



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión de operaciones y manejo de conflictos en importadora y
exportadora Jubry SAC, Los Olivos 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Llumpo Avila, Fiorella Del Pilar Allison (ORCID: 0000-0001-9403-5586)

ASESORA:

Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira (ORCID: 0000-0002-3919-0185)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mi mamá ya que ella siempre me forjo la enseñanza desde pequeña, siempre quiso que sus hijos seamos algo en la vida, así que te lo dedico a ti con todo el cariño.

Agradecimiento

Primordialmente agradezco a dios por darme salud y fuerzas para seguir adelante. Seguidamente a mi madre que está en mi corazón, agradezco por todo el apoyo incondicional que me ofreciste y a mi papá por el cariño que me tiene y confianza en mi persona. Y para finalizar a la docente Dra. Rosa Elvira por la perseverancia que tiene con sus alumnos y que supo guiar.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Enfoque de la investigación	13
3.2 Método de la investigación.....	13
3.3 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.4 Variables y Operacionalización	14
3.5 Población y muestra.....	18
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección	18
3.7 Procedimientos.....	20
3.8 Método de análisis de datos	20
3.9 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	

Índice de tablas

Tabla 1. Variable 1: Frecuencia de la variable Gestión de operaciones	22
Tabla 2. Variable 2: Frecuencia de la variable de Manejo de conflictos	23
Tabla 3. Dimensión 1: Frecuencia de la dimensión de Gestión de Calidad	24
Tabla 4. Dimensión 2: Frecuencia de la dimensión de la Flexibilidad.....	25
Tabla 5. Dimensión 3: Frecuencia de la dimensión de Productividad.....	26
Tabla 6. Dimensión 4: Frecuencia de la dimensión de Proceso estratégico	27
Tabla 7. Dimensión 5: Frecuencia de la dimensión de Clima Laboral	28
Tabla 8. Dimensión 6: Frecuencia de la dimensión de Equipo de trabajo	29
Tabla 9. Coeficiente de correlación Rho de Spearman	30
Tabla 10. Análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre gestión de operaciones	31
Tabla 11. Análisis de coeficiente de correlación de Rho Spearman entre gestión de operaciones y proceso estratégico.....	32
Tabla 12. Análisis de coeficiente de Correlación de Rho Spearman entre gestión de operaciones y clima laboral.....	33
Tabla 13. Análisis de coeficiente de correlación de Rho Spearman entre gestión de operaciones equipo de trabajo.....	34

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de resultados de Gestión de Operaciones	22
Figura 2. Gráfico de resultados de Manejo de Conflictos	23
Figura 3. Gráfico de resultados de Gestión de Calidad	24
Figura 4. Gráfico de resultados de Flexibilidad	25
Figura 5. Gráfico de resultados de la Productividad	26
Figura 6. Gráfico de resultados del Proceso Estratégico.....	27
Figura 7. Gráfico de resultados de Clima Laboral	28
Figura 8. Gráfico de resultados de Equipo de Trabajo	29

Resumen

El presente trabajo de tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión de operaciones y manejo de conflictos en importadora y exportadora Jubry SAC, con la finalidad de que se obtenga una óptima y adecuada gestión en las operaciones y se logre prevenir los problemas dentro de la empresa. La metodología fue de enfoque cuantitativo, con método hipotético - deductivo de tipo aplicada, según su nivel fue descriptiva correlacional, el diseño de la investigación fue no experimental; debido a que no se ha manipulado ninguna de las variables, se ha estudiado en su forma natural y de corte transversal, ya que se realizó en un tiempo único. El instrumento de recopilación de datos se obtuvo de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Jubry SAC, Los Olivos; por ello, la población para el estudio fue de 30 trabajadores. A través del estadístico Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación 0,897 y el nivel de significancia fue de 0.000 indicando un grado de asociación positiva alta. Por lo tanto, se corroboró la hipótesis que existe relación entre la gestión de operaciones y manejo de conflictos.

Palabras clave: Gestión de operaciones, manejo de conflictos, proceso estratégico

Abstract

The objective of this thesis work was to determine the relationship between Operations Management and Conflict Management in importing and exporting Jubry SAC, in order to obtain optimal and adequate management in operations and to prevent problems within the company. The methodology was of a quantitative approach, with an applied hypothetical-deductive method, according to its level it was descriptive correlational, the research design was non-experimental; Since none of the variables have been manipulated, it has been studied in its natural and cross-sectional form since it was carried out in a single time. The data collection instrument was obtained from the survey carried out to the collaborators of the company Jubry SAC, Los Olivos; therefore, the population for the study was 30 workers. Through Spearman's Rho statistic, a correlation coefficient of 0.897 was obtained and the level of significance was 0.000, indicating a high degree of positive association. Therefore, the hypothesis that there is a relationship between operations management is corroborated.

Keywords: Operations Management, Conflict Management and Strategic process

I. INTRODUCCIÓN

En el siglo XXI, nos enfrentamos a una crisis social y económica que afecta la estabilidad en la parte operativa de las empresas en sus distintivos niveles, ya que la paralización de las actividades ha traído consecuencias en la producción de productos y/o servicios para abastecer y satisfacer a los clientes finales. Es en ese sentido, por el cual las organizaciones deben de afrontar a nuevos retos; orientados al conjunto de actividades (procesos) que llevan a cabo cumplir las expectativas del consumidor de tal manera, se logre una administración óptima en las operaciones que ejecuta la unidad para la transformación de productos finales o realización de un servicio.

Por otro lado, es inevitable la existencia de problemas, que ocurren dentro de una compañía por el cual se debe buscar ciertas estrategias para prevenir y evitar ciertas tensiones de tal manera transforme la relación de confrontación hacia una relación de colaboración para una convivencia estable y productiva. Por lo tanto, las empresas deben realizar una administración óptima para conseguir o lograr la eficiencia y eficacia de los recursos que impulsan la transformación de los productos o servicios, por consiguiente; prevenir las dificultades en cada uno de los procesos, y por ende mejorar la utilización de las deficiencias presentadas.

En el ámbito internacional, Escandón *et al* (2019), indicaron que diversos países como, las naciones europeas estudiaron la gestión de operaciones como es el planteamiento, procedimiento y mejora continua de métodos. Las dificultades de una empresa son sencillamente de visualizarlos tanto por los implicados en el desarrollo como por aquellos que pudieran percibir desde fuera de él, incontables indagaciones detallan la significación e impresión de la exploración de operaciones. La dirección o gestión de operaciones tiene como propósito el progreso de un procedimiento productivo determinado desde sus orígenes en el abastecimiento hasta su entrega de la carga o transporte.

Por otro lado, Rossetti *et al* (2016), nos mencionaron que las pequeñas y medianas industrias afrontan una secuencia de contratiempos, ya sean organizaciones con una estructura, empresas pragmáticas, financieros, entre otros. Asimismo, la entidad fabricante de conservas de cartón establecido en la ciudad de Santa Fe, en dicha compañía se fabrican envases originales a petición de su consumidor. Por su parte, para llevar a cabo la elaboración por cada envase, la

organización aplico los procesos y mecanismos de la gestión de plan. Además, se ejecutó una diagnosis de la empresa, en correspondencia a como se lleva a cabo el desarrollo de la gestión de operaciones con el propósito de profundizar determinadas cuestiones manifestados en la fase de dirección de proyectos, para minimizar las contingencias que se corren al desafiar la realización de proyectos de actuales artículos.

En el ámbito Nacional, según Chacón y Zavaleta (2014) en su artículo ciencia y tecnología, mencionaron que existen perseverantes alteraciones donde las plazas, los artículos y los contrincantes o competidores se cambian tan velozmente que las entidades peruanas se ven comprometidas en argumentar las actuales eventualidades. Por ende, no se evidencia una utilización o manejo despejado del concepto de competitividad y una habilidad empresarial, de aprovechar la gestión de operaciones como escudo competitivo. Entre las obligaciones de la administración de operaciones figura obtener la variedad de los insumos imprescindible y representar un propósito de elaboración que maneje verdaderamente los materiales, la amplitud y los conocimientos libres en los establecimientos de la organización productora. Además, los movimientos de transformación e importe agregado coordinan e industrializan la demanda. Esta transformación innova recientes bienes y prestaciones con un importante valor para los clientes o consumidores que la compra de adquisición y procesado que tiene la entidad.

Izquierdo (2017), en la revista científica Epistemia nos indicó que, la subvención o financiamiento para dichas organizaciones es de los asuntos más interpretados en la sociedad empresarial; el incremento y, en oportunidades estabilidad, da una alta significación del manejo o utilización de los recursos de la parte exterior. Por lo tanto, para manifestar las circunstancias interiores (demanda y capacidades) y las figuras externas que restringen el movimiento de las pymes. El primordial dilema de la mayoría de los micros y pequeñas de la provincia de Chiclayo, es el respaldo del emprendimiento, mostrando que en la organización de fabricación textil su financiamiento actúa en lo más óptimo de gestión o administración de las mypes.

En el ámbito local, la empresa importadora y exportadora Jubry S.A.C, se dedica a la producción y comercialización de prendas de vestir tales como;

uniformes, chalecos, buzos, etc.; está ubicada A.H. Los Rosales de Pro Mz. N Lote 23 – Los Olivos, el negocio se centra en el rubro textil.

La compañía cuenta con un sistema de producción que va alineado a la transformación de materia prima hacia prendas de vestir, lo cual al transcurso del tiempo se ha presentado deficiencias en los procesos productivos debido a ciertos recursos como la paralización de las maquinarias que conlleva a retrasos en los tiempos de producción ya que no existe una revisión periódica del estado de las máquinas de coser, así mismo ocurren falencias en los procesos que generan pérdidas de materiales (mala utilización de los recursos) y poca productividad. Además, por parte de la jefatura existe una inadecuada proyección de demanda, ya que confeccionan el volumen mayor o menor de lo demandado; lo que ocasiona insatisfacción del cliente o generación de stocks. De tal modo, se efectúa un inadecuado conteo de prendas finales lo que genera el incumplimiento con las expectativas del consumidor y genera una mala imagen corporativa. Así mismo, todo ello conlleva una disminución en la ventaja competitiva sostenible y rentabilidad.

Por otro lado, la empresa importadora y exportadora Jubry, en estos últimos años se ha identificado el aumento de conflictos de manera interna debido a que existe una deficiente comunicación entre los colaboradores ya que al tener una inadecuada gestión genera un bajo rendimiento del personal lo que ocasiono un exceso de rotación, lo cual indica que uno de los factores fue la falta de compromiso y la poca relación de colaboración y trabajo en equipo, por lo tanto afecta el desempeño e identificación del colaborador con las funciones o actividades decretadas. Por ello, el problema se presenta en el área de operaciones que suceden dentro de la empresa desde el proceso de ingreso de materia prima, producción, calidad e inspección de los productos, y por lo tanto como es que maneja los conflictos internos de la empresa, cuando existas previos problemas, bajo rendimientos que perjudicarían en la empresa.

La investigación planteo la problemática orientada a conocer ¿De qué manera se relaciona la Gestión de Operaciones y el Manejo de Conflictos en Importadora y exportadora Jubry SAC, Los Olivos 2020?

Por otra parte, se sugirió los problemas específicos; (1) ¿Cómo se relaciona la gestión de operaciones y proceso estratégico en Importadora y exportadora Jubry

SAC, Los Olivos 2020? ;(2) ¿Cómo se relaciona la gestión de operaciones y clima laboral en Importadora y exportadora Jubry SAC, Los Olivos 2020?; (3) ¿Cómo se relaciona la gestión de operaciones y equipo de trabajo en Importadora y exportadora Jubry SAC, Los Olivos 2020?

La investigación tiene como justificación teórica para estudiar a la variable Gestión de Operaciones a través de la teoría de restricciones Eliyahu Goldratt, lo que fomenta mejoras centrada en el desempeño, evaluar los errores en las operaciones y mejorar los procesos productivos en la empresa de tal manera se optimice y se atiendan las necesidades de forma eficiente y de calidad. De tal manera ayude anticipar a las restricciones u algún problema o falencia sobre el proceso y atraso a fin de plantear un escenario de solución orientado a tomar las mejores decisiones y obtener un mejor beneficio de rentabilidad en la empresa. Por otro lado, para la variable manejo de conflictos fue estudiada mediante la teoría “Las 3 P” de Jhon Lederach lo cual permitirá realizar análisis para evaluar y determinar la medida de los problemas de tal manera ayude a aclarar y regular los conflictos basándose en la interacción de las personas, de los procesos y de los problemas, por lo que deben ser tomado en cuentas para analizar el conflicto e identificar el causante del mismo para su anticipación.

La justificación metodológica, se desarrolló a través del método científico lo cual la investigación fue de tipo aplicada, porque a partir de los conocimientos adquiridos sobre el estudio se logró aplicar sobre la realidad problemática, no experimental de corte transversal, de nivel descriptiva y correlacional, ya que se buscó analizar la relación que existe entre las variantes.

Por último, el informe consta de la justificación práctica debido a que tuvo como finalidad orientar las necesidades de otras compañías del mismo rubro el cual servirá de modelo para poder realizar estudios similares, aplicando el instrumento – cuestionario que está desarrollada por las variables de la gestión de operaciones y manejo de conflictos; brindar conocimientos acerca de una óptima gestión de operaciones de tal manera mejore ciertos procesos y por ende aumente la productividad y éxito a través de la aplicación de ciertas teorías enfocadas a optimizar, sistematizar y conseguir la mayor eficacia y eficiencia en los procesos productivos para tener una ventaja competitiva.

Por otra parte, la investigación tuvo como objetivo primordial determinar la

relación entre la gestión de operaciones y manejo de conflictos en importadora y exportadora Jubry S.A.C., Los Olivos 2020; además se planteó los objetivos específicos (1) Determinar la relación entre la gestión de operaciones y proceso estratégico en importadora y exportadora Jubry S.A.C., Los Olivos 2020; (2) Determinar la relación entre la gestión de operaciones y clima laboral en importadora y exportadora Jubry SAC, Los Olivos 2020; y (3) Determinar la relación entre la gestión de operaciones y equipo de trabajo en importadora y exportadora Jubry SAC, Los Olivos 2020.

Por otro lado, el estudio se planteó como hipótesis principal; Existe relación significativa entre gestión de operaciones y el manejo de conflictos en la importadora y exportadora Jubry S.A.C., Los Olivos 2020; así mismo, se propuso hipótesis específicas como; (1) Existe relación significativa entre la gestión de operaciones y proceso estratégico en Importadora y exportadora Jubry S.A.C., los olivos 2020;(2) Existe relación significativa entre gestión de operaciones y el clima laboral en importadora y exportadora Jubry S.A.C., Los Olivos 2020; y (3) Existe relación significativa entre gestión de operaciones y equipo de trabajo en importadora y exportadora Jubry S.A.C., Los Olivos 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, De León (2018) en su tesis orientada a *Desarrollar Intercambios internos y el Manejo de los problemas en el ambiente Administrativo*, tuvo como objetivo establecer la relación entre comunicación interior y el manejo de deficiencias con respecto al campo administrativo de la industria textil, la metodología que utilizó fue cuantitativa, el tipo de investigación que adquirió es descriptiva, la muestra fue de 45 trabajadores que pertenecen al cien por ciento de dicha población, tuvo como resultado que el 91% de los empleados confirmaron que la forma de emitir los anuncios o mensajes sobre un informe según su departamento es coherente y concreto, se concluyó que hubo relación entre el intercambio interno y el manejo de las dificultades ya que es necesario prevenir dentro de la entidad que exista un ambiente no favorable.

Por otro lado, Fernández y Polanco (2009) en su artículo titulado *Resolución de problemas en instituciones estatales de formación superior del pueblo de Zulia*. El objetivo de la investigación fue determinar la resolución de problemas organizacional y el acuerdo en las universidades estatales. Fue de enfoque cuantitativo o cantidad, debido a que recopiló datos, además fue de tipo descriptivo, el diseño fue no experimental y transeccional, dado que se realizó en un periodo. Se utilizó el instrumento de recolección de datos aplicando el censo poblacional, ya que, estuvo conformada por 12 directivos de la institución superior; con respecto a los resultados se obtuvo un 0.78 para la primera variable y 0.93 para la segunda variable, concluyendo que existió un alto nivel de confiabilidad en los dos instrumentos.

Villalobos y Pertuz (2019) en el artículo *Prevención de falencias en el emprendimiento de las organizaciones del grupo gastronómico de Santa Marta, Colombia*. La investigación tuvo como objetivo principal determinar la prevención de falencias en el emprendimiento de entidades del sector gastronómico. Por ello, la metodología fue cuantitativa, el tipo de estudio fue descriptiva con un diseño no experimental; ya que no se manipulo deliberadamente las contrastes y transversal o transeccional, debido a que se recopiló en un momento determinado. Por consiguiente, la población fue conformado por setenta y uno colaboradores de la empresa gastronómica, asimismo se aplicó una encuesta y tuvo como resultado que un 52.65% de los encuestados indicaron que casi nunca la gerencia maneja la

resolución para llegar a acuerdos, ni unifica métodos. En conclusión, deben de promover el crecimiento social, a través de la capacitación o formación continua para el emprendimiento y la creación de oportunidades para el porvenir de nuevos jefes fomentando proyectos de originalidad.

En el contexto nacional, Leal y Quispe (2018) en su estudio *Dirección por Procedimientos para mejorar la eficiencia operacional del centro Odontológico Dento Stectic de Cajamarca*. El objetivo fue plantear la Gestión por procedimientos para mejorar la eficiencia operativa de los colaboradores que laboran en el centro odontológico Dento Stectic. La metodología fue de enfoque cuantitativa, dado que determina la correlación entre los constructos; el diseño del estudio fue no experimental de corte transversal; a causa de que se dieron en su contexto natural. La población fue constituida por 98 pacientes que frecuentan el centro Odontológico, asimismo, la técnica que se empleo fue la encuesta y el tipo de instrumento fue la entrevista para la recolección de datos. En efecto, se obtuvo de los resultados, 47% indicaron que la atención dada por los encargados del Centro fue moderada, mientras que, el 13 % de los pacientes lo señalaron como deficiente el servicio. En conclusión, se propuso mejorar la eficiencia operativa e implementar estrategias de prestaciones en los procedimientos de gestión y procesos operativos.

Por otro lado, el estudio realizado por Fernandez (2019) en su tesis *La Dirección de Operaciones y La Calidad de Prestaciones en la empresa Cimmsa S.A*. El objetivo fue analizar la correlación que existe entre la dirección operativa y la calidad de prestaciones en la industria. El diseño del estudio es no experimental, ya que no se modifican ni se maniobran, el tipo que fue desarrollado es aplicado, debido a que se orienta a lograr un entendimiento principal para otorgar resultados, además el enfoque fue cuantitativo, puesto que se comprobó los datos y la correlación de los constructos, el nivel de investigación fue un nivel descriptivo – correlacional, visto que especificó la problemática en relación a las variables. Se obtuvo una población de 40 trabajadores, y se aplicó la encuesta, por tanto, el análisis de los resultados arrojó que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,694 manifestando ser positiva considerable. En conclusión, dado que la significancia fue menor al 5%, se acepta la hipótesis alterna, esto quiere decir; que, si se lleva a cabo una adecuada administración de operaciones, los

trabajadores dedicaran un mejor servicio hacia los consumidores.

Asimismo, Espinoza (2019) en su titulado *Administración de operaciones y el registro interno en Corpmed Medica S, G. SAC en el distrito de Pueblo Libre*. Tuvo como objetivo primordial analizar la relación entre control interno y administración de operaciones en Corpmed Médica. El enfoque del estudio fue cuantitativo con diseño de investigación no experimental, puesto que no se altera los constructos y corte transversal, ya que se adquieren los datos en un periodo especificado. Asimismo, tuvo un grado de investigación descriptivo; dado que mide la relación que tienen los contenidos en estudio, el método fue de hipotético deductivo. La población estuvo conformada con 50 colaboradores y se aplicó el cuestionario para recolectar los datos. Por consiguiente, tuvo un resultado favorable indicando que la significancia fue de 0,000 señalando que es menor al 0,05; además, el coeficiente fue de 0,667. En conclusión, se obtiene una asociación positiva media entre el registro interno y la gestión de operaciones en la entidad Médica de Pueblo Libre.

Bujaico y Girón (2016) en su investigación titulado *El Planeamiento estratégico y la dirección de la Municipalidad Provincial de Huanta, Ayacucho*. El objetivo principal fue analizar de que forma la realización del planeamiento estratégico se vincula con la dirección de la Municipalidad de Huanta. El tipo de estudio fue aplicado, además se empleó un diseño de investigación por objetivo. Por lo tanto, la población estuvo conformada por 120 subordinados de la Municipalidad de Huanta, sin embargo, se realizó una muestra que selecciono a 92 trabajadores. En los resultados se obtuvo un 58.7% de los encuestados mencionaron de forma regular la ejecución de la dirección empleada en la Municipalidad. Además, el 40.2% del personal manifestó de buena forma el planeamiento estratégico que emplean en el Municipio. De forma tal que, se concluye que ($0,000 < 0,05$), por ende, se confirmó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula presentando la relación de los constructos de estudio.

Maza (2017) en su tesis titulado *El registro interno administrativo y su riesgo en la dirección del grupo de planillas y subsidios de la unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – UGEL de Comas y Lima*, se obtuvo como objetivo primordial determinar los riesgos del registro interno administrativo en la gestión del grupo de planillas y pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL. El método de

estudio fue hipotético deductivo, el tipo de exploración fue correlacional, ya que tuvo como propósito investigar el grado relación de los constructos, el nivel fue de descriptivo, dado que analizó las características y aptitudes de un objeto de estudio en un momento especificado. El estudio fue no experimental, esto quiere decir que no modifíco o altero los constructos. Se utilizó toda la población, visto que fue constituida por 78 trabajadores de la sede de dirección de la Unidad de Formación, y se aplicó la encuesta para adquirir sus opiniones referentes a las dificultades que ocurren en cada respectiva área.

Antonio (2019) en su tesis orientado a la *Administración por procesos y Manejo de disputas en el Tribunal del Servicio Civil en Lima*, se obtuvo como objetivo principal fue determinar la relación entre administración por procesos y el manejo de incidencias en el Tribunal. La metodología fue de enfoque cuantitativo empleando el método hipotético – deductivo, tipo de estudio fue aplicada, el nivel de investigación fue descriptivo y su diseño de investigación fue no experimental – longitudinal, ya que se deseó compara datos adquiridos de una demografía. Por lo tanto, la población fue constituida por documentos admitidos entre el mes de enero del 2015 hasta el año 2017 del último mes del año, asimismo el tamaño de la muestra fue 36 meses y la técnica que se empleó fue de medición de datos para recolectar la investigación del desarrollo Tribunal. Por lo tanto, se determinó un coeficiente de 0,946, indicando ser positiva alta, y tuvo como significancia 0,000, por lo que se rechazó la hipótesis nula. En conclusión, tuvo relación significativa entre la administración por procesos y manejo de disputas en el Tribunal Civil de Lima.

Sanchez (2019) en su estudio *La gestión de operaciones y el rendimiento en Entel Perú S.A. San Borja, Lima*, tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión de operaciones y el rendimiento de Entel Perú S.A. El método de estudio fue hipotético – deductivo, dado que consiste sobre las posibles respuestas al problema, el tipo de investigación fue aplicada debido a que se añadió teorías y citas. Fue de enfoque cuantitativo con un estudio de nivel descriptivo, asimismo el diseño fue no experimental y de corte transversal, debido que se recolecta los datos en un momento dado. La población fue compuesta por una totalidad de 124 subordinados de la empresa Entel Perú S.A. de la sede de San Borja, sin embargo, se aplicó la muestra y solo se obtuvo 94 trabajadores, además se aplicó la técnica

de la encuesta. Por tanto, tuvo como resultado, que el 36% de los colaboradores señalaron ser indiferentes con la administración realizada en las operaciones en Entel de la sede de San Borja y el 36% de los individuos manifestaron ser indiferentes con el rendimiento alcanzado, se concluye que la significancia bilateral fue de 0,016 indicando que es menor al margen de error, por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna y se aceptó que existe una relación entre las variables.

Mayta (2018) en su investigación *El planeamiento estratégico y registro interno del Municipio del Distrito de Pariahuanca, Huancayo*. El objetivo primordial fue especificar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y el registro de dirección en la Municipio del Distrito de Pariahuanca. Fue de tipo de estudio básica, el nivel de investigación fue de correlación simple y el diseño fue no experimental de tipo transeccional, dado que se recolecta en un solo momento. Además, la población estuvo conformada por 24 individuos (alcalde, trabajadores del área administrativo, gobernador) y aplico la técnica de la encuesta y la entrevista. Asimismo, el 45.8% de los subordinados indicaron estar de acuerdo con las actividades estratégicas, también un 72.5% señalaron estar de acuerdo con la administración. En conclusión, existió una relación significativa entre el plan estratégico y gestión en la Municipalidad de Pariahuanca.

Yacavilca (2017) en su estudio *Inteligencia Emocional y Manejo de Conflictos en el Hospital Nacional Dos de mayo*, se tuvo como objetivo identificar la relación entre el intelecto emocional y la conducción de los conflictos de los colaboradores del Hospital Dos de mayo, la metodología que se estudio fue de enfoque cuantitativo, el tipo de averiguación fue un nivel descriptivo y correlacional, diseño no experimental transversal, asimismo, la población estuvo formada por 80 trabajadores de las prestaciones de cirugía. Por lo tanto, se concluyó que existió una relación significativa entre el intelecto emocional y el manejo de las dificultades, visto que el nivel de significancia es mayor y el coeficiente de Rho de Spearman sostuvo un valor de 0,508 por ende existió una correlación positiva y directa.

Yzaguirre (2017) en su investigación *Estilos de Liderazgo y manejo de conflictos en la Oficina de Administración en una Institución Pública*, se obtuvo como objetivo delimitar la relación que existe entre habilidades de liderazgo y manejo de las deficiencias en el área de administración. El enfoque fue de

cuantitativo, tipo básica, el diseño fue no experimental, transversal, correlacional. Además, la muestra fue de 30 empleados llevado a cabo en la oficina de dirección del parlamento de la república, el instrumento que se ejecuto fue del cuestionario con la intención de visualizar los niveles de actitudes de los trabajadores, por tanto, el grado de correlación indica que la relación entre la dimensión habilidad transformacional y la variable manejo de conflicto es positiva y tiene un nivel de correlación elevada. La significancia de (0,001), relación (0,923), se concluyó que habilidad transformacional se relacionó con el manejo de conflictos de los colaboradores del área de administración.

En el enfoque teórico, para la variable Gestión de Operaciones Goldratt (1984) sostiene que la teoría de restricciones o también reconocido como cuello de botella es un encadenamiento o mecanismo vinculados en todo un desarrollo para alcanzar la mejora continua, ya que contribuirá con las entidades a incrementar su rendimiento, reconociendo las restricciones para alcanzar sus objetivos u metas, asimismo permitiendo efectuar los cambios indispensables para eliminarlos. Además, lo que conlleva a lograr la disminución en tiempo de entrega y mejorar el cumplimiento de las entregas, reducción de los stocks y aumento de las utilidades de las ventas. En el espacio conceptual, con respecto a la variable gestión de operaciones, Monsalve (2018) define que la administración de operaciones es una función que se desarrolla en las empresas, sin importar su capacidad o actividad económica, puesto que la fabricación de bienes de servicios necesita un administrador de operaciones, por ende son los encargados de las acciones, tareas y responden por la elaboración de artículos y servicios de las estructuras organizativas, toman decisiones que conciernen a la carga de acción, además de los métodos de innovación que manejan cuyo objetivo es participar en la búsqueda de ventajas competitivas sostenibles para las empresas.

Por otro lado, Huertas y Domínguez (2015) indicaron que el objetivo primordial de diferentes empresas económicas es la creación de bienes y servicios; a esto se lo denomina producción, asimismo la modificación de recursos en productos se denomina operaciones. En muchas de las empresas hay agilidad de obtención tanto si crean recursos como prestaciones, por lo tanto, consiste en planificar, inspeccionar a los colaboradores a las metas de producción entre otros. Asimismo, las operaciones son parte de la empresa que crea valor para los

consumidores lo cual está dirigido para transformar los bienes con ciertas estrategias al desarrollo y generación y de valor.

Continuando con la situación teórica, de la variable 2 Manejo de conflictos, Lederach (2007) sostiene que la teoría “Las 3 P” para abordar los conflictos en su libro transformación de conflictos, lo cual indica que consiste en la interacción de tres elementos 1.las personas, 2.el proceso y 3.el problema, los cuales son componentes que deben ser tomados en cuenta para el análisis del conflicto, ya que cada una de ella puede ser causante del mismo, de tal manera se evite llegar a resoluciones de carentes de sentido, además que permiten analizar el análisis de los problemas, con la finalidad de diseñar procesos de variación hacia llevar a cabo la transformación. La idea básica de la herramienta de mapeo y análisis propuesta por John Paul Lederach es conocida como las tres P que, al ser explicadas o analizadas deben llevar al entendimiento del triángulo de la satisfacción para ese conflicto en particular. En la posición conceptual, Farré (2018) define la variable manejo de conflictos que son parte de la vida, donde hay interacción entre personas, hay posibilidad de generación de conflictos. Es importante tener en cuenta que la actitud de las personas ante un conflicto es determinante para su resolución. Una actitud positiva y predispuesta por parte de los afectados facilitará en gran medida el entendimiento entra las partes y, en consecuencia, la resolución de dicho conflicto. Una actitud cerrada y negativa dificultará el proceso de resolución de conflicto. Asimismo, Raines (2019) afirma que La dirección de conflictos se enfoca generalmente a la predisposición sistemática de los problemas ineficaces y el método productivo de aquellas dificultades que no se pueden prevenir. La organización tiene cada área donde laboran distintos profesionales por ello, hay métodos existentes de gestión de conflictos, pero estos procedimientos pueden haberse desarrollado sin discusión categórico.

III. METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de la investigación

El informe de investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, debido a que se llevó a la cuantificación mediante el tipo de escala Likert, ya que, fue a través del procesamiento generando respuestas numéricas para ser analizados estadísticamente los datos recopilados para medir el fenómeno que se desea estudiar. Sáenz et al (2012) indicaron que un estudio cuantitativo conlleva una medición de hechos, criterios y posturas del poblamiento, en donde la forma de adquirir información que debe ser organizada y sistemática, por ello se realiza un análisis que se desarrolla para este modelo de estudio estadísticamente, ya que se espera que se cuantifique las relaciones casuales.

3.2 Método de la investigación

El método del estudio de la investigación fue hipotético – deductivo debido a que se plantearon hipótesis lo cual fueron comprobadas y evaluadas para comprobar si existe relación a través de un estadístico para alcanzar el objetivo principal de la investigación y posterior a ello establecer conclusiones. Cegarra (2012) mencionó que consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquéllas.

3.3 Tipo y diseño de la investigación

El informe de investigación fue de tipo aplicada, ya que se utilizó y aplico conocimientos teóricos, conceptuales y definiciones para dar solución al problema, deficiencia o necesidad que se ha identificado en la empresa investigada. Baena (2014) indico que la investigación aplicada tiene como propósito el estudio de una dificultad destinado al hecho, además puede aportar acciones nuevas, de modo que podamos creer en los hechos puestos al descubierto, la nueva averiguación puede ser ventajoso y valorable para la teoría.

El diseño para el informe fue no experimental de corte transversal, dado que, no se manipulo a propósito ninguno de las variables, sean estudio en su estado y forma natural. Nieto y Rodríguez (2010) explicaron que en las investigaciones no experimentales se excluye por definición la manipulación y, por consiguiente, el control directo de las variables extrañas, lo que no excluye absolutamente que se puedan controlar las variables, mediante una disposición especial de las

condiciones de la investigación. Y de corte transversal, el estudio se ha realizado en un solo momento y tiempo único. Aquiahuatl (2015) indicó que la investigación transversal, es aquella que solo le interesa o importa un instante histórico de la existencia del fenómeno inmediato y actualmente, de un objeto que se estudia para entender el momento histórico en que apareció y como se sucedió.

El estudio desarrollado fue de nivel descriptiva y correlacional, ya que buscó describir la correlación que existe entre las variables de estudio a través de un coeficiente de estadístico no paramétrico. Ibáñez (2015), precisaron como objetivo hallar la correlación real entre variables, tras la medición y comprobación de cada una de ellas. Las mediciones se ejecutan, por regla general, en los mismos sujetos. La función primordial de esta correlación es, sabiendo cómo se conlleva una variable, pronosticar el comportamiento de otra con la que se supone está enlazada.

3.4 Variables y Operacionalización

La categoría de las variables de la investigación se le denominan Gestión de operaciones y Manejo de conflictos siendo ambas variables de escala ordinal y cuantitativa.

Definición conceptual de Gestión de Operaciones: Pérez (2016) indicó que las operaciones es un concepto más genérico que amplía la actividad productora a toda clase de artículos y servicios en cualquier tipo de organización. Por tanto, este concepto de operaciones se adapta perfectamente a la producción de las empresas. Existen una serie de aspectos a los que deberemos prestar atención, es decir, pensar seriamente sobre ellos. Estas cuestiones serán los denominados objetivos de operaciones. Estos serán: 1) el coste, 2) la calidad, 3) el cumplimiento de las entregas, 4) la flexibilidad, 5) servicio al cliente y 6) la productividad.

De tal manera, se ha seleccionado los aspectos denominados objetivos más importante de operaciones que influyen en la empresa estudiada los cuales las dimensiones de la variable gestión de operaciones están orientadas a:

Dimensión Gestión de Calidad:

Cortés (2017) indico que consiste en un procedimiento que fomenta a las empresas para diagnosticar y estudiar los requerimientos del consumidor para concretar una serie que proporcionan artículos admisibles por el usuario, facilitando así la confianza tanto a la organización como a sus clientes para entregar artículos que realicen las condiciones de forma consistentes para que se realice la satisfacción

de los clientes.

Dimensión Flexibilidad:

Serrano (2013) mencionó que, desde un punto de vista de fabricación, puede definirse como habilidad de la compañía para adaptarse a las incertidumbres sin incurrir en excesivo coste, tiempo, irregularidad y otros para responder de forma eficiente ante la variabilidad del entorno.

Dimensión Productividad:

Nemur (2013) afirmó que el propósito de la productividad es tener una magnitud sobre la eficiencia de elaboración con referente a cada recurso que será empleado para el colaborador, el tiempo y el capital, sin embargo, solo se realizará en un tiempo específico, asimismo, busca alcanzar el mejor o mayor rendimiento empleando pocos recursos.

Definición Conceptual de la variable manejo de conflictos:

González (2012) indicó que el conflicto en el entorno laboral es una situación imprevisible, por ello es responsable de llevar a cabo un proceso estratégico para intentar solucionar esta falta de previsión. El objetivo de afrontar el conflicto laboral no es otro que el de favorecer un clima laboral adecuado. Es decir, tratar de que cada persona perciba que, además de estar satisfaciendo las necesidades económicas, también está promoviendo su propio desarrollo personal. Por último, hay que señalar que cuando un equipo de trabajo pueda minimizar un conflicto, casi siempre surgirá otro de forma inmediata. Es decir, en la mayoría de los equipos de trabajo eficaces los pequeños conflictos no tienen fin.

Dimensión Proceso Estratégico:

Fonseca, Monterrosa y López (2020) indicaron que es anticiparse a los hechos, requiriendo el cambio permanente, debido a que los periodos de las estructuras van cambiando y demandan la innovación de nuevos planes y formas de llevarlos a cabo, haciendo que los individuos comprometidos analicen más la situación para escoger aquellas formas que estiman más eficientes en la ocasión.

Dimensión Clima laboral:

Gan y Triginé (2013) definieron que es importante que se ejecute un adecuado ambiente profesional para cada actividad que se realiza en la organización respetando los reglamentos internos y sobrellevando situaciones repentinas en el ambiente de trabajo, asimismo, se desarrolle una productividad favorable.

Dimensión Equipo de Trabajo:

Lake, Baerg y Paslawski (2015) indicaron que es la operación conjunta de un grupo de colaboradores. La paradoja de la labor de equipo es que depende de las aptitudes individuales de quienes comparten la responsabilidad.

Definición operacional de Gestión de Operaciones: Es la ocupación comercial que planea, ordena, inspecciona y controla los bienes imprescindibles para fabricar los artículos y servicios de una entidad. Incluye gestionar personas, equipos, tecnología, información y entre otros bienes. Se realizará 18 preguntas de tipo Likert que tendrán relación con las dimensiones: Gestión de Calidad, Flexibilidad y Productividad. Además, este cuestionario se aplicará a los trabajadores de Importadora y Exportadora Jubry SAC, Los Olivos 2020.

Definición operacional de Manejo de Conflictos: Los problemas son todo aquellos que surgen de las discrepancias existentes entre los intereses de los miembros del proceso productivo de una determinada organización. Se elaborará 18 preguntas de tipo Likert que tendrán relación con las dimensiones: Proceso Estratégico, Clima Laboral y Equipo de Trabajo. Además, este cuestionario se aplicará a los trabajadores de Importadora y Exportadora SAC, Los Olivos 2020.

Indicadores de la dimensión Gestión de calidad

Conformancia: Blas (2014) sostuvo que es un proceso de realización de los artículos y prestaciones. Está vinculado con el nivel en que la manufactura o servicio es confeccionado y que se asegure de sus propiedades planteadas y que se efectúen las diferenciaciones de procedimientos y de diseño. Por ello, es importante la tecnología y llevar una gestión adecuada.

Diseño: González (2016) indicó que es una función o actividad que casi no todas las entidades la llevan a cabo, debido a que, pocas de las organizaciones se orientan a fabricar artículos que sean diseñado por empresas o consumidores, también, se incorporara el diseño de los procedimientos de la confección general.

Ventajas competitivas: Cañedo (2017) manifestó que la calidad distribuye componentes estables en el crecimiento productivo de una entidad. Por ello, la calidad de un producto puede ser apreciado como una utilidad competitiva, que diferencia a la asociación de las empresas de la rivalidad a los clientes. Además, el planteamiento de la dirección de calidad puede llegar a ser una prioridad firme de ventaja competitiva, desde que comienza la elaboración de los productos que los

consumidores estiman excelencia en calidad que la rivalidad.

Indicadores de la dimensión de Flexibilidad

Producto: Mercader (2014) indico que la elasticidad de la manufactura se elabora realizando un gran incremento referido a los artículos, asimismo elevar la tonalidad de bienes o disminuir y adecuarlos a las exigencias determinadas de los consumidores.

Volumen: Mercader (2014) menciono que la flexibilidad del volumen caracterizada por la competencia de la organización de incluir modificaciones en la nivelación de la salida, integrando o descender la aceleración de la línea de obtención.

Proceso de producción: Mercader (2014) señalo que la elasticidad de las orientaciones de confección, proviniendo de la segmentación apta para la función entre obrero y mecanismos para incrementar la elaboración.

Indicadores de la dimensión de Productividad

Eficiencia: Ancev, Samad y Hernández (2017) sostuvieron que es una cantidad de fabricación eficiente al trabajo al máximo y generar productividad factible manejando un horizonte dado de ingresos o recíprocamente.

Efectividad: Ian (2018) indico la efectividad como medida en que se han logrado el destino y las metas. Se puede conceptualizar como el vínculo entre el rendimiento real y el resultado deseado del uso de una determinada asignación de recursos.

Eficacia: Eficacia: Sartori, Pacheco y Riehs (como se citó en Forsund, 2017) indicaron que la evaluación de la eficacia representa el cumplimiento de los objetivos propuestos, sin considerar los recursos utilizados.

Indicadores de la dimensión de Proceso Estratégico:

Toma de decisiones: Bolland y Lopes (2018) indicaron que la toma de decisiones es un proceso de elegir entre las opciones disponibles, asimismo evalúa las posturas eficientes y lo perjudicial de cada alternativa.

Determinación de objetivos: Amat y Campa (2014) mencionaron que es un concepto de estrategia empresarial, ya que implica la determinación de las metas que pretende lograr la empresa y combina sus recursos para el logro de estos objetivos.

Gestión del tiempo: Willink (como se citó en Acevedo, 2020) indico que la gestión del tiempo alude al incremento de herramientas y procedimientos que faciliten aumentar la medida del rendimiento y eficiencia que se desea favorecer.

Indicadores de la dimensión Clima Laboral:

Reconocimiento: Bordas (2016) menciona que, es el valor, que se les brinda a los individuos de la empresa para que reciban un reconocimiento adecuado a su trabajo y su colaboración a la organización.

Igualdad de oportunidad: Montañez (2020) menciona que la igualdad de oportunidades se da, en los caballeros y en las damas establecidas en un ambiente laboral para obtener una intervención equilibrada para cada uno de los trabajadores, ya que, se evaluara por sus aptitudes y posturas, más por el género.

Entorno físico de trabajo: Guirao (2015) señaló que el entorno físico laboral debe ser apropiada para prevenir que se produzcan situaciones en las cuales se ocasiona estrés o agobio, debido a que, si no se encuentra un lugar favorable no se obtendrá el mayor rendimiento de los colaboradores.

Indicadores de Equipo de Trabajo:

Liderazgo: Waldman y O'relly (2018) sostuvieron que el liderazgo, es un desarrollo mediante el cual se desempeña un ámbito deliberado sobre individuos que puedan llegar a dirigir, organizar y coordinar grupos u organizaciones.

Motivación: Rivera *et al* (2018) definió que la motivación laboral promueve a los sujetos a emprender, a que logren sus objetivos y mejoren sus tareas laborales, asimismo, se convierte en la energía psicología de la organización.

Comunicación: Hoyos y Lasso (2017) manifestaron que las organizaciones no pueden permanecer apartadas o aisladas, puesto que requieren la interacción entre los colaboradores, asimismo, ocurre en el ámbito externo, con referente a sus clientes y proveedores con la finalidad de la organización alcance sus metas.

Escala de medición: para la investigación se ha considerado la escala ordinal para la medición, debido a que posee categorías de orden el tipo de escala de Likert.

3.5 Población y muestra

El informe de investigación tuvo como población a los colaboradores de la empresa Jubry S.A.C., lo cual estuvo conformado por 30 trabajadores que están en planilla. Según Mediano y González (2014) indicó que la población es objeto de investigación que organiza y se constituye en asociaciones de individuos, por entidades de un designado grupo, consumidores y familiares que precisan la finalidad de la investigación.

Para determinar la muestra del estudio se utilizó la muestra censal, ya que se ha considerado y trabajado con el 100 por ciento debido a que la población fue pequeña conformada por 30 trabajadores. Ñaupas (2014) especificó que la muestra es un grupo de componentes que poseen similares características y que se halla dentro otro conjunto, o parte de un poblamiento, escogido por procedimientos diversos, pero siempre considerando en cuenta la interpretación del universo. En efecto, una muestra es representativa si solo sí, conforma las especificaciones de los individuos del universo.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección

Para recopilación de datos se utilizó la técnica de la encuesta, lo cual los colaboradores que cumplen funciones dentro de la empresa nos brindaron información acerca de los ítems que midieron las variables gestión de operaciones y manejo de conflictos. Martínez (2015) informó que la encuesta es un mecanismo de la indagación de mercados que radica en adquirir investigaciones de los individuos investigados interviniendo el uso de cuestionarios planteados de manera anticipado para la consecución de información particular.

El instrumento desarrollado por el cual se aplicó para la recolección de información fue el cuestionario, de modo que se diseñó constituyéndose 18 ítems, 9 preguntas para la variable 1 (Gestión de operaciones) y 9 preguntas para la variable 2 (Manejo de conflictos) que están sujetos a las respuestas mediante la escala de tipo Likert para realizar la medición, en el cual las categorías de respuestas fueron (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo y (5) Muy de acuerdo. Ballesteros (2014) manifestó que los cuestionarios son herramientas que pueden lograr efectos muy convenientes para la selección de averiguación suplementaria, por tanto, si se emplea cuestionarios, lo más apropiado es realizarlo con preguntas abiertas, puesto que las personas que lo respondan.

El instrumento desarrollado para la recolección de datos lo cual fue el cuestionario, fue sujeto a juicio de validez por tres expertos de la escuela de Administración, dando así el visto bueno y la autorización para su aplicabilidad. Navas *et al* (2012) la validación de una verificación se ha diferenciado como un desarrollo constante y continuo de acopio de evidencia o de indagación que acepte interpretar, además, se observa a la validez como posición precisa de investigación

y, por consiguiente, cada actual situación reclama la realización de su conveniente de un análisis de validación.

Para el estudio a través del estadístico Alfa de Cronbach se comprobó la confiabilidad, lo cual se ha asignado una prueba de 30 trabajadores de tal forma que, el cuestionario fue ejecutado para comprobar la fiabilidad en otra organización del mismo rubro. Luego se procesó la información recopilada se obtuvo como resultado un coeficiente 0.951, lo que significa según las medidas de consistencia del coeficiente según Hernández, Fernández y Batista que tiene un nivel de confiabilidad muy alta. Cañadas y San Luis (2018) especificaron que la fiabilidad, facilita la evaluación requerida, para lo cual, el error o fallo de estimación debe ser lo más bajo probable, por ende, se debe presentar al factor de especificación, o al de formación, para entender si el tipo se adapta adecuadamente o quizás no va los datos, la medida del coeficiente accederá continuar con el análisis de fiabilidad.

3.7 Procedimientos

El procedimiento para el desarrollo del informe de investigación, fue a través del cuestionario, que se desarrolló mediante los indicadores propuestos en cada una de las variables luego de ello, se utilizó para la recolección de datos a través de la encuesta vía online lo cual se usó el cuestionario virtual de Google. Una vez constituida el cuestionario para él recojo de información, se coordinó con el gerente general de la empresa para la aplicación de dicha encuesta. Por lo tanto, se obtuvo una carta de consentimiento informado (ver a anexo 7) que aprobó la ejecución del instrumento en la unidad de análisis.

3.8 Método de análisis de datos

La investigación consistió en dos tipos de análisis de datos estadísticos que consistió en el método de análisis descriptivo por lo que se realizó el procesamiento que fue recolectada a través de las encuestas y por ende la construcción de tablas de frecuencia, y gráficos estadísticos obteniendo resultados para el respectivo análisis e interpretación. Llinas y Rojas (2015) nos indica que la estadística considera como función la aplicación de las cantidades seleccionadas en cuanto al orden y manifestación, para colocar en reflejo característico en el aspecto que realice más imparcial y conveniente. Por consiguiente, el segundo fue el método de análisis inferencial, lo cual se realizó la comprobación y contrastación de las hipótesis planteadas en la investigación a través del estadístico no paramétrico Rho

de Spearman para realizar la prueba y la correlación existente entre los constructos.

3.9 Aspectos éticos

El estudio fue regido por las normas éticas a nivel nacional e internacional, dado que se llevó a cabo las complicidades éticas del permiso o conformidad de los participantes relacionado con la privacidad para no manifestar sus identidades, ni se señale de quienes se consiguieron los datos, asimismo es prioridad tener las limitaciones de la indagación. Además, respetando y respaldando los derechos de los implicados de la averiguación. Páramo (2018) nos mencionó que, al realizar alguna investigación, se debe aportar a salvaguardar la decencia o dignidad, los derechos y la tranquilidad de todos los participantes de la investigación.

La investigación está evidenciada por los siguientes principios: (a) confidencialidad, (b) respeto y, (c) verdad.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados descriptivos

Resultados de las variables

Tabla 1

Variable 1: Frecuencia de la variable Gestión de operaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	5	16,7	16,7	16,7
	INDIFERENTE	9	30,0	30,0	46,7
	DE ACUERDO	13	43,3	43,3	90,0
	MUY DE ACUERDO	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Datos que provienen de la muestra de estudio

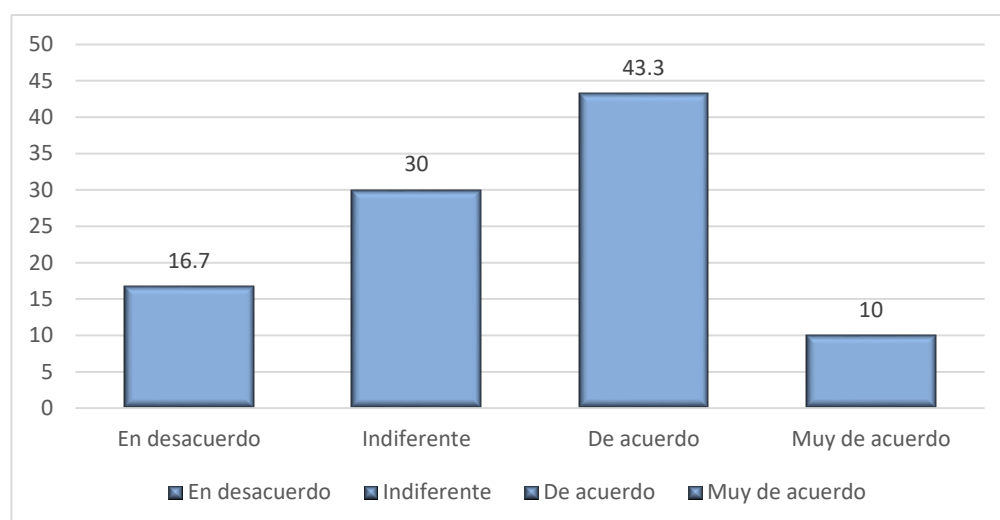


Figura 1. Gráficos de resultados de Gestión de Operaciones

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Jubry SAC, se identificó que el 43.30% manifestaron estar de acuerdo con la ejecución adecuada de las actividades del proceso productivo para satisfacer y superar las expectativas del consumidor. Sin embargo, se evidenció que el 10% señalaron estar en desacuerdo con ello, ya que existen retrasos en el proceso.

Tabla 2

Variable 2: Frecuencia de la variable de Manejo de conflictos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válido	EN DESACUERDO	7	23,3	23,3	23,3
	INDIFERENTE	5	16,7	16,7	40,0
	DE ACUERDO	12	40,0	40,0	80,0
	MUY DE ACUERDO	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Datos que provienen de la muestra de estudio

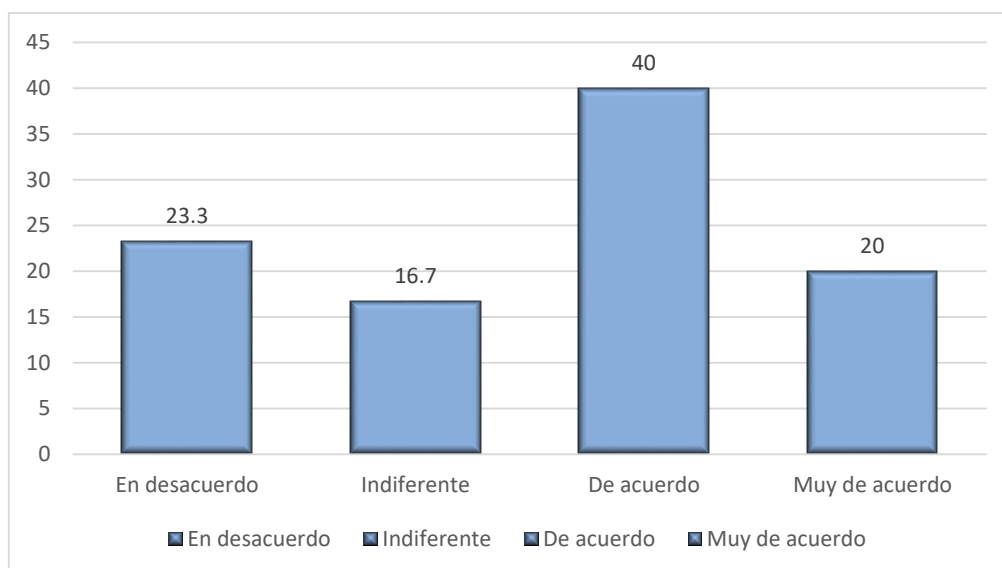


Figura 2. Gráficos de resultado de Manejo de Conflictos

Interpretación: De acuerdo a los resultados del análisis descriptivo, el 40.00% de los colaboradores señalaron que están de acuerdo en prevenir los conflictos que se origina en la realización del producto. Por otro lado, el 20% manifestó estar muy de acuerdo en solucionar los problemas laborales. Por último, el 16.7% de los encuestados señalaron que son indiferentes a estas dificultades que existen dentro de cada área.

RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES

Tabla 3

Dimensión 1: Frecuencia de la dimensión de Gestión de Calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válido	EN DESACUERDO	6	20,0	20,0	20,0
	INDIFERENTE	3	10,0	10,0	30,0
	DE ACUERDO	17	56,7	56,7	86,7
	MUY DE ACUERDO	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Datos que provienen de la muestra de estudio

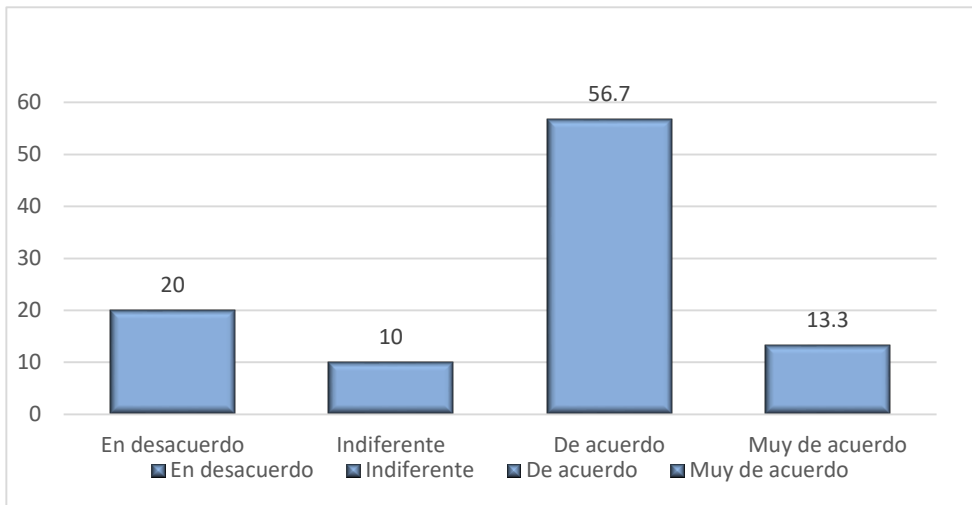


Figura 3. Gráficos de resultados de gestión de calidad

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos mediante a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Jubry, lo cual se obtuvo que un 56.7% indicaron estar de acuerdo con los estándares de calidad que establece la empresa. Asimismo, el 13.3% de los encuestados mencionaron que están muy de acuerdo por lo cual garantizara una realización óptima y finalmente el 10% indicaron estar indiferentes con lo mencionado.

Tabla 4

Dimensión 2: Frecuencia de la dimensión de la Flexibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válido	EN DESACUERDO	6	20,0	20,0	20,0
	INDIFERENTE	7	23,3	23,3	43,3
	DE ACUERDO	8	26,7	26,7	70,0
	MUY DE ACUERDO	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Datos que provienen de la muestra de estudio

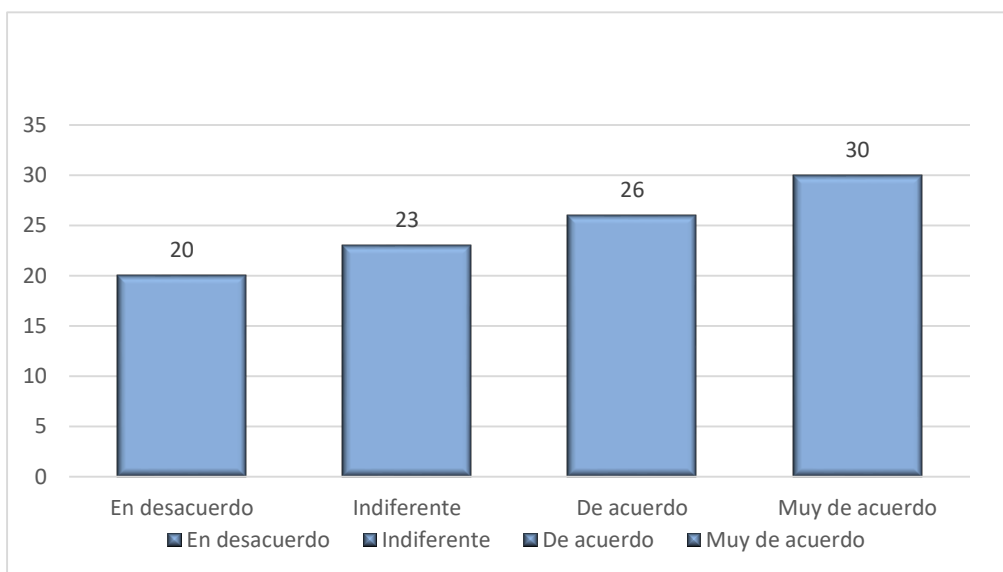


Figura 4. Gráfico de resultados de flexibilidad

Interpretación: Por medio de la encuesta que se realizó a los trabajadores de la empresa de rubro textil; un 30% de los encuestados estuvieron muy de acuerdo en adaptarse a los cambios debido a las exigencias de los consumidores, sin embargo, el 20% indicaron que están en desacuerdo, ya que hubo contratiempos, altos costos, entre otros factores que afectaron a la organización.

Tabla 5

Dimensión 3: Frecuencia de la dimensión de Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válido	EN DESACUERDO	6	20,0	20,0	20,0
	INDIFERENTE	6	20,0	20,0	40,0
	DE ACUERDO	16	53,3	53,3	93,3
	MUY DE ACUERDO	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Datos que provienen de la muestra de estudio

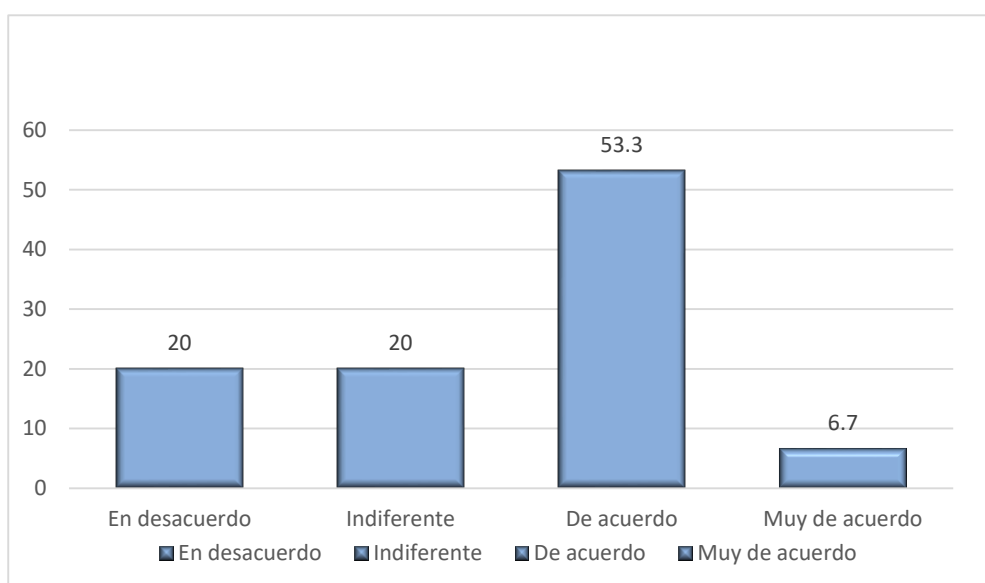


Figura 5. Gráfico de resultados de la productividad

Interpretación: Con respecto a la tabla de frecuencia y gráfico estadístico se obtuvieron los siguientes resultados; un 53.3% estuvo de acuerdo de lo que producen se obtienen provechosos recursos y se estarían utilizando los semejantes bienes. Sin embargo, un pequeño porcentaje de 6.7% indicaron estar muy de acuerdo, visto que utilizan menos bienes para fabricar una cantidad de lo demandado.

Tabla 6

Dimensión 4: Frecuencia de la dimensión de Proceso estratégico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válido EN DESACUERDO	3	10,0	10,0	10,0
INDIFERENTE	11	36,7	36,7	46,7
DE ACUERDO	12	40,0	40,0	86,7
MUY DE ACUERDO	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Datos que provienen de la muestra de estudio

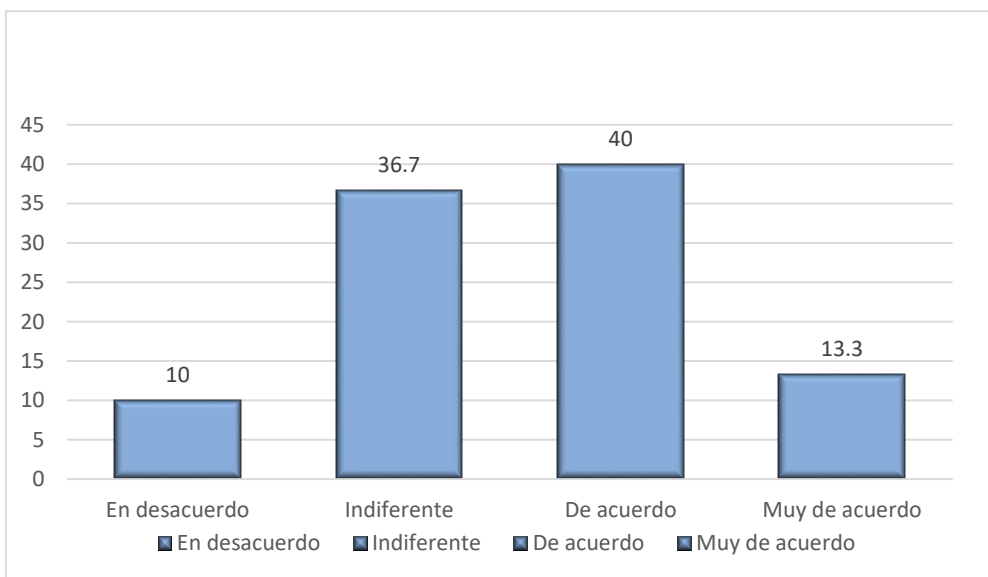


Figura 6. Gráfico de resultados que provienen del Proceso Estratégico

Interpretación: Según el estudio realizado a través de la encuesta se verificó que del 100% de los encuestados; el 40% de ellos manifestaron estar de acuerdo con la alineación y cumplimientos de los objetivos propuestos, por otro lado, un 13.3% de los trabajadores estuvieron muy de acuerdo que se cumplan dichas metas y un 10% se encuentran en desacuerdo.

Tabla 7

Dimensión 5: Frecuencia de la dimensión de Clima Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válido EN DESACUERDO	7	23,3	23,3	23,3
INDIFERENTE	6	20,0	20,0	43,3
DE ACUERDO	13	43,3	43,3	86,7
MUY DE ACUERDO	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Datos que provienen de la muestra de estudio

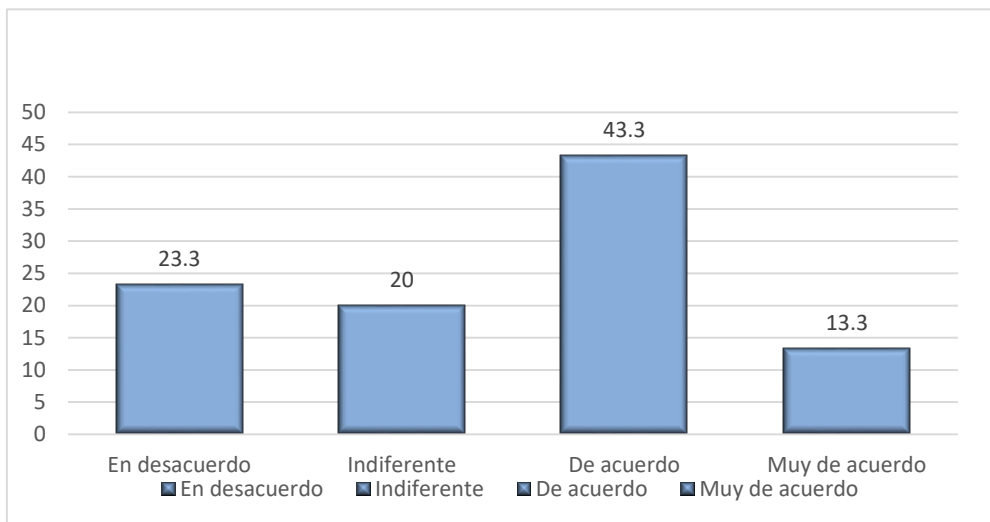


Figura 7. Gráfico de resultados de Clima Laboral

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la encuesta, el 43.3% de los colaboradores confirmaron estar de acuerdo con el ambiente generado por los miembros dentro de la organización por lo cual se genera un armonioso clima en la empresa. Asimismo, un 13.3% mencionaron, también estar muy de acuerdo con el medio que se desarrolla en su trabajo y sus funciones cotidianas.

Tabla 8

Dimensión 6: Frecuencia de la dimensión de Equipo de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido EN DESACUERDO	6	20,0	20,0	20,0
INDIFERENTE	6	20,0	20,0	40,0
DE ACUERDO	16	53,3	53,3	93,3
MUY DE ACUERDO	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Datos que provienen de la muestra de estudio

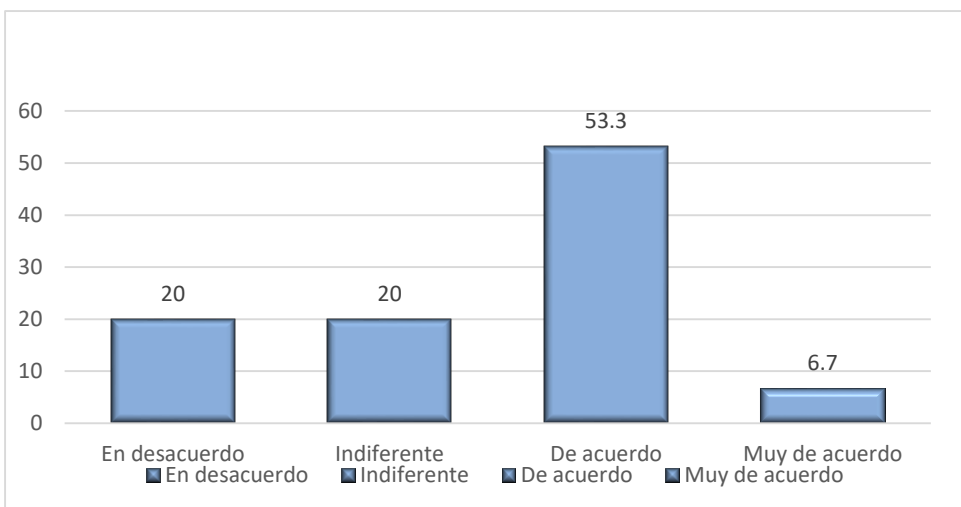


Figura 8. Gráfico de resultados que provienen de equipo de trabajo

Interpretación: De los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores, se observó que el 53.3% manifestaron estar de acuerdo de que existe una buena cooperación entre los compañeros de trabajo, asimismo, el 6.7% demostraron estar muy de acuerdo con el trabajo íntegro que se desarrolla dentro de la empresa.

4.2. Análisis inferencial

En este punto, se adquirió los análisis e interpretaciones de los objetivos propuestos. Además, las comprobaciones de hipótesis fueron realizadas a través de la estadística inferencial Rho de Spearman, las cuales sumaron al desarrollo de las discusiones, conclusiones y por último las recomendaciones.

Tabla 9

Coefficiente de correlación Rho de Spearman

RANGO	RELACIÓN
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy fuerte
-0.7 a -0.89	Correlación negativa muy alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.2 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
+0.01 a +0.19	Correlación positiva muy baja
+0.2 a +0.39	Correlación positiva baja
+0.4 a +0.69	Correlación positiva moderada
+0.7 a +0.89	Correlación positiva alta
+0.9 a +0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Tomado por Hernández y Hernández (2015)

Condición:

Sig. T=0.05; Nivel de aceptación= 95%; Z=1.96

Regla de decisión:

Si sig. P < 0.05, entonces Rechazar la hipótesis nula (H_0).

Si sig. P > 0.05, entonces Aceptar la hipótesis nula (H_0).

4.2.1. Prueba de hipótesis general

H_0 : No existe relación significativa entre gestión de operaciones y el manejo de conflictos en la importadora y exportadora jubry SAC, Los Olivos 2020

H_1 : Existe relación significativa entre gestión de operaciones y el manejo de conflictos en la importadora y exportadora jubry SAC, Los Olivos 2020

Tabla 10

Análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre gestión de operaciones y manejo de conflictos

			GESTIÓN DE OPERACIONES (Agrupada)	MANEJO DE CONFLICTOS (Agrupada)
Rho de Spearman	GESTIÓN DE OPERACIONES (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,897**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	MANEJO DE CONFLICTOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,897**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Datos provenientes de la población de estudio

De acuerdo a la tabla 10, se identificó que el grado de correlación entre la gestión de operaciones y manejo de conflictos fue de 0.897, el cual expreso una correlación positiva alta entre las variables. Además, se observó que la significancia bilateral es 0.000, es menor que el 0.05, por lo cual se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alternativa (H_1) según la regla de decisión. Por lo tanto, se afirmó que existe correlación positiva alta entre la gestión de operaciones y manejo de conflictos en importadora y exportadora Jubry S.A.C., Los Olivos 2020.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre gestión de operaciones y proceso estratégico en importadora y exportadora Jubry SAC, Los olivos 2020

H_1 : Existe relación significativa entre gestión de operaciones y proceso estratégico en importadora y exportadora Jubry SAC, Los olivos 2020

Tabla 11

Análisis de coeficiente de correlación de Rho Spearman entre gestión de operaciones y proceso estratégico

			GESTION DE OPERACIONES (Agrupada)	PROCESO ESTRATÉGICO (Agrupada)
Rho de Spearman	GESTION DE OPERACIONES (Agrupada)	Coeficiente	1.000	,684**
		correlación		
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	MANEJO DE CONFLICTOS (Agrupada)	Coeficiente	,684**	1.000
		correlación		
Sig. (bilateral)		0.000		
	N	30	30	

Fuente: Datos provenientes de la población de estudios

De acuerdo a los resultados del análisis del coeficiente de Rho Spearman, presentado en la tabla 11, se evidenció que el coeficiente de correlación fue de 0.684, el cual se expresó un grado de correlación positiva moderada entre la variable y dimensión. Además, se observó que la significancia bilateral fue 0.000, siendo menor que el Sig. T= 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alternativa (H_1). Por lo tanto, se concluye, que existe una relación positiva moderada y significativa entre la gestión de operaciones y proceso estratégico en la empresa Jubry SAC.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación significativa entre gestión de operaciones y el clima laboral en importadora y exportadora Jubry SAC, Los olivos 2020

H_1 : Existe relación significativa entre gestión de operaciones y el clima laboral en importadora y exportadora Jubry SAC, Los olivos 2020

Tabla 12*Análisis de coeficiente de Correlación de Rho Spearman entre gestión de operaciones y clima laboral*

			GESTION DE OPERACIONES (Agrupada)	CLIMA LABORAL (Agrupada)
Rho de Spearman	GESTION DE OPERACIONES (Agrupada)	Coeficiente correlación Sig. (bilateral) N	1.000 30	,859** 30
	PROCESO ESTRATEGICO (Agrupada)	Coeficiente correlación Sig. (bilateral) N	,859** 0.000 30	1.000 30

Fuente: Datos provenientes de la población de estudios

Con respecto a los resultados del análisis del coeficiente de Rho Spearman, presentado en la tabla 12, se identificó que el grado de correlación entre gestión de operaciones y Clima laboral es de 0.859, el cual se manifestó una correlación positiva alta entre la variable gestión de operaciones y la dimensión Clima laboral. Por ello, se visualizó que la significancia bilateral fue 0.000, siendo menor que el 0.05, por consiguiente se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), según la regla de decisión.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación significativa entre gestión de operaciones y equipo de trabajo en importadora y exportadora Jubry, los olivos 2020.

H_1 : Existe relación significativa entre gestión de operaciones y equipo de trabajo en importadora y exportadora Jubry, los olivos 2020.

Tabla 13

Análisis de coeficiente de correlación de Rho Spearman entre gestión de operaciones equipo de trabajo

			GESTION DE OPERACIONES (Agrupada)	EQUIPO DE TRABAJO (Agrupada)
Rho de Spearman	GESTION DE OPERACIONES (Agrupada)	Coeficiente correlación Sig. (bilateral)	1.000	,890** 0.000
		N	30	30
	EQUIPO DE TRABAJO (Agrupada)	Coeficiente correlación Sig. (bilateral)	,890** 0.000	1.000
		N	30	30

Fuente: Datos provenientes de la población de estudios

Con respecto a los resultados del análisis del coeficiente de Rho Spearman, presentado en la tabla N°13 indicó que el grado de correlación entre gestión de operaciones y Equipo de trabajo es de 0,890, por lo cual, se menciona que existe una correlación positiva alta la variable y dimensión. Seguidamente, se evidenció que el nivel de Sig. E. es 0,000, siendo menor que el Sig.T= 0.05, por lo tanto, de acuerdo a la regla de decisión, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alternativa (H_1).

V. DISCUSIÓN

El objetivo general que tuvo la investigación fue determinar la relación entre la gestión de operaciones y manejo de conflictos en importadora y exportadora Jubry SAC, Los Olivos 2020. Por consiguiente, se planteó la hipótesis general orientada a; existe relación significativa entre gestión de operaciones y manejo de conflictos en importadora y exportadora Jubry SAC, en el distrito de Los Olivos.

Con respecto a los resultados descriptivos mediante el procesamiento de información, se obtuvo que el 43.30% de los colaboradores de la compañía estuvieron de acuerdo con relación a que existe una óptima y adecuada gestión en las operaciones. Por otro lado, el 40.00% de los encuestados indicaron estar de acuerdo frente a la prevención y manejo de conflictos que dan como sucesos durante los procesos de transformación de los productos. A través del método inferencial se ejecutó la prueba Rho de Spearman para corroborar las hipótesis, por el cual se determinó un coeficiente de correlación de 0.897 que significó un grado de asociación positiva alta. Por otro lado, el valor de la significancia fue de 0.000, dicho resultado fue menor al margen de error, es decir, " $0.000 < 0.05$ ", por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula; y se concluyó que existe relación positiva alta y significativa en las variables de estudio, de tal modo que, la hipótesis quedó comprobado y el objetivo alcanzado.

Dichos resultados, el estudio que se asemeja fue con la tesis de Fernandez (2019) en su investigación indicó que, el 55.00% de los encuestados observaron que casi siempre existe una correcta gestión operativa en la empresa. Asimismo, en el análisis inferencial se utilizó el estadístico Rho de Spearman donde se mostró un coeficiente de asociación 0.694, lo que significó una correlación positiva considerable entre los constructos. Por otro lado, se obtuvo el valor de significancia 0.000 cuyo resultado fue menor a 0,05. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se confirmó que existe asociación entre las variables. Se coincide con la investigación, ya que los resultados obtenidos presentaron similitud con la presente tesis, asimismo se aplicó el mismo estadístico no paramétrico Rho de Spearman por lo que existe relación entre las variables es positiva directa y significativa, en efecto se demostró que con una óptima gestión de operaciones existirá un mejor manejo de conflictos y prevención de falencias durante el proceso.

Los resultados son coherentes con la investigación de Espinoza (2019) en su tesis

titulado *Administración de operaciones y control interno Corpmed SG del distrito del Pueblo Libre*. De acuerdo al método descriptivo, el 90% de los colaboradores de la corporación, manifestaron que a veces se realiza una correcta gestión de operaciones en las actividades diarias. Del mismo modo, el 60% de ellos indicaron que casi siempre existe una adecuada supervisión de las incidencias o riesgos que se sucinta en las operaciones. Con respecto al método inferencial, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables gestión de operaciones y evaluación de riesgo fue 0,395 lo que designa al grado de correlación positiva débil. Asimismo, se halló la significancia con el valor de 0,004; lo cual, es menor al valor $p < 0,05$, en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe relación significativa entre las variables. En efecto, el estudio presento una semejanza con la tesis al comprobar la asociación entre los constructos, sin embargo se halló una diferencia con el grado de correlación Rho de Spearman de manera quedó demostrada la relación directamente proporcional y significativa.

Los hallazgos analizados guardan similitud con el informe de investigación de Antonio (2019) en su tesis tuvo como propósito general identificar la relación que existe entre administración por procesos y la resolución de conflictos en el tribunal del servicio civil. Con base en el análisis estadística inferencial, la contrastación de hipótesis se realizó a través del estadístico de Pearson, lo cual se determinó un coeficiente de 0,946, indicando un nivel de correlación positiva alta, y con un valor de significancia de 0.000, por lo que se rechazó la H_0 y se concluyó la existencia de la relación significativa entre gestión por procesos y resolución de conflictos en el tribunal civil. En definitiva, el presente estudio tiene relación con lo que sostiene el autor en la tesis, ya que los resultados presentaron una similitud al demostrar la relación entre las variables alineada a explicar que con una buena implementación de gestión en las es continua para fomentar e incrementar el grado de productividad de la empresa.

Conforme a los resultados obtenidos, coincide con el estudio de Sanchez (2019) mediante el análisis descriptivo tuvo como resultado; el 36% de los encuestados manifestaron ser indiferente con la gestión realizada en las operaciones en Entel Perú S.A. y el 36% de los sujetos de estudio señalaron ser indiferentes con la productividad alcanzada. Por otro lado, según el análisis inferencial realizada a

través del estadístico Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,248; el cual indico una correlación positiva baja entre las variables de investigación. Además, se determinó la significancia bilateral de 0,016; lo que equivale a “valor p $0,016 < 0,05$ ”, por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula donde quedo como evidencia que existe relación positiva y significativa entre la gestión de operaciones y productividad en la empresa Entel. En conclusión, los resultados tiene una similitud, mediante la prueba de Rho de Spearman se demostró la asociación entre los constructos, sin embargo, la diferencia hallada con la investigación fue el nivel de correlación, por lo tanto, al no existir un buen manejo de los procesos administrativos se observó, que no se cumple con el desempeño de una buena gestión.

La investigación tuvo una coincidencia con la tesis de Bujaico y Girón (2017) por el cual estuvo orientado a especificar de que manera la planeación estratégica se relaciona con la gestión institucional de la Municipalidad Provincial de Ayacucho. Según el análisis descriptivo de resultados, el 58.7% de los trabajadores consideró de forma regular la ejecución de una adecuada gestión realizada en la Municipalidad Provincial de Huanta. Asimismo, el 40,2% de los colaboradores manifestó de manera buena los resultados de plan estratégicos planteados de la Municipalidad de Ayacucho. Por otro lado, con respecto al análisis inferencial de resultados, se realizó la prueba de hipótesis a través de la prueba de Chi cuadrado de Pearson donde se determinó el valor de la significancia bilateral de 0.000; por el cual es menor al margen de error 0,05. En consecuencia, se aceptó la hipótesis alterna, corroborando la relación entre gestión y plan estratégico en la entidad. Por lo tanto se concluye que, los resultados tuvieron una similitud al momento de contrastar las hipótesis debido a que la significancia fue menor al valor p , de tal manera se concuerda la afirmación de relación, ya que al existir una adecuada gestión por parte de los ejecutivos se conseguirá buenos resultados en la ejecución del plan estratégico desarrollado en la Municipalidad Provincial de Ayacucho.

Con relación al informe de investigación, se encontró una similitud con el estudio de Maza (2019), respecto a los resultados descriptivos se evidenció que; el 61,5% de los colaboradores calificaron de forma media los riesgos asociados al control interno administrativo. Puesto que, el 56,4% de los encuestados señalaron como media la gestión del área de recursos de la UGEL N° 04, lo que permitió afirmar

que los trabajadores tienen conocimiento sobre la gestión del equipo de trabajo. Con base en a la prueba de hipótesis se halló un coeficiente de Rho de Spearman 0,748 lo cual señaló una correlación positiva alta, además el valor p fue de 0.000, por lo que se puede concluir que los riesgos asociados al control interno incide de forma significativa en la gestión del grupo de planilla y pensiones la UGEL N° 04. Los hallazgos presentaron similitud con la tesis y se concuerda con el autor, ya que, al no prever los riesgos que pudieran existir fue debido a que, no se realizó una gestión interna adecuada, es decir, si existe un buen análisis y prevención de riesgos asociados en la parte administrativa mejorara la gestión del equipo de la organización. De los resultados, se obtuvo un 61,5% de los trabajadores indicando de manera media los riesgos empleados al registro interno administrativo. Asimismo, el 56,4% de los encuestados manifestaron como media la dirección gestión dada en el área de recursos. En conclusión, los riesgos relacionada con el registro interno incide de manera significativa en la dirección del equipo de planilla y pensiones de la UGEL.

Los resultados hallados en el estudio concuerdan con la tesis de Mayta (2019) lo cual tuvo como propósito fundamental identificar de que manera se relaciona el proceso estratégico con la gestión de la Municipalidad Pariahuanca en el año 2016. Con respecto al procesamiento de datos, el 45,8% de los colaboradores se manifestaron estar de acuerdo con las acciones estratégicas presentadas en la Municipalidad Distrital. Del mismo modo, el 72,5% se encontraron de acuerdo con la gestión ejecutada dentro de la Municipalidad Pariahuanca. A través del estadístico Rho de Spearman se realizó la prueba de hipótesis, correspondiendo al coeficiente de correlación de 0,554; cuyo resultado evidenció la correlación positiva media entre las variables. Por otro lado, el nivel de la significancia bilateral estuvo orientado al valor de ($p = 0,005$ menor al 0,05); en consecuencia se rechazó la hipótesis nula y por ende se aceptó la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación significativa entre el proceso estratégico y gestión en la Municipalidad Distrital de Pariahuanca. Es por ello, que coincide con los resultados obtenidos en la investigación, ya que son similares a los que se presentó a la tesis desarrollada afirmando la correlación entre las dos variable.

VI. CONCLUSIONES

Conforme a los objetivos propuestos y la contrastación de las hipótesis planteadas en la investigación se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. Se logró cumplir con el objetivo general, en el cual se comprobó que existe relación entre la gestión de operaciones y manejo de conflictos en importadora y exportadora Jubry SAC en los Olivos. Con un coeficiente de 0,897; indicando la correlación positiva alta. De acuerdo a la tabla de decisión, el nivel de significancia fue de (Sig. 0.000 < 0,05), optando por rechazar la hipótesis nula y confirmar la relación significativa existente entre las variables de estudio. Promover una gestión adecuada y eficiente en las operaciones; y considerarlo como factor clave de éxito en beneficio a la resolución de problemas y prevención de falencias para la mejora de la productividad.
2. Se consiguió cumplir el primer objetivo específico, donde se identificó un coeficiente de 0,684; lo que indicó una correlación positiva moderada, asimismo, el nivel de significancia de acuerdo a la regla de decisión estuvo orientada a (Sig. 0.000 < 0,05), en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se evidenció que existe relación positiva y significativa entre gestión de operaciones y proceso estratégico en la empresa Jubry SAC de los Olivos.
3. Se cumplió con el segundo objetivo específico, lo cual se determinó que existe relación entre gestión de operaciones y clima laboral en la compañía Jubry SAC, con un coeficiente de 0,859; que significó una correlación positiva alta. Se verificó que el nivel significancia, corresponde a la regla de decisión (Sig. 000 < 0,05), por lo tanto, se tomó la decisión de rechazar la H0 y por ende, y se comprobó la relación de variable 1 y dimensión 2.
4. Se logró alcanzar el tercer objetivo específico, donde se obtuvo un coeficiente de correlación 0,890; es decir tuvo una asociación positiva alta, asimismo a través del nivel de significancia según regla de decisión corresponde a (Sig. 0.000 < 0,05), en efecto por él rechazó de la hipótesis nula, dado que se confirma que exista relación entre gestión de operaciones y equipo de trabajo en la organización Jubry SAC.

VII. RECOMENDACIONES

Posterior al análisis de los resultados, se plantearon las siguientes recomendaciones con el propósito a emplear:

Primera: Se sugiere ejecutar herramientas de medición (KPI'S o indicadores de gestión) en las distintas áreas; de planeación y control de las operaciones que permitan tomar las mejores decisiones y conseguir la mayor eficiencia del sistema. Además, implementar un cronograma de revisión periódica para el mantenimiento de la tecnología, de tal manera se evite retrasos en los tiempos de producción, pérdidas de materias primas y falencias durante el proceso de transformación del producto final; a fin de prevenir deficiencias que puedan afectar a la producción y así generar una ventaja competitiva sostenible en el tiempo.

Segunda: Se le recomienda aplicar un planeamiento estratégico que permita analizar la situación actual, definir objetivos y metas en las áreas implicadas de las operaciones, asimismo realizar un análisis interno y externo a través de la utilización de matrices correspondientes y, por último, establecer un análisis de acción utilizando estrategias que contribuya a lograr un plan de acción efectivo para definir un correcto proceso estratégico.

Tercera: Dado que existe un clima laboral desfavorable por una inadecuada gestión de las operaciones. Se propone a la Gerente General efectuar reuniones de trabajo y/o capacitaciones sobre cómo actuar y resolver las incidencias frecuentes que se han suscitado durante los últimos años, de tal manera halla una acción favorable sobre los problemas y no afecte el ambiente de trabajo.

Cuarta: Se le recomienda promover la creación de actividades de integración para los diferentes puestos, con la finalidad de mejorar el ambiente en la que conviven diariamente para llevar a cabo una productividad buena y trabajando conjuntamente.

REFERENCIAS

- Aquiahuatl, E. (2015). *Serie: Metodología de la investigación interdisciplinaria: Tomo I investigación mono disciplinaria*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=K1WxCgAAQBAJ&dq=la+investigacion+transversal&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Amat, O. y Campa, F. (2014). *Manuel del controller*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=8mppAgAAQBAJ&dq=determinacion+de+una+empresa+concepto&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Ancev, T., Samad, M. y Hernández, F. (2017). *New directions in productivity measurement and efficiency analysis: counting the environment and natural resources*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=geonDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Antonio, L. (2020). *Gestión por procesos y resolución de controversias en el Tribunal del Servicio Civil, Lima*. [Para optar la licenciatura en Administración]. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/1254>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj8ofnvcDpAhXfE7kGHeEDBN8Q6AEIPzAD#v=onepage&q&f=false>
- Ballesteros, B. (2014). *Taller de investigación cualitativa*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=QluOBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Blas, P. (2014). *Diccionario de administración y finanzas*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=8q0KBAAAQBAJ&dq=calidad+de+conformancia&source=gbs_navlinks_s
- Bolland, E. y Lopes, C. (2018). *Decision making and business performance*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=d2NaDwAAQBAJ&dq=decision+making&hl=es&source=gbs_navlinks_s

- Bordas, J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&dq=reconocimiento+en+el+clima+laboral&source=gbs_navlinks_s
- Bujaico, S. y Girón, A. (2016). *El plan estratégico y la Gestión de la Municipalidad de Provincial de Huanta – Ayacucho*. [Para optar Título de Licenciatura en: Administración].
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1429/TESIS%20BUJAICO%20Y%20GIRON%20FLORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chacón, V. y Zavaleta, V. (2018). Modelo de Administración de Operaciones para la producción de cacao en la provincia de Leoncio Prado – región Huánuco. *Revista ciencia y tecnología*, 10(4), pp.133-146. Recuperado de:
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/803>
- Cañadas, I. y San Luis, C. (2018). *Análisis de datos en investigación. Primeros pasos*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=xfhQDwAAQBAJ&dq=analisis+de+fiabilidad+en+investigaci%C3%B3n&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Cañedo, M. (2017). *Gestión de la calidad y medioambiental en industrias de proceso*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=ubVWDwAAQBAJ&dq=ventaja+competitiva+en+la+gestion+de+calidad&source=gbs_navlinks_s
- Cegarra, J. (2012). Los métodos de investigación. Recuperado de:
[https://books.google.com.pe/books?id=YROO_q6-wzgC&dq=Cegarra,+J.+\(2012\).+Los+m%C3%A9todos+de+investigaci%C3%B3n.&hl=es&source=gbs_navlinks_s](https://books.google.com.pe/books?id=YROO_q6-wzgC&dq=Cegarra,+J.+(2012).+Los+m%C3%A9todos+de+investigaci%C3%B3n.&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=RhkWDwAAQBAJ&dq=gestion+de+calidad&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- De León, B. (2018). *Comunicación interna y manejo de conflictos en el área administrativa de una fábrica de ropa y comercializadora de prendas de vestir en la zona 3 de Quetzaltenango*. [tesis en el grado académico de licenciada,

Universidad Rafael Landívar]. Recuperado de:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/De-Leon-Blanca.pdf>

Escandón *et al.* (2019). La Gestión de operaciones como herramienta generadora de ventajas competitivas en la industria alimentaria vegetariana. *Visionario Digital*, 3(2.2), pp. 28-49. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.597>

Espinoza, E. (2019). *Gestión de Operaciones y el control interno en Corpmed Médica S, G. SAC distrito de Pueblo Libre*. [tesis de Licenciatura]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43581/Espinoza_SE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Farré, N. (2018). *Manejo de técnicas y habilidades relacionales para la presentación de un servicio de tanatopraxia*. SANP0108. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=rKxJDwAAQBAJ&dq=soluciones+de+conflictos+relacionales&source=gbs_navlinks_s

Fernandez, B. (2019). *La Gestión operativa y la calidad de servicio en la corporación Cimmsa S.A.* [Tesis pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/46076>

Fernández, C. y Polanco, E. (2009). Manejo de conflictos en instituciones públicas de educación superior del estado de Zulia. *Revisas de artes y humanidades*, 10(3), 199-224. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/1701/170114929011.pdf>

Fonseca, A., Monterrosa, N. y López, D. (2020). Gestión por competencias y el proceso estratégico organizacional: Breve relación desde la teoría. *Económicas CUC*, 41(1), pp.229-240. Recuperado de:
<https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/2582/2713>

Gan, F. y Triginé, J. (2013). *Clima Laboral*. Recuperado de:
[https://books.google.com.pe/books?id=bSSMoQ-2pwIC&dq=Gan,+F.+y+Trigin%C3%A9,+J.+\(2013\).+Clima+Laboral.+Recuperado&hl=es&source=gbs_navlinks_s](https://books.google.com.pe/books?id=bSSMoQ-2pwIC&dq=Gan,+F.+y+Trigin%C3%A9,+J.+(2013).+Clima+Laboral.+Recuperado&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

- González, M. (2012). *Gestión de conflictos laborales*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=m5QSPtILhJ0C&dq=resolucion+de+conflictos+laboral&source=gbs_navlinks_s
- González, O. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&dq=gestion+de+cualidad&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Guirao, M. (2015). *Técnicas administrativas básicas de oficina. Manual teórico*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=6OpCDwAAQBAJ&dq=entorno+fisico+de+trabajo&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Hoyos, A. y Lasso, M. (2017). Pymes como modelo económico en la creación de estrategias de comunicación. *Revista de Ciencias de la administración y Economía*, 13(7), pp.59-74. Recuperado de: <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/retos/v7n13/1390-6291-Retos-7-13-00059.pdf>
- Huertas, R. y Domínguez, R. (2015). *Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=Mv1SDAAAQBAJ&dq=calidad+en+la+gestion+de+operaciones&source=gbs_navlinks_s
- Ian, P. (2018). *Principles of management: Efficiency and effectiveness in the private and public sector*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=iJ1GDwAAQBAJ&dq=effectiveness+in+economic&source=gbs_navlinks_s
- Ibáñez, J. (2015). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=ggTdBAQAQBAJ&dq=correlacional+en+metodologia&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Izquierdo, J. (2017). Estrategias de inversión y financiamiento para las micro y pequeña empresa (mype) en Chiclayo – Lambayeque, Perú. *Revista*

científica Epistemia, 1(1). Recuperado de:
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/577/545>

Lake, D., Baerg, K. y Paslawski, T. (2015). *Teamwork, leadership and communication: collaboration basics for health professionals*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=AzotCgAAQBAJ&dq=teamwork&source=gbs_navlinks_s

Leal, E. y Quispe, C. (2018). *Gestión de procesos para mejorar la eficiencia operativa del centro Odontológico Dento Stectic Cajamarca*. [Tesis de postgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27823/leal_ae.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Llinas, H. y Rojas, C. (2015). *Estadística descriptiva y distribuciones de probabilidad*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=43haDwAAQBAJ&dq=estadistica+inferencial&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Martínez, I. (2015). *UF2120 – Diseño de encuestas y cuestionarios de investigación*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=LGNWDwAAQBAJ&dq=encuesta+metodologia&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Mayta, Y. (2018). Plan estratégico Institucional y Control de Gestión de la Municipalidad Distrital de Pariahuanca, Huancayo. [Para optar la Licenciatura: Administración].
<http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/1166>

Maza, V. (2017). *El control interno administrativo y su incidencia en la gestión del Equipo de Planillas y Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local N°04 – UGEL de Comas – Lima*. [Bachillerato: Ciencias Empresariales y Recursos Humanos]. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/918>

Mediano, C. y González, A. (2014). Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=iiTHAAQBAJ&dq=metodos+analisis+de+datos&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Mercader, J. (2014). *Se busca... (Libros para entender la crisis): El mercado de trabajo en España*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=4tl2AAQBAJ&dq=flexibilidad+de+producto&source=gbs_navlinks_s

Monsalve, G. (2018). Planificación de operaciones de manufactura y servicios. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=43yIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=administraci%C3%B3n+de+operaciones+en+revistas++&ots=6yDOo6H2d6&sig=OqD1C8Zqkm4RhVvCvHEc3NSvTpY#v=onepage&q&f=false>

Montañez, T. (2020). *FCOO02: Sensibilización en la igualdad de oportunidades*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=J9rNDwAAQBAJ&dq=igualdad+de+oportunidades+concepto+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Navas, J. et al., (2012). *Métodos, diseños y técnicas de investigación psicológica*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=zbKzhysHsxUC&dq=poblaci%C3%B3n+en+metodologia+de++investigaci%C3%B3n&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Nemur, L. (2016). *Productividad: Consejos y atajos de productividad para personas ocupadas*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=sh0aDAAAQBAJ&dq=productividad&source=gbs_navlinks_s

Nieto, S. y Rodríguez, M. (2010). *Investigación y evaluación educativa en la sociedad del conocimiento*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=0OmjkbteDG8C&dq=definici%C3%B3n+dise%C3%B1o+no+experimental&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Ñaupas, H. (2014). Metodología de la investigación: cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=LzKbDwAAQBAJ&dq=poblaci%C3%B3n+en+investigaci%C3%B3n&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Páramo, P. (2018). *La investigación en ciencias sociales: Técnicas de recolección de la información*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=9VB1DwAAQBAJ&dq=aspectos+%C3%A9ticos+metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Pérez, J. (2016). *Operaciones y gestión de empresas turísticas*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=U_erDAAAQBAJ&dq=gestion+de+operaciones&source=gbs_navlinks_s

Raines, S. (2019). *Conflict Management for managers: resolving workplace, client, and policy disputes*. Recuperado de: https://books.google.es/books?id=7BeaDwAAQBAJ&dq=+business+conflict+management&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Rivera et al., (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista Espacios*, 39(16). Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/a18v39n16p17.pdf>

Rossetti et al., (2016). Optimización de la gestión de operaciones en una empresa productora de envases. *Iberoamerican Journal of proyect Management*, 7(1). pp. 78-93. <http://www.ijopm.org/index.php/IJOPM/article/view/261/342>

Sáenz, K., Barrado, C., Gorjón, F. y Gonzalo, M. (2012). *Metodología para investigaciones de alto impacto en las ciencias sociales*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=Cg3dBAAAQBAJ&dq=cuantitativo+de+la+investigacion&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Sanchez, J. (2019). *La administración de operaciones y la productividad en Entel Perú S.A. San Borja, Lima* [Para optar la Licenciatura de: Administración]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42928/Sanchez_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sartori, F., Pacheco, D. y Riehs, F. (2020). *Analysis and management of productivity and efficiency in production systems for goods and services*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=tyvJDwAAQBAJ&dq=productivity+y+efficacy&source=gbs_navlinks_s
- Serrano, A. (2013). *Manuel de dirección de operaciones: Decisiones estratégicas*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=oSdBAQAAQBAJ&dq=la+calidad+en+la+direccion+de+operaciones&source=gbs_navlinks_s
- Serrano, J. (2020). *Metodología de la investigación edición gamma*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=XnnkDwAAQBAJ&dq=metodologia+de+de+investigacion+para+que+sirve+el+manual+apa&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Villalobos, M. y Pertuz, F. (2019). Manejo de conflictos en el emprendimiento de las empresas del sector gastronómico de Santa Marta Colombia. *Dialnet*, 5(1), 31-37. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7052370.pdf>.
- Waldman, D. y O'relly, C. (2018). *Leadership for organizations*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=JSV7DwAAQBAJ&dq=leadership+in>
- Willink, T. (2020). *Gestión del tiempo: 7 pasos sencillos para copiar los hábitos de productividad de las personas exitosas*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=X6DLdWAAQBAJ&dq=gestion+del+tiempo&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Yacavilca, N. (2017). *Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo*. [Tesis Posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8867/Yacavilca_RN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yzaguirre, G. (2017). *Estilos de liderazgo y manejo de conflictos en la oficina de administración en una institución pública*. [Tesis para optar el grado: Maestra

en gestión pública]. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8895/Yzaguirre_CGP.pdf?sequence=1

ANEXO 1.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión de operaciones y manejo de conflictos en importadora y exportadora Jubry SAC, Los Olivos 2020

Planeamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología	Población y Muestra	Técnica
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	V1 GESTION DE OPERACIONES	Gestión de Calidad	Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación: Correlacional Diseño de investigación: No experimental -corte transversal Enfoque de estudio: Cuantitativo	La población está constituida por 30 colaboradores La muestra es censal.	Técnica de recolección de información: Encuesta en escala de tipo Likert. Instrumento de recolección de datos: Cuestionario conformado por 18 ítems
¿De qué manera se relaciona la gestión de operaciones y el manejo de conflictos en importadora y exportadora Jubry SAC, Los Olivos 2020?	Determinar la relación entre la gestión de operaciones y el manejo de conflictos en importadora y exportadora Jubry S.A.C., Los Olivos 2020	Existe relación significativa entre gestión de operaciones y el manejo de conflictos en la importadora y exportadora Jubry S.A.C., Los Olivos 2020.		Flexibilidad			
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicos:		Productividad			
a. ¿Cómo se relaciona la gestión de operaciones y el proceso estratégico en Importadora y exportadora Jubry SAC, Los Olivos 2020?	a. Determinar la relación entre la gestión de operaciones y el proceso estratégico en importadora y exportadora Jubry S.A.C., Los Olivos 2020.	a. Existe relación significativa entre la gestión de operaciones y el proceso estratégico en importadora y exportadora Jubry S.A.C., Los Olivos 2020	V2 MANEJO DE CONFLICTOS	Proceso estratégico			
b. ¿Cómo se relaciona la gestión de operaciones y clima laboral en Importadora y exportadora Jubry SAC, Los Olivos 2020?	b. Determinar la relación entre la gestión de operaciones y clima laboral en importadora y exportadora Jubry SAC, Los Olivos 2020.	b. Existe relación significativa entre la gestión de operaciones y el clima laboral en importadora y exportadora Jubry S.A.C., Los Olivos 2020		Clima laboral			
c. ¿Cómo se relaciona la gestión de operaciones y equipo de trabajo en Importadora y exportadora Jubry SAC, Los Olivos 2020?	c. Determinar la relación entre la gestión de operaciones y equipo de trabajo en importadora y exportadora Jubry SAC, Los Olivos 2020.	c. Existe relación significativa entre gestión de operaciones y equipo de trabajo en importadora y exportadora Jubry S.A.C., Los Olivos 2020.		Equipo de trabajo			

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 2.

Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS		NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
					POSICIÓN	N.º DE ÍTEMS		
Gestión de Operaciones	<i>Pérez (2016, p. 7). Las Operaciones es un concepto más genérico que amplía la actividad productora a toda clase de artículos y servicios en cualquier tipo de organización. Por tanto, este concepto de operaciones se adapta perfectamente a la producción de las empresas. Existen una serie de aspectos a los que deberemos prestar atención, es decir, pensar seriamente sobre ellos. Estas cuestiones serán los denominados objetivos de operaciones. Estos serán: 1) el coste, 2) la calidad, 3) el cumplimiento de las entregas, 4) la flexibilidad, 5) servicio al cliente y 6) la productividad.</i>	Es la ocupación comercial que planea, ordena, inspecciona y controla los bienes imprescindibles para fabricar los artículos y servicios de una entidad. Incluye gestionar personas, equipos, tecnología, información y entre otros bienes. Se realizará 18 preguntas de tipo Likert que tendrán relación con las dimensiones: Gestión de Calidad, Flexibilidad y Productividad. Además este cuestionario se aplicara a los trabajadores de Importadora y Exportadora Jubry SAC , Los Olivos 2020.	Gestión de Calidad	Diseño	P1	1		
				Conformancia	P2	1	1=Muy en desacuerdo	
				Ventaja competitiva	P3	1	2=En desacuerdo	
			Flexibilidad	Producto	P4	1	3= Indiferente	
				Volumen	P5	1	4=De acuerdo	
				Proceso de producción	P6	1	5 =Muy de acuerdo	
			Productividad	Eficiencia	P7	1		
				Efectividad	P8	1		
				Eficacia	P9	1		
Manejo de Conflictos	<i>González (2012, p. 43). El conflicto en el entorno laboral es una situación imprevisible, por ello es responsable del llevar a cabo un proceso estratégico para intentar solucionar esta falta de previsión. El objetivo de afrontar el conflicto laboral no es otro que el de favorecer un clima laboral adecuado. Es decir, tratar de que cada persona perciba que, además de estar satisfaciendo las necesidades económicas, también está promoviendo su propio desarrollo personal. Por último, hay que señalar que cuando en un equipo de trabajo se resuelve un conflicto, casi siempre surgirá otro de forma inmediata. Es decir, en la mayoría de los equipos de trabajo eficaces los pequeños conflictos no tiene fin.</i>	Los problemas son todo aquellos que surgen de las discrepancias existentes entre los intereses de los miembros del proceso productivo de una determinada organización. Se elaborará 18 preguntas de tipo Likert que tendrán relación con las dimensiones: Proceso Estratégico, Clima Laboral y Equipo de Trabajo. Además este cuestionario se aplicara a los trabajadores de Importadora y Exportadora SAC , Los Olivos 2020	Proceso estratégico	Toma de decisiones	P10	1		
				Determinación de Objetivos	P11	1		
				Gestión del tiempo	P12	1		
			Clima laboral	Reconocimiento	P13	1	1=Muy en desacuerdo	
				Igualdad de Oportunidades	P14	1	2 =En desacuerdo	
				Entorno físico de trabajo	P15	1	3=Indiferente	
			Equipo de trabajo	Liderazgo	P16	1	4 =De acuerdo	
				Motivación	P17	1	5=Muy de acuerdo	
				Comunicación	P18	1		

Ordinal

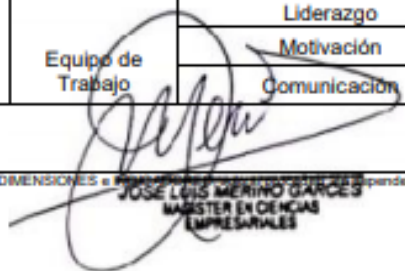
Fuente: Elaboración propia

ANEXO 3. Validación de Juicio de Expertos


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: "GESTION DE OPERACIONES Y MANEJO DE CONFLICTOS EN IMPORTADORA Y EXPORTADORA JUBRY SAC, LOS OLIVOS 2020"							
Apellidos y Nombres del investigador: LLumpo Avila, Fiorella del Pilar Allison							
Apellidos y Nombres del experto: Mg. Jose Luis Merino Garcés							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión de Operaciones	Gestión de Calidad	Diseño	Se realiza el estudio de mercado para la confección o realización del diseño de su producto.	1 = Muy en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo	✓		
		Conformancia	La empresa ejecuta adecuadamente la tecnología y fuerza de trabajo.				
		Ventaja Competitiva	La estrategia para la ventaja competitiva se basa en la comprensión en las necesidades del cliente.		✓		
	Flexibilidad	Producto	Se verifica el cumplimiento de especificaciones de los productos finales e intermedios.		✓		
		Volumen	Se establecen actividades de control sobre el proceso para elaborar las funciones para el área de producción.		✓		
		Proceso de Producción	Los procesos son adecuados o necesitan redefinirse.		✓		
	Productividad	Eficiencia	Encuentra la parte positiva del problema para iniciar la mejora.		✓		
		Efectividad	Los riesgos que pudieran afectar los objetivos de la organización de manera significativa.		✓		
		Eficacia	Se establecen actividades de control para evaluar la eficacia de las operaciones.		✓		
Manejo de Conflictos	Proceso Estratégico	Toma de decisiones	Asumiría riesgos que implica tu decisión sin una garantía al 100%.	✓			
		Determinación de Objetivos	La empresa está cumpliendo con los objetivos planteados.	✓			
		Gestión del tiempo	Es adecuado el tiempo que utilizas para cada trabajo.	✓			
	Clima Laboral	Reconocimiento	El reconocimiento es el adecuado a la función que desempeño..	✓			
		Igualdad de Oportunidades	Las tareas en mi área de trabajo las pueden realizar indistintamente un hombre o una mujer	✓			
		Entorno físico de trabajo	La temperatura en su ambiente de trabajo es relevante para el desempeño de su función.	✓			
	Equipo de Trabajo	Liderazgo	Trabaja en equipo con sus compañeros.	✓			
		Motivación	Los directivos fomentan el compañerismo y la unión de los trabajadores.	✓			
		Comunicación	La confianza que me brindan me permite comunicar mis problemas laborales, personales y familiares.	✓			
Firma del experto:			Fecha: 23/06/2020				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES dependen de la naturaleza de la investigación y de las variables.



JOSE LUIS MERINO GARCÉS
 MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: "GESTIÓN DE OPERACIONES Y MANEJO DE CONFLICTOS EN IMPORTADORA Y EXPORTADORA JUBRY SAC, LOS OLIVOS 2020"							
Apellidos y Nombres del investigador: LLumpo Avila, Fiorella del Pilar Allison							
Apellidos y Nombres del experto: Mg. Jesús Enrique Barca Barrientos							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión de Operaciones	Gestión de Calidad	Diseño	Se realiza el estudio de mercado para la confección o realización del diseño de su producto.	1 = Muy en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo			
		Conformancia	La empresa ejecuta adecuadamente la tecnología y fuerza de trabajo.				
		Ventaja Competitiva	La estrategia para la ventaja competitiva se basa en la comprensión en las necesidades del cliente.				
	Flexibilidad	Producto	Se verifica el cumplimiento de especificaciones de los productos finales e intermedios.				
		Volumen	Se establecen actividades de control sobre el proceso para elaborar las funciones para el área de producción.				
		Proceso de Producción	Los procesos son adecuados o necesitan redefinirse.				
	Productividad	Eficiencia	Encuentra la parte positiva del problema para iniciar la mejora.				
		Efectividad	Los riesgos que pudieran afectar los objetivos de la organización de manera significativa.				
		Eficacia	Se establecen actividades de control para evaluar la eficacia de las operaciones.				
Manejo de Conflictos	Proceso Estratégico	Toma de decisiones	Asumir los riesgos que implica tu decisión sin una garantía al 100%.				
		Determinación de Objetivos	La empresa está cumpliendo con los objetivos planteados.				
		Gestión del tiempo	Es adecuado el tiempo que utilizas para cada trabajo.				
	Clima Laboral	Reconocimiento	El reconocimiento es el adecuado a la función que desempeña.				
		Igualdad de Oportunidades	Las tareas en mi área de trabajo las pueden realizar indistintamente un hombre o una mujer.				
		Entorno físico de trabajo	La temperatura en su ambiente de trabajo es relevante para el desempeño de su función.				
	Equipo de Trabajo	Liderazgo	Trabaja en equipo con sus compañeros.				
		Motivación	Los directivos fomentan el compañerismo y la unión de los trabajadores.				
		Comunicación	La confianza que me brindan me permite comunicar mis problemas laborales, personales y familiares.				
Firma del experto:				Fecha: 23/06/2020			

Note: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: "GESTION DE OPERACIONES Y MANEJO DE CONFLICTOS EN IMPORTADORA Y EXPORTADORA JUBRY SAC, LOS OLIVOS 2020"							
Apellidos y Nombres del investigador: LLumpo Avila, Fiorella del Pilar Allison							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. Carranza Estela Teodoro							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión de Operaciones	Gestión de Calidad	Diseño	Se realiza el estudio de mercado para la confección o realización del diseño de su producto.	1 = Muy en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo	X		
		Conformancia	La empresa ejecuta adecuadamente la tecnología y fuerza de trabajo.				
		Ventaja Competitiva	La estrategia para la ventaja competitiva se basa en la comprensión en las necesidades del cliente.		X		
	Flexibilidad	Producto	Se verifica el cumplimiento de especificaciones de los productos finales e intermedios.		X		
		Volumen	Se establecen actividades de control sobre el proceso para elaborar las funciones para el área de producción.		X		
		Proceso de Producción	Los procesos son adecuados o necesitan redefinirse.		X		
	Productividad	Eficiencia	Encuentra la parte positiva del problema para iniciar la mejora.		X		
		Efectividad	Los riesgos que pudieran afectar los objetivos de la organización de manera significativa.		X		
		Eficacia			X		
					Se establecen actividades de control para evaluar la eficacia de las operaciones.	X	
Manejo de Conflictos	Proceso Estratégico	Toma de decisiones	Asumiría riesgos que implica tu decisión sin una garantía al 100%.	X			
		Determinación de Objetivos	La empresa está cumpliendo con los objetivos planteados.	X			
		Gestión del tiempo	Es adecuado el tiempo que utilizas para cada trabajo.	X			
	Clima Laboral	Reconocimiento	El reconocimiento es el adecuado a la función que desempeño..				
		Igualdad de Oportunidades	Las tareas en mi área de trabajo las pueden realizar indistintamente un hombre o una mujer	X			
		Entorno físico de trabajo	La temperatura en su ambiente de trabajo es relevante para el desempeño de su función.	X			
	Equipo de Trabajo	Liderazgo	Trabaja en equipo con sus compañeros.	X			
		Motivación	Los directivos fomentan el compañerismo y la unión de los trabajadores.	X			
	Comunicación	La confianza que me brindan me permite comunicar mis problemas laborales, personales y familiares.	X				
Firma del experto:	 DR. TEODORO CARRANZA ESTELA CLAD 08171		Fecha: 23/06/2020				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO 4. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión de operaciones y manejo de conflictos en importadora y exportadora Jubry SAC, LOS OLIVOS 2020.

INSTRUCCIONES: Se le pide por favor leer cada pregunta y luego marcar con una "X" en el espacio que crea conveniente, según el número que le corresponde a cada alternativa que se muestra a continuación.

ÍTEM S	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Se realiza el estudio de mercado para la confección o realización del diseño de su producto.					
2	La empresa ejecuta adecuadamente la tecnología y fuerza de trabajo.					
3	La estrategia para la ventaja competitiva se basa en la comprensión en las necesidades del cliente.					
4	Se verifica el cumplimiento de especificaciones de los productos finales e intermedios.					
5	Se establecen actividades de control sobre el proceso para elaborar las funciones para el área de producción.					
6	Los procesos son adecuados o necesitan redefinirse.					
7	Encuentra la parte positiva del problema para iniciar la mejora.					
8	Los riesgos que pudieran afectar los objetivos de la organización de manera significativa.					
9	Se establecen actividades de control para evaluar la eficacia de las operaciones.					
10	Asumiría riesgos que implica tu decisión sin una garantía al 100%.					
11	La empresa está cumpliendo con los objetivos planteados.					
12	Es adecuado el tiempo que utilizas para cada trabajo.					
13	El reconocimiento es el adecuado a la función que desempeño.					
14	Las tareas en mi área de trabajo las pueden realizar indistintamente un hombre o una mujer.					
15	La temperatura es su ambiente de trabajo es relevante para el desempeño de su función.					
16	Trabaja en equipo con sus compañeros.					
17	Los directivos fomentan el compañerismo y la unión de los trabajadores.					
18	La confianza que me brindan me permite comunicar mis problemas laborales, personales y familiares.					

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 5: Base de datos de la muestra de estudio.

	ÍTEMS: GESTIÓN DE OPERACIONES									ÍTEMS: MANEJO DE CONFLICTOS								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
G1	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
G2	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3
G3	1	4	5	1	4	5	1	2	4	1	4	5	1	4	5	1	1	4
G4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2
G5	1	4	2	5	2	5	1	4	2	1	3	5	1	2	5	1	1	4
G6	3	2	4	3	2	4	4	3	4	3	2	4	3	2	4	4	3	2
G7	4	3	4	3	2	3	3	2	4	4	5	3	3	2	3	3	4	3
G8	3	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	3	3	5	3	4	3	4

G9	3	3	2	3	2	1	3	2	4	4	3	2	2	2	1	3	3	3
G10	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	4	4	3	2	3	3	4
G11	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	2	2	2	2	2	1
G12	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	1	2	3	2	3	4	3
G13	4	3	4	2	3	2	3	2	4	4	2	3	3	3	2	3	4	3
G14	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	1	2	4	3	2	2	3
G15	4	2	5	5	5	4	4	3	5	3	4	3	3	5	4	4	4	2
G16	1	2	3	2	1	3	1	2	2	2	3	4	3	1	3	1	1	2
G17	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3
G18	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
G19	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	5

G20	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
G21	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
G22	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	5	5	5	4	2	4	4	3
G23	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
G24	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5
G25	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4
G26	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4
G27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
G28	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5
G29	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
G30	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4

ANEXO 6. Resultado de la prueba de confiabilidad.

Resumen del procesamiento de datos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		30	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS V25.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	18

Fuente: Programa estadístico SPSS V25.

ANEXO 7. Carta de autorización.



IMPORTADORA Y EXPORTADORA JUBRY S.A.C.
SERVICIO DE VENTA Y CONFECCIÓN DE PRENDAS DIVERSAS
PARA LA EXPORTACIÓN
A.H. Los Rosales de Pro Mza. N Lote 23 - Los Olivos
RUC.: 20600933265

Lima, 12 de junio del 2020

Señores
Universidad César Vallejo – Sede Lima Norte

Asunto: Autorización para que realice la debida investigación

Por medio de la presente, la Empresa **IMPORTADORA Y EXPORTADORA JUBRY S.A.C.** con **RUC. 20600933265**. Autoriza a: Fiorella del Pilar LLumpo Avila, identificada con DNI 77166558, estudiante de la facultad de Ciencias Empresariales, de la escuela Profesional de Administración, para que inicie las investigaciones pertinentes para desarrollar la tesis titulada: Gestión de Operaciones y Manejo de Conflictos importadora y exportadora Jubry SAC, Los Olivos 2020.

Por medio de la presente, se deja constancia de lo antes señalado.

Atentamente,

IMPORTADORA Y EXPORTADORA
JUBRY S.A.C.
RUC. 20600933265
[Firma]

YSELA MARTHA RUBIO FERNANDEZ
GERENTE GENERAL

.....
Gerente General
Ysela Martha Rubio Fernández
DNI. 10505693

EMAIL: importadorajubrysac@gmail.com
Teléfono: 399-5923 / Cel.: 946-166538 - 934-770155