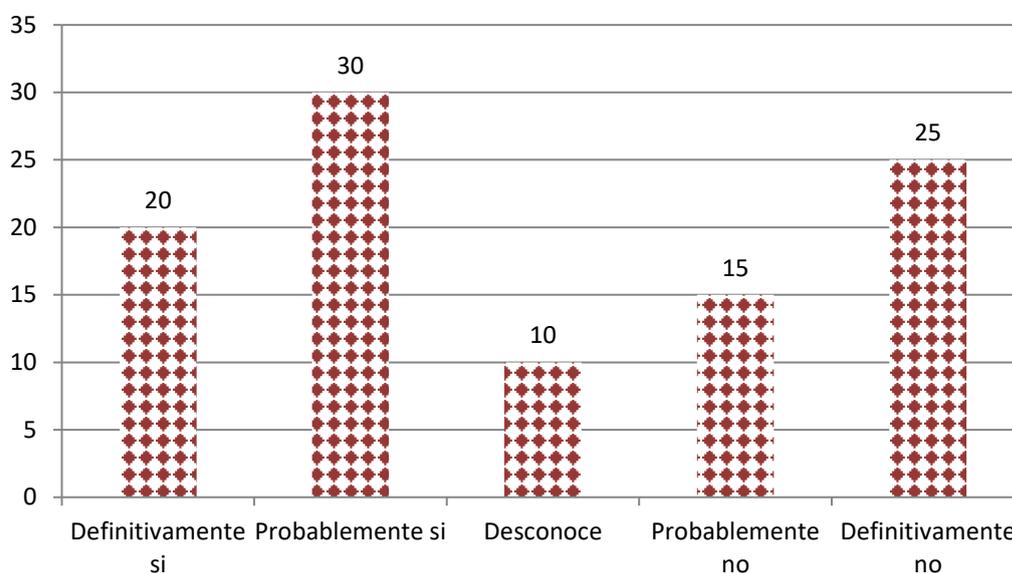
**Interpretación:**

Mediante la tabla estadística, según los colaboradores de la encuesta decir que, proporcionan variedad en cuanto a las opiniones respecto a la eficacia y precisión para resolver un problema técnico, un 20.0% menciona que si existe eficacia y precisión ya que en gran parte los técnicos solucionan los problemas, mientras que para un 30.0% probablemente también existe eficacia, con un 10.0% desconoce rotundamente el tema, y para culminar las dos últimas alternativas con un 15.0% probablemente no existe eficacia y precisión al resolver un problema, y un 25.0% definitivamente no existe eficacia y precisión.

Mediante lo indicado podemos mencionar que para un grupo si existe eficacia y precisión para solucionar un problema técnico, sustentando que la gran mayoría del personal técnico que revisan los equipos lo dejan operativamente al 100%, mientras que para otro sector anuncian que no existe eficacia y precisión ya que el personal técnico se acerca a sus establecimientos y no siempre resuelven los problemas dejando los equipos con fallas o trabajando a un 50%.

**Figura 11**

*Existencia de eficacia y precisión para resolver un problema técnico*



**Tabla 18**

*Valor en la apariencia del personal en estas organizaciones*

<b>Importancia de la apariencia del personal</b>	<b>Jefe de operaciones, Gerente de tienda, Jefe de Sala, etc.</b>	<b>Porcentajes</b>
Definitivamente sí	134	40.0
Probablemente sí	33	10.0
Desconoce	99	30.0
Probablemente no	66	20.0
Definitivamente no	0	.0
Total	332	100.0

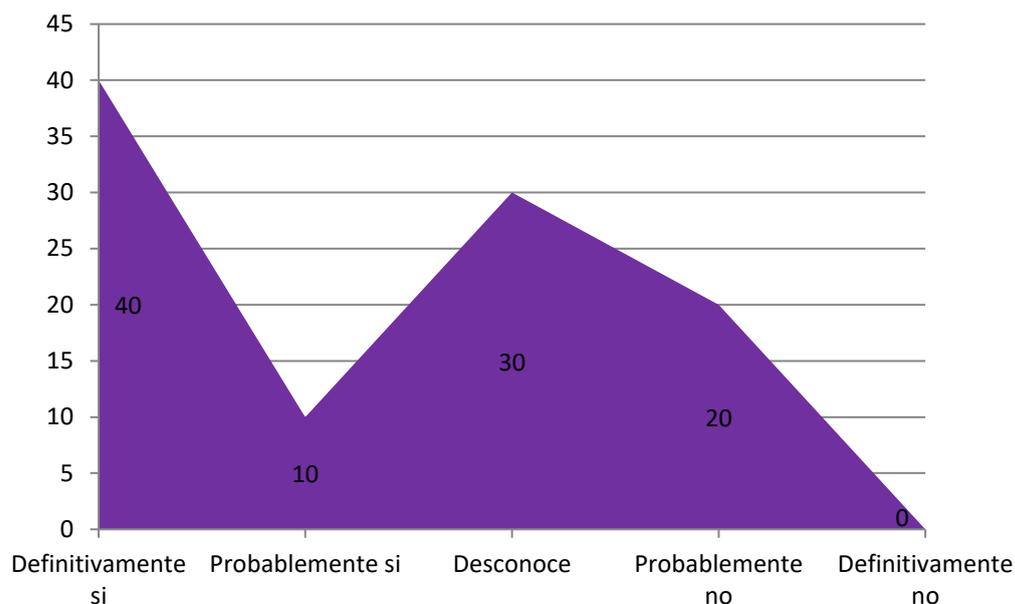
### **Interpretación:**

Según lo detallado porcentualmente en la tabla 22, añadimos que una gran parte y con un 40.0% es valioso tomar en cuenta la apariencia del personal, así mismo otra parte menciona que en un 10.0% hay la probabilidad de que también sea necesario, el 30.0% desconoce del tema y un sector con un 20.0% acata que probablemente no sea necesario y que no es valioso la apariencia del personal.

Bajo lo mencionado en el último párrafo, podemos señalar que la gran mayoría selecciono las dos primeras alternativas, eso quiere decir que es muy valioso la apariencia del personal en estas organizaciones, debido a que ellos son los que reflejan la imagen y seriedad de cada organización, mientras que para algunos probablemente no es valioso o necesario la apariencia, porque mencionan que, si realizan su trabajo correctamente, la apariencia queda en un segundo plano.

### **Figura 12**

*Valor en la apariencia del personal en estas organizaciones*

**Tabla 19**

*Los equipos reparados funcionan según los requerimientos*

<b>Equidad de equipos reparados y requerimientos</b>	<b>Jefe de operaciones, Gerente de tienda, Jefe de Sala, etc.</b>	<b>Porcentajes</b>
Definitivamente sí	127	38.0
Probablemente sí	100	30.0
Desconoce	34	10.0
Probablemente no	66	20.0
Definitivamente no	5	2.0
<b>Total</b>	<b>332</b>	<b>100.0</b>

**Interpretación:**

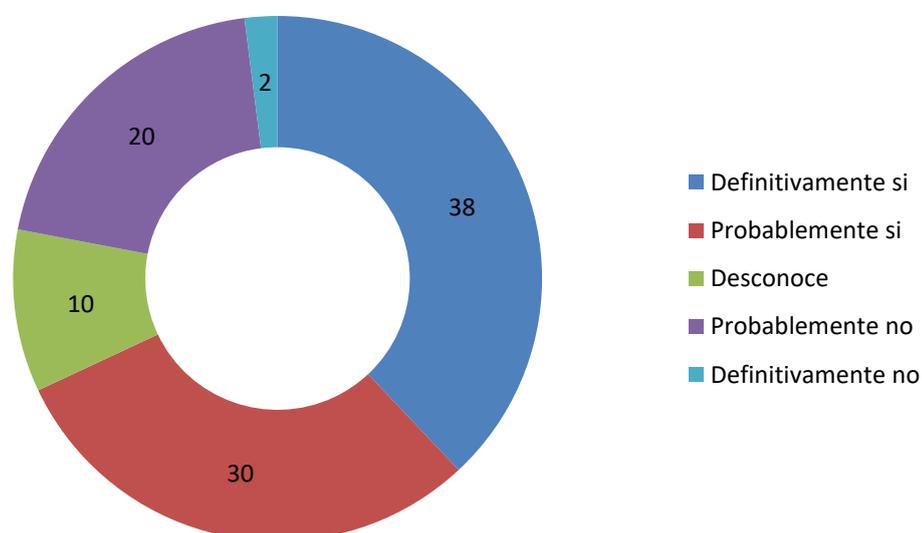
Porcentualmente según lo observado en la tabla, hace mención que en un 38.0%, subraya que los equipos reparados si están funcionando conforme a los requerimientos acordados y solicitados, y que en un 30.0% probablemente también se cumplen con los requerimientos, mientras un 10.0% desconoce por completo el tema, un 20.0% probablemente no se cumplen con los requerimientos y para finalizar un 2.0% definitivamente no se cumplen.

En cuanto a este panorama podemos desglosar que la gran mayoría considera que los equipos reparados si están funcionando conforme a los requerimientos establecidos,

así evaden alguna penalización de parte de los clientes y a la vez ellos se sienten satisfechos, mientras se cumpla con lo escrito en el contrato no se debe tener ningún problema, mientras para algunos no se cumplen los requerimientos debido a que el personal técnico no siempre deja el equipo en óptimas condiciones tal como dice el requerimiento.

**Figura 13**

*Los equipos reparados funcionan según los requerimientos*



**Tabla 20**

*La calidad del servicio y su importancia*

<b>Calidad del servicio y su importancia</b>	<b>Jefe de operaciones, Gerente de tienda, Jefe de Sala, etc.</b>	<b>Porcentajes</b>
Definitivamente sí	179	54.0
Probablemente sí	113	34.0
Desconoce	40	12.0
Probablemente no	0	.0
Definitivamente no	0	.0
Total	332	100.0

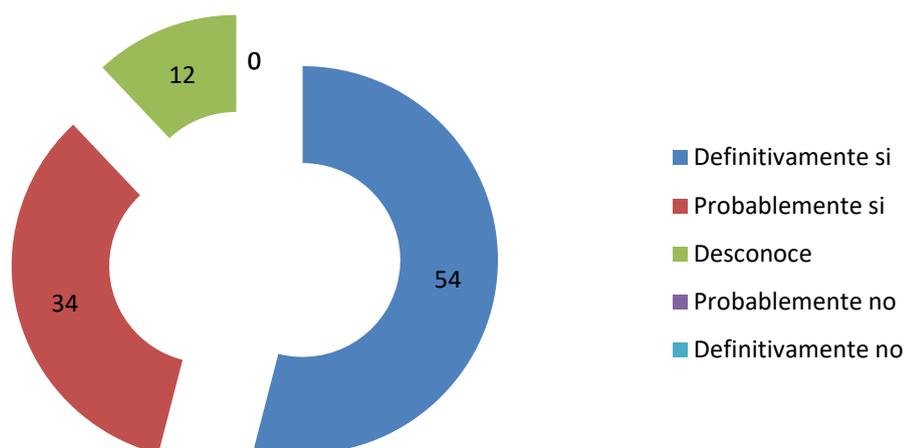
### **Interpretación:**

Según la información recopilada de esta tabla, estadísticamente hallamos que está claro cuando se toca el tema de la calidad del servicio, la totalidad menciona con un 54.0% que si se atrae más clientes si realizas un buen servicio de calidad, un 34.0% probablemente también se atrae más clientes ante un buen servicio y con un 12.0% un sector desconoce el tema.

En el párrafo anterior podemos desmenuzar que la calidad del servicio es de mucha importancia, ya que es muy significativo brindar un buen servicio para obtener más clientes y a la vez los clientes se fidelizan y se sienten confiados, por el contrario, si se da una mala calidad de servicio, ocurre lo contrario, los clientes se alejan y buscan a la competencia.

### **Figura 14**

*La calidad del servicio y su importancia*



## 2. Análisis de resultados

### Contrastación de hipótesis general

Dado que las variables están medidas de forma ordinal, se realizó la prueba de hipótesis utilizando el estadístico ji-cuadrado con la corrección de Yates. Esta corrección se aplica debido a un principio fundamental del ji-cuadrado, que establece que si más del 20% de las celdas con las frecuencias esperadas en las tablas de contingencia tienen valores menores a cinco (5), se combinan las celdas adyacentes, transformando así una tabla 5x5 en una tabla 2x2.

Dónde:

a= Celda primera columna, primera fila

b= Celda segunda columna, primera fila

c= Celda primera columna, segunda fila

d= Celda segunda columna, segunda fila

$$\chi^2 = \frac{(|ad - bc| - n/2)^2 n}{(a+b)(c+d)(a+c)(b+d)}$$

La prueba  $\chi^2$  sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (2-1) (2-1) = 1 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05 por lo su valor tabular es de 3.8416.

Se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $\chi^2$  es mayor o igual a 3.8416 o  $p\text{-value} < \alpha$ .

### Hipótesis específica 1:

- **H<sub>0</sub>**: La productividad de los recursos, no inciden en el cumplimiento de un servicio que se tiene por contrato en la organización.
- **H<sub>1</sub>**: La productividad de los recursos, inciden en el cumplimiento de un servicio que se tiene por contrato en la organización.

### Nivel de significancia $\alpha=0.05$

#### Regla de decisión

Si sig (p-value) < .05. Rechazar  $H_0$

Si sig (p-value) > .05. Aceptar  $H_0$

### Prueba estadística

**Tabla 21**

*Importancia de la productividad y el cumplimiento de un servicio que se tiene por contrato*

Importancia de la productividad	Cumplimiento un servicio					Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Desconoce	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	86	0	0	0	0	86
Probablemente si	26	59	48	0	0	133
Desconoce	33	46	10	0	0	89
Probablemente no	24	0	0	0	0	24
Definitivamente no	0	0	0	0	0	0
Total	169	105	58	0	0	332

**Tabla 22**

*Pruebas de Chi-cuadrado*

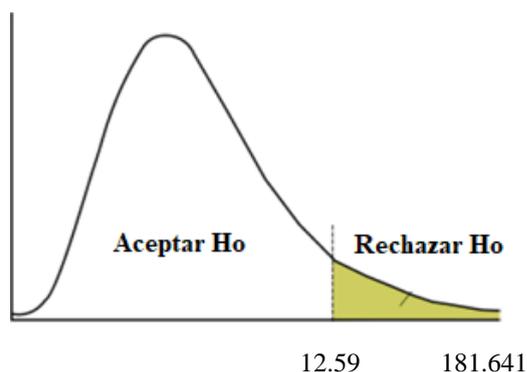
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	181.641	6	0.000
Razón de verosimilitud	223.813	6	0.000
Asociación lineal por lineal	6.804	1	0.009
N de casos válidos	332		

Casillas (8.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4.19.

El valor de  $\chi^2 = 181.641 > 12.59$  y  $p\text{-value} = .000 \dots < .05$ , se rechaza la  $H_0$  y se concluye que la productividad de los recursos, inciden en el cumplimiento de un servicio que se tiene por contrato en la organización.

### Figura 15

*Gráfico Chi-cuadrada*



### Hipótesis específica 2:

- **H<sub>0</sub>**: La experiencia en el recurso humano, no inciden en la duración de un equipo luego de ser reparado en las empresas que ofrecen servicio de mantenimiento.
- **H<sub>1</sub>**: La experiencia en el recurso humano, inciden en la duración de un equipo luego de ser reparado en las empresas que ofrecen servicio de mantenimiento.

### Nivel de significancia $\alpha=0.05$

#### Regla de decisión

Si  $\text{sig} (p\text{-value}) < .05$ . Rechazar  $H_0$

Si sig (p-value) > .05. Aceptar  $H_0$

**Tabla 23**

*Nivel de experiencia y duración del equipo al ser reparado.*

Nivel de experiencia	Duración de un equipo					Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Desconoce	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	5	29	1	6	27	68
Probablemente si	66	0	7	26	0	99
Desconoce	6	17	3	19	0	45
Probablemente no	66	9	0	12	0	87
Definitivamente no	0	0	0	4	29	33
Total	143	55	11	67	56	332

**Tabla 24**

*Pruebas de Chi-cuadrado*

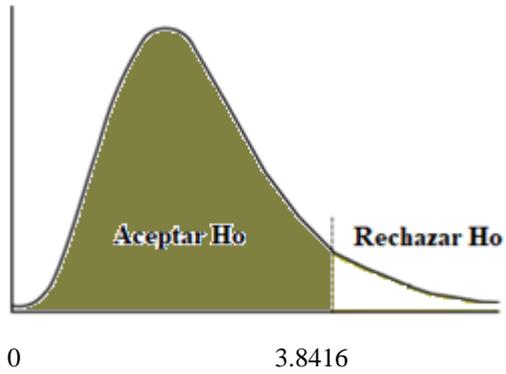
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	331.032 <sup>a</sup>	16	0.000
Razón de verosimilitud	348.782	16	0.000
Asociación lineal por lineal	0.250	1	0.617
Corrección de continuidad	0.000	1	0.983
N de casos válidos	332		

Casillas (20.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.09.

El valor de  $\chi^2 = 0.000 < 3.8416$  y  $p\text{-value} = .983 > .05$ , se acepta la  $H_0$  y se concluye que la experiencia en el recurso humano, no inciden en la duración de un equipo luego de ser reparado en las empresas que ofrecen servicio de mantenimiento.

**Figura 16**

*Gráfico Chi-cuadrada*



### Hipótesis específica 3:

- **H<sub>0</sub>**: La eficiencia operativa en el recurso humano, no inciden en la disponibilidad del personal técnico para atender un servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo.
- **H<sub>1</sub>**: La eficiencia operativa en el recurso humano, inciden en la disponibilidad del personal técnico para atender un servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo.

### Nivel de significancia $\alpha=0.05$

#### Regla de decisión

Si sig (p-value) < .05. Rechazar  $H_0$

Si sig (p-value) > .05. Aceptar  $H_0$

### Tabla 25

*El valor de la eficiencia y la disponibilidad del personal técnico para atender un servicio.*

Valor de la eficiencia	Disponibilidad del personal					Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Desconoce	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	35	0	0	7	0	42
Probablemente si	39	65	33	38	0	175
Desconoce	35	7	0	5	33	80
Probablemente no	0	19	0	16	0	35
Definitivamente no	0	0	0	0	0	0
Total	109	91	33	66	33	332

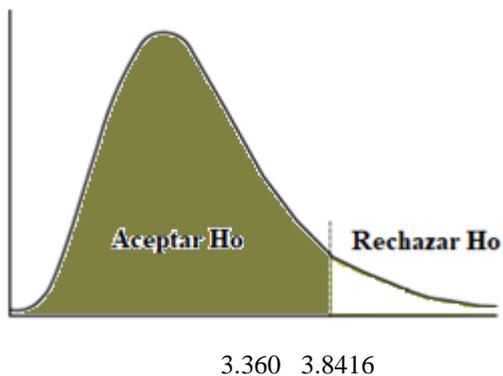
**Tabla 26***Pruebas de Chi-cuadrado*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	243.194	12	0.000
Razón de verosimilitud	260.072	12	0.000
Asociación lineal por lineal	27.275	1	0.000
Corrección por continuidad	3.360	1	0.067
N de casos válidos	332		

Casillas (20.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.48.

El valor de  $\chi^2 = 3.360 < 3.8416$  y  $p\text{-value} = .067 > .05$ , se acepta la  $H_0$  y se concluye que la eficiencia operativa en el recurso humano, no inciden en la disponibilidad del personal técnico para atender un servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo.

**Figura 17***Gráfico Chi-cuadrada*



#### Hipótesis específica 4:

- **$H_0$ :** Los costos operativos en la organización, no inciden en la eficacia y precisión para resolver un problema técnico en las entidades que ofrecen mantenimiento de contadoras en Lima metropolitana 2023.
- **$H_1$ :** Los costos operativos en la organización, inciden en la eficacia y precisión para resolver un problema técnico en las entidades que ofrecen mantenimiento de contadoras en Lima metropolitana 2023.

#### Nivel de significancia $\alpha=0.05$

##### Regla de decisión

Si sig (p-value) < .05. Rechazar  $H_0$

Si sig (p-value) > .05. Aceptar  $H_0$

#### Tabla 27

*Los costos operativos y la eficacia con la precisión para resolver un problema técnico.*

Importancia de los costos	Eficacia y Precisión					Total
	Definitiv amente si	Probable mente si	Descon oce	Probable mente no	Definitiv amente no	
Definitivamente si	0	0	33	0	0	33
Probablemente si	0	34	0	51	15	100
Desconoce	34	0	0	0	0	34
Probablemente no	33	0	0	0	66	99
Definitivamente no	0	66	0	0	0	66
Total	67	100	33	51	81	332

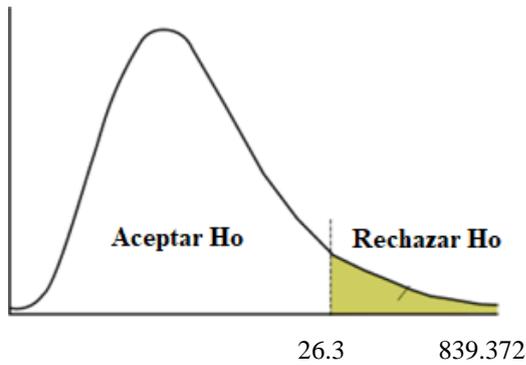
**Tabla 28***Pruebas de Chi-cuadrado*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	839.372	16	0.000
Razón de verosimilitud	701.447	16	0.000
Asociación lineal por lineal	9.088	1	0.003
N de casos válidos	332		

Casillas (8.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.28.

El valor de  $\chi^2 = 839.372 > 26.3$  y  $p\text{-value} = .000 \dots < .05$ , se rechaza la  $H_0$  y se concluye que los costos operativos en la organización, inciden en la eficacia y precisión para resolver un problema técnico en las entidades que ofrecen mantenimiento de contadoras en Lima metropolitana 2023.

**Figura 18***Gráfico Chi-cuadrada*



### Hipótesis específica 5:

- **H<sub>0</sub>**: El control operativo en la organización, no inciden en la apariencia del personal técnico que brindan su servicio a los clientes.
- **H<sub>1</sub>**: El control operativo en la organización, inciden en la apariencia del personal técnico que brindan su servicio a los clientes.

### Nivel de significancia $\alpha=0.05$

#### Regla de decisión

Si sig (p-value) < .05. Rechazar H<sub>0</sub>

Si sig (p-value) > .05. Aceptar H<sub>0</sub>

### Tabla 29

*Necesidad del control operativo con la apariencia del personal técnico que brinda servicio.*

Control Operativo	Apariencia del personal					Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Desconoce	Probablemente no	Definitivamente no	
Definitivamente si	101	0	0	0	33	134
Probablemente si	33	33	0	33	33	132
Desconoce	0	0	0	66	0	66
Probablemente no	0	0	0	0	0	0
Definitivamente no	0	0	0	0	0	0
Total	134	33	0	99	66	332

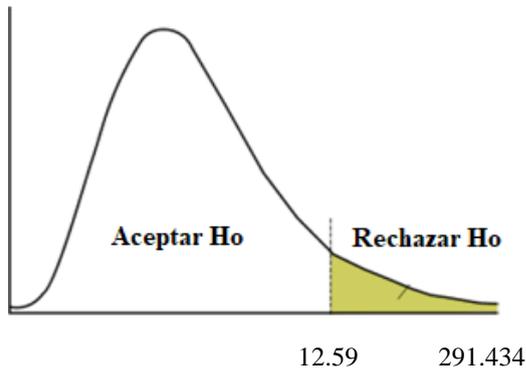
**Tabla 30***Pruebas de Chi-cuadrado*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	291.434	6	0.000
Razón de verosimilitud	332.772	6	0.000
Asociación lineal por lineal	68.300	1	0.000
N de casos válidos	332		

Casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6.56.

El valor de  $\chi^2 = 291.434 > 12.59$  y  $p\text{-value} = .000 \dots < .05$ , se rechaza la  $H_0$  y se concluye que el control operativo en la organización, inciden en la apariencia del personal técnico que brindan su servicio a los clientes.

**Figura 19***Gráfico Chi-cuadrada*



### Hipótesis específica 6:

- **H<sub>0</sub>**: Los procedimientos operativos en la organización, no inciden en los equipos operativos para prestar servicio.
- **H<sub>1</sub>**: Los procedimientos operativos en la organización, inciden en los equipos operativos para prestar servicio.

### Nivel de significancia $\alpha=0.05$

#### Regla de decisión

Si sig (p-value) < .05. Rechazar H<sub>0</sub>

Si sig (p-value) > .05. Aceptar H<sub>0</sub>

### Tabla 31

*Consideración en los procedimientos operativos y los equipos operativos para prestar servicio.*

Consideración en los procedimientos	Equipos Operativos					Total
	Defin itiva mente si	Probable mente si	Descon oce	Probable mente no	Definitiv amente no	
Definitivamente si	64	40	0	0	2	106
Probablemente si	31	34	34	0	2	101
Desconoce	0	26	0	0	0	26
Probablemente no	32	0	0	33	1	66
Definitivamente no	0	0	0	33	0	33
Total	127	100	34	66	5	332

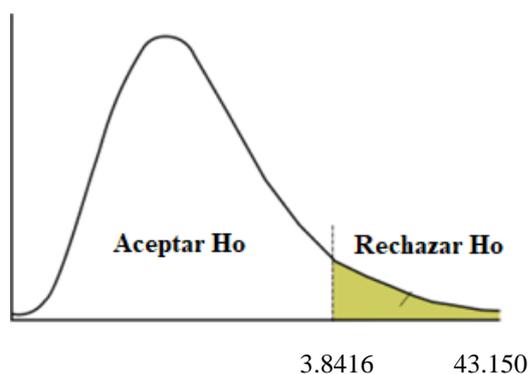
**Tabla 32***Pruebas de Chi-cuadrado*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	375.785	16	0.000
Razón de verosimilitud	398.354	16	0.000
Asociación lineal por lineal	107.242	1	0.000
Corrección por continuidad	43.150	1	0.000
N de casos válidos	332		

Casillas (28.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .39.

El valor de  $\chi^2 = 43.150 > 3.8416$  y  $p\text{-value} = .000 \dots < .05$ , se rechaza la  $H_0$  y se concluye que los procedimientos operativos en la organización, inciden en los equipos operativos para prestar servicio.

**Figura 20***Gráfico Chi-cuadrada*



### Hipótesis específica 7:

- **H<sub>0</sub>**: Efectos de la gestión operativa, no incide significativamente en la calidad del servicio en las empresas que ofrecen mantenimiento preventivo y correctivo “contadoras de billetes y monedas” en Lima metropolitana, periodo 2023.
- **H<sub>1</sub>**: Efectos de la gestión operativa, incide significativamente en la calidad del servicio en las empresas que ofrecen mantenimiento preventivo y correctivo “contadoras de billetes y monedas” en Lima metropolitana, periodo 2023.

### Nivel de significancia $\alpha=0.05$

#### Regla de decisión

Si sig (p-value) < .05. Rechazar H<sub>0</sub>

Si sig (p-value) > .05. Aceptar H<sub>0</sub>

**Tabla 33**

*Consecuencia de la gestión operativa y la calidad de servicio.*

Consideración	Equipos Operativos	Total
---------------	--------------------	-------

en los procedimientos	Defin itiva mente si	Probable mente si	Descon oce	Probable mente no	Definitiv amente no	
Definitivamente si	107	44	23	0	0	174
Probablemente si	43	45	17	0	0	105
Desconoce	29	24	0	0	0	53
Probablemente no	0	0	0	0	0	0
Definitivamente no	0	0	0	0	0	0
Total	179	113	40	0	0	332

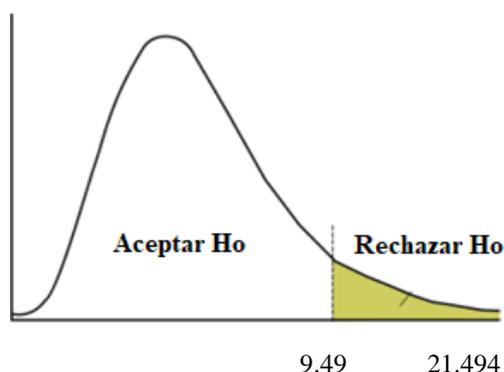
**Tabla 34***Pruebas de Chi-cuadrado*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21.494	4	0.000
Razón de verosimilitud	27.960	4	0.000
Asociación lineal por lineal	0.212	1	0.645
N de casos válidos	332		

Casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6.39.

El valor de  $\chi^2 = 21.494 > 9.49$  y  $p\text{-value} = .000 \dots < .05$ , se rechaza la  $H_0$  y se concluye que Efectos de la gestión operativa incide significativamente en la calidad del servicio en las empresas que ofrecen mantenimiento preventivo y correctivo “contadoras de billetes y monedas” en Lima metropolitana, periodo 2023.

**Figura 21***Gráfico Chi-cuadrada*



### 3. Discusión de resultados

Tal como se proyectó la investigación, se centró principalmente en demostrar teóricamente la importancia de la gestión operativa y la calidad de servicio que ofrecen en estas organizaciones. Los autores considerados en la parte teórica conceptualizaron claramente la relevancia del tema, lo que también fue fundamental para comprender los resultados obtenidos en el trabajo de campo. Sin duda, esto desempeñó un papel crucial en la investigación.

Según lo concerniente al tema podemos mencionar en cuanto a las investigaciones nacionales, que se han abordado de una manera distinta, sin embargo, las que hemos tomado en cuenta para esta parte del trabajo son de interés, se encontró que Vargas (2021) en la búsqueda de alcanzar el grado de Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística, desarrollo su estudio *Herramientas de gestión operativa para el aseguramiento de la calidad de servicio en la empresa Prosegur S.A. Lima, 2021*, se determinó que tomar decisiones adecuadas en la administración de activos tangibles e intangibles conducirá a la optimización de los mismos, lo que resultará en una gestión operativa alineada con los planes de la organización. La organización, a través de una gestión operativa eficiente, se esforzó por satisfacer las necesidades del mercado local y de sus clientes, con el objetivo de alcanzar las metas establecidas. Se centró en cumplir los objetivos a mediano y largo plazo definidos por la organización.

El autor estableció, que existe relación significativa entre herramientas de gestión operativa para el aseguramiento de la calidad del servicio. Se sugirió analizar el desempeño de las operaciones en cada etapa y establecer objetivos alcanzables teniendo en cuenta la situación económica y las capacidades del personal en todos los niveles de la empresa, a la vez se sugirió que el departamento de recursos humanos implemente la política de desarrollo profesional en sus empleados. Para alcanzar este objetivo, es importante establecer alianzas con otras instituciones de acuerdo a las necesidades operativas y los logros obtenidos, y comunicarlo a través de canales internos para fomentar la motivación y el deseo de crecimiento de los colaboradores.

Para proseguir con lo indicado, también encontramos que Rodríguez (2020) para alcanzar el título profesional de contador público, sostiene en cuanto a la *Calidad de servicios y su incidencia en los resultados económicos de mi banco agencia cajabamba-2018* al suscitar dicha investigación podemos decir que la evaluación de los factores pudo establecer cómo la calidad de servicios afecta directamente los resultados financieros de MiBanco sucursal de Cajabamba en 2018. Esto se debe a que la insatisfacción de los clientes puede llevarlos a dejar de utilizar los servicios de MiBanco, lo que a su vez podría disminuir las ventas y afectar negativamente los resultados económicos.

Por lo mencionado el autor recomendó satisfacer a los clientes mediante el cumplimiento de los compromisos establecidos, ofreciendo un trato amable y una atención rápida, con el objetivo de generar identificación y lealtad por parte del cliente. También llevar a cabo un seguimiento constante y evaluar el nivel de excelencia en los servicios proporcionados a los clientes. La calidad se relaciona con la evaluación que realiza el cliente al recibir el producto o servicio, comparando si cumple o supera sus expectativas. Esta percepción influye en la opinión que se forma el cliente sobre la empresa.

Siguiendo con el análisis de investigaciones pudimos encontrar el trabajo realizado por Elera (2023) buscando obtener el grado de Maestro en Administración con Mención en Gerencia Empresarial, el autor establece también en *La gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio a los usuarios del centro de operaciones de emergencia Regional – Amazonas* que el propósito de la investigación fue evaluar cómo la gestión administrativa afecta la calidad del servicio brindado a los usuarios en el Centro de Operaciones de Emergencia Regional de Amazonas. Hoy en día, es necesario que las organizaciones se adapten a los constantes cambios en factores como la economía, la sociedad, la política, la legalidad y la tecnología. Para ello, es crucial que brinden servicios eficientes a los usuarios y sean gestionadas de manera efectiva. La gestión, que es una función fundamental en empresas e instituciones, implica la planificación, organización, dirección y control del trabajo de forma eficiente y eficaz para lograr sus objetivos. La calidad del servicio se mide al comparar las expectativas del usuario con el servicio real recibido.

La investigación realizada por el autor confirmó que existe una correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio prestado a los usuarios del Centro de Operaciones de Emergencia Regional-Amazonas, así mismo se debe mejorar la infraestructura como también de equipos para facilitar la atención, es necesario aplicar las estrategias de administración logística para satisfacer las demandas de los clientes en el momento adecuado.

Tal como se han encontrado en las investigaciones peruanas, se observa que estas tienen coincidencia con la investigación que estamos elaborando, a la misma vez es de mucha importancia, en párrafos mencionados líneas arriba podemos acatar que existe relación respecto a la gestión operativa y a la calidad de servicio, ambos nos comentan que las áreas de operaciones si mantienen y ofrecen una buena gestión por ende habrá una

buena calidad de servicio y se atraerá más clientes nuevos.

Por otra parte al revisar estudios realizados en universidades extranjeras, se encontró trabajos relacionados con el estudio que se efectuó; es así que Merchán y Palacios (2020), para adquirir el título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, el mencionado investigador sostiene en la *Gestión Operativa en el área de descarga de pesca del puerto nacional de la ciudad de Manta* que el propósito central del estudio fue examinar la zona de desembarque de pesca en el puerto nacional de Manta con el fin de contribuir a la optimización de la gestión operativa, las principales dificultades en el terminal pesquero incluyeron la escasez de maquinarias (como grúas externas y montacargas), la falta de servicios básicos, daños en la vía de acceso, el desconocimiento de los códigos isps y basc, y problemas en la asignación de la pesca entre embarcaciones artesanales y buques industriales. Por lo tanto, el plan de mejora se propuso como una solución a estos problemas, contribuyendo a la optimización de la gestión operativa en el puerto, específicamente en el área de descarga de pesca.

Ante lo comentado del párrafo anterior, debido a la falta de maquinarias, los usuarios del puerto se ven obligados a contratar servicios externos, lo que resulta en un mayor gasto tanto en tiempo como en dinero, se examinó el diagrama de flujo de la operación de descarga de pesca y, debido a las deficiencias detectadas en el servicio de descarga, se propuso uno nuevo, utilizando técnicas, herramientas y la interpretación de las operaciones, se determinó que la ausencia de grúas externas y montacargas era el problema más significativo. Se recomienda implementar estrategias desarrolladas a través de la matriz combinada para aprovechar oportunidades, controlar debilidades, potenciar fortalezas y mitigar amenazas en el terminal pesquero de Manta.

Respecto a este análisis de esta investigación también encontramos a Lucas (2021) con el objetivo de conseguir el Título de Licenciado en Administración de Empresas, en el cual se desarrolló en la *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López* que el objetivo fue determinar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en el sector ferretero de la ciudad de Puerto López. En general el sector ferretero de la ciudad de Puerto López está insatisfecho, se pone en conocimiento a los administradores de las distintas empresas del sector que adopten las teorías de satisfacción del cliente más adecuadas según las características de sus negocios.

Al analizar lo suscrito podemos mencionar que la aplicación de la matriz FODA permitió conocer la situación actual de la calidad del servicio en el sector ferretero de la ciudad de Puerto López, se identificaron sus características internas, especificando fortalezas y debilidades, así como su situación externa, detallando oportunidades y amenazas. Esta información fue fundamental para tomar decisiones adecuadas y correctas orientadas a mejorar la calidad del servicio, en dicho sector no se utilizan estrategias de marketing enfocadas en la calidad del servicio debido al desconocimiento de este tema, el cual está directamente relacionado con la satisfacción del cliente. Los administradores y propietarios de las diversas empresas del sector ferretero de Puerto López desconocen esta relación, por lo que no tienen un control estricto, riguroso y adecuado sobre la actividad principal de la empresa, lo que les impide crecer económica y comercialmente, por lo tanto se recomienda, se aconseja a los gerentes y dueños de las ferreterías en Puerto López implementar tácticas de mercadeo con el fin de mejorar la calidad del servicio, como el seguimiento posterior a la venta para aumentar la lealtad de los clientes.

En la investigación también se encontró otros estudios como el caso de Corrales (2022), enrumbo para alcanzar el grado de Magister en Administración Pública,

también trato en este estudio la *Calidad de servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos*, donde se observa de manera contundente que en las instituciones públicas del Ecuador, es notorio la falta de valoración respecto a la opinión de los usuarios, ya que no se han llevado a cabo los estudios necesarios para evaluar la calidad del servicio. Esto ha provocado retrasos, demoras y en ocasiones el cierre de instituciones debido a la falta de atención a los usuarios. Existe un problema de abastecimiento eficiente en la prestación de servicios, como evidencia la situación en la Agencia del Registro Civil Latacunga. Por tanto, es fundamental identificar las áreas de mejora y las fortalezas en la calidad del servicio de la institución para implementar mejoras y garantizar que todos los procesos se realicen de manera efectiva y eficiente.

Los estudios han demostrado que la calidad del servicio está estrechamente relacionada con la satisfacción de los usuarios, lo que sugiere que las organizaciones pueden mejorar la calidad y satisfacción de los usuarios a través de los resultados obtenidos, se observa que los usuarios están satisfechos con la atención que reciben, destacando la empatía, disponibilidad, conocimiento, tecnología, servicio y comunicación como aspectos valorados positivamente. Aun así, la mayoría de las evaluaciones son favorables, se recomienda llevar a cabo revisiones regulares en la institución, enfocándose principalmente en los procesos relacionados con áreas percibidas negativamente por los usuarios. Esto permitirá realizar un análisis detallado para identificar oportunidades de mejora y ampliar el estudio para incluir al personal de la institución.

Según lo observado en las investigaciones internacionales podemos mencionar que coinciden en gran parte con el estudio realizado en esta universidad. Es notoria la preocupación de los investigadores de otros países respecto a la gestión operativa y a la calidad de servicio, pero se alinean por comprender esta problemática al resaltar la importancia de los efectos que ocasiona una gestión operativa. Respecto a la variable

gestión operativa se asemejan mucho en cuanto a que buscan hacer que sus actividades internas se cumplan de la mejor manera buscando una relación exitosa con sus clientes. Mientras que en la variable calidad de servicio hay coincidencia entre los estudios internacionales con la realizada por nosotros, en cuanto a que ambas como objetivos busca retener clientes y a la vez que estos se fidelicen mediante un buen servicio.

Finalmente, como resultado del trabajo realizado, esta investigación nos ha permitido explicar y a la vez demostrar que los efectos en la gestión operativa influyen significativamente en la calidad del servicio de las organizaciones que prestan servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de contadoras de billetes y monedas en Lima metropolitana periodo 2023.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 1. Conclusiones

- Como resultado de la contrastación de la primera hipótesis, se ha analizado que la productividad de los recursos de las empresas de mantenimiento de contadoras, inciden en el cumplimiento de un servicio que se tiene por contrato en la organización.

$$(\chi^2 = 181.641; p\text{-value} = .000... < .05)$$

- La información recopilada en la segunda hipótesis específica, se ha demostrado que la experiencia en el recurso humano en el sector comercial, financiero y entretenimiento de contadoras, no inciden en la duración de un equipo luego de ser reparado en las empresas que ofrecen servicio de mantenimiento.

$$(\chi^2 = 0.000; p\text{-value} = .49139779 > .05)$$

- De modo que al examinar la tercera hipótesis específica, se ha analizado que la eficiencia operativa en el recurso humano de estas organizaciones, no inciden en la disponibilidad del personal técnico para atender un servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo.

$$(\chi^2 = 3.360; p\text{-value} = .03340691 > .05)$$

- En el estudio puesto a prueba como consecuencia al contrastar la cuarta hipótesis específica, se ha demostrado que los costos operativos de estas organizaciones en toda Lima metropolitana, inciden en la eficacia y precisión para resolver un problema técnico en las entidades que ofrecen mantenimiento de contadoras en Lima metropolitana 2023.

$$(\chi^2 = 839.372; p\text{-value} = .000... < .05)$$

- Como respuesta de la contrastación de la quinta hipótesis, se ha analizado que el control operativo en las áreas de operaciones de este sector, inciden en la apariencia del personal técnico que brinda su servicio a los clientes.

$$(\chi^2 = 291.434; p\text{-value} = .000... < .05)$$

- Como impacto de contrastar la sexta hipótesis específica, se ha demostrado que los procedimientos operativos en la organización, inciden en los equipos operativos para prestar servicio.

$$(\chi^2 = 43.150; p\text{-value} = .000... < .05)$$

- Como secuela de la contrastación de la hipótesis general, se ha determinado que los efectos de la gestión operativa incide significativamente en la calidad del servicio en las empresas que ofrecen mantenimiento preventivo y correctivo “contadoras de billetes y monedas” en Lima metropolitana, periodo 2023.

$$(\chi^2 = 21.494; p\text{-value} = .000... < .05)$$

## 2. Recomendaciones

- Teniendo en cuenta los resultados del trabajo es necesario que se implemente programas de capacitación y formación para el personal encargado de realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las contadoras de billetes y monedas, esto ayudará a mejorar las habilidades y conocimientos de los técnicos, lo que se traducirá en un aumento en la productividad y en la satisfacción del cliente.
- Dada la conclusión obtenida como resultado de la contrastación, es relevante que se recomienda dirigir los esfuerzos hacia la estandarización de procesos de mantenimiento y la implementación de tecnologías de monitoreo avanzadas, la cual aportara a los técnicos en las últimas técnicas y tecnologías de reparación.
- Frente a la conclusión encontrada como resultado de la contrastación, una recomendación clave de estos resultados es fortalecer la planificación estratégica de recursos humanos, esto implica implementar sistemas de programación más

eficaces que consideren tanto la capacitación continua del personal técnico como la optimización de la asignación de tareas, esto permitirá que las empresas pueden mejorar la eficacia operativa y asegurar una mayor disponibilidad del personal técnico.

- Considerando la conclusión derivada de la contrastación, es importante que, es fundamental implementar prácticas de gestión de costos que equilibren la eficacia operativa con la rentabilidad, asegurando así la sostenibilidad a largo plazo del negocio, al hacerlo, las empresas podrán mantener altos estándares de servicio y satisfacción del cliente, fortaleciendo su posición en el mercado de mantenimiento de contadoras de billetes y monedas en Lima Metropolitana.
- En vista de la conclusión obtenida como resultado de la contrastación, es pertinente que, es importante establecer políticas claras de imagen personal y uniformidad para el personal técnico. Esto puede incluir la provisión de uniformes adecuados y en buen estado, así como estándares de higiene personal y presentación profesional, al enfocarse en estas áreas, las empresas pueden fortalecer la confianza del cliente y mejorar la percepción general de calidad del servicio.
- Ante la conclusión obtenida como resultado de la contrastación, es adecuado una recomendación en revisar y estandarizar los procedimientos operativos, esto implica definir protocolos claros y eficientes para cada etapa del servicio desde la recepción del requerimiento hasta la ejecución y seguimiento de las tareas, ayudara a las empresas puedan incrementar la eficiencia operativa, reducir tiempos de respuesta y mejorar la calidad del servicio.
- Una recomendación crucial es reforzar la implementación de sistemas de gestión de calidad certificados, que asegure la mejora continua de los procesos, esto no

solo optimizará la eficiencia interna y la coherencia en la entrega de servicios, sino que también fortalecerá la confianza del cliente en la fiabilidad y consistencia de las operaciones de mantenimiento.

- Y para finalizar, la investigación ha permitido descubrir los problemas que se conllevan a diario en cuanto a una gestión operativa, como también los defectos que se ven en la calidad del servicio, por lo tanto, es recomendable invertir en tecnología avanzada para supervisar y diagnosticar equipos, lo que facilitará la detección rápida de problemas y una respuesta más efectiva a las necesidades de los clientes

## REFERENCIAS

- Alessio, F. (2012). *Administración de las operaciones productivas*. México D.F.: McGraw-Hill
- Adam, S (1776) *Las riquezas de las naciones*  
[http://www.iunma.edu.ar/doc/MB/lic\\_historia\\_mat\\_bibliografico/Fundamentos%20de%20Econom%C3%ADa%20Pol%C3%ADtica/194-Smith,%20Adam%20-%20La%20riqueza%20de%20las%20naciones%20\(Alianza\).pdf](http://www.iunma.edu.ar/doc/MB/lic_historia_mat_bibliografico/Fundamentos%20de%20Econom%C3%ADa%20Pol%C3%ADtica/194-Smith,%20Adam%20-%20La%20riqueza%20de%20las%20naciones%20(Alianza).pdf)
- Alcaraz A y Martínez Y. (2012). Calidad en el servicio. *Revista Panorama Administrativo*, 11, 60.  
<http://132.248.9.34/hevila/Panoramaadministrativo/2012/vol6/no11/5.pdf>
- Arias, J (2020), *Diseño y Metodología de la Investigación*.  
[https://www.researchgate.net/publication/352157132\\_DISENO\\_Y\\_METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION](https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION)
- Bonilla, C (2003), *La Apariencia Personal, un Importante Código de Comunicación*.  
<http://www.razonypalabra.org.mx/cbonilla/2003/julio.html>
- Cedano, G y Ibáñez, C (2020). Gestión operativa y percepción de la calidad del servicio de encomiendas de empresas de transportes de Av. Ejército, Trujillo – 2020 [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Lima: Repositorio institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66659>
- Claros, M (2020). Importancia de la Gestión Operativa del Área de Housekeeping para evaluar la calidad de servicios del hotel Inkaterra hacienda Urubamba- Cusco: Prevención y Cumplimiento de las normas de sanidad, 2020 [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. Lima: Repositorio institucional <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/7109?show=full>
- Corrales, V (2022). Calidad de servicio en el sector público y su relación con la

- satisfacción de los usuarios externos [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Ambato: Repositorio institucional  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35345/1/46%20ADP.pdf>
- Cronin, J y Taylor, S (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extensión. *Journal Of Marketing*, 55-68.  
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Cuartecabras, L (2012), Gestión de la calidad total: Organización de la producción y dirección de operaciones. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos
- Deming, E (1988), Desarrollo del concepto calidad  
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>  
Edición, México, Editorial Cámara Nacional de la Industria Mexicana. Reg. núm. 1031
- Elera, R (2023). La gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio a los usuarios del centro de operaciones de emergencia Regional – Amazonas [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Lambayeque: Repositorio institucional  
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/11894>
- Flores, V. (2022). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa casa blanca [Tesis de Licenciatura, Universidad Continental]. Lima: Repositorio institucional  
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11329>
- García, T. (27 de 12 de 2018), La calidad de servicio para la conquista del cliente.  
[http://apdo.org/web\\_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf](http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf)
- Galindo, V. (2021). Estimación del impacto de mejoras a la calidad de servicio de una empresa de distribución logística en el comportamiento de sus clientes [Tesis de

- Licenciatura, Universidad de Chile] Santiago: Repositorio institucional  
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/184021>
- Giese, J. y Cote, J. (2019), Defining Customer satisfaction. *Academy of Marketing Science*, 1. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Grajales, T (1996) *Operacionalización de conceptos/ variables*  
<https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/57883/1/Indicadores-Repositorio.pdf>
- Heredia, A. (2022). Calidad en el servicio en medios digitales: Percepciones de clientes en Mérida, Yucatán [Tesis de Maestro, Instituto Tecnológico Mérida Yucatán]. Yucatán: Repositorio institucional  
<https://rinacional.tecnm.mx/jspui/handle/TecNM/5020>
- Hernández, R. y Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill
- Hernández -Sampieri, R. (2018) *Metodología de la Investigación*, México, primera edición por: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Hidalgo, F. (2019). Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato] Ambato: Repositorio <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/30033>
- Huentelicán, C. (2017), Aplicación de modelo Servqual y teoría psicológica de colas para la mejora de la calidad del servicio del casino de la universidad austral de chile, sede puerto Montt. Puerto Montt. Obtenido de  
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2017/bpmfcih887a/doc/bpmfcih887a.pdf>
- Horngrén, C. y Harrison, L. (2017), *Accounting*.  
<https://books.google.com.pe/books?id=mRx5DafOaE8C&pg=PP215&dq=costs+>

operat

ives+contabilidad&hl=en419&sa=X&ved=0ahUKEwjZzJLbjujiAhVHzlkKHTt  
 QCco Q6AEINTAC#v=onepage&q&f=false

- Horton, D. (2010). Evaluación del desarrollo de capacidades: Experiencias de organizaciones de investigación y desarrollo alrededor del mundo. CIAT.
- Lucas, C. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López [Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Manabí: Repositorio institucional  
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3404/1/PROYECTO%20DE%20TITULACION%20ADMINISTRACION%20DE%20EMPRESAS%20ANDY%20LUCAS%20%28RESPALDO%29.pdf>
- Mejía, M (2017), Los juegos de palabras y el desarrollo de la destreza oral del idioma inglés en los estudiantes de octavo año paralelos  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26713/1/TESIS%20MIGUEL%20MEJIA%20C3%8DA%202017%20con%20firmas.pdf>
- Merchán, B y Palacios, M (2020). Gestión Operativa en el área de descarga de pesca del puerto nacional de la ciudad de manta [Tesis de Licenciatura, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. Calceta: Repositorio institucional  
<https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1400/1/TTAE19D.pdf>
- Meyer, C. y Schwager, A. (2007), *Personas en Organizaciones*  
<https://personasorganizaciones.blogspot.com/2009/07/una-definicion-de-experiencia-laboral.html>
- Murillo, F (2008), *La investigación aplicada*  
<file:///C:/Users/PRADO%20MARTINEZ/Downloads/538->

[Texto%20del%20art%C3%ADculo-848-2-10-20120803.pdf](#)

Nahamias, S. (2016). Gestión de operaciones. Barcelona, España: Bresca Editorial

Parasuraman A, Zeithaml V y Berry L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50

Pérez, J. y Gardey, A. (2018), Concepto de Durabilidad.

<https://definicion.de/durabilidad/>

Pérez, J. y Gardey, A. (2023), *Concepto de Cumplimiento*.

<https://definicion.de/cumplimiento/>

Prieto, R. y Tapia, F. (2017), Análisis de la calidad del servicio brindado en la empresa UNIMAQ S.A. Provincia de Arequipa, 2017. Arequipa.

<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7714/53.0912.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pino, S. (2016), Calidad del servicio que reciben los huéspedes en el Hotel “El Mesón” de la ciudad de Tacna en el año 2016 a través del Modelo Servqual. Tacna.

<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/267/1/Pino-SalinasMar%C3%ADa-Grazia-Gabriela.pdf>

Porter, M. (1996), *La Estrategia de Michael Porter*.

<https://dbcalidad.blogspot.com/2018/11/la-estrategia-de-michael-porter.html#:~:text=A%20finales%20de%201996%20Michael,un%20valor%20a%C3%Bladido%20al%20cliente.>

Render B. y Heizer J.(2014), Principios de la administración de operaciones, 9na.

Edición, México, Editorial Cámara Nacional de la Industria Mexicana. Reg .  
núm. 1031

Rivera, S. (2019). La Calidad del Servicio y la Satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes de Ecuador [Tesis en Maestría, Universidad Católica Santiago de

Guayaquil] Guayaquil: Repositorio

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>

Rojas, S (2010). Matriz de Consistencia Metodológica

<https://es.scribd.com/document/467083148/Matriz-de-Consistencia-Metodologica>

Rodríguez C, y Hernández G. (2021). Aplicación de la gestión de operaciones para la optimización del servicio en la empresa 4209000 [Tesis de Licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia] Santa Marta: Repositorio

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/40ac49dc-9bf4-497a-a51c-811be460fe23/content>

Rodríguez, R. (2020). Calidad de servicios y su incidencia en los resultados económicos de mi banco agencia cajabamba-2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Pimentel: Repositorio institucional

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6712/Rodr%20c3%adguez%20Reyes%20Lily%20Mileny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salinas, J. (2019), La Eficacia Operativa y su relación con la Estrategia Empresarial.

[file:///C:/Users/PRADO%20MARTINEZ/Downloads/lhwaroto,+V5N1+A2+Articulo+acad%C3%A9micoLa+Eficacia+Operativa+Y+Su+Relaci%C3%B3n+Con+La+Estrategia+Empresarial+\(Salinas+Castilla\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/PRADO%20MARTINEZ/Downloads/lhwaroto,+V5N1+A2+Articulo+acad%C3%A9micoLa+Eficacia+Operativa+Y+Su+Relaci%C3%B3n+Con+La+Estrategia+Empresarial+(Salinas+Castilla)%20(1).pdf)

Sáez, C. (1998), Revista de Investigación e Innovación en la clase de idiomas, 10, 1998

<https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/931/Los%20Procedimientos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Schoroeder, R y Rungtusanathan, M. (2011). Administración de operaciones 5ta Ed.

México: McGraw- HILL/ Interamericana Editores, S.A

Seminarium Internacional. (2013), Departamento de Operaciones de una Empresa.

<http://www.seminarium.com/departamento-deoperaciones-la-base-de-toda-empresa/>

Syverson, C. (2011). What determines productivity? *Journal of Economic Literature*. 49(2),326-365

[https://www.redalyc.org/journal/5826/582661257006/html/#redalyc\\_582661257006\\_ref34](https://www.redalyc.org/journal/5826/582661257006/html/#redalyc_582661257006_ref34).

Tarazona, A. (2021). Gestión de operaciones y la calidad de servicios en una empresa de transporte de personal, callao, 2021 [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Lima: Repositorio institucional

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75815>

Trigoso, V. (2021). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la unidad ejecutora del ministerio de desarrollo e inclusión social- Lima, 2019 [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipan]. Lima: Repositorio institucional

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7971>

Torres, G. (2017), *Índice de disponibilidad del Capital Humano*.

<https://bsc-global.org/indice-disponibilidad-del-capital-humano/>

Vargas, G (2021). Herramientas de gestión operativa para el aseguramiento de la calidad de servicio en la empresa Prosegur S.A. Lima, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Lima: Repositorio institucional

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73054>

## APENDICE

### Apéndice 1

#### Matriz de Operacionalización

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Concepto	Indicadores	Escala de Medición	Ítems
<b>Gestión Operativa</b> (Schroeder et al. 2011)	Es la eficiente administración de los activos tangibles e intangibles de una organización con el objetivo de generar beneficios	<b>Organización</b>	Se ocupa de estructurar e integrar las diferentes unidades y recursos de una empresa.	Nivel de productividad de los recursos.  Nivel de experiencia en el recurso humano.	<b>Escala de Likert</b>	<b>3</b>
		<b>Dirección</b>	Se encarga de implementar los planes establecidos en fases anteriores, como la planificación y la organización, con el objetivo de lograr el máximo rendimiento de la estructura organizacional.	Nivel de eficiencia operativa en el recurso humano.  Cantidad de costos operativos en la organización.		<b>2</b>
		<b>Proceso</b>	Consiste en los pasos establecidos para asegurar el cumplimiento de las funciones administrativas.	Tipo de control operativo en la organización.  Tipos de procedimientos operativos en la organización.		<b>2</b>

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Concepto	Indicadores	Escala de Medición	Ítems
<b>Calidad de Servicio</b> (Cronin y Taylor (1992))	Evaluación basada en la percepción de los clientes. Esto implica comparar las expectativas que tienen los clientes sobre el servicio con su experiencia real al recibirlo	Confiabilidad	Es la habilidad para llevar a cabo el servicio prometido con precisión y puntualidad	Nivel de cumplimiento de un servicio.  Tiempo de duración de un equipo luego de ser reparado.	<b>Escala de Likert</b>	<b>3</b>
		Capacidad de Respuesta	También conocida como responsividad, este tipo de calidad de servicio al cliente se centra en proporcionar tiempos de resolución rápidos	Nivel de disponibilidad del personal técnico para atender un servicio.  Nivel de eficacia y precisión para resolver un problema técnico.		<b>2</b>
		Tangibilidad	En esencia, se trata de hacer visible, tangible y perceptible de diversas formas la propuesta de valor del servicio.	Tipo de apariencia del personal técnico.  Tipos de equipos operativos en la organización.		<b>2</b>

## Apéndice 2

### Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivos General	Hipótesis General	Variable 01	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cuáles son los efectos de la gestión operativa, que inciden en la calidad del servicio en las empresas que ofrecen mantenimiento preventivo y correctivo “contadoras de billetes y monedas” en Lima metropolitana, periodo 2023?	Determinar si los efectos de la gestión operativa inciden en la calidad del servicio en las empresas que ofrecen mantenimiento preventivo y correctivo “contadoras de billetes y monedas” en Lima metropolitana, periodo 2023.	Efectos de la gestión operativa incide significativamente en la calidad del servicio en las empresas que ofrecen mantenimiento preventivo y correctivo “contadoras de billetes y monedas” en Lima metropolitana, periodo 2023.	Gestión Operativa	Organización	Nivel de productividad de los recursos.	<b>Tipo:</b> Aplicada <b>Enfoque:</b> Cuantitativa <b>Alcance:</b> Descriptivo-Correlacional <b>Método:</b> Hipotético-Deductivo <b>Corte:</b> Transversal <b>Población:</b> Finita: 2452 Administradores, Jefe de Operaciones, Jefe Técnico, Jefe de Logística, Jefe de Almacén, Jefe de Sala y Gerente de Tienda. <b>Muestra:</b> 332 Administradores, Jefe de Operaciones, Jefe Técnico, Jefe de Logística, Jefe de Almacén, Jefe de Sala y Gerente de Tienda. <b>Muestreo</b> Se utilizó el muestreo probabilístico <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario
					Nivel de experiencia en el recurso humano.	
				Dirección	Nivel de eficiencia operativa en el recurso humano.	
					Cantidad de costos operativos en la organización.	
				Análisis del Proceso	Tipo de control operativo en la organización.	
					Tipos de procedimientos operativos en la organización.	

Problema Específico	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 02	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿En qué medida la productividad de los recursos, inciden en el cumplimiento de un servicio que se tiene por contrato en la organización?	Analizar si la productividad de los recursos, inciden en el cumplimiento de un servicio que se tiene por contrato en la organización.	La productividad de los recursos, inciden en el cumplimiento de un servicio que se tiene por contrato en la organización.		Confiabilidad	Nivel de cumplimiento de un servicio.	<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Alcance:</b> Descriptivo-Correlacional</p> <p><b>Método:</b> Hipotético-Deductivo</p> <p><b>Corte:</b> Transversal</p> <p><b>Población:</b> Finita: 2452 Administradores, Jefe de Operaciones, Jefe Técnico, Jefe de Logística, Jefe de Almacén, Jefe de Sala y Gerente de Tienda.</p> <p><b>Muestra:</b> 332 Administradores, Jefe de Operaciones, Jefe Técnico, Jefe de Logística, Jefe de Almacén, Jefe de Sala y Gerente de Tienda.</p> <p><b>Muestreo</b> Se utilizó el muestreo probabilístico</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
¿De qué manera la experiencia en el recurso humano, inciden en la duración de un equipo luego de ser reparado en las empresas que ofrecen servicio de mantenimiento?	Mostrar si la experiencia en el recurso humano inciden en la duración de un equipo luego de ser reparado en las empresas que ofrecen servicio de mantenimiento.	La experiencia en el recurso humano, inciden en la duración de un equipo luego de ser reparado en las empresas que ofrecen servicio de mantenimiento.			Tiempo de duración de un equipo luego de ser reparado.	
¿En qué medida la eficiencia operativa en el recurso humano, inciden en la disponibilidad del personal técnico para atender un servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo?	Analizar si la eficiencia operativa en el recurso humano, inciden en la disponibilidad del personal técnico para atender un servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo.	La eficiencia operativa en el recurso humano, inciden en la disponibilidad del personal técnico para atender un servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo.	Calidad de Servicio	Capacidad de Respuesta	Nivel de disponibilidad del personal técnico para atender un servicio.	
¿De qué manera los costos operativos en la organización, inciden en la eficacia y precisión para resolver un problema técnico en las entidades que ofrecen mantenimiento de contadoras en Lima metropolitana 2023?	Mostrar si los costos operativos en la organización, inciden en la eficacia y precisión para resolver un problema técnico en las entidades que ofrecen mantenimiento de contadoras en Lima metropolitana 2023.	Los costos operativos en la organización, inciden en la eficacia y precisión para resolver un problema técnico en las entidades que ofrecen mantenimiento de contadoras en Lima metropolitana 2023.		Tangibilidad	Nivel de eficacia y precisión para resolver un problema técnico.	
					Tipo de apariencia del personal técnico.	

---

¿En qué medida el control operativo en la organización, inciden en la apariencia del personal técnico que brindan su servicio a los clientes?	Analizar si el control operativo en la organización, inciden en la apariencia del personal técnico que brindan su servicio a los clientes.	El control operativo en la organización, inciden en la apariencia del personal técnico que brindan su servicio a los clientes.
¿De qué manera los procedimientos operativos en la organización, inciden en los equipos operativos para prestar servicio?	Demostrar si los procedimientos operativos en la organización, inciden en los equipos operativos para prestar servicio.	Los procedimientos operativos en la organización, inciden en los equipos operativos para prestar servicio.

---

---

Tipo de equipos operativos en la organización.

---

## Apéndice 3

### Validación de los (03) expertos

#### FICHA DE VALIDACIÓN

##### I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : DURAN SAAVEDRA, PEDRO  
 1.2 GRADO ACADÉMICO : DOCTOR CONTABILIDAD  
 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "EFECTOS DE LA GESTIÓN OPERATIVA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS EMPRESAS QUE OFRECEN MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO "CONTADORAS DE BILLETES Y MONEDAS" EN LIMA METROPOLITANA, PERIODO 2023"  
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : JEAN PIERRE PRADO MARTINEZ  
 1.6 DOCTORADO O MAESTRÍA : TÍTULO PROFESIONAL  
 1.7 CRITERIO DE APLICABILIDAD : .....

a) De 01 a 09: (No válido, reformular)      b) De 10 a 12: (No válido, modificar)  
 c) De 12 a 15: (Válido, mejorar)            d) De 15 a 18: Válido, precisar  
 e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

##### II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01 - 09)	(10 - 12)	(12 - 15)	(15 - 18)	(18 - 20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta formulado con conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					4	45
TOTAL						49

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 49 X 0.4 = 19.6

VALORACIÓN CUALITATIVA : Valido

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : Aplicar

Lugar y fecha: Lima, 30 de mayo del 2024

Firma y Post Firma del experto

DNI. 98539077

## FICHA DE VALIDACIÓN

### II. DATOS GENERALES:

1.4 APELLIDOS Y NOMBRES	:	FERREYROS MORON, JUAN
1.5 GRADO ACADÉMICO	:	DOCTOR EN CONTABILIDAD
1.6 INSTITUCIÓN QUE LABORA	:	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	:	"EFECTOS DE LA GESTIÓN OPERATIVA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS EMPRESAS QUE OFRECEN MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO "CONTADORAS DE BILLETES Y MONEDAS" EN LIMA METROPOLITAN, PERIODO 2023"
II.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO	:	JEAN PIERRE PRADO MARTINEZ
II.6 DOCTORADO O MAESTRÍA	:	TÍTULO PROFESIONAL
II.7 CRITERIO DE APLICABILIDAD	:	.....
a) De 01 a 09: (No válido, reformular)	:	b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
c) De 12 a 15: (Válido, mejorar)	:	d) De 15 a 18: Válido, precisar
e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)	:	

### III. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	-Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01 - 09) 01	(10 - 12) 02	(12 - 15) 03	(15 - 18) 04	(18 - 20) 05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta formulado con conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					4	45
TOTAL						49

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 49 X 0.4 = 19.6

VALORACIÓN CUALITATIVA : Valido

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : Aplicar

Lugar y fecha: Lima, 30 de mayo del 2024

  
 Firma y Post Firma del experto  
 DNI 07936111

## FICHA DE VALIDACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : VILLA ESTEVES, JOSÉ  
 1.2 GRADO ACADÉMICO : MAGISTER EN ADMINISTRACION  
 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "EFECTOS DE LA GESTIÓN OPERATIVA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS EMPRESAS QUE OFRECEN MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO "CONTADORAS DE BILLETES Y MONEDAS" EN LIMA METROPOLITAN, PERIODO 2023"  
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : JEAN PIERRE PRADO MARTINEZ  
 1.6 DOCTORADO O MAESTRÍA : TÍTULO PROFESIONAL  
 1.7 CRITERIO DE APLICABILIDAD : .....

a) De 01 a 09: (No válido, reformular)  
 b) De 10 a 12: (No válido, modificar)  
 c) De 12 a 15: (Válido, mejorar)  
 d) De 15 a 18: Válido, precisar  
 e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

### II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01 - 09)	(10 - 12)	(12 - 15)	(15 - 18)	(18 - 20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta formulado con conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al proposito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					4	45
TOTAL						49

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 49 X 0.4 = 19.6

VALORACIÓN CUALITATIVA : Valido

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : Aplicar

Lugar y fecha: Lima, 30 de mayo del 2024

  
 .....  
 Firma y Post Firma del experto  
 DNI 07778554

## Apéndice 4

### Instrumento de recolección de datos

#### CUESTIONARIO

Instrucciones:

Esta técnica tiene por finalidad, recabar datos relacionados con el estudio “Efectos de la gestión operativa en la calidad del servicio en las empresas que ofrecen mantenimiento preventivo y correctivo “contadoras de billetes y monedas” en Lima metropolitana, periodo 2023”, al respecto se solicita que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien seleccionar la opción que considere correcta, marcando con un aspa (X) en el espacio asignado. Esta técnica es anónima, se agradece su participación.

#### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**1. ¿Para usted es importante tomar en cuenta la productividad de los recursos humano en estas empresas?**

- a) Definitivamente si ( )  
 b) Probablemente si ( )  
 c) Desconoce ( )  
 d) Probablemente no ( )  
 e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....  
 .....  
 .....

**2. ¿En su opinión es necesario tener presente la experiencia del recurso humano en estas organizaciones?**

- a) Definitivamente si ( )  
 b) Probablemente si ( )  
 c) Desconoce ( )  
 d) Probablemente no ( )  
 e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....  
 .....  
 .....

**3. ¿Considera usted que es necesario tener presente la eficiencia operativa de los recursos humanos en estas empresas?**

- a) Definitivamente si ( )
- b) Probablemente si ( )
- c) Desconoce ( )
- d) Probablemente no ( )
- e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

**4. ¿Usted considera que los costos operativos son prioritarios en estas organizaciones?**

- a) Definitivamente si ( )
- b) Probablemente si ( )
- c) Desconoce ( )
- d) Probablemente no ( )
- e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

**5. ¿En su opinión es necesario llevar un control operativo en las áreas que pertenecen a estas organizaciones?**

- a) Definitivamente si ( )
- b) Probablemente si ( )
- c) Desconoce ( )
- d) Probablemente no ( )
- e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

**6. ¿Considera usted que es importante los procedimientos operativos en estas empresas de servicio de mantenimiento?**

- a) Definitivamente si ( )
- b) Probablemente si ( )
- c) Desconoce ( )
- d) Probablemente no ( )
- e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....  
.....  
.....

**7. ¿Usted considera que la gestión operativa en estas empresas es importante?**

- a) Definitivamente si ( )
- b) Probablemente si ( )
- c) Desconoce ( )
- d) Probablemente no ( )
- e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....  
.....  
.....

**8. ¿Usted cree que es importante considerar el cumplimiento de un servicio en estas empresas?**

- a) Definitivamente si ( )
- b) Probablemente si ( )
- c) Desconoce ( )
- d) Probablemente no ( )
- e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....  
.....  
.....

**9. ¿Para usted el tiempo de duración de un equipo luego de su reparación afecta a la calidad del servicio?**

- a) Definitivamente si ( )
- b) Probablemente si ( )
- c) Desconoce ( )
- d) Probablemente no ( )
- e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

**10. ¿En su opinión es importante la disponibilidad del personal técnico para realizar un servicio?**

- a) Definitivamente si ( )
- b) Probablemente si ( )
- c) Desconoce ( )
- d) Probablemente no ( )
- e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

**11. ¿Existe eficacia y precisión en el recurso humano para resolver un problema técnico en estas empresas?**

- a) Definitivamente si ( )
- b) Probablemente si ( )
- c) Desconoce ( )
- d) Probablemente no ( )
- e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

**12. ¿En su opinión es valioso tomar en cuenta la apariencia del personal en estas organizaciones?**

- a) Definitivamente si (     )   
 b) Probablemente si (     )   
 c) Desconoce (     )   
 d) Probablemente no (     )   
 e) Definitivamente no (     )

Justifique su respuesta:

.....  
 .....  
 .....

**13. ¿Considera usted que los equipos reparados deben estar funcionando conforme los requerimientos acordados?**

- a) Definitivamente si (     )   
 b) Probablemente si (     )   
 c) Desconoce (     )   
 d) Probablemente no (     )   
 e) Definitivamente no (     )

Justifique su respuesta:

.....  
 .....  
 .....

**14. ¿Usted cree que la calidad de servicio en estas organizaciones atraen más clientes?**

- a) Definitivamente si (     )   
 b) Probablemente si (     )   
 c) Desconoce (     )   
 d) Probablemente no (     )   
 e) Definitivamente no (     )

Justifique su respuesta:

.....  
 .....  
 .....