



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La gestión operativa para la mejora de la calidad de servicio de una
empresa de transporte de carga Lima - 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Canaval Pareja, Raquel Victoria Saraid (orcid.org/0000-0003-2717-7044)

García Andrade, Katya Mylenna (orcid.org/0000-0002-6059-1880)

ASESOR:

Dr. Carrasco Pintado, Pablo Ramon (orcid.org/0000-0002-0378-2269)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente estudio está dedicado, en primer lugar, a Dios quien me ha guiado y me ha dado fortaleza para seguir adelante, asimismo va dedicado con mucho amor a mi madre la persona que ha sabido formarme con buenos sentimientos y a mi padre, mi angelito que está conmigo en todo momento.

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios, por guiarme por el camino correcto y guiado en el transcurso de mi vida académica. A mi madre por darme una buena educación y hermanas que son mis motores y felicidad de cada paso que doy. Asimismo, a mi docente de la Universidad César Vallejo por orientarnos en nuestro trabajo, al Dr. Pablo Ramon Carrasco Pintado por compartir sus experiencias y motivarnos a seguir adelante.

Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARRASCO PINTADO PABLO RAMON, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "La Gestion Operativa para la mejora de la calidad de servicio de una empresa de transporte de carga Lima - 2023", cuyos autores son CANAVAL PAREJA RAQUEL VICTORIA SARAID, GARCIA ANDRADE KATYA MYLENNA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 05 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARRASCO PINTADO PABLO RAMON DNI: 25747772 ORCID: 0000-0002-0378-2269	Firmado electrónicamente por: PCARRASCO el 05- 12-2023 18:04:56

Código documento Trilce: TRI - 0684162



Declaratoria de Originalidad de los Autores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, CANAVAL PAREJA RAQUEL VICTORIA SARAID, GARCIA ANDRADE KATYA MYLENNA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La Gestion Operativa para la mejora de la calidad de servicio de una empresa de transporte de carga Lima - 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
KATYA MYLENNA GARCIA ANDRADE DNI: 77097064 ORCID: 0000-0002-6059-1880	Firmado electrónicamente por: KGARCIAAN23 el 05-12-2023 21:43:23
RAQUEL VICTORIA SARAID CANAVAL PAREJA DNI: 72744013 ORCID: 0000-0003-2717	Firmado electrónicamente por: RCANAVALP el 05-12-2023 23:18:59

Código documento Trilce: TRI - 0684163

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad de los Autores.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS.....	31

Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de gestión operativa-----	15
Tabla 2	Nivel de calidad de servicio-----	17
Tabla 3	Nivel de toma de decisiones y eficiencia operativa-----	18
Tabla 4	Nivel de necesidades y expectativas del cliente -----	19
Tabla 5	Prueba de normalidad de las variables -----	20
Tabla 6	Relación de la calidad con la calidad de servicio -----	21
Tabla 7	Relación de la atención al cliente con la calidad de servicio -----	22
Tabla 8	Relación de la gestión operativa con la calidad de servicio -----	23

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de gestión operativa	16
Figura 2 Nivel de calidad de servicio	17
Figura 3 Nivel de toma de decisiones y eficiencia operativa	18
Figura 4 Nivel de necesidades y expectativas del cliente	19

RESUMEN

La presente tesis estuvo orientada a describir y analizar los principales factores que afectan al desarrollo de una gestión operativa para la mejora de la calidad de servicio en una empresa de transporte de carga Lima – 2023. El objetivo principal fue determinar de qué manera la gestión operativa incide en la calidad de servicio de una empresa de transporte de carga Lima – 2023. Como objetivos específicos se consideraron: determinar de qué manera la gestión operativa incide en la toma de decisiones y eficiencia operativa de una empresa de transporte de carga Lima – 2023, determinar de qué manera la gestión operativa incide en las necesidades y expectativas del cliente de una empresa de transporte de carga Lima -2023 y, por último, generar contribuciones a la teoría existente, centrándose en la búsqueda y fortalecimiento del conocimiento con el fin de aplicarlo y resolver problemas prácticos. Para ello, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. Se obtuvo como principal resultado que la gestión operativa para la mejora de la calidad de servicio de una empresa de transporte Lima – 2023, si presentan una deficiencia, trayendo como consecuencia el corte de personal, unidades paradas y deudas pendientes a pagar.

Palabras clave: Gestión operativa, calidad, atención al cliente y distribución.

ABSTRACT

This thesis was aimed at describing and analyzing the main factors that affect the development of operational management to improve service quality in a freight transportation company Lima - 2023. The main objective was to determine how operational management affects the quality of service of a freight transportation company Lima – 2023. Specific objectives were considered: to determine how operational management affects decision making and operational efficiency of a freight transportation company Lima – 2023, determine how operational management affects the needs and expectations of the client of a freight transport company Lima -2023 and, finally, generate contributions to the existing theory, focusing on the search and strengthening of knowledge in order to apply it and solve practical problems. For this, the survey technique was used and the questionnaire as an instrument. The main result was obtained that the operational management to improve the quality of service of a transport company Lima - 2023, does present a deficiency, resulting in the cutting of personnel, stopped units and outstanding debts to pay.

Keywords: Operational management, quality, customer service and distribution.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión operativa constituye una etapa crucial en el funcionamiento de cualquier entidad, asegurando la eficiencia y efectividad de sus operaciones cotidianas. Este procedimiento juega un papel principal en la prestación, necesario para la excelencia, impacta de manera directa en las competencias de la empresa para satisfacer necesidades, deseos de sus consumidores. Comprende diversos sectores, como los planes y acciones, el proceso logístico, la mejora en el área de Personal, la ejecución tecnológica. Los componentes van interrelacionados, integrándose con el propósito de maximizar efectividad en su prestación de mercancías.

La calidad en el servicio tiene un papel fundamental en este proceso de perfeccionamiento, dado que tiene un impacto directo en la respuesta de la empresa en la satisfacción de las expectativas y las exigencias de los usuarios de forma rápida, clara, detallista. Esta perspectiva de calidad posibilita la minimización de errores, la reducción de los tiempos de entrega, la optimización de los recursos, el mantenimiento de las maquinarias, grados de repertorio correctos y la capacidad para responder al mercado con sus cambiantes exigencias. En conjunto, estos elementos contribuirán a fortalecer la capacidad operativa de la organización y mejorar su posicionamiento en el entorno empresarial.

La implementación de una gestión operativa efectiva conlleva beneficios notables, así como para la empresa y sus consumidores. Nuestra investigación, proporciona para sus clientes una especificación detallada, centradas en estrategias destinadas a maximizar la eficacia de las mercancías ofrecidas a los clientes a través de la gestión operativa. El impacto positivo se busca mediante la aplicación de estas variables seleccionadas, buscando una mayor productividad, la reducción de los gastos de operación, la mejora de la utilidad y un lugar privilegiado más sólido. Simultáneamente, los consumidores maximizan el beneficio de las mercancías, entregados de forma confiable y puntual. Esta propuesta fundamentada realizando un estudio que evalúa la eficacia proporcionada (Alzueta J, Villanueva P, 2012, p. 196-197).

En el ámbito global, el sistema de transporte adquirió papel fundamental, fomentando la competencia de los capitales y generando oportunidades (B.M., 2017). Dentro del ámbito del mercadeo, las líneas de transporte desempeñan una función crucial para facilitar el traslado de mercaderías a diversas ubicaciones, tanto para actividades comerciales como para el consumo personal y de negocios en el sector objetivo. Sin embargo, las ocasiones en las cuales la prestación de mercancías no cumple con satisfacer al consumidor, se lo atribuyen a obstáculos tales como conflictos de gobierno, sociales y económicos y fluctuaciones en el valor del dólar.

En el ámbito peruano, se evidenció un aumento en los servicios de transporte de mercaderías. Asimismo, el PBI atravesó un notable acrecentamiento, situándose como el de mayor porcentaje en comparación con otras regiones. Este aumento se atribuye, parcialmente, al restablecimiento de financiación exclusiva en fletes y construcción. (MEF, 2019).

Así mismo, lograr que una empresa satisfaga las exigencias del cliente es un factor importante, ya que indirectamente genera cierto lazo de vinculación y confiabilidad, incluso más para una empresa de transporte, ya que, al realizar el servicio solicitado, requiere de una alta gestión operativa (Capacidad de respuesta, comunicación, seguridad, infraestructura y tecnología de la información), para cumplir con lo solicitado y requerido por el cliente. La gestión operativa juega un papel muy importante para lograr la satisfacción del cliente (Angeles y Chanamé, 2019).

En la ciudad de Lima, no es novedoso estos problemas que son causados por una falta de manejo en las herramientas para la gestión operativa, importante para la buena operación de una empresa y así mismo para la satisfacción del cliente; el sector de transportes no cuenta con una buena infraestructura, no tienen capacidad de respuesta ante la necesidad, no cuentan con una buena logística, no cuenta con un buen mantenimiento de sus unidades, no estiman su margen de beneficio y trabajan con incertidumbre por las malas decisiones tomadas por el personal a cargo u otros problemas que se puedan presentar durante su ejecución. (Dueñas, 2021).

No obstante, surgieron dificultades en la gestión operativa debido a la falta de implementación de estrategias destinadas a mejorar la satisfacción y lograr las expectativas del cliente y minimizar las quejas. En el sector local, se presentan ciertas

restricciones para reforzar de manera eficaz procedimientos en la determinación de acciones de gestión pública, lo cual complica el avance en los resultados del presupuesto del estado.

Conforme a (Demneh M, Zackery A, & Nouraei A, 2023, p. 17-23), la futurología organizacional tiene el potencial de potenciar y cuestionar la estrategia convencional, brindando conocimiento valioso a través de la elaboración de escenarios que se ocupen de los matices y complejidades de las intervenciones prospectivas.

No obstante, la problemática abarca fundamentalmente iniciando en la carencia de eficacia y condición en los mercancías ofrecidos a los clientes, tales como tardía en la llegada para realizar el servicio, mala presentación del personal operativo (EPPS incompletos), unidades en mal estado (sucias o con fallas mecánicas), falta de implementación para realizar el servicio programado, personal no capacitado, documentos erróneos (guías, actas, etc), entre otros; el cual indistintamente es generado por una mala gestión operativa. Por otro lado, el cliente quien programa con anticipación o eventualmente en manera de emergencia sus servicios, es quien espera que se le brinde un servicio de calidad y excelencia, sin embargo, distintos factores ya mencionados, perjudican la imagen de la empresa, el cual genera inconformidades de parte del cliente a la empresa de transporte. Así mismo, aquello puede generar, falsos fletes, la parada del servicio a realizar, servicios inconformes y por lo tanto no facturados, suspensión de la licitación, quejas y reclamos.

En consecuencia, se reconoce la urgencia de vincular esta problemática con la gestión operativa y buscar ocasiones organizacionales más favorables para la empresa. Esto implica la minimización de los riesgos asociados con la dirección de personal, el control de indicadores y la gestión del talento, con el objetivo de tener una comprensión clara del producto que se extraerán con las decisiones y acciones tomadas.

En el estudio, las preguntas generales de investigación pueden derivarse de la realidad problemática mencionada anteriormente: ¿De qué manera la G.O. influye en la calidad de una E.T.C. Lima-2023?, con respecto a los problemas específicos de la investigación: ¿De qué manera la G.O. influye en la toma de decisiones y eficiencia operativa de una E.T.C. Lima-2023?; ¿De qué manera la G.O. influye en las

necesidades y expectativas del cliente de una E.T.C. Lima-2023?

Relevancia en nuestra investigación se manifiesta en la **justificación práctica** al ser aplicable tanto en empresas de transporte de carga como en compañías de otros sectores. Destaca la importancia de considerar la gestión operativa al tomar decisiones frente a actuales tácticas y procedimientos delineados en divisiones específicas con la finalidad de mejorar la situación empresarial. En cuanto a la **justificación teórica**, se proporciona información actualizada sobre la relación entre la gestión operativa y mejoras en las mediciones, lo cual resulta significativo para evidenciar el progreso y la mejora de la organización a un año o 5 años. La **justificación social** conlleva mejoras en el crecimiento de la organización, sino también en su entorno. Finalmente, la **justificación metodológica** destaca el uso de instrumentos apropiados para la comunidad científica y la aplicación del método científico a lo largo de la investigación. beneficios

Considerando la problemática de la investigación, se expone como O.G.: Determinar de qué manera la G.O. influye en la calidad de servicio de una E.T.C. Lima-2023, con respecto a los objetivos específicos de la investigación: Determinar de qué manera la G.O. influye en la toma de decisiones y eficiencia operativa de una E.T.C. Lima- 2023; Determinar de qué manera la G.O. influye en las necesidades y expectativas del cliente de una E.T.C. Lima-2023.

Finalmente, se consideran la hipótesis general: La G.O. influye en la calidad de una E.T.C. Lima-2023; en cuanto a las hipótesis específicas de la investigación: La G.O. influye en la toma de decisiones y eficiencia operativa de una E.T.C. Lima-2023; La G.O. influye en las necesidades y expectativas del cliente de una E.T.C. Lima-2023.

II. MARCO TEÓRICO

El objetivo de esta investigación analizar investigaciones anteriores para así determinar las bases teóricas y poder evaluar los resultados adquiridos con investigaciones previas. Igualmente, consideramos el origen teórico de las V. y D., proporcionando un apoyo sólido al estudio.

En una perspectiva internacional, en el país de Ecuador, según la investigación realizada por Ramírez (2017) en relación con la G.O. y el avance de eficacia y la Prov. de Sta. Elena, se realizó una investigación empírica sobre el campo, utilizando un como herramienta un formato, a la totalidad de los habitantes, ya que se trata de una localidad con pocos habitantes. Los resultados de este estudio indican que la G.O. no tiene una administración correcta puesto que el personal no tiene conocimiento de cómo debe realizar el trabajo de forma correcta. Esta falta de conocimiento está obstaculizando la consecución de un grado de eficacia satisfactorio en las mercancías de la organización, según concluyen los autores.

Identificamos un grado bajo de satisfacción en el interés y prestación, proporcionados por la organización, lo que ha resultado en la pérdida de clientes y un aumento en reclamos, entre otros problemas. Dentro del estudio realizado, se han registrado quejas relacionadas con la falta de control de ingresos y la ausencia de un canal de comunicación con el departamento de facturación. Varios clientes han expresado que ciertos servicios brindados no corresponden a acciones realizadas por ellos mismos. Aunque el objetivo inicial era encontrar áreas menos críticas con soluciones sencillas, la acumulación de problemas narrados ha dado lugar a una significativa disminución en la calidad del servicio ofrecido al consumidor.

Según Quiroga, A. (2021) en su investigación sobre la definición de la G.O. y como se implementa. Menciona que el modelo de negocio de una organización se basa en su estructura operativa, no obstante, las organizaciones que no priorizan la gestión operativa probablemente no aprovechen al máximo su potencial y produzcan resultados negativos. Una gestión operativa sólida es esencial para que la organización sea competitiva y se distinga de su competencia, además, sus recursos no están diseñados para ser utilizados con prudencia, como consecuencia todas las

divisiones de la empresa son perjudicadas negativamente debido a la limitada estructura de gestión operativa, ya que están interconectadas. Por ende, es fundamental centrarse en la gestión operativa adecuada de las unidades de negocio, para brindar una mejor calidad de servicio, así mismo, tener mayor rendimiento de los activos, maximizar los ingresos y sostener la satisfacción del cliente.

Según Zanoni (2019), se tuvo como fines de estudio desarrollar un prototipo de gestión de operaciones enfocado en el área de mantenimiento de maquinaria. El propósito de este modelo era mejorar la calidad del servicio de áreas encargadas con el desplazamiento de terrenos de empresas dedicadas a la minería contratistas de Cia. D.I.D. S.A.C.

La atención basada por la mejora de la confiabilidad y accesibilidad de las unidades de transporte, con el propósito de reducir los lapsos muertos y maximizar la credibilidad entre los consumidores al asegurar un desempeño satisfactorio dentro de los plazos establecidos. La deficiencia en la calidad del servicio, principalmente atribuida a la falta de disponibilidad y confiabilidad de los camiones, fue abordada mediante una aplicación: (planificar, ejecutar, verificar y actuar). Los resultados obtenidos reflejaron una confiabilidad de más del 96%. En consecuencia, la implementación de un M.G.O. enfocado en el cuidado y la confiabilidad demostrada será efectiva para regenerar la eficacia de las mercancías.

Desde el punto de vista nacional, León (2017) llevó a cabo un estudio encabezado "G.O. y su influencia en la eficacia de Atención al Cliente en Agencias de Aduana", con el objetivo principal de determinar el efecto consecuente de la eficacia de atención al usuario y la G.O. Se realizó un estudio descriptivo-analítico, con la técnica de las encuestas, teniendo como 2 poblaciones, ambos son finitos la primera consta de 150 elementos (unidades animadas). Teniendo como resultado que los trabajadores se encuentran sujetos al Área Comercial ya que es donde encuentran el soporte del proceso operativo cuando esto debería ser brindado por el Área Operativa. En conclusión, muestran a la primera variable G.O. vinculada con la eficacia de cuidado al usuario, sin embargo, este proceso no se está ejecutando de manera correcta puesto que no existe ningún tipo de respaldo, agregando que esta gestión se da de manera diaria por lo cual los procesos son aprendidos y ejecutados el mismo

día sin embargo es necesario poner más énfasis en dichas cargas.

Además, concuerda con la teoría de Alva (2020), quien presenta un prototipo específico de S.G.C. Este modelo no solo contempla la elevación de los estándares de calidad, sino que también aboga por divulgar el progreso constante y promover la formalidad en la dirección.

En una posición nacional, Nureña Zavaleta (2017) en su estudio desarrollo "Propuesta de mejora en la G.O. y eficacia para reducir los C.O. ". Estipular la alteración de la proposición de mejora en la G.O. y Calidad sobre los C.O. fue el O.P. La investigación se clasificó como aplicada, D.I. pre-experimental, utilizando la técnica entrevista, recolección documental. La muestra incluyó a todos los colaboradores de la organización. Los Resultados del estudio revelaron un costo total perdido de 1,648.54, donde la baja calidad brindada y el pago de costos innecesarios fueron factores presentes. El autor concluyó que la ejecución del programa de C.C.G. de procesos podría reducir gastos innecesarios, al igual que un plan de formación para perfeccionar el ejercicio del trabajo y un análisis de estudio de tiempo ayudaría a evitar tiempos muertos.

Según Cedano e Ibáñez (2020) y su investigación sobre "G.O. y conocimiento de eficacia del servicio de cargos de empresas de transporte – 2020", el objetivo del estudio fue proporcionar recomendaciones específicas para fortalecer la postura de la organización en el mercado y lograr un rendimiento económico sostenible. El estudio adoptó un enfoque no experimental de nivel correlacional-descriptivo y aplicó un cuestionario con una muestra de 12 colaboradores. Dichos resultados revelaron la falta de procesos operativos con los trabajadores, lo que generó un rendimiento deficiente debido a la falta de un manual de procedimientos. Como conclusión, se estableció una conexión entre la G.O. y la percepción de la calidad del servicio. Además, se visualizaron áreas que producían mayores costos, proponiendo soluciones viables para implementarlos. Estas medidas buscan fortalecer la competitividad en el mercado y generar mayor rentabilidad empresarial, factores que están directamente relacionados con la calidad y gestión operativa

Dentro del marco teórico del estudio, se examina la primera variable "G.O.", fue investigada por Santos, D. (2023). En la explicación de esta investigación, se

conceptualiza en un grupo de funciones y procedimientos que una organización realiza para proporcionar sus mercancías de forma eficaz y beneficiosa. Esta definición involucra el análisis y la optimización considerando la parte operativa y de gestión, con el objetivo de lograr superiores grados de producción y a la vez reducir los gastos operacionales.

Así mismo Johnston, Shulver, Slack y Clark (2020) aseguran que la gestión operativa está vinculada con la eficiencia y la rentabilidad, también con la eficacia y mercancías ofrecidas a los consumidores.

En la variable de calidad de servicio, Valls, Román, Chica y Salgado (2018) subrayan que la calidad constituye un componente fundamental en toda entidad, dado que ejerce un dominio seguido en el gusto de los consumidores. La eficacia refiere proporcionar bienes o servicios para satisfacer los deseos y demandas de los consumidores, generando un alto grado de significancia y mejorando sus requerimientos.

Así como Yoon y Cheon (2020) plantean que para alcanzar una calidad óptima es imperativo establecer los sistemas de supervisión que aseguren la eficiencia en cada fase de la interacción con el consumidor son fundamentales. Además, resulta esencial tener un equipo apto, preparado e identificado, contar con mecanismos de feedback y progreso constante, que posibiliten la identificación y corrección de probables fallas en la prestación laboral.

Con respecto al *plan operativo*, Zevallos (2017) argumenta que este instrumento facilita el plan de desarrollo por parte del estado. Se trata de un instrumento de gestión que delinea propósitos, objetivos, logros y actividades determinadas a realizar en un lapso definido. En el ámbito organizacional, el plan operacional, desempeña un papel crucial al convertir la E.G.O. en medidas tangibles y evaluables. El proyecto detalla las tareas, insumos requeridos, los tiempos y los compromisos necesarios para lograr cumplir con las metas programadas. No obstante, se llega a la conclusión que un plan operativo anual debe siempre tener presente a los planes Estratégicos para lograr los resultados deseados, siendo esencial tener un fondo económico que sustenta los cronogramas propuestos en etapas del Plan. Asimismo, se destaca la importancia de establecer una conexión efectiva entre los P.O

y el fondo económico, con la finalidad de asegurar el cumplimiento del objetivo, en la implantación, posibilitando la dirección completa de los diferentes capitales y su integración con los O.E.O.

En relación con el *control de gestión*, según Nava Rosillón (2021), se argumenta que esta función es fundamental para resguardar el desenvolvimiento óptimo, seguido y viable, de las funciones de operación y administración de la organización, con el logro de reducir amenazas y lograr los objetivos propuestos. La función controladora denota cumplir con un monitoreo, inspección, revisión, de las acciones, como también ejecución de acciones de prevención y corrección de darse el caso o la situación. Por medio de este enfoque, se quiere asegurar la efectividad, la eficiencia y la asignación correcta de capitales en la empresa, cuyo propósito es potencializar su ocupación, y reducir fallas o desvíos, pudiendo modificar el cumplimiento de las metas trazadas.

En relación a la *atención al cliente*, según Valenzuela (2019), se enfatiza que esta dimensión es determinante para la satisfacción del cliente ya sea pequeñas, medianas y grandes organizaciones de servicios. Los consumidores aprecian de manera significativa el cuidado individual y eficaz que toman, resultando esencial que las organizaciones concentren sus esfuerzos mejorando su atención al consumidor considerándolo un plan que le permita incrementar el agrado de los clientes. Con esta finalidad resulta imperativo proporcionar una atención amigable, entender las carencias del consumidor, brindar soluciones ante cualquier duda y problemas que surjan de manera oportuna, así como mantener una comunicación efectiva. Además, se destaca la importancia de implementar sistemas de retroalimentación y seguimiento para estudiar de manera constante los deseos de los consumidores y buscar mejorar en el cuidado y esmero para el consumidor.

En relación con el *análisis de satisfacción*, según Zárraga (2018), se argumenta que está basado en la eficiencia y calidad de servicio tanto del personal como del servicio, considerándolos como factores clave. Se sugiere que las organizaciones de servicios centren sus fuerzas en optimizar la eficacia del servicio como una estrategia con la finalidad de incrementar los deseos del cliente. Por lo que involucra brindar una mercancía amable, eficaz e individualizado, asegurando los mejores bienes. Esta realización periódica de un estudio, observación de los deseos de los consumidores

proporciona información que nos permite conocer divisiones en las que se puede mejorar e implantar las operaciones correctas necesarias para superar las expectativas del cliente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

En el análisis actual, clasifica una modalidad de investigación aplicada, dado resultados obtenidos tienen la finalidad de ofrecer soluciones a la problemática existente o de facilitar la obtención de respuestas. El propósito fundamental de este enfoque de investigación es aportar al cuerpo teórico ya existente, enfocándose en el fortalecimiento del conocimiento y la búsqueda para su aplicación y la resolución de problemas prácticos (Ferrer et al., 2021).

Diseño de investigación

La metodología aplicada en este trabajo se dispuso como no experimental, debido a que no implicó manipulaciones intencionadas en las variables, a fin de que por medio de los de los resultados obtenidos lograr los objetivos del estudio. Así mismo, el diseño se enmarca en un enfoque transversal, indicando que el repertorio de la data se llevó en un único instante específico, concretamente mediante un determinado período elegido por el autor según su conveniencia. Se resalta la importancia del diseño de investigación, especialmente al considerar diversas metodologías para obtener una comprensión más profunda del fenómeno objeto de estudio (Creswell, 2017).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión operativa – Independiente

Definición conceptual. Consiste la organización y mejora de los recursos de un conjunto con el propósito de lograr la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en el cumplimiento de sus objetivos. El presente procedimiento establece pautas con la finalidad de mejorar la utilización de los capitales para cumplir

acciones eficientemente. También, aborda aspectos cruciales como la eficiencia en la distribución, la mejora continua y la G.C.S. Su enfoque se concentra en la optimización de procesos y la gestión integral de estos elementos. Fundamentalmente, aboga por estrategias que permitan a las organizaciones producir bienes y servicios de manera eficiente, garantizando al mismo tiempo la satisfacción del cliente y la adaptabilidad a los cambios en el entorno empresarial (Johnston et al., 2020).

Definición operacional:

Sus componentes se sometieron a evaluación mediante la implementación de un instrumento encuesta fundamentado en una escala ordinal de Likert, administrado a nuestra muestra previamente elegida. El propósito de esta acción fue examinar y derivar desenlaces en las fases subsiguientes del estudio. Las dimensiones consideradas incluyen el plan operativo y el control de gestión, proporcionando un enfoque más detallado en relación con la primera variable.

Indicadores:

Calidad; capacidad; entrega de servicios; planear; controlar.

Escala:

Ordinal.

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual:

Se define a modo la percepción del cliente respecto a la excelencia y la satisfacción que experimenta al recibir un servicio específico. El autor resalta que la calidad del servicio no se limita únicamente a la entrega técnica del servicio, sino que también está estrechamente relacionada con las expectativas y percepciones del cliente (Valls et al., 2018).

Definición operacional:

La variable de calidad y sus componentes fueron objeto de evaluación mediante la implementación de un instrumento encuesta fundamentado en una escala ordinal de Likert, administrado a nuestra muestra previamente elegida. La finalidad de este procedimiento fue analizar y extraer conclusiones en fases posteriores del estudio. Se incluyen las dimensiones de atención al cliente y análisis de satisfacción como contribuciones al cuestionario aplicado.

Indicadores:

Calidad en la organización; control en la atención; disposición para resolver problemas del cliente; cumplimiento de las especificaciones del servicio; conocimiento de las necesidades del usuario.

Escala:

Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo**Población:**

Está compuesta por 20 personas que laboran en la empresa, esta es considerada como el todo. Un conjunto finito de elementos que se consideran con características similares determinadas por la problemática y los objetivos de la investigación para los resultados de la conclusión (Gallardo, 2017).

Criterios de selección

Las personas que se seleccionarán como muestra deben ser personal de trabajo de la E.T.C.

Criterios de inclusión

Personal operativo que se encuentre laborando en la E.T.C.

Criterios de exclusión

Personal operativo que se encuentre laborando en empresas con rubros diferentes al de servicio de transporte de carga

Muestra:

En la investigación se consideró como muestra determinada fue de 20 personal operativo que brinda servicios de transporte de carga, se entiende por muestra al subconjunto que es parte de la población, siendo una pequeña parte que permita realizar las investigaciones según el problema (Hernández y Mendoza, 2018).

Muestreo:

Se aplicó una técnica de muestreo no probabilístico, la cual otorga al investigador la libertad de elegir la cantidad de participantes de acuerdo con su criterio profesional. La selección de este método se justifica ante posibles complicaciones, las cuales pueden ser condiciones limitadas financieras, y condiciones limitadas de habilitación

tecnológica e informativa. El empleo de la clase de muestreo selectivo fundamentado en un juicio objetivo para su implementación, de acuerdo con lo indicado por Ñaupas et al. (2018).

Unidad de análisis:

En la investigación es el personal operativo que brinda servicios de transporte de carga, estos son materia de investigación. Esta unidad de análisis tuvo como referencia al conjunto colectivo, por lo que formó parte de la investigación (Arias y Covinos, 2021).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Se empleó la metodología de encuesta, una técnica que comprende diversas formas de recopilar información, como cuestionarios y entrevistas, entre otras. Esta técnica facilita al investigador trabajar con grupos más reducidos, ofreciendo resultados con un margen de error mínimo comparable a si se aplicara a toda la población. Esta metodología es ampliamente utilizada, y en este estudio en particular, permitió al investigador realizar un trabajo más eficiente con grupos selectos, arrojando resultados con un margen de error reducido, según lo indicado por Grande y Abascal (2017).

Instrumentos de recolección de datos

Conforme a la metodología del estudio, se consideró que el cuestionario sería el instrumento más adecuado para el estudio. La efectividad de esta investigación se sustenta en la selección cuidadosa, una responsabilidad fundamental que todo investigador debe manejar con destreza, el método de recolección de datos, como indican Hernández y Duana (2020). Se optó por este método debido a que el instrumento se compone de ítems, es decir, preguntas elaboradas a partir de los indicadores asociados a cada una de las variables.

Validez:

La validez fue realizada por 3 jueces expertos en el tema, el primer juez con doctorado, cuenta con aproximadamente 5 años de experiencia profesional y con una formación académica administrativa, el segundo juez con una maestría, cuenta con

más de 5 años y con una formación académica administrativa, por último, el tercer juez con un doctorado, cuenta con aproximadamente 5 años de experiencia y con una formación académica administrativa; el juicio de expertos aprobó mi instrumento, para más detalle esta adjunta en el anexo C.

Confiabilidad:

La confiabilidad fue realizada en el sistema SPSS v27 por medio del alfa de cronbach con 15 preguntas, generando como resultado 0.860 con ello prueba que el instrumento es confiable.

3.5. Procedimientos

La realización de este estudio comenzó con la identificación de las variables a investigar, tras analizar la situación del problema. Esta fase permitió la definición de las variables, seguida por la creación del instrumento y la elaboración del cuestionario. Utilizando este último, se procedió a recopilar la información. Posteriormente, se empleó un software estadístico para estudiar los datos y se obtuvieron los resultados que contribuyeron a resolver el problema. Finalmente se concluyó el estudio y se formularon las recomendaciones pertinentes.

3.6. Método de análisis de datos

Se analizaron empleando el enfoque analítico deductivo. Este método posibilitó realizar análisis tanto descriptivos como inferenciales respecto a los resultados obtenidos. Se realizó un análisis descriptivo con capacidad inferencial, facilitando la evaluación del grado de correlación entre las variables de interés (Rodríguez y Pérez, 2017). Asimismo, mediante la utilización SPSS v27, obtuvimos resultados que sustentan nuestras conclusiones y recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos

La ética constituye una disciplina filosófica dedicada al examen de la moral, la virtud, las obligaciones, la felicidad y el bienestar. Su propósito radica en establecer qué es moralmente adecuado o inadecuado y cómo se deben abordar las decisiones éticas. Asimismo, incorpora principios esenciales como el consentimiento voluntario y

la toma de decisiones bajo condiciones apropiadas para la participación, incluso en la recopilación de datos (Salazar Raymond et al., 2018).

El proyecto fue elaborado teniendo en cuenta todas las indicaciones brindadas por la UCV para iniciar un desarrollo de investigación y ética profesional. De este modo, se consiguió bajo el programa de turnitin que el estudio mantuviera el porcentaje dentro de lo permitido, cumpliendo con los estándares de originalidad. Esto se consiguió al citar a todos los autores pertinentes a nuestro tema de investigación bajo el formato APA séptima edición. Es importante destacar que los párrafos no citados son de propiedad intelectual del autor y se incorporaron con el propósito de enriquecer el estudio.

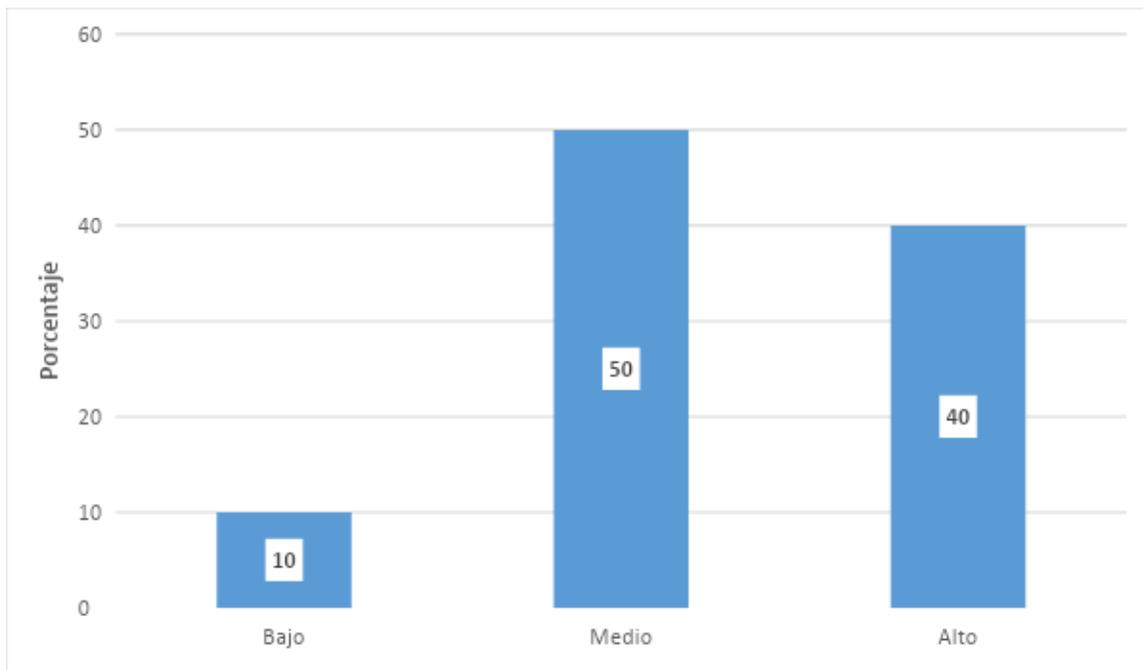
IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de la gestión operativa, calidad de servicio, toma de decisiones y eficiencia operativa y necesidades y expectativas del cliente

Tabla 1 Nivel de gestión operativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% acumulado
Bajo	2	10.0	10.0	10.0
Medio	8	50.0	50.0	60.0
Alto	10	40.0	40.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Figura 1 Nivel de gestión operativa



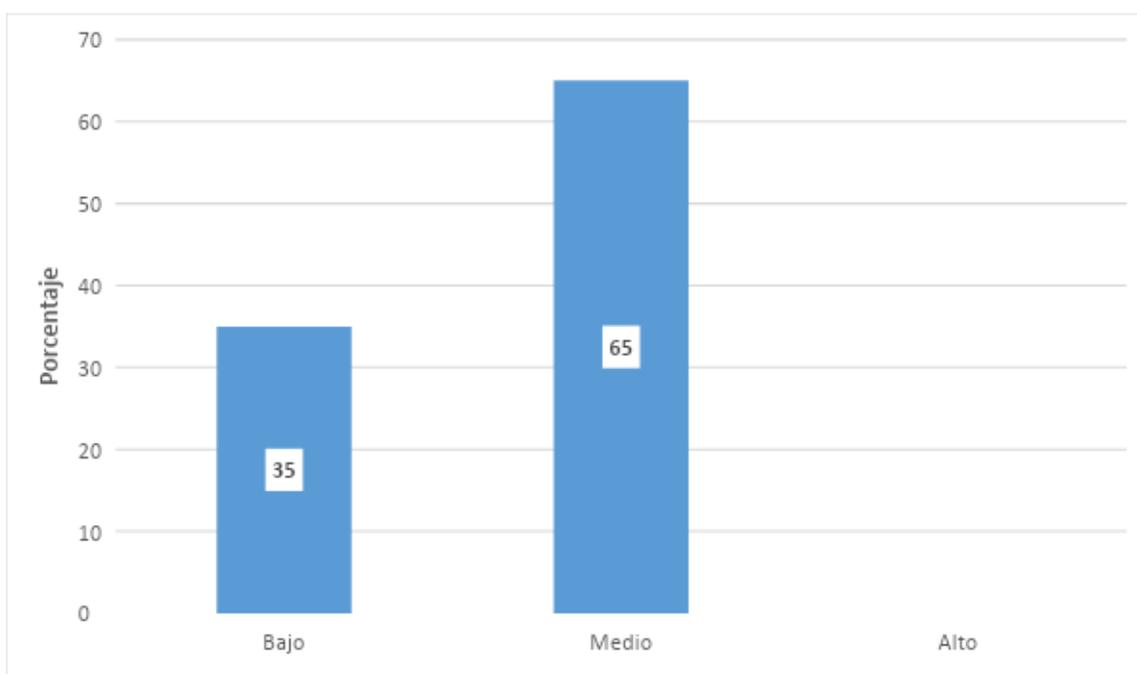
Interpretación:

Tbla. 1 y fgra. 1, evidencia un 50% del total de participantes, donde consideran que se encuentran en un punto medio de la gestión operativa, continuando con un 10% del total, indica que está en un nivel bajo, esto quiere decir que el 60% considera que no está a un nivel deseado sobre la gestión operativa, mientras que el 40% nos comenta que se encuentra a un nivel apropiado, esto se puede interpretar a que no se realiza un correcto control operativo, no existe buenas decisiones que mejoren la economía de la empresa, aunque el porcentaje no es preocupante, es algo que se debería de evitar y mejorar.

Tabla 2 Nivel de C de S

	Frcia.	%e	% válido	% Acum.
Bajo	7	35.0	35.0	35.0
Medio	13	65.0	65.0	100.0
Alto	1	00.0	00.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Figura 2 Nivel de C de S



Interpretación:

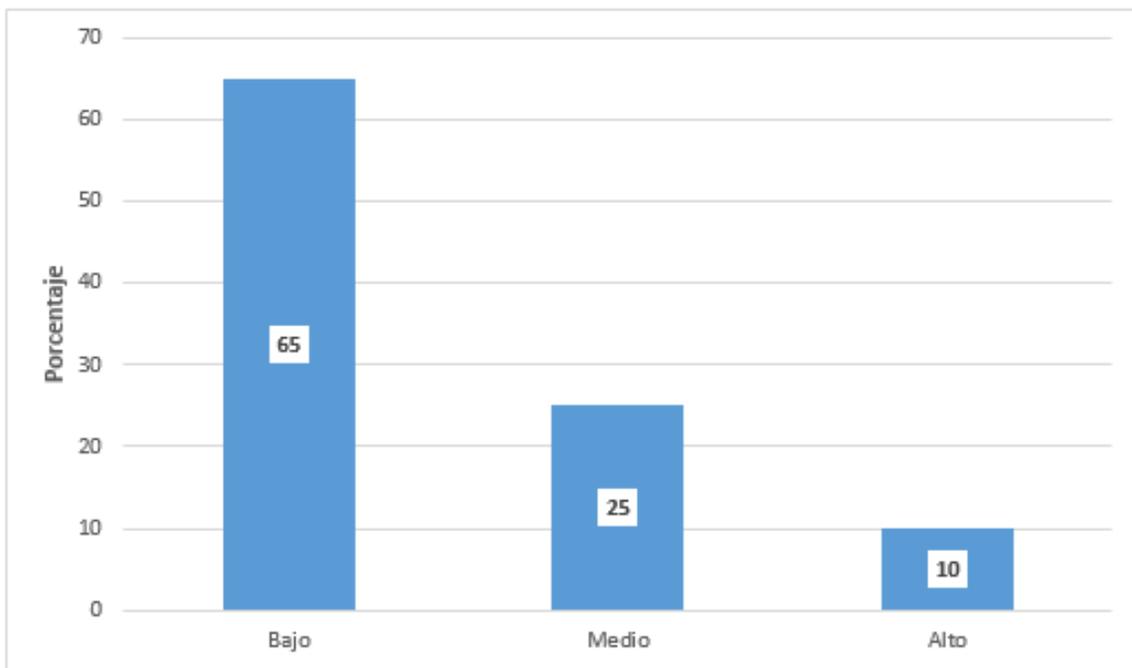
Se presenta Tbla. 2 y la Fgra. 2, se puede notar que un 65% perciben que la C. de S. se sitúa en un N. M. r otro lado, el 35% de los participantes en la encuesta señalan que se encuentra en un nivel bajo. Este análisis indica que la totalidad (100% del total) considera que la calidad del servicio no alcanza un nivel adecuado. Es importante destacar que no se identifica ningún porcentaje que indique un nivel bueno. Esta situación puede atribuirse a la ausencia de filtros en la contratación de personal, la falta de capacitaciones efectivas, y la carencia de un estudio exhaustivo sobre el

rendimiento, lo que repercute en un nivel de ventas que no cumple con las expectativas.

Tabla 3 Nivel de toma de decisiones y eficiencia operativa

	Frcia.	%	% vldo.	% acum.
Bajo	9	65.0	65.0	65.0
Medio	6	25.0	25.0	90.0
Alto	5	10.0	10.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Figura 3 Nivel de toma de decisiones y eficiencia operativa



Interpretación:

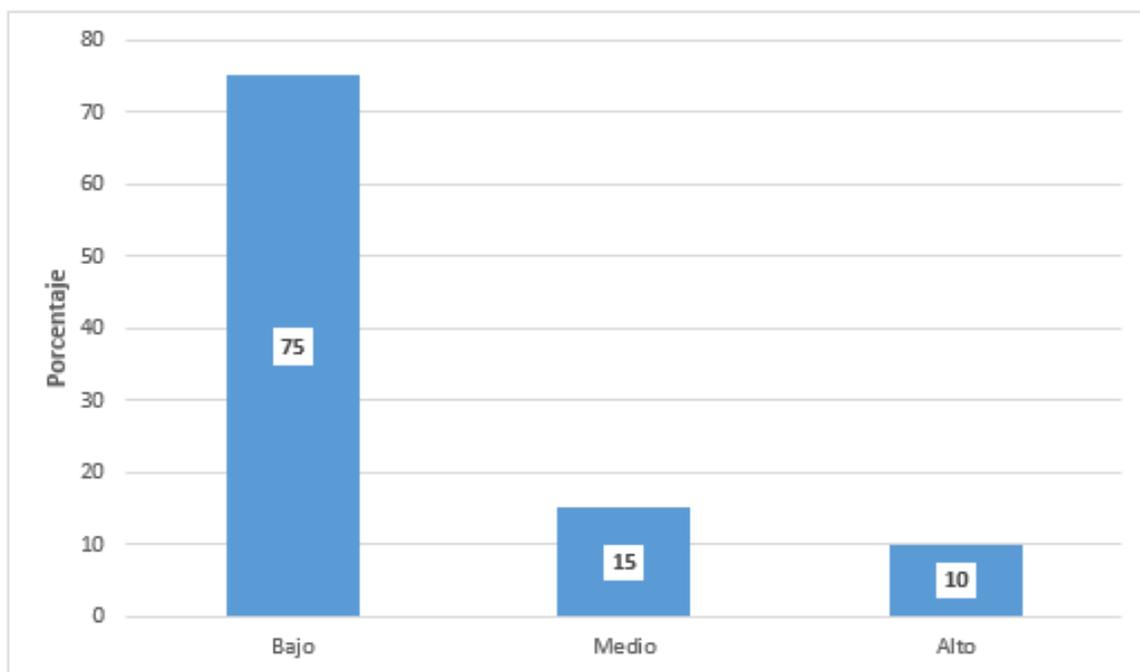
Tbla. 3 y fgra. 3, presenta 65%, tienen la percepción que se encuentra a un nivel bajo en las tomas de decisiones y eficiencia operativa, por otra parte el 25% de los que participaron de la encuesta, nos indica que se encuentran en un nivel medio, esto quiere decir que solo un pequeño grupo considera que en la empresa se ejecutan las tomas de decisiones y existe eficiencia operativa, dando como resultado que quizás el

personal ni siquiera sepa verdaderamente si esta se está implementando, corriendo el riesgo de que la empresa tenga más pérdidas, así mismo el 10% de los encuestados confirman que en la empresa si se da la toma de decisiones y eficiencia operativa. Ahora todo esto se da porque no hay charlas informativas donde comuniquen al personal las medidas que se está tomando y cuáles serían los resultados.

Tabla 4 Nivel de necesidades y expectativas del cliente

	Frcia.	%	% Vldo.	% Acum.
Bajo	10	75.0	75.0	75.0
Medio	6	15.0	15.0	90.0
Alto	4	10.0	10.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Figura 4 Nivel de necesidades y expectativas del cliente



Interpretación:

La Tabla 4 y figura 4, presentamos al 75% de los encuestados, tienen la percepción que se encuentra a un nivel bajo en las necesidades y expectativas del cliente, por otra parte, el 15% de los que participaron de la encuesta, nos indica que se encuentran en un nivel medio, esto quiere decir que solo 6 del total de encuestados afirman que si se cumple con los deseos y expectativas de los consumidores, esto esta originado debido a los trabajadores son asignados a clientes frecuentes por lo que conocen la manera de trabajar y las probabilidades de recibir algún llamado de atención por parte de ellos son algo escasas, sin embargo, no se descarta alguna posibilidad, así mismo el 10% confirman que en la organización se logra satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Por lo ya expuesto, esto se trataría de clientes fijos que son derivados a cargo de la empresa, ahora esto es preocupante ya que ante un cambio mandado por parte de los proveedores se estaría arriesgando el nivel de calidad que la empresa ofrece.

4.2. Análisis inferencial de las variables

Tabla 5 Prueba de normalidad de las variables

	S-W		
	Est.	gl	Sig.
Gestión operativa_	.961	20	.561
Calidad de servicio_	.877	20	<0.015

Interpretación:

Se presenta Tbla. 5, se presenta el análisis de prba. de normalidad para comprobar si la muestra sigue o no una distribución normal. Se empleó la prueba de Shapiro-Wilk, donde la muestra consta de menos de 50 elementos. El nivel de significancia para ambas variables es superior al 5%, con un valor de 0.561, de la variable G.O. y 0.015 para la variable C. de S. Por lo tanto, concluimos que la muestra no sigue una distribución normal en el caso de la variable C. de S., mientras que la variable G.O.

evidencia una distribución normal. Con base en esto, se utilizó el estadístico de Rho de Spearman para el análisis inferencial y la evaluación de la relación entre variables y dimensiones.

Relación de la calidad con la calidad de servicio de una E.T.C., L. – 2023

Tbla 6 Relación de la calidad con la calidad de servicio

			Calidad	Calidad_de_servicio
Rho de Spearman	Calidad_	Coeficiente	1.000	.822**
		de		
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	20	20
	Calidad_de_servicio	Coeficiente	.822**	1.000
		de		
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	20	20

Interpretación:

Conforme la Tabla 6, el valor de significancia para la evaluación de prueba de hipótesis es de 0.000, siendo menor al 5.0%, eso quiere decir que existe una relación significativa de la calidad y calidad de servicio de una E.T.C., L. 2023, siguiendo con el nivel de correlación según Spearman fue de 0.822, siendo una correlación directa, lo que indica que cuando se da la calidad, la calidad de servicio tiende a mejorar, esto se demuestra por medio del rendimiento del personal de reparto, evaluaciones y procedimientos adecuados, realizando las pruebas mensuales sobre estas indicaciones brindadas para una mejoría y mayor nivel de flotas programadas.

Relación de la atención al cliente con la C de S de una E. T.C., L. – 2023.

Tbla 7 *Relación de la atención al cliente con la C de S*

		Atención_al_cliente	Calidad_de_servicio
Rho de Spearman	Atención_al_cliente	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.815**
		N	20
	Calidad_de_servicio	Coeficiente de correlación	.815**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	20

Interpretación:

Conforme la Tabla 7, el valor de significancia para la evaluación de prueba de hipótesis es de 0.000, siendo menor al 5.0%, la hipótesis alterna es la que se acepta, dando a entender que existe relación significativa de la A.C. y la C. de S. de una E.T.C., L. – 2023, en cuanto al nivel de correlación según Spearman fue de 0.815, siendo una correlación alta, lo que indica que si existe una mala atención al cliente se relaciona en primera con la C. de S. que se brinda, por lo que deben de buscar alternativas de mejora que permitan aumentar y mejorar la atención brindada.

Relación de la gestión operativa con la C de S de una E. T.C., L. – 2023

Tabla 8 Relación de la G. O. con la C de S.

		Gestión_operativa	Calidad_de_servicio
Rho de Spearman	Gestión_operativa	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.908**
		N	20
	Calidad_de_servicio	Coeficiente de correlación	.908**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	20

Interpretación:

Conforme la Tabla 8, el valor de significancia para la evaluación de prueba de hipótesis es de 0.000, siendo menor al 5.0%, donde se entiende que existe una relación significativa de la G. O. y la C. de S. de una E.T.C., L. – 2023, respecto al nivel de correlación según Spearman fue de 0.908, siendo una correlación directa alta, por lo que quiere decir que cuanto más se aplique el control y seguimiento de las unidades y personal de reparto, diseño e implementación de capacitaciones a los colaboradores, estrategias y filtros de contratados, se verá un mejor rendimiento, mejorando la economía de la empresa.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo del estudio se aborda el análisis comparativo de los resultados obtenidos en la investigación en relación con los antecedentes existentes. Se busca identificar similitudes o diferencias con respecto a los resultados anteriores, así como contrastar las metodologías y bases teóricas para verificar la concordancia con las afirmaciones de los autores

En relación al objetivo general, que busca determinar la influencia de la gestión operativa en la calidad de servicio de una E.T.C., en Lima en el año 2023, se observa un valor de significancia para la prueba de hipótesis de 0.000, inferior al 5%. Este resultado conduce a la aprobación de la hipótesis alterna, demostrando una concordancia entre la gestión operativa y la calidad de servicio. Además, se destaca un nivel de calificación, según Spearman, de 0.908, evidenciando una calificación alta y positiva entre las dos dimensiones de la G.O.: plan operativo y control de gestión.

Nureña Zavaleta (2017) desarrolló una investigación que aborda la mejora en la G. O. y C. para reducir los gastos operacionales. Los resultados obtenidos mediante una investigación aplicada con diseño pre-experimental y la utilización de entrevistas y documentos, indican un costo total de 1,648.54. La baja calidad brindada, junto con el pago de costos innecesarios, son elementos presentes en estos resultados. El autor concluye que la ejecución de un programa de C. de C. para la gestión de procesos podría reducir gastos innecesarios, al igual implementar capacitaciones de mejora en el ejercicio de sus funciones y un análisis de estudio de tiempo ayudaría a evitar tiempos muertos.

En relación al objetivo específico uno, centrado en la incidencia de la G.O. en la toma de decisiones y eficiencia operativa de una E.T.C. en L.- 2023, se observa un valor de significancia para la evaluación de hipótesis de 0.000, por debajo del 5%, como resultado se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, presenta un grado de calificación, según Spearman, de 0.822, indicando una calificación alta y positiva. Esto sugiere que la calidad de servicio se ve favorecida por la gestión operativa eficiente, contribuyendo a mejorar la calidad de los bienes y servicios brindados por la organización, aspecto crucial para satisfacer las expectativas del cliente y mantener la

ventaja competitiva.

Cedano e Ibáñez (2020) llevaron a cabo una investigación sobre "G.O. y conocimiento de eficacia del servicio de cargos en empresas de transporte de encomiendas. Con un enfoque no experimental y un diseño correlacional-descriptivo, el estudio aplicó cuestionarios a una muestra de 12 colaboradores. Los resultados indican la falta de procesos operativos, generando un mal trabajo debido a la ausencia de manuales. Concluimos que existe una relación significativa entre la gestión operativa y la percepción de la calidad del servicio. Asimismo, se identifican áreas que generan mayores costos, proponiendo soluciones viables para optimizarlos y fortalecer la competitividad en el mercado, maximizando la rentabilidad empresarial.

En cuanto al objetivo específico dos, centrado en la incidencia de la G. O. en las necesidades y expectativas del cliente de una E. T. C. en L. - 2023, se observa un p-valor de 0.000, inferior al 5%, obteniendo como resultado la aprobación de la hipótesis alterna. Asimismo, presenta un nivel de calificación, según Spearman, de 0.815, indicando una calificación alta y positiva. Esto sugiere que la C. de S. y la A. al C. están interrelacionadas, y que una gestión eficiente contribuiría a mejorar la calidad y brindar una atención al cliente efectivo.

Estos resultados coinciden con la investigación de León (2017), quien evaluó la incidencia de la G.O. en la C. de A. al cliente en agencias de aduana. La investigación descriptivo-analítica, basada en encuestas, reveló que los trabajadores dependen del Área Comercial en lugar del Área Operativa para el soporte del proceso operativo. Aunque muestra una vinculación atención entre la G.O. y la C. de A. al C., señala que el proceso no se ejecuta de manera correcta, ya que carece de respaldo. La gestión operativa se realiza diariamente, lo que implica que los procesos son aprendidos y ejecutados en el mismo día, destacando la necesidad de poner más énfasis en estas tareas.

La teoría de Alva (2020) presenta un modelo específico de S. de G. de calidad que no solo propone elevar los estándares de calidad, sino que también fomenta una cultura de mejora continua y promueve la responsabilidad en la gestión. Este modelo coincide con los hallazgos de la presente investigación, respaldando la importancia de una gestión operativa efectiva en la optimización de la eficacia y la atención al

consumidor en el rubro de transporte de carga.

VI. CONCLUSIONES

1. El estudio concluye con respecto al objetivo general, que existe una incidencia significativa de la G.O. con la C. de S. de una E.T.C., L. - 2023; con un nivel de correlación positiva alta, dando a entender que cuanto más se aplique el control y seguimiento de las unidades y personal de reparto, diseño e implementación de capacitaciones a los colaboradores, estrategias y filtros de contratados, tienden a mejorar y aumentar el nivel de la calidad de servicio, logrando con ello lo previsto, esto se muestra por medio del servicio brindado, la evaluación del personal, programas de satisfacción del clientes; asimismo analizando la información de las programaciones de unidades, por lo tanto la empresa alcanzaría las metas trazadas en el periodo determinado.

2. El estudio concluye con respecto al objetivo específico uno, existe una incidencia significativa de la G.O. con la toma de decisiones y eficiencia operativa de una E.T.C., L. - 2023, con un nivel de correlación positiva alta, demostrando que cuando existe una mala gestión y/o toma de decisiones esto puede afectar a los objetivos trazados por la empresa, oportunidades laborales, esto puede significar perder futuros contratos con proveedores, por lo que deben de buscar alternativas de mejora que permitan aumentar y mejorar la atención brindada.

3. El estudio concluye con respecto al objetivo específico dos, existe una incidencia significativa de la gestión operativa en las necesidades y expectativas del consumidor de una E.T.C., L. - 2023, con un nivel de correlación directa, lo que indica que la C. de S. brindada se encuentre en una balanza donde los resultados pueden llegar a darse de manera negativa, lo cual fomenta a que el cliente consiga un nuevo servicio de transporte, esto se demuestra por medio del rendimiento del personal de reparto, evaluaciones y procedimientos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Conforme a los resultados obtenidos y considerando la relación alta entre las variables, se recomienda a la dirección general mejore y se enfoque en la aplicación del control y seguimiento de las unidades y el personal operativo, así mismo en el diseño el funcionamiento de la empresa, con el objetivo de incrementar su compromiso y liderazgo, así mismo se pueda considerar mejorar el diseño e implementación de capacitaciones a los trabajadores que se involucren en la gestión operativa, implementar estrategias y filtros de contratados, para así mejorar el nivel de C. de S. y por ende la satisfacción del cliente.

2. Se recomienda que la empresa tome medidas proactivas para mejorar sus procesos, que realicen un sistema de monitoreo constante de la gestión operativa para identificar áreas de mejora y fomentar un ambiente que participe la delegación y empowerment participativa y sustentada con datos; como también ofrecer capacitación regular, como habilidades de comunicación, capacitación de trabajo en equipo, desarrollo de habilidades de resolución de problemas y capacitación en tecnologías y sistemas a los asistentes operativos para mejorar sus habilidades e implementar estrategias.

3. Se recomienda implementar programas de formación, como los de inducción para nuevos trabajadores, formación de seguridad y habilidades técnicas para el personal de reparto, centrándose en la atención del cliente, la relación empática y la búsqueda de causas para la solución de conflictos, y definir métricas claras para evaluar el rendimiento del personal de reparto en términos de eficiencia, puntualidad y satisfacción del cliente; como también optimizar los procesos operativos para garantizar eficiencia y precisión en la entrega de productos.

REFERENCIAS

- Alva Onelia, J. (2020). *Gestión de la calidad para mejorar el servicio de la Gerencia Regional de Educación – Lambayeque, 2020*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8426>.
- Arias Gonzales, J. L. y Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Apaza, A. (2018). *Gestión operativa y logro de metas de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Moyobamba*. (Tesis de Magíster en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Moyobamba. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29480/apaza_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Azarenkova, G., Pasko, T., Golovko, O., & Kovalchuk, Y. (2017). Financial planning and improving of its methods. *Accounting and Financial Control*, 1(1), 39-47. https://www.researchgate.net/publication/325883377_Financial_planning_and_improving_of_its_methods
- Brigham, E. F. y Houston, J. F. (2020). *Fundamentos de administración financiera* (15.ª ed). Cengage.
- Banco mundial (Sep. 22, 2017). *Transporte: Visión general*. Washington D.C. <https://www.bancomundial.org/es/topic/transport/overview>.
- Cedano Galvez, S & Ibañez Carranza, Z. (2020). *Gestión operativa y percepción de la calidad del servicio de encomiendas de empresas de transportes de Av. Ejército, Trujillo -2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66659/Cedano_GSA-Iba%C3%B1ez_CZM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Creswell, J. W. (2018). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Sage Publications.
- Chica, C., Salgado, G., Román, V. y Valls, W. (2017). *La calidad de servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad*. Manta, Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Recuperado de

https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest

- Demneh MT, Zackery A., Nouraei A (2023): *Uso de la previsión corporativa para mejorar las prácticas de gestión estratégica*. Revista europea de investigación de futuros.
- Ferrer Serrano, M., Latorre Cosculluela, C. y Lozano Blasco, R. (2021). *Guía para la elaboración de trabajos fin de grado en el área de Ciencias Sociales*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Gallardo Echenique, E. E. (2017). *Metodología de la investigación: manual autoformativo interactivo*. Universidad continental.
- Grande Esteban, I. y Abascal Fernández, E. (2017). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial* (13.ª ed). ESIC Editorial.
- Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education.
- Izquierdo, J. R. (2021). LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. HORIZONTE EMPRESARIAL, 8(1), 425–437.
<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Mejía Jervis, T. (2018). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*.
<https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- MEF (15 de febrero de 2019). *Economía peruana crece 4,0% en 2018, una de las tasas más altas de la región*. Lima. Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/noticias/notas-de-prensa-y-comunicados?id=5910>.
- Nureña, C. H. (2018). *Propuesta de mejora en la gestión operativa y calidad para reducir los costos operativos en una empresa de servicios de ingeniería y construcción* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/13350>.
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J. y Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis* (5.ª ed). Ediciones de la U.
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Revista Escuela de Administración de Negocios, 82, 175–195. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

- Sánchez, M. (2018). Indicadores de Gestión y Costos del Servicio en empresas de transporte terrestre de mercancías, distrito de Los Olivos, 2017. (Tesis de Licenciado en Contabilidad Pública). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/23447>
- Slack, N. (2015). Operations Management. Pearson.
- Valenzuela Salazar, N, Buentello Ramírez, C, et al (2019). *La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios*. Recuperado de: <file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-LaAtencionAlClienteElServicioElProductoYEIPrecioCo-7828486%20.pdf>
- Zárraga Cano, L; Molina Morejón, V; Corona Sandoval, E. *La satisfacción del cliente basado en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio*. Recuperado de: <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>
- Zanoni Gonzales, F (2019). *Modelo de gestión operativa para mejorar la calidad del servicio de movimiento de tierras en las empresas mineras clientes de Compañía DID S.A.C.* Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14417>.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. McGraw-Hill Education.
- Zúñiga, S. (2018). La gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018. Tesis de Licenciado en Administración. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24563/Z%c3%ba%c3%b1iga_CS.PDF?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Operacionalización de la variable gestión operativa y calidad de servicio

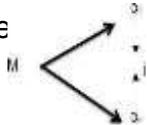
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión operativa	La gestión operativa implica coordinar y mejorar los recursos de un colectivo para alcanzar la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus metas. Este proceso proporciona directrices para optimizar el uso de los recursos y llevar a cabo las actividades de manera eficiente (Johnston et al. 2020).	La variable de gestión operativa y sus aspectos fueron evaluados mediante el uso de un cuestionario basado en la escala de Likert, aplicado a la muestra seleccionada, con el objetivo de analizar y obtener conclusiones del estudio en etapas posteriores.	Plan operativo	Calidad	Ordinal
				Capacidad	
				Entrega de servicios	
			Control de gestión	Planear	
				Controlar	

Calidad de servicio	La calidad de servicio se describe como la brecha o diferencia que surge entre las expectativas o preferencias de los clientes y sus percepciones, considerando elementos como la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Valls et al., 2018)	La variable de calidad de servicio y sus aspectos fueron evaluados mediante el uso de un cuestionario basado en la escala de Likert, aplicado a la muestra seleccionada, con el objetivo de analizar y obtener conclusiones del estudio en etapas posteriores.	Atención al cliente	Calidad de servicio en la organización	Ordinal
				Control en la atención	
				Disposición para resolver problemas del cliente	
			Análisis de satisfacción	Cumplimiento de las especificaciones del servicio	
				Conocimiento de las necesidades del usuario	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: La gestión operativa para la mejora de la calidad de servicio de una empresa de transporte de carga Lima – 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general: ¿De qué manera la gestión operativa incide en la calidad de servicio de una empresa de Transporte de carga, Lima – 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿De qué manera la gestión operativa incide en la toma de decisiones y eficiencia operativa de una empresa de Transporte de carga, Lima – 2023? ¿De qué manera la gestión operativa incide en las necesidades y expectativas del cliente de una</p>	<p>Objetivo general: Determinar de qué manera la gestión operativa incide en la calidad de servicio de una empresa de Transporte de carga, Lima – 2023.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar de qué manera la gestión operativa incide en la toma de decisiones y eficiencia operativa de una empresa de Transporte de carga, Lima – 2023. Determinar de qué manera la gestión operativa incide en las necesidades y expectativas del</p>	<p>Hipótesis general: La gestión operativa incide en la calidad de servicio de una empresa de Transporte de carga, Lima – 2023.</p> <p>Hipótesis específicas: La gestión operativa incide en la toma de decisiones y eficiencia operativa de una empresa de Transporte de carga, Lima – 2023. La gestión operativa incide en las necesidades y expectativas del cliente de una empresa de Transporte de carga, Lima – 2023.</p>	<p>Técnica Encuesta Instrumentos o Cuestionari o</p>

<p>empresa de Transporte de carga, Lima – 2023?</p>	<p>cliente de una empresa de Transporte de carga, Lima – 2023.</p>												
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p>											
<p>Investigación aplicada, no experimental y transver</p> <p>Esquema:</p>  <p>Dónde: M: Muestra. O1: Planificación financiera. O2: Situación económica. r: relación</p>	<p>Población: Está compuesta por 20 personales de trabajo de la empresa de transporte de carga. Muestra: La muestra es el total de la población. Muestreo: Es no probabilístico.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1199 747 1461 805">Variables</th> <th data-bbox="1465 747 1766 805">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1199 808 1461 925" rowspan="2">Gestión operativa</td> <td data-bbox="1465 808 1766 867">Plan operativo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1465 870 1766 925">Control de gestión</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1199 928 1461 1097" rowspan="2">Calidad de servicio</td> <td data-bbox="1465 928 1766 987">Atención al cliente</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1465 990 1766 1097">Análisis de satisfacción</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión operativa	Plan operativo	Control de gestión	Calidad de servicio	Atención al cliente	Análisis de satisfacción			
Variables	Dimensiones												
Gestión operativa	Plan operativo												
	Control de gestión												
Calidad de servicio	Atención al cliente												
	Análisis de satisfacción												

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN OPERATIVA

El presente cuestionario tiene como objetivo recolectar información sobre el manejo de la gestión operativa que tiene la empresa de transportes de carga en el área de reparto.

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

Lee cada oración y coloque una cruz o aspa dentro del cuadro correspondiente a la respuesta que mejor le parezca.

Fecha: _____

Dimensiones		Indicadores	1	2	3	4	5
Plan operativo	I	Calidad					
	1	Seguimiento actual de la operación permite mejoras en la calidad de servicio					
	2	Las estrategias de entrega ayudan a mejorar la satisfacción del usuario					
	II	Capacidad					
	1	La capacitación al personal de reparto permite administrar decisiones que incrementen la capacidad operativa					
	2	Actualización del reporte de las entregas					
	3	Capacitaciones bimestrales al personal					
	III	Entrega de servicios					
	1	Se realiza una entrega eficiente de acuerdo a las indicaciones del cliente					
	2	El mantenimiento preventivo de la unidad evita futuros problemas					

Control de gestión	IV	Planear					
	1	Mensualmente se evalúa la efectividad operativa					
	V	Controlar					
	1	La programación de trabajadores ayuda a formar un buen equipo					

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

El presente cuestionario tiene como objetivo recolectar información sobre el manejo de la gestión operativa que tiene la empresa de transportes de carga en el área de reparto.

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

Lee cada oración y coloque una cruz o aspa dentro del cuadro correspondiente a la respuesta que mejor le parezca.

Fecha: _____

Dimensiones		Indicadores	1	2	3	4	5
Atención al cliente	VI	Calidad de servicio en la organización					
	1	Se orienta y se otorga los EPPS necesarios					
	VI	Control en la atención					
	I						
	1	Reporte del cliente al finalizar el reparto nos permite analizar la atención brindada					
	VI	Disposición para resolver problemas del cliente					
	II						
	1	Se da soluciones al usuario					
	2	Soluciones de emergencia para completar con las entregas					

Análisis de satisfacc ión	IX	Cumplimiento de las especificaciones del servicio					
	1	Mejorar a través de indicaciones proporcionadas por la empresa					
	X	Conocimiento de las necesidades del usuario					
	1	El personal se muestra dispuesto a ayudar al cliente					

ANEXO 4. Evaluación por juicio de expertos



Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La experiencia del usuario en la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Miriam Zavala Chavez	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Raquel Victoria Sarahí Canabal Parejas Katya Mylena Garcia Andrade
Procedencia:	Del autor
Administración:	virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Universidad César Vallejo Lima este (Biblioteca)
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 5 dimensiones, de 10 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.





4. Soporte teórico

- Variable 1: Gestión operativa
- Variable 2: Calidad de servicio

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión operativa	Plan operativo y Control de gestión	La gestión operativa implica coordinar y asignar los recursos de un colectivo para alcanzar la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus metas. Este proceso proporciona directrices para optimizar el uso de los recursos y llevar a cabo las actividades de manera eficiente (Murch, 2010).
Calidad de servicio	Atención al cliente y Análisis de satisfacción	La calidad se describe como la brecha o diferencia que surge entre las expectativas o preferencias de los clientes y sus percepciones, considerando elementos como la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Berry et al., 1993).

Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, le usted le presento el cuestionario "La guía de observación sobre la gestión operativa" elaborada por Raquel Victoria Sanist Canaval Pareja y Katya Mylenna García Andrade en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.]

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/flejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide esto.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como explicarnos brevemente sus observaciones que considere pertinentes

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Validación 1



Variable del instrumento: Gestión Operativa

- Primera dimensión: (Plan Operativo)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Calidad	4	4	4	4	
Capacidad	2	3	2	2	Un indicador sería: Volumen transportado sobre las horas trabajadas o km recorridos.
Entrega de servicios	3	4	3	3	

- Segunda dimensión: (Control de gestión)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Planear	4	4	4	3	
Controlar	3	3	3	3	

Variable del instrumento: Calidad

- Primera dimensión: (Atención al cliente)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Calidad del servicio brindado	3	3	3	3	
Comportamiento de atención	2	3	3	3	
Resolver problemas del cliente	3	3	3	3	

- Segunda dimensión: (Análisis de satisfacción)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento de lo requerido por el cliente	3	3	3	3	
Conocimiento de las necesidades del usuario	3	3	3	3	



Manuel...
 (Grado: Honorés y Apellidos del juez)
 DNI N° 4 813 541 5

Pd: el presente formato debe tomar en cuenta:

WEEKS y WILB (1994) así como POYRI (2007), sostienen que se existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras GABLA y WOLF (1983), GRANT y DAVIS (1997), y LYNN (1996) (citados en MCGARTLAND et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, HYRKA et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Vuorisalmi & Lakkonen, 1995, citados en Hyrka et al. (2003)

Ver : <https://www.repositorio.cepa.org/bitstream/handle/00111/1/060017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Validación 2



Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La experiencia del usuario en la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre y Apellido del juez:	José Antonio Plocaga Linares	
Grado profesional:	Mecánica (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labore:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Raquel Victoria Saraid Canabal Parejas Katya Mylenka Garcia Andrade
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Universidad César Vallejo Lima este (Biblioteca)
Significación:	Esta compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 5 dimensiones, de 10 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- Variable 1: Experiencia del usuario
- Variable 2: Personalización de servicios



Variable	Dimensiones	Definición
Gestión operativa	Plan operativo y Control de gestión	La gestión operativa implica coordinar y manejar los recursos de un colectivo para alcanzar la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus metas. Este proceso proporciona directrices para optimizar el uso de los recursos y llevar a cabo las actividades de manera eficiente (Murch, 2010).
Calidad	Atención al cliente y Análisis de satisfacción	La calidad se describe como la brecha o diferencia que surge entre las expectativas o preferencias de los clientes y sus percepciones, considerando elementos como la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Berry et al., 1993).

Presentación de Instrucciones para el Juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "La guía de observación sobre la gestión operativa" elaborada por Raquel Victoria Barand Canaveal Paraja y Katya Mylenna García Andrade en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Criterio	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial (ligera) con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su relevancia, así como aplicarles donde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Validación 3



Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La experiencia del usuario en la personalización de servicios bibliotecarios en una universidad privada" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	LUIS ALBERTO FLORES BOLIVAR	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Raquel Victoria Saraid Canabal Parejas Katya Mylena Garcia Andrade
Procedencia:	Del autor
Administración:	virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Universidad César Vallejo Lima este (Biblioteca)
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 5 dimensiones, de 10 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



4. Soporte teórico

- Variable 1: Experiencia del usuario
- Variable 2: Personalización de servicios

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión operativa	Plan operativo y Control de gestión	La gestión operativa implica coordinar y mejorar los recursos de un colectivo para alcanzar la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus metas. Este proceso proporciona directrices para optimizar el uso de los recursos y llevar a cabo las actividades de manera eficiente (Munch, 2010).
Calidad	Atención al cliente y Análisis de satisfacción	La calidad se describe como la brecha o diferencia que surge entre las expectativas o preferencias de los clientes y sus percepciones, considerando elementos como la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Berry et al., 1993).

Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "La guía de observación sobre la gestión operativa" elaborado por Raquel Victoria Sarad Canaval Pareja y Katya Mylena García Andrade en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del Instrumento: Gestión Operativa

- Primera dimensión: (Plan Operativo)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Calidad	1-2	4	4	4	
Capacidad	3-5	4	4	4	
Entrega de servicios	6-7	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Control de gestión)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Planear	8	4	4	4	
Controlar	9	4	4	4	

Variable del Instrumento: Calidad

- Primera dimensión: (Atención al cliente)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Calidad del servicio brindado	10	4	4	4	
Control de atención	11	4	4	4	
Resolver problemas del cliente	12-13	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Análisis de satisfacción)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento de lo requerido por el cliente	14	4	4	4	
Conocimiento de las necesidades del usuario	15	4	4	4	



(Dr. Luis Flores Bolívar)
DNI N° 10352413

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Howell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkkä et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkkä et al. (2003).

Ver: <https://www.repositorio.cebs.br/bitstream/handle/2011/21033.pdf> entre otra bibliografía.

ANEXO 5. Modelo de consentimiento o asentimiento informado UCV

Anexo 1.



Anexo 1.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: La Gestión Operativa para la mejora en la calidad de servicio de las empresas de transporte de carga Lima - 2023

Investigador (a) (es): Canaval Pareja, Raquel Victoria Saraid y García Andrade Katya Mylenna

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "La Gestión Operativa para la mejora en la calidad de servicio de las empresas de transporte de carga Lima - 2023", cuyo objetivo es determinar de qué manera la gestión operativa incide en la calidad de servicio de las empresas de transporte de carga. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus San Juan de Lurigancho, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información importante sobre cómo la gestión operativa incide en la calidad de servicio, en particular en empresas del sector de transporte de cargas en Lima en el año 2023).

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "La Gestión Operativa para la mejora en la calidad de servicio de las empresas de transporte de carga Lima - 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Canaval Pareja, Raquel Victoria Saraid y García Andrade Katya Mylenna email rcanavabj@ucvvirtual.edu.pe y kgarciaan23@ucvvirtual.edu.pe

y Docente asesor Mary Elizabeth Lescano Melendez- email: mlescanomi@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

Anexo 2.



Anexo 3.

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: La gestión operativa para la mejora de la calidad de servicio de una empresa de transporte de carga Lima - 2023.

Autoras: Canaval Pareja, Raquel Victoria Saraid & Garcia Andrade Katya Mylenna

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de organizaciones

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-1_ PREGRADO_DI_LE_CS_03

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: melescanol@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha teórica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamani Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 3.



Anexo 2.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización: Operaciones de Carga SAC	RUC: 20550954932
Nombre del Titular o Representante legal: Gino Javier Morales Alvarado	
Nombres y Apellidos: Gino Javier Morales Alvarado	DNI: 10344490

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8°, literal "c" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [x] no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: La gestión operativa para la mejora de la calidad de servicio en una empresa de transporte de carga Lima - 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Canaval Pareja, Raquel Victoria Saraid García Andrade, Katya Mylenna	DNI: 72744013 77097064

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma y sello:

GINO MORALES A.
OPERACIONES DE CARGA S.A.C.

(Titular o Representante legal de la institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8°, literal "c" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el título de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 4.



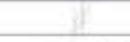
Anexo 4.

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales], deja constancia que el proyecto de investigación titulado "La gestión operativa para la mejora de la calidad de servicio de una empresa de transporte de carga Lima - 2023", presentado por las autoras Canaval Pareja, Raquel Victoria Saraid & García Andrade Katya Mylenna, han pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo F

Cálculo del tamaño de la muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

Descripción	Parámetro	Valor
Muestra	n	?
Población	N	20
Significancia	z	1.96
Éxito	p	0.5
Fracaso	q	0.5
Error	E	0.05

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

$$n = \frac{20 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2}$$

$$n = \frac{20 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (20 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 20$$

Para el desarrollo del estudio se requerirá la participación de 20 personal de transporte, para recopilar información requerida para la prueba de hipótesis y el logro de objetivos de la investigación.

ANEXO G.

Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad.



Lima, 09 de Julio del 2023

Señores

Universidad César Vallejo

Asunto:

Autorización de ejecución de tesis

Habiendo revisado el proyecto de tesis titulada: "La gestión operativa para la mejora de la calidad de servicio en una empresa de transporte de carga Lima – 2023." Por lo autores Raquel Victoria Sarahí Carnaval Pareja y Katya Mylenna García Andrade, la empresa autoriza la ejecución del proyecto descrito, asimismo nos comprometemos a brindar la información necesaria para la realización de la misma.

Atentamente

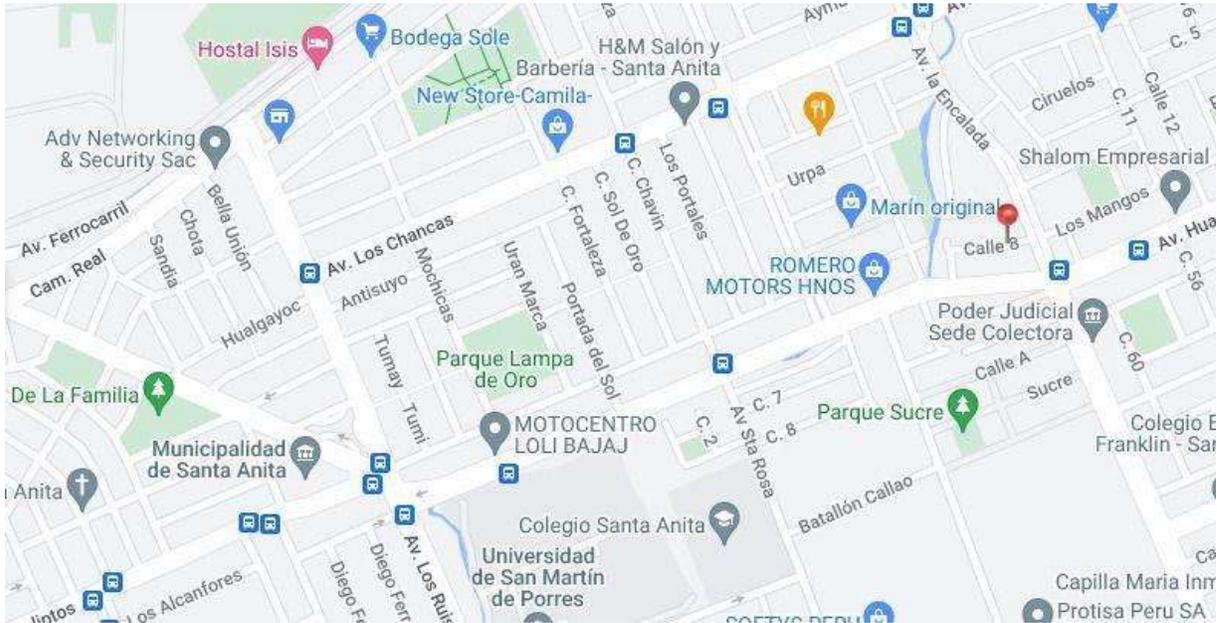


GINO JAVIER MORALES ALVARADO

REPRESENTANTE LEGAL*

ANEXO H.

Croquis



Comentario: Se presenta el croquis donde actualmente se encuentra la segunda oficina central de la empresa, ubicada en la Av. Colectora con Metropolitana del distrito de Santa Anita.

Foto de la empresa (PARTE EXTERNA)



COMENTARIO: Se presenta como evidencia la foto de la entrada de la oficina de la empresa

PÁGINA WEB



COMENTARIO: Se presenta la página web oficial de la empresa