



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

Gestión de operaciones y toma de decisiones operativas en
una empresa de transporte de carga, Lima

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada de Administración

AUTORA:

Cercado Rodriguez, Lily (orcid.org/0000-0003-4277-9860)

ASESOR:

Dr. Espinoza Agurto, Carlos Aurelio (orcid.org/0000-0003-4246-1991)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA:

Dedico este estudio de investigación a mis tíos por estar siempre presente y al tanto de mi educación y a mi docente por los conocimientos adquiridos durante el último ciclo.

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a mi alma máter por desarrollarme como un buen profesional, y también por los incentivos de mejora continua, que se vio reflejado en mi trabajo final.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA AGURTO CARLOS AURELIO, 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: "Gestión de operaciones y toma de decisiones operativas en una empresa de transporte de carga, Lima.", cuyo autor es CERCADO RODRIGUEZ LILY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 25 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA AGURTO CARLOS AURELIO DNI: 08283815 ORCID: 0000-0003-4246-1991	Firmado electrónicamente por: CAESPINOZAAGU el 26-07-2023 15:30:50

Código documento Trilce: TRI - 0618698





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CERCADO RODRIGUEZ LILY estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de operaciones y toma de decisiones operativas en una empresa de transporte de carga, Lima.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He 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 asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
LILY CERCADO RODRIGUEZ DNI: 48329885 ORCID: 0000-0003-4277-9860	Firmado electrónicamente por: LCERCADOR el 05-07- 2023 22:11:56

Código documento Trilce: TRI - 0573832



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CÁRÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRAFICOS Y FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Validación de expertos</i>	40
Tabla 2. <i>Fiabilidad de la variable gestión de operaciones</i>	41
Tabla 3. <i>Fiabilidad de la variable toma de decisiones operativas</i>	41
Tabla 4. <i>Frecuencias de la variable gestión de operaciones</i>	41
Tabla 5. <i>Frecuencias de la variable toma de decisiones operativas</i>	41
Tabla 6. <i>Frecuencias de la dimensión operación</i>	42
Tabla 7. <i>Frecuencias de la dimensión integración de procesos</i>	42
Tabla 8. <i>Prueba de normalidad gestión de operaciones y toma de decisiones</i>	21
Tabla 9. <i>Tabla cruzada de gestión de operaciones y toma de decisiones</i>	21
Tabla 10. <i>Aplicación del estadístico: hipótesis general</i>	22
Tabla 11. <i>Tabla cruzada dimensión operación y toma de decisiones</i>	22
Tabla 12. <i>Aplicación del estadístico: hipótesis específica 1</i>	23
Tabla 13. <i>Tabla cruzada dimensión operación y toma de decisiones</i>	23
Tabla 14. <i>Aplicación del estadístico: hipótesis específica 2</i>	24
Tabla 15. <i>Tabla cruzada integración de procesos y toma de decisiones</i>	24
Tabla 16. <i>Aplicación del estadístico: hipótesis específica 3</i>	25
Tabla 17. <i>Tabla cruzada dimensión productividad laboral y toma de decisiones</i>	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Histograma de frecuencias de la variable gestión de operaciones.....</i>	17
Figura 2. <i>Histograma de frecuencia de la variable toma decisiones.....</i>	17
Figura 3. <i>Histograma de frecuencias de la dimensión operación.....</i>	18
Figura 4. <i>Histograma de frecuencia de la dimensión integración de procesos.....</i>	18
Figura 5. <i>Histograma de frecuencias de la dimensión productividad laboral.....</i>	19

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general comprobar la relación entre la gestión de operaciones y toma de decisiones operativas en una empresa de transporte de carga, la metodología fue aplicada con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental-transversal, el propósito de esta investigación fue estudiar a la variable gestión de operaciones cuyas dimensiones fueron operación, integración de procesos y productividad laboral, para la segunda variable cuyas dimensiones fueron planificación, procesos y resultados. La población para este trabajo de investigación fueron los trabajadores de la empresa de transporte de carga, con una muestra censal de 135 colaboradores se utilizó como instrumento el cuestionario, con una escala de valoración fue de tipo Likert. Se concluyó mediante el Rho Spearman que existe correlación de 0,807 demostrándose una correlación positiva muy fuerte estableciendo la relación entre gestión de operaciones y toma de decisiones operativas, se obtuvo una Sig. de $,000 \leq 0,05$; por eso, se confirma la aprobación de la hipótesis alterna.

Palabras clave: Gestión, operaciones, toma de decisiones, procesos.

ABSTRACT

The present research had the general objective of verifying the relationship between operations management and operational decision-making in a cargo transportation company, the methodology was applied with a quantitative approach, of a non-experimental-transversal design, the purpose of this The research was to study the operations management variable whose dimensions were operation, process integration and labor productivity, for the second variable whose dimensions were planning, processes and results. The population for this research work were the workers of the freight transport company, with a census sample of 135 collaborators, the questionnaire was used as an instrument, with a Likert-type assessment scale. It was concluded through the Rho Spearman that there is a correlation of 0.807, demonstrating a very strong positive correlation establishing the relationship between operations management and operational decision making, a Sig. of $.000 \leq 0.05$ was obtained; therefore, the approval of the H_a is confirmed.

Keywords: Management, operations, decision making, processes.

I. INTRODUCCIÓN

El crecimiento del mercado de transporte fue incentivado por el comercio mundial que logró alcanzar nuevos hitos históricos en los últimos años, ya que tras recuperarse de la pandemia Covid –19 impulsó la demanda. Diferentes factores dentro de los mercados, como la expansión de la industria de comercio electrónico y estos son los que han ayudado al mercado global de transporte de carga desde el 2021 y se espera que se modere en 2022. La gestión de operaciones se usa para administrar y controlar eficientemente los recursos de una empresa con el fin de proteger la satisfacción del consumidor. Entonces, en una organización de transporte, es importante enviar todos los productos del cliente a tiempo. Las decisiones operativas son decisiones que se toman para la administración diaria de una empresa, así como la planificación de una empresa encargada del día a día del transporte de carga, lo cual se realizará mediante el control de la gestión (Romero et al, 2020). De la misma manera cuando una empresa no cuenta con una buena planificación estratégica que resuelvan las problemáticas sobre la gestión de operaciones va a generar deficiencias, lo que va a provocar que la empresa tenga problemas en su rentabilidad, pérdida de clientes y competencia dentro del mercado al cual está dirigido sus productos o servicios. (Santos 2019)

Respecto al problema por analizar, se evidencian escenarios de diferentes contextos.

Según Neira (2019), en su investigación realizada en Colombia indicó que es adecuado el cumplimiento de las expectativas de control, ya que va a ayudar a realizar fácilmente la toma de decisiones adecuadas, esto siempre para obtener una mejora en los procesos y las operaciones sean realizados con eficiencia teniendo en cuenta sus controles y mediciones, esto lo menciona en el estudio que realizó sobre una alternativa de un proceso de decisión táctica y operativa lo que busca controlar la paquetería en una compañía de transporte, donde llego a la conclusión de que la investigación tiene pertinencia y validez y que el instrumento para controlar sea monitoreado de forma online en los diferentes procesos para que cuente con datos en tiempo real y pueda detectar desviaciones en los procesos, lo cual va a disminuir los tiempos de entrega y harán sentir a los clientes más satisfechos.

Asimismo, Duran et al. (2018), nos menciona que las organizaciones ya sean pequeñas o grandes y se encuentren consolidadas o no dentro del mercado deben estar siempre preparadas para los cambios constantes y como adaptarse a ello, por ello, en su estudio herramientas que ayuden a tener una mejora en la gestión de operaciones en una compañía de servicios, llegó a la conclusión que mejorar día a día los procedimientos en la cadena de suministros mejora las repuestas en la gestión de operaciones, por lo tanto también va a permitir tener conocimiento de la relevancia de los RRHH y la toma de decisiones relevantes en busca de manejar de manera más eficiente la gestión de operaciones.

En el ámbito nacional tenemos la investigación, Navarro (2022), menciona que tener una gestión de operaciones dentro de una empresa es de vital relevancia, toda vez que es indispensable en lograr el funcionamiento de las mismas, teniendo la responsabilidad de englobar la información y suministrar los recursos, esto lo menciona en su estudio que realizó sobre la gestión del proceso operativo y la toma de decisión en una empresa de servicios. Concluyó que tener una buena gestión conlleva a tener información relevante que va a permitir a la toma de decisiones a tener una mayor validez, y esto va a impactar en incrementar los niveles de la productividad y fidelización de los consumidores.

Asimismo, Agurto (2018), comenta en su estudio que realizó sobre las gestiones en las operaciones para tener una mejora en la competitividad operacional en una compañía de transporte, menciona que la gestión de operaciones incide en el rendimiento de forma eficiente en la productividad de los procesos, donde también afirma que hay una enorme conexión entre la administración de procesos con el monitoreo y revisiones que la organización genera. Por ello, concluye que la rentabilidad en números porcentuales aumento un 30% esto debido a las constantes mejoras operativas, generando una satisfacción en los clientes y le va a permitir tener mayor competitividad dentro de los mercados actuales.

La investigación ejecutada resaltó la importancia de analizar la asociación entre las variables estudiadas, focalizado en la compañía de servicios, en el cual se pudo observar problemas en las actividades que se realizan para brindar un buen servicio, como la falta de control en los procesos realizados para la correcta entrega de la carga, falta de control de actividades para el mantenimiento mecánico de los vehículos y la falta de planeación de operaciones como manejo de stocks de repuestos y vehículos antiguos; lo que lleva a tener como resultado los cambios en la productividad de la empresa, ya que está asociado directamente con cumplir en el tiempo establecido la entrega de las cargas solicitadas, donde la mayor exigencia se presenta en el traslado de los productos solicitados, y también va a afectar la confianza de los clientes. Asimismo, también se pueden observar dificultades referentes a la toma de decisiones dentro de la compañía, como la falta de motivación y confianza por parte de cada uno de los trabajadores al momento de tomar alguna decisión en sus actividades que realizan o en el área que están encargados, lo cual causa un problema mayor en la compañía por pérdida de valor en el mercado de transportes.

Según lo analizado se estableció la problemática general siguiente; ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de operaciones y la toma de decisiones operativas en una empresa de transporte de carga, Lima?, y como las problemáticas específicas se establecieron ¿Cuál es la relación que existe entre la operación y la toma de decisiones en una empresa de transporte de carga, Lima?, ¿Cuál es la relación que existe entre la integración de procesos y la toma de decisiones operativas en una empresa de transporte de carga, Lima?, y ¿Cuál es la relación que existe entre la productividad y la toma de decisiones operativas en una empresa de transporte de carga, Lima?.

Referente a la justificación de la investigación, Ñaupas et al. (2018), establecen que la justificación teórica, consta en indagar para adquirir nuevas ideas que contribuyan a evidenciar valiosa información, teniendo como referentes a diversos teóricos que han contribuido a la investigación académica y que proponen sobre un problema específico, por lo tanto, en el aporte teórico se tienen en cuenta nuevos conceptos, doctrinas y teorías afines a las variables de estudio en equipo que valdrán de respaldo para el estudio. Asimismo, con respecto a la justificación metodológica dicen que se

refiere a la innovación de novedosas estrategias para adquirir informaciones validadas. Se empleó el cuestionario para conseguir la información de la unidad de análisis que fueron encuestadas y después poder analizarlos y brindar respuestas a la problemática que presenta la compañía de servicios. Además, sobre la justificación social, Fernández (2020), menciona que es el análisis que se realiza para proponer nuevos aportes que puedan ayudar a una problemática que impacta al grupo social. Es decir, por su relevancia social nos permite contribuir con la sociedad al tener más carros para transportar las distintas cargas de los productos que sean necesarios en cada rincón del país. Finalmente siendo importante al momento de evaluar cómo es que la gestión de operaciones va a permitir mediante una planificación de sus objetivos a corto o largo plazo para tomar mejores decisiones.

De esta manera se estableció el objetivo general, que es determinar la relación entre gestión de operaciones y la toma de decisiones operativas en una empresa de transporte de carga, Lima; como objetivos específicos se establecieron; determinar la relación entre operación y la toma de decisiones operativas en una empresa de transporte de carga, Lima, determinar la relación entre integración de procesos y la toma de decisiones operativas en una empresa de transporte de carga, Lima, y establecer la relación entre productividad laboral y la toma de decisiones operativas en una empresa de transporte de carga, Lima.

Luego se estableció la siguiente hipótesis general: La gestión de operaciones se relaciona de manera significativa con la toma de decisiones operativas en una empresa de transporte de carga, Lima. Además, las hipótesis específicas fueron: La operación se relaciona de manera significativa con la toma de decisiones operativas en una empresa de transporte de carga, Lima, la integración de procesos se relaciona de manera significativa con la toma de decisiones operativas en una empresa de transporte de carga, Lima, y la productividad laboral se relaciona de manera significativa con la toma de decisiones en una empresa de transporte de carga, Lima.

II. MARCO TEÓRICO

La gestión de operaciones se considera como una herramienta clave, ya que a través de ello se va a poder tener una buena planificación, evaluación y control del bien o servicio que oferta la compañía a los consumidores, por otro lado, la toma de decisiones operativas son importantes, ya sea de manera individual o por cada departamento, ya que su finalidad es tener conocimientos sobre utilizar correctamente el recurso económico, financiero, humano; además la información y tiempo con el fin de tener un impacto positivo en los consumidores.

A continuación, se presentan los antecedentes internacionales y nacionales, los cuales me permitirá realizar la discusión de los resultados evaluados, los cuales están conformados por investigaciones que contribuyen a los hallazgos y aportes valiosos en el estudio realizado.

Según Urueta (2021), en su investigación titulada Auditoría operacional en las compañías de transporte terrestre de carga pesada. Su finalidad fue favorecer realizando una auditoría, la justificación de los métodos estratégicos a reconocer. El estudio es transversal / descriptivo, no experimental, población de 139 empresas, la muestra fue no probabilística e intencional; los instrumentos usados fueron documentales, entrevistas de gestión e información de gestión sobre el desempeño observado. El resultado sobresaliente fue la falta de un sistema de análisis de la información económica. Donde al final se concluyó que las auditorías de gestión permiten identificar los procesos y la eficiencia de los controles existentes y evaluar los peligros a los cuales está expuesto el negocio en el mercado.

Vintimilla et al., (2020), en su estudio titulada gestión de operaciones como herramienta de desarrollo en compañías de transporte de carga, donde su finalidad fue realizar un análisis. Siendo descriptiva, no experimental, y una muestra de 65 personas. En conclusión, el mercado de transporte de carga representa un grupo importante para el progreso de la economía de la nación, toda vez que 90% de los productos se comercializa en sus diferentes variantes se moviliza mediante el transporte de carga, por lo cual es esencial para las compañías disponer con una administración de operaciones propicio para la eficacia interna – externa de los servicios ofrecidos por la compañía.

Torres et al., (2020), en su investigación llamada Tipo de administración en la gestión de las relaciones con el cliente, para compañías de transporte en el Ecuador. Su propósito fue perfeccionar el servicio a los clientes. El estudio fue con un enfoque mixto, su unidad de análisis de investigación fue conformada por los consumidores de la empresa; los instrumentos empleados fue la encuesta. Los resultados que fueron obtenidos brindan información concreta que en la organización existen diferentes desaciertos referentes a las gestiones de operaciones dentro de las organizaciones.

Montero, (2020) en su trabajo gestión de operaciones y la satisfacción en los usuarios en una empresa de transporte. En su investigación en el cual su principal finalidad fue establecer cuál fue la influencia de la gestión de operaciones en la satisfacción de los consumidores, el cual empleó una muestra de 168 personas para determinar los datos el cual obtuvo al realizar la encuesta en una empresa de transporte de carga. Realizó un cruce entre las variables demostrando que hay una relación entre ellas.

Izquierdo y Vidal (2021), en su investigación eficiencia operativa en la proyección de procesos en la empresa ETP Logística y Transporte SAS. Donde tuvo como objetivo crear un plan de intervención que modifique de manera perfecta la actividad operacional en la planificación de los procesos. Este trabajo empleó un diseño no experimental, la encuesta que se empleó fue a los empleados de la compañía. Los hallazgos que se consiguieron evidenciaron que la organización no está aprovechando las oportunidades, tampoco está contrarrestando las debilidades externas. Se concluyó que la empresa consigue que sea sostenible dentro del alto mercado competitivo siempre.

A continuación, se presentan las referencias nacionales, estas investigaciones brindan un aporte que contribuirán al estudio que realizo.

Maceda et al., (2022) en su investigación cadena de suministros y toma de decisiones en la empresa CLP Operador Logístico SAC. Callao, 2022. Su finalidad fue establecer la manera que se relacionan las variables expuestas en el estudio. De enfoque cuantitativo, no experimental, transversal-correlacional. la encuesta que se empleó fue a 30 trabajadores y la muestra fue censal. Al final el estudio nos muestra los resultados que el 93.33% de las personas encuestadas piensan que la gestión de operaciones es regular, además, el 90% indica la toma de decisiones es regular. Se obtuvo un sig. de ,000 el cual es menor a 0.05, y al aplicar Spearman se encontró una relación de 0,899 demostrando que se presenta una relación positiva muy fuerte entre la variable uno y la variable dos.

Vega, (2021) en su investigación donde tuvo como principal objetivo determinar cómo se relacionan la gestión de procesos y la toma de decisiones en el área de almacén de la empresa VSI Industrial SAC, Lurín, 2018. Donde empleó un enfoque cuantitativo, no experimental, su población fue de 22 colaboradores, obteniendo una significancia bilateral de ,000<0.05, con una correlación de Pearson =0.934, demostrando que existe una relación significativa, evidenciando que la mayoría del proceso de los almacenes se ven influenciados por la toma de decisiones dentro de la compañía.

Flores et. Al., (2022) en su tesis su objetivo es establecer si se relacionan la gestión por procesos y calidad de servicio, mediante los datos obtenidos a través de los trabajadores de la organización, en la investigación ejecutada se empleó un enfoque cuantitativo, correlacional, y se usó el diseño transeccional correlacional-causal. En conclusión, en la investigación realizada al momento de realizar el estadígrafo de Spearman se obtiene una correlación de ,476 donde hay una relación moderada y obtuvo una significancia estadística de ,002< 0,05. En consecuencia, se establece una conexión entre la gestión por procesos y calidad de servicio, donde al mejorar los procesos se va a obtener una mejor calidad de servicio.

Tarazona, (2021) en su investigación gestión de operaciones y la calidad de servicios en una compañía de transporte, Callao 2021. En su investigación realizada donde busca relacionar las dos variables de estudio, de enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, el instrumento que se empleó fue la encuesta, con una muestra de 218 usuarios. La significancia entre las dos variables de estudio fue $,000 < 0,05$, se empleó Rho de Spearman donde su resultado fue 0,936 representando una relación positiva perfecta, demostrando que entre las variables existe una correlación, por lo que al tener mejor control de los procesos se podrá brindar una mejor calidad en los servicios brindados.

Puza (2019) en su trabajo gestión por procesos y la toma de decisiones en una compañía Transporte Paradox S.A.C, Lurín, 2019. Tiene como finalidad determinar si se relacionan ambas variables de estudio. La población que se empleó fue 50 trabajadores. La metodología que se empleó fue de enfoque cuantitativo y correlacional, no experimental. También empleó una encuesta para adquirir información, se encontró un Rho 0,866 estableciendo así una relación positiva muy fuerte, también obtuvo una significancia de $,000$ que fue menor a 0,05. Por consiguiente, la mejora en la gestión de procesos también ayudará a que las decisiones tomadas sean más precisas y estratégicas.

Baldeón (2019) en su investigación que tiene como título las decisiones gerenciales y las operaciones logísticas en la empresa Javaro S.A.C. donde su finalidad fue relacionar las dos variables en los colaboradores de la empresa. Dentro del estudio el enfoque que se empleó fue cuantitativo, no experimental y su muestra fue a 51 colaboradores, el instrumento que se empleó en la investigación fue la encuesta. Teniendo al final como respuesta que hay una relación directa y moderada entre las dos variables con un Rho de 0,614, y una significancia de $0,000 < 0,05$. En conclusión, se estableció que hay una asociación de la variable uno y la variable dos, y que tomar decisiones acertadas conllevarán a la mejora de las operaciones logísticas.

Bobadilla (2018) en su investigación que realizó sobre la toma de decisiones y la productividad laboral en JCODEE S.A.C Lima, Los Olivos 2018. Su finalidad consistió en determinar si se relacionan las dos variables. Fue aplicada, no experimental y transversal, se empleó una encuesta a 45 colaboradores fue una muestra censal. Obteniendo como resultado un Rho de 0,877 y una significancia de $0.00 < 0.05$, lo cual nos demostró que, si hay relación entre las dos variables de estudio, nos muestra una relación positiva muy fuerte.

De acuerdo a la primera variable de estudio, gestión de operaciones se han hallado los siguientes conceptos:

La gestión de operaciones se centra en implementar y controlar los procesos dentro de una compañía y en términos generales se encarga de diferentes tareas de gestión, los cuales tienen conexión directamente con la producción y creación y desarrollo de servicios. Por otro lado, menciona que se trata del diseño, evaluación y mejora del sistema que produce y entrega los servicios y productos de una compañía. (Flamarique, 2017).

Se trata de la organización, planeación y control de las actividades, desde la obtención de los suministros, producción y llevar el producto o servicio final a los clientes, con la finalidad de complacer a los demandantes y sus necesidades de forma eficiente y a un menor costo, esto va a ayudar a que la compañía tenga un mejor manejo de los procesos dentro de la compañía. (Medina-León, et al., 2019).

Primera dimensión, operación se centra en la producción donde se tiene maquinarias, operadores y materiales, donde su eficacia se va a relacionar con las decisiones tomadas y donde se ve involucrada los recursos empleados, las metas y las estrategias que establecen los procedimientos de la producción y que contribuyen a las metas obtenidas. (Arango-Serna, et al., 2017).

Segunda dimensión, la integración de procesos es incorporar una secuencia de acciones realizadas donde intervienen personas que elaboran tareas específicas, los cuales trabajan en conjunto para lograr una meta u objetivo determinado. (Lloré, 2021).

Tercera dimensión, la productividad laboral servirá de apoyo para poder calcular la conexión que existe de acuerdo a la cantidad de producto, como también los recursos que se utilizaron para obtener ese resultado. Así, la productividad del trabajo es la relación entre el trabajo realizado o los bienes que un individuo produce en su labor y los recursos que ha utilizado para lograr dicho producto (Prada et al., 2020).

Respecto a la variable toma de decisiones operativas se ha podido destacar las siguientes definiciones:

Las decisiones operativas es un proceso comercial esencial que tiene enormes implicaciones para la rentabilidad y la longevidad de una empresa. (Mori et al., 2021)

Asimismo, la toma de decisiones operativas tiene como una de las principales funciones realizarse diariamente en la empresa, probablemente tomando muchas decisiones, algunas de las cuales son rutinarias, sin embargo debemos ser muy cuidadosos en realizarlas. Es para nada sencillo que se logre tomar las decisiones correctas, siendo el resultado de un proceso mental organizado y laborioso (Barreto, 2020).

De la misma forma todos los días se toman decisiones cuyas consecuencias nos impresionan tanto positiva como negativamente. Lo mismo ocurre con los negocios, en la práctica se toman diferentes tipos de decisiones que determinan su futuro en un período de tiempo, que podrían llevar a tener buenos resultados, pero también a la frustración (Navia et al., 2018).

Primera dimensión, la planificación es el plan elaborado para llevar a cabo la gestión del día a día de la empresa, es decir, los propósitos a alcanzar instantáneamente o en periodos cortos de trabajo. Estas decisiones pueden ser tomadas por empleados individuales o por los respectivos departamentos. Donde las decisiones técnicas van a tener la principal función de prevenir el futuro de la compañía que nos ayude a obtener resultado en un período de tiempo. Estas decisiones son implementadas por la administración de la compañía en relación de situaciones que pueden implicar diversos valores de peligro (Londoño, 2020).

Segunda dimensión, los procesos mejorados de gestión de la información conducen a una mejor toma de decisiones. Una disposición es una deliberación que tiene en cuenta el mayor importe y disposición de indagación relevante para el problema. En el escenario actual, el big data favorece analizar grandes cantidades de datos, hacer predicciones sobre beneficiarios y participantes, analizar requerimientos de los beneficiarios, y consentir un acceso rápido a la sistematización en las que está implicada la compañía (Oviedo et al., 2018).

Tercera dimensión, el resultado es la importación de solicitudes se puede rediseñar para reducir el tiempo necesario para ingresar la solicitud y realizar de manera específica y satisfacer a las demandas de los consumidores. La fecha límite no solo disminuye, sino también el costo al eliminar ciertas etapas del proceso que no aumenta el valor, lo que conlleva a disminuir las actividades. (Atehortúa y Mejía, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

Aplicada

Para Vargas (2020), se caracteriza por la indagación de usar o aplicar información obtenida, para después organizar y llevarla a la práctica. La información del resultado logrado para ser ordenados, organizados de manera precisa para conseguir observar la realidad de la problemática. En consecuencia, la investigación será aplicada.

Hernández (2015) nos dice que al utilizar el enfoque cuantitativo en un estudio de procesos que da inicio desde una idea, se van a tener y se van a formular las interrogantes del estudio, las variables y las que se va a realizar en el estudio, para poder medir y probarlos en un contexto preciso y obtener conclusiones. Por lo tanto, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se empleó la encuesta.

3.1.2 Diseño de investigación:

No experimental

Noriega (2019), no hay intención de manipular las variables de estudio, se observa, se describe, analiza y se busca obtener información sistematizada. Por lo tanto, en la investigación se utilizará el diseño no experimental ya que, es aquel donde no se modifica, cambia ni manipula las variables, sino solo se remite la observación de los hechos según su realidad.

Transversal

Según Álvarez (2021), es aquel estudio en el cual se cuantifica una sola vez las variables y los datos obtenidos para analizarlas, en uno a más conjuntos definidos en un tiempo establecido. En conclusión, en el estudio realizado se analizaron los datos de las variables recopiladas durante el año 2023.

3.1.3 Nivel de investigación:

Correlacional

Para Vargas (2020), tiene la intención de ejecutar la investigación que correlacionan las dos variables, donde se evalúan cada una de sus particularidades, donde se puede observar si existe o no una relación con la variable de estudio y poder ejecutar un análisis correlacional.

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual:

La gestión de operaciones es planificar y controlar las actividades de producción de los productos y servicios que se gestionan dentro de una compañía y también organizar los diferentes procesos que hay al momento de elaborar un servicio. (Flamarique, 2017).

Define a la toma de decisiones operativas como procesos comerciales esenciales que tienen enormes implicaciones para la rentabilidad y la longevidad de una empresa. La toma de decisiones es sensata, donde se evalúa los riesgos y beneficios potenciales de cada decisión tomada. (Mori et al., 2021).

Definición operacional

La gestión de operaciones se fundamenta en cómo la empresa planifica, controla y evalúa las actividades que se elaboran en la compañía de servicios. De tal manera se dimensionó la variable en operación, integración de procesos y productividad laboral.

La toma de decisiones operativas va a servir a los trabajadores para plantearse un propósito de demostrar confianza y motivación para tomar decisiones en sus tareas diarias que realizan los mismos que puedan beneficiar al desarrollo de la empresa. De tal manera se dimensionó la variable en planeación, procesos y resultados.

Indicadores de las variables

Se dimensionó a la primera variable, gestión de operaciones en operación, integración de procesos, productividad, para ello se anexaron como indicadores a evaluación y

desempeño, eficiencia, recursos, definir las necesidades, planeamiento de metas motivación y resultados alcanzados.

Se dimensionó a la segunda variable, toma de decisiones operativas en planeación, procesos y resultados, para ello se anexaron como indicadores a decisiones gerenciales, eficiencia y eficacia, control interno, planificación, recurso material, recurso humano, rentabilidad, conocer el destino de los recursos.

Escala de medición

Según Ochoa y Medina (2018) menciona que la escala ordinal tiene los niveles clasificados según rango, mostrando un orden escalonado. Por ello, se determinó esta medición.

En referencia al estudio, se utilizó la escala de Likert, considerando los siguientes valores de respuesta: N (1), CN (2), AV (3), CS (4), S (5).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Hernández y Mendoza (2018) dicen que es el conjunto de todos los casos que cumplen con determinadas especificaciones. Dicho esto, también se puede deducir que nos dicen que son elementos que van a cumplir con tener características similares cuáles van a ser parte del estudio para obtener resultados. En el presente estudio la población fue representado por 135 trabajadores en total.

Criterios de inclusión

Trabajadores de la compañía de transporte con contratos vigentes.

Criterios de exclusión

Trabajadores inactivos de la compañía de servicios, colaboradores jubilados, administrador y dueños de la compañía.

3.3.2 Muestra

Hernández y Mendoza (2018), indican que hace referencia a un grupo pequeño de la población establecida donde se va a recolectar información requerida y que debe ser representativa de esta. En ese sentido, en la investigación se consideró a los 135 trabajadores, se empleó una muestra censal, porque se consideró a toda la población.

La muestra censal es donde se va a considerar como muestra a todas las unidades de investigación. Según Ramírez et al., (2017).

Unidad de análisis

En esta investigación se consideró que cada uno de los trabajadores de la compañía será la unidad de análisis.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Hernández y Mendoza, (2018) mencionan que la recopilación de informaciones cuenta con variedades de técnicas de medición, las cuales pueden ser cuantitativas o cualitativas, las cuales son aplicadas para recolectar datos que se refieren a las variables del estudio. En este estudio se utilizó la encuesta como técnica por cada variable de estudio para obtener datos cuantitativos.

Instrumento

Según Salas, (2020) un cuestionario es un instrumento creado para obtener información tras definir las variables de un objetivo de investigación. Se utilizó el cuestionario el cual está compuesto por 30 preguntas y mediante la escala de medición de Likert.

Validez

Hernández (2014), menciona que la validez se alcanza empleando criterios de expertos. En este estudio la validación se encontró a cargo de profesores de la facultad de administración de la UCV. Según anexo N°4.

Confiabilidad

Según Maroco y García (2013), mencionan que Alfa de Cronbach es el método más utilizado en estudios psicométricos. En este sentido, se usó el coeficiente en la muestra piloto que consistió en 10 respuestas obtenidas de la totalidad de los encuestados. El resultado de fiabilidad de cada una de las variables de estudio se muestra en el anexo N°5 y anexo N°6 respectivamente.

3.5. Procedimientos

Para obtener datos se realizó la búsqueda en artículos científicos y tesis, los cuales proporcionaron información validada para lograr tener mejor comprensión sobre los conceptos de las variables y dimensiones. Así mismo se elaboró un cuestionario donde contiene las preguntas elaboradas de acuerdo a las dimensiones de cada variable, el cual fue validado por docentes especialistas y la fiabilidad estableció a través del Alfa de Cronbach. Se procedió a aplicar la encuesta a los trabajadores de la compañía de servicios mediante Google forms.

3.6. Método de análisis de datos

Para obtener resultado se hizo una recopilación de información utilizando la estadística descriptiva e inferencial, con herramientas como SPSS y Excel donde se procesó los datos obtenidos, análisis que ayudaron a elaborar los gráficos y tablas de cada variable y dimensión de estudio. Para comprobar las hipótesis establecidas en el estudio tanto específicas como generales se empleó la prueba inferencial, seleccionan a Spearman en función a la forma de distribución de datos.

3.7. Aspectos éticos

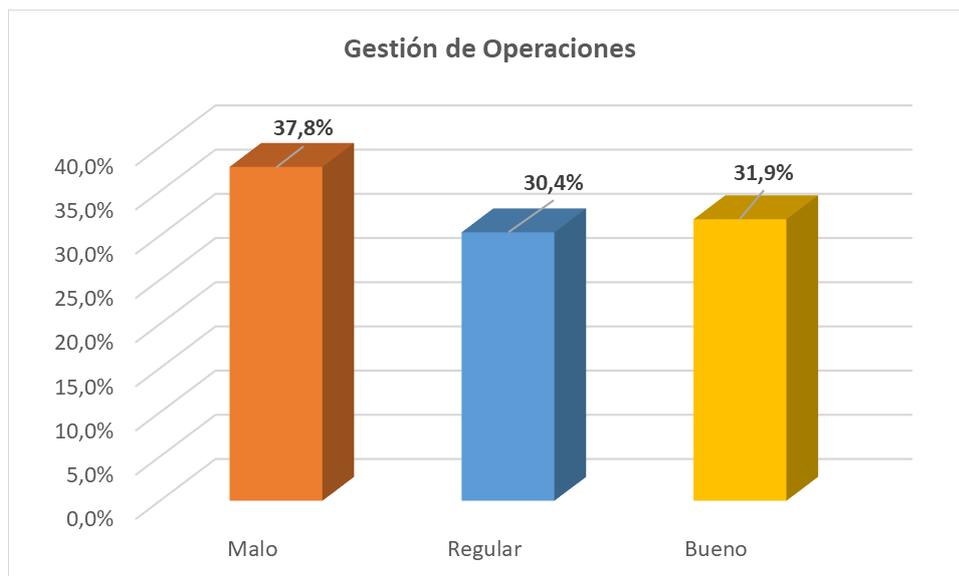
En el estudio se consideró el cumplimiento de los aspectos éticos, las normas implantadas en el Código de ética del Vicerrectorado de investigación de la UCV, teniendo en cuenta los principios de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia. Además, se consideró las normas APA y respetar los derechos de autor de cada una de las referencias citadas.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

Figura 1

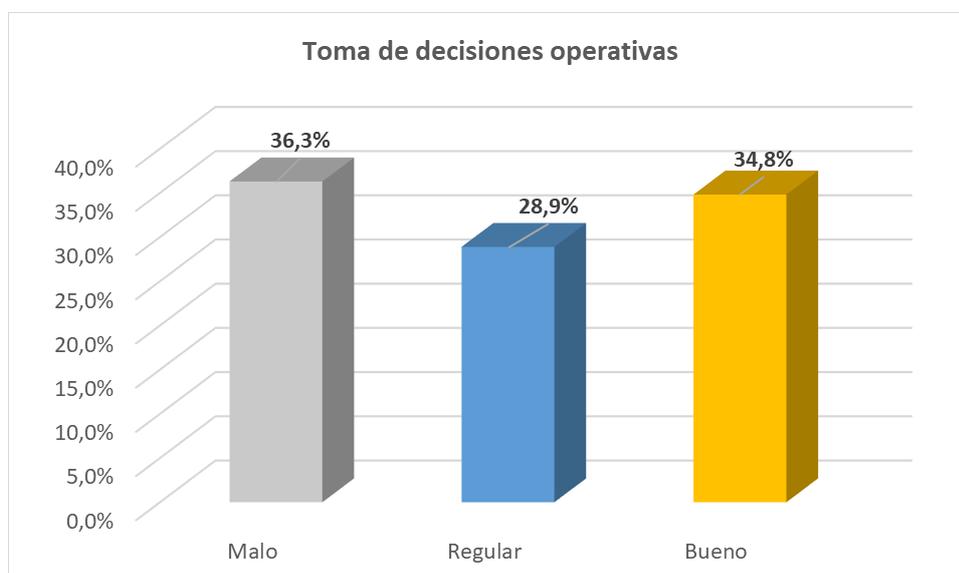
Histograma de frecuencias de la primera variable



Del total de colaboradores encuestados, el 37.8% indicó que la gestión de operaciones es mala, el 31.9% indicó que el nivel es bueno, mientras que el 30.4% mencionó que el nivel es regular. La empresa muestra un nivel malo en referente a la primera variable.

Figura 2

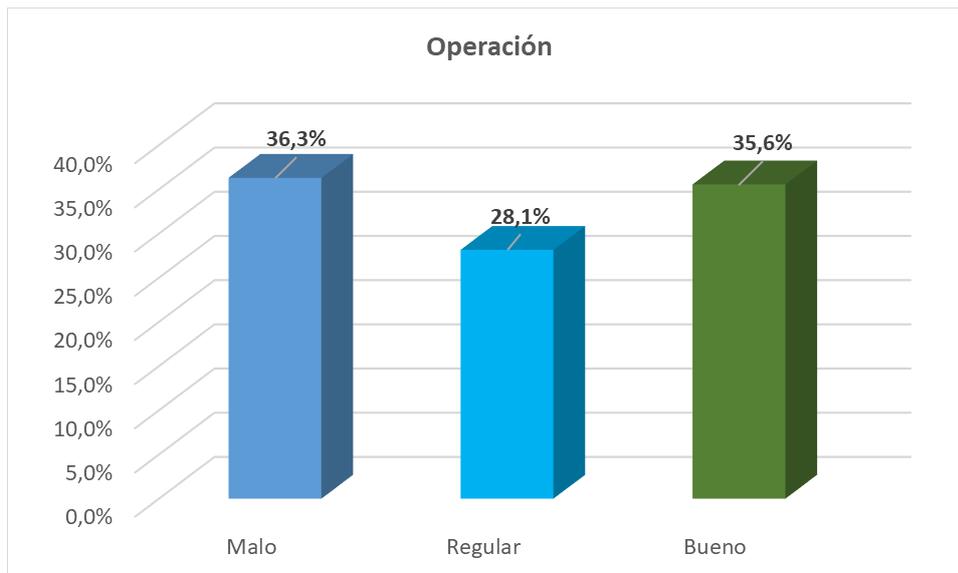
Histograma de frecuencias de la segunda variable



La totalidad de trabajadores que se encuestaron, el 36.3% ubicó la toma de decisiones operativas como mala, el 34.8% indicó que el nivel es bueno, mientras que el 28.9% mencionó que es regular. De acuerdo al indicador conseguido se puede decir que las decisiones operativas dentro de la compañía muestran un nivel malo.

Figura 3

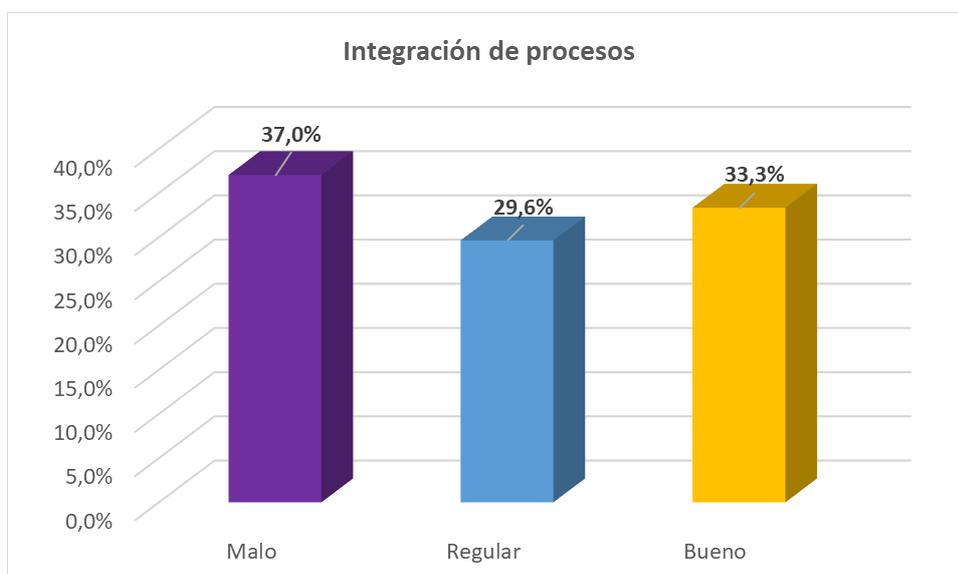
Histograma de la primera dimensión



La totalidad de trabajadores encuestados el 36.3% indicó que la dimensión operaciones es malo, 35.6% indicó que es bueno, mientras que el 28.1% mencionó que es regular. La empresa muestra un nivel malo en las operaciones.

Figura 4

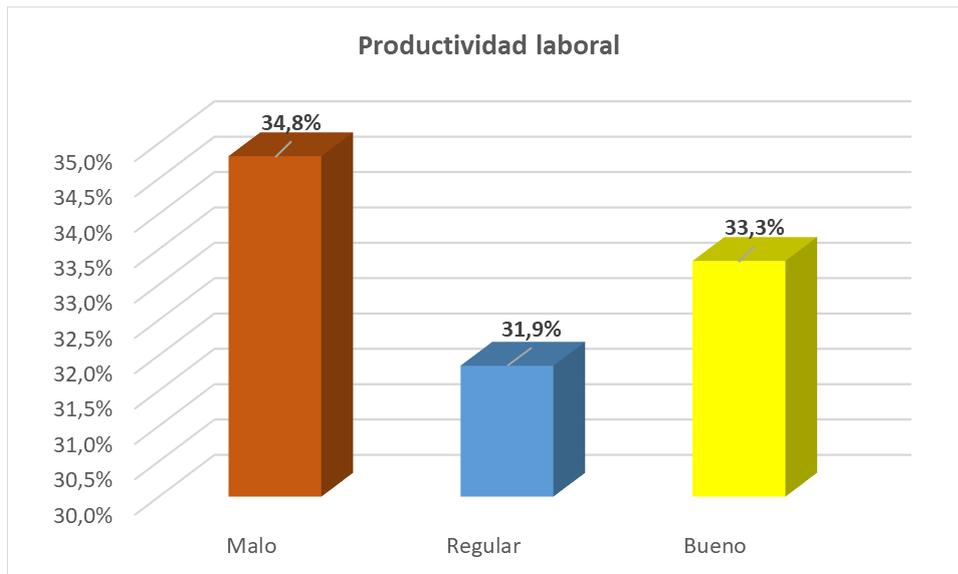
Histograma de la segunda dimensión



La totalidad de trabajadores que contestaron la encuesta, el 37% indicó el nivel de la variable integración de procesos es malo, el 33.3% reveló el nivel es bueno, mientras que el 29.6% mencionó que el nivel es regular. La compañía muestra un nivel malo en integración de procesos.

Figura 5

Histograma de la tercera dimensión



La totalidad de trabajadores que respondieron, el 34.8% indicó el nivel de la dimensión productividad laboral malo, el 33.3% concluyó que el nivel es bueno, mientras que el 31.9% mencionó que el nivel es regular. Los resultados muestran un nivel malo en productividad laboral en la compañía.

4.2 Estadística inferencial

Prueba de normalidad

Ho: La distribución de los datos siguen una distribución normal.

Ha: La distribución de los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 9*Prueba de normalidad de las variables*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de operaciones	,248	135	,000	,784	135	,000
Toma de decisiones operativas	,241	135	,000	,780	135	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Si el valor $p > 0.05$ los datos siguen una distribución normal.

Si el valor $p < 0.05$ los datos no siguen una distribución normal.

Al utilizar Kolmogorov el valor sig. de las dos variables de estudio es $,000 < 0,05$ por eso se va a admitir H_a y se va a descartar la H_0 , esto nos muestra que los datos no tienen una distribución normal. En consecuencia, se empleó Spearman para el análisis de las hipótesis.

Prueba de hipótesis general

H_0 : La gestión de operaciones no se relaciona de manera significativa con la toma de decisiones operativas en una empresa de servicios.

H_a : La gestión de operaciones se relaciona de manera significativa con la toma de decisiones operativas en una empresa de servicios.

Tabla 10*Tabla cruzada de las variables*

		Toma de decisiones			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Gestión de operaciones	Malo	39	10	2	51
	% total	28,9%	7,4%	1,5%	37,8%
	Regular	9	28	4	41
	% total	6,7%	20,7%	3,0%	30,4%
	Bueno	1	1	41	43
	% total	0,7%	0,7%	30,4%	31,9%
Total		49	39	47	135
% total		36,3%	28,9%	34,8%	100,0%

Tabla 11*Aplicación de Spearman: hipótesis general*

		Correlaciones		
			Gestión de operaciones	Toma de decisiones operativas
Rho de Spearman	Gestión de operaciones	Correlación	1.000	.807**
		Sig.	.	.000
		N	135	135
	Toma de decisiones operativas	Correlación	.807**	1.000
		Sig.	.000	.
		N	135	135

De la tabla 10 se muestra el % del cruce de variables donde un 28.9% de trabajadores encuestados percibe una mala relación respecto a la gestión de operaciones y toma de decisiones dentro de la compañía. En la tabla 11 podemos ver el Rho que al ser aplicada su coeficiente de correlación fue 0,807 de tal manera que afirma una relación positiva muy fuerte en ambas variables. Por otro lado, el sig. fue de 0,000 menor al establecido de 0,05. En consecuencia, se admite la H_a y se descarta la H_o .

Prueba de la primera hipótesis específica

Ho: La operación no se relaciona con la toma de decisiones operativas en una empresa de servicios.

Ha: La operación se relaciona con la toma de decisiones operativas en una empresa de servicios.

Tabla 12

Tabla cruzada de dimensión operación y toma de decisiones operativa

		Toma de decisiones			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Operación	Malo		37	10	2	49
		% total	27,4%	7,4%	1,5%	36,3%
	Regular		11	23	4	38
		% total	8,1%	17,0%	3,0%	28,1%
	Bueno		1	6	41	48
		% total	0,7%	4,4%	30,4%	35,6%
Total			49	39	47	135
		% total	36,3%	28,9%	34,8%	100,0%

Tabla 13

Aplicación de Spearman: hipótesis específica 1

Correlaciones				
		Operación	Toma de decisiones	
Spearman	Operación	Correlación	1.000	.776**
		Sig.	.	.000
		N	135	135
	Toma de decisiones	Correlación	.776**	1.000
		Sig.	.000	.
		N	135	135

Se muestra la interacción entre operación y toma de decisiones operativas, donde se visualizó que el 27.4% percibe una buena relación en la encuesta realizada a los trabajadores. En la tabla 10 como resultado de aplicar el Rho se obtuvo como resultado una correlación que fue de 0,776 afirmando una relación positiva muy fuerte.

Por otro lado, el sig. fue de ,000 menor a lo establecido para el estudio de 0,05, se admite la Ha y se descarta la Ho.

Prueba de la segunda hipótesis específica

Ho: La integración de procesos no se relaciona con la toma de decisiones operativas en una empresa de servicios.

Ha: La integración de procesos se relaciona con la toma de decisiones operativas en una empresa de servicios.

Tabla 14

Tabla cruzada de la dimensión integración de procesos y toma de decisiones operativas

			Toma de decisiones			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Integración de proceso	Malo		38	10	2	50
		% total	28,1%	7,4%	1,5%	37,0%
	Regular		9	21	10	40
		% total	6,7%	15,6%	7,4%	29,6%
	Bueno		2	8	35	45
		% total	1,5%	5,9%	25,9%	33,3%
Total			49	39	47	135
		% total	36,3%	28,9%	34,8%	100,0%

Tabla 15

Aplicación de Spearman: hipótesis específica 2

Correlaciones				
			Integración de proceso	Toma de decisiones
Spearman	Integración de proceso	Correlación	1.000	.723**
		Sig.	.	.000
		N	135	135
	Toma de decisiones	Correlación	.723**	1.000
		Sig.	.000	.
		N	135	135

Se muestra la interacción entre integración procesos y toma de decisiones, donde se mostró que el 28.1% percibe una mala relación de acuerdo a los trabajadores encuestados. En la tabla 12 podemos observar el Rho al momento de ser aplicada nos dio como resultado una correlación 0,723 que es una relación considerable muy fuerte entre las variables que se están estudiando. Por otro lado, podemos ver el sig. de 0,000 el cual está dentro del nivel establecido de 0,05, por ello, vamos a deducir que hay una relación de significancia, por eso se admite la Ha y se descarta la Ho.

Prueba de la tercera hipótesis específica

Ho: La productividad laboral no se relaciona con la toma de decisiones operativas en una empresa de servicios.

Ha: La productividad laboral se relaciona con la toma de decisiones operativas en una empresa de servicios.

Tabla 16

Tabla cruzada de productividad laboral y toma de decisiones operativas

		Toma de decisiones			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Productividad laboral	Malo	35	10	2	47
	% total	25,9%	7,4%	1,5%	34,8%
	Regular	7	27	9	43
	% total	5,2%	20,0%	6,7%	31,9%
	Bueno	7	2	36	45
	% total	5,2%	1,5%	26,7%	33,3%
Total		49	39	47	135
% total		36,3%	28,9%	34,8%	100,0%

Tabla 17*Aplicación de Spearman: hipótesis específica 3*

			Correlaciones	
			Productividad laboral	Toma de decisiones
Spearman	Productividad laboral	Correlación	1.000	.659**
		Sig.	.	.000
		N	135	135
	Toma de decisiones	Correlación	.659**	1.000
		Sig.	.000	.
		N	135	135

El cruce entre la productividad laboral y la toma de decisiones, los cuales fueron calificados por los trabajadores encuestados en una categoría mala de 25.9%. La tabla 14 nos muestra al momento de ser aplicada el Rho que entre las variables hay una correlación de 0,659 lo cual nos va a afirmar que existe una relación positiva considerable. Referente al sig. mostró un 0,000 el cual es menor al establecido en el estudio de 0,05, en consecuencia, se admite la Ha y se descarta la Ho, lo que muestra que hay asociación entre la dimensión y la variable.

V. DISCUSIÓN

El objetivo principal de este estudio fue determinar qué relación hay entre gestión de operaciones y decisiones operativas en una compañía de transporte de carga, Lima. Los resultados al aplicar Rho de Spearman se consiguió un nivel de sig. ,000 el cual es menor al establecido de 0,05, por eso se aceptó la ha. En cuanto al valor de Rho es 0,807 afirmando una relación positiva muy fuerte entre operaciones y las decisiones operativas, por lo tanto, si se logra mejorar la gestión de operaciones se va a lograr una mejor toma de decisiones. Este resultado tuvo similitud con lo mencionado por Navarro (2022), donde menciona que la gestión representa una estrategia para el control y el desarrollo de sus actividades, esto debido a que dentro de ellas se llevan a cabo los procesos los cuales pueden llegar a ser complejos y estructurados, en consecuencia, se solicita una responsable toma de decisión, con la finalidad de utilizar eficientemente los recursos, tiempo e información, con la finalidad de influir mejor en los clientes y cumplir con los objetivos planteados dentro de la compañía.

Los resultados que se obtuvieron tienen similitud con los antecedentes de estudios como Puza (2019) donde su trabajo consistió en establecer la asociación entre la gestión de procesos y toma de decisiones. En la evaluación del nivel de correlación de Rho 0,866 indicando una relación positiva muy fuerte. En consecuencia, los indicadores evidenciaron que la gestión de procesos tiene efectos positivos para la responsable toma de decisiones y también se confirma que las decisiones que se toman dentro de la compañía se encuentran relacionados a la gestión en general.

Así mismo, tiene relación con Maceda et al., (2022) en su investigación presentó como finalidad hallar la relación que hay entre la cadena de suministros y la toma de decisiones de la empresa Operador Logístico SAC, Callao, 2022. Asimismo, Según los resultados obtenidos nos muestra un ($r= 0,899$) lo que significa que existe una correlación positiva muy fuerte. En conclusión, los resultados demostraron que al contar con una buena gestión de operaciones se podrá tomar mejores decisiones dentro de la empresa, lo cual respalda al estudio que hay una conexión positiva y significativa entre gestión de operaciones y toma de decisiones.

El objetivo de la primera hipótesis específica fue establecer de qué manera se relacionan la dimensión operación con la variable toma de decisiones operativas. Referente al resultado del análisis, podemos deducir que la operación se relaciona con las decisiones operativas, al aplicar el Rho de Spearman cuya relación fue ,776, afirmando la relación positiva de nivel muy fuerte entre ambas, el sig. fue de 0,000 menor al establecido de 0,05, se admite H_a y se descarta la H_o .

Este resultado tiene similitud con el trabajo que realizó Baldeón (2019) el cual en su tesis su finalidad fue establecer la relación de las dos variables que son gestión de operaciones logísticas y toma de decisiones en la compañía Jevero S.A.C, 2019. Los indicadores evidencian una asociación moderada de ($r= 0,614$). Como respuesta, se determinó una relación entre las operaciones logísticas y la toma de decisiones. En conclusión, se puede decir que demuestra que a mayor nivel de operaciones logísticas mayor será el nivel de las decisiones tomadas o viceversa.

En el segundo objetivo específico, se va a tener que verificar de qué manera se relacionan la integración de procesos y toma de decisiones, mostró un Rho de ,723 esto muestra que hay correlación positiva considerable entre las variables, el valor sig. fue de ,000 que está dentro de lo establecido de 0,05 para realizar la investigación, de acuerdo a esto se va a aceptar la H_a .

Este resultado tiene similitud con Vega (2021), donde planeó establecer si la gestión de procesos y la toma de decisiones en el área de almacén de la empresa VSI Industrial SAC, Lurín, 2018 se relacionan entre sí. Se encontró como resultados una relación de Pearson $=0,934$, esto demuestra una correlación positiva entre las variables. En consecuencia, con este resultado se puede evidenciar que la integración, planificación y control de los procesos tiene conexión con la toma de decisiones operativas y la mejora en ellos va a tener resultados positivos para la empresa.

El tercer objetivo específico busca establecer la relación de productividad laboral y las decisiones operativas. Se logró determinar que la productividad laboral se relaciona con decisiones operativas, según el Rho de Spearman cuya relación fue ,659 el cual es una relación positiva considerable donde el resultado del sig. fue ,000 el cual se encuentra dentro de lo establecido de 0,05, y por ello se acepta la H_a en el estudio.

Este objetivo tiene relación con Bobadilla (2018) en su tesis cuya finalidad tuvo establecer la relación entre la toma de decisiones y la productividad laboral en JCODEE S.A.C Lima, Los Olivos 2018. Obteniendo como resultado de ($r= 0,877$), esto demuestra una relación positiva muy fuerte. En conclusión, evidenció que coexiste una correlación entre la toma de decisiones y la productividad laboral, ya que la toma de decisiones es una herramienta el cual busca el estudio de situaciones encontradas, para lo cual se apoya con estrategias para tomar nuevas soluciones, y para concluir con las decisiones operativas, donde a través de las adecuadas toma de decisiones se va a generar una productividad laboral óptima.

VI. CONCLUSIONES

Según la información que se obtuvo se presentan las siguientes conclusiones. En conclusión, al aplicar el Rho nos mostró como resultado que existe una correlación de 0,807 el cual va a afirmar que hay una relación positiva muy fuerte estableciendo la relación en las dos variables de estudio. Además, que el sig. fue ,000 menor al establecido de 0,05, por eso se admite la H_a y se descarta la H_o . En conclusión, si la compañía mejora su gestión de operaciones, planeando como llevar mejor sus procesos de control de los servicios que brinda, va a llevar a tomar decisiones más precisas y concretas, lo cual se traduce en la posibilidad de poder brindar un mejor servicio a los clientes de la compañía.

En conclusión, el objetivo específico número uno fue determinar cómo se relacionan la dimensión operación y la toma de decisiones. Se obtuvo como resultado final que nos brindó el Rho que hay un coeficiente de relación fue 0,776 el cual va a afirmar que hay una correlación positiva muy fuerte. Se obtuvo un sig. De ,000 el cual es menor al establecido de 0,05, por ello, se acepta la H_a . Por lo cual se concluye que las operaciones y la toma de decisión influyen en la productividad de la compañía así también son dos variables determinantes al momento de resolver conflictos que se presenten, en tanto ambos buscan una gestión eficiente tanto de los trabajadores como de la compañía.

El objetivo específico número dos, nos muestra como finalidad establecer la conexión entre integración de procesos y toma de decisiones operativas en una compañía de transporte de carga, Lima. Se concluyó que existe una relación de 0,723 nos demuestra una relación positiva considerable con integración de procesos y toma de decisiones operativas. El cual va a mostrar un sig. de 0,000 el cual es menor al establecido de 0,05, por eso en el estudio se acepta H_a . Por ello, al tener una buena integración de procesos se podrá tomar mejores decisiones operativas dentro de la compañía lo cual va a permitir obtener beneficios tanto para los trabajadores como para compañía, ya que las mejoras en los procesos llevan a mejores en la gestión.

Al establecer de qué manera se relacionan la productividad laboral y las decisiones operativas de la organización, Lima. Respecto a las hipótesis específicas, el sig. fue $,000 < 0,05$, por eso se admite la H_a y se descarta la H_o . En conclusión, mediante Spearman se consiguió una relación de 0,659 una relación positiva considerable, esto evidencia que al tener una mejor productividad laboral se tomará mejores decisiones operativas. En conclusión, tener un compromiso laboral conlleva a tener una productividad laboral eficiente, esto a llevar a mejorar las estrategias al momento de toma de decisiones operativas, a través de las planificaciones estratégicas, generando metas personales ayudando al crecimiento conjunto.

VII. RECOMENDACIONES

1.- Al final del estudio y con los descubrimientos encontrados, donde se demostró que existe una conexión entre la gestión de operaciones y toma de decisiones operativas, donde según los resultados dentro de la compañía no se encuentran manejando con eficiencia ninguna de estas dos variables. Por lo tanto, se le indica poder revisar, evaluar y fortalecer los procesos de control de las actividades, esto para tener un mejor control de los procesos. Primero, recibir los productos o bienes que serán trasladados. Segundo, implementar un cronograma (donde se va a registrar fechas de ingreso y salida de entrega de la carga). Tercero, revisar e identificar los productos si son perecibles, no perecibles, inflamables, frágiles, estas inspecciones son primordiales al enviar carga. Cuarto realizar el embalaje correspondiente para proteger la carga, para luego ser almacenados y posterior a ello ser transportados. Por último, llevar un control de carga y descarga para evitar pérdidas y retrasos en las entregas. Esto conlleva a tomar mejores decisiones según la información de llevar un correcto control de procesos.

2.- Referente al objetivo específico uno, se consiguió como resultado que existe una asociación entre operaciones y toma de decisiones. En conclusión, se recomienda a compañía en implementar un plan de operaciones para perfeccionar el conocimiento de las actividades de los procesos, lo cual va a permitir brindar un servicio de calidad. También se recomienda realizar actividades de mantenimiento preventivo a sus unidades de transporte, ello para asegurar la operatividad al momento de transportar y evitar pérdida de tiempo.

3.- Respecto al objetivo específico dos, según los datos que se obtuvieron se demostró una conexión ente integración de procesos y toma de decisiones operativas. Por lo tanto, se sugiere que la empresa invierta en las nuevas tecnologías, como el desarrollo de su propio aplicativo lo cual va a permitir al personal responsable darle seguimiento desde la central de la compañía y a los consumidores dar respuesta de la ubicación de sus productos en tiempo real, de esta manera tener mayor eficiencia en los procesos logísticos, esto va a ayudar a la gestión de operaciones a ser más eficiente y a la toma de decisiones más acertadas según la información que brinda el aplicativo.

4.- Respecto al objetivo específico tres, se demostró una conexión entre productividad laboral y toma de decisiones operativas. Por ello, se recomienda brindar motivación al personal, realizando una fijación de metas para el cumplimiento de los objetivos esto es vital para los trabajadores, se debe motivar demostrando los beneficios que obtendrán de cada decisión efectuada y brindar el soporte, y la con confianza necesaria en caso de presentarse situaciones difíciles y esto va a repercutir en la productividad por parte de los trabajadores, logrando beneficios para ellos como para la compañía.

VI. REFERENCIAS

- Atehortúa, T., & Mejía, L. (2018). *Tipos de decisiones con base en las herramientas de contabilidad de gestión en las empresas de confección*. [Tesis de pregrado, Universidad de Antioquia] Artículos de Revista en Ciencias Económicas. <http://tesis.udea.edu.co/handle/10495/14969>.
- Barreto, N. (2020). Análisis financiero: factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector comercial. *Scielo*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300129&script=sci_arttext&tlng=pt
- Bautista, C. (2019). *Aplicación de la gestión del transporte para mejorar la calidad de servicio en la operación de transporte de la empresa YOBEL SCM CARGO S.A., Surquillo – 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Lima Norte. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/75340>.
- Santos, C. (2019). Gestión Logística y su influencia para reducir costos operacionales en la empresa de transportes Ave Fénix SAC. *Revista Ciencia y Tecnología*, 15(3), 97-108. [2526-Texto del artículo-7853-1-10-20190916.pdf](https://doi.org/10.2526-Texto del artículo-7853-1-10-20190916.pdf)
- Bustamante, B. (2019). *Implementación de un sistema contable computarizado y su incidencia en la toma de decisiones en Transporte Ancro SRL, Santa Anita, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Trabajos de investigación. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23323>.
- Carranza, D., & Cornejo, J. (2018). *El sistema de detracciones y su impacto tributario y financiero en las MYPES del sector transporte de carga en Lima-Perú*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Lima, Perú. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624892/carranza_da.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Cedeño, R., & González, L. (2020). La gestión del proceso de transporte de carga para las empresas transportistas. *Redalyc*. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181562407004/181562407004.pdf>

- CONCYTEC. (2020). *Pautas para confeccionar la metodología de investigación científica*. Repositorio UNTUMBES-Institucional. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/2136>
- Flores Rodriguez, D. R., & Vega Lopez, F. E. (2022). Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de una Empresa de Transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021. [Espinoza SE.pdf \(ucv.edu.pe\)](#)
- García, R., Trujillo, J., & Mendoza, D. (2018). *Estructura de decisión de la problemática logística del transporte*. Repositorio Institucional UPTC. <https://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/2190>
- Gobitz, D. (2019). *Parque tecnológico de innovación y de investigación aplicada en acuicultura*. Concytec. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/656711>
- Gómez, I., & Brito, J. (2020). *Administracion de operaciones*. Ecuador. Editorial UIDE.
- Hernández, S., & Mendoza, R. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Huaman Coronado, J. (2023). Auditoría operativa y su incidencia en la gestión empresarial en una empresa de transporte de carga por carretera de la Av. La Cultura, Santa Anita, Lima 2020. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/656711>
- Izquierdo, A., & Vidal, B. (2021). *Eficiencia operativa en la planificación de procesos en la empresa ETP Logística y Transporte SAS*. Biblioteca Digital Minerva. <https://repository.ean.edu.co/handle/10882/10948>
- Loayza, G., Ortiz, J., & Sánchez, L. (2020). *Propuesta de gestión del desempeño en al área de operaciones de una empresa de transporte*. [Tesis de pregrado, Universidad del Pacífico]. M. Dirección de Personas. <https://hdl.handle.net/11354/2870>

- Londoño, J. (2020). Toma de decisiones basada en la productividad en Pymes manufactureras: aproximación desde la Lógica Difusa. *Redalyc*. <https://www.redalyc.org/journal/6381/638167728011/>
- Maraví, G., Chong, M., & Matuk, D. (2019). Impacto de la infraestructura en las operaciones logísticas Gestión de carga y entrega de mercancías. *Memoria Investigaciones en Ingeniería*. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=79fceec1-2d80-4cff-85a6-34bbe431a8cf%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=146061916&db=fua>
- Maraví, G., Matuk, D., & Chong, M. (2019). Impacto de la infraestructura en las operaciones logísticas Gestión de carga y entrega de mercancías. *EBSCO*. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=5&sid=2f0595e7-92ad-40de-a58c-592fb34625d6%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=146061916&db=fua>
- Mero-Vélez, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59>
- Miranda, E. (2021). *Determinación del costo de servicio de transporte de carga para la toma de decisiones operativas de la empresa Benana S.R.L. - Chiclayo, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Escuela de Contabilidad.<http://hdl.handle.net/20.500.12423/3683>
- Mori, P., Chavez, F., Chávez, R., Valladolid, A., & Merino, L. (2021). *Gestión competitiva y toma de decisiones operativas del presupuesto, dirección regional de comercio exterior y turismo de Amazonas*. Ecuador: Editorial Compás.
- Naranjo, E. (2021). Diseño de un plan estratégico para la empresa de transporte de carga pesada Translimssa ubicada en la ciudad de Guayaquil. *Google academico*. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/15130>

- Navia, M., Stefanu, Y., & Valdivia, A. (2018). Elementos de influencia en la toma de decisiones entre directores comerciales en empresas familiares. Estudio comparado de empresas de Cataluña (España) y Barranquilla (Colombia). *Redalyc*. <https://www.redalyc.org/journal/2816/281666568005/>
- Noriega, E. (2019). *Diseño de centro educativo de desarrollo experimental en Nuevo Pachacutec – Ventanilla*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Escuela Profesional de Arquitectura. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3132>
- Oviedo, M., Medina, A., & El Assafiri, Y. (2018). Procedimiento para la planificación operativa con enfoque de procesos en instituciones de Educación Superior, Ecuador. *Scielo*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000500379
- Prada, R., Rueda, M., & Ocampo, P. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral. *Revista Espacios*. <http://asesoresvirtualesalala.revistaespacios.com/a20v41n45/a20v41n45p06.pdf>
- Ramírez, J. (2018). *Diseño de una metodología de medición del impacto de la gestión logística de distribución en una empresa mayorista comercializadora de combustible*. [Tesis de Maestría, Universidad Militar Nueva Granada]. *Logística Integral*. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/18050>
- Reyes, I., Cadena, L., & De León, I. (2018). La importancia del análisis de los estados financieros en la toma de decisiones. *Google académico*. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/xikua/article/download/1247/4503?inline=1>
- Rodriguez, R., & Rosenstiehl, J. (2018). Gestión de operaciones y talento humano: un modelo de elección discreta. *Redalyc*. https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=cdi_doaj_primary_oai_doaj_org_article_94969d47fdb84b5ea621fa1d94cb182b&context=PC&vid=51UCV_INST:UCV&lang=es&search_scope=MyInst_and_CI&adaptor=Primo%20Central&tab=Everything&query=any,contai

- Romero, M., Torres, M., & Reyes, N. (2020). La gestión de operaciones como herramienta de desarrollo en empresas transportadoras de carga. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608898>
- Salazar, C., & Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. Primera Edición.
- Sandoval, S., & Safady, A. (2019). *Propuesta de estructura financiera para la generación de valor en una empresa de transporte*. [Tesis de Maestría, Universidad EAFIT]. Maestría en Administración Financiera. <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/13783>
- Schroeder, R., Goldstein, S., & Rungtusanatham, M. (2011). *Administración de Operaciones Conceptos y casos contemporáneos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Terrazos, L. (2019). *Propuesta de mejora en los procesos de una pequeña empresa del sector transporte terrestre de carga pesada*. [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Lima, Perú. <http://hdl.handle.net/10757/625896>
- Torres, A., Ormaza, J., Erazo, J., & Fáfán, V. (2020). Modelo de gestión Customer Relationship Management (CRM) para empresas de transporte en el Ecuador. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7383245>
- Urueta, J. (2021). *Auditoría operacional en las empresas de transporte terrestre de carga pesada*. [Tesis de Maestría, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Tesis - Maestría en Contabilidad y Auditoría. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4708+>
- Vintimilla, M. F. R., Palacios, M. M. T., & Cárdenas, N. A. R. (2020). La gestión de operaciones como herramienta de desarrollo en empresas transportadoras de carga. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 668-694. [Dialnet-LaGestionDeOperacionesComoHerramientaDeDesarrolloE-7608898.pdf](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608898)

ANEXOS

Matriz de consistencia de variables

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de operaciones y la toma de decisiones operativas en una empresa de transporte de carga, Lima?	Determinar la relación entre la gestión de operaciones y la toma de decisiones operativas en una empresa de transporte de carga, Lima.	La gestión de operaciones incide de manera significativa con la toma de decisiones operativas en una empresa de transporte de carga, Lima.	Gestión de operaciones	Dimensión 1 Operación	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación y desempeño Eficiencia Recursos Definir las necesidades Planeamiento de Metas Motivación Resultados alcanzados Decisiones gerenciales Eficiencia y eficacia Control interno Planificación Recurso humano Recurso material La rentabilidad. Conocer el destino de los recursos. 	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN Cuantitativo TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicado NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental POBLACION DE ESTUDIO 135 trabajadores de la empresa MUESTRA DE ESTUDIO 135 trabajadores de la empresa MUESTREO No probabilístico INSTRUMENTO Cuestionario
PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Cuál es la relación que existe entre la operación y la toma de decisiones operativas en una empresa de transporte de carga, Lima?	OBJETIVOS ESPECIFICOS Establecer la relación entre la operación y la toma de decisiones operativas en una empresa de transporte de carga, Lima.	HIPOTESIS ESPECIFICOS La operación incide de manera significativa con la toma de decisiones operativas en una empresa de transporte de carga, Lima.		Productividad laboral		
¿Cuál es la relación que existe entre la integración de procesos y la toma de decisiones operativas en una empresa de carga, lima?	Establecer la relación entre la integración de procesos y la toma de decisiones operativas en una empresa de transporte de carga, Lima.	La integración de procesos incide de manera significativa con la toma de decisiones operativas en una empresa de transporte de carga, Lima.		La toma de decisiones operativas		
¿Cuál es la relación que existe entre la productividad laboral y la toma de decisiones en una empresa de transporte de carga, Lima?	Establecer la relación entre la productividad laboral y la toma de decisiones operativas en una empresa de transporte de carga, Lima.	La productividad laboral incide de manera significativa con la toma de decisiones operativas en una empresa de transporte de carga, Lima.		Dimensión 2		
				Planeación		
				Procesos		
				Resultados		

Matriz de Operacionalización de variables

Gestión de operaciones y la toma de decisiones operativas en una empresa de transporte de carga.			
VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1: Gestión de operaciones	Es la planificación, organización, implementación y control del proceso de operación, y es el término general para diversas tareas de gestión estrechamente relacionadas con la producción de productos y la creación de servicios. Desde otra perspectiva, la gestión operativa también puede referirse al diseño, operación, evaluación y mejora de los sistemas que producen y entregan los servicios y productos principales de la compañía (Flamarique, 2017).	Operación Integración de procesos Productividad laboral	Ordinal Cuestionario Escala de Likert de 5 puntos (1 completamente de acuerdo hasta 5 completamente en desacuerdo)
VARIBALE 2: La toma de decisiones operativas	Según (Mori et al., 2021) mencionan que la toma de decisiones operativas es un proceso comercial esencial que tiene enormes implicaciones para la rentabilidad y la longevidad de una empresa.	Planeación Procesos Resultados	

Grado de relación según coeficiente de correlación.

Rango	Relación
0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Revista científica Movimiento Científico, 8(1), p.100. Mondragón, M. (2014).

Tabla 1

EXPERTO N°1	Dr. Espinoza Agurto, Carlos Aurelio
EXPERTO N°2	Dr. Carrasco Pintado, Pablo Ramon
EXPERTO N°3	Mag. Montenegro Príncipe, Luis Junior

Tabla 2*Fiabilidad de la variable gestión de operaciones*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	14

Tabla 3*Fiabilidad de toma de decisiones operativas*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	16

Tabla 4*Frecuencias de gestión de operaciones*

		frecuencia	%	% válido	% acumulado
válido	Malo	51	37,8	37,8	37,8
	Regular	41	30,4	30,4	68,1
	Bueno	43	31,9	31,9	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Tabla 5*Histograma de frecuencias de toma de decisiones operativas*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	49	36,3	36,3	36,3
	Regular	39	28,9	28,9	65,2
	Bueno	47	34,8	34,8	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Tabla 6*Frecuencias de la dimensión operación*

		frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	49	36,3	36,3	36,3
	Regular	38	28,1	28,1	64,4
	Bueno	48	35,6	35,6	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Tabla 7*Frecuencias de la dimensión integración de procesos*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	50	37,0	37,0	37,0
	Regular	40	29,6	29,6	66,7
	Bueno	45	33,3	33,3	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Tabla 8*Frecuencias de la dimensión dos*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	47	34,8	34,8	34,8
	Regular	43	31,9	31,9	66,7
	Bueno	45	33,3	33,3	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Escala de valores

0- 0.20	muy baja
0.21 - 0.41	baja
0.41 - 0.61	media
0.61 - 0.81	alta
0.81-1	muy alta

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE OPERACIONES

VARIABLE: GESTIÓN DE OPERACIONES	S	CS	A	CN	N
DIMENSIÓN 1: OPERACIÓN					
INDICADOR: EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO					
1. La empresa evalúa las metas que logra en su área de trabajo.					
2. La empresa ofrece reconocimientos cuando logra un buen desempeño.					
INDICADOR: EFICIENCIA					
3. el servicio de transporte cumple con puntualidad la entrega de sus cargas.					
4. Te consideras eficiente en el área que laboras dentro de la empresa.					
INDICADOR: RECURSOS					
5. Cuentas con los materiales adecuados para solucionar algún problema mecánico en los transportes.					
6. La empresa tiene los recursos para trasladar más de dos transportes de carga en un mismo día.					
DIMENSIÓN 2: INTEGRACIÓN DE PROCESOS					
INDICADOR: DEFINIR LAS NECESIDADES					
7. El sistema de ventas de la empresa funciona adecuadamente.					
8. La empresa necesita una persona especialista en la gestión de operaciones.					
INDICADOR: PLANEAMIENTO DE METAS					
9. Tienes pensado postular a un cargo superior en la empresa en un periodo corto de tiempo mediante tu buen desempeño.					
10. La empresa tiene planificado cuáles serán sus metas laborales de cada año.					
DIMENSIÓN 3: PRODUCTIVIDAD LABORAL					
INDICADOR: MOTIVACIÓN					
11. La empresa brinda talleres de motivación para sus colaboradores.					
12. Te sientes motivado al ir a laborar todos los días a la empresa.					
INDICADOR: RESULTADOS ALCANZADOS					
13. En el periodo actual crees que la empresa se encuentra entre las mejoras de su rubro.					
14. La empresa ha logrado trasladar con éxito los productos o bienes solicitados por los clientes a nivel nacional.					

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE TOMA DE DECISIONES OPERATIVAS

VARIABLE: TOMA DE DECISIONES OPERATIVAS	S	CS	A	CN	N
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN					
INDICADOR: DECISIONES GERENCIALES					
1. En la empresa se logra identificar los problemas en el control de gestión.					
2. Se toma la decisión correcta al momento de organizar a los equipos de trabajo.					
INDICADOR: EFICIENCIA Y EFICACIA					
3. Eres eficiente en la manipulación de carga pesada.					
4. La empresa es eficaz al momento de llegar a su destino en el tiempo programado con el cliente.					
INDICADOR: CONTROL INTERNO					
5. La empresa cuenta con el equipo de seguridad para sus trabajadores.					
6. Se cuenta con un registro contable para llevar los documentos de la empresa.					
DIMENSIÓN 2: PROCESOS					
INDICADOR: PLANIFICACIÓN					
7. En la empresa durante cada mes se realiza el proceso FODA con cada uno de los trabajadores.					
8. Hay una persona encargada de planificar metas a donde se desea llegar					
INDICADOR: RECURSOS HUMANOS					
9. Se realiza selección de personal capacitado en cargas pesadas.					
10. La empresa realiza un proceso de capacitación al personal.					
INDICADOR: RECURSOS MATERIALES					
11. Cuentan con carretillas elevadoras para llevar las cargas.					
12. Cuentan con vehículos de transporte en buen estado.					
DIMENSIÓN 3: RESULTADOS					
INDICADOR: RENTABILIDAD					
13. Crees que la empresa mejora constantemente los servicios que brinda a sus clientes.					
14. La empresa tiene una gran demanda en sus servicios					
INDICADOR: CONOCER EL DESTINO DE LOS RECURSOS					
15. La empresa invierte en el equipamiento de plataformas elevadoras.					
16. Se les brinda un bono en sus pagos por los días festivos del año.					

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Variable del instrumento: Gestión de operaciones

- Primera dimensión: Operación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Evaluación y desempeño					
¿La empresa evalúa las metas que logra en su área de trabajo?	1	4	4	4	
¿La empresa ofrece reconocimientos cuando logra un buen desempeño?	2	4	4	4	
Indicador: Eficiencia					
¿El servicio de transporte cumple con puntualidad la entrega de sus cargas?	3	4	4	4	
¿Te consideras eficiente en el área que laboras dentro de la empresa?	4	4	4	4	
Indicador: Recursos					
¿Cuentas con los materiales adecuados para solucionar algún problema en su unidad de transporte?	5	4	4	4	
¿La empresa dispone de unidades de transporte suficientes para cumplir puntualmente con los clientes?	6	4	4	4	

- Segunda dimensión: Integración de procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Definir las necesidades					
¿El sistema de ventas de la empresa funciona adecuadamente?	7	4	4	4	
¿La empresa requiere personal especialista en gestión de operaciones?	8	4	4	4	
Indicador: Planeamiento de metas					
¿Recibe usted bonificaciones por el cumplimiento de sus metas?	9	4	4	4	
¿La empresa planifica sus metas de ventas mensuales?	10	4	4	4	

- Tercera dimensión: Productividad laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Motivación					
¿La empresa brinda talleres de motivación para sus colaboradores?	11	4	4	4	
¿El clima laboral favorece al trabajo en equipo?	12	4	4	4	
Indicador: Resultados alcanzados					
¿En la actualidad la empresa es competitiva en el rubro de transportes?	13	4	4	4	
¿La empresa cumple con puntualidad el traslado de bienes?	14	4	4	4	

Variable del instrumento: Toma de decisiones operativas

- Primera dimensión: Planeación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Decisiones gerenciales					
¿La empresa realiza auditorías a la gestión de la gerencia?	1	4	4	4	
¿La gerencia promueve el trabajo en equipo?	2	4	4	4	
Indicador: eficiencia y eficacia					
¿Eres eficiente en la manipulación de carga pesada?	3	4	4	4	
¿La empresa cumple en realizar las entregas en la fecha establecida?	4	4	4	4	
Indicador: Control interno					
¿La empresa cuenta con el equipo de seguridad para sus trabajadores?	5	4	4	4	
¿Se cuenta con un registro contable para controlar las transacciones de la empresa?	6	4	4	4	

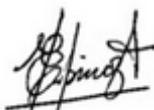
• Segunda dimensión: Procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Planificación					
¿La empresa comunica sobre capacitaciones programadas?	7	4	4	4	
¿Tiene conocimiento de las metas planificadas en su área de trabajo?	8	4	4	4	
Indicador: Recursos humanos					
¿Se realiza selección de personal con experiencia en transporte de carga pesada?	9	4	4	4	
¿La empresa promueve a los trabajadores que asisten a las capacitaciones?	10	4	4	4	
Indicador: Recursos Materiales					
¿Cuentan con carretillas elevadoras para llevar las cargas?	11	4	4	4	
¿El vehículo de transporte de carga cumple con las revisiones técnicas exigidas?	12	4	4	4	

• Tercera dimensión: Resultados

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Rentabilidad					
¿La empresa es puntual en el pago de los sueldos?	13	4	4	4	
¿La empresa tiene una disminución en la demanda de sus servicios?	14	4	4	4	
Indicador: Conocer el destino de los recursos					
¿La empresa invierte en el equipamiento de plataformas elevadoras?	15	4	4	4	

¿Se les brinda un bono por lograr sus metas laborales?	16	4	4	4	
--	----	---	---	---	--



.....
Dr. Carlos Aurelio Espinoza Agurto

DNI N° 08283815

Variable del instrumento: Gestión de operaciones

- Primera dimensión: Operación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Evaluación y desempeño					
La empresa de transporte de carga evalúa las metas que logra en su área de trabajo.	1	4	4	4	
La empresa ofrece reconocimientos cuando logra un buen desempeño	2	4	4	4	
Indicador: Eficiencia					
La empresa de transporte de carga cumple con puntualidad las entregas programadas.	3	4	4	4	
Usted se considera eficiente en el área que laboras dentro de la empresa.	4	4	4	4	
Indicador: Recursos					
La empresa de transporte de carga le proporciona los materiales adecuados para solucionar algún problema en su unidad de transporte.	5	4	4	4	
La empresa dispone de unidades de transporte suficientes para cumplir puntualmente con los clientes.	6	4	4	4	

- Segunda dimensión: Integración de procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones

			i a		
Indicador: Definir las necesidades					
El sistema de ventas satisface las necesidades de la empresa de transporte de carga.	7	4	4	4	
La empresa de transporte de carga requiere personal especialista en gestión de operaciones.	8	4	4	4	
Indicador: Planeamiento de metas					
Recibe usted bonificaciones por el cumplimiento de sus metas.	9	4	4	4	
La empresa planifica sus metas de entregas mensuales.	10	4	4	4	

- Tercera dimensión: Productividad laboral

Indicadores	Ítem	Cl ar id ad	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observaciones
Indicador: Motivación					
La empresa de transporte de carga ofrece bonos y premios por superar las metas.	11	4	4	4	
El clima laboral favorece al trabajo en equipo.	12	4	4	4	
Indicador: Resultados alcanzados					
En la actualidad la empresa es competitiva en el rubro de transportes.	13	4	4	4	
Cumple con las metas planteadas por la empresa de transporte de carga.	14	4	4	4	

Variable del instrumento: Toma de decisiones operativas

- Primera dimensión: Planeación

Indicadores	Ítem	Cl ar id ad	C o h e r e	R e l e v a n	Observaciones
-------------	------	----------------------	----------------------------	---------------------------------	---------------

			n c i a	ci a	
Indicador: Decisiones gerenciales					
La empresa realiza auditorías a la gestión de la gerencia.	1	4	4	4	
La gerencia promueve el trabajo en equipo.	2	4	4	4	
Indicador: eficiencia y eficacia					
Eres eficiente en la manipulación de carga pesada.	3	4	4	4	
Conozco los objetivos de la empresa de transporte de carga.	4	4	4	4	
Indicador: Control interno					
La empresa cuenta con el equipo de seguridad para sus trabajadores.	5	4	4	4	
Se cuenta con un registro contable para controlar las transacciones de la empresa.	6	4	4	4	

• Segunda dimensión: Procesos

Indicadores	Ítem	Cl ar id ad	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observaciones
Indicador: Planificación					
La empresa de transporte de carga comunica sobre capacitaciones programadas	7	4	4	4	
Tiene conocimiento de las metas planificadas en su área de trabajo.	8	4	4	4	
Indicador: Recursos humanos					
Se realiza selección de personal con experiencia en transporte de carga pesada.	9	4	4	4	
La empresa promueve que los trabajadores asistan a las capacitaciones.	10	4	4	4	
Indicador: Recursos Materiales					
Cuentan con carretillas elevadoras para llevar las cargas.	11	4	4	4	
El vehículo de transporte de carga cumple con las revisiones técnicas exigidas.	12	4	4	4	

• Tercera dimensión: Resultados

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Rentabilidad					
La empresa de transporte de carga es puntual en el pago de los sueldos.	13	4	4	4	
La empresa de transporte de carga tiene una disminución en la demanda de sus servicios.	14	4	4	4	
Indicador: Conocer el destino de los recursos					
La empresa de transporte de carga invierte en el equipamiento de plataformas elevadoras.	15	4	4	4	
Está satisfecho por las bonificaciones económicas que percibe por las horas extras.	16	4	4	4	



.....
Dr. Pablo Ramón Carrasco Pintado

DNI N° 25747772

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Variable del instrumento: Gestión de operaciones

- Primera dimensión: Operación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Evaluación y desempeño					
¿La empresa evalúa las metas que logra en su área de trabajo?	1	4	4	4	

¿La empresa ofrece reconocimientos cuando logra un buen desempeño?	2	4	4	4	
Indicador: Eficiencia					
¿El servicio de transporte cumple con puntualidad la entrega de sus cargas?	3	4	4	4	
¿Te consideras eficiente en el área que laboras dentro de la empresa?	4	4	4	4	
Indicador: Recursos					
¿Cuentas con los materiales adecuados para solucionar algún problema en su unidad de transporte?	5	4	4	4	
¿La empresa dispone de unidades de transporte suficientes para cumplir puntualmente con los clientes?	6	4	4	4	

- Segunda dimensión: Integración de procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Definir las necesidades					
¿El sistema de ventas de la empresa funciona adecuadamente?	7	4	4	4	

¿La empresa requiere personal especialista en gestión de operaciones?	8	4	4	4	
Indicador: Planeamiento de metas					
¿Recibe usted bonificaciones por el cumplimiento de sus metas?	9	4	4	4	
¿La empresa planifica sus metas de ventas mensuales?	10	4	4	4	

- Tercera dimensión: Productividad laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------

			c i a	ci a	
Indicador: Motivación					
¿La empresa brinda talleres de motivación para sus colaboradores?	11	4	4	4	
¿El clima laboral favorece al trabajo en equipo?	12	4	4	4	
Indicador: Resultados alcanzados					
¿En la actualidad la empresa es competitiva en el rubro de transportes?	13	4	4	4	
¿La empresa cumple con puntualidad el traslado de bienes?	14	4	4	4	

Variable del instrumento: Toma de decisiones operativas

- Primera dimensión: Planeación

Indicadores	Íte m	Cl ar id ad	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observaciones
Indicador: Decisiones gerenciales					
¿La empresa realiza auditorías a la gestión de la gerencia?	1	4	4	4	
¿La gerencia promueve el trabajo en equipo?	2	4	4	4	
Indicador: eficiencia y eficacia					
¿Eres eficiente en la manipulación de carga pesada?	3	4	4	4	
¿La empresa cumple en realizar las entregas en la fecha establecida?	4	4	4	4	
Indicador: Control interno					
¿La empresa cuenta con el equipo de seguridad para sus trabajadores?	5	4	4	4	
¿Se cuenta con un registro contable para controlar las transacciones de la empresa?	6	4	4	4	

- Segunda dimensión: Procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Planificación					
¿La empresa comunica sobre capacitaciones programadas?	7	4	4	4	
¿Tiene conocimiento de las metas planificadas en su área de trabajo?	8	4	4	4	
Indicador: Recursos humanos					
¿Se realiza selección de personal con experiencia en transporte de carga pesada?	9	4	4	4	
¿La empresa promueve a los trabajadores que asisten a las capacitaciones?	10	4	4	4	
Indicador: Recursos Materiales					
¿Cuentan con carretillas elevadoras para llevar las cargas?	11	4	4	4	
¿El vehículo de transporte de carga cumple con las revisiones técnicas exigidas?	12	4	4	4	

• Tercera dimensión: Resultados

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Rentabilidad					
¿La empresa es puntual en el pago de los sueldos?	13	4	4	4	
¿La empresa tiene una disminución en la demanda de sus servicios?	14	4	4	4	
Indicador: Conocer el destino de los recursos					
¿La empresa invierte en el equipamiento de plataformas elevadoras?	15	4	4	4	
¿Se les brinda un bono por lograr sus metas laborales?	16	4	4	4	