

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**NIVEL DE LA GESTIÓN OPERATIVA EN EL CENTRO DE  
IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ  
MARÍA ARGUEDAS, ANDAHUAYLAS - 2020**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en  
Administración de Empresas

**Presentado por:**

**JESSICA ABIGAIL PONCE QUISPE**

**Andahuaylas, Perú**

**2021**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**GESTIÓN OPERATIVA EN EL CENTRO DE IDIOMAS DE  
LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA  
ARGUEDAS, ANDAHUAYLAS - 2020**

**JESSICA ABIGAIL PONCE QUISPE**

**Asesor:**

**Dr. Clemente Marín Castillo**

**Andahuaylas, Perú**

**2021**



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el aula virtual de la plataforma Google Meet, siendo las 10:00 horas del día 25 de febrero del año 2022, en cumplimiento a la Resolución N° 059-2022-CO-UNAJMA-FCE, se reunieron los docentes miembros del jurado evaluador: Dr. Joaquin Machaca Rejas, Dr. Dario Valreymond Tacora y el Dr. John Peter Aguirre Landa; así mismo, la tesista Br. Jessica Abigail Ponce Quispe, con el propósito de proceder a la sustentación (exposición y defensa) del informe final de tesis titulada:

*“NIVEL DE LA GESTIÓN OPERATIVA EN EL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS, ANDAHUAYLAS - 2020”*

Luego de la sustentación de la tesis, el jurado evaluador ACORDÓ: APROBAR POR UNANIMIDAD, a la Bachiller en Administración de Empresas Jessica Abigail Ponce Quispe, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
15	QUINCE	BUENO

En señal de conformidad, siendo las 12:28 h del mismo día, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.

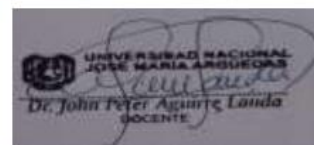


UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

*Dr. Joaquín Machaca Rejas*  
DOCENTE

Dr. Joaquin Machaca Rejas  
Presidente del Jurado Dictaminador

Dr. Dario Valreymond Tacora  
Secretario del Jurado Dictaminador



Dr. John Peter Aguirre Landa  
Vocal del Jurado Dictaminador

## **DEDICATORIA**

A Dios, quien constituye mi guía, soporte fundamental y por permitirme cumplir mi objetivo, dándome las fuerzas suficientes para seguir adelante día a día.

A mis padres, hermanos y amigos cercanos que formaron parte en el desarrollo de este estudio, con su apoyo incondicional, cariño y ayuda en los momentos difíciles.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por la vida, por darme la fortaleza en el día a día, por su gran amor, misericordia y por la bendición de hacer posible este logro muy valioso para mí.

A mis padres y hermanas por su inmenso amor y apoyo incondicional a lo largo de toda mi vida, por ser mi ejemplo de perseverancia y superación.

Al Dr. Clemente Marín Castillo asesor del presente trabajo de investigación; quien con su experiencia y conocimientos adquiridos me encaminó para hacer posible el desarrollo de la investigación brindándome en todo momento su apoyo.

A los miembros del jurado evaluador Dr. Joaquin Machaca Rejas, Dr. Darío Valreymond Tacora y Dr. John Peter Aguirre Landa, por haberme guiado con cada una de las observaciones y sugerencias realizadas, durante la elaboración de este trabajo de investigación.

A la Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ciencias de la Empresa, Escuela Profesional de Administración de Empresas; por aceptarme en sus aulas a fin de conllevar a que sea una profesional competente, del mismo modo mi sincero agradecimiento a los docentes que fueron nutriendo y enriqueciendo mis conocimientos.

Así mismo, agradecer infinitamente al Dr. Felipe Rafael Valle Díaz, que en su condición de Director del CEID, me dio la cobertura para que los estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, realicen el llenado del cuestionario, del mismo modo agradecer a los estudiantes del CEID por haberme brindado su tiempo para responder las preguntas del cuestionario; haciendo posible el logro del presente trabajo de investigación.

## PRESENTACIÓN

En el marco del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, se ha realizado la investigación denominada: Gestión operativa en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2020. La misma que surge a partir de la problemática iniciado en el Centro de Idiomas de la UNAJMA, ya que en la actualidad, el mencionado centro productivo por ser relativamente joven en el mercado de la enseñanza de idiomas tiene falencias y dificultades en cuanto una gestión operativa eficiente y eficaz, lo que ha conllevado a una deficiente gestión en algunos de sus programas ofertados, puesto que, no ha partido de un correcto análisis estratégico desde la parte superior hacia la parte operativa tomando en consideración la estructura orgánica de cómo está conformado, para valorar el desempeño del centro de idiomas y optimizar el manejo de sus recursos trabajando de forma proactiva en la ejecución de dichos programas. En consecuencia, a dicha realidad problemática se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de la gestión operativa en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2020? Y en respuesta a ello se establece como objetivo general describir el nivel de la gestión operativa en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2020. Para ello se desarrolló un cuestionario tomando como referencia la escala tipo Likert, contemplando en el mismo 18 preguntas, el que fue validado por tres expertos conocedores del tema, asimismo, se constató la fiabilidad del instrumento con el resultado según el estadígrafo alfa de Cronbach, y con esa confianza se procedió a aplicar el cuestionario a 203 estudiantes del Centro de Idiomas de la UNAJMA, a fin de realizar el análisis a nivel descriptivo se utilizó el programa estadístico SPSS V25, determinando finalmente que el nivel de la gestión operativa es favorable.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	14
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1.Problema general .....	18
1.2.2.Problemas específicos.....	18
1.3. Delimitación del problema.....	18
1.3.1.Delimitación espacial .....	18
1.3.2.Delimitación temporal .....	19
1.3.3.Delimitación teórica .....	19
1.4. Justificación .....	19
1.4.1.Justificación teórica – científica.....	19
1.4.2.Justificación práctica.....	20
1.4.3.Justificación metodológica .....	20
1.5. Objetivos.....	20
1.5.1.Objetivo general .....	20
1.5.2.Objetivos específicos.....	20
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN .....	22
2.1. Antecedentes.....	22
2.1.1.Antecedentes internacionales .....	22
2.1.2.Antecedentes nacionales.....	26
2.2. Marco teórico .....	31
2.2.1.Gestión.....	31
2.2.2.Gestión operativa.....	32
2.3. Marco conceptual.....	41
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
3.1. Hipótesis.....	45
3.2. Variables.....	45

3.3. Operacionalización de variables .....	46
3.4.1. Enfoque de la investigación .....	47
3.4.2. Método de la investigación .....	47
3.4.3. Tipo de investigación .....	47
3.4.4. Nivel de investigación .....	48
3.4.5. Diseño de investigación .....	48
3.5. Población y muestra .....	49
3.5.1. Población.....	49
3.5.2. Muestra.....	49
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	51
3.6.1. Técnica.....	51
3.6.2. Instrumento.....	51
3.6.3. Métodos de análisis de datos.....	51
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	54
4.1. Resultados de la investigación.....	54
4.1.1. Análisis de fiabilidad del instrumento de recolección de datos .....	54
4.1.2. Análisis descriptivo de la investigación .....	55
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	62
CONCLUSIONES .....	66
RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
ANEXOS.....	73



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nomenclatura para el diseño .....	50
Tabla 2: Coeficiente de alfa de Cronbach .....	52
Tabla 3: Fiabilidad del instrumento para la gestión operativa.....	54
Tabla 4: Fiabilidad del instrumento para la gestión operativa y dimensiones .....	54
Tabla 5: Género de estudiantes del CEID - UNAJMA .....	55
Tabla 6: Edad de estudiantes del CEID - UNAJMA.....	56
Tabla 7: Idiomas matriculados .....	57
Tabla 8: Gestión operativa.....	58
Tabla 9: Dimensión procesos.....	59
Tabla 10: Dimensión funciones.....	60
Tabla 11: Dimensión decisiones .....	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Género de estudiantes del CEID - UNAJMA .....	55
Figura 2: Edad de estudiantes del CEID - UNAJMA .....	56
Figura 3: Idiomas matriculados .....	57
Figura 4: Gestión operativa.....	58
Figura 5: Dimensión procesos .....	59
Figura 6: Dimensión funciones.....	61
Figura 7: Dimensión decisiones .....	61

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación.....	74
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.....	76
Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos.....	77
Anexo 04: Instrumento de recojo de datos.....	81
Anexo 05: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	84
Anexo 06: Permiso para la aplicación de instrumento.....	87
Anexo 07: Base de datos de aplicación de instrumento.....	88

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado: Gestión operativa en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2020, tuvo como propósito describir el nivel de la gestión operativa en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2020.

Dicho estudio se desarrolló en base a hechos correspondientes al año 2021, siendo la metodología de investigación el método deductivo, de un enfoque cuantitativo y del tipo de investigación básica, del nivel descriptivo con un diseño no experimental, transversal descriptivo.

En cuanto a la población, estuvo conformada por 430 estudiantes matriculados en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, del mismo que se consignó como muestra de tipo probabilística contemplando a 203 estudiantes del CEID – UNAJMA, en cuanto a la técnica utilizada fue la encuesta con su respectivo instrumento de recolección de datos el cuestionario, el mismo que fue validado por tres expertos conocedores del tema, asimismo, se comprobó la fiabilidad del instrumento mediante el estadígrafo alfa de Cronbach, el mismo que presentó como resultado 0,953, encontrándose este valor en la escala mayor que 0,9 lo que indica que el instrumento es excelente para su aplicación.

Para el procesamiento de datos obtenidos, se utilizó el programa estadístico SPSS V25, para el efecto los resultados obtenidos fueron organizados en tablas y gráficos, y con ello se trató de cumplir con los objetivos establecidos en el trabajo de investigación.

**Palabras claves:** Gestión operativa, procesos, funciones, decisiones y centro de idiomas.

## ABSTRACT

The present research work called: Operational management in the Language Center of the National University José María Arguedas, Andahuaylas - 2020, had the purpose of describing the level of operational management in the Language Center of the National University José María Arguedas, Andahuaylas – 2020.

Said study was developed based on facts corresponding to the year 2021, the research methodology being the deductive method, a quantitative approach and the type of basic research, of the descriptive level with a non-experimental, cross-sectional descriptive design.

Regarding the population, it was made up of 430 students enrolled in the Language Center of the José María Arguedas National University, which was consigned as a probabilistic sample considering 203 students from CEID - UNAJMA, in terms of the technique used. The survey with its respective data collection instrument was the questionnaire, the same that was validated by three experts familiar with the subject, likewise, the reliability of the instrument was verified using Cronbach's alpha statistic, the same one that presented 0.953 as a result, finding this value on the scale is greater than 0.9 which indicates that the instrument is excellent for your application.

For the processing of data obtained, the statistical program SPSS V25 was used, for the effect the results obtained were organized in tables and graphs, and with this it was tried to fulfill the objectives established in the research work.

**Keywords:** Operational management, processes, functions, decisions and language center

## INTRODUCCIÓN

En vista que la gestión operativa es fundamental en la organización, ya que permite planificar, organizar y supervisar los procesos de producción de los servicios, a fin de garantizar la existencia de una reducción de costos, la satisfacción de los estudiantes y la motivación de los empleados. Por otra parte, la gestión operativa está encargada de realizar las directivas hacia el interior de la organización, enfocado en la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos. En virtud a lo señalado surge el desarrollo de este estudio titulado: Gestión operativa en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2020, en el que se abordan cinco capítulos estructurados de la siguiente manera:

El cuanto al capítulo I, concierne al problema de investigación, el desarrollo del planteamiento del problema, formulación del problema tanto general y específicos, luego se incluye la delimitación y justificación. Además, contiene el objetivo general y específicos de la investigación.

En tanto el capítulo II, comprende la fundamentación teórica de la investigación para darle consistencia al trabajo de investigación, se esbozó los antecedentes que sirven de guía al investigador, el marco teórico donde se ha descrito la teoría que fundamenta la investigación y por último el marco conceptual de los términos relevantes en la investigación definida y enmarcada en la misma.

Respecto al capítulo III, se desarrolló la metodología de la investigación que a su vez expone la hipótesis, variables, operacionalización de la variable, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y análisis de los mismos.

Finalmente, el capítulo IV, concierne a la discusión en base a los resultados obtenidos de la investigación frente a estudios anteriores y bases teóricas, relacionados al tema abordado en la tesis. Por último, se plantean las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó posterior al procesamiento y análisis de los resultados de la investigación; además se incluyen las referencias bibliográficas a las que se recurrió y los anexos respectivos que respaldan y apoyan la consistencia del trabajo de investigación.

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

En esta actual realidad todas las organizaciones a nivel internacional deben estar atentos a los cambios diarios generados por la globalización, más aún en estos tiempos de pandemia debido al virus del SARS-Cov-2, que ha puesto en apuros la gestión de toda organización, en este ciclo XXI tenemos cambios acelerados que afectan a las organizaciones en todos los ámbitos tanto internas como externas, por lo cual es importante tomar medidas decisorias para adaptarse a esta gran globalización cambiante. Por ello la importancia de enfatizar en los procesos de la dirección estratégica y adoptar un modelo de gestión operativa eficiente y eficaz, poniendo en práctica y desarrollando la potencialidad de las organizaciones, de esa manera asegurar la supervivencia

De igual modo actualmente el mundo globalizado afecta a las organizaciones en el aspecto económico en concepción y adaptación de nuevos paradigmas, esto ha evidenciado que es necesario la adopción de nuevos modelos de gestión organizacional, que reflejen mejores resultados en la productividad y como también en lo competitivo para satisfacer la demanda de la necesidad y expectativas de clientes, usuarios, de la sociedad en general.

Dentro de este marco, todas las organizaciones necesitan contar con controles internos en sus operaciones, ya que les van a permitir lograr importantes objetivos, mantener y mejorar su rendimiento y efectivizar sus procesos. Por otra parte, está la gestión operativa, que está encargado de realizar las directivas hacia el interior de su organización, enfocado en la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos.

Ahora bien en el Perú, las instituciones privadas y públicas carecen de una visión a largo plazo y de un buen manejo de recursos, a pesar de las potencialidades naturales que cuentan para el desarrollo integral del país, las instituciones del estado son las más afectadas por mala toma de decisiones de autoridades por desconocimiento de una buena dirección estratégica, visibilizando la poca importancia del direccionamiento de la institución y perdiendo la función principal de servir a la sociedad y darle soluciones a las distintas problemáticas con estrategias claras, de esta forma brindar una vida

digna a sus pobladores, por lo general la conducta de los directivos y funcionarios se quedan en el conformismo y apegados a la corrupción y acciones inmorales y la mala utilización de los recursos que genera una postergación y retraso al desarrollo del país, aspectos que también a los cuales no es ajeno la realidad problemática actual en el centro de idiomas de la UNAJMA.

En efecto, uno de los principales temas que toda organización a nivel mundial, nacional y local debería enfocar, es contar con una gestión operativa eficiente y eficaz, ya que esta se enfoca en evaluar, controlar de manera adecuada y eficientemente los procesos, métodos y sistemas que toda organización debería tener, velando por la integridad del patrimonio y la eficiencia en cuanto a su gestión económica, permitiendo obtener resultados favorables.

Dentro de este orden, el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, es un centro productivo con funcionamiento a partir del año 2009, su actividad principal es la de ofrecer una formación académica integral y de calidad en la enseñanza de idiomas.

El problema evidente, identificado sobre el cual necesariamente se tiene que plantear estrategias de solución inmediata, está enfocado en que, en la actualidad, el mencionado centro productivo por ser relativamente joven en el mercado de la enseñanza de idiomas tiene falencias y dificultades en cuanto a una gestión operativa eficiente y eficaz, lo que ha conllevado a una deficiente gestión en algunos de sus programas ofertados, puesto que, no ha partido de un correcto análisis estratégico desde la parte superior hacia la parte operativa tomando en consideración la estructura orgánica de cómo está conformado, para valorar el desempeño del centro de idiomas y optimizar el manejo de sus recursos trabajando de forma proactiva en la ejecución de dichos programas. Asimismo, la situación problemática observada en el centro de Idiomas radica en; la práctica de una inapropiada cultura de ética, falta de documentos normativos adecuadamente definidos, falta de capacitación continua al personal que labora en el centro productivo, falta de medidas preventivas como respuesta a algunos tipos de riesgo tanto como a los relacionados a la implementación adecuada de protocolos de bioseguridad para la atención de algunos trámites administrativos presenciales, de la misma forma para mitigar los riesgos de contagio por el covid-19 en los trabajadores y usuarios del centro de idiomas en los tiempos de pandemia actuales en que nos encontramos a causa de la emergencia sanitaria por el virus del SARS-Cov-2.



Puede agregarse que, la gestión operativa en el centro de idiomas presenta una desactualización de herramientas de gestión en MOF, ROF, CAP, TUPA, otra de las problemáticas es que el personal no cuenta con capacitación constante por parte de la institución y esto resulta en la falta de interés personal y profesional por parte de los colaboradores. La escasa comunicación hace que el nivel estratégico pueda tener conflictos con el área usuaria esto afecta a la toma de decisiones. Por lo tanto, el centro de idiomas tiene que tomar énfasis en que, la gestión operativa debe estar enfocada en crear de forma eficiente y oportuna sistemas de mejora en la ejecución de los instrumentos cabe redundar en cuanto a la gestión operativa, generando un correcto y racional uso de estas metodologías burocráticas, proponiendo alternativas superadoras que motiven el desempeño en la institución mejorando su motivación y responsabilidad.

Por lo manifestado anteriormente, el Centro de idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas por su reciente inicio como centro productivo se ve inmerso en la necesidad de incurrir en un análisis estratégico óptimo, el mismo que le permita mejorar su desempeño en el desarrollo de todos sus programas, ya que a la fecha el centro de idiomas pese a haber iniciado sus actividades aún no evidencia una gestión operativa eficaz y eficiente que le permita alcanzar sus metas y objetivos planteados a corto, mediano y largo plazo.

Es entonces que una de las posibles causas, que originan estas debilidades es la falta de la formulación e implementación de un sistema de gestión eficiente que permita el control y monitoreo de indicadores operativos que son parte de este tipo de gestión, en consecuencia de lo planteado en el centro de idiomas se tienen dificultades para realizar los seguimientos respectivos a las actividades estratégicas planteadas y alineadas a los objetivos y metas de la Universidad Nacional José María Arguedas con sede en la provincia de Andahuaylas.

Por lo tanto, en el centro de idiomas de la UNAJMA es necesario plantear e implementar un modelo de gestión operativa eficiente y eficaz el cual este alineado con los objetivos estratégicos institucionales tanto como con las perspectivas del personal que labora en el centro de Idiomas y las perspectivas de los clientes y futuros clientes (estudiantes), el cual permita efectivizar la función de control de calidad que permita el éxito en su visión por medio de una gestión operativa orientada a resultados, garantizando una eficiente planificación en beneficio del centro de producción de la UNAJMA, de esta forma lograr la plena satisfacción de los usuarios internos y los usuarios finales de la entidad,

en consecuencia mantenerse dentro de un contexto competitivo brindando un servicio de calidad.

Finalmente, en función de lo planteado, surge la necesidad de ejecutar el presente trabajo de investigación, el cual estará enfocado y tendrá como objetivo la descripción y la evaluación de hechos, fenómenos, características respecto a la variable y sus diferentes dimensiones de investigación, el cual viene a ser el nivel de la gestión operativa en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2020.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de la gestión operativa en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a. ¿Cuál es el nivel de la gestión operativa en su dimensión de procesos, en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas?
- b. ¿Cuál es el nivel de la gestión operativa en su dimensión de funciones, en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas?
- c. ¿Cuál es el nivel de la gestión operativa en su dimensión de decisiones, en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas?

## **1.3. Delimitación del Problema**

### **1.3.1. Delimitación espacial**

El presente proyecto de investigación demarca su ámbito de investigación en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, ubicado en el distrito de San Jerónimo de la provincia de Andahuaylas región Apurímac.

Departamento : Apurímac

Provincia : Andahuaylas.  
Distrito : Andahuaylas  
Unidad de análisis : Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas.

### **1.3.2. Delimitación temporal**

Para el presente trabajo de investigación se tomó en consideración los hechos, características, fenómenos, datos respecto a la gestión operativa en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, correspondientes al año 2020.

### **1.3.3. Delimitación Teórica**

El presente trabajo de investigación desarrolló conceptos, teorías, principios, etc. Respecto a la variable única de estudio:

Variable única: Gestión operativa

Dimensiones:

- Procesos
- Funciones
- Decisiones

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Justificación teórica – científica**

En lo que respecta al actual estudio contiene, enfoques y teorías que de seguro contribuirán al nivel del conocimiento directivo del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, para la toma de decisiones mucho más eficaces y eficientes, como también el valor teórico que contribuirá y servirá de guía y orientación para la ejecución de otras investigaciones sobre el particular.

Se puede afirmar que el estudio es relevante, puesto que con los resultados adquiridos se proponen recomendaciones para la mejora y progreso de la problemática halladas en la entidad, respecto al nivel de la gestión operativa.

#### **1.4.2. Justificación práctica**

Los resultados de esta investigación podrán servir de información primaria para futuras investigaciones en los cuales se considere como variable de estudio la gestión operativa, así mismo los resultados de esta investigación permitirán formular recomendaciones como puntos de referencia para formular alternativas de solución que puedan ser retroalimentadas y aplicadas por la institución en las deficiencias que presenta respecto al nivel de la gestión operativa y sus dimensiones en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas.

Del mismo modo será útil como referencia bibliográfica para otros estudios dentro de la misma línea de investigación de la presente, dentro del repositorio institucional de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.

#### **1.4.3. Justificación metodológica**

La metodología empleada sirvió como orientación en el desarrollo y tratamiento de otros estudios y problemas de investigación que tuvieron similitud con el enfoque, tipo, diseño y nivel del presente estudio, de la misma forma sirvió como respaldo metodológico para el sustento de la fiabilidad y validez respecto a la técnica y el instrumento para medir el nivel de la gestión operativa, los cuales vienen a ser la encuesta y el cuestionario respectivamente los mismos utilizados en esta presente investigación para la recolección de datos e información.

### **1.5. Objetivos**

#### **1.5.1. Objetivo general**

Describir el nivel de la gestión operativa en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2020.

#### **1.5.2. Objetivos específicos**

- a. Describir el nivel de la gestión operativa en su dimensión de procesos, en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.

- b. Describir el nivel de la gestión operativa en su dimensión de funciones, en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- c. Describir es el nivel de la gestión operativa en su dimensión de decisiones, en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Ramírez (2018), en la tesis titulada: *Incidencia de la Gestión Operativa para mejorar la calidad del servicio de la empresa Serlipen S.A. del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2016*, estudio realizado en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de ingeniero en administración de empresas, es una investigación de tipo descriptivo, de enfoque cuantitativo, respecto al método de investigación corresponde al deductivo-inductivo, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, observación y la entrevista con sus respectivos instrumentos el cuestionario, ficha de observación y una guía de entrevista aplicados a una muestra no probalística de 43 clientes, este estudio tuvo como objetivo; Determinar la incidencia de la gestión operativa en la calidad del servicio de la empresa Serlipen S.A. del Cantón la Libertad Provincia de Santa Elena.

El estudio llegó a las siguientes conclusiones:

- La gestión operativa no está siendo orientada de forma adecuada, impidiendo lograr una calidad de los servicios en la empresa, por cuanto se puede identificar cierto grado de inconformidad en la atención y servicio que esta brinda a sus clientes.
- La falta de un canal de comunicación formal entre los departamentos de lavadora & y lubricadora y el departamento de facturación & y ventas, ha dado origen a la inconformidad de varios clientes quienes manifestaron de forma ocasional que ciertos servicios facturados no se dieron a su vehículo.
- Existe una acumulación de actividades y responsabilidades asignadas al personal de facturación y ventas, ya que a más de realizar las actividades correspondientes a este puesto se encargan de manejar todo lo referente al área de bodega, por cuanto en esta área departamental no cuenta con un personal asignado.

Así mismo Bravo & Morales (2015), en el estudio titulado: *Estudio De La Gestión Operativa De Las Microempresas Dedicadas A La Elaboración De Productos A Base De Aluminio Y Vidrio En La Ciudad De Milagro En El Periodo 2014-2015*, tesis ejecutada en la Universidad Estatal De Milagro, para la obtención del título de ingeniera en contaduría pública en auditoría – cpa, el tipo de investigación corresponde al aplicado, de diseño exploratorio y de campo, respecto al método se empleó el método hipotético, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, la investigación de campo y la observación estas con sus respectivos instrumentos los cuales son el cuestionario y la ficha de observación aplicada a una muestra no probalística a todas las microempresas que elaboran los productos a base de aluminio y vidrio en la ciudad de Milagro sector urbano comercial , esta tesis tuvo como objetivo general; Analizar de qué manera incide la gestión operativa en la producción vendida de las microempresas de aluminio y vidrio de la ciudad Milagro, mediante una investigación aplicada para establecer soluciones pertinentes que ayude a los microempresarios a establecer un correcto manejo de los inventarios, y se llegaron a las siguientes conclusiones:

- La deficiente gestión operativa genera ventas bajas en las microempresas de aluminio vidrio debido a la manera en que las microempresas se desarrollan crearan prestigio en el sector productivo donde realicen sus actividades, debido que en el mercado actual no solo se trata de vender en cantidades, se trata de la calidad con la que se desarrollan los procesos y se vende, por lo tanto es de gran importancia que se cree un equilibrio entre ambos criterios; incrementar los ingresos y brindando calidad en los diversos procesos para así lograr fidelizar a los clientes actuales y por el buen nombre de la empresa incrementar a los clientes.
- La ineficacia e inexistencia de controles para el buen manejo de los inventarios sean estas materias primas o residuos materiales, cantidad de material requerido para cada producto provoca que los microempresarios no obtengan la proporción exacta de material a utilizar.

- No existe un almacenamiento adecuado de los materiales que garanticen el buen resguardo de los mismos lo que ocasiona que al utilizar estos, la calidad de sus productos baje.
- La planificación realizada por los microempresarios genera un bajo desempeño en las actividades operativas, lo que no les permite optimizar los recursos; porque la deficiente y en algunos casos la inexistente planificación es causales de que se ejecuten de manera inadecuada las operaciones, la causa principal por la que se genera una mala planificación es el desconocimiento y poca preparación sobre el manejo de los recursos y de una microempresa.

Por su parte, Raza Meza (2016), en la tesis titulada: *Mejoramiento Al Modelo De Gestión Operativa De Ars Del Ecuador A Través De La Implementación De Mejoras A La Productividad*, estudio realizado en la Pontificia Universidad Católica el Ecuador-Matriz, para la obtención del título de magíster en administración de empresas con mención en gerencia de la calidad y productividad, este estudio tuvo como objetivo proponer un plan de implementación para la mejora al modelo de gestión operativa diseñado a nivel de propuesta, por tanto todas las acciones que este contenga están en el marco de sugerencia hacia la empresa ARS del Ecuador, será la empresa junto a todos sus directivos e involucrados quién decida su ejecución real en base al análisis provisto por este estudio realizado.

El estudio llegó a las siguientes conclusiones:

- Dada la situación operativa actual de la empresa, el nivel de rentabilidad se encuentra al menos 25% por debajo de lo deseado (estimado general por proyecto). Tomando en cuenta que el nivel de exigencia de los accionistas es elevado y que, tal como se detalla a lo largo del proyecto, la eficiencia en la asignación de recursos no es la más óptima.
- En el mediano plazo se debería analizar la posibilidad de realizar un análisis de mercado y comparar las prácticas y modelo de gestión con empresas como Refinancia en Colombia, Encor en Estados Unidos, Resuelva o Puntual en México.



- El modelo de gestión por procesos de ARS no ha sido fortalecido por los últimos 12 años. El modelo de gestión de la empresa ha sido más empírico que metodológico y técnico.
- El modelo de gestión por procesos que se está implementando en la empresa es adecuado y técnico, es importante que la Alta Dirección impulse este modelo para mejorar el control y orden de los procesos de la empresa.
- No ha existido un involucramiento directo de parte de la Gerencia General en fortalecer el modelo operativo ya que esa parte la maneja la Dirección de Operaciones. Esto básicamente debido a una situación coyuntural. Es necesario que la Gerencia tenga un papel más protagónico dentro del modelo operativo.

Finalmente, Atienza & Barrezueta (2018), en la tesis titulada: *Propuesta De Mejora En Gestión Operativa Aplicado A Empresa Marian Fashion*, estudio ejecutado en la Universidad De Guayaquil, para la obtención del título de Ingeniero Comercial, la metodología está basada en la investigación de tipo bibliográfico, documental y de campo, corresponde al tipo de investigación cualitativo como cuantitativo, de la misma forma es de alce exploratorio, para la recolección de datos se utilizaron las técnicas de la encuesta y la entrevista con sus respectivos instrumentos los cuales son el cuestionario y la guía de entrevista aplicado a una muestra no probalística de 30 trabajadores, esta tesis tuvo como objetivo general; Conocer la gestión operativa de la empresa Marian Fashion, para proponer estrategias que mejoren la planificación de sus actividades y procesos en el año 2018.

El estudio llegó a las siguientes conclusiones:

- Se logró concluir después de haber realizado el presente proyecto de investigación sobre propuesta de mejora en gestión operativa aplicado a empresa Marian Fashion, mediante un análisis de los factores internos y externos que la organización carece de una óptima gestión de sus procesos de producción por lo que no han aplicado los recursos necesarios para llevar a cabo un correcto funcionamiento de la misma.
- También se pudo determinar por medio de encuestas realizadas al personal que no están capacitados para las labores que se realizan en la empresa causando fallas en la elaboración de las prendas y

generando una demora en la entrega de la mercadería a su distribuidor.

- Con la aplicación de estrategias basadas en la Matriz FODA, se logrará mejorar cada proceso y procedimiento al contar con indicadores de gestión que permitan llevar un control interno de la organización; a su vez el desarrollo de programas de capacitación para el personal será de gran ayuda para que ellos puedan desarrollar sus actividades de forma efectiva teniendo definido cada función a realizar al momento de la producción de la mercadería, de esta manera se sentirán comprometidos con la empresa cumpliendo con los objetivos planteados por la misma.
- Finalmente, con esta propuesta la empresa Marian Fashion logrará ser competitiva, no solo en el mercado local sino a nivel nacional por medio de estrategias a través de página web y redes sociales donde la empresa sea reconocida en distintas ciudades del país, por ofrecer prendas de alta calidad destinado al mercado femenino. De esta manera se aumentará la productividad y se beneficiarán tanto los administradores como los empleados de la organización, y a su vez los clientes se sentirán satisfechos porque la empresa cumplirá con las expectativas del mercado.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Fernandez (2019), en la tesis titulada: *La gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019*, estudio e ejecutado en la Universidad Cesar Vallejo para optar el título profesional de: licenciada en administración, corresponde al diseño de investigación no experimental, de tipo aplicada de la misma forma corresponde al enfoque cuantitativo de investigación, por otro lado, responde al nivel descriptivo-correlacional de investigación, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento aplicado a una muestra no probabilística de 40 trabajadores administrativos, tuvo como objetivo general; Analizar la relación que existe entre la gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- La gestión operativa, con 40 colaboradores encuestados, se obtuvo como resultado un 45.00% que a veces observa una correcta gestión operativa en la Corporación Cimmsa S.A., mientras que un 55.00% indica que casi siempre se puede visualizar que la gestión operativa es la adecuada. De tal manera, se puede indicar que se debería evaluar este punto clave en la organización, puesto que existe colaboradores que aún no perciben totalmente la labor que se hace acerca de la gestión operativa.
- Las decisiones, con 40 colaboradores encuestados, se obtuvo como resultado un 55.00% a veces observa que se toman bien las decisiones en la Corporación Cimmsa S.A., mientras que un 40.00% indican que casi siempre se percibe que se establecen las decisiones adecuadamente, así mismo un 5.00% indica que siempre se toma las decisiones pensando en los colaboradores. De tal manera, se puede indicar que se debería tomar más en cuenta a los colaboradores al momento de tomar las decisiones con el fin de que ellos puedan percibir que sus opiniones son tomadas en cuenta en la organización.
- Las funciones, con 40 colaboradores encuestados, se obtuvo como resultado un 37.50% a veces observa que se emplean adecuadamente las funciones en la Corporación Cimmsa S.A., mientras que un 57.50% indican que casi siempre se percibe que se establecen las funciones adecuadamente, así mismo un 5.00% indica que siempre se determina bien las funciones dentro de la empresa. De tal manera, se puede indicar que se debería seguir con ese prospecto de mantener y seleccionar eficientemente las funciones para cada colaborador y que éstos se sientan cómodos en el puesto establecido por la organización.
- Los procesos, con 40 colaboradores encuestados, se obtuvo como resultado un 35.00% a veces observan que se supervisa los procesos en la Corporación Cimmsa S.A., mientras que un 65.00% indican que casi siempre se establecen adecuadamente los procesos dentro de la empresa. De tal manera, se puede indicar que se está manteniendo un buen control en los procesos que se rigen en la organización.

Por su parte, Livon Chancafe (2020), en el estudio titulado "Estudio comparativo sobre la gestión operativa de las Oficinas Registrales de RENIEC del Cercado de Lima y Santa Anita en el año

2019”, tesis ejecutada en la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de maestro en gestión pública, corresponde al tipo de investigación descriptivo y I diseño de investigación no experimental comparativo respectivamente, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como su respectivo instrumento aplicado a una muestra no probabilística de 46 trabajadores registrales, tuvo como objetivo general; Comparar la gestión operativa de las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita en el 2019.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- En función de los resultados de las frecuencias y porcentajes de la variable Gestión Operativa para la Oficina Registral Cercado de Lima, en adelante OR Lima, se puede apreciar que de los 24 trabajadores que laboran en dicha oficina, el 41.7% (10 trabajadores) consideró que la gestión operativa tiene un nivel bajo, en tanto que 29.2% consideró que esta tiene un nivel medio y otro 29.2% lo califica como alto. Para estos niveles se entenderá que mientras este tenga un valor más alto, la gestión operativa (o las dimensiones en estudio) reflejaran una mayor eficiencia o mejora que contribuye a los logros de los objetivos de la oficina registral y la propia institución. Estos resultados se pueden apreciar gráficamente en la Figura 01.
- Para la OR Lima, el 45.8% (11) de sus trabajadores consideran que tiene un nivel bajo en la eficiencia de la dimensión servicios brindados, en tanto que el 29.2% indicó que es de un nivel medio y el 25.0% de que es alto.
- En cuanto a los procesos establecidos, referido principalmente a los procesos técnicos y administrativos, el 41.7% consideró que estos son bajos, en tanto que el 29.2% lo considera como medio y otro 29.2% como alto.
- En la OR Lima, para el 45.8% de sus trabajadores, la innovación y soporte tecnológico la califican con un nivel bajo, el 25% como medio y un 29.2% como alto.
- En el modo de diseñar y dirigir, en la OR Lima indicó que esta tiene un nivel bajo, en tanto que el 45.8% mencionó que era medio y un 20.8% indicó que era alto.

- En cuanto la dimensión Recursos Humanos, los trabajadores encuestados de la OR Lima consideran que esta tiene un nivel bajo con un 50%, en tanto que un 20.8% lo consideran medio y alto un 29.2%.

Por otro lado, García (2020) en la tesis titulada: *Dirección Estratégica Y La Gestión Operativa En La Municipalidad Provincial De Oyón, Año 2019*, estudio realizado en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión para optar el título profesional de licenciado en administración, la investigación corresponde al de tipo básico, de nivel correlacional, de diseño no experimental transversal de la misma forma corresponde al enfoque cuantitativo de investigación, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y su respectivo instrumento el cual viene a ser el cuestionario aplicado a una muestra probabilística de 108 trabajadores municipales, esta tesis tuvo como objetivo general; Establecer de qué manera la Dirección Estratégica se relaciona con la Gestión Operativa en la Municipalidad Provincial de Oyón, año 2019.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Evidenciado estadísticamente se infiere que la mayoría de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Oyón confirmaron la respuesta definitivamente no en la variable Gestión Operativa, por lo tanto, tienen una inadecuada Gestión Operativa, esto debido porque no presenta planeación de indicadores, establecimientos de metas, objetivos, capacitación de servicios, eficiencia y productividad.
- Se deduce que la mayoría de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Oyón confirmaron la respuesta indeciso y probablemente si en la dimensión Planificación, por lo tanto tienen una moderada Planificación, esto debido a que presentan formulación de indicadores de evaluación, establecimientos de programas de metas, objetivos y presupuestos, cronograma de ejecución sin embargo existen trabajadores con una percepción inadecuada de la planificación y si no se da una debida atención no se tendrá una eficiencia en los trabajadores y eso conlleva al no cumplimiento de metas.
- La mayoría de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Oyón confirmaron la respuesta probablemente no, en la dimensión Capacidad Operativa, por lo tanto, tienen una inadecuada Capacidad

Operativa, esto debido a que no presenta capacitación de servicios, eficiencia y productividad, por lo tanto, hay presencia de menor comunicación entre los niveles de organización y disminuye la eficiencia en la toma de decisiones.

Finalmente, Apaza (2018) en la tesis titulada: *Gestión operativa y logro de metas de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2017*, estudio ejecutado en la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de maestro en gestión pública, corresponde al diseño de investigación no experimental de corte transversal de la misma forma corresponde al nivel de investigación correlacional, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como su respectivo instrumento aplicado a una muestra censal de 55 trabajadores municipales, este estudio tuvo como objetivo general; Determinar la relación de la Gestión Operativa y el logro de metas de seguridad ciudadana en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2017.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- El nivel de la gestión operativa que presenta la Municipalidad de Moyobamba para combatir la inseguridad ciudadana, es mala para un relevante 89% de los trabajadores; presentando deficiencias tanto a nivel de planificación como de la capacidad operativa de la Municipalidad. Pues solo para un insignificante 2% es buena.
- La planificación sobre seguridad ciudadana en la Municipalidad de Moyobamba es mala para el 58% de los trabajadores y es regular para el 36%; por cuanto la consideran eventual y no permanente; al igual que la formulación de programas específicos; no existiendo una intervención sistemática operativa que permita afrontar la inseguridad ciudadana.
- La capacidad operativa de la Municipalidad de Moyobamba es mala para el 62% ya que no disponen de los medios necesarios para enfrentar los problemas de inseguridad ciudadana; pues solo para un insignificante 5% consideran que es buena la capacidad operativa. Por lo tanto, la capacidad operativa de la Municipalidad para combatir la inseguridad ciudadana es deficiente o mala.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Gestión**

La palabra proviene del latín *gestio*, se refiere a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo.

Según la RAE la define como: "Ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo".

"La gestión se refiere al desarrollo de las funciones básicas de la administración: Planear, organizar, dirigir y controlar". (Durango, 2014, p. 16)

Considerando lo anterior, proponemos la siguiente definición: Es ocuparse de administrar, organizar el funcionamiento de una empresa u organización, debiendo realizar acciones como el planear, organizar, dirigir y controlar que hagan posible su operación.

"La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados". Con frecuencia se promocionan en la empresa a trabajadores competentes para asumir cargos de responsabilidad, pero si no se les recicla, seguirán trabajando como siempre lo hacían en su cargo anterior.

Generalmente, esto se debe a que no se percatan que han pasado a una tarea distinta y pretenden aplicar las mismas recetas que antaño. (Rubio Domínguez, 2009, p. 14)

Para Robbins & Coulter (2010), gestión o administración se refiere a la coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, lo cual se convierte en el objetivo principal de toda gestión.

Por otro lado, Hitt (2006), la define como "el proceso de estructurar y utilizar un conjunto de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional". (p. 8)

Según las definiciones observadas, la gestión se apoya en el recurso humano para poder lograr los objetivos y metas de la organización, además permite cumplir con cada una de las actividades

requeridas como planificar, organizar, dirigir y controlar, ya que a través de esta las organizaciones pueden superar los problemas que se le presenten.

Andrade (2002), destaca lo importante que es la formulación de objetivos y las líneas de acción para alcanzarlos, se centra en seleccionar los objetivos de la organización que tienen repercusión en la producción, elaborarlos en términos productivos y completarlos con objetivos derivados, establecer las políticas, programas y procedimientos para el alcance; Organización es la estructuración de tareas, distribución de responsabilidades y autoridad, dirección de personas y coordinación de esfuerzos en vías de la consecución de los objetivos, establecimiento de las estructuras formales de división del trabajo dentro del subsistema, determinar, enumerar y definir las actividades requeridas, la responsabilidad de realizarlo; Control garantiza que los resultados y rendimientos obtenidos se encuentren dentro del intervalo marcado y en dependencia de esto tomar las medidas correctoras, su información se toma directamente de las operaciones

### **2.2.2. Gestión operativa**

Arnoletto (2009), sostiene que, “Se entiende por gestión operativa a la capacidad institucional para alcanzar los fines, objetivos, metas y propósitos utilizando todos los recursos disponibles de forma eficiente, que abarca los cambios en la estructura de la organización y en el sistema de roles y funciones, la elección de personal directivo y asesor de mediano nivel, los procesos de capacitación del personal de planta permanente, la mejora continua del funcionamiento de la organización con su actual tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso.”

Del mismo modo, la misión principal de la gestión operativa es el uso adecuado de los recursos y las capacidades disponibles para conseguir los resultados que se han planteado desde el principio de sus actividades. Se necesita de objetivos claros, para poder usar los



recursos, implementar métodos y procedimientos, y tener personal capacitado para poder conseguir lo que sea propuesto al inicio de las operaciones.

Con base en Durango (2014), la gestión operativa, que no por ser de alcance más limitado es menos importante que la gestión estratégica. Los objetivos operativos se derivan directamente de los objetivos tácticos. El nivel operativo involucra cada una de las actividades de la cadena del valor interna, tanto primarias como de apoyo, por tanto, es posible hablar de gestión de distribución, producción, logística, marketing, y la gestión financiera (p. 23).

Smith (2000), argumenta la gestión operativa en el ámbito empresarial se refiere al día a día, esto quiere decir que son acciones realizadas para que la empresa sobreviva, siga existiendo, al día siguiente. Por ejemplo, nos dejan de pagar una cantidad importante de dinero y eso produce una gran tensión en nuestra tesorería, o varias personas clave de un determinado departamento enferman y esta área de la empresa no puede realizar sus objetivos, o una maquina se vería seriamente y no podemos producir unas unidades o prestar un servicio determinado.

La gestión operativa abarca los cambios en la estructura de la organización y en el sistema de roles y funciones, la elección de personal directivo y asesor de mediano nivel, los procesos de capacitación de personal de planta permanente, la mejora continua del funcionamiento de la organización con su actual tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso. Sus principales tareas son:

- Análisis de los servicios: Fundamentalmente se refiere al análisis de la concordancia entre los servicios ofrecidos o que se piensa ofrecer y los requerimientos de los clientes. También se refiere al cumplimiento de las especificaciones técnicas propias de cada producto o servicio, y a las pruebas de su correcto funcionamiento.
- Análisis de los procesos: Se refiere a los procesos técnicos y administrativos, y a su encuadre legal, que se utilizan o van a utilizarse para la realización de proyectos, prestación de servicios,

etc., tanto en lo referente a la relación con el público destinatario como a la relación con otras organizaciones de la administración pública.

- Revisión de los modos de diseñar y dirigir: Se buscan los procedimientos más eficientes para la realización de proyectos y la prestación de servicios, tratando de lograr resultados acordes con los requerimientos de la gente sin malgastar los recursos disponibles.

La tarea esencial de la gestión operativa es el despliegue de recursos y capacidades para obtener resultados concretos. Requiere objetivos acertados (acordes con los requerimientos), capacidad de conseguir recursos y lograr implantar sistemas, procedimientos y personal en forma acorde con lo que se quiere conseguir.

A juicio de Krajewski & Ritzman (2008), “la gestión operativa abarca modificaciones no solo en la estructura de la organización, sino también en el sistema de roles y funciones, lo cual contribuye en la elección del personal directivo y mandos intermedios. También, la gestión operativa contribuye en la capacitación del personal, las relaciones entre los departamentos, la tecnología y la inserción de nuevas técnicas y estratégicas relacionadas con las actividades de la organización”. De acuerdo con ello, las principales funciones de la gestión operativa son:

- Estrategia de operaciones: Diseñar los procesos críticos las de operaciones para respaldar la estrategia del negocio y promover una estrategia apropiada.
- Planeación de productos: Diseñar y seleccionar los productos y servicios se ofrecerá a los clientes, publicidad y los medios
- Planeación de la capacidad: Conocer cuándo y cuánto disponible se tiene de recursos, equipo y mano de obra.
- Administración de inventarios: Designar las cantidades que se puede tener de materia prima, de los artículos en proceso y los terminados que se puede almacenar.
- Programación: Determinar cuándo se debe ejecutar cada actividad en el proceso de transformación materia prima a producto final y donde deben estar los materiales.

- Control de calidad: Controlar, revisar y mantener los estándares de calidad que espera el mercado.

De acuerdo con Schroeder, Meyer, & Rungtusanatham (2011), en su libro indican que “[...] es el área que debe estar comprometida en la elaboración y la proporción de bienes o servicios de importancia para los consumidores de la empresa” (p. 5). Se sabe que toda organización maneja adecuadamente la gestión dentro de la empresa, de tal manera que al realizar una adecuada gestión operativa se podrá brindar un mejor servicio para nuestros consumidores, así mismo ayudará a poder generar prioridad en la satisfacción de los estos, por tal manera se debe verificar el control desde la producción del producto o servicio y de tal manera esto hará que los clientes puedan sentir lo importante que son cada uno de ellos para la organización.

En tanto, Chase & Jacobs (2014), indican en su libro que es “[...] el plan, ejecución y perfeccionamiento de los métodos que producen y generan los productos y servicios principal de una organización” (p. 4).

De tal manera, se sabe que la Gestión Operativa es la encargada de que se realice un buen proceso dentro de la producción, por ello Heizer & Render (2009), señalan que “Es el grupo de tareas que producen importancia en manera de bienes y servicios al modificar la materia prima en productos final” (p. 4). Toda gestión y actividades merecen tener un valor agregado para que la empresa pueda brindar a su público objetivo un resultado eficaz y correcto a través de su producto o servicio terminado.

Según Tubay, Peña, Cedeño, & Chang, (2016), indican que “[...] la buena gestión operativa ayuda a tener un mejor proceso de las tareas que se dan en toda empresa, optimizando así los gastos para que la empresa pueda tener un avance y su desarrollo sea constante en cuanto a las actividades que se ejecuten de acuerdo al área correspondiente” (párr. 1). Así mismo podemos indicar que la gestión operativa es muy importante para un adecuado resultado y se puedan alcanzar los objetivos planteados, estableciendo nuevos procesos y que haya un buen control de los

bienes y servicios que se prestan u ofrecen en la organización, dependiendo el rubro que tenga.

Se determina que el gestionar adecuadamente las operaciones de la empresa, nos ayudara para poder tener bajo control las actividades que se realicen y el buen manejo de estas. De la manera que (Kaufmann, Favretto, Filippim, & Cohen, (2019), afirman que “[...] toda organización tiene la noción de buscar constantemente diferenciarse de la competencia, generando formulaciones de estrategias y el desarrollo de nuevas ideas, procesos y novedades que conducirán a poder crear y obtener buenos resultados para la empresa”. (párr. 22). De igual sentido se puede indicar que toda gestión requiere de un buen contenido en cuanto a las decisiones que se piensa tomar respecto a los resultados obtenidos.

Tal como define Pariz (2017), la gestión operativa es “[...] la acción de optimizar el proceso para las personas involucradas, permitiendo de esta manera actuar y realiza un seguimiento a las acciones que a futuro traerán ventajas a la empresa” (p. 14). Por ello se puede expresar lo tan importante que es este punto para el avance de una organización y para que esta pueda tener una superioridad frente a sus rivales en el mercado.

También se le define a la gestión operativa como “Modelo de gestión compuesto por procesos y tareas dirigidos al progreso de las entidades, todo ello con el objetivo de incrementar su capacidad para obtener el logro de sus políticas y distintos objetivos operativos. Por lo consiguiente, dentro de la gestión operativa se engloban también las distintas gestiones de producción, distribución, aprovisionamiento, recursos humanos y financieros”. (Krajewski & Ritzman, 2000)

#### 2.2.2.1. Procesos de la gestión operativa

Smith (2000), define como un conjunto de actividades entrelazadas que, partiendo de una o más entradas (inputs), integran una transformación de las mismas y generan un resultado (output). Se distinguen tres tipos de procesos:

- Procesos Claves: Recogen las funciones y actividades nucleares de la organización. Son por definición la esencia de la misma.
- Procesos integradores: Recogen las funciones y actividades que actúan como correa de transmisión en los procesos claves.
- Procesos Soporte: Recogen las funciones y actividades que “ayudan” al desarrollo de los procesos clave.

#### 2.2.2.2. Visión estratégica de la gestión operativa

Andrade (2002), menciona también sobre la importancia de los directores, son responsables del uso que hacen del poder y del dinero de la empresa, y su actuación que debe ser imparcial, creando organizaciones adaptables, flexibles, controlables y eficientes.

- Desde el punto de vista de la gestión operativa, se puede incrementar significativamente el valor mediante:
- El aumento de la cantidad o la calidad de las actividades por recurso empleado.
- La reducción de los costos para los niveles actuales de producción.
- Una mejor identificación de los requerimientos y una mejor respuesta a las aspiraciones de los clientes.
- Realizar los cometidos de la organización con mayor imparcialidad.
- Incrementar la disponibilidad de respuesta e innovación.

Para reestructurar sus organizaciones con los lineamientos de una gestión operativa innovadora, los directivos públicos deben analizar cinco cuestiones principales:

- Decidir que producir y cómo actuar para ofrecer esos productos.
- Diseñar las operaciones necesarias para obtener esos productos o servicios.
- Utilizar y ajustar los sistemas administrativos de su organización, e innovar en ellos, para aumentar la calidad, flexibilidad y productividad de los sistemas. Atraer colaboradores nuevos para la realización de los objetivos de la organización.
- Definir tipo, grado y ubicación de las innovaciones que se consideren necesarias.

- Es muy importante definir la misión y los objetivos de la organización en forma simple, clara y general. Debe existir, a partir de allí, una jerarquía de finalidades y metas, de diferentes grados de abstracción, que orienten las actividades operativas, hasta llegar a los exhumo propiamente dichos (productos o servicios).

#### 2.2.2.3. Características de la gestión operativa

Rampersad (2005), destaca la importancia de la gestión operativa eficaz se caracteriza por cumplir los siguientes requisitos:

- Es capaz de identificar los objetivos operativos prioritarios.
- Es capaz de asignar correctamente las responsabilidades.
- Es capaz de identificar los indicadores y las metas operativas más apropiadas.
- Es capaz de gestionar las prioridades “en tiempo real” (día a día).
- Es capaz de realizar la “supervisión visual” de los objetivos prioritarios. Es capaz de identificar los cuellos de botella reales que obstaculizan el logro de los objetivos prioritarios.
- Es capaz de solucionar con eficacia los cuellos de botella.

#### 2.2.2.4. Requisitos para una gestión operativa

El primer requisito es que los objetivos estén claramente definidos en términos de resultados satisfactorios (indicadores y metas). El segundo requisito es que el objetivo sea coherente con los otros objetivos establecidos a corto y mediano plazo (las directrices o la propia política aseguran esta coherencia). El tercer requisito es que el objetivo sea compatible con los recursos disponibles y con los parámetros económicos establecidos en el presente supuesto (este aspecto se garantiza por medio de las “condiciones de contorno”).

- Definición del tipo de objetivo.
- Indicadores y metas numéricas.
- Directrices de referencia.
- Condiciones de contorno

#### 2.2.2.5. Dimensiones de la gestión operativa

Tal como definen Koontz, Weihrich, & Cannice (2012), “las decisiones es la elección de una dirección de hechos entre varias opciones [...] los gerentes indican que el tomar decisiones ante cualquier situación es una tarea primordial, puesto que ayudara a decidir que realizar” (p. 152). Las decisiones son acciones que los gerentes deben tomar en cuenta siempre con cautela y serenidad, ya que de ello dependen los resultados que conllevara esa decisión final que hayan tomado, con el fin de brindar una mejora a la organización y alcanzar sus objetivos.

Las decisiones se basan en relación al resultado final que se da para evaluar el procedimiento, así mismo se podrá tomar una determinación que puede llevar a tomar cambios que beneficien a una empresa o tomar medidas contundentes con el fin de llevar a una organización por el camino del éxito. Para Nicolao, Brocato, & Vinicius Andrade (2016) expresan que “[...] las decisiones son altamente dinámicas, influenciadas por factores contextuales y procesos psicológicos individuales” (p.20). Se entiende que las determinaciones que se realizan en una organización, es fundamental para poder medir los resultados y sacar una conclusión de ella y saber qué es lo correcto y poder ejecutarlo.

Para Jafari, Rahimi, & Bayat, (2017) las decisiones son “[...] acciones que en última instancia conduce a una elección dentro de un proceso que puede resolver el problema, puesto que se efectuara mejor los resultados que se presenten en un futuro” (párr. 2). Por ello se indica que las determinaciones se establecen en la solución de los posibles problemas que se pueden efectuar dentro de un área o de las actividades.

Así mismo Hernández, Montoya y Montoya (2017) indican que:

[...] las decisiones también deben ser evaluado como un problema donde un factor es el tiempo, puesto que, quien toma la decisión debe conocer el momento en el cual se efectuarán los cambios para poder resolver las falencias y poder llevar un ambiente acorde donde la toma de decisiones no sea un problema adyacente (p. 3).

Las decisiones casi siempre son tomadas por la alta gerencia o por un personal especializado, quien pueda determinar adecuadamente los problemas que existen en los diferentes departamentos de una empresa y pueda tomar una determinación final.

### ***Funciones***

Se puede determinar que las funciones son las actividades que realiza cada persona con el fin de obtener resultados favorables.

Para Schroeder, et al (2011), indican que “las funciones son procedimientos que se dan dentro de una organización, puesto que es una tarea primordial en toda empresa”. (p. 5). Toda tarea hecha en la empresa con el fin de brindar un mejor proceso, hará que la organización salga a flote y pueda haber una conexión con diferentes áreas con el propósito de cumplir adecuadamente sus funciones.

### ***Procesos***

Para definir el concepto de los procesos, Schroeder, et al (2011) señalan al respecto:

[...] es una fuente primordial para mantener una buena estructura y así mismo el estudio de las actividades en una empresa y en la dimensión de la preparación y distribución de un elemento [...] el punto de vista dentro del procedimiento de la misma manera brinda indicación relevante para una buena gestión de las actividades que crean beneficio dentro de las áreas funcionales. (p. 6).

Saber e indicar claramente los procesos que debe haber en una organización, hará que todos los informes obtenidos puedan ser vistos y aceptados por la gerencia, la cual adecuará la información para la obtención de un mejor proceso en la parte de la producción y todas las áreas correspondientes a ellas.

Para hablar más acerca del proceso Benítez, Díaz, Cabrera, García, & Maura (2016) indican que “[...] es establecer una sucesión de las tareas que se enlazan para la elaboración de la mercancía, de la misma manera poder tener el control y verificar si existen algunos elementos de la mercancía que se evaden al



momento de la fabricación de los productos” (p.78). Se establece que todo proceso debe evidenciar un control respectivo para el buen funcionamiento de los logros de las actividades en la organización.

Para Damián & Suárez (2015) una definición de proceso es “[...] una sucesión establecida por tareas dentro del trabajo, donde se utiliza medios de la empresa para transformar materia prima en elementos terminados” (p. 150). El proceso se ejecuta para convertir un elemento donde solo se haya materiales, a uno donde se pueda requerir de una actividad para su funcionamiento.

### **2.3. Marco conceptual**

#### Actividades de control

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.

#### Administración de recursos humanos

Es la organización y trato de las personas en el trabajo, de manera que desarrollen plenamente sus capacidades y contribuyan al logro de los objetivos de la empresa y al mismo tiempo obtengan, mediante la actividad que ejecuta, su propia realización como seres humanos.

#### Capacitación del personal

La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes de colaborador.

#### Competencia del personal

El ambiente de control de una organización podría verse severamente afectado si, un número importante de puestos clave son desempeñados por personas que no reúnen las habilidades y calificaciones necesarias, en cuyo caso, la gerencia debería evaluar este riesgo en forma permanente, sobre todo, cuando existen empleados que han sido encargados de realizar trabajos específicos, pero, no reúnen las habilidades, entrenamiento o la inteligencia requeridas.

## Economía

Mide las condiciones en que una determinada empresa adquiere los recursos financieros, humanos y materiales. Para que una operación sea económica, la adquisición de recursos debe hacerse en tiempo oportuno y a un coste lo más bajo posible, en cantidad apropiada y en calidad aceptable.

## Eficacia

Se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas de acción de la misma. es decir, comparando los resultados realmente obtenidos con los resultados previstos y, por tanto, existe eficacia cuando una determinada actividad o servicio obtiene los resultados esperados.

## Eficiencia

Se mide por la relación entre los bienes adquiridos o producidos o los servicios prestados por un lado (outputs) y los recursos utilizados por otro (inputs), es decir. se mide por la comparación de unos inputs con otros outputs.

## Estrategia

La estrategia es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización y, a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar.

## Estrategia competitiva

Estrategia competitiva es la búsqueda consciente de un plan de acción que permita a una organización posicionarse en la industria de manera tal que obtenga una ventaja competitiva sostenible que le permita alcanzar un retorno superior en el largo plazo.

## Evaluación de riesgos

Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación de riesgos implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos.

## Gestión

La gestión es un cúmulo de acciones, a través de las cuales se espera alcanzar los objetivos contenidos en una determinada estrategia diseñada, conocida y aceptada por la organización.

## Manual de Organización y Funciones

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un instrumento normativo de gestión institucional que describe las funciones básicas a nivel de puestos de trabajo o cargos contenidos en el cuadro de asignación de personal (CAP), formula los requisitos esenciales exigibles y establece las relaciones internas del cargo.

### Metas

Es la cuantificación del objetivo que se pretende alcanzar en un tiempo señalado, con los recursos necesarios, de tal forma que permite medir la eficacia del cumplimiento de un programa.

### Misión

La misión responde a la pregunta: “¿cuál es la esencia de nuestro negocio y cuál queremos que sea?”. Debe recoger la razón de ser de la empresa, que justifica su existencia.

### Objetivo estratégico

Representa la situación óptima deseada y es un componente esencial del mapa estratégico.

### Organización

Una organización es una comunidad de personas en la búsqueda de un objetivo común, el cual no sólo está vinculado a la maximización de las utilidades, sino que también, a una misión de servicio y función social. Es decir, la Organización es entendida como una entidad de naturaleza social.

### Plan estratégico

Un plan estratégico es una relación de objetivos de la organización y una hoja de ruta en la que constan todas las acciones que deben permitir alcanzar los objetivos previstos. Suele tener un horizonte mínimo de tres a cinco años.

### Políticas

Son las reglas o guías que expresan los límites dentro de los cuales determinadas acciones deben ocurrir.

### Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada (informaciones, pedidos, datos,

especificaciones, etc.) en resultados que se entregan a quienes los han solicitado. Para esta transformación, se requieren de recursos, los cuales pueden incluir: personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.

#### Respuesta a los riesgos

Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina como responder a ellos. Las respuestas pueden ser evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo.

#### Visión

La visión responde a la pregunta: “¿Qué queremos ser o adonde queremos llegar?”, y resume el enfoque estratégico de la empresa e un objetivo inspirador, que engloba al resto y es a largo plazo.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Hipótesis

Hernández et al. (2014), Consideran que: “En toda investigación descriptiva no se tiene que formular una hipótesis necesariamente, salvo en Estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar” (p.108).

Tomando en consideración lo expuesto por el autor Hernández et al. (2014). En la presente investigación no corresponde la formulación de una hipótesis.

#### 3.2. Variables

Una variable es una “Característica o cualidad, magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación” (Arias, 2012, p. 57).

A continuación, se muestra la variable única de estudio y sus correspondientes dimensiones:

**Variable única:** Gestión operativa

**Dimensiones:**

- Decisiones
- Funciones
- Procesos

### 3.3. Operacionalización de variables

Título: Nivel de la gestión operativa en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - 2020

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable única: Gestión Operativa	Se entiende por gestión operativa a la capacidad institucional para alcanzar los fines, objetivos, metas y propósitos utilizando todos los recursos disponibles de forma eficiente, que abarca los cambios en la estructura de la organización y en el sistema de roles y funciones, la elección de personal directivo y asesor de mediano nivel, los procesos de capacitación del personal de planta permanente, la mejora continua del funcionamiento de la organización con su actual tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso. (Arnoletto, 2009)	Es el conjunto de procesos, acciones o actividades que llevan a cabo las entidades a fin de lograr fines, objetivos y metas en el ámbito operativo y los cuales deben de estar enmarcados dentro de las políticas de planeamiento institucional para maximizar los resultados y utilizando los recursos de manera racional.	Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad</li> <li>- Eficiencia</li> <li>- Supervisión</li> </ul>
			Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos</li> <li>- Manuales de gestión</li> <li>- capacidad operativa</li> </ul>
			Decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Viabilidad</li> <li>- Planificación</li> <li>- Dirección</li> </ul>

### **3.4. Metodología**

#### **3.4.1. Enfoque de la investigación**

##### **Cuantitativo**

Según Hernández et al. (2014), Corresponde al enfoque cuantitativo, porque se usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico a fin de contrastar teorías. (p.4).

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo porque, brinda resultados más amplios, y facilita el conteo y las magnitudes de estas. Asimismo, nos brinda una gran posibilidad de argumento y un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos, que permitieron comparar estudios similares.

#### **3.4.2. Método de la investigación**

El método deductivo se define como aquel que parte de datos generales aceptados como válidos, para llegar a una conclusión de tipo particular. (Buendía et al, 2004)

Por lo que, en la ejecución del presente trabajo de investigación se tomó en cuenta el método deductivo, debido a que se realizó el proceso de pensamiento que consistió en un proceso de análisis de lo general a lo particular, por ende, nos permitió generalizar, comprender y explicar aspectos particulares de la realidad, en este caso aspectos relacionados al nivel de la gestión operativa en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas.

#### **3.4.3. Tipo de investigación**

Carrasco (2005), manifiesta respecto a la investigación básica:

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

Por lo expuesto, el presente trabajo de investigación es una investigación de carácter básico, por cuanto sólo se enfocó a análisis y descripción del nivel respecto a la eficiencia de la gestión operativa y sus dimensiones en el Centro de Idiomas de Universidad Nacional José María Arguedas.

#### **3.4.4. Nivel de investigación**

Descriptivo

La presente investigación es del nivel descriptivo, al respecto Arias (2012), señala: “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere” (p. 24).

Por ello, el presente trabajo de investigación será descriptivo, porque pretende señalar hechos, fenómenos e individuos de una organización, a fin de establecer su estructura y comportamiento, respecto a la variable de estudio, la gestión operativa y sus dimensiones.

#### **3.4.5. Diseño de investigación**

No experimental, transeccional descriptivo

El diseño no experimental consiste en observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural. Hernández, et al. (2014). Son estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en donde solo se observan los fenómenos tal como se da en su ambiente natural para después evaluarlos y analizarlos.

Hernández, et al. (2014) indican que el diseño transversal, es una investigación en el que se recopilan datos de la realidad en un momento y en un tiempo único.

El diseño de la presente investigación es un diseño transeccional descriptivo. De acuerdo a Hernández et al. (2014):



Indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar, en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, datos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., transversal por cuanto estos datos son recopilados en un momento único (año 2020), y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos. (p.155)

De acuerdo a Hernández et al. (2014) El esquema del diseño de la presente investigación por ser transeccional descriptivo simple es la siguiente:

M  $\longrightarrow$  X

Dónde:

M: muestra

X: variable única (Gestión operativa)

### **3.5. Población y muestra**

#### **3.5.1. Población**

Para Nel (2010), la población se conceptualiza de la siguiente manera:

“Conjunto de todos los individuos (personas, objetos, animales, etc.) que porten información sobre el fenómeno que se estudia. Representa una colección completa de elementos (sujetos, objetos, fenómenos o datos) que poseen algunas características comunes” (p.95).

Para la presente investigación se consideró como población de estudio a un total de 430 alumnos del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas matriculados en el año 2021.

#### **3.5.2. Muestra**

Carrasco (2005) menciona que, la muestra viene a ser un instrumento muy utilizado para el tratamiento de la población con la que se selecciona una pequeña parte y del cual se obtendrá la información requerida sobre la variable que es el objeto de estudio para el desarrollo de la investigación.

- Muestreo probabilístico o Aleatorio

Arias (2012) destaca que, “es un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra” (p.83).

- Muestreo al azar simple

Como expresa Arias (2012), “es un procedimiento en el cual todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Dicha probabilidad, conocida previamente, es distinta de cero (0) y de uno (1)” (p. 84).

Arias (2012), proporciona la fórmula para calcular el tamaño de la muestra cuando el objetivo radica en estimar la proporción poblacional, considerando si el tamaño de la población es conocido (población finita). (p. 89)

$$n = \frac{N * Z_c^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + z_c^2 * p * q}$$

**Tabla 1**

*Nomenclatura para el diseño*

Nomenclatura	Valores de la investigación
n= Tamaño de muestra	¿?
N=Total de elementos que integran la población (finito).	430
Z= Nivel de confianza	1,96
p= Proporción de elementos que presentan una característica a ser investigada.	0,5
q= Proporción de elementos que no presentan la característica que se investiga.	0,5
e= Margen de error	0,05

*Nota.* Autoría propia.

$$n = \frac{430 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(430-1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{412.972}{2.0329}$$

$$n = 203.144227$$

$$n = 203 \text{ Estudiantes}$$

Por consiguiente, en la ejecución de este trabajo se tomó una muestra probabilística de 203 estudiantes del Centro de Idiomas de la UNAJMA matriculados el año 2020, para la respectiva aplicación de la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario en el proceso de recolección de datos.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnica**

Según Arias (2012) la encuesta viene a ser una técnica muy útil y fácil de realizar para la obtención de los datos e información hacia un grupo o muestra de personas sobre la problemática o tema en particular relacionado al estudio de investigación, así mismo debe ser resguardado en documentos los cuales puedan ser recuperables ya que se debe procesar analizar e interpretar posteriormente (p.72).

De lo referido por el autor, la técnica que se utilizó para la recolección de datos en el presente trabajo de investigación fue la encuesta y su respectivo instrumento estructurado.

#### **3.6.2. Instrumento**

Arias (2012) indica que el cuestionario, es una técnica que se realiza de forma escrita con un orden de preguntas que debe ser llenado por el encuestado sin intervención del encuestador es muy utilizado para gran cantidad de personas.

Por lo tanto, cabe mencionar que en la presente investigación se aplicará el cuestionario como instrumento de recolección de datos, asimismo dicho cuestionario constará de preguntas que se formularán en base a la escala de likert, el mismo que es de elaboración propia.

#### **3.6.3. Métodos de análisis de datos**

- Juicio de expertos

Para la validación de juicio de expertos, se recurrió a 3 profesionales especialistas en temas relacionados al estudio, quienes validaron el instrumento para el recojo de información y dieron su veredicto final a fin de medir la variable de estudio.

- SPSS V25 (Statistical Package For Social Sciences)

El método de análisis de datos en este presente trabajo de investigación se apoyó con la utilización del software SPSS V25, debido a que este programa facilitó crear datos estadísticos de una forma estructurada con una base de datos claros que sirvió para realizar el análisis estadístico de la variable única que es la gestión operativa, a través de la encuesta y mediante ello se obtuvo interpretaciones adecuadas respecto a los resultados de la investigación.

- Coeficiente de alfa de Cronbach

Hernández et al. (2014) confirman que “la mayoría oscilan entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa (nula confiabilidad) y uno representa un máximo de confiabilidad (confiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en la medición” (p. 207).

En tanto a lo mencionado, la confiabilidad del instrumento, se realizará a través de la aplicación de la encuesta piloto al 30% de la muestra de 203, por lo tanto, la prueba piloto será ejecutada con 60 estudiantes, y posterior a ello la prueba alfa de Cronbach, para determinar la fiabilidad del instrumento.

**Tabla 2**

*Coeficiente de alfa de Cronbach*

<b>Coeficiente alfa</b>	<b>Significado</b>
> 0.9	Excelente
>0.8	Bueno
>0.7	Aceptable
>0.6	Cuestionable
>0.5	Pobre
<0.5	Inaceptable

*Nota.* George y Mallery (2003)

- Distribución de frecuencias

Al respecto, Avila (2006), señala que la distribución de frecuencias proporciona el desarrollo de un mejor análisis e interpretación de los datos brutos (que por si solos no son evidentes) obtenidos en una investigación por medio de gráficos que facilitan la lectura e interpretación de las variables medidas. Y por ello que utilizó la distribución de frecuencias para exponer de manera comprensible los resultados que se obtuvieron luego del procesamiento de datos, que fueron obtenidos del cuestionario del presente trabajo de investigación.

## CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. Resultados de la investigación

#### 4.1.1. Análisis de fiabilidad del instrumento de recolección de datos

Según el criterio global George y Mallery (2003) sugieren algunas escalas para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach, las mismas que se detallan a continuación:

**Tabla 3**

*Estadística de fiabilidad del instrumento para la gestión operativa*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,953	,953	18

*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

**Tabla 4**

*Estadística de fiabilidad del instrumento para la gestión operativa y dimensiones*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
Dimensiones	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Procesos	,846	,846	6
Funciones	,868	,868	6
Decisiones	,902	,902	6

*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Según los resultados obtenidos en las tablas 3 y 4 sobre la fiabilidad del instrumento para la variable única gestión por procesos, que comprende como dimensiones a (procesos, funciones y dimensiones), el alfa de Cronbach es 0,953 por ello debido a lo mencionado por Geore y Mallery (2003), este valor se encuentra en la escala mayor que 0,9 lo que indica que el instrumento es excelente para su aplicación, por lo cual se procede a la aplicación del cuestionario a los 203 estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas.

#### 4.1.2. Análisis descriptivo de la investigación

##### Resultados estadísticos de los datos generales

Tabla 5

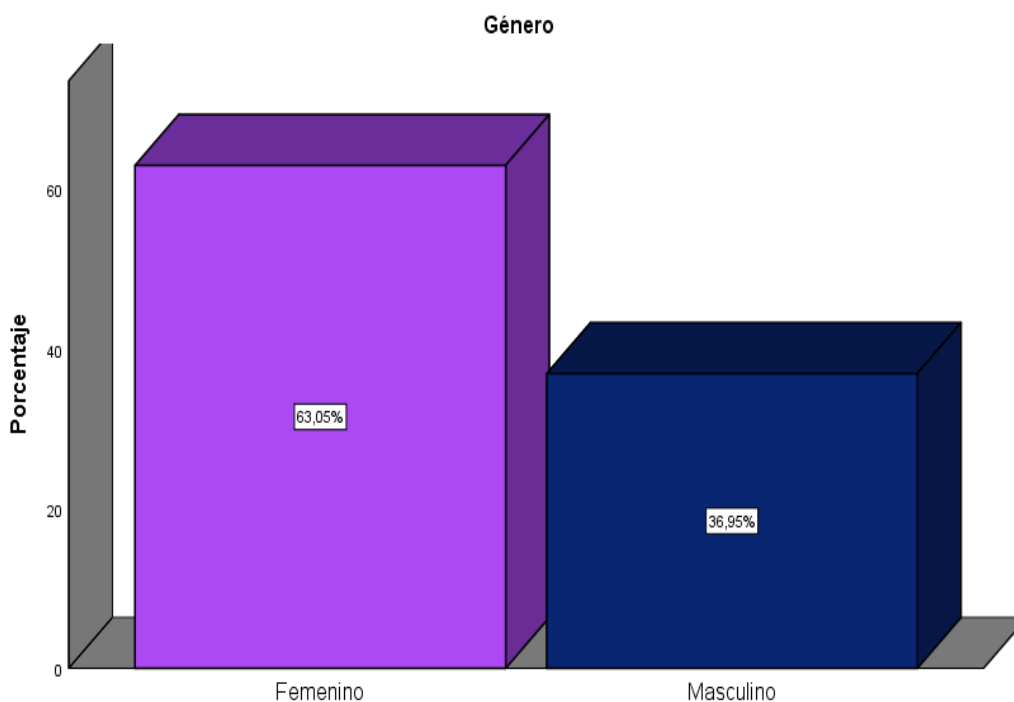
*Género de estudiantes del CEID - UNAJMA*

		Género			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Femenino	128	63,1	63,1	63,1
	Masculino	75	36,9	36,9	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 1

*Género de estudiantes del CEID - UNAJMA*



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En contraste con la tabla 5 y figura 1, se percibe que, en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, de los 203 estudiantes encuestados 128 son mujeres que representa al 63% y 75 son varones que se representa como el 36,95%, a lo cual se puede aludir que el CEID cuenta con más estudiantes del género femenino.

**Tabla 6**

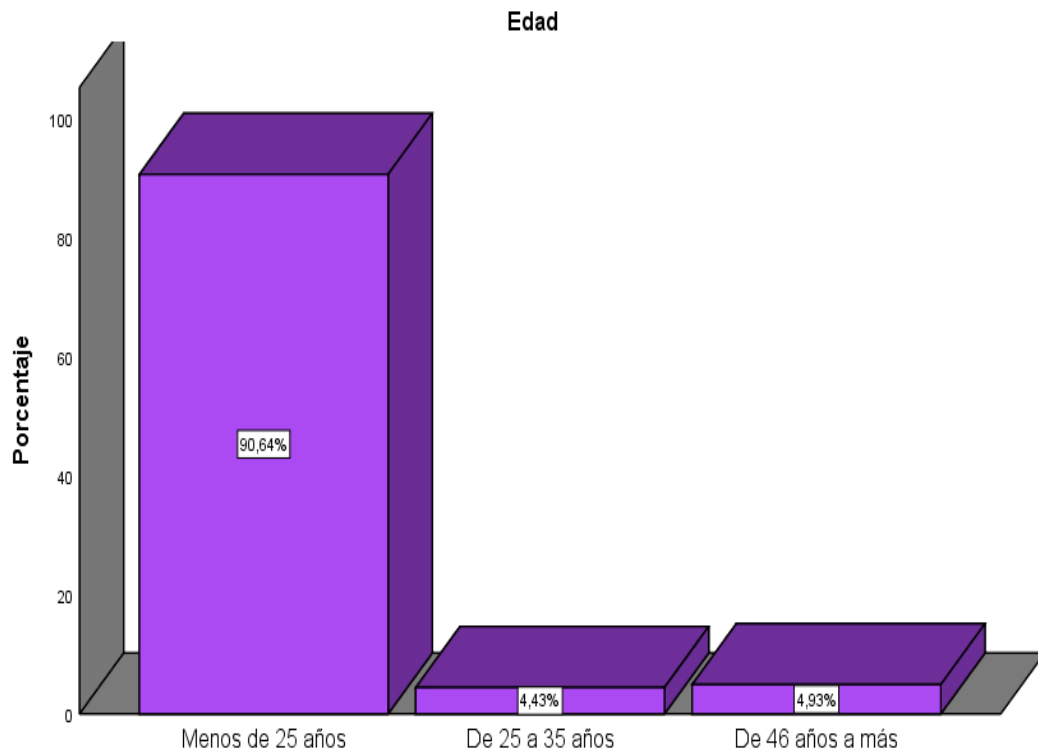
*Edad de estudiantes del CEID - UNAJMA*

		<b>Edad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 25 años	184	90,6	90,6	90,6
	De 25 a 35 años	9	4,4	4,4	95,1
	De 46 años a más	10	4,9	4,9	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

**Figura 2**

*Edad de estudiantes del CEID - UNAJMA*



*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En referencia a la tabla 6 y figura 2, se muestra la edad de estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, la misma que de 184 estudiantes son menores de 25 años de edad que representa el 90,64% del total tienen de 25 a 35 años, 9 estudiantes que representa al 4,43% tienen de 25 a 35 años y 10 de ellos que representan el 4,93% tienen de 46 a más años.



**Tabla 7**

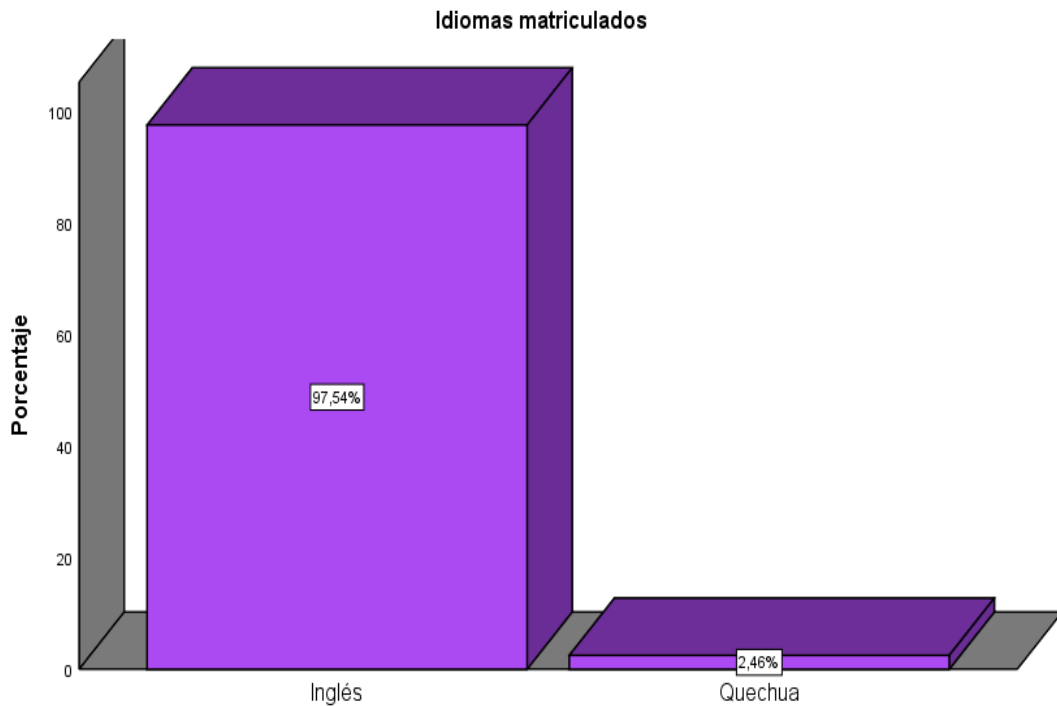
*Idiomas matriculados*

<b>Idiomas matriculados</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inglés	198	97,5	97,5	97,5
	Quechua	5	2,5	2,5	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

**Figura 3**

*Idiomas matriculados*



*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En concordancia con la tabla 7 y figura 3, respecto a los idiomas matriculados por parte de estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, 198 estudiantes que representan el 97,54% se matricularon en el idioma de inglés y 5 de los mismos que representan al 2,46% se matricularon en el idioma quechua, lo que indica que la preferencia de los estudiantes de idiomas es el inglés.

## Resultados estadísticos descriptivos de la variable única gestión operativa

**Tabla 8**

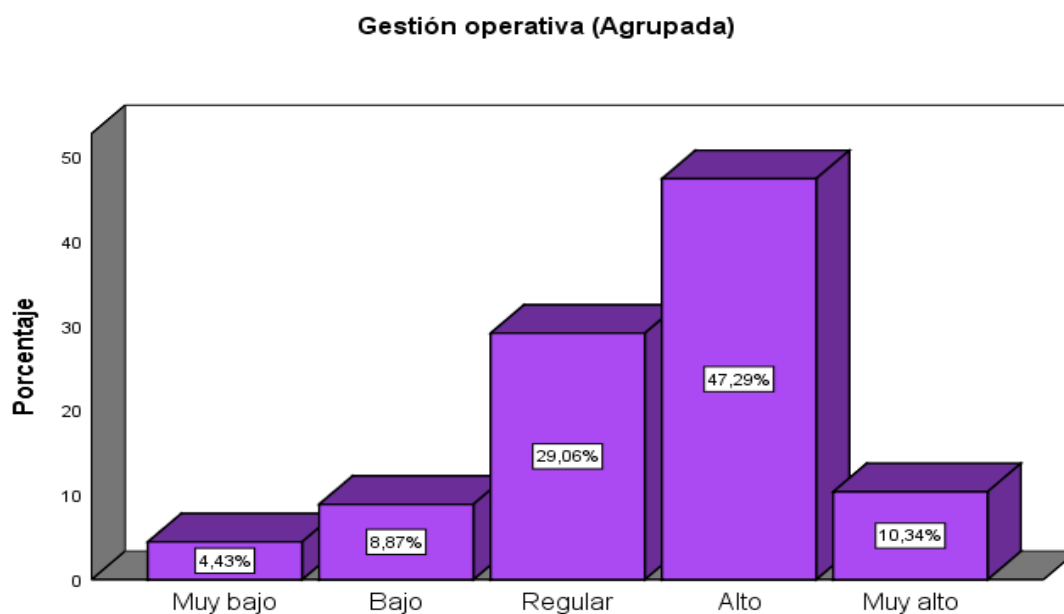
*Gestión operativa*

		Gestión operativa			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy bajo	9	4,4	4,4	4,4
	Bajo	18	8,9	8,9	13,3
	Regular	59	29,1	29,1	42,4
	Alto	96	47,3	47,3	89,7
	Muy alto	21	10,3	10,3	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

**Figura 4**

*Gestión operativa*



*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En contraste con la tabla 8 y figura 4, se aprecia que, de los 203 estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, encuestados, 96 estudiantes que representan al 47,29% afirman que el nivel de la gestión operativa es alto, similarmente, 21 personas dicen que es muy alto, por otro lado, 9 y 18 estudiantes indican que el nivel de gestión operativa es muy bajo y bajo en el CEID – UNAJMA. En virtud a ello se puede aseverar la existencia de un nivel adecuado respecto a la gestión operativa.

**Tabla 9**

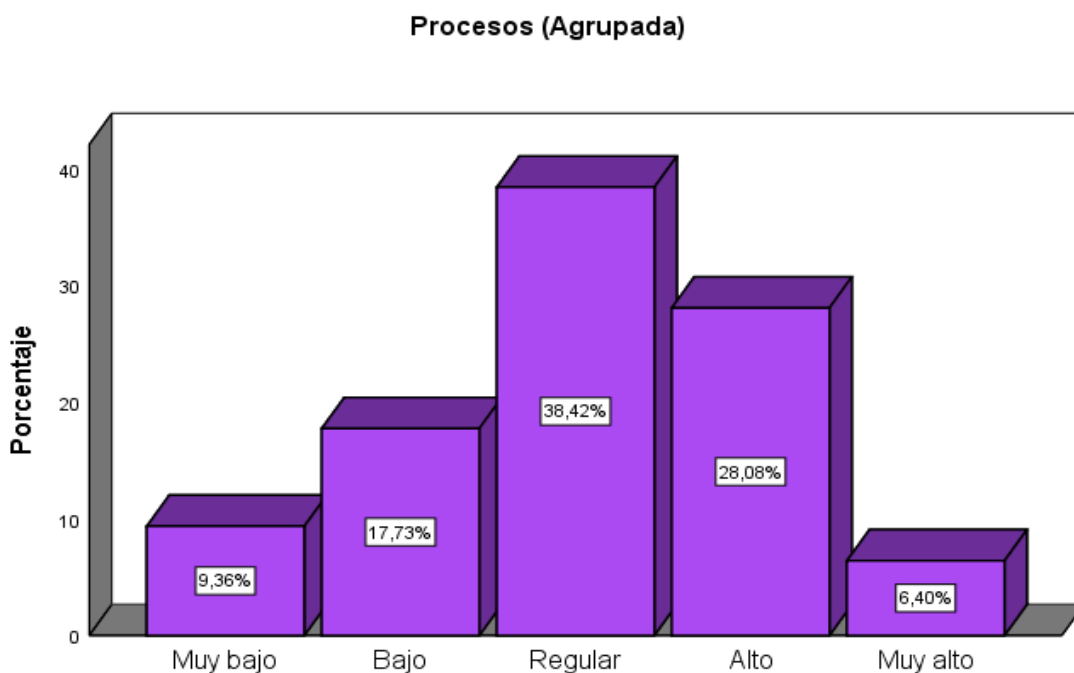
*Dimensión procesos*

		<b>Procesos</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	19	9,4	9,4	9,4
	Bajo	36	17,7	17,7	27,1
	Regular	78	38,4	38,4	65,5
	Alto	57	28,1	28,1	93,6
	Muy alto	13	6,4	6,4	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

**Figura 5**

*Dimensión procesos*



*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En concordancia con la tabla 9 y figura 5, se percibe que, de los 203 estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, el 38,42%, que representa a 78 estudiantes, certifican que el nivel de los procesos que desarrolla el CEID – UNAJMA es regular, seguidamente 57 y 13 estudiantes que representan al 28,08% y 6,4% alegan que dichos procesos se encuentran en un nivel alto y muy alto. Por lo cual podemos manifestar que los procesos desarrollados por el CEID ostentan un nivel alto.

**Tabla 10**

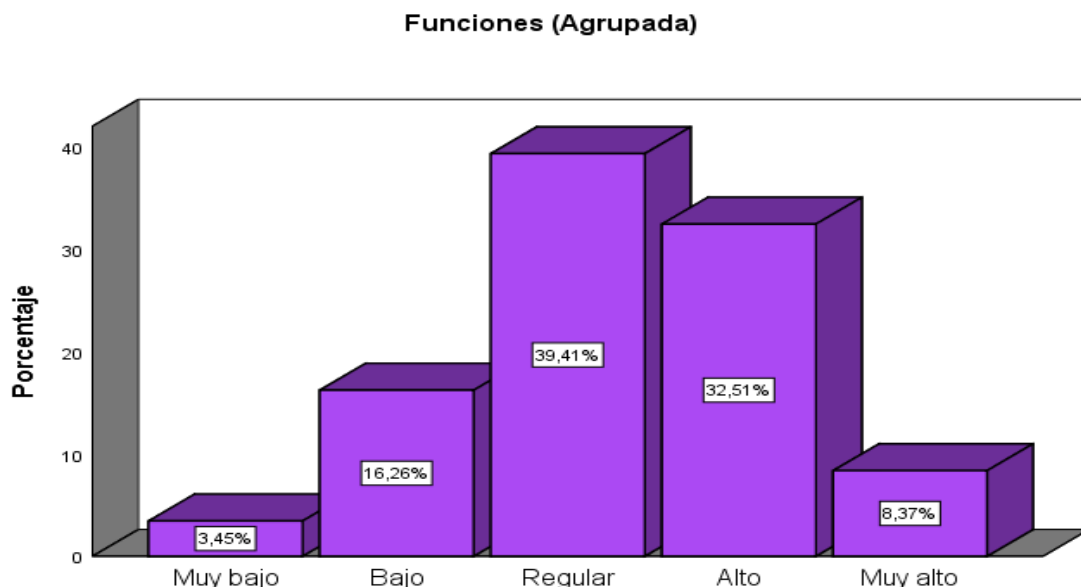
*Dimensión funciones*

		<b>Funciones</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	7	3,4	3,4	3,4
	Bajo	33	16,3	16,3	19,7
	Regular	80	39,4	39,4	59,1
	Alto	66	32,5	32,5	91,6
	Muy alto	17	8,4	8,4	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

**Figura 6**

*Dimensión funciones*



*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Según con la tabla 10 y figura 6, se aprecia que, de los 203 estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, el 8,37% y 32,51% que representan a 17 y 66 estudiantes, aluden respecto a las funciones del CEID, que se encuentran en un nivel alto y muy alto, similarmente 39,41% que representan a 80 estudiantes expresan que las mismas se encuentran en un nivel regular, sin embargo, 7 y 33 estudiantes que representan el 3,45% y 16,26% indican que el nivel de las funciones son muy baja y bajas. Al respecto cabe señalar que el nivel de las funciones desarrolladas por el CEID se encuentra en un rango de regular, alto y muy alto.

**Tabla 11**

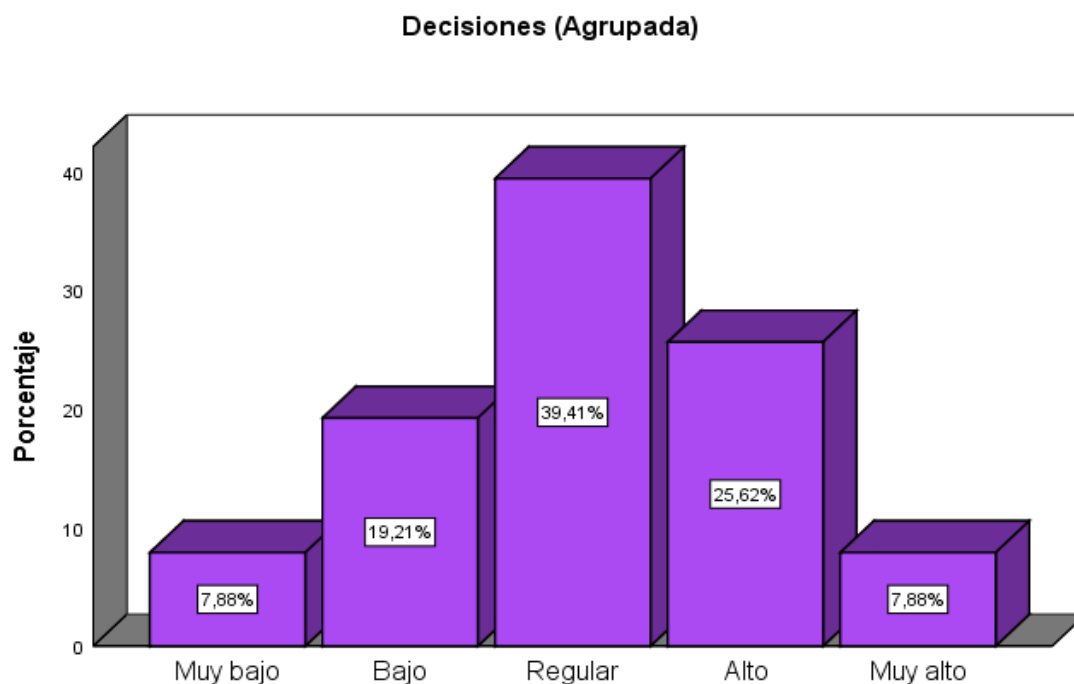
*Dimensión decisiones*

		<b>Decisiones</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	16	7,9	7,9	7,9
	Bajo	39	19,2	19,2	27,1
	Regular	80	39,4	39,4	66,5
	Alto	52	25,6	25,6	92,1
	Muy alto	16	7,9	7,9	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

**Figura 7**

*Dimensión decisiones*



*Nota.* Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En concordancia con la tabla 11 y figura 7 se observa que, de los 203 estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, el 7,88% y 25,62% que representan a 16 y 52 estudiantes alegan que las decisiones se encuentran en un nivel alto y muy alto, asimismo, 80 personas que representan el 39,41% indican que el nivel es regular, sin embargo, 16 y 39 estudiantes indican que se encuentran en un nivel bajo y muy bajo. En contraste, se puede sostener que las decisiones asumidas en el CEID - UNAJMA se encuentran en un nivel alto.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

Al desarrollar el presente estudio denominado “Gestión operativa en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas 2020”, se encontró trabajos similares, que se encuentran contemplados en el marco referencial, ya que dichas investigaciones se encuentran relacionados al tema abordado.

PRIMERO. En el presente estudio se ha planteado como objetivo general: Describir el nivel de la gestión operativa en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2020. Para lo cual se realizó el procesamiento de datos y en función a los resultados obtenidos en la tabla 8 y figura 4, del total de estudiantes encuestados, 96 estudiantes que representan al 47,29% afirman que el nivel de la gestión operativa es alto, similarmente, 21 personas dicen que es muy alto, por otro lado, 9 y 18 estudiantes indican que el nivel de gestión operativa es muy bajo y bajo en el CEID – UNAJMA, en tal sentido se puede manifestar que el nivel de la gestión operativa es alto y por ende se puede garantizar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos y asimismo el éxito de esta dirección.

Dicho resultado se sustenta con el trabajo desarrollado por Fernández (2019) quien en su estudio denominado: La gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019, en el que el objetivo general fue Analizar la relación que existe entre la gestión operativa y la calidad de servicio en la Corporación Cimmsa S.A., Ate 2019. A lo que el estudio llegó a la conclusión de que la gestión operativa, de 40 colaboradores encuestados, se obtuvo como resultado un 45.00% que a veces observa una correcta gestión operativa en la Corporación Cimmsa S.A., mientras que un 55.00% indica que casi siempre se puede visualizar que la gestión operativa es la adecuada.

En este sentido, Arnoletto (2009), sostiene que, la gestión operativa es aquella capacidad institucional para alcanzar los fines, objetivos, metas y propósitos utilizando todos los recursos disponibles de forma eficiente, que abarca los cambios en la estructura de la organización y en el sistema de roles y funciones, la elección de personal directivo y asesor de mediano nivel, los procesos de capacitación del personal de planta permanente, la mejora continua del funcionamiento de la organización con su actual tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso.

SEGUNDO. Respecto al primer objetivo específico planteado: Describir el nivel de la gestión operativa en su dimensión de procesos, en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Se puede vislumbrar en la tabla 9 y figura 5 que, del total de encuestados, el 38,42%, que representa a 78 estudiantes, certifican que el nivel de los procesos que desarrolla el CEID – UNAJMA es regular, seguidamente 57 y 13 estudiantes que representan al 28,08% y 6,4% alegan que dichos procesos se encuentran en un nivel alto y muy alto. En efecto se puede aseverar respecto a los procesos desarrollados en el CEID, indican un nivel alto, ello porque promueven la reducción de recursos empleados incrementando la eficiencia.

En concordancia a los resultados obtenidos Fernández (2019) quien en su estudio denominado: La gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019, en el que el objetivo general fue analizar la relación que existe entre la gestión operativa y la calidad de servicio en la Corporación Cimmsa S.A., Ate 2019, el mismo que culminado el trabajo de investigación concluye respecto a la dimensión de procesos que, de los 40 colaboradores encuestados, se obtuvo como resultado un 35.00% a veces observan que se supervisa los procesos en la Corporación Cimmsa S.A., mientras que un 65.00% indican que casi siempre se establecen adecuadamente los procesos dentro de la empresa. De tal manera, se puede indicar que se está manteniendo un buen control en los procesos que se rigen en la organización.

En correspondencia a la investigación desarrollada Schroeder, et al (2011), indican que los procesos como dimensión de la gestión operativa, están considerados como la fuente primordial para mantener una buena estructura y así mismo el estudio de las actividades en una empresa y en la dimensión de la preparación y distribución de un elemento ya que el punto de vista dentro del procedimiento, brinda indicación relevante para una buena gestión de las actividades que crean beneficio dentro de las áreas funcionales.

TERCERO. En cuanto al segundo objetivo específico planteado: Describir el nivel de la gestión operativa en su dimensión de funciones, en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, se aprecia en la tabla 10 y figura 6 que, el 8, 37% y 32,51% que representan a 17 y 66 estudiantes, aluden respecto a las funciones del CEID, que se encuentran en un nivel alto y muy alto, similarmente 39,41% que representan a 80 estudiantes expresan que las mismas se encuentran en un nivel regular, sin embargo, 7 y

33 estudiantes que representan el 3,45% y 16,26% indican que el nivel de las funciones son muy baja y bajas.

Al realizar una revisión a la literatura, Fernández (2019) quien en su estudio denominado: La gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019, en el que el objetivo general fue Analizar la relación que existe entre la gestión operativa y la calidad de servicio en la Corporación Cimmsa S.A., Ate 2019, llega a la conclusión respecto a las funciones que de 40 colaboradores encuestados, se obtuvo como resultado un 37.50% a veces observa que se emplean adecuadamente las funciones en la Corporación Cimmsa S.A., mientras que un 57.50% indican que casi siempre se percibe que se establecen las funciones adecuadamente, así mismo un 5.00% indica que siempre se determina bien las funciones dentro de la empresa. De tal manera, se puede indicar que se debería seguir con ese prospecto de mantener y seleccionar eficientemente las funciones para cada colaborador y que éstos se sientan cómodos en el puesto establecido por la organización.

En definitiva, en lo que contempla a las funciones como dimensión de la gestión operativa Schroeder, et al (2011), indican que “las funciones son procedimientos que se dan dentro de una organización, puesto que es una tarea primordial en toda empresa”. (p. 5). Toda tarea hecha en la institución debe tener la finalidad de brindar un mejor proceso, hará que la organización salga a flote y pueda haber una conexión con diferentes áreas con el propósito de cumplir adecuadamente sus funciones.

CUARTO. En lo que concierne al tercer objetivo específico planteado: Describir es el nivel de la gestión operativa en su dimensión de decisiones, en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, la tabla 11 y figura 7 se observa que, de los 203 estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, el 7,88% y 25,62% que representan a 16 y 52 estudiantes alegan que las decisiones se encuentran en un nivel alto y muy alto, asimismo, 80 personas que representan el 39,41% indican que el nivel es regular, sin embargo, 16 y 39 estudiantes indican que se encuentran en un nivel bajo y muy bajo. En contraste, se puede sostener que las decisiones asumidas en el CEID - UNAJMA se encuentran en un nivel alto, incidiendo en que las opciones tomadas son de manera óptima.

Fernández (2019) quien en su estudio denominado: La gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019, en el que el objetivo general fue analizar la relación que existe entre la gestión operativa y la calidad de servicio en la Corporación



Cimmsa S.A., Ate 2019, el mismo que concluye respecto a la gestión operativa en su dimensión decisiones, de 40 colaboradores encuestados, se obtuvo como resultado un 55.00% a veces observa que se toman bien las decisiones en la Corporación Cimmsa S.A., mientras que un 40.00% indican que casi siempre se percibe que se establecen las decisiones adecuadamente, así mismo un 5.00% indica que siempre se toma las decisiones pensando en los colaboradores. De tal manera, se puede indicar que se debería tomar más en cuenta a los colaboradores al momento de tomar las decisiones con el fin de que ellos puedan percibir que sus opiniones son tomadas en cuenta en la organización.

De acuerdo con, Jafari, Rahimi, & Bayat, (2017) las decisiones son “[...] acciones que en última instancia conduce a una elección dentro de un proceso que puede resolver el problema, puesto que se efectuara mejor los resultados que se presenten en un futuro” (párr. 2). Por ello se indica que las determinaciones se establecen en la solución de los posibles problemas que se pueden efectuar dentro de un área o de las actividades.

Así mismo Hernández, Montoya y Montoya (2017) indican que: “[...] las decisiones también deben ser evaluado como un problema donde un factor es el tiempo, puesto que, quien toma la decisión debe conocer el momento en el cual se efectuarán los cambios para poder resolver las falencias y poder llevar un ambiente acorde donde la toma de decisiones no sea un problema adyacente (p. 3).

## CONCLUSIONES

1. Con relación al objetivo general planteado, que es describir el nivel de la gestión operativa en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2020, y en virtud al resultado obtenido que indica que 96 estudiantes que representan al 47,29% afirman que el nivel de la gestión operativa es alto, similarmente, 21 personas dicen que es muy alto, por otro lado, 9 y 18 estudiantes indican que el nivel de gestión operativa es muy bajo y bajo, por lo cual se concluye que el nivel de la gestión operativa que desarrolla el CEID – UNAJMA, se encuentra contemplado dentro de un nivel aceptable lo que garantiza la sobrevivencia y éxito del mismo.
2. Correspondiente al primer objetivo específico se puede describir respecto al nivel de la gestión operativa en su dimensión de procesos, en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, estimando el resultado que indica que, el 38,42%, que representa a 78 estudiantes, certifican que el nivel de los procesos que desarrolla el CEID – UNAJMA es regular, seguidamente 57 y 13 estudiantes que representan al 28,08% y 6,4% alegan que dichos procesos se encuentran en un nivel alto y muy alto, a lo cual se puede afirmar que el nivel de la gestión operativa en su dimensión procesos se encuentra un tanto favorable, ello indica que en el CEID – UNAJMA se logran coordinar acciones a fin de prestar un servicio adecuado.
3. A cerca del segundo objetivo específico, que es describir el nivel de la gestión operativa en su dimensión de funciones, en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, según los resultados obtenidos, 8, 37% y 32,51% que representan a 17 y 66 estudiantes, aluden respecto a las funciones del CEID, que se encuentran en un nivel alto y muy alto, similarmente 39,41% que representan a 80 estudiantes expresan que las mismas se encuentran en un nivel regular, sin embargo, 7 y 33 estudiantes que representan el 3,45% y 16,26% indican que el nivel de las funciones son muy baja y bajas, entonces es preciso señalar que, el nivel de la dimensión funciones es relevante, por consiguiente, se puede incidir en que las funciones que se realiza en el CEID, se encuentran orientadas al logro de los objetivos y metas.
4. En cuanto al tercer objetivo específico, que pretende describir es el nivel de la gestión operativa en su dimensión de decisiones, en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, el resultado indica que el 7,88% y 25,62% que representan a 16 y 52 estudiantes alegan que las decisiones se encuentran en un nivel alto y muy alto, asimismo, 80 personas que representan el 39,41% indican que el

nivel es regular, sin embargo, 16 y 39 estudiantes indican que se encuentran en un nivel bajo y muy bajo, en virtud a ello se puede inferir que el nivel de las funciones desarrolladas por el CEID se encuentra en un rango de regular, alto y muy alto por cuanto las actividades desarrolladas añaden valor agregado a los servicios que brinda.

## RECOMENDACIONES

1. Respecto a la primera conclusión, a la Dirección del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, motivar al personal que labora en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, a buscar el aumento de la calidad de actividades operativas, identificando los requerimientos, exigencias y expectativas de los estudiantes, haciendo el uso adecuado de los recursos personales y tecnológicos, y por ende buscar el aumento del nivel de la gestión operativa.
2. En relación a la segunda conclusión, a la Dirección del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, que realice la orientación al mejoramiento continuo de los procesos y servicios, haciendo que el personal del CEID – UNAJMA se encuentre en la capacidad de implementar procesos de mejora continua a través de la realización de un feedback a nivel de procesos y adaptarse a nuevas oportunidades y cambios en el comportamiento del consumidor (estudiante), asegurando la eficiencia y la calidad del CEID.
3. Con respecto a la tercera conclusión, a la Dirección del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, optimizar la gestión operativa definiendo las responsabilidades de cada uno de los trabajadores del CEID, haciendo que los mismos trabajen por objetivos, conociendo plenamente sus funciones y logren identificar el concepto que los estudiantes tienen respecto al Centro de Idiomas de la UNAJMA.
4. Finalmente, en la cuarta conclusión, a la Dirección del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, realizar la toma de decisiones teniendo pleno conocimiento de los valores, visión y propósito que persigue el CEID de la UNAJMA, haciendo uso de la inteligencia emocional ya que la decisión tiene un componente racional y otro emocional, que conllevan a mejorar el nivel de la toma de decisiones.

## REFERENCIAS

- Andrade Espinoza, S. (2002). *Planeación Estratégica*. Lima, Perú: Lucero.
- Apaza Cardenas, A. M. (2018). Gestión operativa y logro de metas de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2017. *Tesis Para Obtener El Grado Académico De: Maestro En Gestión Pública*. Universidad César Vallejo, Perú. Fonte: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29480/apaza\\_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29480/apaza_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación* (6a ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Arnoletto, E. (2009). *Hacia Nuevos Enfoques en la Gestión Organizacional de la Administración Pública*. Argentina : Editorial de la Universidad Católica de.
- Atienza López , X. E., & Barrezueta Cevallos , N. (2018). Propuesta De Mejora En Gestión Operativa. *Tesis para la obtención del título de Ingeniero Comercial*. Universidad De Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Fonte: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28262/1/PROPUESTA%20DE%20MEJORA%20EN%20GESTI%C3%93N%20OPERATIVA%20APLICADO%20A%20EMPRESA%20MARIAN%20FASHION.pdf>
- Benítez Montalvo, R., Díaz Concepción, A., Cabrera Gómez, J., García Palencia, O., & Maura Echenique, A. (Agosto de 2016). Evaluación de los componentes de la confiabilidad operacional en una cámara. *Ingeniería Mecánica, Vol. 19*(No. 2), pp. 78-84. Fonte: <http://scielo.sld.cu/pdf/im/v19n2/im02216.pdf>
- Bravo Batallas, R. N., & Morales Reinoso , L. E. (2015). Estudio De La Gestión Operativa De Las Microempresas Dedicadas A La Elaboración De Productos A Base De Aluminio Y Vidrio En La Ciudad De Milagro En El Periodo 2014-2015. *Proyecto De Grado Previo A La Obtención Del Título De Ingeniera En Contaduría Pública En Auditoría - Cpa*. Universidad Estatal De Milagro, Milagro, Ecuador . Fonte: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2704/1/ESTUDIO%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N%20OPERATIVA%20DE%20LAS%20MICROEMPRESAS%20DEDICADAS%20A%20LA%20ELABORACI%C3%93N%20DE%20PRODUCTOS%20A%20BASE%20DE%20ALUMINIO%20Y%20VIDRIO%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20M>

- Buendía , E., Colás , B., & Hernández , P. (2004). *Temas Fundamentales En Investigación Educativa*. Madrid: La Muralla.
- Carrasco Díaz, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica* (1a ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Chase, R., & Jacobs, R. (2014). *Administración de operaciones, producción y cadena de suministros* (Vol. 13a). México: McGraw-Hill.
- Durango, M. (2014). *Gestión operativa y táctica* (1a ed.). Medellín , Colombia: ESUMER.
- Elia Damián, I., & Suárez Barraza, M. (Marzo de 2015). Innovación de procesos en la gestión turística: Una revisión de la literatura. *Revista Intangible Capital*, Vol. 11(No. 2), pp. 147-165. Fonte: <https://www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/view/530/463>
- Fernandez Gutierrez, B. E. (2019). La gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A., Ate 2019. *Tesis Para Obtener El Título Profesional De: Licenciada En Administración*. Universidad Cesar Vallejo, Lima , Perú. Fonte: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46076/Fernandez\\_GBE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46076/Fernandez_GBE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García Girón , J. G. (2020). Dirección Estratégica Y La Gestión Operativa En La Municipalidad Provincial De Oyon, Año 2019. *Para Optar El Título Profesional De Licenciado En Administración*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión , Huacho, Perú. Fonte: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4223/GARC%c3%8dA%20GIR%c3%93N%20JOS%c3%89%20GELDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Heizer, J., & Render, B. (2009). *Principios de Administración de Operaciones* (7a ed.). México: Pearson Educación.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). México D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Hitt, M. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Jafari, M., Rahimi, M., & Bayat, M. (Marzo de 2017). Unstabling In The Legal Environment And Decisionmaking Process. *Independent Journal Of Management & Production (Ijm&P)*, Vol. 8(No. 1). doi:10.14807/ijmp.v8i1.503
- Kaufmann, E., Favretto, J., Filippim, E., & Cohen, E. (Mayo de 2019). Relationship Between The Organizational Memory And. *Journal of Information Systems and Technology Management – Jistem USP*, Vol. 19. doi:10.4301/S1807-1775201916004

- Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (14a ed.). México: McGraw-Hill.
- Krajewski, L., & Ritzman, L. (2008). *Administración de Operaciones Estrategias y Análisis* (8a ed.). México: Pearson Educación.
- Livon Chancafe, A. A. (2020). Estudio comparativo sobre la gestión operativa de las Oficinas Registrales de RENIEC del Cercado de Lima y Santa Anita en el año 2019. *Tesis Para Obtener El Grado Académico De: Maestro En Gestión Pública* . Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Fuente: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52433/Livon\\_CAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52433/Livon_CAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nel Quezada, L. (2010). *Metodología de la investigación : Estadística aplicada en la investigación*. Lima, Perú: Macro E.I.R.L.
- Nicolao, N., Brocato, D., & Vinicius Andrade , B. (Enero de 2016). Improving Consumer Decisions: The Conscious Use of Primes as Performance Enhancers. *BAR - Brazilian Administration Review*, Vol. 1(No. 13). doi:<https://doi.org/10.1590/1807-7692bar2016160020>
- Pariz, M. (Octubre de 2017). Work Routine Management In Operational Units Of An Agroindustrial Cooperative. *Independent Journal of Management & Production*, Vol. 8(No. 4), pp. 1414-1432. Fuente: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449553639015>
- Ramírez Reyes, C. (2018). Incidencia de la Gestión Operativa para mejorar la calidad del servicio de la empresa Serlipen S.A. del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2016. *Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: Ingeniero en Administración de Empresas*. Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador. Fuente: [file:///C:/Users/Richard/Downloads/UPSE-TAE-2018-0006%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Richard/Downloads/UPSE-TAE-2018-0006%20(2).pdf)
- Rampersad , H. (2005). *El Cuadro de Mando Integral, Personal y Corporativo: La Revolución en la Gestión por Resultados*. (2a ed.). Barcelona España: McGraw-Hill.
- Raza Meza, R. E. (2016). Mejoramiento Al Modelo De Gestión Operativa De Ars Del Ecuador A Través De La Implementación De Mejoras A La Productividad. *Trabajo De Titulación Previo A La Obtención Del Título De Magíster En Administración De Empresas Con Mención En Gerencia De La Calidad Y Productividad*. Pontificia Universidad Católica Del Ecuador-Matriz , Quito, Ecuador. Fuente:

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12904/Tesis%20MBA%20RR%20CD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robbins , S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10a ed.). México: Pearson.

Rubio Domínguez, P. (2009). *Introducción A La Gestión Empresarial*. Madrid: Instituto Europeo de Gestión Empresarial.

Schroeder, R., Meyer, S., & Rungtusanatham, J. (2011). *Administración de Operaciones: Conceptos y casos contemporáneos* (5a ed.). México: McGraw-Hill.

Smith, W. (2000). *Herramientas de Planeamiento Estratégico*. Lima, Perú: ADS impresiones.

Tubay, M., Peña, M., Cedeño, E., & Chang, W. (22 de Noviembre de 2016). Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa. *Journal Of Science And Research: Revista Ciencia E Investigacion*, Vol. 1(No. 4), pp. 36-41. Fonte: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6118761>



## **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación

Título: Nivel de la gestión operativa en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es el nivel de la gestión operativa en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2020?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>a. ¿Cuál es el nivel de la gestión operativa en su dimensión de procesos, en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2020?</p> <p>b. ¿Cuál es el nivel de la gestión operativa en su dimensión de funciones, en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2020?</p> <p>c. ¿Cuál es el nivel de la gestión operativa en su dimensión de decisiones, en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2020?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Describir el nivel de la gestión operativa en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2020</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>a. Describir el nivel de la gestión operativa en su dimensión de procesos, en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2020</p> <p>b. Describir el nivel de la gestión operativa en su dimensión de funciones, en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2020</p> <p>c. Describir es el nivel de la gestión operativa en su dimensión de decisiones, en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2020</p>	<p>Hernández et al. (2014), Consideran que: “En toda investigación descriptiva no se tiene que formular una hipótesis necesariamente, salvo en Estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar” (p.108).</p> <p>Tomando en consideración los expuesto por el autor Hernández et al. (2014). En la presente investigación no corresponderá la formulación de una hipótesis.”</p>	<p><b>VARIABLE ÚNICA:</b> Gestión Operativa</p> <p><b>Dimensiones:</b> Procesos</p> <p><b>Indicadores:</b> - Calidad - Eficiencia - Supervisión</p> <p>Funciones</p> <p><b>Indicadores:</b> - Objetivos - Manuales de gestión - Capacidad operativa</p> <p>Decisiones</p> <p><b>Indicadores:</b> - Viabilidad - Planificación - Dirección</p>

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>ENFOQUE:</b></p> <p>Es una investigación cuantitativa.</p> <p><b>MÉTODO:</b></p> <p>Corresponde a una investigación cuantitativa, descriptiva.</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>Es de naturaleza no experimental, transeccional descriptivo. Se utilizará el diseño descriptivo:</p> <p style="text-align: center;">M <math>\longrightarrow</math> X</p> <p>Dónde:</p> <p>M: muestra</p> <p>X: variable única</p> <p><b>NIVEL:</b></p> <p>Descriptivo.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>Para la presente investigación se consideró como población de estudio a un total de 430 alumnos del centro de idiomas de la UNAJMA matriculados en el año 2020.</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>La muestra comprende a n estudiantes, que son 203.</p> <p><b>n = 203</b></p>	<p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta      <b>INSTRUMENTOS:</b> Cuestionario</p> <p><b>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO:</b></p> <p>Se utilizó medios electrónicos para el procesamiento de datos.</p> <p>Programa estadístico informático SPSS V24.</p>

## Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Título: Nivel de la gestión operativa en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2020

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Única:  Gestión Operativa	Se entiende por gestión operativa a la capacidad institucional para alcanzar los fines, objetivos, metas y propósitos utilizando todos los recursos disponibles de forma eficiente, que abarca los cambios en la estructura de la organización y en el sistema de roles y funciones, la elección de personal directivo y asesor de mediano nivel, los procesos de capacitación del personal de planta permanente, la mejora continua del funcionamiento de la organización con su actual tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso. (Arnoletto, 2009)	Es el conjunto de procesos, acciones o actividades que llevan a cabo las entidades a fin de lograr fines, objetivos y metas en el ámbito operativo y los cuales deben de estar enmarcados dentro de las políticas de planeamiento institucional para maximizar los resultados y utilizando los recursos de manera racional.	Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- calidad</li> <li>- eficiencia</li> <li>- supervisión</li> </ul>
			Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos</li> <li>- Manuales de gestión</li> <li>- capacidad operativa</li> </ul>
			Decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Viabilidad</li> <li>- Planificación</li> <li>- Dirección</li> </ul>

### Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos

Título: Nivel de la gestión operativa en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2020

VARIABLE ÚNICA	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	Nº DE ÍTEMS	PREGUNTAS	ESCALA VALORATIVA
Gestión operativa	Procesos	1.1. Calidad 1.2. Eficiencia 1.3. Supervisión	33.33 %	6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Los procesos operativos necesarios para la prestación del servicio educativo que brinda el Centro de Idiomas de la UNAJMA, son de calidad?</li> <li>2. ¿Se mejora y actualiza constantemente los procesos operativos respecto a la prestación servicio académico que brinda el Centro de Idiomas de la UNAJMA?</li> <li>3. ¿El Centro de Idiomas de la UNAJMA enfatiza la identificación, verificación periódica de las debilidades en la gestión operativa tanto académica, por ende, desarrolla planes de contingencia para superarlos?</li> <li>4. ¿El Centro de Idiomas de la UNAJMA verifica constantemente la eficiencia y eficacia en el funcionamiento de los sistemas académicos y administrativos necesarios para la prestación del servicio educativo de calidad?</li> <li>5. ¿El Centro de Idiomas de la UNAJMA realiza evaluaciones periódicas para supervisar la correcta ejecución de sus procesos operativos en la prestación del servicio educativo?</li> </ol>	<p>En total desacuerdo (1)                      En desacuerdo (2)                      Ni en desacuerdo, ni en acuerdo (3)                      De acuerdo (4)                      En total de acuerdo (5)</p>

					6. ¿El Centro de Idiomas de la UNAJMA supervisa constantemente el cumplimiento de los objetivos institucionales, tanto académicos y administrativos?	<p>En Total desacuerdo (1)  En desacuerdo (2)  Ni en desacuerdo, ni en acuerdo (3)  De acuerdo (4)  En total de acuerdo (5)</p>
	Funciones	2.1. Objetivos 2.2. Manuales de Gestión 2.3. Capacidad operativa	33.33 %	6	7. ¿El Centro de Idiomas de la UNAJMA emplea las estrategias y procedimientos operativos adecuados en la planificación de las actividades académicas y administrativas? 8. ¿Las actividades operativas, políticas académicas y administrativas a ejecutarse en el Centro de Idiomas de la UNAJMA, son planificadas y formuladas en consenso con la participación del personal docente y administrativo, poniendo énfasis el alcance de los objetivos institucionales? 9. ¿El plan de gestión operativa del Centro de Idiomas de la UNAJMA es actualizado año tras año, para una adecuación consistente a los procesos y necesidades de la institución? 10. ¿Los procesos operativos definidos y establecidos en el Centro de Idiomas de la UNAJMA, son ejecutados estricta y eficazmente? 11. ¿La infraestructura, los recursos tanto materiales soportes tecnológicos y medios necesarios para impartir las sesiones de clases de forma remota y/o presencial, económicos y atención administrativa del Centro de	

					<p>Idiomas de la UNAJMA, son suficientes para brindarle un servicio educativo de calidad?</p> <p>12. ¿El Centro de Idiomas de la UNAJMA dispone y facilita de los implementos/medidas de seguridad necesarios para el desarrollo de trámites y actividades operativas, previniendo el riesgo de contagio por el covid-19 en sus usuarios, estudiantes tanto personales administrativo que se ve en la necesidad del cumplimiento de sus funciones para atender algunos requerimientos de forma presencial?</p>	<p>En Total desacuerdo (1)  En desacuerdo (2)  Ni en desacuerdo, ni en acuerdo (3)  De acuerdo (4)  En total de acuerdo (5)</p>
	Decisiones	<p>3.1. Viabilidad</p> <p>3.2. Planificación</p> <p>3.3. Dirección</p>	33.33 %	6	<p>13. ¿Para la toma de decisiones, formulación de estrategias, actividades y políticas relacionadas con la gestión operativa del Centro de Idiomas de la UNAJMA, toma en cuenta las sugerencias, peticiones y recomendaciones de los usuarios y/o estudiantes?</p> <p>14. ¿Las decisiones y/o funciones operativas que el Centro de Idiomas de la UNAJMA ejecuta, están directamente alineadas al logro de los objetivos y metas académicas e institucionales?</p> <p>15. ¿Cree usted que los jefes o directivos cumplen eficientemente con la ejecución de los procesos y funciones establecidos en el en el plan operativo del centro de idiomas de la UNAJMA?</p>	

				<p>16. ¿El Centro de Idiomas de la UNAJMA tiene bien definido los objetivos, estrategias, y procedimientos para brindar un servicio educativo de calidad?</p> <p>17. ¿El Centro de Idiomas de la UNAJMA ejecuta el seguimiento constante al desempeño laboral del personal administrativo y docente que labora en la institución?</p> <p>18. ¿El Centro de Idiomas de la UNAJMA administra y establece acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados respecto a las actividades operativas necesarias para prestar el servicio educativo?</p>	
--	--	--	--	---	--



**Anexo 04: Instrumento de recojo de datos**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**



**FACULTAD CIENCIAS DE LA EMPRESA**



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CUESTIONARIO**

**ESTIMADO COLABORADOR (A):**

Se le agradece anticipadamente por su colaboración en el trabajo de investigación “Nivel de la gestión operativa en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - 2020”. Por favor no ponga su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda marcando cada alternativa de respuesta con una x según su criterio.

**I. DATOS GENERALES:**

**1.1. Género:**

- a) Femenino ( )      b) Masculino ( )

**1.2. Edad:**

- a) Menos de 25 años. ( )  
b) De 25 a 35 años. ( )  
c) De 36 a 45 años. ( )  
d) De 46 años a más. ( )

**1.3. Idioma matriculado:**

- a) Inglés ( )  
b) Quechua ( )

Lea atentamente las afirmaciones y conteste de manera honesta y transparente, marcando con una X en el recuadro, según Ud. crea conveniente, teniendo en cuenta la siguiente escala de respuestas.

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

N°	ÍTEMS	Escala Valorativa				
		1	2	3	4	5
<b>VARIABLE ÚNICA: Gestión operativa</b>						
<b>Dimensión: Procesos</b>						
01	¿Los procesos operativos necesarios para la prestación del servicio educativo que brinda el Centro de Idiomas de la UNAJMA, son de calidad?					
02	¿Se mejora y actualiza constantemente los procesos operativos respecto a la prestación servicio académico que brinda el Centro de Idiomas de la UNAJMA?					
03	¿El Centro de Idiomas de la UNAJMA enfatiza la identificación, verificación periódica de las debilidades en la gestión operativa tanto académica, por ende, desarrolla planes de contingencia para superarlos?					
04	¿El Centro de Idiomas de la UNAJMA verifica constantemente la eficiencia y eficacia en el funcionamiento de los sistemas académicos y administrativos necesarios para la prestación del servicio educativo de calidad?					
05	¿El Centro de Idiomas de la UNAJMA realiza evaluaciones periódicas para supervisar la correcta ejecución de sus procesos operativos en la prestación del servicio educativo?					
06	¿El Centro de Idiomas de la UNAJMA supervisa constantemente el cumplimiento de los objetivos Institucionales, tanto académicos y administrativos?					
<b>Dimensión: Funciones</b>						
07	¿El Centro de Idiomas de la UNAJMA emplea las estrategias y procedimientos operativos adecuados en la planificación de las actividades académicas y administrativas?					
08	¿Las actividades operativas, políticas académicas y administrativas a ejecutarse en el Centro de Idiomas de la UNAJMA, son planificadas y formuladas en consenso con la participación del personal docente y administrativo, poniendo énfasis el alcance de los objetivos institucionales?					
09	¿El plan de gestión operativa del Centro de Idiomas de la UNAJMA es actualizado año tras año, para una adecuación consistente a los procesos y necesidades de la institución?					
10	¿Los procesos operativos definidos y establecidos en el Centro de Idiomas de la UNAJMA, son ejecutados estricta y eficazmente?					
11	¿La infraestructura, los recursos tanto materiales soportes tecnológicos y medios necesarios para impartir las sesiones de clases de forma remota y/o presencial, económicos y atención administrativa del Centro de Idiomas de la UNAJMA, son suficientes para brindarle un servicio educativo de calidad?					
12	¿El Centro de Idiomas de la UNAJMA dispone y facilita de los implementos/medidas de seguridad necesarios para el desarrollo de trámites y actividades operativas, previniendo el riesgo de contagio por el covid-19 en sus usuarios, estudiantes tanto personales administrativo que se ve en la necesidad del cumplimiento de sus funciones para atender algunos requerimientos de forma presencial?					
<b>Dimensión: Decisiones</b>						

13	¿Para la toma de decisiones, formulación de estrategias, actividades y políticas relacionadas con la gestión operativa del Centro de Idiomas de la UNAJMA, toma en cuenta las sugerencias, peticiones y recomendaciones de los usuarios y/o estudiantes?					
14	¿Las decisiones y/o funciones operativas que el Centro de Idiomas de la UNAJMA ejecuta, están directamente alineadas al logro de los objetivos y metas académicas e institucionales?					
15	¿Los jefes o directivos cumplen eficientemente con la ejecución de los procesos y funciones establecidos en el en el plan operativo del Centro de Idiomas de la UNAJMA?					
16	¿El Centro de Idiomas de la UNAJMA tiene bien definido los objetivos, estrategias, y procedimientos para brindar un servicio educativo de calidad?					
17	¿El Centro de Idiomas de la UNAJMA ejecuta el seguimiento constante al desempeño laboral del personal administrativo y docente que labora en la institución?					
18	¿El Centro de Idiomas de la UNAJMA administra y establece acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados respecto a las actividades operativas necesarias para prestar el servicio educativo?					

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 05: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES (Datos del Experto)

Nombres y Apellidos: Rosa Nélida Ascue Ruiz

Grado Académico: Mag. en Gestión Pública.

Fecha: ...../...../.....

II. OBSERVACIONES:

FORMA (Referido a cumplimiento de normas y reglas de redacción)

Mejore su redacción y los términos sean claros y precisos.

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Busque más autores para considerar los indicadores

CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

los reactivos presentados considere solo 1 tema no combine con otros

III. VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento  Procede  no Procede para su aplicación

Levante las observaciones



Dgta. Rosa Nélida Ascue Ruiz

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 44346273

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

### I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: EDWIN MESCCO CÁCERES

Grado Académico: MAGISTER EN GESTIÓN

Fecha: 20/04/21

### II. OBSERVACIONES:

#### FORMA:

MEJORAR LA FORMA DEL DOCUMENTO YA QUE DEBE SER MÁS PROFUNDO EN ESTE CASO.....

.....

**ESTRUCTURA:** (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

EXISTE COHERENCIA ENTRE LAS VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES.

.....

**CONTENIDO:** (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

RESPECTO AL GRUPO MUESTRAL CONSIDERE UN SOLO TÉRMINO SON ESTUDIANTES O ALUMNOS.....

.....

### III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede**  **No Procede**  para su aplicación.



.....  
Sello y Firma del Evaluador  
DNI: 25001527

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

### I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Carlos Huamanquispe Apaza

Grado Académico: Magister en Administración de Negocios

Fecha: 18 / 04 / 2021

### II. OBSERVACIONES:

#### FORMA:

Respecto a la forma buscar hacer la redacción de las preguntas utilizando tercera persona.

**ESTRUCTURA:** (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e items)

Tiene coherencia.



**CONTENIDO:** (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

El contenido es acorde al planteamiento.

### III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede**  **No Procede**  para su aplicación.

.....  
.....

 UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
  
Mg. Carlos Huamanquispe Apaza  
DOCENTE  
CLAD: 018958

## Anexo 06: Permiso para la aplicación de instrumento

Andahuaylas, 17 de agosto de 2021.

### CARTA N° 001-2021-JAPQ

Señor:

*Dr. Felipe Rafael Valle Díaz*

*Director del Centro de Idiomas de la UNAJMA*

Ciudad.-

Asunto: Solicito apoyo con el llenado de cuestionario por los estudiantes del CEID

De mi especial consideración:

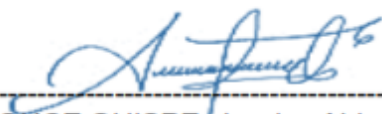
Es grato dirigirme a usted para expresarle un cordial saludo, y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que la suscrita, en condición de bachiller, egresada de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, a fin de optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas, me encuentro desarrollando el proyecto de tesis denominado: "*Gestión operativa en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - 2020*".

Por las consideraciones antes señaladas solicito a través de su despacho, el llenado del cuestionario de dicha investigación, el mismo que es anónimo y confidencial; cuyo link de acceso al cuestionario es el siguiente: <https://forms.gle/tP6bF6oJutiYdXxS9>

Se adjunta al presente, la resolución de aprobación de ejecución de proyecto y proyecto de tesis.

Agradeciendo por anticipado su atención al presente, quedo de usted.

Atentamente,

  
-----  
PONCE QUISPE, Jessica Abigail  
DNI: 71583262

Anexo 07: Base de datos de aplicación de instrumento

1. Género	2. Edad	3. Idiomas matriculados	VARIABLE 1																		D1V1	D2V1	D3V1	V1
			D1						D2						D3									
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18				
2	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	25	28	30	83	
1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	24	72	
1	1	1	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	24	29	25	78	
1	2	1	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	19	18	19	56	
1	1	1	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	25	26	23	74	
1	1	1	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	1	1	2	2	11	10	10	31	
1	1	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	22	20	21	63	
1	1	1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	29	25	26	80	
2	1	1	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	4	4	3	3	3	2	18	16	18	52	
1	1	1	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	22	21	27	70	
2	1	1	3	3	2	2	4	4	4	3	2	4	2	1	1	2	1	2	2	18	16	10	44	
2	1	1	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	4	19	22	18	59	
2	1	1	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3	3	1	3	3	5	5	24	24	22	70	
2	1	1	4	5	4	3	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	25	23	24	72	
1	1	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	20	21	22	63	
2	1	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	29	30	30	89	
1	1	1	4	3	2	1	4	2	4	3	3	2	5	3	2	4	4	3	4	16	20	19	55	
1	1	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	22	22	19	63	
1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	30	90	
1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	23	24	23	70	
1	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	18	18	50	
1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	24	24	71	
2	1	1	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	23	23	23	69	
1	1	1	3	3	2	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	21	21	24	66	
2	1	1	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	22	21	18	61	
1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	24	72	



1	1	1	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	25	27	26	78
1	1	1	4	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	24	21	20	65
2	1	1	3	2	2	3	4	2	2	4	4	4	3	2	2	3	4	3	4	4	16	19	20	55
1	1	1	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	3	4	24	22	23	69
1	1	1	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	22	23	24	69
2	1	1	3	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	14	13	14	41
1	1	1	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	27	25	23	75
1	1	1	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	26	25	27	78
2	1	1	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	22	22	21	65
1	1	1	3	4	3	3	4	4	3	2	2	4	3	5	2	3	2	3	2	4	21	19	16	56
2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	24	26	26	76
1	1	1	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	24	25	23	72
2	1	1	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	21	24	25	70
2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	24	72
1	1	1	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	27	24	26	77
2	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	20	23	40	83
1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	32	72
1	1	1	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	19	24	35	78
1	2	1	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	16	15	25	56
1	1	1	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	21	21	32	74
1	1	1	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	1	1	2	2	1	10	8	13	31
1	1	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	19	17	27	63
1	1	1	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	24	22	34	80
2	1	1	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	4	4	3	3	3	2	3	15	13	24	52
1	1	1	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	18	16	36	70
2	1	1	3	3	2	2	4	4	4	3	2	4	2	1	1	2	1	2	2	2	14	17	13	44
2	1	1	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	4	3	15	18	26	59
2	1	1	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3	3	1	3	3	5	5	5	21	21	28	70
2	1	1	4	5	4	3	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	21	18	33	72
1	1	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	17	16	30	63
2	1	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24	25	40	89
1	1	1	4	3	2	1	4	2	4	3	3	2	5	3	2	4	4	3	4	2	14	14	27	55
1	1	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	18	20	25	63
1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	40	90
1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	19	20	31	70

1	1	1	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	25	27	26	78
1	1	1	4	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	24	21	20	65
2	1	1	3	2	2	3	4	2	2	4	4	4	3	2	2	3	4	3	4	4	16	19	20	55
1	1	1	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	3	4	24	22	23	69
1	1	1	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	22	23	24	69
2	1	1	3	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	14	13	14	41
1	1	1	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	27	25	23	75
1	1	1	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	26	25	27	78
2	1	1	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	22	22	21	65
1	1	1	3	4	3	3	4	4	3	2	2	4	3	5	2	3	2	3	2	4	21	19	16	56
2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	24	26	26	76
1	1	1	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	24	25	23	72
2	1	1	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	21	24	25	70
2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	24	72
1	1	1	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	27	24	26	77
2	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	20	23	40	83
1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	32	72
1	1	1	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	19	24	35	78
1	2	1	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	16	15	25	56
1	1	1	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	21	21	32	74
1	1	1	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	1	1	2	2	1	10	8	13	31
1	1	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	19	17	27	63
1	1	1	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	24	22	34	80
2	1	1	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	4	4	3	3	3	2	3	15	13	24	52
1	1	1	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	18	16	36	70
2	1	1	3	3	2	2	4	4	4	3	2	4	2	1	1	2	1	2	2	2	14	17	13	44
2	1	1	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	4	3	15	18	26	59
2	1	1	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3	3	1	3	3	5	5	5	21	21	28	70
2	1	1	4	5	4	3	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	21	18	33	72
1	1	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	17	16	30	63
2	1	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24	25	40	89
1	1	1	4	3	2	1	4	2	4	3	3	2	5	3	2	4	4	3	4	2	14	14	27	55
1	1	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	18	20	25	63
1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	40	90
1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	19	20	31	70